



# Rapport annuel 2021

SERVICE DE MÉDIATION POUR  
LES TÉLÉCOMMUNICATIONS



# Table des matières

## Les missions

## Introduction

1. Les plaintes introduites en 2021
2. Les plaintes traitées en 2021
3. Le top 10 des opérateurs
4. Le changement d'opérateur via Easy Switch : une problématique récurrente
5. Les plaintes relatives à des communications électroniques malveillantes et frauduleuses
6. Les problèmes structurels concernant le tarif social
7. Scarlet : une profusion de plaintes

3

4

6

17

26

38

42

50

56

8. La facture électronique : une pratique en plein essor

63

9. Les pièges relatifs aux offres illimitées

69

10. Le refus de vente

73

11. Les plaintes afférentes aux frais élevés d'appareils en location déjà restitués

78

12. Les plaintes concernant la pose de câbles et d'équipement sur les façades d'habitations

83

**Le règlement de procédure**

88

**Le budget**

93

**Le portail internet [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)**

95

# Les missions

*Toute personne confrontée à un litige relatif aux télécommunications peut s'adresser au service de médiation pour les télécommunications, institué par la loi du 21 mars 1991, 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.

L'adresse et le numéro de téléphone du service de médiation figurent dans les pages d'information des annuaires téléphoniques et sont fournis par les entreprises de télécommunications à la demande du client.

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

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

Le service de médiation est investi des missions suivantes :

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

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

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

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

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

# Introduction

*Le service de médiation pour les télécommunications a enregistré, en 2021, 13.355 demandes d'intervention écrites. Le nombre de plaintes est en baisse (-4,87%) par rapport à 2020 (avec 14.039 plaintes).*

*Cette diminution est à épingle à la fois pour les plaintes de médiation (de 11.142 en 2020 à 10.648) et pour les plaintes liées au harcèlement téléphonique (de 2.897 en 2020 à 2.706).*

*Les cinq premières places du top 10 de cette année concernent les mêmes opérateurs qu'en 2020 : Proximus en première position, suivi de Telenet Group, Orange Belgium, Scarlet et VOO. Unleashed prend la sixième place du classement.*

## TRAITEMENT DES PLAINTES

Au cours de 2021, nous avons analysé, traité et clôturé 14.049 dossiers, ce qui représente une augmentation par rapport à 2020 (avec 13.676 plaintes).

Dans 96,96% des plaintes, une solution acceptable pour l'utilisateur des télécommunications a été obtenue par un accord à l'amiable.

Comme à l'accoutumée, le chapitre 3 dresse le classement des dix opérateurs ayant généré le plus de plaintes en 2021. Nous analysons, exemples représentatifs et statistiques à l'appui, la clôture des plaintes, par le biais d'une conciliation ou d'une recommandation.

## DIFFÉRENTS THÈMES ÉPINGLÉS

Dans le chapitre 4, le service de médiation note que, malgré l'entrée en vigueur de la procédure Easy Switch en juillet 2017, la question du changement d'opérateur de télécommunications reste d'actualité et continue de donner lieu à des centaines de plaintes chaque année.

Dans le chapitre 5, nous abordons les motifs de dépôt des plaintes relatives au harcèlement téléphonique et les possibilités de blocage par les opérateurs des communications non sollicitées. Le service de médiation examine également les différentes formes de fraude repérées en 2021.

Nous analysons, dans le chapitre 6, les plaintes afférentes au tarif social, pointons les problèmes structurels rencontrés par les utilisateurs finals et formulons quelques re-

commandations visant l'intérêt des consommateurs vulnérables, souvent bénéficiaires dudit tarif.

Le chapitre 7 est consacré aux plaintes à l'encontre de Scarlet. Outre le nombre élevé de litiges enregistrés, la diversité ainsi que la persistance des problèmes et dysfonctionnements relevés constituent un phénomène auquel le service de médiation a rarement été confronté auparavant.

Le chapitre 8 s'attache à la facturation électronique qui tend à se généraliser dans le secteur des télécommunications et s'inscrit résolument dans l'air du temps. Dans le même temps, la facturation électronique représente encore et toujours un défi pour une large frange de la population et plus singulièrement les personnes âgées. En conséquence, la transition vers la facturation numérique nécessite un accompagnement des opérateurs pour certaines catégories d'utilisateurs vulnérables.

Dans le chapitre 9, le service de médiation se penche sur le problème des offres illimitées que les utilisateurs finals pensaient avoir à leur disposition. Ils subissent, malgré tout, des coûts supplémentaires en raison d'une utilisation excessive de la téléphonie/des SMS ou des ralentissements de vitesse de connexion compte tenu du dépassement du volume autorisé.

Le chapitre 10 s'intéresse à l'inclusion numérique qui représente un véritable défi sociétal, les services de communications électroniques occupant une place centrale dans la vie quotidienne et étant indispensables au même titre que l'eau, l'électricité ou le gaz.

Dans le cadre de la médiation, l'enjeu consiste essentiellement à définir un juste équilibre entre, d'une part, la liberté contractuelle de refuser des services et la prévention de l'insolvabilité et, d'autre part, l'accès de chacun à des services de communications électroniques dans un contexte de digitalisation accrue.

Le chapitre 11 s'arrête sur les nombreuses plaintes d'utilisateurs finals qui ont rendu leur modem ou leur décodeur de location à leur opérateur mais qui ont dû néanmoins faire face à des coûts de non-restitution élevés.

Enfin, il est question, dans le chapitre 12, de plaintes émanant de citoyens qui ne peuvent se faire à l'idée qu'un opérateur sollicite un appui sur la façade de leur maison pour y fixer des câbles et des équipements complémentaires en vue du déploiement de son réseau.

Le règlement de procédure et le budget sont présentés à la fin de ce rapport.

Je conclus cette introduction par un mot de remerciement adressé à l'ensemble des collaborateurs du service de médiation qui ont réussi à trouver une solution à un grand nombre de soucis rencontrés par les utilisateurs. Je tiens à remercier également les responsables des opérateurs du marché belge des télécommunications et leurs collaborateurs, à tous niveaux, qui nous ont loyalement soutenus dans la gestion de nos dossiers.

A noter que le rapport annuel est également disponible dans son intégralité sur notre site Web [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be).



Bruxelles, le 24 mars 2022.

A handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Luc Tuerlinckx'. The signature is fluid and cursive, written on a white background.

Luc Tuerlinckx, Ombudsman

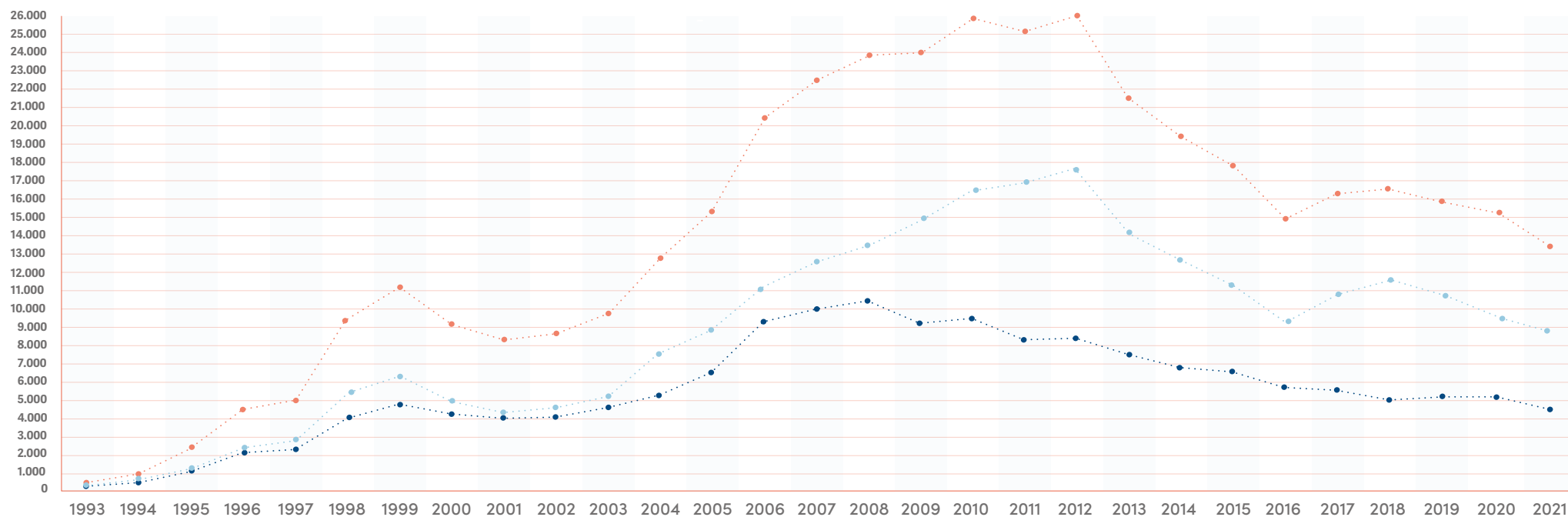
# Plaintes enregistrées en 2021



<b>A. APERÇU DES PLAINTES ENTRE 1993 ET 2021</b>	<b>7</b>
<b>B. MODES D'INTRODUCTION</b>	<b>8</b>
<b>C. RÉPARTITION DES PLAINTES PAR OPÉRATEUR</b>	<b>9</b>
1. Nombre de plaintes par opérateur	9
2. Évolution en pourcentage des plaintes par opérateur	10
<b>D. RÉPARTITION DES PLAINTES ENREGISTRÉES PAR PROCÉDURE</b>	<b>11</b>
<b>E. RÉPARTITION DES PLAINTES MÉDIATION PAR OPÉRATEUR</b>	<b>12</b>
1. Nombre de plaintes Médiation par opérateur	12
2. Évolution en pourcentage des plaintes Médiation par opérateur	13
3. Nombre de plaintes Médiation B2C/B2B	14
<b>F. RÉPARTITION DES PLAINTES MÉDIATION PAR CATÉGORIE</b>	<b>15</b>
<b>G. RÉPARTITION DES PLAINTES APPELS MALVEILLANTS PAR OPÉRATEUR</b>	<b>16</b>

## A. APERÇU DES PLAINTES ENTRE 1993 ET 2021

● N ● F ● Total

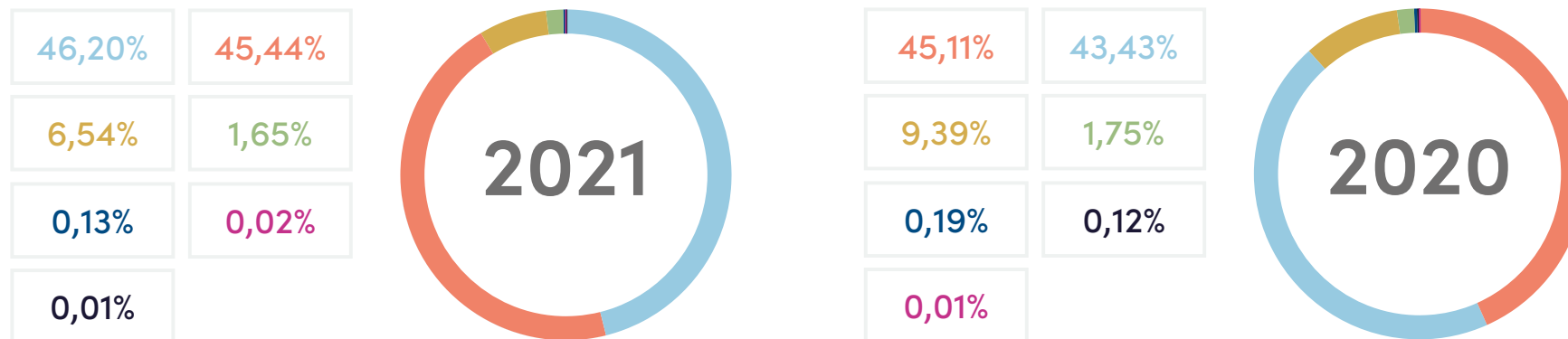


**Tableau 1**

Nous reprenons, ici, l'évolution du nombre de plaintes introduites auprès de notre service. Nous constatons ainsi que ce nombre de plaintes est en baisse en 2021 : 13.355 réclamations ont été déposées contre 14.039 en 2020, soit une diminution de 4,87%.

Cette diminution concerne tant les réclamations francophones (4.648 contre 4.715 en 2020) que néerlandophones (8.707 contre 9.324 en 2020).

## B. MODES D'INTRODUCTION



	2021	2020
● VIA LE SITE INTERNET (FORMULAIRES EN LIGNE)	6.161	6.097
● E-MAILS	6.060	6.333
● BRIEF	872	1.318
● VIA LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE CONSOMMATEUR	220	246
● VIA BELMED	18	27
● VIA ODR	3	1
● VISITES	1	17

**Tableau 2**

Eu égard à la législation en vigueur, nous avons uniquement pris en considération les plaintes par écrit et par visite.

De nombreux utilisateurs finals complètent les formulaires mis à disposition sur notre site internet (46,20% contre 43,43% en 2020) ou nous transmettent des courriels (45,44% contre 45,11% en 2020). Nous avons reçu, en 2021, 6,54% de lettres (contre 9,39% en 2020). Le service de médiation pour le consommateur nous a transféré 220 dossiers, soit 1,65% des demandes d'intervention en 2021. En 2021, 18 plaintes ont été introduites par le biais de Belmed, la plate-forme de règlement extrajudiciaire du SPF

Economie. Trois plaintes ont été introduites via l'instance ODR (Online Dispute Resolution) de l'Union européenne. Une seule visite dans nos bureaux à Bruxelles a été répertoriée. Cela peut s'expliquer par le contexte sanitaire actuel et l'obligation de prendre rendez-vous par téléphone. Confronté à des personnes vulnérables, le service de médiation a cependant accepté de prendre note de quelques plaintes à la suite d'un contact téléphonique.



## C. RÉPARTITION DES PLAINTES PAR OPÉRATEUR

### 1. Nombre de plaintes par opérateur

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

	2021	% 2021	MO 2021	mO 2021	mO 2021 %	2020	% 2020	MO 2020	mO 2020	mO 2020 %
<b>PROXIMUS</b>	5.930	40,81%	708	5.222	42,65%	6.512	42,70%	702	5.810	45,01%
<b>TELENET GROUP</b>	3.181	21,89%	404	2.777	22,68%	3.342	21,91%	508	2.834	21,96%
<b>ORANGE BELGIUM</b>	2.008	13,82%	370	1.638	13,38%	2.590	16,98%	512	2.078	16,10%
<b>SCARLET</b>	1.606	11,05%	412	1.194	9,75%	896	5,88%	189	707	5,48%
<b>VOO</b>	584	4,02%	154	430	3,51%	672	4,41%	171	501	3,88%
<b>UNLEASHED</b>	123	0,85%	20	103	0,84%	140	0,92%	40	100	0,77%
<b>EDPNET</b>	60	0,41%	30	30	0,25%	56	0,37%	30	26	0,20%
<b>UNITED TELECOM</b>	43	0,30%	24	19	0,16%	21	0,14%	13	8	0,06%
<b>M7GROUP</b>	40	0,27%	4	36	0,29%	83	0,54%	10	73	0,57%
<b>FLUVIUS</b>	29	0,20%	29	0	0%	24	0,16%	22	2	0,02%
<b>LYCAMOBILE</b>	28	0,19%	0	28	0,23%	75	0,49%	16	59	0,46%
<b>COLT TELECOM</b>	28	0,19%	22	6	0,05%	9	0,06%	6	3	0,02%
<b>YOUFONE</b>	18	0,12%	5	13	0,11%	/	/	/	/	/
<b>FCR MEDIA BELGIUM</b>	15	0,10%	5	10	0,08%	21	0,14%	10	11	0,09%
<b>SYNC SOLUTIONS</b>	14	0,10%	0	14	0,11%	20	0,13%	4	16	0,12%
<b>AUTRES OPÉRATEURS</b>	825	5,68%	102	723	5,91%	790	5,18%	111	679	5,26%

### Tableau 3

Cette année, le classement des cinq premiers opérateurs reprend les mêmes opérateurs qu'en 2020 et le classement est tout à fait identique : Proximus toujours en tête, suivi de Telenet Group, Orange Belgium, Scarlet et VOO. Scarlet connaît une augmentation remarquable (11,05% contre 5,88% en 2020), Le chapitre 7 du présent rapport annuel est consacré à cet opérateur. Unleashed (connu

surtout auprès du public sous les marques Mobile Viking et Jim Mobile) se positionne à la sixième place du classement comme en 2020. Edpnet, United Telecom, M7 Group (TV Vlaanderen et Télésat) et Fluvius clôturent le classement des dix opérateurs les plus importants en termes de plaintes enregistrées. Nous avons regroupé sous «autres opérateurs» plus de vingt opérateurs dont notamment

Carrefour Belgium, Destiny, Hermes Telecom, Sewan, Tchamba Telecom et W-Connect. Il apparaît que de nombreuses plaintes mettent en cause plusieurs opérateurs. Proximus, Telenet Group, Orange Belgium et Scarlet sont ainsi fréquemment impliqués en même temps qu'un autre opérateur.

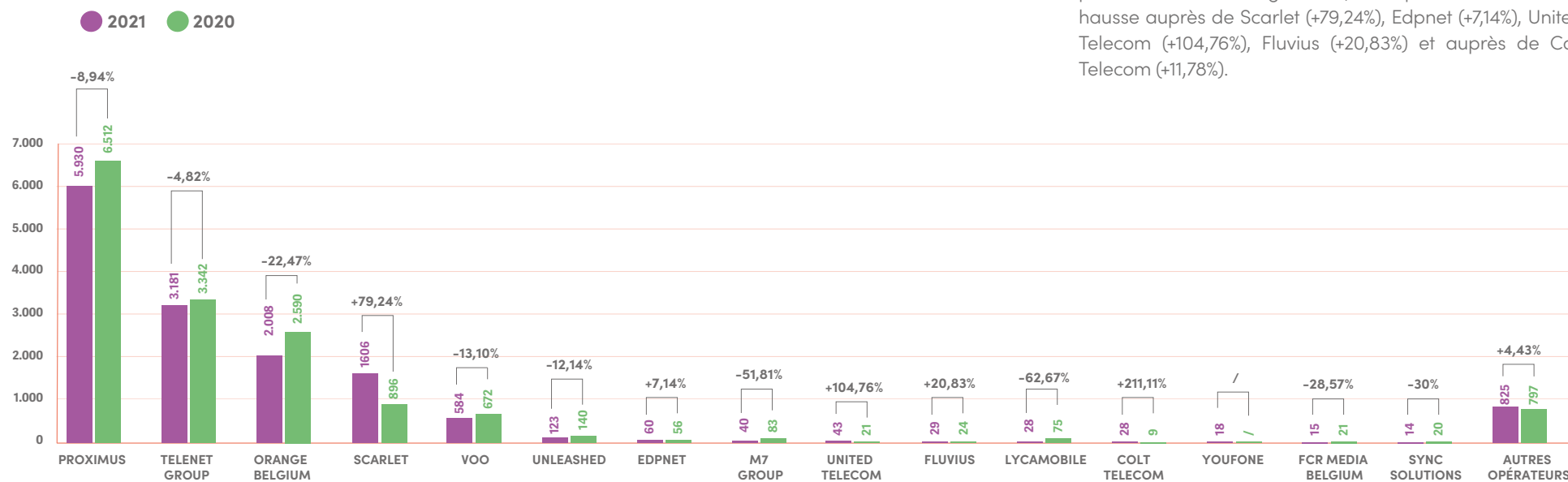
## C. RÉPARTITION DES PLAINTES PAR OPÉRATEUR

### 2. Évolution en pourcentage des plaintes par opérateur

Tableau 4

Certains opérateurs connaissent une diminution du nombre de plaintes reçues bien supérieure à celle relevée pour l'ensemble des plaintes introduites au service de médiation (-4,71%).

Ainsi, l'évolution constatée pour Proximus (-8,94%), Orange (-22,47%), VOO (-13,10%), Unleashed (-12,14%), M7 Group (-51,81%), Lycamobile (-62,67%), FCR Media Belgium (-28,57%) et Sync Solutions (-30%) paraît significative. A l'opposé de la tendance générale, nous pouvons relever une hausse auprès de Scarlet (+79,24%), Edpnet (+7,14%), United Telecom (+104,76%), Fluvius (+20,83%) et auprès de Colt Telecom (+11,78%).

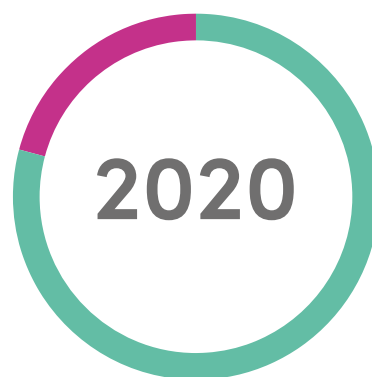


## D. RÉPARTITION DES PLAINTES ENREGISTRÉES PAR PROCÉDURE



20,26%

79,74%



20,64%

79,36%

	2021	2020
● MÉDIATION	10.648	11.142
● APPELS MALVEILLANTS	2.706	2.897

**Tableau 5**

Nous avons enregistré, en 2021, 13.354 plaintes (contre 14.039 plaintes en 2020). 10.648 dossiers relèvent d'un problème de médiation (contre 11.142 en 2020) et 2.706 dossiers (contre 2.897 en 2020) concernent la procédure d'identification de présumés auteurs d'appels malveillants.

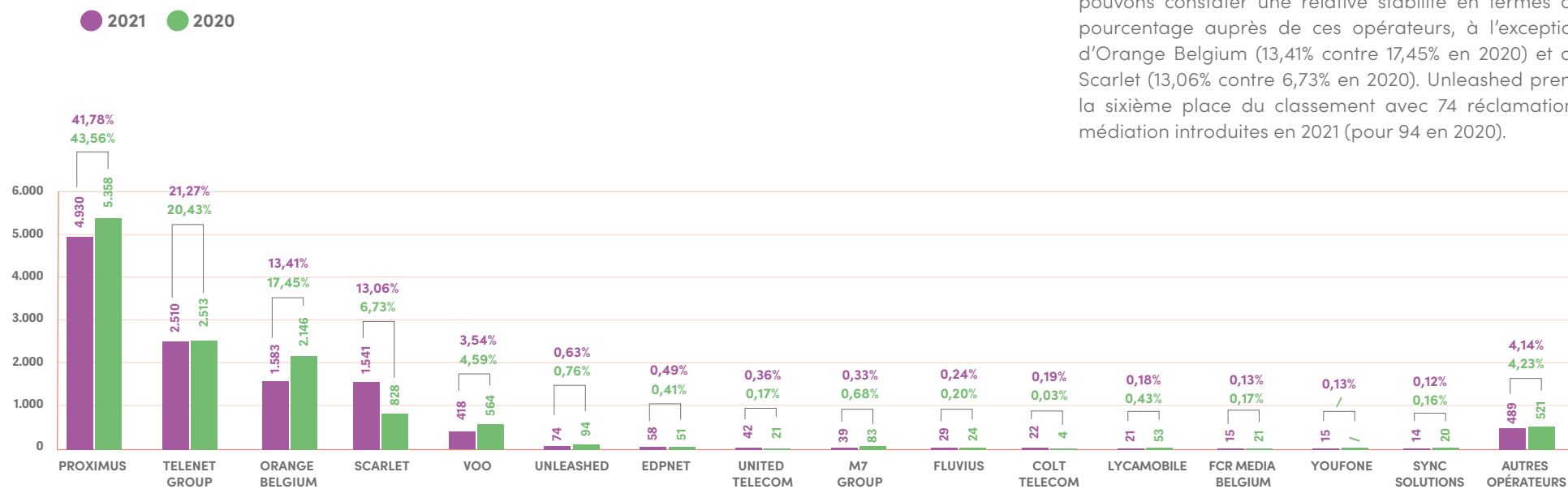


## E. RÉPARTITION DES PLAINTES MÉDIATION PAR OPÉRATEUR

### 1. Nombre de plaintes Médiation par opérateur

Tableau 6

Sans tenir compte des dossiers relatifs au harcèlement téléphonique, la répartition par opérateur est quasi identique à celle épinglée au tableau 3. Proximus reste largement en tête avec 4.930 plaintes (pour 5.358 en 2020). 41,78% des plaintes de médiation à traiter visent ainsi cet opérateur (pour 43,56% en 2020). Le top 5 est complété par Telenet Group (2.510 pour 2.513 en 2020), Orange Belgium (1.583 pour 2.146 en 2020), Scarlet (1.541 pour 828 en 2020) et VOO (418 pour 564 en 2020). Nous pouvons constater une relative stabilité en termes de pourcentage auprès de ces opérateurs, à l'exception d'Orange Belgium (13,41% contre 17,45% en 2020) et de Scarlet (13,06% contre 6,73% en 2020). Unleashed prend la sixième place du classement avec 74 réclamations médiation introduites en 2021 (pour 94 en 2020).

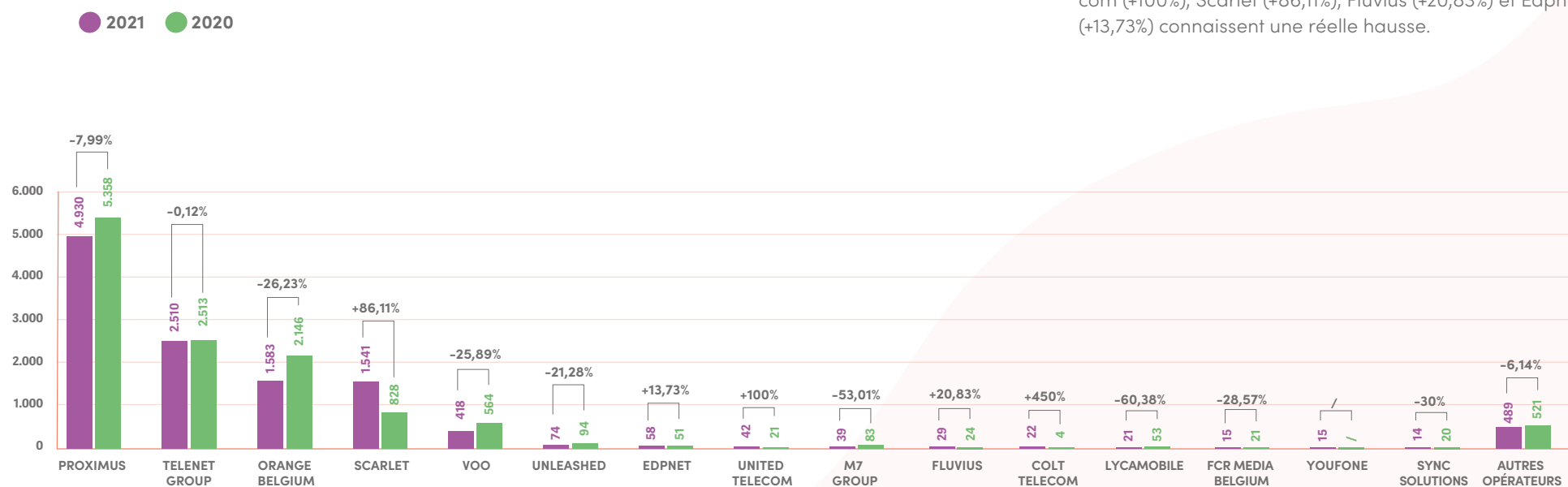


## E. RÉPARTITION DES PLAINTES MÉDIATION PAR OPÉRATEUR

### 2. Évolution en pourcentage des plaintes Médiation par opérateur

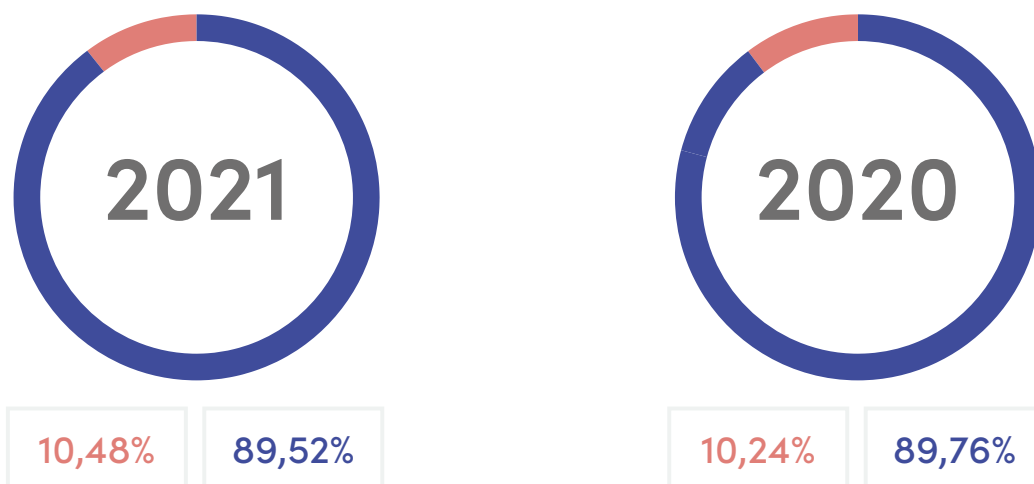
Tableau 7

Lycamobile (-60,38%), M7 Group (-53,01%), FCR Media Belgium (-28,57%), VOO (-25,89%), Unleashed (-21,28%), Proximus (-7,99%) et Orange Belgium (-26,23) bénéficient d'une diminution en termes de pourcentage au-delà de la tendance générale (-4,07%). A noter, cependant, que les opérateurs Colt Telecom (+450%), United Telecom (+100%), Scarlet (+86,11%), Fluvius (+20,83%) et Edpnet (+13,73%) connaissent une réelle hausse.



## E. RÉPARTITION DES PLAINTES MÉDIATION PAR OPÉRATEUR

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



	2021	2020
● BUSINESS TO CONSUMER (PLAIGNANT NON PROFESSIONNEL)	9.532	10.001
● BUSINESS TO BUSINESS (PLAIGNANT PROFESSIONNEL)	1.116	1.141

**Tableau 8**

Le service de médiation est un service offert à tout utilisateur privé et professionnel des télécommunications. En tant qu'entité qualifiée, le service de médiation a pris en charge, en 2021, 9.532 dossiers Médiation afférents aux plaignants «Business to Consumer», soit les non professionnels. Ces demandes d'intervention de plaignants non professionnels représentent 89,52% de l'ensemble des dossiers Médiation contre 89,76% en 2020. Nous avons enregistré, en 2021, 1.116 litiges (pour 1.141 en 2020) visant les plaignants professionnels, soit 10,48% de l'ensemble des dossiers Médiation.



