

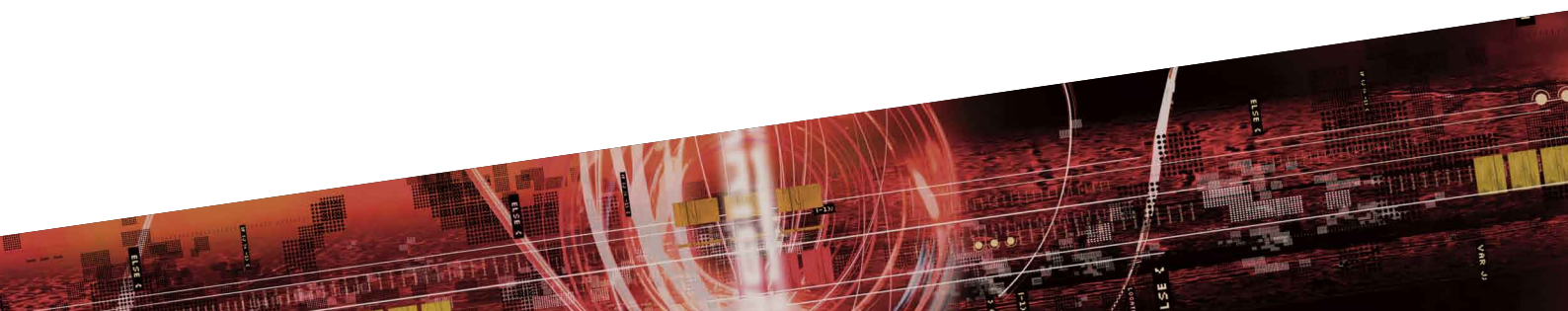


SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TELECOMMUNICATIONS



SERVICE MEDIATION TELECOMMUNICATIONS
OMBUDSDIENST TELECOMMUNICATIE

<u>Introduction</u>	5	B. Historique des différentes approches adoptées par le service de médiation ainsi que par les opérateurs concernés	39
<u>1. Plaintes introduites en 2004</u>		1. Année 2001	39
A. Aperçu des plaintes 1993-2004	6	2. Année 2002	40
B. Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2002 et 2004	7	3. Année 2003	40
C. Modes d'introduction	7	4. Année 2004	41
D. Nombre de plaintes introduites par province	8	C. Evaluation critique du Code de conduite relatif à l'offre de certains services par le biais des télécommunications	
E. Répartition des plaintes par firme		1. Définition et nature de l'autorégulation	42
1. Nombre de plaintes par firme	9	2. Lacunes relevées	43
2. Evolution en pourcentage du nombre de plaintes par firme	10	3. Considérations critiques	43
3. Nombre de plaintes appels malveillants par firme	10	D. Conclusion	44
4. Nombre de plaintes Médiation par firme	11	<u>6. Jeux de hasard et numéros 0905</u>	
5. Evolution en pourcentage du nombre de plaintes Médiation par firme	11	A. Problématique	45
F. Plaintes du Groupe Belgacom		B. Contexte législatif	45
1. Nombre de plaintes	12	C. Commentaires	46
2. Répartition par firme	12	D. Conclusion	47
3. Nombre de plaintes Médiation	12	<u>7. Pratiques commerciales</u>	
4. Répartition par firme des plaintes Médiation	13	A. Introduction	48
G. Mobilophonie		B. Les différentes méthodes de vente	48
1. Nombre de plaintes	13	C. Conclusion	55
2. Répartition par opérateur	13	<u>8. Evolution des plaintes relatives aux opérateurs alternatifs</u>	
3. Nombre de plaintes Médiation	14	A. Introduction	56
4. Répartition par opérateur des plaintes Médiation	14	B. Analyse par opérateur alternatif	56
H. Catégories de plaintes Médiation	15	C. Conclusion et recommandations	58
<u>2. Plaintes Médiation en téléphonie fixe</u>		<u>9. Le tarif téléphonique social</u>	
A. Les chiffres	16	A. Exemple de plainte	60
B. Quelques exemples	17	B. Les faits	60
<u>3. Plaintes Médiation en téléphonie mobile</u>		C. Suivi de la problématique en 2004	60
A. Les chiffres	30	D. Conditions d'octroi	61
B. Quelques exemples	30	E. Avantages du tarif téléphonique social	61
<u>4. Plaintes traitées en 2004</u>		F. Recommandation	62
A. Répartition des plaintes par procédure de traitement	33	G. Suite favorable à la recommandation du service de médiation	62
B. Plaintes Appels malveillants	33	<u>10. Harcèlement téléphonique</u>	
C. Plaintes Médiation		A. Introduction d'une plainte	63
1. Recevabilité	34	B. Envoi du formulaire	64
2. Résultats	34	C. Envoi du formulaire complété et de la plainte à l'opérateur	64
3. Résultats positifs pour les plaignants	34	D. Réception des résultats et analyse	64
<u>5. Facturation des numéros Consultel 0903/XX et autorégulation (Code de conduite)</u>		E. Envoi des résultats au plaignant	65
A. Description des pratiques et problèmes consécutifs aux PC-dialers	35	F. Suivi du dossier	65
1. Contexte	35	<u>11. Diffusion du rapport annuel</u>	66
2. Conséquences	37	<u>12. Coordonnées du service de médiation</u>	
3. Violation de diverses dispositions légales	38	A. Plaintes francophones et germanophones	67
4. Recommandations	39	B. Plaintes néerlandophones	67
		<u>13. Procédure de traitement des plaintes</u>	68
		<u>14. Collaborateurs du service de médiation en 2004</u>	69



LES PLAINTES REÇUES

Après avoir été en augmentation constante entre 1993 et 1999, le nombre de plaintes enregistrées au service de médiation pour les télécommunications a connu une diminution durant les années 2000 et 2001.

Depuis 2002, ce nombre est de nouveau en hausse. Il en est de même en 2004 où le service de médiation a reçu un nombre nettement plus élevé de plaintes. Alors que 9.724 plaintes ont été enregistrées en 2003, ce nombre est passé à 12.724 en 2004, soit une hausse de 31%.

En 2003, Belgacom avait fait l'objet de 911 plaintes supplémentaires par rapport à l'année précédente. Ce nombre a de nouveau augmenté en 2004 mais dans une moindre mesure (6.238 contre 5.856 en 2003, soit 382 plaintes de plus). Par rapport au nombre de plaintes relatives aux autres opérateurs, la part de Belgacom exprimée en pourcentage a, en revanche, diminué (49,03% en 2004 contre 60,22% en 2003).

Les plaintes concernant les opérateurs alternatifs ont, quant à elles, fortement augmenté.

L'année 2004 a également connu une hausse du nombre de plaintes liées à la problématique des appels malveillants.

NOUVELLES EVOLUTIONS

Au printemps 2004, une nouvelle catégorie de plaintes a fait son apparition. Nous avons été témoin de l'insatisfaction grandissante des utilisateurs provoquée par des factures singulièrement élevées.

Ce phénomène est lié à la facturation de communications vers des numéros 0905/8X lors de la participation à de nouvelles émissions télévisées de jeu interactif. C'est surtout l'attrait exercé par ces programmes sur les mineurs qui constitue un problème de taille.

Par ailleurs, depuis janvier 2004, le service de médiation a reçu de nombreuses plaintes concernant le câblo-opérateur MIXT-ics.

Plus de 200 plaignants n'ont pu faire la distinction entre cette activité de télédistribution et les services liés aux télécommunications offerts par la société mère Telenet, services pour lesquels est compétent le service de médiation.

Dans la pratique, ces deux activités sont, de fait, difficiles à distinguer. La convergence toujours plus grande des secteurs des

télécommunications et de l'audiovisuel a pour effet de rendre complexe la perception des utilisateurs, qui ne savent plus à quel service de médiation s'adresser.

PROGRES LABORIEUX

Dans le présent rapport, nous revenons sur quelques thèmes déjà abordés en 2003. Certains d'entre eux continuent de poser de sérieux problèmes. C'est surtout le cas pour la facturation des numéros 0903/XX, pour les SMS non sollicités et pour le tarif téléphonique social.

RESULTATS POSITIFS

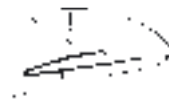
Les conciliations représentent 83,04% des dossiers traités, pour les plaintes Médiation.

En tenant compte des recommandations suivies par les opérateurs, le service de médiation est parvenu en 2004 à obtenir un résultat favorable aux usagers dans 86,27% des litiges et à réaliser des progrès structurels dans différents domaines.

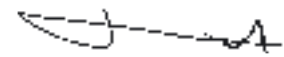
Au terme de cette introduction, nous tenons à formuler nos plus vifs remerciements à l'ensemble des collaborateurs du service de médiation. Sans leur compétence et leur disponibilité, il n'aurait pas été possible d'apporter une aide aussi efficace aux usagers ayant sollicité l'assistance du service de médiation.

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

Bruxelles, le 7 juin 2005.



Jean-Marc Vekeman,
Médiateur

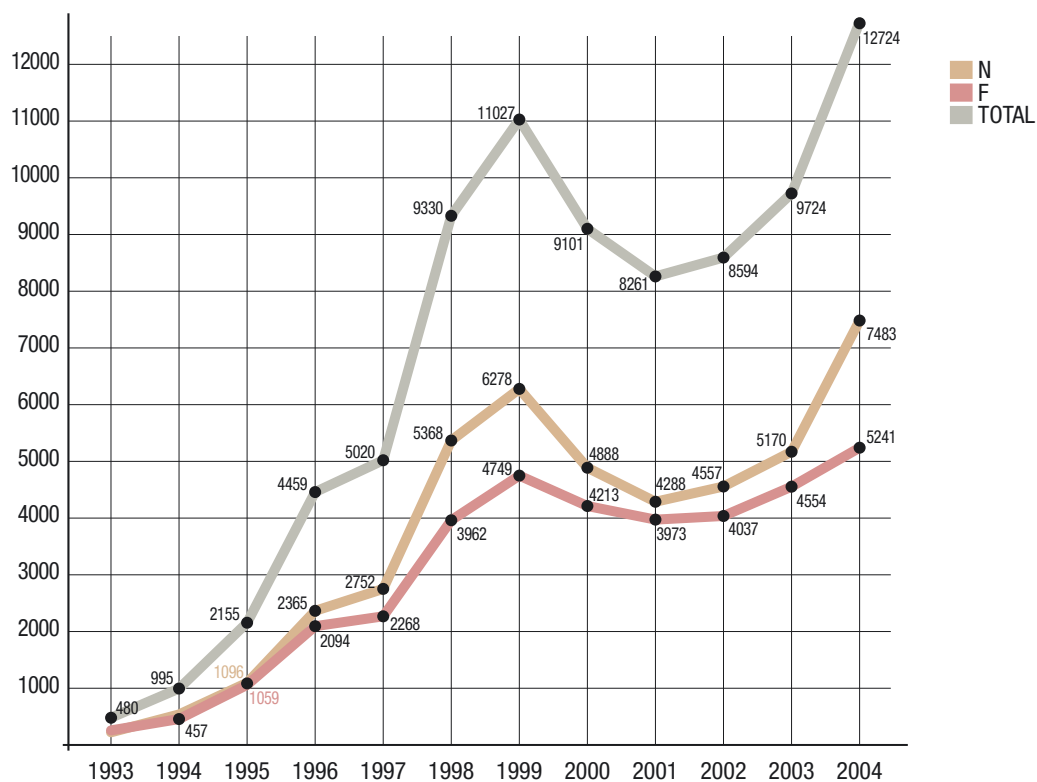
Luc Tuerlinckx,
Ombudsman



1 PLAINTES introduites en 2004

A. APERÇU DES PLAINTES 1993-2004

(Tableau 1)



Ce graphique nous montre l'évolution du nombre de plaintes adressées au service de médiation durant ses 12 années de fonctionnement.

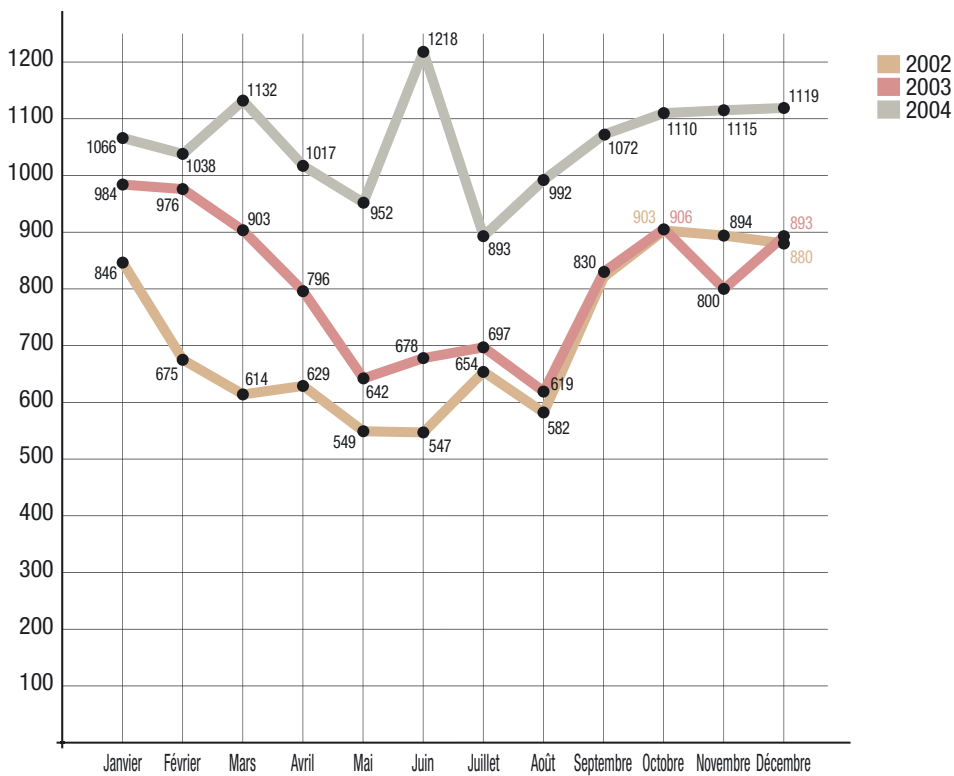
Ce nombre de plaintes, en hausse constante entre 1993 et 1999, qui avait connu une diminution durant les années 2000 et 2001, ne fait qu'augmenter depuis 2002.

Nous observons pour l'année 2004 un accroissement important : le nombre de plaintes passe de 9.724 en 2003 à 12.724, soit une augmentation de 31%. Jamais le service de médiation pour les télécommunications n'avait été saisi d'autant de litiges.

Cette évolution est davantage marquée du côté néerlandophone (de 5.170 à 7.483) que du côté francophone (de 4.554 à 5.241).

B. EVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE DE PLAINTES ENREGISTRÉES ENTRE 2002 ET 2004

(Tableau 2)



Ce graphique reprend, depuis l'année 2002, l'évolution mois par mois du nombre de réclamations introduites au service de médiation.

Pour l'année 2004, des fluctuations plus ou moins importantes peuvent être relevées au fil des mois : au mois de juin, 1.218 plaintes nous ont été adressées alors qu'au mois de juillet, nous en avons seulement reçues 893.

En 2004, nous avons reçu mensuellement en moyenne 1.060 nouvelles plaintes (contre 810 en 2003).

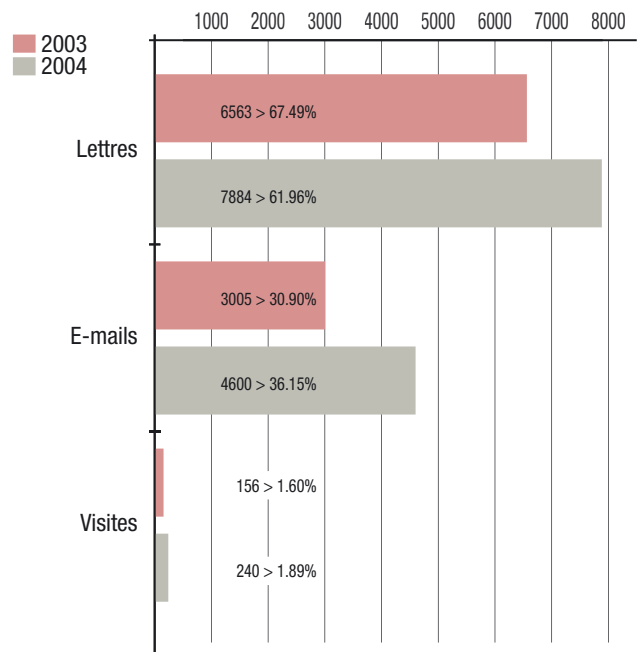
C. MODES D'INTRODUCTION

(Tableau 3)

L'écrasante majorité des plaintes (98,11%) est toujours introduite par le biais d'un écrit. De plus en plus de plaintes nous parviennent par e-mail (36,15 % en 2004 contre 30,90 % en 2003).

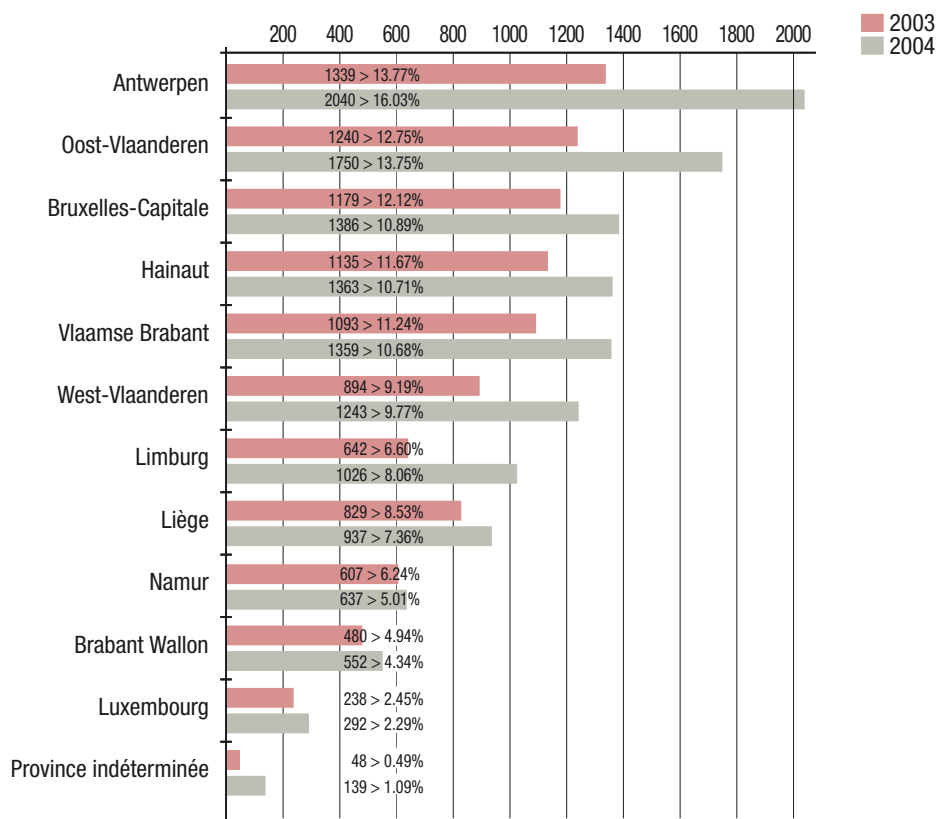
Les plaignants qui ont préféré déposer plainte en se présentant en personne dans nos locaux représentent 1,89 % du total (contre 1,60 % en 2003).

Six visiteurs sur dix sont francophones.