## F. RÉPARTITION DES PLAINTES MÉDIATION PAR CATÉGORIE

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

	2021	% 2021	B2C 2021	B2C % 2021	MC 2021	mC 2021	mC 2021 %	2020	% 2020	B2C 2020	B2C % 2020	MC 2020	mC 2020	mC 2020 %
<b>FACTURATION</b>	5.794	36,47%	5.226	36,82%	3.077	2.717	41,41%	5.880	38,08%	5.276	38,23%	2.591	3.289	43,35%
<b>QUESTIONS CONTRACTUELLES</b>	3.387	21,32%	3.019	21,27%	2.237	1.150	17,53%	3.099	20,07%	2.807	20,34%	1.820	1.279	16,86%
<b>DÉRANGEMENTS</b>	1.880	11,83%	1.596	11,24%	1.089	791	12,06%	1.901	12,31%	1.615	11,70%	902	999	13,17%
<b>SERVICE CLIENTÈLE</b>	1.044	6,57%	929	6,55%	936	108	1,65%	765	4,95%	677	4,91%	645	120	1,58%
<b>CHANGEMENT D'OPÉRATEUR</b>	957	6,02%	875	6,17%	574	383	5,84%	910	5,89%	803	5,82%	493	417	5,50%
<b>RACCORDEMENT</b>	864	5,44%	769	5,42%	497	367	5,59%	847	5,48%	730	5,29%	425	422	5,56%
<b>VIE PRIVÉE</b>	631	3,97%	577	4,07%	255	376	5,73%	916	5,93%	877	6,35%	473	443	5,84%
<b>SÉCURITÉ</b>	350	2,20%	325	2,29%	252	98	1,49%	174	1,13%	158	1,14%	130	44	0,58%
<b>SUIVI DES PLAINTES</b>	300	1,89%	256	1,80%	147	153	2,33%	301	1,95%	260	1,88%	185	116	1,53%
<b>DOMMAGE TRAVAUX D'INFRASTRUCTURE</b>	186	1,17%	161	1,13%	68	118	1,80%	154	1,00%	144	1,04%	48	106	1,40%
<b>QUESTIONS DE PRINCIPE</b>	181	1,14%	168	1,18%	135	46	0,70%	124	0,80%	110	0,80%	70	54	0,71%
<b>CARTES PRÉPAYÉES</b>	150	0,94%	145	1,02%	45	105	1,60%	183	1,19%	180	1,30%	51	132	1,74%
<b>DIVERS</b>	144	0,91%	132	0,93%	6	138	2,10%	165	1,07%	147	1,07%	14	151	1,99%
<b>ANNUAIRES</b>	18	0,11%	15	0,11%	7	11	0,17%	23	0,15%	18	0,13%	8	15	0,20%

### Tableau 9

Les plaintes «facturation» restent très clairement majoritaires (36,47% contre 38,08% en 2020). A l'instar de l'année 2020, les catégories «questions contractuelles», «dérangements» complètent le top 3. Les plaintes relatives à l'accueil («service à la clientèle»), majoritairement associées à une autre catégorie comme en 2020, se positionnent en quatrième place du classement (6,57% contre 4,95%). La catégorie «changement d'opérateur» (regroupant, pour mémoire,

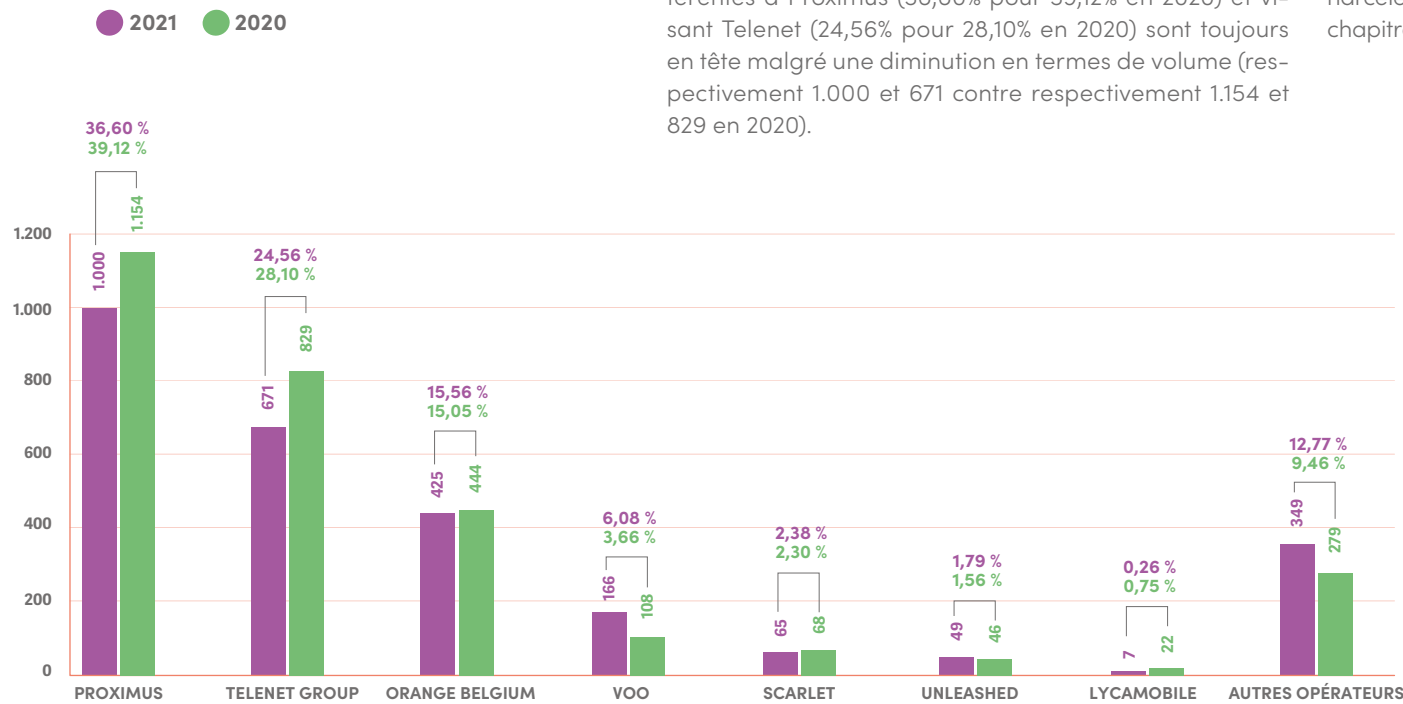
les litiges relatifs à Easy Switch et à la portabilité) arrive à la cinquième place du classement (6,02% contre 5,89% en 2020). Cette procédure Easy Switch est analysée au chapitre 4 du présent rapport. Les réclamations concernant les raccordements sont stables en termes de pourcentages (5,44% contre 5,48% en 2020). En ce qui concerne les plaignants non professionnels («Business to Consumer»), l'ensemble des pourcentages sont majoritairement semblables.

## G. RÉPARTITION DES PLAINTES APPELS MALVEILLANTS PAR OPÉRATEUR

Tableau 10

Les dossiers relatifs au harcèlement par téléphone sont en baisse, soit 2.732 requêtes contre 2.950 en 2020. Nous avons tenu compte du fait que certains dossiers concernent un ou plusieurs opérateur(s). Les plaintes afférentes à Proximus (36,60% pour 39,12% en 2020) et visant Telenet (24,56% pour 28,10% en 2020) sont toujours en tête malgré une diminution en termes de volume (respectivement 1.000 et 671 contre respectivement 1.154 et 829 en 2020).

Les plaintes concernant Orange connaissent, en termes de pourcentages, une réelle stabilité (15,56% pour 15,05% en 2020), tout comme Scarlet (2,38% pour 2,3% en 2020) et Unleashed (1,79% pour 1,56% en 2020). La problématique du harcèlement téléphonique est examinée, entre autres, au chapitre 5 de ce rapport annuel.



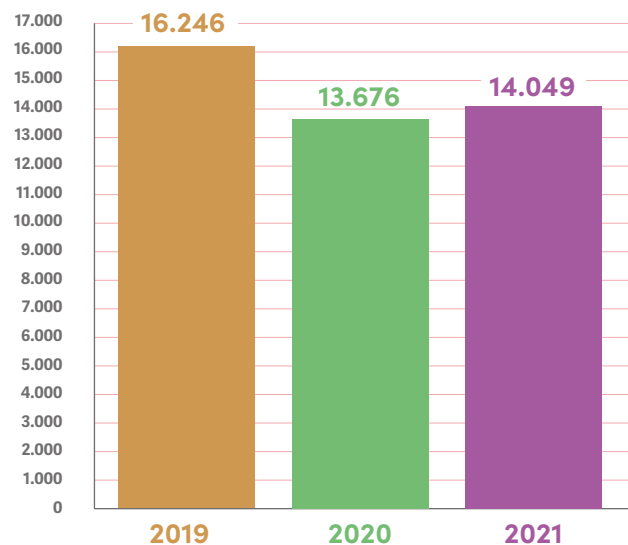


# Plaintes traitées en 2021



<b>A. APERÇU DES PLAINTES TRAITÉES ENTRE 2019 ET 2021</b>	<b>18</b>
<b>B. RÉPARTITION DES PLAINTES TRAITÉES PAR PROCÉDURE</b>	<b>18</b>
<b>C. DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT PAR PROCÉDURE</b>	<b>19</b>
<b>D. PLAINTES APPELS MALVEILLANTS</b>	<b>20</b>
<b>E. PLAINTES MÉDIATION</b>	<b>21</b>
1. Recevabilité	21
2. Motifs d'irrecevabilité	22
3. Résultats	23
4. Résultats positifs pour les plaignants	24
<b>F. DEMANDES D'INFORMATION PAR TÉLÉPHONE</b>	<b>25</b>

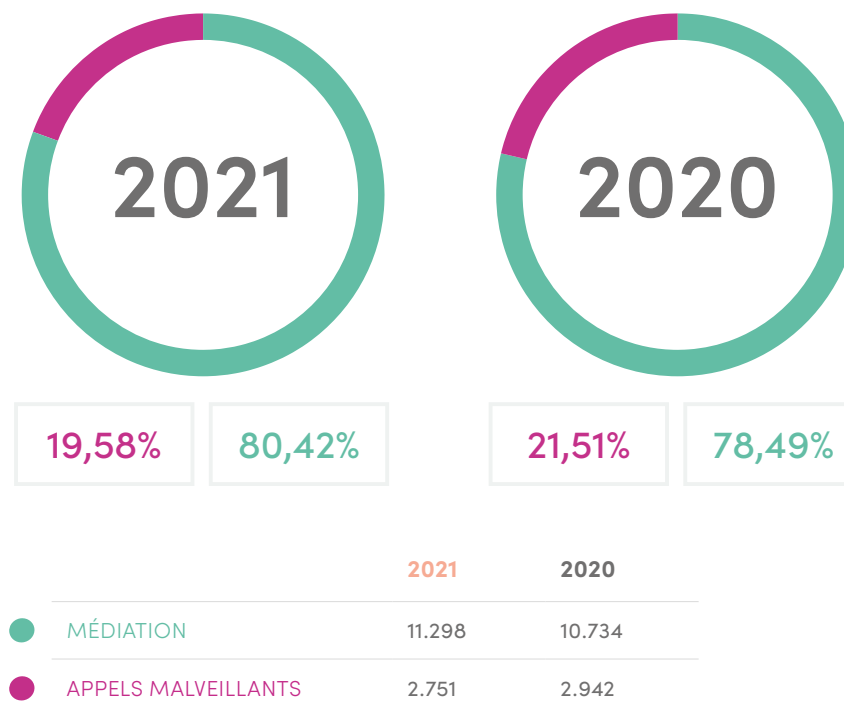
## A. APERÇU DES PLAINTES TRAITÉES ENTRE 2019 ET 2021



**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 2021, nous avons ainsi analysé, traité et clôturé 14.049 dossiers. Le nombre de litiges traités en 2021 est en augmentation par rapport à 2020 (13.676) et en baisse par rapport à 2019 (16.246).

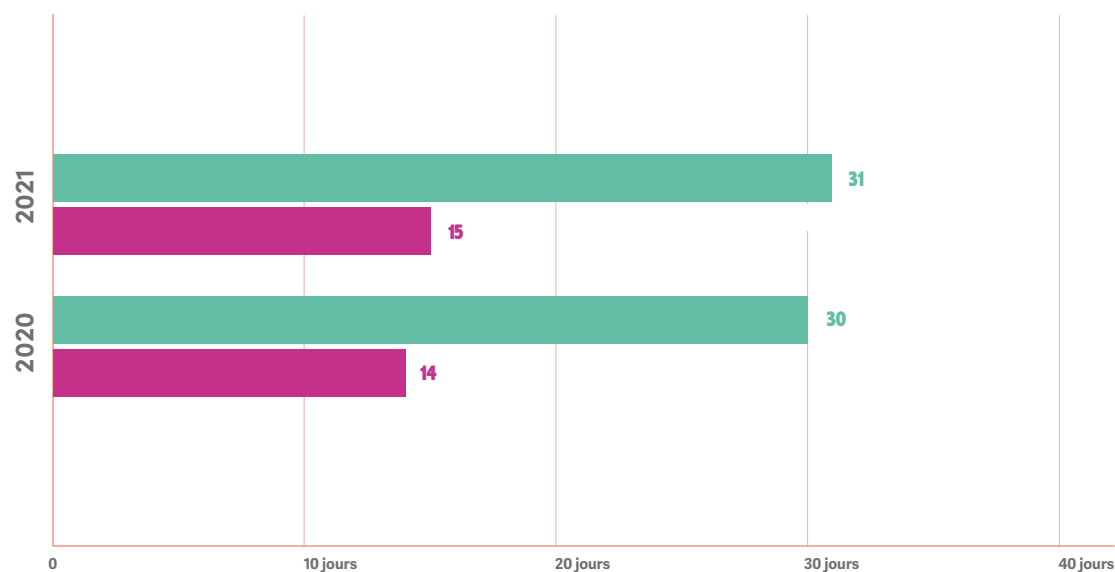
## B. RÉPARTITION DES PLAINTES TRAITÉES PAR PROCÉDURE



**Tableau 12**

Le nombre de dossiers clôturés en médiation (11.298) connaît une hausse par rapport à l'année précédente (10.734 en 2020) contrairement au nombre des dossiers clôturés afférents au harcèlement téléphonique (2.751 pour 2.942 en 2020).

## C. DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT PAR PROCÉDURE

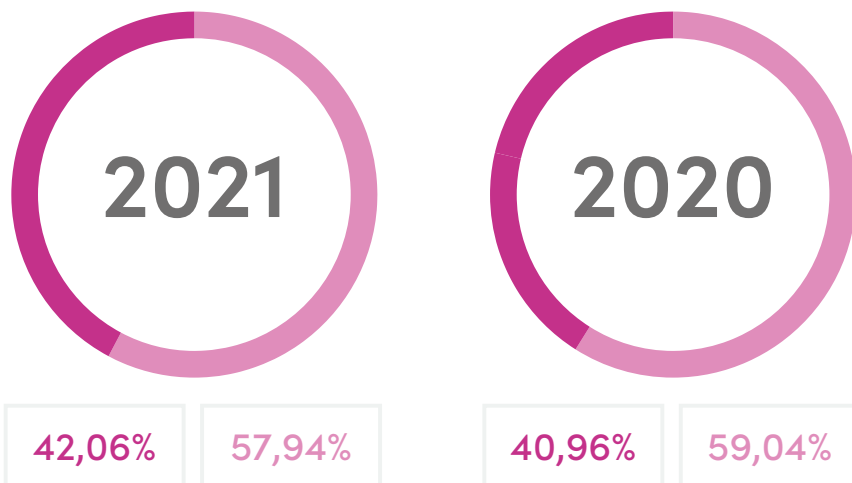


**Tableau 13**

Durant l'année 2021, une recherche visant à l'identification du ou des auteur(s) présumé(s) de harcèlement téléphonique a été gérée, en moyenne, en 15 jours calendrier (contre 14 jours en 2020). Un dossier de médiation a été clôturé, en moyenne, en 31 jours calendrier (contre 30 en 2020).

	T2021	B2C 2021	T2020	B2C 2020
● MÉDIATION	31	30	30	29
● APPELS MALVEILLANTS	15	/	14	/

## D. PLAINTES APPELS MALVEILLANTS



	2021	2020
● IDENTIFICATIONS NON ABOUTIES	1.594	1.737
● IDENTIFICATIONS ABOUTIES	1.157	1.205

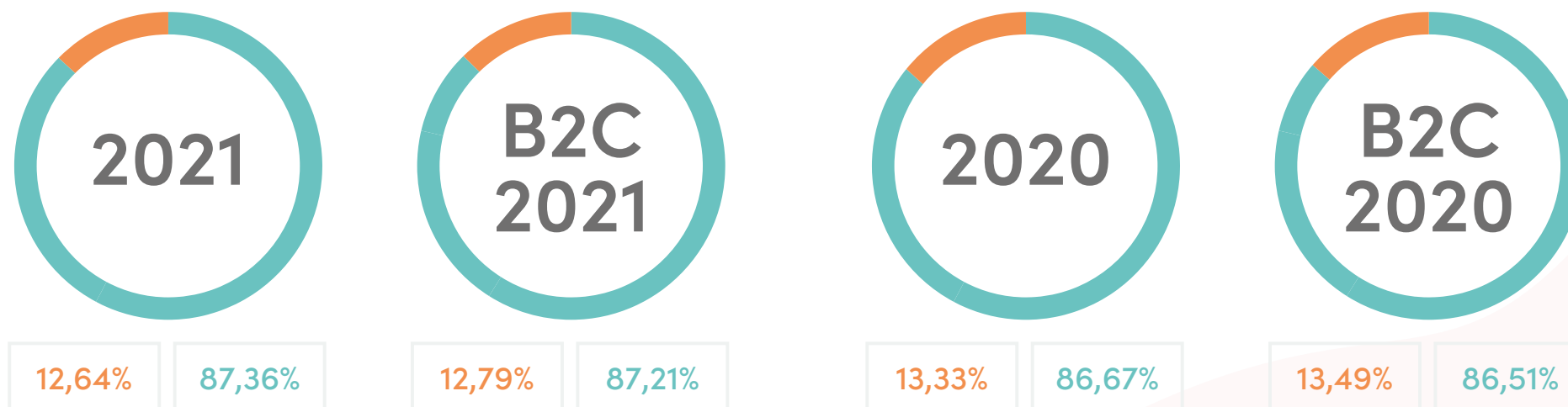
**Tableau 14**

Nous constatons une hausse, en termes de pourcentage, du nombre de doléances où une identification a pu être communiquée (42,06% contre 40,96% en 2020). 57,94% des dossiers afférents au harcèlement téléphonique (contre 59,04% en 2020) se sont clôturés par l'absence d'identification du présumé auteur/des présumés auteurs d'appels/sms malveillants ou dérangeants. Cette thématique est abordée dans le chapitre 5 du présent rapport annuel.



## E. PLAINTES MÉDIATION

### 1. Recevabilité



#### Tableau 15

Les litiges de Médiation repris comme recevables sont stables en termes de pourcentage (87,36% pour 86,67% en 2020).

Le pourcentage de dossiers de médiation déclarés recevables visant des plaignants non professionnels («Business to Consumer») est, en 2021, quasiment identique, soit 87,21% (pour 86,51% en 2020).

	2021	B2C 2021	2020	B2C 2020
● RECEVABLES	9.870	8.826	9.303	8.332
● NON RECEVABLES	1.428	1.294	1.431	1.299

## E. PLAINTES MÉDIATION

### 2. Motifs d'irrecevabilité

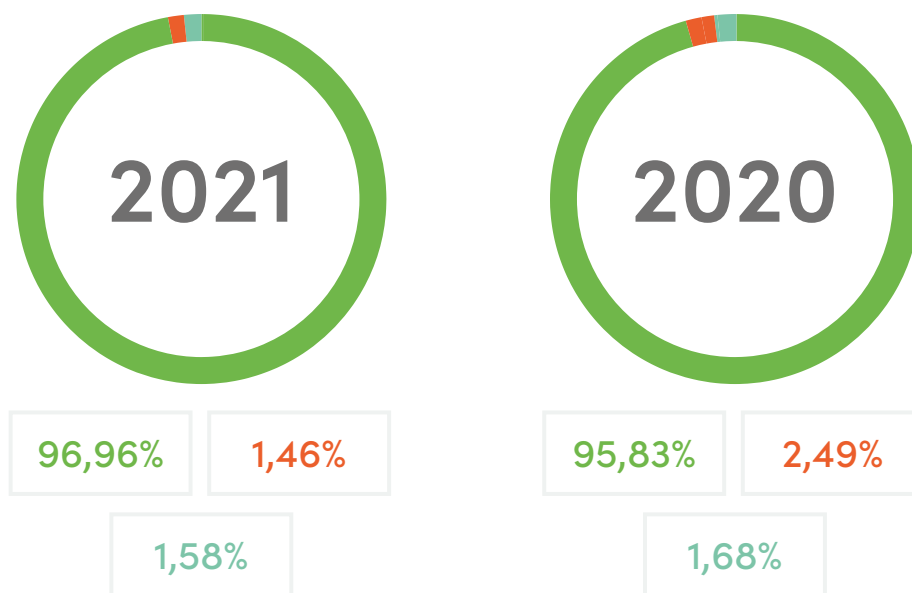
	T2021	T%2021	B2C 2021	T2020	%T2020	B2C 2020
<b>RECOURS</b>	880	61,62%	792	865	60,45%	789
<b>DONNÉES INCOMPLÈTES</b>	223	15,62%	211	245	17,12%	229
<b>AUTRE SECTEUR CONCERNÉ</b>	163	11,41%	148	172	12,02%	159
<b>PROBLÈME DE COMPRÉHENSION</b>	53	3,71%	51	34	2,38%	30
<b>PROCÉDURE JUDICIAIRE</b>	39	2,73%	36	47	3,28%	41
<b>SAISINE DE PLUS D'UN AN</b>	29	2,03%	20	41	2,86%	33
<b>CONFLIT PRIVÉ</b>	21	1,47%	17	19	1,33%	11
<b>PLAINTÉ VEXATOIRE</b>	14	0,98%	13	5	0,35%	5
<b>OPÉRATEURS ÉTRANGERS</b>	4	0,28%	4	1	0,07%	1
<b>HORS ATTRIBUTIONS</b>	2	0,14%	2	2	0,14%	1

**Tableau 16**

Dans plus de la moitié (61,62%) des dossiers de médiation non recevables, le service de médiation a estimé la plainte irrecevable en raison de l'absence de prise de contact préalable avec l'opérateur concerné (contre 60,45% en 2020). En tant qu'entité qualifiée, nous ne pouvons intervenir que si le plaignant a déjà tenté de porter le litige auprès de l'opérateur concerné. 15,62% des plaintes non recevables en 2021 étaient jugées comme incomplètes (contre 17,12% en 2020). Le service de médiation doit, en effet, disposer d'un minimum d'information pour pouvoir traiter un litige. Dans 11,41% des dossiers non recevables (contre 12,02% en 2020), le service de médiation a refusé leur traitement parce que le problème soulevé visait un autre secteur que les télécommunications. 3,71% des plaintes déclarées non recevables n'étaient pas compréhensibles (contre 2,38% en 2020). 2,73% des litiges non recevables faisaient l'objet d'un recours juridictionnel (contre 3,28% en 2020). 2,03% des plaintes jugées non recevables relevaient de faits d'une saisine auprès de l'opérateur de plus d'un an (contre 2,86% en 2020). 1,47% des doléances déclarées irrecevables auprès du service concernaient, en 2021, un conflit d'ordre privé (contre 1,33% en 2020).

## E. PLAINTES MÉDIATION

### 3. Résultats



	2021	2020
● CONCILIATIONS	9.570	8.915
● RECOMMANDATIONS	144	232
● PLAINTES RETIRÉES	156	156

**Tableau 17**

Une grande majorité des dossiers traités a abouti à un règlement à l'amiable (96,96% pour 95,83% en 2020). Le nombre de recommandations formulées diminue numériquement (144 pour 232 en 2020). A noter que le nombre de réclamations retirées est, quant à lui, identique (156 pour 2020 et 2021). Le chapitre 3 de ce rapport annuel reprend plus précisément le pourcentage de conciliations pour les dix opérateurs pourvoyeurs de la plupart des plaintes en 2021.

## E. PLAINTES MÉDIATION

### 4. Résultats positifs pour les plaignants

	2021	% 2021	B2C 2021	B2C % 2021	2020	% 2020	B2C 2020	B2C % 2020
<b>Conciliations</b>	9.570	96,96%	8.574	97,14%	8.915	95,83%	7.994	95,94%
<b>Recommandations favorables au plaignant suivies par l'opérateur</b>	28	0,28%	25	0,28%	38	0,41%	35	0,42%
<b>Recommandations favorables au plaignant partiellement suivies par l'opérateur</b>	15	0,15%	9	0,10%	22	0,24%	21	0,25%
<b>Recommandations sans suite de l'opérateur après 40 jours : elles deviennent exécutoires</b>	16	0,16%	14	0,16%	14	0,15%	7	0,16%
<b>Total des résultats positifs</b>	<b>9.629</b>	<b>97,56%</b>	<b>8.622</b>	<b>97,69%</b>	<b>8.989</b>	<b>96,62%</b>	<b>8.057</b>	<b>96,70%</b>
<b>Résultats négatifs</b>	59	0,60%	43	0,49%	111	1,19%	95	1,14%
<b>Recommandations sans suite de l'opérateur avant le délai de 40 jours</b>	26	0,26%	20	0,23%	47	0,51%	39	0,47%
<b>Plaintes retirées</b>	156	1,58%	141	1,60%	156	1,68%	141	1,69%
<b>Total des plaintes traitées</b>	<b>9.870</b>	<b>100%</b>	<b>8.826</b>	<b>100%</b>	<b>9.303</b>	<b>100%</b>	<b>8.332</b>	<b>100%</b>

#### Tableau 18

Les résultats positifs (97,56% contre 96,62% en 2020) reprennent le total des conciliations (9.570), des recommandations favorables au plaignant suivies par l'opérateur (28), des recommandations favorables au plaignant partiellement suivies par l'opérateur (15) et des recommandations sans suite de l'opérateur devenant exécutoires (16).

Il faut savoir que, dans un délai de vingt jours ouvrables à compter de la date de notification de la recommandation par le service de médiation, l'opérateur est tenu d'informer le plaignant et le service de médiation de sa décision motivée. Après expiration dudit délai, en cas de non-respect de la disposition précitée, le service de médiation envoie

un rappel à l'opérateur. Celui-ci dispose d'un nouveau délai de vingt jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où il ne suivrait pas la recommandation. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation. En cas de non-respect de ces dispositions (voir l'article 43bis §5, alinéas 2 et 3 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 (0,60% contre 1,19% en 2020) comptabilisent le total des recommandations en concordance avec l'opérateur (14) et des recommandations fa-

vorables au plaignant non suivies par l'opérateur (45). Au 31 décembre 2021, nous comptons, par ailleurs, 26 recommandations en instance c'est-à-dire sans suite motivée de l'opérateur mais pour lesquelles le délai de deux fois 20 jours n'était pas encore atteint.

Tout comme les années précédentes, 2021 peut être considérée comme une année positive : pour 97,56% des dossiers clôturés (96,62% en 2020), 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.

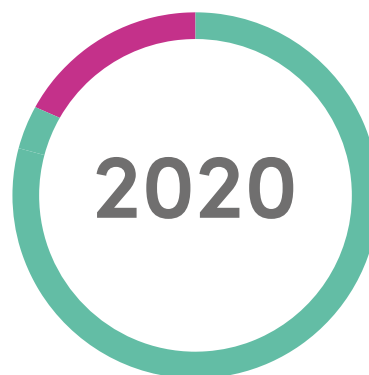


## F. DEMANDES D'INFORMATION PAR TÉLÉPHONE



15,79%

84,21%



18,28%

81,72%

	2021	2020
● INFORMATION MÉDIATION	6735	6704
● INFORMATION APPELS MALVEILLANTS	1263	1500

**Tableau 19**

Une des missions du service de médiation consiste à orienter au mieux les utilisateurs finals qui s'adressent à lui oralement. Ces interventions directes par téléphone n'aboutissent pas toujours, par la suite, à l'introduction d'une réclamation ou d'une demande d'identification de présumés auteurs d'appels malveillants. Les demandes d'information par téléphone (6.735 pour 6.704 en 2020) concernant un litige avec un opérateur sont en hausse (84,21% pour 81,72% en 2020). 1.263 demandes d'information (15,79% pour 18,28% en 2020) visaient à obtenir des informations, quant au harcèlement téléphonique et plus précisément, à la procédure d'identification.



# Le top 10 des opérateurs



## A. INTRODUCTION

27

## B. GESTION DES PLAINTES MÉDIATION

27

1. Proximus

27

2. Telenet Group

30

3. Orange

32

4. Scarlet

33

5. VOO

34

6. Unleashed

35

7. Edpnet

36

8. M7Group

36

9. United Telecom

36

10. Fluvius

37

## A. INTRODUCTION

Le service de médiation pour les télécommunications a pour principale mission d'examiner toutes les plaintes des utilisateurs finals et de s'entremettre pour faciliter un règlement amiable des litiges entre ces derniers et les opérateurs et autres fournisseurs de services de communications électroniques et ce, conformément à l'article 43 bis, § 3, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques,

Lorsqu'un compromis à l'amiable s'avère impossible, le service de médiation adresse une recommandation à l'entreprise ou les entreprises concernée(s). Une copie de cette recommandation est également transmise à l'utilisateur final. Cette recommandation s'appuie, essentiellement et, d'après le cas, sur le sens commun, l'équité et les dispositions contractuelles ou légales.

L'opérateur concerné dispose alors d'un délai de vingt jours ouvrables pour formuler une réponse à la recommandation et motiver pourquoi il s'y conforme ou non. Cette décision motivée est envoyée au plaignant ainsi qu'au service de médiation.

Après l'expiration du délai de vingt jours ouvrables, le service de médiation envoie un rappel à l'entreprise concernée. Celle-ci dispose d'un délai supplémentaire de vingt jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision auprès du service de médiation et directement auprès du plaignant.

Par le non-respect des délais précisés ci-avant, l'opérateur concerné s'engage à exécuter la recommandation pour ce qui est de l'intervention spécifique et personnelle afférente au plaignant.

Ce chapitre présente, comme chaque année, les dix opérateurs ayant généré le plus de plaintes au cours de l'année écoulée. Le Top 10 en 2021 est similaire à celui établi en 2020 pour les six premiers opérateurs. Edpnet prend la septième place, M7Group la huitième et Fluvius occupe toujours la dernière place. A noter, l'arrivée de l'opérateur United Telecom en neuvième position.

Pour chacune des dix entreprises reprises au classement, une mention particulière sera accordée aux catégories de plaintes les plus significatives provoquant le plus grand nombre de plaintes. Par ailleurs, certaines de ces thématiques ainsi épinglées sont plus amplement développées dans les chapitres suivants.

## B. GESTION DES PLAINTES MÉDIATION

### 1. Proximus

Proximus occupe la première place du top 10 avec 5.219 plaintes traitées. Ce nombre de plaintes traitées est stable par rapport à 2020 (5.207 plaintes). En 2021, le service de médiation est parvenu à un règlement amiable dans 85,5% des plaintes visant Proximus (4.453). 44 recommandations ont été formulées à l'attention de Proximus.

La majorité des plaintes traitées en 2021 afférentes à Proximus relèvent des dysfonctionnements du service à la clientèle (598), de la facturation des services M-Commerce (439 plaintes), la procédure Easy Switch (359), la facturation des packs (337), la résiliation des abonnements (271 plaintes) et des problèmes administratifs liés aux remboursements et notes de crédit (207 plaintes).





### 1.1. L'inaccessibilité du service à la clientèle via le numéro 0800

Le service de médiation a traité 598 plaintes concernant toutes problématiques liées au service à la clientèle dont 201 visant spécifiquement l'orientation client et 171, l'accessibilité.

Au travers des différents témoignages des plaignants, il ressort des difficultés de joindre le service de première ligne de l'opérateur : temps d'attente important, système d'accueil automatisé complexe. De nombreux plaignants souhaitent que Proximus mette en place des outils permettant à sa clientèle de le contacter plus facilement via une adresse mail ou un formulaire en ligne. Outre une accessibilité correcte, la qualité du traitement des questions et des plaintes de première ligne est également importante.

*Il n'existe aucune possibilité de déposer une plainte écrite par mail auprès de Proximus ou de contacter leur service clientèle de la même manière. Leur site internet mentionne pourtant cette possibilité mais la navigation renvoie soit vers leur callcenter, soit vers leur dialogueur automatisé. Quand on s'adresse à leur callcenter pour se plaindre, seul Proximus en garde une trace vu que les appels sont enregistrés mais le plaignant, lui, ne peut garder aucune trace de sa plainte. Quand on s'adresse à leurs opérateurs en ligne, ceux-ci confirment qu'il n'est pas possible d'envoyer de mail à leur service clientèle. J'ai navigué sur le site Proximus avec une opératrice du callcenter pour essayer de trouver une page où l'on trouverait soit un formulaire de plainte à compléter en ligne, soit une adresse mail mais nos recherches se sont avérées vaines.*

En plus des plaintes traitées, le service de médiation a également enregistré 784 appels téléphoniques qui font explicitement référence à la difficile accessibilité du service clientèle de Proximus ou à la quasi-impossibilité d'entrer en contact avec l'un des services de première ligne de l'opérateur.

De nombreuses réclamations datent du début de l'année, en raison de l'indisponibilité temporaire de la fonction chat et mail sur le site web de Proximus. Cependant, tout au long de l'année, le service de médiation a continué à recevoir des plaintes régulières concernant, entre autres, des temps d'attente trop longs au service clientèle de Proximus.

### 1.2. La facturation des services M-Commerce

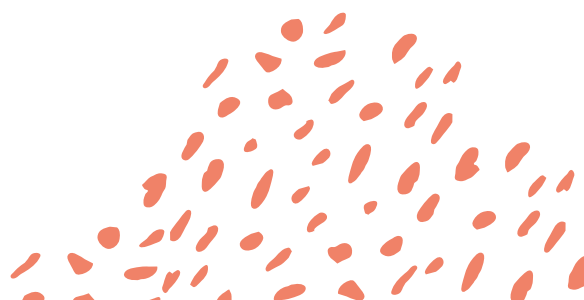
En 2021, 456 plaintes traitées concernent la facturation contestée de services fournis par des tiers (439 plaintes relatives aux services M-Commerce et 17 plaintes relatives aux services sms Premium). Bien que cela représente une forte diminution par rapport à 2020, avec respectivement 632 plaintes et 82 plaintes, le nombre de plaintes reste important.

Les services Demon Games (84 plaintes), Wister (63 plaintes), Rougeplay (45 plaintes) et Veedz (42 plaintes), notamment, continuent à susciter de nombreux litiges, pour lesquels le service de médiation est saisi en deuxième ou troisième ligne. Toutefois, de nouveaux services tiers sont apparus pour la première fois cette année, tels que Moxigames (21 plaintes).