D. NOMBRE DE PLAINTES INTRODUITES PAR PROVINCE

(Tableau 4)



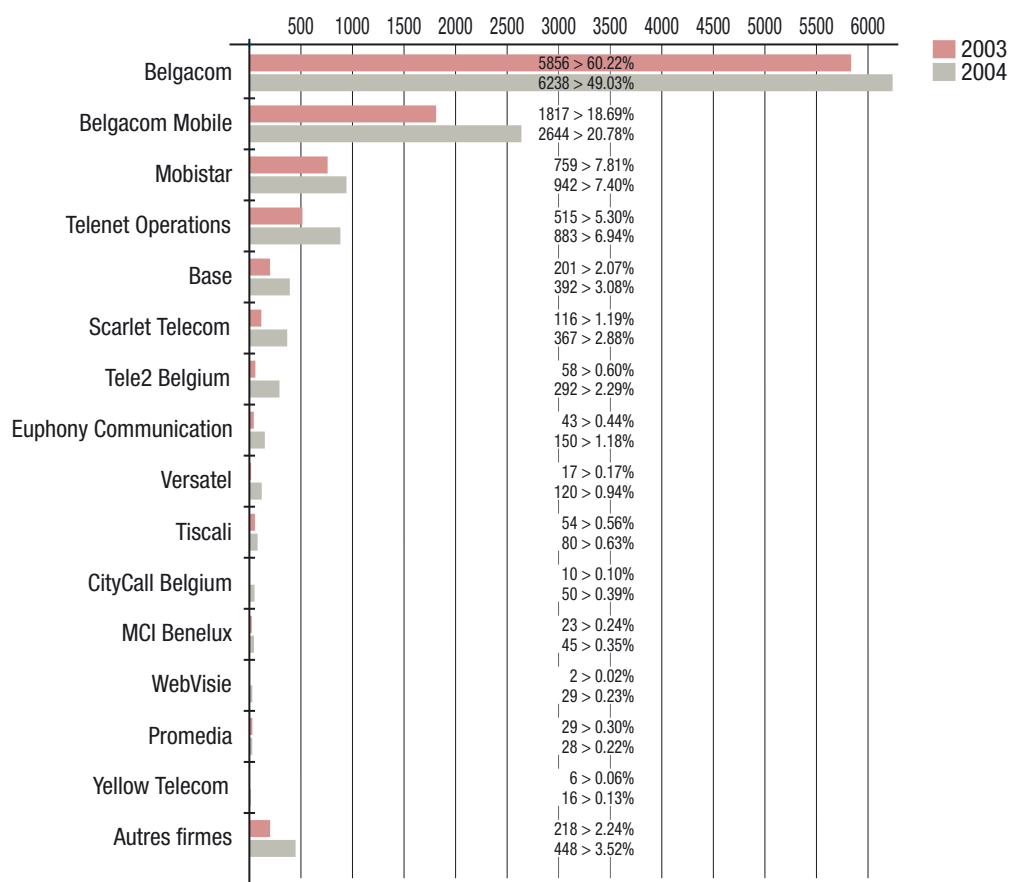
Confirmant la tendance générale, une augmentation du nombre de plaintes introduites est constatée dans toutes les provinces et surtout en région flamande.

Néanmoins, cette augmentation est plus marquée dans certaines provinces : en province de Limbourg, le nombre de plaintes reçues passe de 642 en 2003 à 1.026 en 2004, soit une augmentation de 60%. En province d'Anvers, ledit nombre passe de 1.339 en 2003 à 2.040 en 2004, soit une augmentation de 52%.



E. REPARTITION DES PLAINTES PAR FIRME

1. Nombre de plaintes par firme (Tableau 5)



Bien qu'en augmentation en nombre (6.238 au lieu de 5.856), les plaintes de la clientèle de Belgacom ne représentent plus que 49,03% du total des réclamations enregistrées au service de médiation (contre 60,22% en 2003).

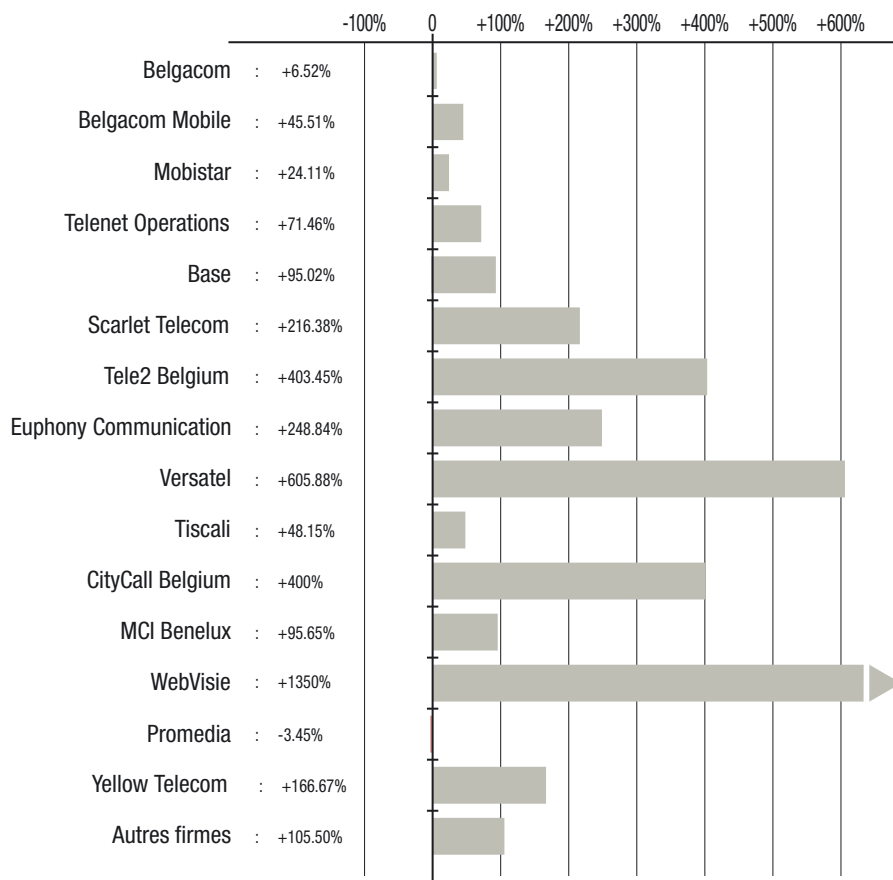
Nous observons, par ailleurs, l'émergence d'un certain nombre d'opérateurs pour lesquels le service de médiation reçoit de plus en plus de plaintes. Ceci s'explique par la présence d'une alternative en région flamande, en l'occurrence Telenet, et par l'utilisation de plus en plus développée du CPS dans l'ensemble du pays.

Nous constatons ainsi une forte hausse du nombre de plaintes de Telenet (883 contre 515 en 2003), Scarlet (367 contre 116 en 2003), Tele2 (292 contre 58 en 2003), Euphony (150 contre 43 en 2003) et Versatel (120 contre 17 en 2003). Un chapitre de ce rapport annuel est consacré à l'examen de l'émergence de plusieurs opérateurs alternatifs.

En téléphonie mobile, si le nombre de plaintes concernant Belgacom Mobile est en forte augmentation (2.644 au lieu de 1.817), celui concernant Mobistar (942 au lieu de 759) connaît une hausse moins importante. Tout en restant bien inférieur, le nombre de plaintes concernant Base est en forte augmentation (392 au lieu de 201).

La mention "Autres firmes" regroupe 14 opérateurs dont notamment La Tribu, Phone Plus, Colt Telecom, Brutele, UPC, Quantum 6000, Coditel, Sun Telecom, EasyNet, United Telecom et Net For All.

2. Evolution en pourcentage du nombre de plaintes par firme (Tableau 6)

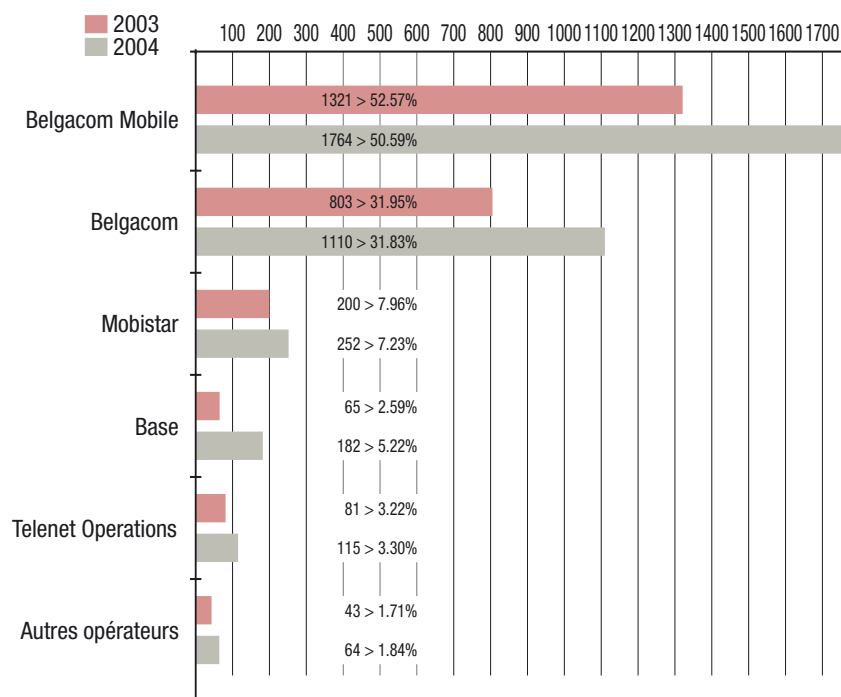


Certaines sociétés connaissent une augmentation du nombre de plaintes reçues bien supérieure à celle relevée pour l'ensemble des plaintes introduites au service de médiation (31%).

Sans doute faut-il relativiser les augmentations subies par City Call (+400%), WebVisie (+1350%) ou Yellow Telecom (+166,67%) étant donné le nombre limité de plaintes enregistrées. Par contre, l'évolution constatée pour Belgacom Mobile (+45,51%), Telenet (+71,46%), Base (+95,02%), Scarlet (+216,38%), Tele2 Belgium (+403,45%) ou Versatel (+605,88%) apparaît plus significative.

A l'opposé, d'autres sociétés connaissent une augmentation inférieure à la moyenne : Belgacom (+6,52%), Mobistar (+24,11%) voire une diminution du nombre de plaintes : Promedia (-3,45%).

3. Nombre de plaintes appels malveillants par firme (Tableau 7)



L'année 2004 a connu une nouvelle augmentation du nombre de plaintes relatives à la problématique des appels malveillants adressées au service de médiation (3.487 plaintes au lieu de 2.513 plaintes en 2003, soit une augmentation de 38,79%).

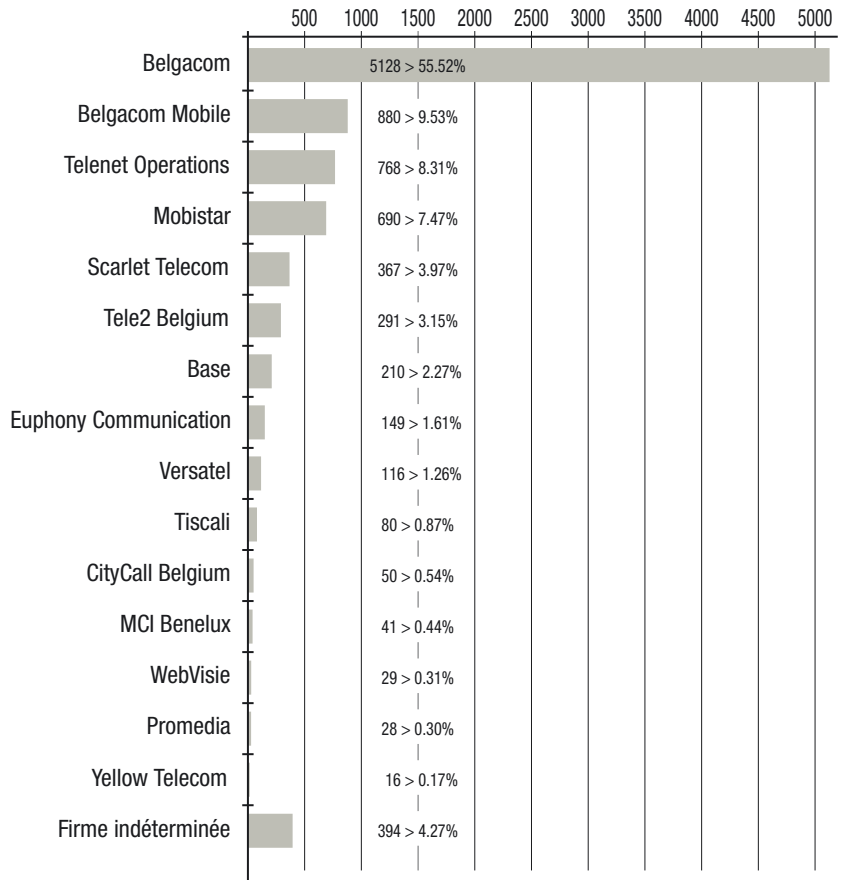
A noter qu'une plainte sur deux concerne Belgacom Mobile (50,59% contre 52,57% en 2003).

Cela étant, il est important de souligner, parallèlement à l'augmentation des dossiers concernant Belgacom Mobile (1.764 au lieu de 1.321 en 2003), une nouvelle augmentation des dossiers relatifs à des clients de Belgacom (1.110 au lieu de 803), de Mobistar (252 au lieu de 200), de Base (182 au lieu de 65) et de Telenet (115 au lieu de 81).



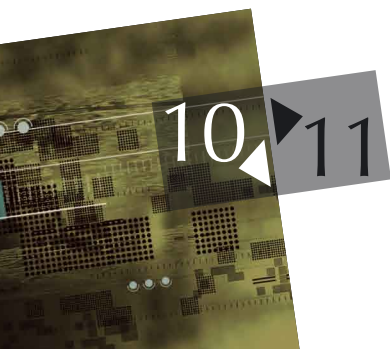
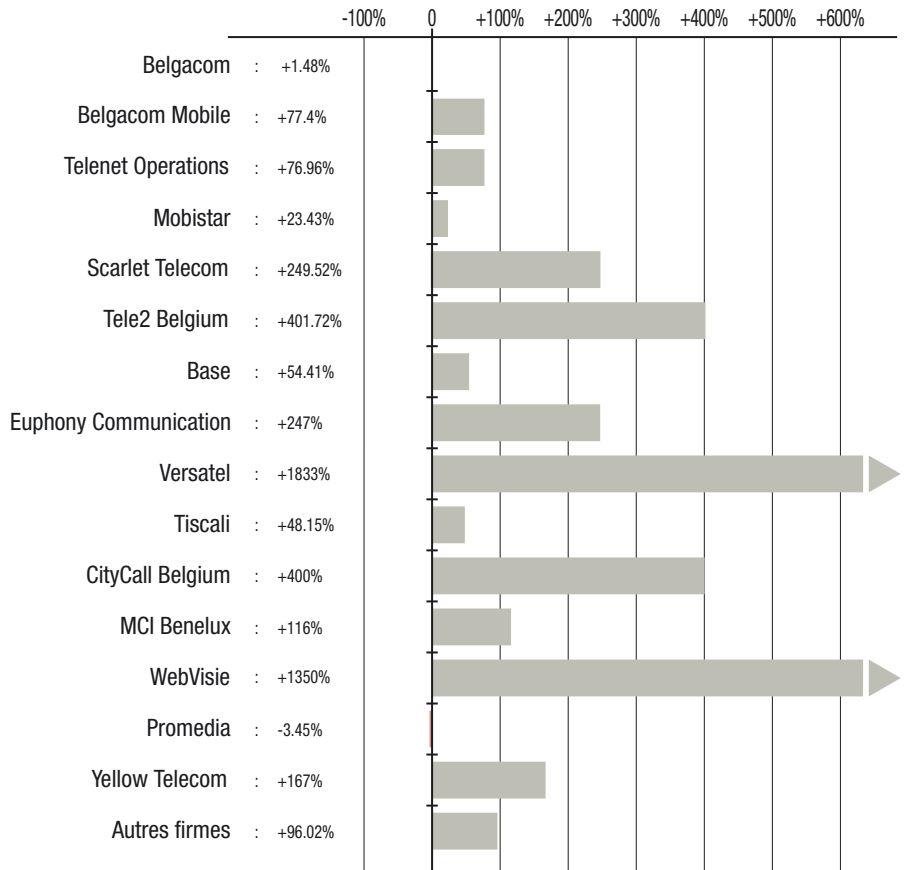
4. Nombre de plaintes Médiation par firme (Tableau 8)

Si on ne tient pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, la répartition par firme est sensiblement différente de celle relevée au tableau 5. Belgacom, toujours en tête avec 5.128 plaintes représente cette fois 55,52% des réclamations introduites (contre 69,48% en 2003). Belgacom Mobile arrive en seconde position avec 880 plaintes enregistrées (contre 496 en 2003), suivie par Telenet avec 768 plaintes (contre 434 en 2003). Mobistar (690 contre 559 en 2003) et Scarlet (367 contre 105 en 2003) complètent le top 5.



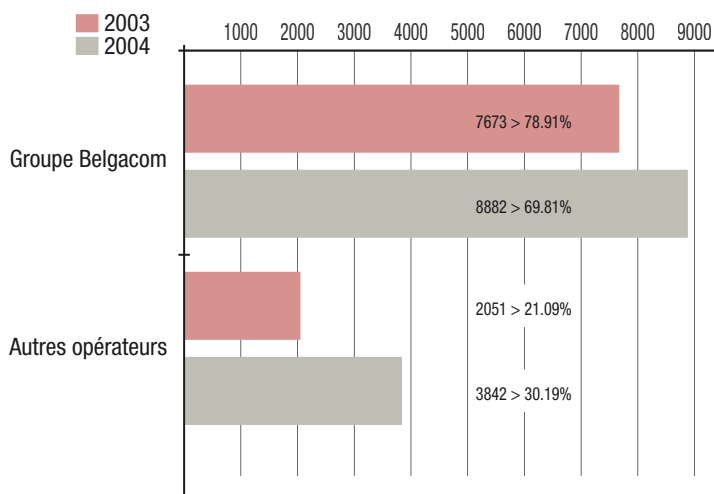
5. Evolution en pourcentage du nombre de plaintes Médiation par firme (Tableau 9)

Ce tableau accentue les tendances relevées au tableau 6. En faisant abstraction des plaintes "appels malveillants", Belgacom Mobile (+77,4%), Telenet (+76,96%), Base (+54,41%), Scarlet (+249,52%) et Tele2 Belgium (+401,72%) ont enregistré une augmentation importante du nombre de plaintes introduites auprès du service de médiation.