*Impossible d'introduire la plainte via Proximus, il nous faut contacter le fournisseur du jeu qui se trouve aux Pays-Bas. Nous avons rappelé à Proximus que nous n'avons rien demandé et que ce service a été abusivement activé et facturé par Proximus (pour le compte du client de Proximus qui est MoxiGames). Nous ne connaissons pas MoxiGames et ne souhaitons pas perdre du temps à les contacter, voire payer un numéro surtaxé à l'étranger pour que MoxiGames corrige cette facturation abusive. La sécurité de ces paiements pour compte de tiers est vraiment trop légère auprès de Proximus : nous n'avons pas demandé le service, ne connaissons pas cette société MoxiGames et cette société n'a aucunement vérifié l'identité de celui qui a demandé le service.*

Le problème est identique depuis vingt ans : les utilisateurs affirment ne pas avoir commandé ces services litigieux. Ils reçoivent des sms (souvent dans la langue d'un autre pays), qu'ils considèrent comme des messages de phishing et un prélèvement est repris sur les factures. Les abonnés contactent généralement le service clientèle de Proximus, lequel les renvoie au fournisseur de services ou au service de médiation. Les prestataires de services ne sont pas facilement joignables, n'enquêtent pas suffisamment sur les plaintes ou ne tiennent pas leurs promesses de remboursement.

Malgré les efforts de Proximus pour mieux gérer les plaintes en première ligne, force est de constater l'ampleur du travail à effectuer pour mettre un terme définitif à ces pratiques commerciales répréhensibles. Le service





de médiation souligne, par ailleurs, l'importance d'informer les utilisateurs finals de la possibilité de bloquer gratuitement et préventivement ces services payants.

Le sujet est analysé en profondeur dans le chapitre 9 du rapport annuel 2020.

### 1.3. La procédure Easy Switch

Cette année, le second souci le plus fréquent relève de l'application de la procédure Easy Switch (359 plaintes).

*Enchaînement de malentendus surréalistes lors du transfert de l'abonnement Orange (Internet + TV) de mon père (âgé de 89 ans) vers Proximus en novembre 2020. En janvier 2021, je découvre qu'il paie toujours l'abonnement d'Orange alors que j'ai renvoyé le décodeur moi-même le 2/12/2020. Je suis sa fille et je finis par prendre les choses en mains car tout ça est trop compliqué pour lui. Je téléphone à Proximus (qui était censé avoir fait le nécessaire) qui me signale que la procédure «Easy Switch» n'a pas été enclenchée.*

Comme dans de nombreuses plaintes, cet exemple témoigne des difficultés rencontrées par les usagers des télécommunications malgré la procédure Easy Switch censée faciliter le changement d'opérateur. L'ancien opérateur et le nouveau se rejettent la faute et font des déclarations contradictoires.

Le chapitre 4 de ce rapport annuel est consacré à cette problématique.

### 1.4. Les problèmes de raccordement

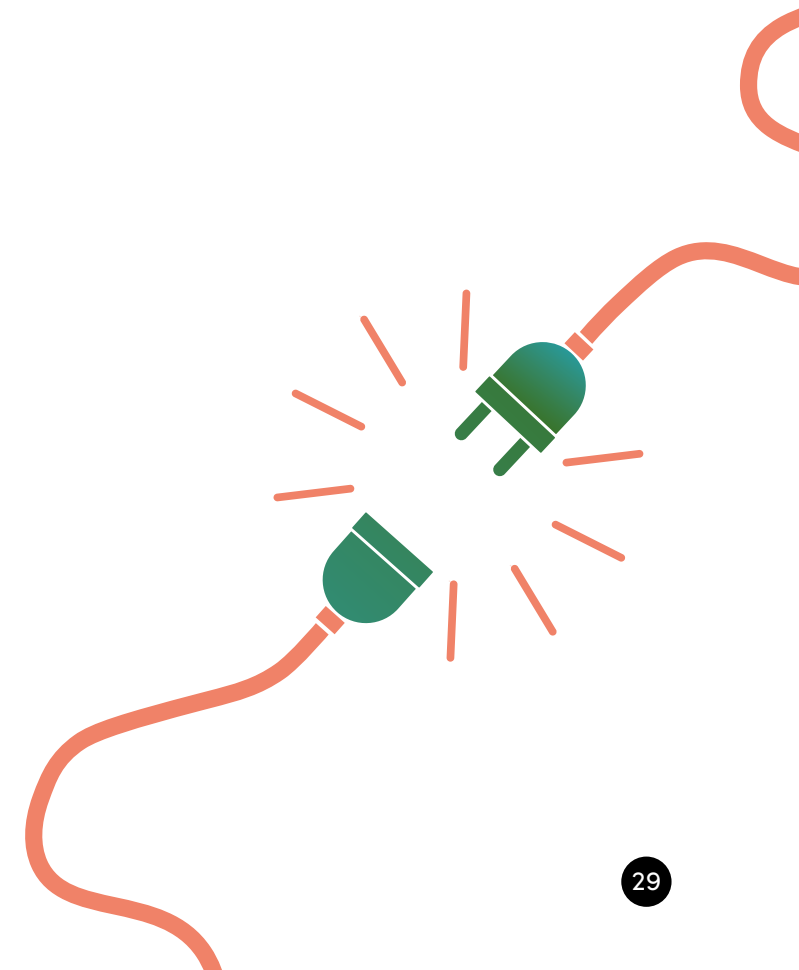
Le service de médiation a enregistré 322 plaintes concernant des problèmes de raccordement rencontrés par des plaignants lors de la souscription d'un nouveau raccordement. Alors que Proximus est en train de déployer son réseau de fibre optique, dans certaines régions, il arrive que de nouveaux raccordements soient refusés faute de place dans les boîtes de distribution existantes.

*J'ai rénové un bâtiment à C. et Proximus refuse d'effectuer le raccordement téléphonique. Cette maison est à front de rue et le câble est de l'autre côté de cette route. Le seul raccordement existant est une installation VOO qui ne permet pas l'accès à Internet. Les arguments de Proximus : attendre l'installation de la fibre optique ; Proximus n'effectue plus de traversée routière. La solution « mobile » proposée dans le courrier de Proximus impose que je prenne à ma charge les équipements techniques (boîtier avec carte sim), ce qui implique donc une inégalité de traitement par rapport aux autres clients raccordés (sachant aussi que Proximus évite des frais de pose ! ). Pour votre information, un nouveau quartier a été construit au-delà de ma maison avec des constructions de part et d'autre de la rue...*

Proximus mentionne l'article 2.2 de ses conditions générales précisant que l'opérateur se réserve le droit de refuser de fournir le service sans être redevable d'aucune indemnité pour l'un des motifs suivants (...): l'infrastructure du client ou le réseau de Proximus ne supporte pas ou supporte difficilement la fourniture du Service, pour des raisons techniques ou autres (...).

Or le raccordement au téléphone et à l'Internet est compris dans la composante géographique fixe du service universel : l'article 70 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en prévoit le mécanisme.

Jusqu'au 1er août 2013, Proximus était chargé de l'exécution des obligations de service universel précitées. A ce jour, aucun prestataire de la composante géographique du service universel n'a été désigné conformément à l'article 71 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.



## 2. Telenet Group

De manière constante depuis 2017, Telenet Group occupe la seconde place du Top 10 des opérateurs. En 2021, 2.595 plaintes traitées relatives à Telenet Group ont été comptabilisées auprès du service de médiation. Ce nombre est en augmentation comparativement à 2020 (2.460 plaintes). Il s'agit d'une hausse de 5,49%.

L'intervention du service de médiation a permis d'obtenir un règlement amiable du litige dans 89,7 % des plaintes (2.328 plaintes). 17 recommandations ont été formulées.

Les principaux problèmes à l'origine des plaintes à l'encontre de Telenet Group visent les dérangements d'Internet (202), le changement l'opérateur via la procédure Easy Switch (194 plaintes), le blocage des appels entrants (144 plaintes), la facturation des abonnements pack (140 plaintes) et les problèmes administratifs de remboursements et de notes de crédit (119 plaintes).



### 2.1. Les dysfonctionnements d'Internet

Les litiges traités (202) montrent un large éventail de différents dysfonctionnements d'Internet, au niveau de l'infrastructure de Telenet mais aussi de l'installation intérieure du client. Dans certains cas, le plaignant subit des interruptions pendant plusieurs mois, dans d'autres cas, le dérangement ne dure que quelques jours, voire quelques heures.

*Depuis six mois, les services offerts par ce fournisseur sont régulièrement interrompus. Presque chaque semaine, il y a plusieurs interruptions sur leur infrastructure. En partie en raison de travaux planifiés, mais surtout en raison de dérangements imprévus. A l'heure du travail à domicile obligatoire, cela impacte également la vie professionnelle de nombreux résidents de cette rue. Sans connexion, je ne peux pas faire mon travail. En période de dérangements, je suis donc régulièrement impayé pendant des heures. Mon employeur contribue au coût de l'abonnement Internet et s'attend donc à ce que celui-ci soit opérationnel.*

Presque tous les plaignants indiquent qu'ils sont gênés par les dysfonctionnements d'Internet dans le cadre du télétravail obligatoire. Les plaintes sont clairement consécutives aux mesures corona persistantes et, plus que jamais, les clients attendent une solution très rapide aux nuisances qu'ils subissent lorsqu'ils travaillent à domicile. Lorsque le service de médiation est saisi pour de telles réclamations, il est très souvent rapidement informé par Telenet. Lorsque l'origine du problème n'est pas claire, une intervention est programmée dans les plus brefs délais. Souvent, lorsque les problèmes techniques

peuvent être résolus, une compensation est également accordée pour les désagréments subis en première ligne ou pour le long délai d'obtention d'une solution.

Ce dernier point n'est toutefois pas une règle générale et l'opérateur reste parfois très strict en n'accordant pas d'indemnisation lorsque les services de télécommunications sont soumis à des pannes générales ou à des interruptions dues à des travaux, qu'ils soient ou non causés par Telenet lui-même.

Telenet renvoie, ainsi, à ses conditions générales stipulant que l'opérateur fera tout son possible pour résoudre les interruptions, les pannes ou les réparations dans un bref délai et que l'entretien et le développement du réseau peuvent exiger que le(s) service(s) soit(soient) restreint(s) ou suspendu(s) pendant une courte période, sans aucune compensation.

### 2.2. La procédure Easy Switch

La seconde problématique la plus fréquemment évoquée dans les plaintes visant Telenet concerne Easy Switch avec un total de 194 plaintes. Le chapitre 4 est spécialement dédié à cette procédure.

### 2.3. Le blocage des appels entrants /sms/e-mails

Comme en 2020, l'absence de possibilités de blocage des appels entrants/sms/e-mails constitue une source de plaintes (144) à charge de Telenet. L'opérateur tente de fournir les informations complètes aux plaignants et les outils à disposition comme le point de contact du SPF Economie pour les appels commerciaux dérangeants ou la liste « ne m'appellez plus ».



*Depuis quelques mois maintenant, nous recevons jusqu'à 90 appels par jour de la part de numéros étrangers (Brésil, etc.) : il s'agit toujours du même numéro avec deux chiffres différents à la fin. Si nous bloquons ces numéros, cela ne sert à rien car les chiffres à la fin sont différents à chaque fois.*

Les utilisateurs finals estiment que c'est le rôle de leur opérateur de les protéger. Il apparaît des plaintes en médiation que Telenet est capable de bloquer certains numéros en cas d'hameçonnage par téléphone, par sms et via Internet.

Le chapitre 5 de ce rapport annuel aborde, entre autres, les différents types de fraude en 2021.

#### 2.4. Les remboursements non spontanés

Les litiges à l'encontre de Telenet (119) concernent également des demandes de remboursement de montants indus, par exemple, après l'annulation d'une commande de smartphone jamais réceptionné, des régularisations à la suite de la résiliation d'abonnements ou des prélèvements automatiques injustifiés.

*Le 21 janvier, ils ont prélevé à tort 975,71 € sur mon compte au lieu des 110 € que je paie chaque mois. J'ai réagi immédiatement, ils reconnaissent leur erreur et m'informent qu'ils vont corriger cela avec la facturation de février. En février avec la facture suivante, ils ont débité 110 € de mon solde, j'ai réagi à cela et les ai informés qu'ils doivent rembourser l'argent et ne pas le garder jusqu'à ce qu'il soit utilisé. Ils m'ont fait savoir par téléphone que le montant serait remboursé avec la prochaine facture de cette semaine, aujourd'hui j'ai reçu ma facture et encore une fois, ils ont réduit de 110 €, soit mon montant mensuel.*

En cas de crédit de la part de Telenet, certains plaignants préfèrent recevoir un remboursement immédiat plutôt qu'une réduction sur les prochaines factures. Ils constatent souvent avec regret que le remboursement prévu prend parfois plusieurs mois.

Telenet s'engage pourtant, comme l'indiquent ses conditions générales, à rembourser les crédits dans un délai convenu et que passé ce délai, le client a droit à une compensation équivalente aux frais de rappel facturés en cas de retard de paiement d'une facture de télécommunications. Malheureusement, force est de constater que ce droit contractuel, basé sur le principe de réciprocité, n'est pas (toujours) appliqué, même lorsque le plaignant le demande explicitement. Dans le cadre de la médiation, les plaignants obtiennent le remboursement prévu, mais pas automatiquement la compensation pour retard à laquelle ils ont pourtant contractuellement droit.

#### 2.5. Les frais d'intervention

Le service de médiation a recensé 76 réclamations liées à la problématique des frais techniques.

*Le son de la télévision ne fonctionnait pas. Après avoir contacté le service clientèle par téléphone, on nous a proposé un technicien pour vérifier cela à la maison. Il n'a été mentionné à aucun moment que cette intervention était payante. Elle était offerte et nous semblait donc être un service gratuit. Le technicien était présent à peine 5 minutes et n'a appuyé que sur quelques boutons. Nous devons maintenant payer 85 € pour cela, sans avoir été prévenu à l'avance !*

Lorsqu'un rendez-vous est pris avec un technicien, il lui appartient d'informer le client si cette intervention sera payante ou non. Si le problème est imputable à Telenet (par exemple, modem/amplificateur cassé, infrastructure), l'intervention sera gratuite. Si le problème se situe à l'intérieur du domicile (par exemple, hardware ou software obsolète, câblage, PC, ...), l'intervention sera facturée. Les collaborateurs de l'opérateur doivent, en cas de probabilité d'une intervention payante, en informer au préalable le client et le mentionner dans le dossier technique. Il appert de l'examen des plaintes qu'il n'est malheureusement pas toujours aisé de déterminer l'origine des dysfonctionnements.

### 3. Orange

En 2021, tout comme en 2020, Orange se positionne en troisième place du Top 10. Le service de médiation a enregistré 1.742 plaintes traitées à l'encontre d'Orange, contre 2.002 plaintes en 2020, soit une diminution de 13%.

L'intervention du service de médiation a permis un règlement amiable de 1.600 plaintes soit, 91,8 % des plaintes visant Orange et 17 recommandations ont été formulées.

Tout comme en 2018, 2019 et 2020, les plaintes les plus fréquentes concerne l'application de la procédure Easy Switch (213 plaintes) ainsi que la résiliation des abonnements (157 plaintes). La facturation des abonnements pack (129 plaintes), la portabilité des numéros mobiles (113 plaintes) et la facturation des abonnements mobiles (97 plaintes) sont également des litiges récurrents.

#### 3.1. La portabilité des numéros mobiles

Différentes plaintes (113) témoignent de situations vécues par les utilisateurs finals qui ont opté pour le transfert de leur numéro mobile vers un autre opérateur.

*J'ai demandé le 12 janvier la portabilité du numéro de GSM 04xx de Proximus vers Orange. Depuis le 12 janvier, le numéro est inactif. Le message reçu lorsque ce numéro est appelé est le suivant: «le numéro que vous avez appelé n'est pas attribué». Entre le 13 et le 19 janvier, j'ai appelé 11 fois l'helpdesk d'Orange, sans succès. Le 19 janvier, je me suis rendu à la boutique Orange de W. pour voir où en est le dossier. Nous avons constaté en questionnant le 1299 que le*

*numéro est toujours hébergé chez Proximus. Je me suis alors rendu à la boutique Proximus voisine pour demander qu'ils réactivent le 04xx. Il m'a été répondu que la demande de portage étant en cours, ils ne pouvaient plus rien faire. Toutefois, j'ai obtenu qu'ils me donnent une nouvelle carte SIM. 10 minutes plus tard sur un autre téléphone, j'ai reçu un message disant que la carte était activée. En réalité, il n'en est rien. A ce jour, le 04xx n'est actif ni chez Proximus, ni chez Orange. Chez Proximus : portabilité initialisée par Orange, donc plus d'action possible selon eux alors que le numéro concerné est toujours répertorié chez Proximus. Chez Orange : le commercial de la boutique a téléphoné à un service interne en charge des problèmes particuliers en liaison avec les autres opérateurs. Ce service a pris la question en charge et j'ai reçu le numéro de GSM personnel du commercial pour éviter de devoir passer par un helpdesk incompétent dans ce cas de figure.*

L'article 13 de l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques prévoit des mécanismes de compensation et des indemnités en cas de retard dans l'exécution du portage. Dans le cadre de la médiation, il importe d'être attentif à ce qui peut paraître comme une inefficacité de la part de l'opérateur receveur et d'agir en faveur de l'abonné lésé par cette situation.

#### 3.2. Les pratiques de vente

Le service de médiation a clôturé 96 plaintes qui illustrent l'impuissance des utilisateurs finals face à des services non désirés ou qui ne correspondent pas à ce qui avait été proposé oralement, face à une indication de prix incorrecte ou un forfait dit « illimité ».

Le chapitre 9 du présent rapport s'attarde sur cette dernière problématique, les offres illimitées.

*Fin août 2021, j'ai signé un contrat pour internet et GSM chez Orange. Depuis, ils me facturent également un abonnement TV que je n'ai jamais demandé. Je n'ai jamais eu aucun décodeur et l'abonnement n'a jamais été installé chez moi. Maintenant, en plus de l'abonnement TV, ils me réclament 200 € de décodeur TV que je n'aurais pas restitué. Je les ai appelés plus d'une vingtaine de fois, pour leur expliquer que je n'ai jamais eu la TV chez eux. A chaque fois, ils me promettent que cela va être réglé et qu'ils vont me recontacter dans les 48h, ce qui n'est jamais le cas. Je me suis également rendue dans une téléboutique mais ils disent ne pas être compétent pour régler le problème, que tout doit passer par le callcenter.*

Le service de médiation ne peut que regretter ces situations et mettre l'accent sur la réelle importance des informations fournies par les vendeurs, et plus précisément les informations précontractuelles, conformément au livre VI du Code de droit économique - art. VI.2 et VI.3, le consommateur est protégé par une obligation d'information des entreprises préalable à la conclusion d'un contrat autre qu'à distance ou hors établissement.



### 3.3. L'octroi du tarif social

Le service de médiation a été amené à traiter 33 litiges ayant trait à l'octroi du tarif social.

*J'ai eu une proposition intéressante avec le tarif social, car ma fille est handicapée, le 24 décembre 2020 donc j'ai accepté. Le 15 janvier 2021, ils m'ont installé leur services et ne m'ont jamais accordé le tarif social, j'ai donc demandé le transfert de mon abonnement au nom de ma fille handicapée et jamais ils ne l'ont fait. Je suis à plus de 10 demandes de transfert et jamais, ils ne font le transfert.*

Cet exemple illustre les difficultés rencontrées par les utilisateurs finals quant aux démarches à effectuer en vue de bénéficier de cet avantage. Le chapitre 6 de ce rapport annuel analyse, en détail, la thématique du tarif social.

### 3.4. Le changement de la limite de consommation des données

Dans une douzaine de plaintes visant Orange, il apparaît que le changement de formule tarifaire a, étonnamment, fait disparaître la limite de données précédemment fixée.

*À l'automne 2018, j'ai signé un contrat 'koala' avec Orange. Je ne pouvais pas utiliser les données mobiles au-delà de 10 € en dehors de l'offre groupée. Apparemment, cette formule a été changée en GO Plus en septembre 2020. Je n'étais pas au courant*

*de cela. Je ne savais pas non plus que la politique concernant les données supplémentaires serait différente. Mes factures tournaient toujours autour de 20-25 €. Soudainement, j'ai reçu une facture de 332 € et, dans mon mois actuel, j'ai apparemment déjà surconsommé de 245,69 €. Quelqu'un avec plus de connaissances m'a dit qu'apparemment, je ne surpais pas en wifi. Il soupçonne que ma consommation est due à une utilisation excessive de Youtube pour écouter de la musique. Apparemment, des sms ont été envoyés pour m'avertir de la surconsommation.*

Le service de médiation déplore qu'Orange abuse de la crédulité des plaignants. L'opérateur fournit un aperçu de son ancien plan tarifaire et du nouveau plan tarifaire et le plaignant se voit promettre plus de minutes et plus de données pour le même prix tandis que le reste demeure inchangé. De plus, les plaignants sont convaincus qu'ils ne peuvent pas sortir de l'offre groupée comme c'était effectivement le cas avec le précédent plan tarifaire.

L'opérateur est, dès lors, invité à informer, de manière transparente, ses clients quant à la limite de consommation des données en vue d'éviter toute facture exorbitante imprévue.



## 4. Scarlet

Scarlet demeure à la quatrième place du Top 10. En 2021, le nombre de plaintes traitées à charge de Scarlet est en augmentation (1.633 plaintes). En 2020, 735 plaintes visant Scarlet ont été traitées auprès du service de médiation. Cela équivaut à une hausse remarquable de 122%.

Courant 2021, 1.521 plaintes, soit 93,1 % des réclamations concernant Scarlet ont débouché sur un accord à l'amiable entre les parties et 30 recommandations ont été rédigées.

Ces plaintes ont majoritairement trait à la résiliation des abonnements (290 plaintes), à la procédure « Easy Switch » (258 plaintes), à la facturation des abonnements pack (209 plaintes) et à la portabilité des numéros mobiles (109 plaintes).

Une analyse détaillée des plaintes visant cet opérateur est développée au chapitre 7 de ce rapport annuel.



## 5. VOO

VOO se maintient à la cinquième place du Top 10 et ce, malgré une baisse du nombre de plaintes traitées en 2021 soit, 462 plaintes contre 556 plaintes en 2020. Cela représente plus exactement une diminution de 17%.

Le service de médiation est parvenu à clôturer à l'amiable 399 plaintes, soit 86,4% des plaintes à l'encontre de VOO. 16 recommandations ont été rédigées à l'attention de l'opérateur.

Les plaintes les plus récurrentes à charge de VOO sont consécutives à l'application de la procédure Easy Switch (107 plaintes) aux problèmes relatifs à la facturation d'abonnement au niveau des packs (60 plaintes) et à la résiliation des contrats et abonnements (46 plaintes).

### 5.1. La facturation des packs

*On m'a téléphoné pour me proposer un abonnement quatre mois relax avec une promotion de 6 mois pour 34,47 €. Et à ma grande surprise, je reçois une facture plus élevée ne correspondant pas à ladite promotion. Je souhaiterais donc recevoir des factures de 34,47 € qui correspondent à la promotion.*

Le service de médiation constate, depuis quelques années, une réelle croissance des offres groupées sur le marché des télécommunications. Cet essor a, pour conséquence, de complexifier le processus de facturation auprès des opérateurs. Le service de médiation est ainsi saisi par des plaignants pointant des frais injustifiés ou erronés pour une ou plusieurs composantes de leur pack (60 plaintes).

Il apparaît ainsi que les facturations de produits groupés sont moins lisibles et compréhensibles pour les utilisateurs finals qui ne les analysent pas toujours dans le détail et passent alors à côté d'irrégularités qu'ils ne remarquent que bien plus tard, rendant plus difficile le processus de médiation et l'obtention d'éventuelles réparations.

### 5.2. La résiliation des contrats souscrits

*Demande de résiliation de la télédistribution par téléphone le 10/01/2021, confirmée verbalement par le correspondant avec promesse d'une note de crédit pour la période du 11 au 31/01/2021. Début février 2021, j'ai reçu une nouvelle facture que je n'ai pas payée. Sans nouvelle, j'ai réintroduit cette demande de résiliation à plusieurs reprises via le formulaire disponible sur Internet.*

Comme en 2020, la résiliation des abonnements constitue une source de plaintes à charge de VOO (46). Ces plaintes font suite, entre autres, au maintien de la facturation malgré la confirmation de la résiliation par l'opérateur, à l'absence de traitement et de suivi de la demande de résiliation.

Pour rappel, il revient à VOO, conformément à l'article 111/3, § 1er de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, d'acter la résiliation au moment choisi par l'abonné, même immédiatement, et de mettre fin au service concerné le plus rapidement possible. La résiliation par l'abonné du contrat peut se faire par tout moyen écrit et sans devoir en indiquer les motifs. VOO est invité également à confirmer la résiliation à son client.

### 5.3. Les dérangements TV

Le service de médiation a comptabilisé 105 plaintes traitées relevant de soucis de dérangements dont 16 concernent des pannes TV.

*Bonjour, je vous écris pour vous demander un renseignement, cela fait trois ans que je suis abonné chez VOO et cela fait trois ans que j'essaie d'arranger le problème de pixel de mon image quand on regarde les programmes, il y a tous des petits carrés qui apparaissent, ils sont venus à la maison, ils ont changé tous les câbles pour finir ils disent que cela est à l'extérieur. Le problème persiste, ils nous disent qu'ils doivent changer un câble quand on a le problème, on téléphone et on nous dit que le problème est arrangé, cela fait au moins 10 fois que l'on nous dit que le problème est arrangé mais nous constatons que rien ne change finalement on se demande s'ils font le nécessaire (...) Pourriez-vous me dire où je peux me renseigner, je vous joins trois photos pour que vous puissiez voir le problème. Il est présent tous les jours nous payons la télédistribution pour de la qualité.*

Les problèmes rencontrés par les plaignants sont variés : perte de signal, souci lors de l'enregistrement d'une émission, pixellisation, impossibilité de capter certaines chaînes, dysfonctionnement du décodeur, etc.

## 6. Unleashed

L'opérateur Unleashed (Mobile Vikings et Jim Mobile) occupe la sixième place du classement. Ce positionnement est identique à celui de 2020.

Le service de médiation a traité 83 plaintes, contre 89 plaintes en 2020.

57 dossiers ont pu aboutir à une conciliation et quatre recommandations ont été rédigées à l'attention de Unleashed.

Les réclamations les plus courantes visent la portabilité des numéros mobiles (18 plaintes), le blocage des appels entrants (17 plaintes) et la facturation erronée ou injustifiée pour un abonnement de GSM (8 plaintes).

### 6.1. Les points Viking

*Mes Points Viking à partir de deux achats sur le site Internet de Farmaline (peut-être à l'avenir, un troisième qui est toujours en attente) ne sont pas attribués, par erreur. Je souhaite obtenir l'attribution correcte des points Viking et m'assurer que Farmaline gère correctement les points dans le système de gestion de l'information.*

Comme déjà évoqué dans le rapport annuel 2019, le service de médiation a constaté, dans plusieurs plaintes (7), que l'opérateur n'a pas été en mesure de préciser l'origine de ce dysfonctionnement structurel dans l'attribution des points alors que lesdits points ont fait l'objet d'une campagne de publicité. Le service de médiation ne peut qu'inviter Unleashed à proposer un geste commercial à ses clients lésés.

### 6.2. L'expiration du crédit des cartes prépayées

Les plaintes relatives à l'expiration du crédit des cartes prépayées (5) représentent, à l'instar de 2020, une source de litiges impliquant Unleashed.

Il apparaît ainsi que certains consommateurs ne sont pas toujours conscients du principe de la désactivation de leur carte prépayée, faute de recharge pendant douze mois.

*JIM Mobile m'informe qu'un crédit sur la carte pay and go expire après 12 mois et dit que c'est légal. Comme vous pouvez le voir ci-dessous, j'en ai discuté avec Jim Mobile mais ils restent sur leur position. Je vous pose les questions suivantes :- Est-il vrai que la loi permet au crédit d'appel d'expirer après 12 mois ? Est-il logique que l'on paie à l'avance pour un service (futur) mais que le fournisseur dise finalement que cette «avance» expire en raison d'une utilisation tardive ? - Le client ne peut pas vérifier si cela est vrai, car je ne sais pas comment ces coûts d'utilisation ont été facturés en cas de recharges multiples. Les coûts d'utilisation ont été facturés. Les déduisent-ils du crédit le plus ancien, du plus jeune ou d'un crédit arbitraire ?- JIM mobile nous a prévenus quelques jours avant l'expiration du crédit. La notification est correcte mais quelques jours ne suffisent pas. Auraient-ils dû nous prévenir plus tôt ?*

Face à Unleashed qui met l'accent sur ses conditions générales, le service de médiation estime que les utilisateurs

n'ont pas disposé d'assez de temps pour recharger leur carte prépayée à la suite de l'avertissement de l'opérateur quant à la future désactivation du numéro.

Le service de médiation ne peut ainsi qu'inviter l'opérateur à informer correctement et suffisamment tôt sa clientèle.



## 7. Edpnet

Edpnet occupe la septième place du Top 10 (contre la neuvième en 2020). En 2021, 63 plaintes concernant l'opérateur Edpnet ont été traitées auprès du service de médiation. Le nombre de plaintes traitées est en hausse par rapport à 2020 (51 plaintes).

58 dossiers médiation ont pu aboutir à une conciliation et une recommandation a été rédigée à l'attention d'Edpnet.

Les catégories des plaintes concernées sont assez variées. La problématique « Easy switch » (11 plaintes) constitue la catégorie la plus récurrente. Pour plus de détails concernant ladite problématique, il est renvoyé au chapitre 4 du présent rapport annuel. Les problèmes liés à la portabilité des numéros mobiles (8 plaintes) arrivent, quant à eux, en second ordre.

*N'ayant plus d'internet, j'ai contacté Edpnet qui a vérifié la connexion et a décidé d'envoyer un technicien le lundi. Entretemps le samedi, je me suis aperçu que ma prise électrique était défectueuse, j'ai immédiatement prévenu que le problème était résolu et décommandé le technicien. Le lundi matin, le technicien m'a téléphoné et je lui ai expliqué la raison de la panne et, en conséquence, il n'est pas venu à la maison. Mais Edpnet me réclame 199 € que j'ai contesté à plusieurs reprises et maintenant, menace de couper l'accès.*

Le service de médiation a été saisi par plusieurs plaignants contestant la facturation de frais techniques (3 plaintes).

Edpnet se retranche, en effet, derrière sa notion d'« intervention inutile », telle que décrite au point 12 de ses conditions générales. L'opérateur estime que la simple ouverture d'un dossier technique (avec par exemple, un test de réseau opéré par Proximus) justifie la facturation de frais techniques, et ce, même si l'origine du problème ne relève pas de la responsabilité de l'abonné. Après médiation, l'opérateur a procédé à l'annulation desdits frais.

## 8. M7Group

M7 Group (TV Vlaanderen /TéléSAT) passe de la septième à la huitième place cette année avec 47 plaintes traitées contre 79 en 2020.

Sur les 47 plaintes ainsi traitées, 41 plaintes ont été clôturées par un accord à l'amiable. Cinq plaintes ont, quant à elles, donné lieu à une recommandation de la part du service de médiation.

Les plaintes les plus fréquemment formulées à l'encontre de TV Vlaanderen/TéléSAT concernent la résiliation des abonnements (11 plaintes), les problèmes administratifs de remboursement et de notes de crédit (10 plaintes) ainsi que les dysfonctionnements et dérangements afférents aux services TV de télédiffusion (8 plaintes). Lesdits dysfonctionnements concernent principalement des problèmes classiques d'antennes, de décodeur, de module d'accès conditionnel et la réception de Eleven Sport.

*Le 27/10/2020, j'ai signalé à TV Vlaanderen que leur application sur mon nouvel achat Philips Smart TV affiche correctement toutes les chaînes (Eén, Canvas, VTM, ...), mais que les chaînes Eleven Sports ne peuvent pas être reçues sur cet appareil. Sur ce téléviseur Philips, toutes les autres applications telles que Netflix, Youtube, ... fonctionnent parfaitement. J'ai réinstallé la TV, ajouté à nouveau l'application TV Flandres, ... sans résultat : Eleven Sports continue de se bloquer dans l'application TV Flanders.*

## 9. United Telecom

En 2021, United Telecom prend la neuvième place du Top 10. Cette année, le service de médiation a traité 39 plaintes contre 22 en 2020.

À la suite de son intervention, le service de médiation est parvenu à régler à l'amiable 27 plaintes et une recommandation a été émise à l'attention de l'opérateur.

*J'ai un contrat avec United Telecom pour que mes appels soient facturés via CPS. Depuis juillet, United Telecom ne facture plus mes appels. Au lieu de cela, ils ont été facturés par Proximus à un tarif beaucoup plus élevé. J'ai eu des frais supplémentaires de 97,16 € (50,62 € pour la consommation en juillet et 46,54 € pour l'espace de consommation en août).*

Les principaux griefs concernant cet opérateur portent sur la facturation du CPS (Carrier PreSelect) sur les lignes fixes (17 plaintes) et l'accessibilité du service à la clientèle (17 plaintes).

## 10. Fluvius

En 2021, Fluvius se positionne à la dernière place du classement, tout comme en 2020, avec 30 plaintes traitées.

Sur les 30 plaintes ainsi traitées, 29 plaintes ont été clôturées par un accord à l'amiable. Une plainte a donné lieu à une recommandation de la part du service de médiation.

Dans son rôle de câbleur et de fournisseur d'accès aux services de télécommunications en Région Flamande, Fluvius agit presque toujours comme point de contact aux côtés de l'opérateur chargé de l'installation finale.