F. PLAINTES DU GROUPE BELGACOM

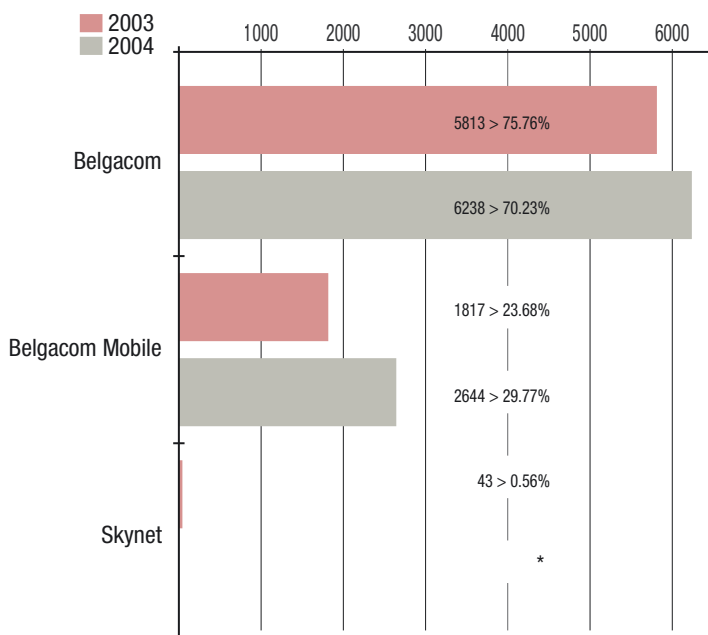
1. Nombre de plaintes (Tableau 10)



La prédominance des plaintes relatives à Belgacom est confirmée si nous considérons l'ensemble du groupe (Belgacom et Belgacom Mobile) qui représente 69,81% du total des plaintes reçues.

Il est toutefois important de souligner la nette diminution constatée par rapport à 2003 en termes de pourcentage (69,81% au lieu de 78,91%).

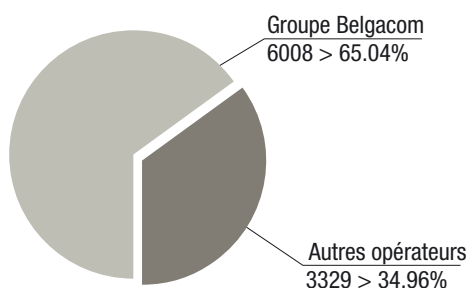
2. Répartition par firme (Tableau 11)



Le nombre de plaintes relatives à Belgacom (6.238 au lieu de 5.813) et Belgacom Mobile (2.644 au lieu de 1.817) est en hausse.

A noter que la société Skynet a été intégrée à Belgacom (*).

3. Nombre de plaintes Médiation (Tableau 12)



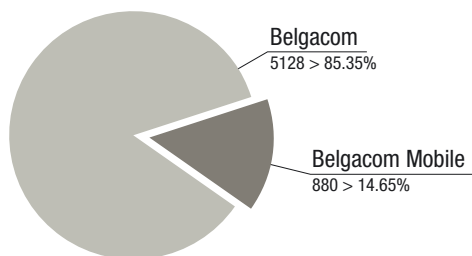
Si nous ne tenons pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, les plaintes du groupe Belgacom ne représentent plus que 65,04% (contre 76,95% en 2003) de l'ensemble des plaintes Médiation reçues par notre service dans le courant de l'année 2004.



4. Répartition par firme des plaintes Médiation (Tableau 13)

Si nous ne tenons pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, les plaintes relatives à Belgacom représentent cette fois 85,35% (contre 90,29% en 2003) des plaintes de l'ensemble du groupe.

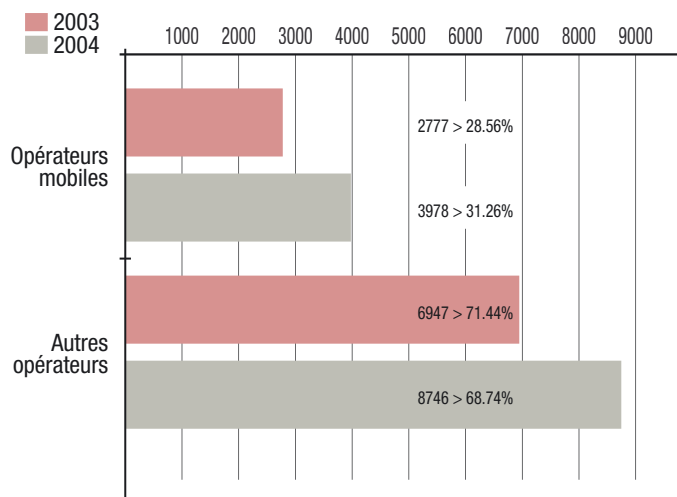
Par contre, les plaintes relatives à Belgacom Mobile représentent 14,65% des plaintes de l'ensemble du groupe (contre 8,94% en 2003). Cette situation résulte du fait que, sur les 2.644 dossiers (contre 1.817 en 2003) concernant Belgacom Mobile, 1.764 (contre 1.321 en 2003) ont pour objet une plainte relative à des appels malveillants dont sont victimes des clients de cet opérateur mobile.



G. MOBILOPHONIE

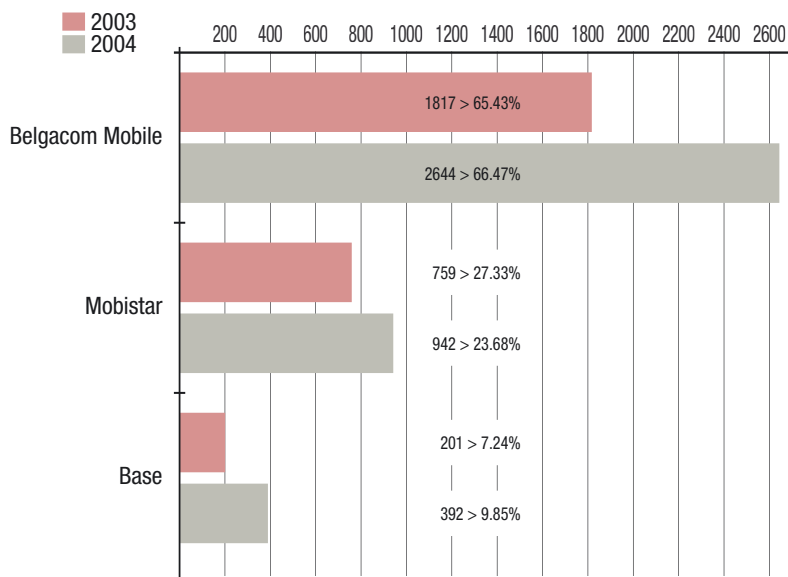
1. Nombre de plaintes (Tableau 14)

Les plaintes relatives à la mobilophonie sont en augmentation tant en nombre (3.978 au lieu de 2.777) qu'en pourcentage (31,26 % au lieu de 28,56 % en 2003).

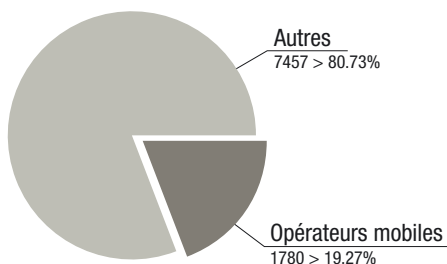


2. Répartition par opérateur (Tableau 15)

La situation est très différente d'un opérateur à l'autre : Belgacom Mobile connaît une augmentation en nombre (2.644 au lieu de 1.817) et une stabilité en pourcentage (66,47 % au lieu de 65,43 %), Mobistar connaît une augmentation en nombre (942 au lieu de 759) mais une diminution en pourcentage (23,68 % au lieu de 27,33 %) et enfin, en ce qui concerne Base, nous relevons une augmentation tant en nombre (392 au lieu de 201) qu'en pourcentage (9,85 % au lieu de 7,24 %).

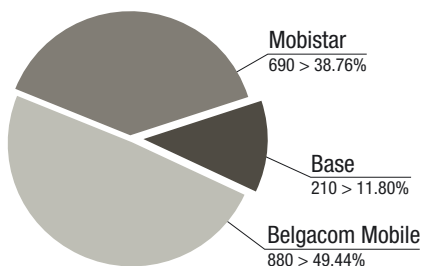


3. Nombre de plaintes Médiation (Tableau 16)



Si nous ne tenons pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, les plaintes relatives à la Mobilophonie, tout en ne représentant plus que 19,27 % de l'ensemble des plaintes "Médiation", sont en forte augmentation par rapport à 2003 où elles représentaient 16,52 %.

4. Répartition par opérateur des plaintes Médiation (Tableau 17)



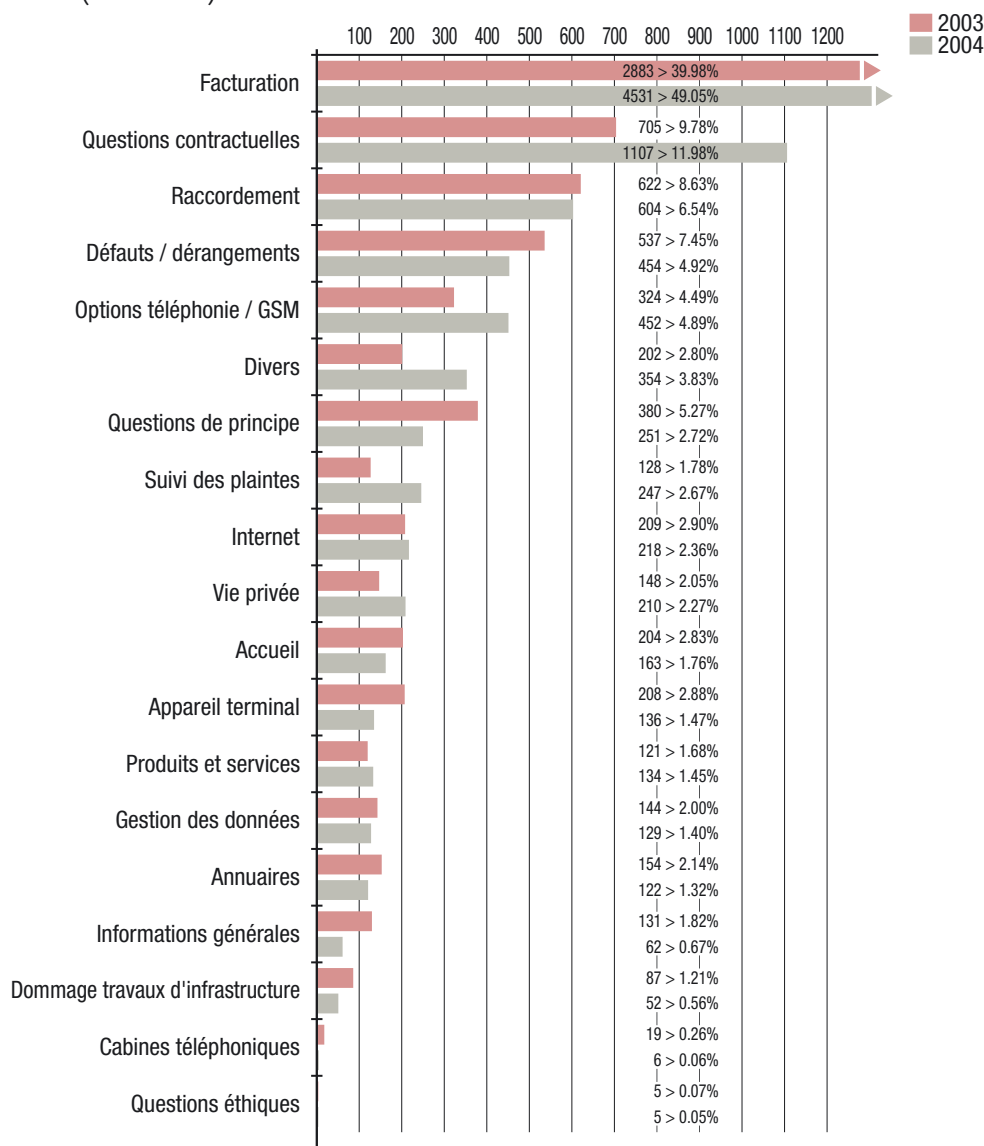
Si nous ne tenons pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, les plaintes relatives à Belgacom Mobile ne représentent plus que 49,44 % (contre 41,65 % en 2003) de l'ensemble des plaintes "mobilophonie". Cela dit, elles sont plus nombreuses, cette année, que les plaintes introduites par la clientèle de Mobistar (38,76 % contre 46,94 % en 2003).