Les réclamations récurrentes visent des pannes ou dérangements généraux (11), des problèmes liés aux raccordements (7) ou des problèmes d'infrastructure (8).

*Depuis la mi-février, nous rencontrons d'énormes problèmes de stabilité de l'Internet. A cause de la situation Covid, mon mari et moi, ainsi que mes deux enfants qui fréquentent l'université, devons faire du télétravail et prendre des cours en ligne. Les 23 février, 30 mars et 12 avril, un technicien de Telenet est venu voir ce qui n'allait pas. Il a été établi, à chaque fois, que le signal que nous recevions de l'extérieur, géré par Fluvius, n'était pas stable et souvent de mau-*

*vaise qualité. A chaque fois, Telenet a soumis une demande d'inspection/réparation à Fluvius. Des semaines plus tard, il n'y a toujours pas solution. Telenet dit que Fluvius doit le résoudre et Fluvius dit que les défauts de télédistribution doivent être signalés.*

La participation de Fluvius, dans le cadre des plaintes en médiation afférentes aux raccordements et aux dérangements, semble faciliter des interventions nécessaires plus rapides sur le réseau en concertation avec l'opérateur concerné, offrant ainsi une certaine plus-value pour obtenir un accord à l'amiable.



# Le changement d'opérateur via Easy Switch : une problématique récurrente

## A. INTRODUCTION

39

## B. PROBLÈMES RÉCURRENTS AVEC EASY SWITCH

39

1. Double facturation
2. Procédure peu claire
3. Non-traitement de demandes Easy-Switch par les opérateurs
4. La complexité du nouveau système informatique de Scarlet

39

40

40

41

## C. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

41

## A. INTRODUCTION

Une meilleure qualité ou des prix plus bas, plusieurs raisons peuvent justifier un changement d'opérateur de télécommunications. La procédure Easy Switch, en vigueur depuis le 1er juillet 2017, facilite, en principe, le transfert vers un autre opérateur de services Internet et télévision, ainsi que des packs de services de télécommunications fixes. La transmission de l'Easy Switch ID devrait suffire pour entreprendre les étapes nécessaires au transfert vers le nouvel opérateur choisi. Le nouvel opérateur se charge alors de résilier le contrat auprès de l'ancien opérateur, sans qu'aucune autre formalité administrative ne soit nécessaire de la part du consommateur. Il lui suffit, par la suite, de restituer l'appareil en location.

Le but de la procédure standard fixée par l'Arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques (AR Easy Switch) était d'éviter toute double facturation.

La première année d'entrée en vigueur de cet AR Easy Switch, l'IBPT a remarqué que 17 % d'obtentions d'Internet et de télévision ou d'offres groupées avaient été traitées via Easy Switch. L'utilisation de cette procédure reste cependant faible : en 2020, seuls 23 % des transferts ont été gérés via Easy Switch. Les opérateurs ont donc une réelle marge de progrès.

En 2021, le service de médiation a enregistré 560 plaintes (489 plaintes en 2020) concernant des changements d'opérateur via Easy Switch. La plupart des problèmes concernaient des transferts entre les cinq plus grands opérateurs du marché, à savoir Proximus – Scarlet (180 plaintes), Proximus – Telenet (100), Orange – Proximus (93), Orange – Telenet (85) et Proximus – VOO (77).

Le service de médiation illustre, à l'aide de quatre exemples du quotidien de consommateurs, que le changement d'opérateur reste compliqué en 2021.



## B. PROBLÈMES RÉCURRENTS AVEC EASY SWITCH

### 1. Double facturation

*Il y a deux mois, j'ai changé d'opérateur (de Telenet à Orange). Ils devaient résilier tous mes contrats et abonnements. Rien n'a été fait. J'ai appelé Orange pour qu'ils remédient à la situation. J'ai reçu pour 300 € de factures chez Telenet ces deux derniers mois, alors que je suis chez Orange et que j'ai payé un total de 285 € à cet opérateur.*

Le mandat-type qui a été établi par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) contient la possibilité de cocher manuellement qu'un utilisateur de télécommunications ne souhaite pas faire appel à la procédure standard. Certains contrats, comme ceux de l'exemple cité, sont établis d'une manière telle que le service de médiation ne peut pas vérifier si le client s'est lui-même volontairement opposé à la procédure Easy Switch ou si le nouvel opérateur, sans l'accord du nouveau client, n'a pas appliqué la procédure standard, à la suite de quoi l'ancien opérateur continue d'émettre des factures. Lors de la création de contrats, via une vente à distance ou dans des points de vente physiques, qu'ils soient envoyés et confirmés par voie numérique ou non, il n'est pas possible de déterminer si le vendeur a explicitement fait mention de l'application d'Easy Switch, normalement standard.

Depuis 2017, des milliers de plaignants affirment qu'il n'existe aucune raison pour qu'ils aient opté pour une résiliation eux-mêmes au lieu d'une procédure Easy Switch.



## 2. Procédure peu claire

*Je suis récemment passé de Telenet à Proximus. Tout allait être résilié chez Telenet grâce au numéro Easy Switch. Lors de la restitution du décodeur, on m'a confirmé chez Telenet que tout était en ordre. Je n'ai donc plus consulté mon espace client. J'ai donc été étonné de recevoir un (dernier) rappel par courrier. Telenet rejette la faute sur Proximus. J'ai contacté Proximus, qui me renvoie chez Telenet.*

Tant le transfert de numéro fixe que celui du mobile sont bien connus de l'utilisateur de télécommunications. Dans ce cadre, la résiliation du contrat chez l'ancien opérateur se produit automatiquement lorsqu'une demande est introduite chez un nouvel opérateur.

La procédure Easy Switch se déroule d'après le même processus de « one stop shopping ». Mais de nombreux utilisateurs de télécommunications qui changent d'opérateur semblent souvent ne pas connaître la procédure Easy Switch, plus récente. Ils pensent que cette procédure sert à transférer l'ensemble de leurs services (téléphonie, mais aussi services fixes), que nombreux sont à avoir sous forme de pack, et voient en cette possibilité une sorte de successeur de l'ancienne procédure de transfert de numéro, qui devrait encore plus leur faciliter la vie. Cependant, la procédure Easy Switch permet uniquement de transférer Internet et la télévision numérique. Les numéros fixes et mobiles restent, en effet, chez l'opérateur donneur, sauf si la personne fait expressément part de son souhait de procéder également à une portabilité de numéro.

La communication quant aux mandats de transfert établis par le nouvel opérateur joue également un rôle crucial. Si un opérateur signale qu'il se chargera de la résiliation auprès de l'ancien opérateur sans préciser de quels services et produits il s'agit exactement, l'utilisateur final peut supposer qu'il s'occupera de tous les services et produits. Le service de médiation constate qu'en raison de la non-application standard de la procédure Easy Switch (encore mal connue ou comprise du consommateur), davantage de plaintes et de problèmes similaires sont apparus depuis l'entrée en vigueur de l'AR Easy Switch, avant lequel seuls les numéros d'appel étaient portés et les services fixes restaient administrativement actifs après le transfert.

## 3. Non-traitement de demandes Easy-Switch par les opérateurs

*Lors d'une demande de raccordement à Telenet, la collaboratrice m'a demandé si Telenet devait résilier l'abonnement Proximus, ce à quoi j'ai répondu par l'affirmative. On m'a ensuite demandé mon Switch ID, que j'ai donné. Je reçois un document qui m'indique que seule la ligne téléphonique est clôturée et que je dois m'acquitter d'une facture. J'ai contacté Proximus et demandé de tout résilier. Cela ne pourra être fait qu'aujourd'hui, et pas deux semaines plus tôt, ce qui m'oblige à payer ces frais.*

En raison d'erreurs administratives chez l'opérateur receveur, il arrive que les demandes ne parviennent pas toujours à l'opérateur donneur. Dans cet exemple, la procédure de transfert de numéro a été effectuée, mais pas la procédure Easy Switch. Vu qu'il s'agit de deux procédures distinctes, il arrive encore fréquemment que l'une des deux soit oubliée.

Dans le cadre de la médiation, les opérateurs prouvent, à l'aide d'une capture d'écran de leur système, que la demande Easy Switch a bel et bien été envoyée. En l'absence de réponse, le nouvel opérateur envoie souvent plusieurs rappels automatiques. Il est étonnant que l'ancien opérateur ne reçoive pas toujours la demande de transfert, alors que l'adresse e-mail de destination est bien correcte.

D'après les opérateurs, différentes raisons expliquent l'échec de certaines demandes. Le service de médiation a remarqué, par exemple, qu'un espace était inséré à tort dans le numéro client ou l'Easy Switch ID, que des profils client erronés ou obsolètes étaient utilisés ou qu'il y avait un problème technique avec l'un des deux opérateurs.

L'exigence de communication de l'Easy Switch ID et du numéro de client ne facilite pas nécessairement le processus de migration pour l'abonné. La plupart des opérateurs utilisent, en effet, des numéros individuels, non harmonisés, longs et complexes, ce qui augmente le risque d'erreur de communication par les clients. Il arrive également qu'un employé de magasin se trompe lors de l'encodage des informations dans la base de données.

Le facteur technique, ainsi que le facteur humain, et l'absence de système clair, par analogie, au processus synchronisé pour la portabilité du numéro empêchent l'utilisation correcte de la procédure Easy Switch. La seule victime dans cette histoire est l'utilisateur de télécommunications, car, comme l'illustrent les plaintes en médiation, aucun des deux opérateurs n'entreprend un examen de la question en interne en première ligne. Les opérateurs se rejettent la balle, laissant le consommateur dans l'ignorance. Le service de médiation a également remarqué que les problèmes pouvaient parfois durer des semaines, voire des mois.



#### 4. La complexité du nouveau système informatique de Scarlet

*Le 23 novembre 2020, je suis passé via la procédure Easy Switch de Scarlet à Proximus pour la ligne fixe, la télévision et l'Internet. J'ai reçu une confirmation le 7 décembre 2020. Le 24 décembre 2020, j'appelle le service clientèle de Scarlet. On me dit qu'il y a un problème avec leur programme Easy Switch et que cela me sera confirmé par e-mail (e-mail que je n'ai jamais reçu). Le 19 janvier 2021, j'ai rappelé, car je continuais de recevoir des factures, lesquelles, il est vrai, étaient toujours créditées. En février et début mars également, j'ai rappelé le service clientèle. On m'a dit que tout allait rentrer dans l'ordre. Le 12 mars 2021, Scarlet m'envoie un e-mail pour me dire qu'ils ont toujours des problèmes avec le transfert. Le 10 avril 2021, je reçois un nouvel e-mail me confirmant la résiliation. Le 16 avril 2021, je reçois de nouveau une facture. Le 27 avril 2021, je me rends dans le pop-up de Scarlet à Deinze, où le gérant contacte le service clientèle, qui a une nouvelle fois assuré qu'il allait tout faire pour remédier à la situation. Je n'ai pas reçu de note de crédit pour la facture du 16 avril 2021, mais bien un rappel par SMS le 5 mai 2021. Comment faire maintenant ?*

Entre décembre 2020 et juin 2021, le service de médiation a reçu un nombre nettement plus élevé de plaintes à l'encontre de Scarlet (voir chapitre 7). Ces plaintes étaient liées au passage à un nouveau système informatique gérant toutes les interactions avec les clients. Ce système avait pour but d'apporter différentes améliorations, mais

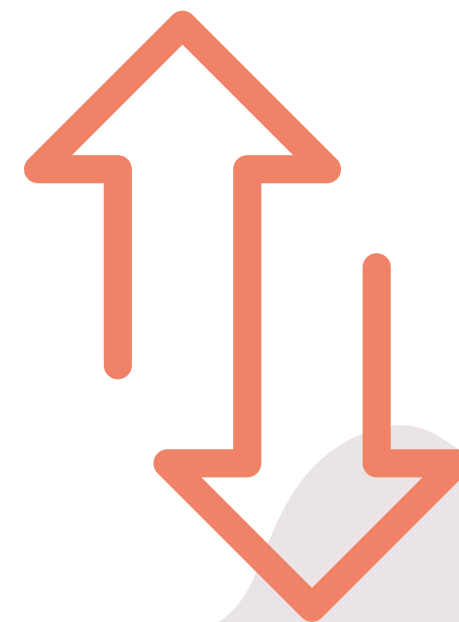
malheureusement, le transfert ne s'est pas fait sans problème et a même donné lieu à de nombreux litiges afférents à Easy Switch (251 plaintes en médiation en 2021 contre 79 en 2020).

### C. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

La procédure Easy Switch a été créée pour faciliter le transfert entre opérateurs pour les utilisateurs de télécommunications. Alors que l'AR Easy Switch date de 2016, le service de médiation constate que cette problématique revient chaque année, continuant de causer des centaines de plaintes.

Les plaintes prouvent qu'Easy Switch est encore trop peu considéré comme la procédure standard pour le changement d'opérateur. C'est aux opérateurs d'appliquer automatiquement Easy Switch. Il est, en effet, important pour les consommateurs que le transfert d'un opérateur à l'autre se déroule de manière fluide. Les utilisateurs de télécommunications ne peuvent être confrontés à des périodes de double facturation. La tâche d'informer, à chaque fois, proactivement les utilisateurs de télécommunications et de gérer le processus revient logiquement au nouvel opérateur.

Un suivi actif par l'opérateur receveur, mais aussi par l'opérateur donneur, est plus que jamais crucial. Cette tâche ne peut être confiée à l'utilisateur final, qui ne dispose pas des connaissances et outils nécessaires pour la mener à bien. Finalement, le consommateur doit aujourd'hui encore traiter lui-même sa résiliation, ce qui est contraire à la finalité d'Easy Switch.



# Les plaintes relatives à des communications électroniques malveillantes et frauduleuses

<b>A. INTRODUCTION</b>	<b>43</b>
<b>B. PLAINTES CONCERNANT DES APPELS ET SMS MALVEILLANTS</b>	<b>43</b>
1. Appels et/ou SMS indésirables émanant de conflits privés	43
2. Callcenters belges et étrangers	44
3. Hameçonnage	45
<b>C. PLAINTES EN MÉDIATION AFFÉRENTES À LA FRAUDE</b>	<b>45</b>
1. Wangiri	45
2. E-mails suspects	46
3. Microsoft scam	46
4. Whaling et fraude via les réseaux sociaux	46
5. Fraude au nom d'opérateurs de télécommunications	47
6. Fraude au nom de services publics	47
7. Prétendues banques	48
<b>D. RÉSEAUX POTENTIELLEMENT DANGEREUX</b>	<b>48</b>
<b>E. CONCLUSION</b>	<b>49</b>



## A. INTRODUCTION

La quasi-totalité des utilisateurs finals est confrontée à des appels téléphoniques, SMS et e-mails malveillants et gênants, mais aussi, dans bien des cas, frauduleux. Le service de médiation reçoit presque quotidiennement des appels d'abonnés à la recherche de conseils à propos de communications frauduleuses et traite, chaque année, des centaines de demandes d'examen d'appels malveillants, ainsi que de nombreux dossiers de médiation concernant les précautions et mesures de blocage à adopter par les opérateurs. Cette problématique en pleine expansion et l'afflux de plaintes étaient également d'actualité en 2020. Les utilisateurs, particuliers comme professionnels, ont évoqué des cas alarmants, allant de menaces par téléphone, d'allusions sexuelles, à des cas de fraude (réussie ou non) et de harcèlement par tous les canaux de communication électronique. Les victimes ont cherché de l'aide auprès du service de médiation et exprimé leur inquiétude, mais aussi leur colère et leur frustration.

Conformément à l'art. 43bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, le service de médiation est compétent pour les plaintes des utilisateurs finals envers les opérateurs de télécommunications et, d'autre part, pour tenter d'obtenir l'identité des auteurs présumés des appels malveillants. Dans ce chapitre, il s'agira de préciser ce qui est à l'origine des plaintes relatives à des appels malveillants et de déterminer si les opérateurs offrent déjà une solution pour bloquer ces communications non sollicitées. Le service de médiation se penchera également sur les différentes formes de fraude qui ont pu être repérées en 2021.

## B. PLAINTES CONCERNANT DES APPELS ET SMS MALVEILLANTS

Pour les plaintes relatives à des appels malveillants, l'objectif est d'identifier l'auteur présumé des appels dérangeants afin d'en informer le plaignant. En 2021, le service de médiation a enregistré 2.706 plaintes liées à des appels et SMS malveillants. Dans 1.157 cas, l'identité des auteurs présumés des appels et SMS malveillants a pu être déterminée, soit 42,06 %. Le taux d'identification reste stable par rapport à 2020 (40,96 %).

L'origine des plaintes concernant des appels et SMS malveillants est très variée. Dans certains dossiers, la victime est assaillie d'appels dérangeants et menaçants dans le domaine privé. Dans d'autres, il s'agit de callcenters commerciaux ou d'hameçonnage présumé et de tentatives de fraude.

Même si le service de médiation n'est pas en mesure de donner des chiffres spécifiques concernant le nombre d'appels malveillants émis avec des numéros usurpés, il ressort de certains résultats que bon nombre d'entre eux interviennent par le biais de faux numéros créés pour masquer leur véritable identité. Dans quelques plaintes, le numéro de l'abonné concerné est usurpé pour effectuer des appels malveillants. Le service de médiation précise qu'il est parfaitement possible, sur le plan technique, de falsifier un numéro vu que les réseaux de téléphonie sont reliés à Internet. Via VoIP, un appelant a la possibilité de définir librement le numéro de téléphone envoyé et ainsi, de dissimuler son identité. Ce procédé ne requiert ni l'approbation, ni l'aide, ni la connaissance d'un opérateur de télécommunications.

### 1. Appels et/ou SMS indésirables émanant de conflits privés

*Cet homme a appelé mon père pour lui dire qu'ils allaient me décapiter et qu'ils voulaient me tuer.*

-

*Dans notre maison de repos et de soins, nous recevons, depuis quelque temps, des appels téléphoniques d'un numéro inconnu pendant la soirée et la nuit. Cette personne formule des remarques à connotation sexuelle à notre personnel, ce qui crée le malaise et un sentiment d'insécurité, dans cette période déjà difficile pour le personnel des soins de santé.*

-

*J'ai porté plainte contre mon ex-partenaire pour cause de harcèlement, violation de propriété et coups et blessures. Il a séjourné deux mois en prison. Des nouvelles conditions lui ont été imposées. L'une de ces conditions est qu'il ne peut, d'aucune façon, me contacter (directement ou indirectement) ni se trouver dans un rayon d'un km autour de mon lieu de travail ou de mon domicile. Pourtant, il m'appelle toujours de façon anonyme. Il est important, pour l'enquête, que la police et moi-même, sachions qu'il s'agit de son numéro.*

664 des plaintes identifiées (1.157) ont été classées comme liées à des conflits privés. Ce qui signifie qu'en 2021, tout comme en 2020, plus de la moitié des cas

identifiés (57%) ont probablement été provoqués par des particuliers.

Nombreux auteurs utilisent des numéros cachés, pensant probablement pouvoir ainsi garder leur identité secrète. Il convient de noter que le harcèlement d'une autre personne ne se fait plus exclusivement par le biais d'une ligne de téléphonie fixe ou mobile, mais de plus en plus, via les réseaux sociaux, comme WhatsApp ou Facebook.

Les auteurs présumés identifiés de conflits privés sont souvent originaires de la même commune/région. Les ex-partenaires, amants délaissés, farceurs ou autres sont motivés par des raisons personnelles. Quelques victimes ont fait état de l'existence d'un lien entre les appels ou SMS et des faits punissables.

Le service de médiation souligne que quiconque contacte une autre personne et porte gravement préjudice au mode de vie de la victime, par l'utilisation de moyens de télécommunications, peut faire l'objet d'une sanction. Comme l'illustrent les plaintes, pour qu'il soit question de poursuites, il doit y avoir un intérêt public suffisant. En son absence, il arrive bien souvent que les victimes se sentent délaissées dans leurs tentatives de se protéger juridiquement d'un auteur en position de force. Les utilisateurs de télécommunications touchés évoquent souvent un terrible impact psychologique, aux conséquences pouvant être traumatisantes.

Des circonstances aggravantes (appels matinaux ou nocturnes, multiples tentatives en un jour, etc.), l'intimidation ou le préjudice financier, qui accompagnent souvent les appels et SMS malveillants, sont, en principe, punissables d'une amende de 50 à 300€ et d'une peine d'emprisonnement de quinze jours à deux ans, en vertu de l'article 145, § 3bis de la loi du 13 juin 2005 relative aux commu-

nications électroniques. Les auteurs utilisent, en effet, un réseau ou service de communication électronique ou un autre moyen de communication électronique et provoquent des nuisances, portent préjudice aux victimes (sur le plan financier et/ou mental) ou tentent de le faire.

## 2. Callcenters belges et étrangers

### 2.1. Callcenters belges

*J'ai déjà reçu deux appels du numéro 051xxx. La communication est directement interrompue quand je décroche. Je remarque sur mon GSM la mention « suspicion de spam ».*

Le phénomène de « cold calling » (sollicitation de clients potentiels n'ayant eu aucun contact préalable avec l'appelant) est encore loin d'avoir disparu. 227 des plaintes identifiées ont été classées, courant 2021, comme émanant d'un callcenter belge. Ce qui signifie que, dans près d'un cinquième des dossiers identifiable, des finalités commerciales étaient à l'origine des nuisances. 3% des dossiers non identifiés trouvaient également, d'après la description des plaintes, leur origine dans un callcenter belge.

Il est étonnant que certains callcenters belges identifiés soient établis dans une commune autre que celle du numéro géographique servant à l'appel. Ils font probablement appel à la technique VoIP pour créer un numéro qu'il est impossible de rappeler. Dans cette catégorie d'appels, un consentement exprès préalable du consommateur est nécessaire.

Certains opérateurs, comme Telenet, ont, par le passé, suivi l'exemple du service de médiation et adressé un

courrier aux callcenters s'ils recevaient de nombreuses notifications de leurs clients. Orange a lancé une application qui permet à ses clients de bloquer les appels indésirables. Le service de médiation salue de telles mesures.

### 2.2. Callcenters étrangers

*Je ne connais personne à l'étranger. Ils n'appellent jamais pendant plus de 30 secondes.*

Les callcenters étrangers ont l'obligation d'adapter leur liste de contacts à la liste « Ne m'appellez plus » lorsqu'ils agissent pour le compte d'un annonceur belge et appellent des abonnés belges. Cependant, un callcenter étranger était impliqué dans 67 des plaintes identifiées, soit 6% de tous les auteurs identifiés d'appels malveillants. 5% des dossiers non identifiés trouvaient, d'après le témoignage des plaignants, également leur origine dans un callcenter étranger.

Il est inquiétant de remarquer que ces callcenters appellent, dans certains cas, avec un numéro national, ce qui incite les utilisateurs finals à décrocher. Les grands opérateurs de télécommunications au Royaume-Uni ont convenu, à l'automne de 2021, de bloquer automatiquement tous les appels via Internet provenant de l'étranger affichant des numéros britanniques.



### 3. Hameçonnage

*J'ai reçu deux appels. Le deuxième appel a duré deux heures. L'appelant s'est présenté comme un membre de la Commission européenne. Il me promettait une compensation financière pour la pandémie. On m'a demandé mes coordonnées bancaires, que j'ai communiquées. Un montant important a été débité de mon compte en banque. Il s'agit d'un appel frauduleux.*

Dans cette catégorie, le service de médiation reçoit régulièrement des plaintes de smishing (phishing avec SMS) ou de phishing au nom notamment de banques, de services postaux, d'instances publiques ou d'entreprises de télécommunications.

En 2021, dans le cadre des recherches concernant des appels malveillants ayant causé un préjudice financier par hameçonnage, un auteur présumé a été identifié sept fois. Dans 38 plaintes, l'auteur n'a pas pu être identifié, mais le plaignant a clairement admis avoir été victime d'hameçonnage, avec préjudice.

Cependant, le service de médiation a pu, à 63 reprises, identifier l'auteur présumé de tentatives d'hameçonnage sans préjudice. Ce qui correspond à 5% de l'ensemble des plaintes identifiées traitées en 2021 (6 % en 2020).

Il convient de noter que l'identification des auteurs présumés est, dans la quasi-totalité des cas, impossible pour les appels originaires de l'étranger, soit une majeure partie des appels frauduleux. L'hameçonnage téléphonique au nom de Microsoft, par exemple, semble repo-

ser sur un très vaste éventail de numéros étrangers. Il est toujours possible qu'il soit question de numéros usurpés. Dans 18% des plaintes pour hameçonnage sans préjudice financier, aucune identification n'a pu avoir lieu. À l'heure actuelle, il n'est pas possible d'identifier les auteurs d'appels émis par le biais de données mobiles ou de réseaux sociaux.

## C. PLAINTES EN MÉDIATION AFFÉRENTES À LA FRAUDE

Depuis des années, la fraude est l'une des principales catégories de plaintes en médiation. Les plaignants ont évoqué, à de multiples occasions, leur expérience négative avec une pratique frauduleuse présumée, via tous les canaux de communication électronique. Les utilisateurs attendent des opérateurs de télécommunications qu'ils adoptent davantage de mesures afin d'améliorer la sécurité des communications électroniques. En 2019, 2020 et 2021, ce sont respectivement 512, 652 et 367 plaignants qui ont exigé un blocage et 260 plaintes ont été classées sous la rubrique fraude en 2021. Sur base de ces plaintes, il est question d'aborder les principales problématiques dans les dossiers de fraude. Il appert de l'examen approfondi de ces plaintes, ce top 3 d'opérateurs : Proximus avec 143 plaintes, Telenet avec 142 plaintes et Orange avec 31 plaintes.

Mi-décembre 2021, la Chambre belge des représentants a voté le projet de loi portant transposition du code des communications électroniques européen et modification de diverses dispositions en matière de communications électroniques. La nouvelle loi sur les télécommunications va, notamment, permettre d'identifier plus rapidement les SMS suspects en cas de possible fraude. L'ancien article 125 § 1 4° de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques sera complété par deux alinéas, à savoir :

« Si ladite enquête démontre une fraude, les opérateurs adoptent des mesures concrètes pour lutter contre la fraude, comme le blocage des messages ou le remplacement, dans les messages d'URL faisant référence à un site Web frauduleux, par un message d'avertissement ou une URL avec un message d'avertissement.

Pour le premier février, les opérateurs remettent à l'Institut un rapport annuel duquel ressortent notamment les mesures adoptées au cours de l'année écoulée pour lutter contre la fraude, leur efficacité ainsi que les évolutions dans le domaine de la fraude. »

### 1. Wangiri

*J'ai déjà reçu plusieurs appels de numéros étrangers (tous différents) sur mon GSM. Sans que je décroche, ils surfent sur mon compte et à mes frais. J'ai bloqué ces numéros sur mon GSM, mais comme les numéros utilisés changent chaque fois, cela ne fonctionne pas. J'ai demandé à Telenet de bloquer tous les appels provenant de l'étranger sur mon GSM, mais ce n'était pas possible. Je veux bloquer ces appels.*

Le service de médiation a reçu, en 2021, 64 plaintes concernant une fraude « wangiri ». Cette forme d'arnaque, par laquelle les utilisateurs finals sont incités à rappeler des numéros payants surtaxés, n'est pas nouvelle et a régulièrement causé des plaintes. Les plaintes attestent que cette fraude est de plus en plus ingénieuse. Contrairement à 2020, il s'agit de ping calls avec des séries de numéros de pays dont les pouvoirs publics ne fournissent pas assez d'efforts pour mettre un terme aux pratiques frauduleuses organisées sur leur territoire. Des

pays comme l'Algérie, le Maroc ou la Syrie peuvent plus difficilement être bloqués, vu qu'il y a un risque que des appels téléphoniques fiables soient également bloqués. Les appels restants proviennent surtout d'Ascension, d'Érythrée, d'Irak, des Maldives, de la République du Congo et du Rwanda.

Il n'est pas question de reprocher aux opérateurs de ne pas mettre en place des moyens de lutte contre cette forme tenace de fraude. Grâce aux plaintes en médiation, divers numéros utilisés pour commettre une fraude « wangiri » ont été effectivement bloqués pour les appels sortants. Reste à se demander si les opérateurs n'auraient pas pu instaurer ces blocages plus tôt, par exemple, à la suite de notifications de première ligne et/ou s'il n'est pas possible de procéder au remboursement ou crédit immédiat de montants imputés à la suite d'une telle fraude.

## 2. E-mails suspects

*Je viens de recevoir un e-mail du gouvernement flamand selon lequel j'ai droit à 120 € comme mesure de soutien pour compenser une perte de revenus en raison du coronavirus. Toutefois, cet e-mail provient des Pays-Bas ; cela me semble vraiment suspect.*

Le service de médiation a enregistré, en 2021, 41 plaintes à propos d'e-mails frauduleux, suspects ou, à tout le moins, indésirables. Le service de médiation souhaite attirer l'attention sur le fait que les e-mails d'hameçonnage peuvent comprendre des faits punissables, comme l'abus frauduleux d'un système de traitement de données.

Dans le cadre de la médiation, les opérateurs ont admis ne pouvoir agir que si les messages proviennent d'une adresse e-mail relevant de leur nom de domaine. Il apparaît également que les clients sont plus en sécurité s'ils utilisent Gmail ou Microsoft que leur propre nom de domaine. Pour l'utilisateur, il est très souvent impossible de reconnaître lui-même s'il s'agit d'un e-mail d'hameçonnage ou non. Le degré de la falsification est, en effet, excellent.

## 3. Microsoft scam

*Depuis quelques semaines, je reçois régulièrement des appels de la même personne qui travaille pour Microsoft et dit devoir installer un programme sur mon ordinateur.*

Le Microsoft scam est une forme de cybercriminalité qui revient, depuis 2014, dans les plaintes en médiation. Le service de médiation a encore enregistré, en 2021, 35 plaintes de clients surtout contactés via leur ligne fixe par des arnaqueurs, se faisant passer pour des collaborateurs de Microsoft ou d'une autre société informatique, ainsi que 51 plaintes concernant des appels malveillants. Les dossiers traités ces dernières années ont déjà conduit à des efforts plus importants dans le chef des opérateurs, dans le sens où les dossiers ont été utilisés pour bloquer le trafic entrant de certains numéros. Nous ne pouvons, cependant, que constater que cela a structurellement peu changé à la situation vu que les fraudeurs poursuivent tout simplement leurs pratiques malveillantes avec un autre numéro. Les mesures que les opérateurs ont adoptées, dans le cadre des plaintes, étaient orientées solution. Les données téléphoniques sont, de mieux

en mieux, surveillées pour pouvoir bloquer plus rapidement des numéros spécifiques, généralement étrangers, en cas d'un nombre suspect d'appels.

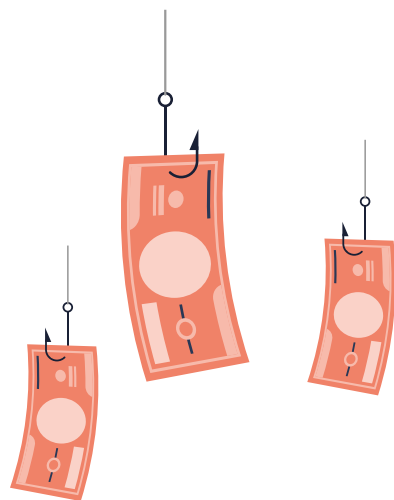
## 4. Whaling et fraude via les réseaux sociaux

*Je souhaite déclarer une fraude par Internet. J'ai reçu, sur Instagram, un message d'une amie, mais il s'agissait, en fait, d'un faux compte. Elle m'a envoyé un message me demandant mon numéro de GSM. Elle m'a ensuite dit qu'elle participait à un concours et avait besoin de codes que j'allais recevoir sur mon GSM. Je devais lui transmettre ces codes. Je lui ai transmis cinq codes. J'ai vu que des montants figuraient dans le message (1,51 € et 24,61 €), mais je ne les ai pas tapés. Je ne sais pas comment ils sont arrivés dans la conversation. J'ai reçu un message de Proximus m'avertissant que je dépassais ma limite de 50€. J'ai ensuite reçu un message m'indiquant que mon produit Proximus M-Commerce avait été désactivé. J'en suis, à présent, à 110,32 € de suppléments à mon abonnement. Je me suis rendu dans une boutique Proximus, mais on m'a dit que je devais introduire une plainte auprès du service de médiation. J'ai déjà porté plainte à la police.*

Le whaling est un phénomène de fraude par lequel un fraudeur se fait passer pour une personne connue, voire un membre de la famille. Cette forme de fraude a été, en 2021, à l'origine de 28 plaintes en médiation et n'est pas neuve. Alors qu'auparavant, le whaling se faisait surtout par e-mail, il apparaît, depuis 2019, et surtout l'été 2020, que cette fraude passe désormais par les réseaux so-

ciaux, sans doute car l'identité des auteurs peut, de cette façon, moins facilement être obtenue. Le compte de messagerie ou profil sur les réseaux sociaux de la personne de contact des plaignants a été piraté ou un profil a été reproduit fidèlement, avec, par exemple, la photo et les données de la connaissance. Il se peut également que le numéro de téléphone ou la liste de contacts d'amis soit tombé entre les mains des fraudeurs. Les opérateurs ont admis, indépendamment de toute information, être totalement démunis dans leur lutte contre le whaling et la fraude sur les réseaux sociaux et ce, au détriment des plaignants.