Les plaintes relatives à Base représentent, quant à elles, 11,80 % du total (contre 11,42 % en 2003).



H. CATEGORIES DE PLAINTES MEDIATION

(Tableau 18)



Tout comme nous l'avons souligné les années précédentes, les plaintes "facturation" restent très clairement majoritaires (4.531 contre 2.883 en 2003) et connaissent une hausse de près de 10 % (49,05 % contre 39,98 % en 2003). Les plaintes concernant les catégories "questions contractuelles", "raccordement", "défauts-dérangements" et "options téléphonie-GSM" complètent le top 5 dont sort la catégorie "questions de principe". Par rapport à 2003, si les plaintes "questions contractuelles" (1.107 au lieu de 705) et "options téléphonie-GSM" (452 au lieu de 324) connaissent aussi une hausse assez marquée, les autres catégories connaissent, pour la plupart, une diminution en pourcentage.

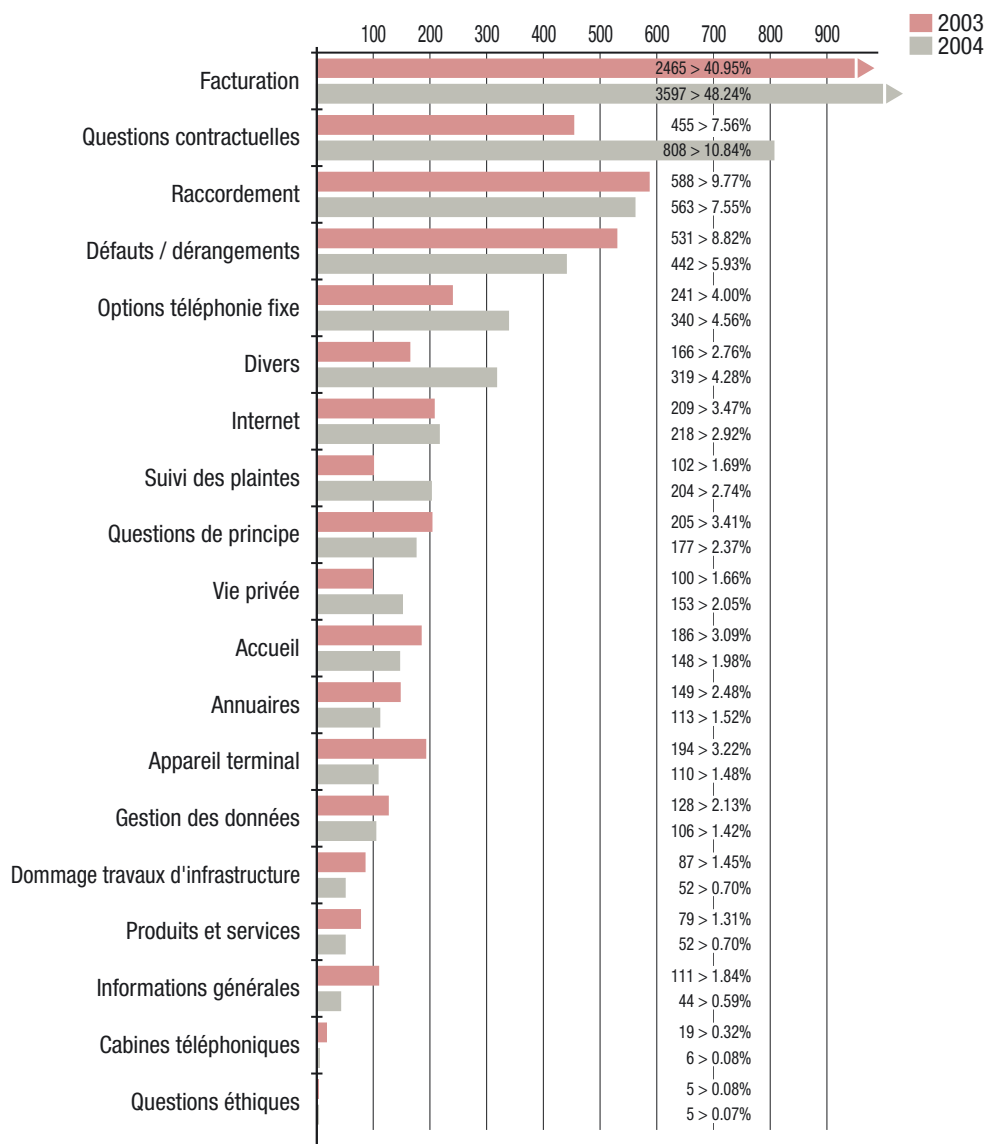


PLAINTES Médiation en téléphonie FIXE

A. LES CHIFFRES

(Tableau 19)

Si nous ne tenons pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, les plaintes "facturation" sont toujours largement majoritaires (48,24 % contre 40,95 % en 2003). Nous constatons également que les plaintes "questions contractuelles" représentent 10,84 % (contre 7,56 % en 2003) de l'ensemble des plaintes Médiation en téléphonie fixe. Le classement des catégories (le top 5) est semblable à celui du tableau 18.



B. QUELQUES EXEMPLES

1. Facturation

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame V. se plaint du montant facturé par Belgacom concernant son abonnement ADSL. La société n'a, en effet, pas tenu compte de la promotion "deux mois gratuits" vu l'activation tardive de sa connexion.

COMMENTAIRES

Belgacom reconnaît que l'ADSL a seulement été activé le 03/12/2004 sur la ligne de Madame V. La redevance ADSL a donc été annulée et ce, conformément à la promotion. Une note de crédit a été créée, soit 24,57€ (TVAC).

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur D. se plaint de ne pas avoir pu utiliser sa Calling Card en République Dominicaine. En composant le numéro vert local, le client a été renvoyé vers un autre service payant (dix pesos la minute plus la communication) constamment occupé. Monsieur D. a finalement dû utiliser la ligne directe de l'hôtel. Il souhaite donc, au vu de la note élevée, que Belgacom fasse un geste.

COMMENTAIRES

Il y a eu effectivement un problème avec le numéro d'accès au service Calling Card en République Dominicaine. Belgacom attend encore des explications de la société qui gère ledit numéro d'accès de Belgacom.

Quoi qu'il en soit, Belgacom présente ses excuses à Monsieur D. et rembourse, à titre exceptionnel et commercial, les frais téléphoniques engendrés, soit 8€.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur H. conteste les frais de résiliation prématurée lui portés en compte.

Le plaignant explique qu'un abonnement à l'ADSL Go a été ouvert à son insu. L'identité du demandeur n'a pas été vérifiée et aucun document n'a été signé de sa main à ce sujet.

COMMENTAIRES

Belgacom présente ses excuses pour les inconvénients rencontrés et confirme avoir fait le nécessaire pour créditer les frais de rupture du contrat.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur A. constate que Belgacom lui facture, à côté de l'abonnement de base, des communications alors qu'il effectue ses appels depuis deux ans via Euphony.

Il a contacté sa banque pour bloquer la domiciliation.

COMMENTAIRES

Belgacom précise que deux notes de crédit ont été établies pour annuler les montants litigieux et que tout est à présent rentré dans l'ordre.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur W. ne veut pas payer sa dernière facture car Belgacom n'a pas tenu compte de la promotion des 200 minutes gratuites par mois pendant 3 mois. La société menace de suspendre sa ligne.

COMMENTAIRES

Belgacom a reconnu son erreur et a pris toutes les mesures nécessaires pour rembourser à Monsieur W. les frais portés en compte.

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame V. doit prendre un jour de congé parce qu'un technicien de Telenet passera entre 10 heures et 14 heures 30 pour réparer sa ligne téléphonique. Elle l'attend en vain. Quelques semaines plus tard, Madame V. reçoit une facture de 60€ de Telenet pour les frais de déplacement du technicien. Celui-ci aurait sonné à la porte à midi et aurait attendu pendant vingt minutes devant la maison. Bizarrement, Madame V. n'a rien remarqué alors qu'elle était en train de regarder la télévision et qu'elle aurait dû voir le technicien arriver depuis l'endroit où elle se trouvait. Telenet n'en démord pas : les clients doivent payer les frais de déplacement quand un technicien trouve porte close. Madame V. compte sur le médiateur pour trouver une solution.

COMMENTAIRES

Telenet ne fournit pas d'autres explications au service de médiation mais assure que les frais de déplacement ne seront pas facturés.

APERÇU DE LA PLAINTE

Le 19 janvier 2001, Monsieur D. résilie l'abonnement de son sémaphone défectueux. Le jour même, il achète un nouveau sémaphone et active l'abonnement. En septembre 2004, il se rend compte que Belgacom lui facture encore des redevances d'abonnement pour son ancien sémaphone. Comme il s'agit d'un montant mensuel relativement faible (14,87€), Monsieur D. ne s'en était pas aperçu auparavant en examinant ses factures. Entre-temps, le montant total payé à tort s'élève à presque 400€. Monsieur D. peut produire, par ailleurs, une lettre par laquelle Belgacom confirme la résiliation de l'abonnement de l'ancien sémaphone.

COMMENTAIRES

Belgacom reconnaît qu'un problème s'est produit au niveau de la transmission des données au service de facturation. Une note de crédit de 408,23€ a été établie.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur S. réagit à une campagne de promotion de Telenet. Alors que le raccordement devait coûter au total environ 90€, la facture mentionne un montant de 167,49€. Malgré plusieurs contacts par courrier électronique, par téléphone et par lettre, Monsieur S. n'obtient aucune réponse de Telenet. Il demande au médiateur d'intervenir.

COMMENTAIRES

Telenet indique qu'un type d'installation erroné était mentionné sur le certificat de qualité. L'opérateur crédite le plaignant des 70€ facturés indûment.

APERÇU DE LA PLAINTE

Belgacom facture un montant de 66€ au couple R. suite à son déménagement de S. à B. Le plaignant n'a jamais été informé d'une telle pratique : on lui a uniquement confirmé le raccordement à la nouvelle adresse.

COMMENTAIRES

Belgacom finit par fournir des explications quant à la tarification appliquée lors de déménagements. L'opérateur facture d'office 66€ de frais administratifs. Si un technicien doit se rendre au domicile du client, des coûts supplémentaires seront comptés. Comme le couple R. n'avait pas été informé des coûts fixés, Belgacom accepte de créditer ladite somme ainsi que les frais de rappel facturés.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur V. s'aperçoit que son opérateur Scarlet soustrait deux fois par mois de l'argent de son compte par le biais d'une domiciliation. Il téléphone au service à la clientèle qui lui confirme la chose, sans l'aider davantage. Quelques mois plus tard, après avoir envoyé plusieurs fax et effectué plusieurs appels téléphoniques, Monsieur V. demande au service de médiation d'intervenir.

COMMENTAIRES

Scarlet signale que, suite à une erreur dans ses systèmes, des factures ont été associées fautivement au compte de Monsieur V. Les factures litigieuses lui sont remboursées, pour un total de 99,09€.

2. Questions contractuelles

APERÇU DE LA PLAINTE

A la réception de sa facture téléphonique, Monsieur K. a constaté que Belgacom lui a comptabilisé le forfait Anytime alors qu'il n'a jamais signé de contrat. Le plaignant demande à Belgacom de bien vouloir rectifier le montant des factures.

COMMENTAIRES

Le forfait a été placé depuis janvier mais Belgacom ne peut malheureusement plus voir par quel canal ni par qui celui-ci a été placé. Une note de crédit a été établie afin de rembourser la différence entre la redevance du forfait et la redevance de la ligne simple.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur T. se plaint des pratiques de vente de Tele2. Il n'a jamais donné son accord pour que la société lui facture ses communications. C'est à son insu qu'il a été inscrit comme client Tele2.

COMMENTAIRES

Tele2 présente ses excuses et assure qu'elle a bien retiré Monsieur T. de sa liste de clients. Toutes les dispositions ont été prises afin que les quelques communications passées via son réseau ne soient pas portées en compte.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur D. reçoit des courriers en néerlandais lui confirmant son adhésion à certains services de Belgacom. Il n'a jamais souscrit aux services proposés et souhaite que la correspondance lui soit adressée en français.

COMMENTAIRES

Belgacom a pris toutes les dispositions nécessaires afin que le client ne reçoive plus de courrier relatif à des produits non sollicités. Monsieur D. recevra désormais la correspondance de la société en français.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur D. n'a jamais souscrit au service Just National Anytime 60 et s'étonne donc d'avoir reçu un courrier de la part de Belgacom l'informant de son adhésion audit service.

COMMENTAIRES

Belgacom a supprimé la formule tarifaire sans aucun frais et présente ses excuses.

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame U. conteste les deux factures envoyées par Scarlet étant donné qu'elle n'est pas cliente chez cet opérateur. Elle est de fait abonnée auprès de Yellow Telecom depuis plusieurs mois.

COMMENTAIRES

Scarlet présente ses plus sincères excuses pour l'activation non sollicitée du code 1588. Vu qu'aucun contrat n'a été signé pour faire activer le CPS, Scarlet annule et crédite les factures transmises. Afin de réactiver le CPS 1611, Madame U doit s'adresser à Yellow Telecom ou former le code avant chaque appel.



APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur W., un veuf âgé de 78 ans, est abordé au GB d'Evergem par un vendeur de Tele2, qui le persuade de signer un document. Il envoie par la suite une brève lettre au service à la clientèle pour tout résilier mais il ne reçoit plus aucune nouvelle. Il ne souhaite pas changer d'opérateur.

COMMENTAIRES

Tele2 fait savoir que la demande de présélection a été annulée. Aucun frais de dossier ou autres ne lui sont facturés.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur M. n'y comprend rien. Il reçoit tout à coup une facture de Scarlet (0,47€). Il n'a jamais signé de contrat ou de bon de commande ni entendu parler du numéro de code spécial. Renseignements pris chez Belgacom, il s'avère que son raccordement est toujours opérationnel. Le service à la clientèle de Scarlet prend les choses plutôt à la légère et conseille au plaignant d'envoyer une lettre de résiliation par recommandé. Pour y voir plus clair, Monsieur M. fait appel au service de médiation.

COMMENTAIRES

Scarlet explique que Monsieur M. a sans doute été ajouté à son fichier de clients suite à la reprise de Planet Internet. Cela dit, Monsieur M. n'a jamais signé de contrat avec Planet Internet. Après une nouvelle intervention du service de médiation, il s'avère que la personne qui a vendu un ordinateur à Monsieur M. a probablement créé une adresse électronique pour celui-ci, le faisant devenir ainsi client chez Planet Internet. Monsieur M. est content d'apprendre que l'origine du problème a été découverte et accepte de payer le montant dû.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur M. envoie un fax à Versatel pour commander un abonnement ADSL et téléphonie. Deux jours plus tard, il envoie de nouveau un fax pour annuler sa commande. Le jour même, il prend contact avec Versatel par téléphone. On lui confirme que le raccordement va être annulé et qu'il recevra une confirmation par courrier électronique. Le jour suivant, n'ayant reçu aucun message de confirmation, Monsieur M. envoie un courriel pour demander une nouvelle fois l'annulation. Ce n'est que deux semaines plus tard qu'il reçoit une réponse : l'annulation doit s'effectuer par lettre recommandée. C'est chose faite le jour même. Au bout d'une semaine, Monsieur M. reçoit enfin la confirmation de l'annulation.

De nouveau deux semaines plus tard, un collaborateur de Versatel lui téléphone pour connaître les motifs de son annulation. Trois

mois plus tard, Monsieur M. reçoit pour la première fois une lettre de Versatel : il s'agit d'un rappel pour deux factures non payées. Manifestement, la société lui a encore facturé les deux mois ayant suivi la confirmation de l'annulation. Monsieur M. contacte Versatel. Une collaboratrice, après lui avoir appris que ses appels téléphoniques sont bel et bien effectués via Versatel, que la demande d'annulation a bien été reçue mais n'a pas été exécutée en raison d'une erreur, lui promet de faire immédiatement le nécessaire pour que les appels soient de nouveau pris en charge par Belgacom. Monsieur M. en sera tenu informé. Restant sans nouvelles, Monsieur M. décide de demander l'assistance du service de médiation. Peu après, il reçoit de Versatel une copie de son contrat.

COMMENTAIRES

Après médiation, il s'avère que Monsieur M. doit, malgré tout, introduire lui-même la demande de conversion de la présélection chez Belgacom. Après une nouvelle médiation, Versatel reconnaît que la communication avec Monsieur M. ne s'est pas déroulée correctement. L'opérateur décide de le créditer du montant total des coûts téléphoniques facturés. Six mois après la confirmation d'annulation, la plainte de Monsieur M. reçoit donc une conclusion favorable.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame M., une dame âgée de plus de 65 ans, prend un abonnement téléphonique chez Belgacom mais refuse la formule tarifaire No Limit qu'on lui propose. En examinant la première facture, elle s'aperçoit que ce tarif a quand même été appliqué et facturé. Au prix de plusieurs entretiens téléphoniques avec le service à la clientèle, Madame M. obtient la promesse que cela ne se reproduira plus. Or, la facture suivante mentionne que ce tarif a de nouveau été utilisé. Après différents coups de fil et transferts d'un interlocuteur à l'autre au sein du service à la clientèle, Madame M. se fait entendre dire qu'elle a donné son accord pour cette formule tarifaire. La plaignante est furieuse et annule son abonnement, ce qui entraîne la facturation d'une indemnité de résiliation de 80€ sur la facture suivante pour cause de rupture de contrat. Depuis cette deuxième facture, le comportement des collaborateurs du service à la clientèle a, en outre, totalement changé : Madame M. ne reçoit plus que des réponses sèches et impolies.