Les messages frauduleux étant issus d'applications mobiles, l'identification de leurs auteurs par les opérateurs est pratiquement impossible. Pour autant, la plupart des plaignants s'attendent à une identification et à un blocage du compte/numéro de l'auteur. Les entreprises qui se cachent derrière les applications utilisées se doivent, dans l'absolu, de fournir les rapports et possibilités de blocage à leurs utilisateurs.



## 5. Fraude au nom d'opérateurs de télécommunications

*Je pense être la victime d'hameçonnage. Je pensais avoir commandé des services chez Proximus. Mais j'ai reçu un étrange message concernant un retard de paiement. 2.034 € ont été débités de mon compte. Normalement, Proximus devait venir aujourd'hui pour l'installation, mais ces deux hommes (un installateur vient habituellement seul) ne nous inspiraient pas confiance et nous ne les avons pas laissés rentrer. Ils étaient vraiment négligés et sales, dans une camionnette bleue, tout abîmée, avec, sur la porte du véhicule, un petit autocollant de Proximus. Il nous a semblé avoir un problème. Nous leur avons demandé une identification, ils n'ont rien pu présenter. Ils nous ont dit que ce n'était rien, et ont proposé de revenir dans un mois.*

En 2021, le service de médiation a dénombré 24 plaintes dans le cadre desquelles des cybercriminels ont commis des actes d'hameçonnage (tentatives) au nom d'opérateurs. Les plaignants ont exprimé leur mécontentement de ne pas être assez protégés par leur opérateur de télécommunications contre de telles pratiques malveillantes. Les opérateurs se sont engagés à lutter contre le phénomène de fraude, même si le service de médiation constate que des plaintes continuent d'être introduites.

Les messages d'hameçonnage sont de grande qualité. Inversement, le service de médiation a reçu plusieurs plaintes d'utilisateurs qui pensaient qu'une communication émanant de leur opérateur de télécommunications

était frauduleuse, alors que ce n'était, en réalité, pas le cas, les e-mails et SMS concernés provenant effectivement de leur opérateur. Le doute survient surtout face à des SMS de prestataires de services tiers contenant des liens, qui sont ignorés par de nombreux utilisateurs pour des raisons de sécurité, par crainte d'activer un service d'abonnement payant non souhaité.

## 6. Fraude au nom de services publics

*Mon épouse a reçu un SMS douteux du SPF Finances Bruxelles. Elle aurait un retard de paiement de 15,88 €. La menace d'un huissier de justice y était ajoutée. Puis-je demander à Orange de faire le nécessaire pour bloquer le numéro ?*

La fraude au nom d'un service public (fédéral) a été, en 2021, à l'origine de 17 plaintes en médiation et de 16 plaintes concernant des appels malveillants. C'est surtout l'identité du SPF Finances mais aussi celle des autorités flamandes qui ont été détournées. Les fraudeurs ont, par exemple, envoyé une communication à propos de restitutions d'impôts ou d'impôts impayés et utilisaient, à cette fin, différents numéros de GSM belges, compliquant l'identification et donc, la lutte contre de telles formes de cybercriminalité par des instances policières et judiciaires. Des tentatives de fraude sous prétexte du coronavirus ont également été entreprises. Les opérateurs ont informé le service de médiation du fait que les numéros concernés ont été bloqués sur leur réseau, à la suite des plaintes. Malheureusement, les pratiques malveillantes se poursuivent. Les fraudeurs continuent leurs activités en utilisant d'autres numéros de GSM.

## 7. Prétendues banques

*Nous sommes depuis quelques mois confrontés à des appels d'hameçonnage (10-20 par jour) provenant soi-disant d'une banque ING. Nous rejetons à chaque fois le numéro. Aujourd'hui, Proximus nous a demandé par e-mail de déposer plainte auprès du service de médiation. Nous avons également contacté la police d'Ostende, qui nous a déclaré connaître ce cas et n'avoir aucune solution.*

*Ma maman a été victime d'un cas d'hameçonnage par e-mail. D'après l'adresse e-mail, info23@argenta-verbeteren.com, cette fraude passe par le serveur mail d'Orange. J'aimerais porter plainte pour soutien d'activités criminelles.*

En 2021, la fraude bancaire a fait l'objet de 15 plaintes de médiation, ainsi que 18 plaintes afférentes à des appels malveillants. Dans de tels cas, il s'agit souvent d'un nouveau système de protection ou de contrôle des paiements. Il apparaît également que les fraudeurs sont tellement ingénieux qu'ils imitent, par exemple, les numéros ou adresses e-mail d'agences locales Argenta. Certaines victimes ont perdu de gros montants, les fraudeurs créant une situation de panique et parvenant à gagner la confiance des victimes, ces dernières versant l'argent sur un compte présenté comme sûr. Les opérateurs de télécommunications se disent démunis face à de telles pratiques, même si la fraude passe par leurs réseaux de communications électroniques.

## D. RÉSEAUX POTENTIELLEMENT DANGEREUX

*J'aimerais, en tant qu'utilisateur d'une ligne fixe, avoir les mêmes possibilités qu'un téléphone mobile. J'aimerais pouvoir bloquer des numéros. J'aimerais également qu'il soit possible de bloquer un numéro de l'étranger. Nous utilisons la liste « Ne m'appellez plus », mais elle n'a malheureusement qu'une application locale. Je suis las des appels étrangers, comme ceux provenant de collaborateurs Microsoft. Vu que mon opérateur n'entend pas agir, je m'adresse à vous. Est-il possible d'en parler? Je ne dois pas être le seul dans ce cas.*

L'accès à une infrastructure est ainsi détourné par les fraudeurs. Les opérateurs réagissent notamment en informant leurs clients sur leurs sites Web. La responsabilité des dommages revient, dès lors, à l'utilisateur final, qui est supposé, sur la base des informations fournies par les opérateurs, reconnaître les e-mails d'hameçonnage, des faux SMS et des messages frauduleux envoyés via les réseaux sociaux, et ne pas tomber dans le piège.

Les tentatives d'hameçonnage sont, de plus en plus, ingénieuses et les appels, messages et e-mails reçus par les plaignants plus réalistes que jamais. Il est donc nécessaire que les opérateurs adoptent des mesures supplémentaires pour protéger au mieux leurs clients et réduire, au maximum, les opportunités pour les fraudeurs.

Le blocage de l'accès à des numéros ou services en cas de fraude semble une mesure nécessaire pour le service de médiation et il se fait actuellement sur base d'une surveillance intensive. Reste à savoir comment le faire de

manière préventive. Il convient de conserver un équilibre entre les données téléphoniques libres et le blocage de données frauduleuses.

La nouvelle loi sur les télécommunications marquera une grande étape, qui fournira aux opérateurs de nouvelles armes pour mieux protéger leurs clients contre des activités cybercriminelles. Le rapport annuel à l'IBPT, prévu dans la loi, dans lequel les opérateurs de télécommunications décrivent les mesures adoptées lors de l'année écoulée pour lutter contre la fraude, leur efficacité ainsi que les évolutions de la fraude, permettra de remédier à la situation et de mieux comprendre cette problématique et d'ainsi arriver à une meilleure protection de tous les abonnés.





## E. CONCLUSION

L'Internet et les réseaux sociaux ont fortement changé le quotidien et les comportements de communication. La technologie d'information et de communication moderne offre des avantages dont personne ne voudrait se passer – tant sur le plan professionnel que privé. Dans le même temps, des nouveaux terrains d'action et possibilités pour des actes frauduleux se créent chaque année. La fraude se décline en de nombreuses formes, de la fraude wangiri aux e-mails à finalité frauduleuse en passant par le Microsoft scam.

La téléphonie et l'Internet facilitent la tâche des fraudeurs, leur permettent de toucher un grand nombre de victimes potentielles, en un laps de temps très court. Il y a énormément de façons d'obtenir de l'argent ou des services avec les données communiquées par des citoyens insouciants.

Les utilisateurs ne savent pas toujours à qui s'adresser en cas de fraude : les opérateurs, la police, la justice, l'IBPT ou Safe on web. Le service de médiation est confronté à un amalgame de phénomènes divers, qui conduisent à de nombreuses plaintes à propos de l'utilisation malveillante et/ou frauduleuse de moyens de communications électroniques.

Les plaintes démontrent que la fraude via les communications électroniques continue d'être présente, en dépit des efforts des opérateurs. Afin de pouvoir lutter efficacement contre des faits punissables, les autorités et les opérateurs doivent tenter d'avoir une image claire et actuelle des situations sans cesse changeantes, du profil des auteurs et de la manière dont les délits sont commis. Une intervention rapide est cruciale. Le service de

médiation remarque également que l'intimidation téléphonique, mais aussi écrite, et les tentatives de fraude semblent se répéter. Ces situations se produisent ainsi sur une période plus longue ou plus courte, ce qui devrait permettre d'adopter certaines mesures proactives pour protéger le réseau des opérateurs, et dès lors, également l'utilisateur final.

La procédure d'introduction d'une plainte concernant des appels et SMS malveillants offre aux victimes la possibilité d'obtenir souvent, à très court terme, l'identité des auteurs présumés, afin de pouvoir, le cas échéant, poursuivre d'autres étapes judiciaires. Cette procédure, initialement utilisée par des victimes de conflits privés, est, de plus en plus, utilisée pour identifier les hameçonneurs. Le service de médiation parvient régulièrement à identifier les auteurs présumés dans les plaintes pour fraude concernant des appels et SMS malveillants.

Le service de médiation estime que la lutte contre la fraude par téléphone et e-mail, dans le cadre de plaintes de médiation, est un problème complexe qui demande des efforts coordonnés de la part de la police, des pouvoirs publics, des instances réglementaires et, bien entendu, des opérateurs de télécommunications.



# Les problèmes structurels concernant le tarif social



<b>A. INTRODUCTION</b>	<b>51</b>
<b>B. PROBLÉMATIQUE RÉCURRENTÉ</b>	<b>51</b>
1. Pas d'attribution automatique du tarif social	51
2. Pas de tarif social pour les services mobiles chez certains opérateurs	52
3. Problèmes concernant la demande de tarif social	52
4. Le tarif social n'est pas appliqué ou l'est tardivement	53
5. Le tarif social n'est pas appliqué sur les frais de communications	54
6. Le tarif social est supprimé, à tort	54
7. Possibilités de recours inadaptées pour les utilisateurs vulnérables	54
<b>C. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS</b>	<b>55</b>

## A. INTRODUCTION

Le tarif social consiste en diverses réductions présentes sur les factures de télécommunications d'utilisateurs qui répondent à certaines conditions d'octroi. Le cadre légal relatif à ce tarif dans le secteur des télécommunications est précisé à l'article 74 de la Loi relative aux communications électroniques du 13 juin 2005, ainsi qu'aux articles 22 et 38 de l'annexe à la même loi.

Les conditions d'octroi portent sur des facteurs tels que l'âge, le revenu, la composition de ménage et l'état de santé. Le tarif social n'est pas attribué automatiquement aux ayants droit. La demande doit être formulée auprès de l'opérateur, après quoi elle est transmise à l'IBPT, dont une des compétences est la vérification du droit au tarif social. Si l'IBPT approuve une demande, l'opérateur auprès duquel l'utilisateur est abonné en est informé. Trois types de réduction sont accordés, qui sont toutefois soumises à des limitations importantes. Tout d'abord, une réduction de 50 % est accordée sur les frais d'installation d'une connexion fixe au réseau de télécommunications. Ensuite, une réduction mensuelle de 40 % (avec un maximum de 8,40 €) est accordée sur l'abonnement pour la téléphonie fixe, l'Internet fixe ou des services de télécommunications regroupés. En troisième lieu, une réduction mensuelle de maximum 3,10 € est, en principe, accordée sur les communications via la ligne fixe.

Même si certains opérateurs appliquent de leur propre initiative le tarif social aux raccordements mobiles, la loi ne le prévoit pas. De plus, toutes les entreprises de télécommunications n'ont pas l'obligation d'accorder les réductions aux bénéficiaires. Seuls les opérateurs ayant un chiffre d'affaires de plus de 50.000.000 € ont l'obligation d'appliquer le tarif social. Dans la pratique, cela veut dire que les personnes qui ne sont pas abonnées chez

Proximus, Telenet et Base (deux marques faisant partie du Telenet Group), Orange, Scarlet et VOO sont, de toute façon, exclues de l'application des réductions susmentionnées. Des informations plus détaillées concernant les conditions d'octroi, la procédure de demande et les réductions sont disponibles sur [www.ibpt.be](http://www.ibpt.be).

En 2021, 174 utilisateurs ont fait appel au service de médiation pour un problème concernant le tarif social. En 2020, alors qu'un chapitre était également consacré à cette problématique dans le rapport annuel, 167 demandes de médiation avaient été introduites en raison d'un litige entre un utilisateur et un opérateur de télécommunications concernant le tarif social. Une analyse plus poussée des plaintes de 2021 fait apparaître que Telenet Group enregistre le plus grand nombre de plaintes (45), suivi par Proximus (43), Scarlet (40) et Orange (33). Enfin, courant 2021, six plaintes ont été introduites à l'encontre de VOO. Scarlet est le seul opérateur dont le nombre de dossiers traités concernant le tarif social a plus que doublé par rapport à 2020 (16 plaintes).

Dans ce chapitre, le service de médiation entend décrire les différents problèmes structurels concernant le tarif social et mentionnera, à titre d'illustration, une ou plusieurs plaintes de 2021. Il s'agira de terminer par quelques recommandations qui visent à réduire le nombre de plaintes et à un traitement correct vis-à-vis de ce groupe d'utilisateurs vulnérables.

## B. PROBLÉMATIQUE RÉCURRENTÉ

### 1. Pas d'attribution automatique du tarif social

*En mai 2019, j'appelle Scarlet pour m'abonner à la télévision, la téléphonie fixe et l'Internet. J'explique avoir droit au tarif social (je suis moins-valide à plus de 80 %), mais la collaboratrice m'affirme que Scarlet n'accorde pas de tarif social. Début 2020, j'apprends et vois sur leur site web que Scarlet accorde bel et bien le tarif social. J'ai cependant dû séjourner pendant dix semaines à l'hôpital, et je suis ensuite resté pendant dix semaines chez ma mère pour mon rétablissement, donc ce tarif social m'a échappé.*

Il ressort de différentes plaintes que la non-application automatique des réductions légales peut porter gravement préjudice aux utilisateurs qui répondent, théoriquement, aux critères d'attribution du tarif social. Un nombre probablement élevé de consommateurs ne bénéficie actuellement pas du tarif social, alors qu'ils y ont droit. Ils n'en ont pas conscience, abandonnent en raison de la procédure de demande ou ne sont, pour raisons médicales notamment, pas en mesure d'introduire une demande d'octroi du tarif social. La plainte susmentionnée illustre, de plus, que les ayants droit ne sont pas toujours au courant que leur opérateur est tenu, à un moment donné, en raison d'une augmentation de son chiffre d'affaires, d'accorder le tarif social. De telles plaintes pourraient être évitées si le tarif social était attribué automatiquement aux abonnés y ayant droit.

*En février 2019, je constate que mon tarif social m'a été injustement retiré. Je bénéficie maintenant à nouveau du tarif social, mais Telenet ne répond pas à ma plainte/demande d'attribution du tarif social avec effet rétroactif. D'après un entretien avec l'IBPT, Telenet doit l'appliquer avec effet rétroactif. Mon dossier de personne invalide, à plus de 66 %, avec attestation du SPF Sécurité sociale, n'a pas changé depuis le premier février 2016.*

Plusieurs plaintes en médiation indiquent que lorsqu'un client résilie certains éléments de son pack, le tarif social n'est pas toujours automatiquement transféré au(x) service(s) de télécommunications restant(s) au(x)quel(s) le tarif social s'applique. Un changement de la formule d'abonnement peut également conduire à la suppression du tarif social. Ce qui signifie que l'utilisateur doit, dans ce cas, introduire une nouvelle demande de tarif social. Une situation qui implique de nombreuses démarches administratives, mais qui augmente aussi le risque que les ayants droit, qui n'en ont pas conscience, ne bénéficient d'aucune réduction sur leur facture de télécommunications pendant une période. Le principe d'attribution automatique du tarif social devrait, dans ce type de situation, également apporter une solution structurelle.

## 2. Pas de tarif social pour les services mobiles chez certains opérateurs

*Je souhaite introduire une plainte contre Orange. Cela fait douze ans que je suis client, et ils m'annoncent maintenant que ma réduction mensuelle de 12 € par mois est supprimée et que je dois payer 28 €. Cette réduction m'est accordée en raison de mon invalidité, approuvée par le SPF Sécurité sociale.*

Une source importante de plaintes concerne la décision d'Orange de supprimer le tarif social sur des abonnements mobiles et cartes prépayées. Lors du lancement par Orange des formules Go en mars 2020, cet opérateur a systématiquement transféré les clients existants vers ces abonnements mobiles. Il appert des plaintes que ce transfert a induit la disparition du tarif social sur les factures de GSM des bénéficiaires qui, auparavant, bénéficiaient d'une réduction mensuelle de 12€. La suppression de l'octroi du tarif social par Orange sur les services mobiles est le fruit d'une décision de la Cour constitutionnelle du 2 février 2016, qui, à son tour, est une conséquence d'un arrêté de la Cour de justice européenne du 11 juin 2015.

Cet arrêté stipule que l'octroi des tarifs sociaux et leur financement dans le cadre des directives relatives à la prestation du service universel s'appliquent uniquement aux services universels proprement dits, dont la téléphonie ne fait pas partie (contrairement à la téléphonie fixe et à l'Internet fixe). Orange a, de cette façon, suivi l'exemple de Scarlet, qui avait déjà arrêté d'appliquer le tarif social aux abonnements mobiles. Seuls les clients de

Proximus, Telenet, Base et VOO ont pu, pour autant qu'ils répondaient aux conditions d'octroi, continuer de bénéficier, en 2021, de réductions dans le cadre du tarif social. Les plaintes introduites contre Orange prouvent que cet opérateur n'a pas suffisamment informé ses clients des conséquences du transfert vers les nouvelles formules Go.

Cette critique avait déjà été formulée dans le rapport annuel de 2020, année au cours de laquelle une quarantaine de plaintes en médiation similaires avaient été introduites à l'encontre d'Orange. Sur base du même nombre de plaintes en 2021, le service de médiation doit malheureusement constater qu'Orange n'a adopté aucune mesure structurelle dans l'intérêt d'un groupe d'utilisateurs vulnérables.

## 3. Problèmes concernant la demande de tarif social

*Scarlet refuse d'attribuer le tarif social à un bénéficiaire du revenu d'intégration. La demande a été introduite par e-mail par nos services.*

Le CPAS d'Anvers avait adressé une demande, attestation incluse, de tarif social au profit de l'un de ses clients, à une adresse e-mail de Scarlet, car l'intéressé n'était pas en mesure de le faire lui-même. Voici la réponse que Scarlet a envoyée au CPAS :

*Nous avons le regret de vous annoncer que nous ne pouvons provisoirement pas traiter votre*



*demande. L'adresse e-mail utilisée pour l'envoi de cette demande n'est pas l'adresse e-mail enregistrée pour ce numéro de client. Que faire maintenant? Envoyez un e-mail à partir de l'adresse e-mail liée à votre numéro de client. Ou envoyez-nous un e-mail avec une copie du recto de votre carte d'identité. Les données d'identité (nom, prénom, etc.) doivent correspondre à celles enregistrées dans nos fichiers.*

Les bénéficiaires du tarif social sont souvent des utilisateurs vulnérables qui ne sont pas toujours en mesure de suivre de manière indépendante la procédure de demande. Ils font souvent appel à des membres de leur famille, à des connaissances ou encore aux CPAS, centres de travail social, mutuelles et à des organisations de la société civile pour qu'ils s'occupent de ces formalités pour eux. Afin de permettre un déroulement rapide et efficace de la procédure, ces instances choisissent souvent de transmettre la demande, avec les attestations nécessaires, par voie électronique (e-mail) à l'opérateur auprès duquel le client souhaitant obtenir le tarif social est abonné. Plus la demande est initiée rapidement, plus grande est la probabilité que le client bénéficie des réductions légales sur sa facture de télécommunications. Sur base des plaintes, le service de médiation constate que Scarlet est le seul opérateur qui rejette automatiquement les demandes de tarif social lorsqu'elles sont introduites par le biais d'une adresse e-mail qui n'est pas liée au compte de l'abonné concerné. De cette façon, Scarlet crée, dans le cadre de la demande du tarif social, des obstacles supplémentaires et inutiles pour un groupe cible vulnérable. Il convient également de noter

que Scarlet accepte seulement les demandes par e-mail, et ce, contrairement aux autres opérateurs qui proposent généralement des possibilités de le faire par téléphone, courrier ou en ligne, mais aussi de le faire dans le cadre d'une visite dans un point de vente physique.

*Le client et moi-même (collaboratrice de la Maison sociale de Renaix) avons déjà demandé à plusieurs reprises (par téléphone, à l'aide du formulaire de contact et sous forme d'une plainte) à Proximus, d'obtenir le tarif social, et on nous promet, à chaque fois, que les documents seront envoyés, ce qui n'est toujours pas le cas à ce jour. L'intéressé entre cependant en ligne de compte pour le tarif social, mais il est impossible de le demander directement à l'IBPT, il faut passer par l'opérateur.*

Le service de médiation est régulièrement contacté par des utilisateurs et intermédiaires qui éprouvent de grandes difficultés dans la procédure de demande du tarif social. Certains plaignants pointent le manque d'informations claires concernant la procédure à suivre. D'autres n'apprécient pas que leur opérateur de télécommunications néglige de leur fournir les formulaires nécessaires à l'introduction d'une demande d'octroi des réductions.

Chaque année, le service de médiation reçoit plusieurs documents de demande, qui sont, en fait, destinés à un opérateur. Cela illustre également le manque de clarté concernant la procédure de demande du tarif social dont se plaignent certains ayants droit. De tels malentendus pourraient probablement être évités par l'oc-

troi automatique du tarif social. Les plaintes soulignent également la nécessité d'un meilleur fonctionnement des services à la clientèle des opérateurs lorsqu'ils sont confrontés à des questions ou plaintes concernant le tarif social.

#### **4. Le tarif social n'est pas appliqué ou l'est tardivement**

*Le 29 janvier 2021, je passe de Proximus à Scarlet. Je demande à bénéficier du tarif social, dont je bénéficiais également chez Proximus. Les services n'ont finalement été installés que le 24 avril par Scarlet. Sur la facture d'avril, aucun tarif social n'est indiqué. Le 11 mai, j'ai été informé par e-mail que le tarif social avait été activé et qu'il allait être appliqué à partir de la facture suivante. Cependant, aucun tarif social n'était visible sur la facture de juin. Pas plus que sur les factures de juillet, d'août et de septembre. Depuis la première demande du 29/01, j'ai appelé, à de nombreuses reprises, sans succès toutefois. J'ai appris que Proximus ne voulait pas accorder le tarif social, que l'IBPT avait refusé ma demande et que je devais appeler Proximus, etc. Visiblement, Scarlet me mène en bateau.*

La forte hausse du nombre de plaintes concernant l'application du tarif social par Scarlet est principalement due à un problème structurel, en raison duquel cet opérateur n'applique pas les réductions, pourtant approuvées par l'IBPT, sur les factures. Scarlet l'impute à un problème informatique interne.

À la suite des nombreuses plaintes, le service de médiation a invité Scarlet à régulariser tous les clients ayant droit au tarif social, qu'ils aient introduit une plainte ou non. Scarlet n'a pas pris en compte la demande, raison pour laquelle il y a probablement un nombre élevé d'abonnés qui ont droit au tarif social, mais n'en bénéficient pas, à tort, depuis une longue période.

### 5. Le tarif social n'est pas appliqué sur les frais de communications

*J'ai droit au tarif social et je bénéficie de la réduction de 8,40 € par mois. Proximus refuse d'appliquer la réduction sur les communications de 3,10 €, alors que j'y ai clairement droit en vertu des conditions d'octroi.*

Les bénéficiaires du tarif social ont, en principe, droit à une réduction mensuelle de 3,10 € maximum sur les frais de communications. Si l'utilisateur, pendant la période d'un mois, a des frais de communications inférieurs à ce montant, la réduction est équivalente au coût total des communications.

Occasionnellement, des bénéficiaires du tarif social font appel au service de médiation, car ils constatent l'absence de réduction sur les frais de communications et de solution en première ligne par leur opérateur. Ces plaintes s'expliquent par le fait que certains opérateurs proposent des formules dans lesquelles le client est tenu de payer un forfait pour un abonnement, incluant un certain nombre de minutes d'appel. Ces opérateurs estiment, cependant, que le client bénéficie de minutes d'appel gratuites et qu'il ne peut, par conséquent, pas prétendre aux réductions sur les frais de communications

dans le cadre du droit au tarif social. Le service de médiation estime que cet argumentaire conduit à une fragilisation du tarif social. La fixation des prix des formules en question repose sur un cumul des frais d'abonnement et de communications. Par conséquent, les opérateurs devraient accorder, aux bénéficiaires, la réduction légale sur l'abonnement ainsi que la réduction maximale sur les communications.

### 6. Le tarif social est supprimé, à tort

*Sur ma facture du 19 mai 2021, le tarif social auquel j'ai toujours droit n'est plus appliqué. Il n'y a aucune raison à cela. Orange affirme que l'attestation de l'IBPT n'est plus valable. Je dois introduire une nouvelle attestation chez Orange!!!*

Le plaignant avait ensuite interrogé l'IBPT, qui a confirmé par e-mail qu'il avait, en effet, encore droit au tarif social. Il est parfois demandé au service de médiation d'intervenir dans le cadre d'un litige entre un bénéficiaire du tarif social et un opérateur lorsque le plaignant constate que les réductions ne lui sont plus accordées. En première ligne, il leur est signalé que le tarif social a été supprimé en raison d'une décision de l'IBPT. Lorsque le plaignant contacte ensuite l'IBPT, celui-ci lui confirme qu'il a toujours bien droit au tarif social. L'abonné reçoit, en d'autres termes, des informations contradictoires et n'a d'autre choix que de faire appel au service de médiation, pour autant qu'il ne se décourage pas et n'abandonne pas en cours de contestation. Dans le cadre du traitement des plaintes, le service de médiation apprend souvent qu'une erreur de facturation ou un problème informatique du côté des opérateurs explique le problème.

### 7. Possibilités de recours inadaptées pour les utilisateurs vulnérables

*Je suis las des discussions avec Orange. J'abandonne. Ils brouillent tant les pistes que c'est encore toi qui te fais avoir à la fin.*

*Cela fait deux mois que j'ai demandé le tarif social à Telenet, l'attestation du SPF a été envoyée. On me promet, à chaque fois, de faire le nécessaire, mais rien n'est fait. Cela fait 17 ans que je suis client, et on raccroche lorsque je demande l'entrée en vigueur du tarif social.*

*Un de mes clients souhaite demander le tarif social chez Scarlet. Cependant, la procédure n'est pas claire. Sur le site web de Scarlet, je vois qu'on doit envoyer un webmail, mais il faut pour cela s'identifier, etc. Je trouve personnellement que ce site web n'est pas du tout convivial, car on ne voit nulle part quel numéro appeler ou quelle adresse e-mail utiliser.*

Il résulte des nombreux récits des plaignants qui demandent l'intervention du service de médiation dans le cadre d'un litige concernant le tarif social que les opérateurs de télécommunications n'offrent pas d'orientation client ni d'orientation solution suffisantes. Certains ayants droit se heurtent à des services clientèle peu accessibles, sont confrontés à un collaborateur peu compréhensif, se

voient promettre des choses qui ne sont pas respectées ou sont constamment menés en bateau.

Les bénéficiaires du tarif social sont généralement des personnes vulnérables. Ce sont souvent des personnes âgées souffrant d'un handicap physique et disposant de ressources financières limitées. Le service de médiation sait, par expérience, qu'ils sont très nombreux à ne pas maîtriser le numérique, voire à ne pas être en mesure d'introduire une plainte écrite. Ce groupe d'utilisateurs vulnérables a, cependant, clairement besoin de services de première ligne facilement accessibles, de préférence, par le biais de différents canaux, ainsi que d'une oreille attentive de la part des collaborateurs formés de manière spécifique à leur offrir un service efficace et orienté client. Il ressort de conversations avec ces personnes qu'elles abandonnent lorsqu'un système téléphonique automatisé constitue une barrière trop importante pour entrer en contact avec un opérateur. Elles se découragent également rapidement lorsqu'elles sont réorientées vers d'autres services, instances ou d'autres canaux pour poser des questions ou introduire une plainte.

Au Royaume-Uni, différents opérateurs de télécommunications ont déjà adopté des mesures destinées à répondre aux besoins de soutien des utilisateurs vulnérables. Le service de médiation britannique a constaté que lorsqu'un opérateur offre, en première ligne, un support sur mesure de ce type et répond à des demandes spécifiques, cela a un impact favorable sur le nombre de plaintes. À noter comme mesures concrètes : permettre au collaborateur du service clientèle de faire office de point de contact unique au sein de son entreprise, de traiter intégralement la demande ou la plainte de l'utilisateur vulnérable et de recontacter ce dernier, dans un délai raisonnable et convenu au préalable.

## C. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Tout comme les années précédentes, le service de médiation constate, en 2021, un nombre significatif de plaintes ayant trait à une série de problématiques structurelles relatives au tarif social. Certaines plaintes pourraient être évitées si le tarif social était appliqué automatiquement à tous les ayants droit. Cet octroi automatique réduirait non seulement les démarches administratives pour les utilisateurs et les opérateurs, mais conduirait également à un niveau d'équité plus élevé. L'automatisation pourrait, éventuellement, mettre fin aux plaintes concernant une suppression à tort du tarif social lorsque les bénéficiaires changent d'abonnement de télécommunications, passent à un autre opérateur ou déménagent.

Orange fait encore l'objet d'un nombre élevé de plaintes en médiation en raison de sa décision de ne plus appliquer le tarif social sur les services mobiles depuis mars 2020. Pour réduire les frais de télécommunications, certains ayants droit choisissent volontairement de ne pas opter pour une connexion Internet large bande et se contentent d'un GSM. Il est, dès lors, également préjudiciable pour ce groupe vulnérable qu'Orange, à la suite d'un arrêt de la Cour européenne de justice, ait décidé de suivre l'exemple de Scarlet et de limiter le tarif social aux abonnements Internet et de téléphonie fixe.

Depuis 2021, Scarlet fait face à une hausse sensible du nombre de plaintes en médiation concernant le tarif social. Cette hausse est principalement due aux obstacles que Scarlet dresse sur le chemin des demandeurs du tarif social, de la démarche initiale jusqu'à l'application effective du tarif sur les factures, et ce, malgré les approbations de l'IBPT.

Le service de médiation invite, une nouvelle fois, Scarlet à remédier à ces manquements structurels et à procéder à une régularisation de toutes les réductions non accordées à tous les abonnés y ayant droit, qu'une plainte ait été introduite ou non. Il en va, par ailleurs, de même pour les autres opérateurs, qui font visiblement régulièrement face à des problèmes de facturation qui entraînent une suppression à tort du tarif social de certains ayants droit. Le service de médiation demande également aux opérateurs d'appliquer correctement la réduction sur les communications dans le cadre du tarif social, même si ces frais sont déjà inclus dans un forfait pour un abonnement.

Pour terminer, le service de médiation aimerait inciter les opérateurs à adopter des mesures pour assurer un traitement en première ligne accessible, efficace et empreint d'empathie, des questions et plaintes d'utilisateurs vulnérables, que sont souvent les bénéficiaires du tarif social.



# Scarlet : une profusion de plaintes



# 7



## A. INTRODUCTION

57

## B. DIFFÉRENTS PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES UTILISATEURS FINALS

57

1. Problèmes relatifs à l'application de la procédure Easy Switch 57
2. Absence de traitement des demandes de résiliation 57
3. Activation tardive de la ligne fixe 57
4. Portabilité tardive des numéros mobiles 58
5. Difficultés liées à l'octroi du tarif social 58
6. Inaccessibilité et inefficacité du service à la clientèle 58
7. Inaccessibilité de l'Espace Client 59
8. Inaccessibilité de l'adresse électronique et impossibilité de modifier le mot de passe de l'adresse électronique 59
9. Facturation d'Internet mobile 60
10. Non délivrance d'une facture détaillée 60
11. Impossibilité de renseigner les abonnés quant à la formule tarifaire la plus avantageuse 61
12. Dysfonctionnement prolongé des services de communications électroniques 61
13. Demande de compensation 61
14. Impossibilité de réaliser des cessions sauf en cas de décès 62

## C. CONCLUSION

62



## A. INTRODUCTION

Dès novembre 2020, le service de médiation pour les télécommunications a été confronté à une hausse considérable des plaintes en médiation à l'encontre de Scarlet. Cette hausse s'est intensifiée les mois suivants avec un pic en février 2021 (215 plaintes). A partir de mars 2021 (209 plaintes), une baisse du nombre des plaintes à l'encontre de Scarlet s'est amorcée. A titre indicatif, 828 plaintes visant Scarlet ont été recensées en 2020 contre un total de 1.541 en 2021, une hausse de 86,11%.

Outre le nombre élevé de plaintes enregistrées, la diversité ainsi que la persistance des problèmes et dysfonctionnements relevés constituent un phénomène auquel le service de médiation a été rarement confronté auparavant. Le caractère exceptionnel de cette situation justifie que l'on s'y arrête, dès lors, qu'il s'agit précisément de rendre de compte des faits marquants ayant émaillé significativement l'activité du service de médiation au cours de l'année écoulée.

Les problèmes ainsi épinglés seront décrits et illustrés au moyen d'exemples de plaintes. Par ailleurs, un accent particulier sera mis sur le respect des dispositions légales relatives aux communications électroniques et aux droits des utilisateurs finals. Enfin, des recommandations et indications seront, au passage, formulées à l'attention de Scarlet.

En définitive, il est primordial, pour le service de médiation, de trouver une solution pour tous les abonnés concernés et ce, dans le respect des dispositions légales relatives aux communications électroniques ainsi qu'à la protection des consommateurs et utilisateurs finals en général.

## B. DIFFÉRENTS PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES UTILISATEURS FINALS

### 1. Problèmes relatifs à l'application de la procédure Easy Switch

En 2021, 251 plaintes concernant l'application de la procédure Easy Switch par Scarlet ont été introduites auprès du service de médiation. Pour de plus amples développements à ce sujet, il est renvoyé au chapitre 4 du présent rapport annuel.

### 2. Absence de traitement des demandes de résiliation

*J'ai résilié mon Scarlet Trio depuis le 12/12/2020. Cependant, Scarlet continue de me facturer cet abonnement. J'ai contacté leur service client d'innombrables fois, on m'assure à chaque fois que je n'ai qu'à payer mon abonnement GSM puisqu'en fonction de leur système, j'ai, en effet, déjà résilié mon pack. Pendant ce temps, Scarlet ne cesse de me rappeler de payer immédiatement des frais de 93,18€.*

Courant 2021, 290 plaintes relatives à la résiliation d'abonnement ont été formulées à l'encontre de Scarlet. Le principal problème en la matière concerne le maintien de la facturation en dépit de la résiliation, consécutif à la persistance, d'après Scarlet, d'un problème informatique présent depuis début 2021.

D'une part, on ne peut que déplorer l'absence de diligence et de professionnalisme dont témoigne, sur ce point, Scarlet

et, d'autre part, rappeler qu'en application de l'article 111/3 § 1, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, il incombe, en principe, à Scarlet de mettre fin au service (ainsi qu'à la facturation y afférente) le plus rapidement possible et d'en communiquer confirmation écrite à l'abonné.

### 3. Activation tardive de la ligne fixe

*Nous sommes passés de Proximus à Scarlet en octobre 2020. Sept mois plus tard, nous n'avons toujours pas de ligne fixe ! Scarlet promet beaucoup, envoie également des factures pour le service tous les mois mais nous n'avons pas de ligne fixe. Nous sommes des personnes âgées et à risque. Le centre de vaccination ne peut pas nous appeler. Nous avons le numéro xxx mais Scarlet a activé un autre numéro.*

En 2021, plusieurs dizaines de plaintes consécutives à des activations tardives de ligne fixe ont été soumises au service de médiation. Il s'agit d'un problème récurrent qui a débuté en novembre 2018, soit il y a plus de trois ans, et auquel Scarlet demeure manifestement incapable de remédier.

Cela est d'autant plus regrettable que les utilisateurs finals concernés sont, comme en témoigne l'exemple repris-avant, optent pour Scarlet, en raison, principalement, des tarifs « compétitifs » pratiqués par cet opérateur.

Par ailleurs, Scarlet est, la plupart du temps, dans l'incapacité de fournir aux intéressés des informations claires et précises quant au délai d'activation de leur ligne fixe.

Conformément à l'article 108, § 1er, b, alinéa 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, tout contrat conclu entre un abonné et un opérateur, doit notamment mentionner le délai nécessaire au raccordement initial. En tout état de cause, ce délai ne devrait pas excéder les limites du raisonnable. Le service de médiation considère qu'un délai de raccordement raisonnable ne devrait pas excéder les 30 jours ouvrables. A l'issue du terme ainsi défini, il appartient, à l'abonné de résilier, l'abonnement, sans frais, et de requérir le remboursement des éventuelles sommes versées.

A noter que pour pallier le retard d'activation de la ligne fixe, Scarlet propose désormais d'activer temporairement un nouveau numéro d'appel et ce, même si l'abonné a opté pour la portabilité de son numéro fixe. Cette pratique est loin de rencontrer l'adhésion des abonnés et intervient le plus souvent sans information ou accord préalables de ces derniers.

Enfin, les utilisateurs finals lésés sont, en raison du retard, fondés à prétendre à des dommages et intérêts en application de l'article 1147 du Code civil.



#### 4. Portabilité tardive des numéros mobiles

*J'ai demandé, en octobre, de porter deux numéros de Scarlet vers Proximus. Un des numéros a été transféré en deux jours mais l'autre est toujours bloqué. Trois tickets ont été ouverts et plusieurs promesses m'ont été faites. Aujourd'hui, je vois que le numéro est chez Proximus mais il n'est pas clôturé chez Scarlet. J'ai passé des heures au téléphone à essayer de faire avancer ce dossier. Chez Scarlet, on me répond soit que tout est en ordre, soit que cela va se faire. Je souhaite que le numéro en question soit porté chez Proximus afin de bénéficier des tarifs et conditions proposés par cet opérateur.*

En 2021, 106 plaintes concernant Scarlet et la portabilité des numéros mobiles ont été enregistrées auprès du service de médiation, contre 42 plaintes en 2020. Ces plaintes se sont amplifiées au fil des mois et étaient souvent liées au problème susmentionné de l'activation tardive des lignes fixes.

En principe, l'activation du portage de numéro doit être réalisée dans un délai d'un jour ouvrable (article 10, §7, de l'Arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications). En cas de portabilité tardive de numéros mobiles et/ou fixes, les abonnés ont droit à une indemnité de trois euros par jour pour les portages simples et de cinq euros par jour pour les transferts de numéros complexes.

En pratique, Scarlet n'accorde que très rarement cette compensation légale sur base structurelle et le service du mé-

diation doit souvent attirer l'attention sur ces possibilités de compensation applicables dans le cadre d'une médiation.

#### 5. Difficultés liées à l'octroi du tarif social

Pour 2021, le nombre de plaintes relatives au tarif social introduites à l'encontre de Scarlet est particulièrement élevé comparativement aux autres opérateurs. Ce sujet est détaillé dans le chapitre 6 du présent rapport annuel.

#### 6. Inaccessibilité et inefficacité du service à la clientèle

*J'appelle, à nouveau, Scarlet pour demander ce qui ne va pas. Et le jeu recommence, j'obtiens la réponse: «il n'y a pas de rendez-vous pour votre décodeur et quelque chose s'est mal passé. Nous avons ouvert un fichier. Nous vous appellerons dès que nous en saurons en plus». Maintenant, je pense qu'il est temps de porter plainte contre l'ignorance des employés de Scarlet.*

Courant 2021, 185 plaintes mettant en cause le service à la clientèle de Scarlet ont été déposées auprès du service de médiation, à titre comparatif, en 2020, 56 plaintes se rapportant à cette problématique ont été enregistrées.

Contrairement aux déclarations de Scarlet, les problèmes relevés perdurent. En attestent les plaintes encodées mensuellement au cours du dernier quadrimestre de 2021 : septembre, 15 plaintes, octobre, 7 plaintes, novembre, 10 plaintes et décembre, 9 plaintes.

Les principaux griefs invoqués essentiellement, le portent tant sur l'accessibilité (essentiellement, le temps d'attente excessif) que l'efficacité dudit service à la clientèle

ou encore l'absence de réponse aux demandes écrites des abonnés. Sur ce dernier point, la remise à disposition du formulaire de plainte en ligne, début février 2021, ne semble pas avoir impacté à la baisse le nombre de plaintes.

Pour rappel, toute demande d'information écrite relative à la durée du contrat, aux modalités de résiliation du contrat et aux tarifs de tous les services ou indemnités qui peuvent être appliqués par l'opérateur, ou toute plainte écrite qui est formulée par un utilisateur final concernant l'exécution de son contrat portant sur la fourniture de réseaux ou de services de communications électroniques doit recevoir, de l'opérateur concerné, une réponse écrite détaillée et complète (article 116, alinéa3, de la Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques).

En ce qui concerne le temps d'attente excessif, il appartient à Scarlet d'offrir aux abonnés la possibilité de communiquer leurs coordonnées et de laisser un court message afin de pouvoir être recontactés par le service d'assistance téléphonique.



## 7. Inaccessibilité de l'Espace Client

*Je ne peux plus utiliser mon espace client via l'application présente sur mon smartphone. J'ai contacté le callcenter plusieurs fois, par téléphone, les 01/02, 02/02, 09/02 et 22/02. « Nous transmettrons votre question au service compétent et vous serez rappelé ». Mais jusqu'à présent, il n'y a pas de solution du tout et je n'ai pas reçu d'appel téléphonique de Scarlet. Le 22/02, l'interlocuteur en ligne a finalement admis l'existence de problèmes informatiques.*

Durant l'année écoulée, plusieurs dizaines de plaintes en rapport avec l'inaccessibilité ou le fonctionnement des espaces clients de Scarlet ont été soumises au service de médiation. Il s'agit d'un problème structurel présent depuis de nombreux mois.

Il importe, particulièrement, vu la crise sanitaire actuelle que les abonnés puissent accéder aux espaces et plateformes qui leurs sont dédiés. Ces espaces numériques devraient, en effet, permettre aux utilisateurs finals de contacter, immédiatement, l'opérateur en cas de problème, de consulter leurs factures, de modifier leurs formules, de gérer leurs courriers électroniques, de définir des limites et modalités de consommation et de notifications par sms, ...

En conséquence, Scarlet est vivement invitée à s'assurer du bon fonctionnement des canaux d'information qui constituent les plateformes à disposition des abonnés.

## 8. Inaccessibilité de l'adresse électronique et impossibilité de modifier le mot de passe de l'adresse électronique

*Début septembre, nous sommes passés de Scarlet à Proximus. Normalement, nous pouvons recevoir notre courrier pendant encore 18 mois via le webmail de Scarlet. Cependant, nous constatons que nous ne pouvons pas envoyer des e-mails à partir dudit webmail ni recevoir d'e-mails. Nous avons déjà contacté Scarlet plusieurs fois à ce sujet. Nous obtenons pour seule réponse que notre question a été transférée à un niveau supérieur et que nous devons attendre.*

Cet exemple illustre les difficultés auxquelles sont confrontés certains utilisateurs finals désireux de conserver l'accès à leur ancienne boîte électronique après résiliation de leur abonnement.

En cas de résiliation, l'utilisateur final peut, à sa demande, obtenir du fournisseur du service d'accès à internet dont il se sépare pendant au moins dix-huit mois, après la résiliation du contrat, l'une des deux facilités suivantes, au choix du fournisseur :

- a) la mise en place d'un système d'interception automatique, qui transmet le courrier électronique arrivant à l'adresse ou aux adresses électronique(s) créée(s) à une nouvelle adresse électronique à choisir par l'utilisateur final ;
- b) un accès au courrier électronique arrivant à l'adresse ou aux adresses électronique(s) créée(s) (article 121/1, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques).

Scarlet indique continuer de travailler à la résolution de chaque plainte. Par ailleurs, dans un nombre limité de plaintes, Scarlet se propose d'octroyer une indemnité de l'ordre de 0,50 € par jour jusqu'à la résolution du problème.

Cependant, cela n'enlève rien à la gravité de la situation et à la nécessité de régulariser au plus tôt cette situation contraire à l'article 121/1 précité ainsi qu'aux règles ISPA.

*J'ai un abonnement Internet avec Scarlet. Depuis la mise à jour du site web de Scarlet, il est impossible pour les clients de changer le mot de passe de leurs boîtes aux lettres. En cette période de pandémie, le piratage et le phishing sont une situation inacceptable. En cas d'urgence, il faut changer ce mot de passe dès que possible pour sécuriser les données. J'appelle et j'adresse des e-mails, à ce sujet, tous les mois à Scarlet et l'opérateur me répond toujours que cela sera bientôt normalisé. Cela dure depuis six mois maintenant. Je souhaite que Scarlet rétablisse le portail des clients afin qu'ils puissent, à nouveau, changer leurs mots de passe en ligne.*

Conformément à l'article 114 § 1, de la Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, Scarlet se doit prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des utilisateurs finals et des réseaux interconnectés.

En conséquence, le service de médiation estime que, compte tenu de la multiplication des cas d'hameçonnage et autres types d'arnaques, la protection via mot de passe constitue le minimum qu'un opérateur devrait

être en mesure de fournir à ses abonnés.

Le service de médiation recommande instamment à Scarlet d'arrêter les mesures nécessaires afin que ses clients puissent modifier les mots de passe liés à leurs boîtes électroniques.

### 9. Facturation d'Internet mobile

*J'ai reçu une facture de 209,88 € due à l'Internet mobile. Je ne suis pas en faute. Le modem de Scarlet ne fonctionnait pas correctement et ne diffusait pas le Wifi. J'ai fait venir un technicien.*

En 2021, 81 plaintes en rapport avec la facturation d'Internet mobile (Belgique) sont recensées par le service de médiation.

De manière générale, ces plaintes concernant les coûts des données résultent soit d'une surconsommation de data mobile, soit de la non-réception des notifications par sms, soit enfin, de l'indisponibilité de l'application permettant aux abonnés de surveiller/contrôler leur consommation en temps réel.

Dans le cadre de l'examen des plaintes, Scarlet fait, généralement preuve de clémence et procède au recalcul des coûts facturés sur base des tarifs forfaitaires. Cependant, le service de médiation ne peut qu'insister sur la nécessité pour Scarlet de se conformer aux dispositions de l'Arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alertes visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques.

### 10. Non délivrance d'une facture détaillée

*C'est une obligation légale de recevoir des factures normalement, il me semble. Scarlet refuse de me communiquer la référence de ma facture pour que je puisse la vérifier avant de la payer. Cependant, on me demande de payer des montants pour ne pas avoir de rappel mais je ne peux rien vérifier.*

En dépit de demandes répétées et de la médiation, Scarlet n'a, en l'espèce, pas daigné réserver de suite utile à la demande de l'abonné visant à obtenir une facture détaillée.

Conformément à l'article 110, §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les abonnés peuvent obtenir gratuitement, sur simple demande, une version plus détaillée de la facture de base qu'ils ont reçue.

En conséquence, le service de médiation ne peut qu'inviter Scarlet à prendre les dispositions nécessaires afin de fournir, à tous les utilisateurs finals et, sur simple demande de leur part, une facture détaillée, reprenant, non seulement la ventilation des postes facturés mais également un détail par poste.



## 11. Impossibilité de renseigner les abonnés quant à la formule tarifaire la plus avantageuse

*Je ne peux pas vérifier mon utilisation sur le site de Scarlet. On m'a dit que cela n'est pas possible actuellement en raison du corona et parce qu'il y a Internet sans limite. Mais cela me permettrait de déterminer le forfait qui me convient. Surtout s'ils facturent des coûts d'activation pour tout.*

En application de l'article 110 § 4, alinéa 1er, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, Scarlet est tenu, au moins une fois par an, d'indiquer sur la facture des abonnés (avec au maximum 5 numéros), le plan tarifaire le plus avantageux pour eux, en fonction de leur profil de consommation.

Scarlet admet ne pas être actuellement en conformité avec l'obligation légale visée à l'article 110, § 4 précité. Il s'agit d'une lacune fondamentale mettant à mal les droits et intérêts des utilisateurs finals et à laquelle il convient de pallier le plus tôt.

## 12. Dysfonctionnement prolongé des services de communications électroniques

*Depuis le 4 décembre 2020, notre ligne fixe ne fonctionne plus. D'après Scarlet, cela est dû à une mise à jour du système. Le problème n'est pas encore résolu en raison de la pénurie de personnel entre Noël et le Nouvel An. Cela fait presque trois mois maintenant !*

-

*Déjà 2 mois sans TV, Internet et téléphone fixe sans explication. Pourquoi aucun technicien ne passe ? Quand une solution interviendra-t-elle ?*

-

*Nous ne pouvons pas envoyer ou recevoir d'e-mails depuis le 22 décembre. Nous avons commencé à appeler Scarlet régulièrement 2 jours plus tard, mais nous ne sommes toujours pas avancés. La semaine dernière, le 11 février, on avait promis pour la énième fois que tout irait bien en quelques jours. Quand j'ai rappelé hier, ils m'ont dit que ce n'était pas encore fait et que je devais rappeler la semaine prochaine.*

En 2021, le service de médiation a enregistré 293 plaintes d'abonnés Scarlet en raison de perturbations/dérangements de leurs services de télécommunications.

La plupart du temps, ces perturbations/dérangements perdurent et s'étendent sur plusieurs mois sans que Scarlet ne parvienne à y remédier efficacement et, dans un délai raisonnable, alors que les abonnés sont particulièrement dépendants des moyens de communication, en cette période de pandémie. Ils ne disposent pas de perspective ou d'information quant au moment de levée du dérangement. Par ailleurs, de nombreux plaignants ont indiqué que de fausses promesses leur avaient été faites et que Scarlet invoque toujours différentes raisons pour justifier la persistance des dysfonctionnements lesquels affectent, au premier chef, les services de télécommunications fixes.

Une meilleure et réelle prise en charge des dérangements signalés notamment par les services techniques et de première ligne est plus que souhaitable. Une information claire et précise des abonnés par rapport au délai de levée des dérangements notamment s'avère également plus que nécessaire.

## 13. Demande de compensation

*Ils fixent toujours un nouveau rendez-vous qui est annulé la veille. Très désagréable, si vous savez que mon mari et moi travaillons tous les deux à temps plein. Nous avons déjà pris quatre jours de congé pour laisser Scarlet entrer dans notre maison. Nous aimerions également avoir une compensation pour les frais d'appel que nous avons eus via une autre ligne de téléphonie mobile (Mobile Viking) pour contacter Scarlet à chaque fois.*



Les différents problèmes structurels et persistants chez Scarlet incitent les utilisateurs finals à réclamer une indemnisation en raison des désagréments subis.

Les causes de mécontentement des plaignants sont diverses et multiples. Ainsi, l'impact négatif de l'indisponibilité à long terme du ou des services de télécommunications, le fait de devoir prendre des jours de congé alors que le technicien de Scarlet qui, au final, ne se présente pas, le fait de devoir contacter, sans succès, le service à la clientèle de Scarlet, le recours à des alternatives telle que l'utilisation de l'Internet mobile au lieu de l'Internet fixe contribuent à l'exaspération et au mécontentement des abonnés et justifient les demandes de compensation et d'indemnisation .

En première ligne, Scarlet répond soit en refusant ou en ignorant cette demande, soit en se contentant de proposer une indemnisation jugée insuffisante par le plaignant. Scarlet n'offre, en général, pas de compensation satisfaisante dans le cadre de la médiation et se limite souvent à créditer l'équivalent des frais d'abonnement pour la période d'indisponibilité.

#### 14. Impossibilité de réaliser des cessions sauf en cas de décès

*Ma mère et moi sommes abonnés auprès de Scarlet et disposons d'un pack trio. Je souhaite déménager à l'adresse de ma mère qui résilie son pack. J'explique que ma mère a aussi un pack trio à cette adresse. J'ai téléphoné chez Scarlet afin d'être certain qu'une demande de déménagement était bien introduite. On me répond que ma demande de déménagement ne pourra être introduite qu'à partir du moment où la résiliation sera effective pour ma mère! J'aurai d'office une rupture de deux -trois, voire quatre semaines !!! Je suis en télétravail avec des enfants qui ont également besoin de wifi (2 enfants en secondaire - distanciel une semaine sur deux et un en 5ème primaire).*

Au cours des différents échanges intervenus lors du traitement en médiation de la plainte susmentionnée, le plaignant a annulé sa première demande de déménagement et a souhaité reprendre l'abonnement initialement au nom de sa mère. En réponse à cette requête Scarlet a précisé qu'il était malheureusement impossible de répondre favorablement à cette demande. Les cessions et modifications de coordonnées étant uniquement autorisées en cas de décès.

Cette restriction a de quoi surprendre dans la mesure où elle n'est pas en vigueur auprès des autres opérateurs. Par ailleurs, il devrait être possible pour les abonnés Scarlet d'effectuer, moyennant éventuellement le respect de certaines conditions à déterminer, des cessions de leur abonnement.

## C. CONCLUSION

Les problèmes structurels et dysfonctionnements persistants imputables à Scarlet entravent considérablement les droits et intérêts des utilisateurs finals.

Ils constituent, par ailleurs, des manquements graves et répétés à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

D'après les déclarations de Scarlet, ces problèmes de dysfonctionnements sont, en grande partie, dus à des défaillances de son infrastructure informatique et numérique ce qui constitue un véritable comble pour une entreprise censée précisément fournir des services de télécommunications et de communications électroniques.

Trop souvent, Scarlet prétend que ces problèmes sont sous contrôle mais malheureusement, les derniers mois de 2021 montrent que de nombreux aspects demeurent d'actualité et sont loin d'être résolus. En tant que fournisseur de services, il incombe à Scarlet de respecter ses obligations contractuelles et de faire preuve de professionnalisme ainsi que de diligence .

# La facture électronique : une pratique en plein essor



## A. INTRODUCTION

64

## B. PROBLÈMES ET IMPLICATIONS INHÉRENTS À L'INSTAURATION DE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE

64

1. Absence d'information préalable 65
2. Non-respect du libre choix de l'abonné 65
3. Facturation de frais de rappel ou de duplicatas 66
4. Inaccessibilité à la facture électronique imputable à l'opérateur 66
5. Cas particulier des personnes âgées 66

## C. IMPOSITION DE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE CHEZ TELENET

67

1. Contexte 67
2. Article VI.83, 33° du Code de droit économique 67
3. Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques : article 108, § 2, alinéa 1er, modification unilatérale des clauses contractuelles 67

## D. CONCLUSION

68

## A. INTRODUCTION

La facture constitue un élément clé dans la relation abonné/opérateur/fournisseur de services de communications électroniques. D'une part, la facture est le principal vecteur de transmission d'une série d'informations légalement définies par la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

D'autre part, la facture permet, à tout utilisateur final, de contrôler l'exactitude des services et montants portés en compte et, au besoin, de les contester. En conséquence, les modalités de communication des factures revêtent une importance toute particulière. Toute défaillance à ce niveau est potentiellement source de litiges financiers principalement.

Courant 2020, 75 plaintes relatives à la facturation électronique ont été soumises au service de médiation pour les télécommunications. La répartition par opérateur se présentait comme suit : Proximus (37 plaintes), Telenet (25 plaintes), Orange (7 plaintes), Scarlet (3 plaintes) et VOO (3 plaintes).

En 2021, 131 plaintes consécutives à la facturation électronique ont été enregistrées auprès du service de médiation. Les opérateurs concernés par cette problématique sont Telenet (73 plaintes), Proximus (45 plaintes), Scarlet (7 plaintes), Orange (6 plaintes), VOO (2 plaintes) et Youfone (1 plainte). Comparativement à l'ensemble des opérateurs concernés, Telenet totalise, au cours des deux dernières années, le nombre le plus élevé de plaintes à ce propos, soit près d'une centaine de plaintes.

La facturation électronique tend véritablement à se généraliser dans le secteur des télécommunications et des communications électroniques. Ainsi, Telenet a lancé

une nouvelle formule en 2021, appelée Telenet One (Up). L'une des caractéristiques de cette formule est l'instauration exclusive de la facturation électronique au détriment de la facturation papier. Dans le même temps, les nouveaux opérateurs Youfone et HEY ! ambitionnent aussi d'émettre exclusivement des factures électroniques. Ils visent ainsi le 100% digital ainsi que la réduction de leur empreinte écologique.

Cette tendance à la facturation électronique paraît inéluctable et s'inscrit résolument dans l'air du temps. Les raisons en sont multiples et diverses : préservation de l'environnement, réduction des frais de fonctionnement ou encore adaptation des pratiques et habitudes à la suite de la crise sanitaire actuelle.

*Je suis client de Telenet depuis de nombreuses années et je paie toujours mes factures à temps ! Depuis deux mois, je ne reçois plus ma facture par la poste. En tant que personne âgée de 85 ans, je n'ai pas accès à Internet mais je garde quand même un œil sur mes paiements !*

L'extrait susmentionné illustre parfaitement le défi que représente encore et toujours le numérique pour beaucoup de personnes vulnérables et, spécifiquement, les personnes âgées. Ces dernières sont souvent confrontées à l'illectronisme et à la fracture numérique dans une société technologique en évolution rapide. En conséquence, la transition vers la facturation électronique nécessite un accompagnement pour certaines catégories d'utilisateurs vulnérables ou, du moins, peu familiarisés avec les nouvelles technologies. Cet accompagnement consiste notamment en une information préalable, com-

plète et transparente ainsi qu'en des actions des opérateurs et autres fournisseurs de services de communications électroniques en faveur de l'inclusion numérique.

Tels sont précisément les points abordés dans le présent chapitre. Dans un premier temps, il s'agit, au départ de plaintes, d'épingler, en général, les problèmes et implications inhérents à la facturation électronique. Dans un second temps, l'analyse portera plus spécifiquement sur les plaintes consécutives au lancement de la gamme Telenet One (Up) et à l'imposition de la facturation électronique par Telenet.

## B. PROBLÈMES ET IMPLICATIONS INHÉRENTS À L'INSTAURATION DE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE

*Depuis juillet 2021, j'ai des problèmes avec mes factures Proximus ainsi qu'avec le service à la clientèle et le service technique. Je suis client chez Proximus depuis des années et je paie mes factures à temps. Depuis juillet, je demande à Proximus de m'envoyer mes factures par la poste. Il en a été ainsi jusqu'en juin de cette année. En juillet 2021, j'ai demandé un autre forfait moins cher (forfait Pickx avec booster inclus). Depuis lors, Proximus m'envoie toujours un texto avec un montant à payer. Je ne suis pas d'accord avec cette façon de procéder. Les montants à payer changent constamment. J'ai appelé au moins sept fois pour cela, on m'a toujours promis de régulariser la situation mais rien n'est fait.*



La transition vers la facture électronique induit, pour une frange non négligeable d'abonnés, une série de difficultés et de problèmes. Ces derniers sont d'ordres financier et administratif et mettent en évidence la nécessité pour les opérateurs de revoir fondamentalement leur approche en la matière.

### 1. Absence d'information préalable

*Soudainement, Telenet transmet des factures par e-mail, sans nous en avoir informés. Ces factures me parviennent via une adresse e-mail que je n'ai jamais eue ou utilisée. Je souhaiterais ne pas devoir payer les frais de rappel actuellement réclamés par Telenet. En effet, il s'agit d'une erreur de la part de Telenet et non de ma part. J'ai toujours payé mes factures à temps jusqu'à ce que je ne reçoive plus mes factures par courrier postal. Si Telenet décide de ne plus envoyer les factures par la Poste et souhaite les transmettre par e-mail, il convient d'abord d'en informer la personne concernée !*

Généralement, l'activation de la facturation numérique intervient, par surprise, au détour d'une modification de l'abonnement ou encore à l'occasion de la souscription d'une option. L'absence d'information préalable entraîne des conséquences financières. En effet, dans bon nombre de cas, les abonnés concernés ne se doutent même pas d'avoir reçu une ou plusieurs factures électroniques et reçoivent soudainement des frais de rappel, soit lorsque la notification des rappels s'opère également par voie électronique un avis de mise en service minimum ou une sommation à payer émanant d'un huissier ou d'une société de recouvrement.

En conséquence, il importe que les opérateurs soient particulièrement attentifs à l'information des abonnés et assurent, à cet égard, un véritable accompagnement de ces derniers vers la facturation électronique. Concrètement, les abonnés devraient être individuellement informés du passage souhaité à la facturation numérique. Cette information devrait également contenir suffisamment de détails sur la manière de toujours accéder aux factures.

A cet égard, l'adhésion des opérateurs au Code de conduite e-invoicing (facturation électronique) du 1er décembre 2021 présente un intérêt certain. Ledit Code de conduite vise à encourager l'utilisation de la facturation électronique et prévoit certaines obligations à charge des fournisseurs/opérateurs adhérents. Ainsi, le fournisseur qui décide de changer de mode de facturation (électronique/papier) est tenu d'informer le client minimum deux fois (par tous les canaux habituels) avant le changement et de lui fournir l'information nécessaire pour utiliser le canal électronique (mode d'emploi, assistance gratuite, etc..).

Enfin, lorsqu'un consommateur opte pour la facturation électronique, ou lorsqu'il y renonce, une confirmation de ce choix lui est immédiatement envoyée. Ladite confirmation mentionne de manière claire et concrète les conséquences de ce choix et la façon dont le consommateur peut modifier son choix.

### 2. Non-respect du libre choix de l'abonné

*J'ai demandé à recevoir ma facture mensuelle par la poste. Telenet m'a répondu que cela était impossible. Je peux, à cet effet, remplir un formulaire web mais cela est automatiquement converti en envoi numérique. Est-ce légal ?*

Conformément au principe de la convention-loi (article 1134 du Code civil), le passage à la facturation électronique devrait procéder de l'accord des cocontractants et ne peut, en aucun cas, résulter de la volonté unilatérale de l'opérateur. Autrement dit, toute modification des modalités de facturation devrait être subordonnée au consentement de l'abonné.

Sur ce point, le Code de conduite e-invoicing impose aux opérateurs de respecter la volonté du consommateur qui a le libre choix du format de la facture (électronique / papier), quel que soit le service ou produit facturé et indépendamment du mode de paiement retenu. En plus, à tout moment, sans préavis et sans frais, le consommateur peut changer son choix par tous les canaux habituels de contact avec son fournisseur (lettre, téléphone, courriel, site web..).



### 3. Facturation de frais de rappel ou de duplicatas

*Maintenant, Telenet ne veut plus envoyer de facture papier et je reçois toujours un rappel sur mon téléphone portable parce que je suis en retard de paiement et on me facture dix euros supplémentaires à cause d'un retard de paiement. J'ai déjà appelé plusieurs fois Telenet mais ils ne veulent rien y faire. Il s'ensuit que je dois maintenant payer dix euros supplémentaires chaque mois. Je ne suis vraiment pas content de cela.*

La transition vers de la facture numérique requiert une période d'adaptation ainsi qu'un changement d'habitudes. Pour ces motifs, durant les premiers mois suivant l'instauration de la facturation électronique, il conviendrait que les opérateurs fassent preuve de souplesse et de compréhension en cas d'oubli ou de paiement tardif en ne facturant pas systématiquement des frais de rappel (par exemple). Une telle démarche est, du reste, conforme au Code de conduite e-invoicing dans la mesure où celui-ci impose aux fournisseurs de ne pas appliquer de pénalités de retard en cas de non-paiement de la première facture lors de la transition.

Enfin, pour mémoire, en application de l'article 119, § 2, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, le premier rappel par écrit est, en principe, gratuit.

*C'est la deuxième fois qu'Orange me transmet ma facture par courriel au lieu d'une lettre. Je demande un duplicata, mais je dois payer 5 € pour cela.*

A côté des frais de rappel, les abonnés qui, à la suite de la non-réception d'une facture électronique, sollicitent un duplicata, se voient habituellement portés en compte des frais administratifs.

Ces duplicatas devraient être délivrés gratuitement, et ce, d'une part, compte tenu de l'adaptation nécessaire à la facturation électronique et, d'autre part, en application du principe de gratuité de la facture (détaillée) visé à l'article 110, §2 et §3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

### 4. Inaccessibilité à la facture électronique imputable à l'opérateur

*Début décembre 2019, je constate que mon accès à MyProximus n'est plus possible. Tous les mois, je recevais, par email, l'information selon laquelle le décompte était disponible et je consultais donc ma facture sur MyProximus. L'accès à mon espace client est bloqué sans raison. J'ai tenté, sans succès, de réinitialiser totalement l'accès à MyProximus. L'accès à mes factures est donc passé en envois postaux mais la réception des documents était si aléatoire que je suis repassée à la facture électronique. Depuis, je paie mes factures sans pouvoir les voir ce qui fait que le montant a récemment augmenté sans que j'en connaisse la raison.*

Les faits ainsi relatés témoignent de la nécessité, pour les opérateurs qui optent pour la facturation électronique, de dispenser des informations claires et précises concernant les modalités d'accès, de consultation, de sauvegarde et d'archivage des factures. En effet, ces informations conditionnent le contrôle des abonnés ainsi que la possibilité, si nécessaire, de contester la facturation établie.

Dans le même sens, il incombe également auxdits opérateurs de s'assurer du bon fonctionnement de leurs différents canaux de communication digitale et, plus singulièrement des «Espaces Clients ».

### 5. Cas particulier des personnes âgées

*Ma mère (91 ans) a un abonnement chez Proximus pour la téléphonie fixe et mobile. Les paiements s'effectuent par prélèvement automatique. Maintenant, elle ne reçoit plus de factures donc elle ne peut rien vérifier. Le dernier décompte qu'elle a reçu date de février pour la période de janvier. Elle n'a pas de PC et n'a jamais demandé à cesser de recevoir des factures papier.*

Pour bon nombre d'utilisateurs âgés en situation de fracture numérique ou d'illectronisme, le passage et l'adaptation à la facturation numérique relève de la gageure. Non seulement cette catégorie d'utilisateurs finals est généralement peu ou pas familiarisée aux nouvelles technologies mais ne dispose pas, en règle générale, des équipements et supports ad hoc. En conséquence, l'accompagnement de ces utilisateurs âgés revêt une importance toute particulière et appelle, de la part des

opérateurs, des actions et engagements en faveur de l'inclusion numérique.

La Charte pour l'inclusion numérique en Belgique du 14 septembre 2021 s'inscrit dans cette perspective. Les entreprises signataires s'engagent à rendre les technologies digitales accessibles à tous, indépendamment de la capacité physique, du contexte économique, de l'origine culturelle, de l'éducation ou de l'âge.

De son côté, le Code de conduite e-invoicing se situe un cran plus loin et limite la facturation électronique aux seuls clients qui en ont les moyens techniques (par exemple, utilisation d'une adresse électronique).

Dans le cadre de la médiation, les opérateurs font, a posteriori, habituellement preuve de compréhension s'agissant des utilisateurs âgés et acceptent, en fin de compte, de leur transmettre les factures via courrier postal.

Enfin, certaines circonstances particulières liées notamment à la condition médicale sont également susceptibles de justifier l'établissement ou le maintien de la facturation papier.



## C. IMPOSITION DE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE CHEZ TELENET

### 1. Contexte

*À la suite d'un changement d'abonnement Wigo Home vers la formule One, je reçois un mail me notifiant que je recevrai mes factures par e-mail, ce que je ne veux pas. En effet, je veux continuer à recevoir mes factures en version papier et cela gratuitement. Telenet me dit qu'il est impossible de faire le changement, ça sera comme ça point à la ligne. Je souhaite recevoir mensuellement ma facture papier comme avant et sans frais supplémentaire ; qu' ils respectent simplement la législation belge.*

Fin avril 2021, Telenet a lancé ses nouveaux forfaits Telenet One (Up) pour lesquels la facturation s'opère uniquement par voie électronique.

Pareille mesure est, théoriquement, admise. En effet, il n'existe pas actuellement de disposition légale consacrant expressément le droit pour les abonnés d'opter pour la facturation soit papier/numérique ou interdisant aux opérateurs d'imposer la facture électronique aux abonnés.

### 2. Article VI.83, 33°du Code de droit économique

Aux termes de l'article VI.83, 33°du Code droit économique : " (...) dans les contrats conclus entre une entreprise et un consommateur, sont en tout cas abusives, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et conditions qui ont pour objet d'augmenter le prix annon-

cé pour un produit en raison du refus du consommateur de recevoir ses factures par courrier électronique".

S'agissant de l'imposition de e-facturation telle prévue dans le cadre de la formule Telenet One (Up), l'article VI.83, 33°du Code de droit économique n'est pas d'application.

En effet, d'une part, l'article précité traite d'une augmentation du prix. Or, il s'agit, en l'espèce, non pas d'une augmentation mais d'une modification des modalités de communication ainsi que du format des factures consistant essentiellement en une suppression des factures papier .

D'autre part, l'article VI.8 3, 33°du Code de droit économique vise un produit. Or, il s'agit, en l'espèce, de services de communications électroniques donnant lieu à des factures périodiques.

### 3. Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques : article 108, § 2, alinéa 1er, modification unilatérale des clauses contractuelles

L'article 8.2 des conditions générales de Telenet dispose que les relevés de compte seront envoyés ou seront disponibles à l'adresse e-mail, de facturation ou de PC-banking spécifiés par l'abonné.

Les conditions particulières Telenet ONE et ONEup (article 1.2) prévoient que l'abonné recevra un décompte électronique (pas une facture) sur lequel tous les services compris dans One (Up) sont portés en compte.

S'agissant en l'occurrence d'une modification des modalités de transmission des factures et conformément au principe de la hiérarchie des normes, ces dispositions contractuelles ne peuvent contrevenir à l'article 108, § 2,

alinéa 1er, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Pour rappel et conformément à l'article 108 précité : dès lors qu'ils sont avertis d'un projet de modification d'une clause du contrat conclu, les abonnés ont le droit de résilier leur contrat, sans pénalité. Les abonnés doivent en être avertis individuellement et dûment, en temps utile, au plus tard un mois avant ces modifications, et sont informés, au même moment, de leur droit de résilier ce contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions.

En d'autres termes, il n'est pas permis de contourner les obligations et formalités légales définies par la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques via des dispositions contractuelles.

#### D. CONCLUSION

La facturation électronique s'inscrit résolument dans l'air du temps. Elle présente une série d'avantages, que ce soit au niveau financier, économique ou encore environnemental. Toutefois, dans le contexte de la fracture numérique déjà existante et de l'impact que ce changement peut avoir sur certains utilisateurs vulnérables, l'introduction de la facturation électronique nécessite une période d'accompagnement et de transition pour ces utilisateurs vulnérables. Par ailleurs, l'imposition de la facturation électronique devrait s'opérer de bonne foi et dans le respect des dispositions légales relatives aux communications électroniques.



# Les pièges relatifs aux offres illimitées



<b>A. INTRODUCTION</b>	<b>70</b>
<b>B. CONSOMMATION ILLIMITÉE DE DONNÉES FIXES ET MOBILES ET FAIR USE POLICY</b>	<b>70</b>
1. Abonnements Internet fixe	70
2. Abonnements Internet mobile	71
<b>C. FRAIS SUPPLÉMENTAIRES EN DÉPIT D'OPTIONS FORFAITAIRES</b>	<b>72</b>
<b>D. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS</b>	<b>72</b>

## A. INTRODUCTION

Les opérateurs actifs sur le marché des télécommunications belge proposent des « offres illimitées ». Il est possible de citer, comme exemples, l'abonnement « Mobilus Unlimited » de Proximus, certains abonnements « One » de Telenet, certains abonnements « Go » d'Orange ou l'abonnement « Loco » de Scarlet.

Or, les conditions générales de ce genre d'offres contiennent souvent des limitations difficilement conciliables avec le concept d'« illimité ». Les offres sont bel et bien limitées. Une sensible réduction de la vitesse est, par exemple, prévue en cas de dépassement d'un volume donné dans le cas d'abonnements à Internet, en vue d'éviter, d'après les opérateurs, une surcharge du réseau et des nuisances pour d'autres utilisateurs. Les utilisateurs finals s'exposent également à des frais supplémentaires s'ils dépassent le nombre convenu de SMS et/ou de minutes d'appels. Cette problématique revêt une dimension particulière lorsque la surconsommation est provoquée par les mesures imposées par le gouvernement, comme la quarantaine obligatoire, le télétravail ou l'enseignement à distance, pour lutter contre la pandémie de coronavirus, les personnes étant tributaires de services fonctionnels. L'adjectif « illimité » s'apparente davantage à un slogan publicitaire dont la légitimité s'expose à des critiques et interrogations.

En 2021, le service de médiation a reçu plusieurs dizaines de plaintes d'utilisateurs dont la connexion avait été ralentie à la suite d'un dépassement du volume autorisé, ou de plaignants confrontés à des frais supplémentaires en raison d'une utilisation excessive de SMS ou de la téléphonie. Il s'agit, plus particulièrement, de 17 clients de Proximus, 15 clients d'Orange et 12 clients de Telenet, mais des clients de plus petits opérateurs, comme Scar-

let ou Unleashed, ont, eux aussi, contacté le service de médiation parce qu'ils pensaient bénéficier d'un service illimité.

Le service de médiation abordait cette problématique des utilisateurs, pour la première fois, dans le chapitre 11 de son rapport annuel de 2019. Dans ce chapitre, il s'agira d'analyser les plaintes de 2021, en établissant une distinction entre un usage excessif de l'Internet fixe ou mobile d'une part, et des SMS et appels, d'autre part, toujours dans le cadre d'une offre illimitée.

## B. CONSOMMATION ILLIMITÉE DE DONNÉES FIXES ET MOBILES ET FAIR USE POLICY

Les opérateurs sont légalement tenus de fournir toutes les informations concernant les principaux détails de leur plan tarifaire et de communiquer les limitations au client potentiel, nouveau ou existant. Ce devoir d'information s'applique à tous les documents utilisés dans la phase précontractuelle, dans le contrat (article 108, § 1 et article 111, §1, 2° de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques) et sur les sites Web. Les problèmes structurels mis au jour dans les plaintes concernant les plans tarifaires avec offre illimitée sont la réduction de la vitesse Internet, portant préjudice aux utilisateurs, ainsi que l'absence de transparence, les plaignants estimant avoir été induits en erreur par leur opérateur.



### 1. Abonnements Internet fixe

*Visiblement, quand j'utilise trop Internet, je dois me contenter d'une faible vitesse pendant les heures de pointe (en cherchant bien, vous pouvez trouver ces informations sur le site Web de Telenet). Maintenant, en plus de mes factures déjà très élevées, je paie 15€ de supplément par mois pour bénéficier d'une très haute vitesse, mais je n'y ai pas droit car, d'après eux, j'effectue trop de téléchargements.*

-

*J'ai déjà essayé d'envoyer cette plainte, mais elle ne passe pas, en raison de la lenteur de l'Internet, c'est vous dire la gravité de la situation. Je ne veux pas que ma vitesse soit limitée, mais si c'est le cas, ces 15 € ne peuvent être facturés pour les jours à faible vitesse.*

Pratiquement tous les opérateurs appliquent désormais une clause d'utilisation raisonnable (« Fair Use Policy » ou « FUP ») sur leurs produits Internet fixe. Dans son document de consultation du 17 septembre 2021 à propos d'un projet de lignes directrices de l'IBPT concernant l'offre d'Internet « illimité », l'IBPT signale n'avoir trouvé, parmi les fournisseurs de services d'accès à l'Internet, qu'un seul dont le volume de données autorisé était effectivement illimité.

En raison de la FUP, un utilisateur de télécommunications qui dépasse une consommation donnée verra la vitesse du service sensiblement réduite. D'après les opé-

rateurs, cette pratique a pour but d'éviter une surcharge du réseau et des nuisances pour les autres utilisateurs. Dans l'exemple cité de Telenet, la vitesse de l'Internet est réduite pendant les heures de pointe à 10 Mbps downstream et 1 Mbps upstream jusqu'à la fin de la période de facturation.

Cette surconsommation peut avoir différentes origines, comme de longues sessions de jeu en ligne ou de streaming de séries et de films, mieux connu sous le nom de « binge watching ». La définition d'utilisateur intensif de l'Internet fixe varie d'un opérateur à l'autre, et dépend du plan tarifaire souscrit.

Pour éviter de telles situations, l'utilisateur de télécommunications est, théoriquement, protégé par une obligation d'information du vendeur pendant la phase précontractuelle de la conclusion du contrat. Le service de médiation considère que les mesures limitatives, souvent décrites comme « fair use policy », constituent un désavantage injustifié et abusif si les noms de produit, fiches et/ou pages Web parlent de consommation illimitée de données, sans plus. Il est question de pratiques marketing trompeuses au sens de l'article VI.97 du Code de droit économique (CDE) si la description de l'offre illimitée a pu induire en erreur ou est susceptible d'induire en erreur le consommateur.

Le service de médiation constate que les informations concernant les services Internet fixes et les limites d'utilisation sont disponibles et accessibles. Les plaintes indiquent cependant que les opérateurs omettent souvent de veiller à ce que les limitations concernant l'offre « illimitée » soient effectivement portées à la connaissance des abonnés avant la conclusion du contrat. En cas de référence purement rétroactive aux pages Web ou conditions générales applicables, une fois le contrat

conclu, l'exigence de transparence légale disparaît. Il est, pendant la phase précontractuelle, de la responsabilité de l'exploitant/du fournisseur des services de communication électronique d'informer l'abonné de manière correcte et détaillée, notamment à propos des caractéristiques des services proposés, dont les limites et autres restrictions connexes (article VI.2 et VI.3 CDE).

Cela semble plus facile à dire qu'à faire. Dans la pratique, l'utilisateur de télécommunications doit consulter les conditions particulières de l'abonnement pour déterminer que chez Proximus, par exemple, l'utilisation illimitée ne s'applique qu'en cas d'usage personnel et normal. Pour déterminer ce qu'est un usage personnel et normal, il est fait référence aux conditions générales. Tous les utilisateurs finals ne sont, par ailleurs, pas informés par l'opérateur de la possibilité d'étendre le volume inclus.

Chez Orange, le bas de la page web des services d'abonnements illimités reprend plusieurs questions standard mais aucune information détaillée ne peut être trouvée. Les réponses spécifiques ne peuvent être obtenues qu'en parcourant ces questions et, en cliquant plusieurs fois, afin d'arriver à une autre page web qui explique, plus en détail, les limites du plan d'abonnement choisi.

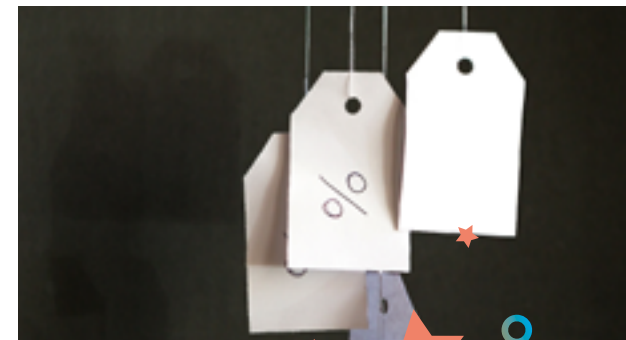
Scarlet nuance le terme « illimité » en ajoutant une note tout en bas de la page, qui ouvre les conditions générales. Il est question d'options payantes supplémentaires qui permettent de maintenir la vitesse de l'Internet.

Chez Telenet, il faut savoir qu'il faut cliquer sur la troisième page Web sur le titre « disclaimer » pour apprendre qu'en cas d'usage intensif pendant les heures de pointe, la vitesse de l'Internet peut être temporairement limitée, ce qui n'implique aucun automatisme. Ce n'est qu'en cas de plan tarifaire avec un volume d'Internet limité qu'il est

possible d'ajouter un volume supplémentaire moyennant paiement. Le plaignant de l'exemple susmentionné pouvait continuer de bénéficier d'une expérience Internet normale (surfer, effectuer des opérations bancaires en ligne, des appels vidéo) pendant les heures creuses ou opter de façon structurelle pour un autre abonnement, mieux adapté à ses besoins. Il s'agit, d'après le service de médiation, d'une mesure sévère pour des personnes qui ne dépassent les limites qu'épisodiquement.

## 2. Abonnements Internet mobile

*J'ai souscrit un abonnement Orange illimité pour bénéficier de données illimitées. Un conseiller m'a orienté vers cet abonnement par téléphone. Je viens cependant de remarquer que les données sont limitées à 30 GB pour l'utilisation de la 4G. De plus, la consommation est limitée en termes de vitesse, ce qui ne permet pas le visionnage en streaming.*



Chaque opérateur semble également avoir une Fair Use Policy pour les services d'Internet mobile. Les limites dépendent du plan tarifaire souscrit, du nombre de numéros mobiles liés à l'abonnement, de l'opérateur choisi et de la position de l'utilisateur en Belgique, dans la zone UE (avec de trop rares mentions des pays effectivement inclus) ou en dehors de la zone UE. Dans les notes de bas de page/astérisques ou dans les conditions générales, le concept « d'utilisation illimitée » est ainsi nuancé, mais l'obtention de ces informations, tout de même importantes, demande des efforts et de la persévérance de la part de l'utilisateur final.

Ceci démontre que les opérateurs ne font pas toujours référence de manière claire et évidente, avant la commande, aux conditions liées au plan tarifaire proposé.

Lors d'un dépassement du volume mobile inclus en Belgique, la vitesse est, par analogie aux abonnements Internet fixes, limitée jusqu'au début de la phase de facturation suivante. Il convient de faire attention aux cartes SIM données des tablettes, étant donné que leur consommation est également déduite des données mobiles incluses.

Si une personne dépasse sa limite dans l'Espace économique européen, tous les opérateurs permettent aux utilisateurs de continuer à surfer au tarif maximum de 3 € par Go de données (en 2021). « Roam like at home » suppose, en effet, une utilisation raisonnable du service de roaming par le consommateur. Le volume précisément inclus dépend du prix que l'utilisateur final paie pour son forfait mobile et varie en fonction du volume inclus dans le pays d'origine. Le volume de données en itinérance doit correspondre au moins au double du volume obtenu en divisant le prix du contrat mobile (hors TVA) par le plafond tarifaire de gros des services de données en

itinérance (3€ par Go en 2021). Plusieurs plaignants ont signalé au service de médiation ne pas être au courant de ces dispositions.

### C. FRAIS SUPPLÉMENTAIRES EN DÉPIT D'OPTIONS FORFAITAIRES

*Orange vend des abonnements GSM à des particuliers en annonçant dans ses contrats et ses publicités « SMS illimités ». J'ai, cependant, remarqué que les conditions générales limitent l'utilisation des SMS à 10 000 SMS/mois et à 250 correspondants différents par mois. Il s'agit, d'après moi, d'une publicité mensongère qui doit immédiatement cesser.*

-

*Proximus m'a facturé des montants qui ne sont pas applicables, comme des montants pour appels nationaux mobiles, alors que l'abonnement inclut des appels illimités.*

Un tarif forfaitaire est à considérer comme un tarif qui permet d'utiliser, de manière illimitée, les services de téléphonie et SMS proposés. Les opérateurs appliquent évidemment un tarif commercial à leurs services, mais ils doivent le faire de manière à ce que l'utilisateur final soit toujours suffisamment informé. S'ils souhaitent limiter le nombre de SMS proposés, ou, par exemple, uniquement autoriser des appels illimités à tarif fixe à toutes les lignes fixes en Belgique, il convient de le mentionner de manière claire et explicite dans le contrat. Une disposition dans les conditions générales ne suffit pas.

### D. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Les concepts « surfer de manière illimitée », « appels illimités », « SMS illimités », etc. sont des publicités attrayantes. Si elles peuvent conduire à une interprétation erronée, une clarification à l'aide d'une description claire est requise. La dissimulation d'informations essentielles concernant des limitations existantes est considérée comme trompeuse par les plaignants et a donné lieu à des surprises, la vitesse de l'Internet étant, d'un coup, sensiblement réduite après utilisation d'une certaine quantité de données ou des frais supplémentaires étant imputés. Il est important, pendant la phase précontractuelle et, en conformité avec l'obligation d'information, d'imposer, à chaque opérateur, d'informer l'abonné à propos des limites et limitations relatives à l'offre proposée. Le service de médiation estime qu'il ne peut être question de pratique commerciale transparente que si l'utilisateur final a pu poser un choix complet, éclairé et informé de souscrire ou non une offre donnée.

Le service de médiation conseille, dès lors, aux opérateurs actifs en Belgique de ne plus utiliser le mot « illimités » pour désigner des offres qui ne le sont pas en réalité, qu'il s'agisse de gigabyte ou de terabyte ou du nombre de minutes d'appel ou de SMS.

De plus, le service de médiation estime que l'accès à Internet ne peut, en aucun cas, être bloqué en pleine pandémie, vu la nécessité d'avoir un accès à Internet à domicile.



# Le refus de vente



## A. INTRODUCTION

74

## B. DIFFÉRENTES FORMES DE REFUS DE VENTE POUR CAUSE D'INSOLVABILITÉ

75

1. Refus de vente lors de la demande d'abonnement : différents problèmes relevés
2. Refus de vente en cours d'exécution du contrat

75

77

## C. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

77

## A. INTRODUCTION

*Je me suis, à nouveau, rendue dans une téléboutique Orange. Après une attente de trois quarts d'heure, il s'avère que je suis renseignée sur une liste noire et que je ne peux, de ce fait, obtenir un abonnement. Je suis considérée et traitée à tort comme cliente à risque. Je ne dispose pas des moyens financiers pour faire appel à un avocat. Que puis-je faire pour sortir de cette liste ?*

Le refus de vente désigne le fait pour un professionnel de refuser de fournir un bien ou un service malgré une demande en ce sens formulée par un consommateur ou un autre professionnel.

Les faits évoqués dans l'exemple constituent bien un refus de vente.

En 2021, le service de médiation pour les télécommunications a enregistré 73 plaintes émanant de personnes exclues du bénéfice d'un abonnement (GSM, Internet, téléphone fixe) en raison, principalement, d'une (présumée) dette auprès d'un ou plusieurs opérateurs. Les principaux opérateurs concernés sont respectivement et, par ordre décroissant : Proximus (30 plaintes), Orange (23 plaintes), Telenet (21 plaintes) et VOO (4 plaintes). A titre indicatif, en 2020, 71 plaintes relatives à cette problématique ont été introduites auprès du service de médiation.

Le refus de vente résulte de la liberté contractuelle. Cette dernière constitue l'un des principaux fondements du droit des obligations et des contrats. Conformément au principe de la liberté contractuelle, chacun est libre de

contracter ou de ne pas contracter et de choisir son co-contractant. Ce principe vaut bien entendu pour les opérateurs et autres fournisseurs de services de communications électroniques.

Au fil du temps, le principe de la liberté contractuelle s'est quelque peu effrité vu que le législateur est intervenu, dans des secteurs économiques spécifiques afin d'imposer à des particuliers ou entreprises la conclusion de contrat sous peine parfois de sanctions pénales. Tel est le cas, par exemple, de l'obligation pour tout conducteur de souscrire une assurance automobile ou encore l'obligation pour tout employeur de souscrire une assurance couvrant les risques d'accidents du travail.

De nos jours, les services de communications électroniques occupent une place centrale dans la vie quotidienne et sont indispensables au même titre que l'eau, l'électricité ou le gaz. Ils répondent à des besoins vitaux nécessaires au bon fonctionnement de la société, et ce, tout particulièrement en cette période de pandémie.

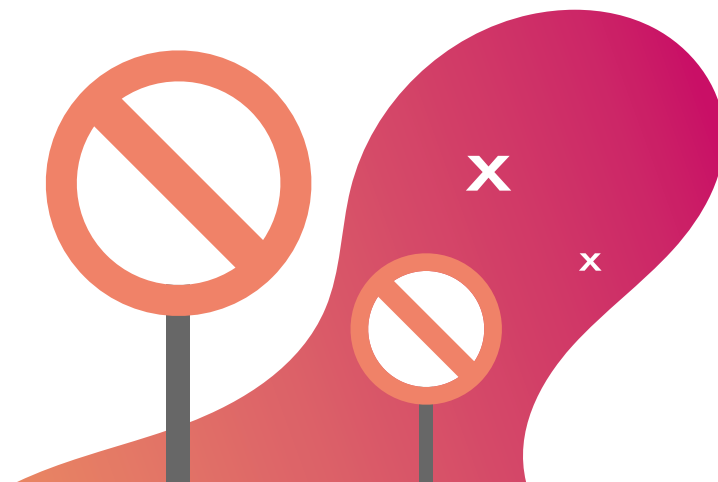
L'inclusion numérique représente un véritable défi sociétal. Dans le cadre de la médiation, l'enjeu consiste essentiellement à définir un juste équilibre entre d'une part, la liberté contractuelle et la prévention de l'insolvabilité et, d'autre part, l'accès de chacun à des services de communications électroniques dans un contexte de digitalisation accrue.

Dans ce contexte, il est permis de s'interroger quant à l'application stricte et entière du principe de la liberté contractuelle en matière de services de communications électroniques. Ainsi, un opérateur peut-il, sous prétexte de la liberté contractuelle, de manière parfois quasi discrétionnaire et, sans nécessairement, en indiquer clairement le ou les motifs, refuser à un utilisateur final l'activation

de tel ou tel service de communications électroniques ? Dans le même ordre d'idée, un opérateur peut-il sans raison manifeste, du jour au lendemain, résilier d'office et sans raison objective ou apparente un abonnement ? En l'occurrence, quels sont les éventuels recours dont dispose l'utilisateur final privé à la suite d'un refus de vente de services de communications électroniques ?

Dans le même temps, les fournisseurs de services de communications électroniques veulent, à l'instar de tout autre créancier, se prémunir contre tout risque d'insolvabilité, voire de surendettement des candidats abonnés. Il est manifeste, d'après plusieurs analyses, que le non-paiement de la facture de télécommunications demeure l'un des premiers indicateurs de surendettement.

Le présent chapitre aborde, au départ d'exemples de plaintes, les différentes formes ou causes de refus de vente propres aux secteurs des télécommunications ainsi que les problèmes qui en découlent. Un certain nombre de recommandations seront, par ailleurs, formulées à l'attention des opérateurs et fournisseurs de services de communications électroniques.





## B. DIFFÉRENTES FORMES DE REFUS DE VENTE POUR CAUSE D'INSOLVABILITÉ

S'agissant du secteur des télécommunications, les cas de refus de vente sont généralement consécutifs à un risque avéré ou supposé d'insolvabilité ou de précarité financière de l'abonné. Ces refus sont souvent liés à une situation délicate dans laquelle se retrouve l'abonné (faillite, règlement collectif de dettes, factures impayées ou prescrites, ...) et peuvent être regroupés en deux catégories selon qu'ils interviennent, en amont, lors de la demande de souscription d'abonnement ou au contraire en cours d'exécution du contrat. La première catégorie est de loin la plus importante.

### 1. Refus de vente lors de la demande d'abonnement : différents problèmes relevés

#### 1.1. Manque d'information

*Orange me refuse en tant que client. J'aimerais obtenir de plus amples renseignements à ce sujet.*

-

*Je ne peux obtenir de services à mon nom car j'aurais une dette et un dossier chez un huissier. Je ne parviens pas à obtenir des détails concernant cette dette.*

Les plaintes susmentionnées témoignent, a priori, de la totale ignorance des abonnés concernés quant aux motifs précis justifiant le refus de vente. Il s'agit là d'un défaut d'information lourd de conséquences et susceptible de

priver les intéressés de tous moyens de communication, hormis des offres prépayées de plus en plus limitées.

Il importe que les opérateurs fassent preuve de transparence et, par ce biais, communiquent d'entrée de jeu l'ensemble des motifs à l'origine du refus de la vente. Il s'agit là d'une exigence élémentaire sous peine d'arbitraire.

Cela étant, une issue positive est généralement réservée à ce type de plaintes dans le cadre de la médiation. Concrètement, l'opérateur ajuste son fichier, sans pour autant fournir les motifs du refus initial de vente, et invite le plaignant à introduire une nouvelle demande d'abonnement.

#### 1.2. Règlement collectif de dettes

##### 1.2.1. Maintien de la dette

*Ma cliente est restée avec nous pendant un certain temps dans le refuge pour femmes et va maintenant vivre seule avec ses enfants. Elle est en règlement collectif de la dette. Cependant, elle ne peut pas conclure de contrat avec une entreprise de télécommunications parce qu'elle a une dette impayée avec un opérateur. Elle est blacklistée auprès de toutes les entreprises de télécommunications.*

Pour rappel, le règlement collectif de dettes est une procédure judiciaire visant à rétablir la situation financière du débiteur afin notamment de lui permettre, dans la mesure du possible, de payer ses dettes tout en lui garantissant, à lui et sa famille, de pouvoir continuer de vivre dignement. A l'heure actuelle, cette dignité implique

nécessairement l'accès aux services de télécommunications et de communications électroniques.

En cas de règlement collectif de dettes, les dettes existantes auprès d'un opérateur sont, en principe, réglées ou en passe de l'être selon les dispositions arrêtées par le Tribunal du travail (paiement ou remise de dettes).

Pour ces motifs, l'application stricte et absolue de la liberté contractuelle et du refus de vente qui en découle semblent difficilement justifiables en cas de règlement collectif de dettes.

En pratique, les opérateurs consentent à accorder un abonnement moyennant soit le paiement du solde ouvert soit l'accord du médiateur de dettes ou encore le versement d'une provision dont le montant excède largement les moyens financiers des abonnés concernés.



### 1.2.2. A propos de la solvabilité

Enfin, depuis la dissolution de l'ASBL Preventel en 2010, chaque opérateur tient sa propre liste au risque de voir certains abonnés cumuler des impayés auprès de plusieurs entreprises de télécommunications.

*Proximus maintient abusivement mon nom sur liste noire. Je suis en règlement collectif de dettes et Proximus n'a pas introduit sa déclaration de créance. Le juge l'a écartée de la procédure mais ce créancier ne veut pas clôturer le dossier et supprimer mon nom de la liste noire. je suis fiché et ne peut accéder aux services Télécoms chez un autre opérateur. Proximus m'invite à régler le montant ouvert. Je souhaite que Proximus respecte le jugement d'homologation pour le règlement collectif de dettes, clôture ce dossier et me raye de la liste noire.*

Les plaintes déposées auprès du service de médiation font état de listes tenues par les opérateurs. Le contenu ainsi que la teneur des données figurant sur ces listes demeurent opaques et imprécis. Selon toute vraisemblance, ces listes reprennent notamment des données personnelles relatives aux abonnés pour lesquels une procédure en règlement collectif de dettes est ou a été engagée.

Ces plaintes attestent également de la difficulté, pour les abonnés, d'obtenir la radiation desdites listes.

Quoi qu'il en soit, la tenue de ces listes ainsi que le traitement des données y renseignées relèvent, en principe,

du RGPD. Il s'ensuit, pour les opérateurs, l'obligation de garantir aux abonnés et utilisateurs finals un certain nombre de droits dont les droits d'accès, de rectification et de suppression.

### 1.3. Factures prescrites

*Je ne peux pas souscrire d'abonnement pour mon fils de 10 ans chez BASE car apparemment il y a encore un montant ouvert (104,86 €) à partir de 2013. Base ne peut pas me présenter de factures ou indiquer d'où proviennent ces coûts.*

Pour rappel, les créances pour la fourniture de biens et de services de services de communications électroniques ou de services de radio-transmission ou de radio et télédiffusion via des réseaux de communications électroniques se prescrivent par cinq ans (article 2277 du Code civil).

En conséquence, un opérateur n'est non seulement plus en droit de poursuivre le paiement d'une facture prescrite mais plus en droit non plus de s'appuyer sur le non-paiement d'une facture prescrite pour s'opposer à l'activation d'un nouvel abonnement. Pour plus de développement à ce sujet, il est renvoyé au chapitre 10 du rapport annuel 2020.



### 1.4. Refus de vente en raison d'une faillite

*Je ne peux pas souscrire d'abonnement auprès de Telenet ou Orange. A la suite d'un cas de force majeure, ma société a été déclarée en faillite en 2012. J'ai été déclaré excusable en 2014. Depuis toutes ces années, j'ai dû demander les services Telenet au nom des enfants, mais je ne veux plus de cette situation. Après sept ans, je dois payer une somme de 2070 euros afin de pouvoir bénéficier d'un abonnement. Je souhaite que Telenet et Orange me permettent de redevenir leur client.*

Depuis le 1er mai 2018, date d'entrée en vigueur du livre XX du Code droit économique qui traite du droit de «l'insolvabilité des entreprises», le régime de l'excusabilité est remplacé par le principe de l'effacement des dettes du passé (article XX.173 du Code droit économique). L'objectif final demeure, quant à lui, identique à savoir favoriser le processus d'effacement des dettes des entrepreneurs de bonne foi et soutenir leur réinsertion dans le tissu économique officiel afin d'éviter les marchés parallèles et la clandestinité.

L'accès aux services de télécommunications ainsi qu'aux services de communications électroniques est indispensable à la réinsertion économique ainsi recherchée. Dès lors, il convient de définir des options permettant de concilier, à la fois, l'objectif de réinsertion économique et le risque d'insolvabilité des abonnés. L'exercice est loin d'être aisé et devrait s'opérer, au cas par cas, dans le cadre du processus de médiation.

## 2. Refus de vente en cours d'exécution du contrat

### 2.1. Refus d'activation d'une option supplémentaire

*Je tente d'acquérir un smartphone chez VOO avec mon abonnement actif depuis quelques jours. VOO refuse de faire cela parce que lorsque je suis rentré de France, j'ai vu que j'avais une facture impayée venant de chez eux. Facture dont je ne connaissais pas l'existence. J'ai payé cette dernière immédiatement. Ils refusent aussi de me mettre le téléphone fixe. Ils ne cessent de commettre des impairs. Je souhaite obtenir ce à quoi j'ai droit.*

Le refus d'activation d'une option supplémentaire à un abonnement procède bien souvent de l'existence, dans les fichiers de l'opérateur, d'une facture impayée passée en irrécouvrable sans que le montant correspondant à celle-ci n'ait, pour autant, été annulé. Ce type de plaintes trouve habituellement une issue positive en médiation : l'opérateur en cause rectifie les informations reprises sur le compte client de l'abonné et lui propose d'introduire une nouvelle demande de service.

Une actualisation régulière des données relatives à la solvabilité permettrait, assurément, de réduire les litiges et plaintes en la matière.

### 2.2. Rupture brutale

*Mes services ont été bloqués sans aucune communication préalable. Telenet refuse le plaignant, il aurait administré un coup de poing à un employé du magasin.*

-

*Nous avons eu beaucoup de problèmes avec des montants en souffrance qui n'étaient pas facturés correctement par Edpnet mais que nous avons tout de même payés pour faire preuve de bonne volonté. L'opérateur ne veut plus entendre parler de nous et se montre particulièrement nerveux et impoli quand nous lui posons pose des questions concernant nos factures. Nous sommes en ordre de paiement. Nous souhaitons restés abonnés auprès d'Edpnet et bénéficier d'une seconde chance.*

A côté des refus de vente décrits précédemment, il existe des cas de figure exceptionnels dans lesquels l'opérateur résilie le contrat de manière brutale et sans motif apparent.

De telles pratiques s'apparentent à des cas d'abus de droit, lequel consiste, selon la jurisprudence, précisément à exercer un droit d'une manière qui excède manifestement les limites de l'exercice normal de ce droit par une personne prudente et diligente. Tel est le cas spécialement lorsque le préjudice causé est sans proportion avec l'avantage recherché ou obtenu par le titulaire du droit.

Par ailleurs, l'opérateur qui met fin brutalement et intempestivement à un abonnement manque à son devoir de diligence au risque éventuellement d'engager sa responsabilité civile. En effet, en agissant de la sorte, l'opérateur commet une faute au sens de l'article 1382 du Code civil (ancien) pour laquelle l'abonné peut prétendre à des dommages et intérêts.

## C. CONCLUSION ET RECOMMANDATION

Le refus de vente inhérent au principe de la liberté contractuelle implique la mise en balance de deux intérêts en présence. Il s'agit de définir un juste milieu entre, d'une part, le droit de chacun d'accéder à des moyens de télécommunications et de communications électroniques dans une société de plus en plus numérisée et, d'autre part, de permettre aux opérateurs de se prémunir contre les risques d'insolvabilité des abonnés. Cette nécessaire conciliation n'est pas toujours des plus simple et doit se faire en tenant compte de circonstances propres au cas d'espèce. Tel est précisément tout l'enjeu et l'objectif de la médiation.

Enfin, dans leur approche, les opérateurs se doivent également d'agir en toute transparence quant aux motifs de refus et de faire preuve de pondération. En effet, dès lors qu'il est question de refuser l'activation d'un abonnement, le principe de la liberté contractuelle et le refus de vente qui en découle ne peuvent s'exercer pleinement et devraient être tempérés.

# Les plaintes afférentes aux frais élevés d'appareils en location déjà restitués



## A. INTRODUCTION

79

## B. PROBLÈMES STRUCTURELS

79

1. Problèmes lors de l'enregistrement d'appareils en location déjà restitués 79
2. Facturations très tardives 80
3. Erreurs du système lors de la facturation d'indemnités pour appareils en location 80
4. Problèmes pratiques concernant la restitution d'appareils en location 81
5. Manque de clarté concernant la nécessité de restituer les appareils loués et contestation de principe quant aux tarifs 81

## C. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

82

## A. INTRODUCTION

Les abonnés à l'Internet et à la télévision numérique doivent disposer d'un modem et d'un décodeur pour utiliser ces services. Tout opérateur de télécommunications s'attend, dès lors, à ce que ses clients achètent ou louent ces appareils. Certains opérateurs, comme Proximus et Orange, proposent uniquement des modems et décodeurs à la location. Ils invoquent, pour cela, les évolutions technologiques constantes des services de communication électroniques, qui peuvent conduire à des problèmes de compatibilité avec du matériel obsolète. L'avantage de la location d'un modem ou d'un décodeur est que ces appareils peuvent être régulièrement échangés contre des exemplaires dont le logiciel est adapté aux dernières exigences.

Lorsque l'utilisateur décide de résilier son abonnement Internet et/ou à la télévision numérique, qu'il change ou non de fournisseur de télécommunications, il a contractuellement l'obligation de restituer les appareils loués à l'opérateur. Et s'il oublie de le faire, il prend le risque de devoir payer une indemnité, qui peut se chiffrer à plusieurs centaines d'euros.

Courant 2021, le service de médiation a reçu 182 dossiers de contestation de frais imputés par des opérateurs de télécommunications pour non-restitution d'appareils en location. Ce n'est pas la première fois qu'il reçoit un nombre significatif de plaintes à ce sujet. En 2019 et 2020, le service de médiation est intervenu dans 180 et 222 plaintes à ce sujet. Classées par opérateur, les plaintes reçues, en 2021, se présentent comme suit : Proximus (85), Orange (51), Telenet (43), VOO (15) et Scarlet (13). Les plaintes ont principalement trait à des modems et décodeurs loués, mais parfois aussi à d'autres types de matériel que les opérateurs proposent à la location en option, comme des amplificateurs Wifi.

Il est question d'une analyse des plaintes de 2021, d'un exposé des problèmes structurels et de recommandations à l'attention des opérateurs.

## B. PROBLÈMES STRUCTURELS

### 1. Problèmes lors de l'enregistrement d'appareils en location déjà restitués

*Le 25 février 2021, j'ai résilié mon abonnement chez Orange. Le 1er mars 2021, j'ai renvoyé via un point poste de Bpost, à Zonhoven, le décodeur, le modem et la télécommande à Orange. Le 1er avril 2021, je reçois un courrier d'Orange m'invitant à restituer les appareils. Le 6 avril 2021, je reçois une facture de 200 € pour la non-restitution des appareils. Dès que j'ai un collaborateur au téléphone, on m'assure que le problème va être examiné.*

-

*Je ne souhaite pas payer la valeur résiduelle d'appareils que je ne possède plus. Puisque chaque étape a bien été enregistrée en ligne (et est visible sur mon compte), je ne peux que penser que Telenet a imputé volontairement ces frais. Je peux, en effet, prouver que j'ai restitué ces appareils. Tout a été traité sur l'ordinateur dans le magasin Telenet et modifié dans mon compte. Imputer une valeur résiduelle pour des appareils qui ne sont plus en ma possession est une pratique abusive.*

Le principal problème structurel est que les plaignants affirment qu'ils ont restitué les appareils en location à l'opérateur, alors que l'entreprise n'a visiblement pas enregistré la restitution de ce matériel et leur réclame, par conséquent, une indemnité élevée. La large majorité des plaintes a trait à une situation dans laquelle le plaignant, après rupture de son contrat, avait restitué les appareils à son ancien fournisseur de télécommunications. Dans une moindre mesure, la restitution concerne l'échange d'un appareil en location défectueux ou obsolète.

Bon nombre de plaignants joignent à leur plainte une preuve de restitution, à savoir un bon de dépôt de l'appareil auprès d'un bureau postal. Bien souvent, ces preuves ont déjà été remises au service client de première ligne des opérateurs concernés. En dépit de la présentation de cette preuve, les opérateurs ne parviennent pas toujours à régler ces dossiers correctement, et une procédure de rappel des montants indus est lancée.

Un autre problème structurel est l'enregistrement des appareils en location reçus. Si, par exemple, les appareils se perdent au cours de l'acheminement par la poste, voire lors de leur dépôt dans un point de vente de l'entreprise, ces informations ne sont visiblement pas toujours consignées dans le profil du client.

Lorsque l'utilisateur fait ensuite appel au service de médiation, une solution est pratiquement toujours proposée, et les opérateurs sont prêts à enregistrer les appareils en location déjà restitués et à créditer les indemnités contestées.



## 2. Facturations très tardives

*Après résiliation du contrat, le modem a été restitué à Orange. J'ai conservé la preuve Bpost pendant trois mois. Cinq mois plus tard, on m'impute pourtant des frais (60 €) pour la non-réception du modem.*

Il est attendu de l'utilisateur, après la résiliation du contrat, qu'il restitue à l'opérateur de télécommunications concerné le matériel loué dans un délai donné. Dans le cas de Proximus, les conditions de vente stipulent que l'appareil doit être restitué dans les 3 jours à compter de la fin du contrat. Orange pratique un délai contractuel maximum de quatorze jours calendrier. En principe, on peut supposer que l'opérateur prenne des mesures, dans un délai raisonnable après avoir constaté la non-restitution des appareils, pour attirer l'attention de l'ancien client à ce sujet et/ou lui imputer des frais pour le matériel non restitué. Et s'il décide d'imputer des frais à l'abonné, il n'est pas opportun d'attendre plusieurs mois, vu que cela peut porter préjudice aux possibilités de recours de ce dernier.

Cependant, il ressort des plaintes en médiation qu'Orange et VOO tardent parfois tant à comptabiliser de tels frais que les utilisateurs pensaient que le matériel restitué avait bien été enregistré, et n'avaient, par conséquent, pas conservé la preuve de restitution. D'après leurs témoignages, Orange et VOO n'établissaient parfois la facture qu'après cinq mois, ce que l'on peut qualifier de retard déraisonnable.

Quand d'anciens abonnés contactent ensuite Orange pour lui assurer qu'ils ont effectivement renvoyé les appareils, une preuve leur est souvent demandée. Dans le cas où l'utilisateur n'est pas en mesure de fournir une preuve, la plainte est rejetée. Dans le cadre d'une plainte en médiation, Orange accorde généralement aux plaignants le bénéfice du doute et les indemnités contestées sont annulées.

## 3. Erreurs du système lors de la facturation d'indemnités pour appareils en location

*J'ai résilié mon abonnement chez Proximus, qui m'envoie maintenant un décompte de 1.039€. Ils me comptabilisent huit modems et huit décodeurs. Je ne possédais qu'un seul modem et un seul décodeur, qui ont été renvoyés conformément à la procédure. Ils ne veulent pas adapter la facture. Bientôt, mes meubles seront liquidés en vente publique par Proximus. Pouvez-vous m'aider?*

Plusieurs utilisateurs ont fait appel, en 2021, au service de médiation, car ils contestaient un décompte présentant une anomalie importante. Ces plaignants contestaient non seulement le fait qu'une indemnité était imputée pour leurs appareils en location qui avaient été restitués, mais exprimaient aussi leur grand étonnement face au fait que le nombre d'appareils facturés était nettement plus élevé que celui qu'ils possédaient. Ces plaintes visaient Proximus et Telenet. Aucune solution n'était proposée en première ligne. Dans le cadre de la médiation, ces opérateurs ont finalement indiqué qu'une erreur du système était à l'origine de ces facturations erronées.



#### 4. Problèmes pratiques concernant la restitution d'appareils en location

*Je dois restituer mon modem de Proximus, au risque de recevoir une amende de 99 €. Je n'ai jamais reçu d'étiquette pour le renvoi. Par conséquent, j'ai contacté Proximus à deux reprises par téléphone, et, à deux reprises, via le chat. À chaque fois, on m'a dit que l'étiquette allait être envoyée. Cependant, je n'ai toujours rien reçu. Pas même dans mes spams. Le délai pour le renvoi de l'appareil est maintenant dépassé, et une amende de 99€ va m'être facturée.*

*Orange ne m'a pas offert la possibilité de remettre le digibox en personne dans l'un de leurs magasins, contre accusé de réception. Il m'était imposé de renvoyer le digibox par la poste.*

Parfois, le service de médiation reçoit des plaintes d'utilisateurs confrontés à des problèmes pratiques pour la restitution de leurs appareils en location. La plupart des opérateurs n'offrent plus la possibilité de restituer des modems, décodeurs et autre matériel loués dans un point de vente physique. Ils obligent leurs clients à renvoyer le matériel par la poste à la fin du contrat ou lorsqu'un changement s'impose. Cette procédure peut être très contraignante pour certains abonnés. Ils doivent trouver un emballage adéquat, imprimer une étiquette d'envoi et se rendre dans un point poste.

Il apparaît des plaintes reçues que Telenet est le seul opérateur à permettre à ses clients de restituer leurs appareils en location en magasin. Dans le cadre d'une plainte de médiation, VOO a fait savoir que les appareils ne pouvaient pas être restitués en magasin en raison de la crise sanitaire. Cependant, certains plaignants avancent qu'il serait plus pratique et plus simple de pouvoir remettre les appareils dans un point de vente physique.



#### 5. Manque de clarté concernant la nécessité de restituer les appareils loués et contestation de principe quant aux tarifs

*Après résiliation du contrat, Proximus nous a demandé de restituer la b-box. Nous avons malheureusement déjà apporté cet appareil au parc à conteneur. Nous pensions que l'appareil était obsolète, et qu'il n'allait plus servir. Et pour cause, Proximus ne distribue plus cette box. Pour non-restitution de cette box, une amende de 99€ nous sera imputée. La valeur sur le marché (d'occasion) est de 10€ environ.*

De temps en temps, le service de médiation est invité à intervenir alors que l'utilisateur admet ne pas avoir restitué l'appareil en location à l'opérateur. Dans certains cas, le plaignant affirme ne pas savoir qu'il devait restituer le matériel. Dans d'autres situations, l'appareil en location était défectueux et aurait été enlevé par un technicien. D'autres plaignants évoquent également des circonstances particulières, comme une maladie de longue durée, expliquant pourquoi les appareils n'ont pas pu être restitués dans le délai imparti.

Il résulte du traitement de ces plaintes que les opérateurs communiquent pourtant clairement l'obligation de restituer les appareils en location. Il en est fait mention dans les conditions générales, mais aussi dans la communication que le client reçoit lorsqu'il résilie son abonnement, en principe.



Plusieurs plaignants remettent en question le montant des indemnités réclamées. La plupart des opérateurs facturent un tarif forfaitaire lorsque l'utilisateur ne restitue pas les appareils en location. Pour la non-restitution d'un décodeur TV, la liste tarifaire de Proximus affiche ainsi une indemnité de 149 €. Dans la même situation, Orange facture un montant de 200€, tandis que Telenet pratique des tarifs entre 25 et 249€, en fonction du type d'appareil et son âge.



## C. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Parmi les différentes problématiques évoquées dans les plaintes de médiation, les contestations des indemnités souvent élevées facturées pour la non-restitution d'appareils en location sont nombreuses, et ce, depuis des années.

Divers problèmes structurels se profilent ici, avec en premier lieu, les problèmes d'enregistrement des appareils restitués (modems, décodeurs et autres appareils en location). Pour leur propre crédibilité, les opérateurs doivent pouvoir garantir que lorsqu'un client restitue des appareils en location, cette restitution sera enregistrée de manière correcte et minutieuse dans leurs dossiers.

Un autre souci mis au jour par les diverses plaintes est qu'Orange et VOO imputent non seulement des indemnités injustifiées, mais, en plus, les facturent très tardivement. Le risque est alors réel que l'utilisateur ne soit plus en possession de la preuve de restitution, souvent un simple bout de papier remis lors de l'envoi dans un point poste. Pour éviter que l'utilisateur soit pénalisé au niveau de ses possibilités de recours, le service de médiation recommande à Orange et à VOO de tirer des enseignements de ces plaintes. Dans le même sens, il est

important que Telenet et Proximus adoptent des mesures structurelles pour éviter d'autres anomalies, comme des frais deux, voire huit fois plus élevés.

Le service de médiation estime que les opérateurs pourraient améliorer leur service à la clientèle en proposant plusieurs modes de restitution des appareils en location. Si l'envoi par la poste ne pose aucun problème à de nombreux abonnés, les plaintes indiquent que d'autres préféreraient le restituer dans un point de vente physique. Les directives que la plupart des opérateurs appliquent depuis le début la pandémie, à savoir l'obligation de renvoyer les appareils par la poste, conduit non seulement à un accroissement de la responsabilité de l'ex-client, mais aussi à une réduction du service au citoyen.

Si le service de médiation n'adopte, théoriquement, pas de position concernant la politique tarifaire des opérateurs, sur base des plaintes, il est permis de s'interroger sur le fait que la plupart des entreprises facturent des montants forfaitaires élevés pour des appareils non restitués. L'application d'un principe de dégressivité dans le calcul de l'indemnité semble opportune, vu qu'il correspond mieux à la valeur résiduelle réelle d'un appareil en location parfois obsolète.



# Les plaintes concernant la pose de câbles et d'équipement sur les façades d'habitations



## A. INTRODUCTION

84

## B. LE DROIT RELATIF AUX FAÇADES, SOURCE D'INSATISFACTION POUR LES PROPRIÉTAIRES D'HABITATIONS

84

1. Un aperçu des plaintes

84

2. Que dit précisément le droit relatif aux façades ?

85

3. Comment les opérateurs réagissent-ils aux plaintes ?

85

4. L'importance d'une communication claire avant les travaux

86

## C. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

87

## A. INTRODUCTION

En 2021, le service de médiation a reçu 87 plaintes de citoyens mécontents de voir des opérateurs de télécommunications utiliser la façade de leur habitation pour la pose de câbles et autres infrastructures de réseau. Lors des années précédentes également, il a été fait appel des dizaines de fois au service de médiation pour qu'il intervienne dans de tels litiges entre propriétaires d'habitations et opérateurs de télécommunications. Courant 2021, les plaintes visaient principalement Proximus (48), Telenet (37) et, dans une moindre mesure, VOO (6). Fluvius est également impliqué dans un nombre limité de plaintes (3) en sa qualité de gestionnaire de réseau dans certaines communes flamandes. Étant donné que les plaignants ne savent pas toujours clairement quel opérateur de télécommunications est responsable de la pose de câble sur la façade de leur habitation, certaines plaintes de médiation ont été transmises à plusieurs parties.

Les opérateurs tentent de répondre aux attentes sans cesse croissantes des utilisateurs qui souhaitent disposer d'une connexion à Internet rapide et stable. Afin de répondre aux besoins numériques de leurs clients, Telenet et Proximus ont, par exemple, mis en place des projets d'envergure pour rendre leurs réseaux fixes respectifs plus performants. Telenet a lancé il y a quelques années les « Grands Travaux du Réseau », dans le but d'étendre et d'optimiser son réseau câblé. Comme le nom de ce projet l'indique, il impliquait de grands travaux sur l'ensemble de la Région flamande. En effet, l'infrastructure de télécommunications souterraine comme l'infrastructure aérienne a été remplacée. Proximus continue de travailler sur le remplacement de son réseau cuivre par de la fibre optique, dans le cadre d'un projet pluriannuel baptisé « Fiber To The Home », ou FTTH en abrégé.

Il s'accompagne également de la pose de câbles sur les façades de bâtiments, ce qui occasionne régulièrement des plaintes.

## B. LE DROIT RELATIF AUX FAÇADES, SOURCE D'INSATISFACTION POUR LES PROPRIÉTAIRES D'HABITATIONS

### 1. Un aperçu des plaintes

*La semaine dernière, Proximus a fixé dans notre quartier (Berchem) de nouveaux câbles et armoires sur les façades. Et ce, sans notification préalable, que ce soit par courrier ou par e-mail. Vu que nous ne sommes pas clients chez Proximus, nous ne voulons pas voir leur boîtier et leurs câbles fixés à notre façade. Et chez les voisins, avec des constructions trois façades, le résultat n'est guère mieux, car le câble pend au-dessus de leur allée. Ce genre de choses ne peut tout de même pas arriver en 2021! La rue ou les trottoirs sont ouverts ici et là par différents services publics, mais cela ne vaut pas pour Proximus? J'aimerais ajouter que Proximus ne prévoit aucune possibilité d'introduction d'une plainte sur son site web.*

*Nous sommes propriétaires d'une maison de maître à Schaerbeek, dont nous sommes fiers. Mais regardez sur les photos en annexe : les différents câbles fixés sur la façade la rendent affreuse. J'ai déjà contacté Telenet pour demander de déplacer les câbles vers le haut, le long de la séparation entre les deux façades (la façade de mon voisin est celle d'une maison Art déco classée) vers le haut et de la fixer sous notre gouttière. Sa réponse? Pour réaliser ces travaux, il m'en coûtera 500 €. Ont-ils le droit de faire ça?*

-

*Le 8 février 2021, deux ouvriers de Proximus se sont présentés pour installer un câble de fibre optique. Je n'étais pas chez moi à ce moment-là. Un ouvrier a commencé à forer dans la façade avant, et l'autre s'est présenté à mon fils. Lorsque mon fils a demandé si l'installation devait se faire de la sorte, l'homme a répondu que oui. Notre consentement n'a, à aucun moment, été demandé. Lorsque je suis rentré à la maison après 30 minutes, une rangée de neuf trous avait été forée sur notre façade, et un épais câble de fibre optique longeait la façade, à côté de la porte d'entrée.*

Il ressort de la plupart des plaintes que certains citoyens sont très mécontents de voir que des opérateurs, auprès desquels ils ne sont pas abonnés, utilisent leur façade pour y fixer des câbles aériens. D'autres ont signalé que l'installation avait été réalisée de manière peu élégante, rendant la façade déplaisante. Le service de médiation



est également régulièrement intervenu dans des dossiers de façade dont les travaux avaient donné lieu à des dommages. Certains plaignants ont également signalé que la nouvelle infrastructure de télécommunications constituait un obstacle à une rénovation.

## 2. Que dit précisément le droit relatif aux façades ?

Les citoyens ne sont pas toujours au courant du fait que les opérateurs de télécommunications disposent, au même titre que d'autres sociétés d'utilité publique, du droit légal de se servir de la façade d'habitations privées pour y fixer leur infrastructure. Le principe du droit relatif aux façades est régi par l'article 99 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. D'après ces dispositions légales, les opérateurs disposent « à titre gratuit du droit, pour l'établissement des câbles, lignes aériennes et équipements connexes, de fixer à demeure des supports sur des murs et façades donnant sur la voie publique, d'utiliser des terrains ouverts et non bâtis, de traverser ou de franchir des propriétés sans attache ni contact. »

La loi demande, cependant, aux opérateurs de rechercher au préalable un accord avec le propriétaire. Lorsque ce n'est pas possible, l'opérateur doit en informer le propriétaire par courrier recommandé, en décrivant clairement le lieu visé et le mode d'exécution des travaux. Le propriétaire dispose ensuite de huit jours pour introduire une réclamation motivée auprès de l'IBPT, qui, à son tour, prend une décision dans le mois. L'introduction d'une réclamation suspend les travaux.

L'article 100 de la loi susmentionnée précise également que l'établissement et l'exécution de tous les autres travaux aux câbles, lignes aériennes et équipements connexes, dans, contre et sur des bâtiments ainsi que dans et sur des terrains y attenants, pour les besoins de

raccordements à l'infrastructure dans ces bâtiments, doivent être tolérés par le propriétaire et l'ayant droit, à moins qu'ils aient accepté de supporter le coût supplémentaire d'une contre-proposition.

## 3. Comment les opérateurs réagissent-ils aux plaintes ?

*Il n'est plus possible d'introduire une plainte sur le site web de Proximus, et aucune adresse e-mail n'est disponible. J'ai fini par avoir quelqu'un en ligne qui allait signaler le problème...?*

-

*Je n'arrive pas à joindre Telenet. Soit mon appel est transféré et je n'ai personne en ligne, soit on me promet de me contacter, mais personne ne le fait. Entre-temps, ma facture de téléphone a considérablement augmenté et j'ai perdu énormément de temps.*

Les plaignants signalent qu'il n'est pas toujours possible d'obtenir un recours auprès de l'opérateur concerné, surtout quand ils ne sont pas clients de l'entreprise de télécommunications qui a posé le câble sur la façade de leur habitation. Ceci s'explique par le fait que certains opérateurs demandent la mention d'un numéro de client avant même qu'on puisse entrer en contact avec leurs services. Le fait, par exemple, que Proximus met à disposition un formulaire séparé en cas de questions et plaintes à propos de la fibre optique sur les façades n'est pas toujours clair.

Lorsque les plaignants arrivent tout de même à avoir quelqu'un en ligne, les plaintes de première instance ne

sont pas toujours gérées de manière adéquate. Un dossier est théoriquement créé, mais il arrive trop souvent qu'aucune suite n'y soit donnée. Il résulte d'autres témoignages que les opérateurs admettent qu'il est impossible d'obtenir l'autorisation préalable de chaque propriétaire pour fixer les lignes à la façade de maisons ou d'appartements. Certains plaignants se sentent intimidés lorsque, pendant le contact de première ligne, on menace de leur demander tous les frais liés à leur opposition au déploiement du réseau. Il arrive également que les propriétaires entrent en discussion avec les techniciens qui effectuent les travaux, donnant souvent lieu à de désagréables confrontations, et rarement à des solutions.

L'introduction d'une plainte auprès du service de médiation conduit, dans de nombreux de cas, à une solution, l'opérateur concerné décidant tout de même de procéder à la pose en souterrain du câble, à ses frais, ou de réarranger le point de raccordement de façon plus esthétique sur la façade. L'accord du propriétaire, qui, en principe, doit être obtenu au préalable, est finalement obtenu. Même lorsque la plainte est introduite de manière à obliger l'opérateur à retirer temporairement le câble de la façade en vue d'une rénovation, de travaux de peinture ou de démolition, le résultat visé est généralement atteint à court terme.

#### 4. L'importance d'une communication claire avant les travaux

Une chose est claire : les opérateurs ont le droit d'utiliser des façades de bâtiments pour déployer leur réseau. Pour des raisons pratiques notamment, la décision est généralement prise dans les zones urbaines d'attacher une partie du réseau aux façades, ce qui permet une connexion au réseau de télécommunications individuelle par bâtiment. Une personne qui n'est pas abonnée à l'opérateur concerné doit, théoriquement, l'accepter, même si elle le perçoit parfois comme une violation du droit de propriété, voire de la vie privée.

Trop souvent, le service de médiation constate dans les plaintes des citoyens qu'ils n'auraient pas été informés au préalable de tels travaux. Les propriétaires, qui ne sont au courant de rien, doivent soudain constater que des opérateurs (ou leurs sous-traitants) sont en train d'effectuer des travaux sur leur habitation ou constater à la fin d'une journée de travail qu'un câble noir et/ou des boîtiers de raccordement ont été fixés à la façade de leur bien immobilier. Ce qui constitue indiscutablement une infraction à la législation en vigueur, abordée ci-devant dans cet article.

Il n'est pas simple pour les opérateurs, d'une part, d'informer les citoyens de manière transparente et d'arriver à un accord, comme précisé dans la loi précitée, et, d'autre part, de ne pas enregistrer de retard substantiel dans le déploiement de leurs réseaux plus performants, au vu de la demande sans cesse croissante.



## C. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

D'une part, il est compréhensible que l'utilisation des façades d'habitations par les opérateurs de télécommunications pour y fixer des câbles et équipements complémentaires ne soit pas appréciée des propriétaires. D'autre part, le droit relatif aux façades des opérateurs est présent dans la loi, par analogie au droit concernant notamment la fixation de plaques de rue sur les façades.

Le fait que les entreprises de télécommunication effectuent, depuis quelques années, à de nombreux endroits dans le pays des travaux de grande envergure et invoquent, dans ce cadre, le droit relatif aux façades est dû à l'appétit numérique, les utilisateurs accordant de plus en plus d'attention à un service Internet performant, ultra rapide et polyvalent.

Sous l'impulsion notamment de la pandémie, l'utilisation de l'Internet a fortement augmenté ces dernières années. La numérisation a véritablement décollé. Les citoyens sont, de plus en plus, nombreux à travailler depuis leur domicile, à publier du contenu en streaming pendant leur temps libre et à disposer d'appareils domestiques intelligents connectés à l'Internet. Des technologies de communication électroniques obsolètes doivent, dès lors, laisser la place à de nouvelles infrastructures, telles que des réseaux de fibre optique. La société trouve, à différents niveaux, son compte dans ce développement, et il est également important que les propriétaires d'habitations, conformément au droit relatif aux façades, acceptent que les opérateurs recherchent un support sur la façade de leurs habitations privées pour rendre cette avancée technologique possible.

Les fixations sur façade sont surtout nécessaires dans un contexte urbain pour permettre des connexions à In-

ternet avancées pour chaque habitation. Elles réduisent également les nuisances pour le domaine public par rapport aux câbles souterrains, car les réseaux en surface sont plus facilement accessibles en cas d'adaptations et de réparations.

Cela n'ôte en rien au fait que les opérateurs doivent procéder avec prudence lors des préparatifs liés à la pose de câbles de façade et ne peuvent omettre d'informer clairement les citoyens au préalable et d'arriver à obtenir l'accord des propriétaires dans la plupart des cas. Il est crucial que l'infrastructure soit apposée de manière aussi discrète que possible. Il est également important que les opérateurs offrent la possibilité aux citoyens de les contacter s'ils ont des questions ou des plaintes concernant le droit relatif aux façades. Et cela ne doit pas seulement s'appliquer aux abonnés, mais aussi aux personnes et ménages qui ne sont pas clients de l'opérateur de télécommunications concerné.



# Le 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

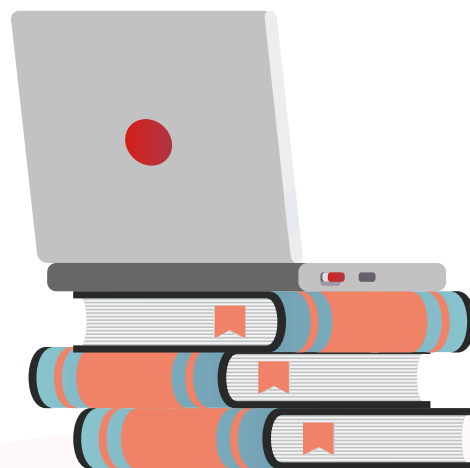
En cas de litige, l'utilisateur final peut introduire, directement, une plainte auprès du service chargé, au sein de l'entreprise de télécommunications concernée, du traitement des plaintes.

### 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 ;
- 4° orienter au mieux de leur intérêt les utilisateurs finals qui s'adressent à lui par écrit ou oralement ;
- 5° 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 –ou Fédération– qui ont les programmes de radiotélévision dans leurs compétences et des régulateurs des Communautés –ou Fédération– 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 ;

6° 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.

7° 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 (ou Fédération).

## 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 relatif aux services de paiement, 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.

# Le budget

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

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

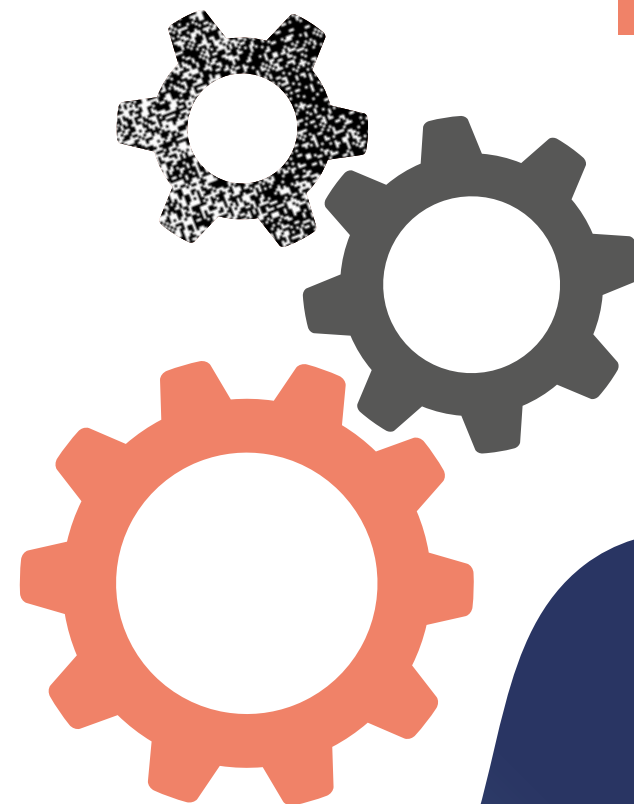
Chaque année, l'Institut fixe le montant de la redevance de médiation due par chacune des entreprises visées à l'article 43bis de la loi. Les entreprises, visées à l'article 43bis, § 1er, de cette loi, communiquent, au plus tard le 30 juin de chaque année à l'IBPT, le chiffre d'affaires réalisé l'année 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 fonc-

tionnement du service de médiation inscrit au budget de l'année en cours de l'IBPT, après avis de l'Inspection des Finances et du Comité consultatif pour les Télécommunications, multiplié par un coefficient égal à la part de l'entreprise dans le chiffre d'affaires réalisé l'année précédente par l'ensemble des entreprises concernées pour les activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation.

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

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



**RECETTES**

Remboursement et participation du secteur	1.521.479€
--	------------

**DÉPENSES****Dépense de personnel**

Traitements	1.015.130 €
Allocations	305.000€
Cotisations de retraite	635.000€
Interventions liées au personnel	88.000€

**Frais de fonctionnement**

Travaux d'entretien	3.000 €
Entretien des véhicules	10.000 €
Assurances	8.000 €
Informatique	45.000 €
Travaux par des tiers	175.000 €
Formation	10.000 €
Missions à l'étranger	8.000 €
Téléphone-courrier-transport	60.000 €
Loyer et entretien	10.000 €
Impôts	10.000 €
Organisations de coordinations	1.000€

Contribution service de médiation consommateur	125.000€
---	----------

**Dépense d'investissement**

Achat de véhicules	60.000 €
Matériel de bureau	15.000 €
Matériel informatique	150.000 €
Matériel technique	0 €

<b>Total</b>	<b>2.733.130 €</b>
--------------	--------------------

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

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

# Le portail internet www.ombudsman.be

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

Nous reprenons ci-après quelques informations utiles disponibles sur le site [www.ombudsman.be](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 repris 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 s'est plaint 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)