COMMENTAIRES

Belgacom reconnaît que Madame M. a pris contact à plusieurs reprises avec ses services mais affirme ne pas être en mesure de vérifier le contenu de ces entretiens. Belgacom accepte de supprimer la formule tarifaire No Limit et crédite la plaignante des deux factures (0,80€ et 12€). Belgacom prétend toutefois avoir fait immédia-



tement le nécessaire et refuse de créditer Madame M. de l'indemnité de résiliation parce que la ligne est en service depuis moins d'un an.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame L. contacte Tele2 pour bénéficier d'appels à meilleur prix. En recevant sa première facture, elle se rend compte qu'elle doit continuer à payer une redevance à Belgacom. Dorénavant, elle reçoit donc chaque mois une facture des deux opérateurs. C'est la raison pour laquelle Madame L. décide de retourner chez Belgacom. Le mois suivant, elle reçoit néanmoins de nouveau une facture des deux opérateurs. Elle craint une double facturation de ses communications.

COMMENTAIRES

Tele2 a fourni des explications claires concernant ses conditions contractuelles et la facturation des appels. Tele2 a prouvé qu'elle avait facturé les communications jusqu'au moment où Belgacom avait repris à son compte la facturation. Les communications n'ont donc pas été facturées deux fois.

3. Raccordement

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame S. se rend en téléboutique pour demander un raccordement. L'employé lui signale que le passage d'un technicien est nécessaire pour installer un boîtier téléphonique dans l'immeuble. Elle a dû prendre rendez-vous trois fois et donc prendre congé à trois reprises avant d'obtenir enfin une ligne.

Contrairement à ce qui est mentionné dans les conditions générales de Belgacom, elle n'a jamais été prévenue des changements de date. La plaignante se demande quelles sont les démarches à entreprendre pour être dédommagée des deux journées de congé inutiles.

COMMENTAIRES

Deux rendez-vous n'ont effectivement pas été respectés en raison d'une surcharge de travail. Belgacom déplore cette situation et présente ses excuses pour les inconvénients subis.

L'indemnité SLG pour mise en service tardive et celle prévue en cas de non-respect de la date d'un rendez-vous ont été octroyées, soit au total quatre mois de redevance de base.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur P. a contacté Belgacom pour demander le transfert de sa ligne suite à son déménagement. Un délai d'un mois lui a été imposé. Le client se plaint également de la facturation du message annonçant son déménagement.

COMMENTAIRES

Belgacom présente ses excuses pour le retard apporté au transfert du raccordement téléphonique de Monsieur P. L'indemnité SLG pour mise en service a été accordée au client. Enfin, la société précise que Monsieur P. aurait pu demander la déviation de ses appels entrants vers un GSM durant la période où le numéro d'appel n'était pas raccordé.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur B. se plaint de ne pouvoir complètement utiliser sa ScarletBox : son téléphone mobile et sa connexion ADSL fonctionnent mais son téléphone fixe reste, par contre, muet. Depuis un mois, le plaignant signale en vain son problème au service clientèle de Scarlet.

COMMENTAIRES

Suite à l'intervention du médiateur, Scarlet a pris les dispositions pour répondre aux desiderata de Monsieur B. et confirme qu'à présent, plus aucun problème n'est décelé.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur C. demande la remise en service de sa connexion ADSL auprès de Versatel. Le client se plaint que la société n'ait pas tenu compte de son changement de banque. Sa domiciliation est pourtant active.

COMMENTAIRES

Versatel présente ses excuses et confirme la remise en service de la connexion ADSL de Monsieur C.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame Q. souhaite supprimer la ligne de sa mère qui vient de décéder.

COMMENTAIRES

Belgacom confirme la résiliation effective de la ligne. Cela étant, comme les trois dernières factures ne reprenaient que la redevance de ligne, la société a procédé à leur annulation.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Ces trois dernières années, Monsieur D. a rénové deux appartements. Il y a trois ans, il avait demandé des informations à Telenet concernant les équipements requis. On lui avait assuré à l'époque qu'une armoire de distribution installée dans le hall central suffisait et que les câbles nécessaires pour les deux appartements pouvaient partir de là. Trois ans plus tard, il s'avère que Telenet a modifié sa réglementation : elle ne procède plus à des raccordements dans des espaces collectifs pour prévenir les fraudes. En d'autres termes, l'opérateur est uniquement disposé à raccorder l'Internet dans l'appartement



ou à installer l'Internet sans fil. Monsieur D. décide de faire appel au service de médiation dans l'espoir de trouver une autre solution.

COMMENTAIRES

Monsieur D. propose d'installer deux armoires distinctes dans le hall, chacune munie d'une clé distincte. Telenet accepte sa proposition.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur V. introduit une demande de déménagement de sa ligne téléphonique sur le site Web de Belgacom. Après une semaine, son téléphone ne fonctionne toujours pas et il prend contact avec le service à la clientèle. Celui-ci lui assure que tout devrait être réglé vers la fin de la semaine. Lorsqu'il reprend contact avec le service à la clientèle, on lui répond n'être au courant de rien. Il s'avère qu'aucun arrangement ne peut être pris dans l'immédiat et on demande à Monsieur V. de patienter une semaine. Passé ce délai, Monsieur V. rappelle le service des réclamations. De nouveau, il s'entend dire la même chose, à une nuance près : Belgacom n'a pas encore supprimé son ancienne ligne et, par conséquent, les nouveaux locataires téléphonent depuis 17 jours aux frais de Monsieur V.

COMMENTAIRES

Belgacom attribue les problèmes à un changement de base de données qui a provoqué un retard dans le traitement de la demande de déménagement de la ligne de Monsieur V. Pour compenser les désagréments subis, Belgacom offre deux mois d'abonnement gratuit. Monsieur V. accepte, tout en faisant observer que le fonctionnement du service des réclamations laisse très fort à désirer.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur D. signale à Telenet que sa ligne téléphonique est en dérangement. Telenet promet de tout mettre en œuvre pour détecter le problème. Le téléphone du plaignant sonne plusieurs fois mais toute communication reste impossible. Le lendemain matin, le même scénario se reproduit. Dans l'après-midi, Monsieur D. appelle de nouveau mais décide cette fois-ci de rester en ligne. Aucune panne ne peut être détectée. Telenet envoie un réparateur. Celui-ci a besoin d'à peine dix secondes pour constater que l'appareil de Monsieur D. est défectueux et qu'il doit être remplacé. Cette intervention est facturée 60€. Monsieur D. est déçu qu'on ne lui ait pas dit par téléphone que son appareil pouvait être à l'origine des problèmes. Il refuse de payer les frais de déplacement.

COMMENTAIRES

Dans un premier temps, Telenet réfute le point de vue de Monsieur D. Celui-ci réplique que les techniciens de la centrale disposent de suffisamment de moyens pour pouvoir constater avec certitude que le raccordement fonctionne correctement et que le problème est très probablement lié à l'appareil terminal du plaignant. Telenet accepte ce raisonnement et crédite Monsieur D. des frais de déplacement.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame O. décide de s'abonner chez Telenet parce que le raccordement est gratuit. Suite à des problèmes de câblage (extérieur), elle reçoit une facture de MIXT-ics (70€). Madame O. refuse de payer puisque le raccordement téléphonique chez Telenet était "gratuit". La plaignante ne veut pas régler la facture parce qu'elle n'a pas demandé la télédistribution mais un raccordement téléphonique chez Telenet. Elle se plaint, en outre, de l'accueil téléphonique qui lui a été réservé.

COMMENTAIRES

Telenet établit une note de crédit pour les frais facturés pour le "câble", les coûts de l'intervention technique et les intérêts de retard facturés à tort. L'opérateur réactive la ligne téléphonique.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur A. est furieux parce que Belgacom a omis d'exécuter les travaux de terrassement nécessaires pour l'installation d'une ligne téléphonique. Malgré ses instances, rien n'a été fait.

COMMENTAIRES

Belgacom déplore le fait que les travaux de terrassement pour le raccordement à la nouvelle adresse aient dû être exécutés plus tard que prévu suite à des circonstances imprévisibles. Comme convenu au préalable avec le client, la mise en service de la ligne a eu lieu quelques semaines plus tard.

4. Défauts/Dérangements

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Lors de l'entretien annuel du système d'alarme installé par Alert Services, le technicien a constaté que Monsieur Y. n'était plus raccordé à la centrale.

Il s'est rendu compte que le système avait été raccordé sur la ligne du rez-de-chaussée et non sur la ligne de l'étage appartenant à Monsieur Y. Le rez-de-chaussée est vide depuis plusieurs mois.

Il en ressort que l'appartement du plaignant est resté sans surveillance pendant trois mois. Ce dernier réclame donc un dédommagement.

COMMENTAIRES

Après vérification, Belgacom a finalement décidé de rembourser un an de monitoring. Le technicien, dépêché sur place, a reprogrammé la centrale.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Un vendredi, Monsieur P. constate, via un appel de son épouse à son bureau, que le numéro affiché ne correspond pas au numéro de son domicile.

Il a pris contact avec Belgacom afin d'expliquer le problème : il s'agirait probablement d'un mauvais raccordement dans l'une des cabines.

COMMENTAIRES

Belgacom présente ses excuses pour les désagréments subis. Le dérangement a bien été signalé le 24/09 et levé le 30/09. Ledit dérangement se situait à la borne et a nécessité une permutation de paire.

La société a décidé d'octroyer en plus de l'indemnité SLG pour levée tardive, une indemnité complémentaire pour rendez-vous manqué.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame D. se plaint que son raccordement est régulièrement en dérangement. Malgré de nombreux contacts avec le service concerné, elle n'est toujours pas satisfaite : elle souhaite que Belgacom règle le problème définitivement et réclame un dédommagement.

COMMENTAIRES

Belgacom prévoit de poser un nouveau câble pour éviter à l'avenir la situation dénoncée. Eu égard aux inconvénients rencontrés, Belgacom a décidé d'accorder un mois de redevance de base, soit 13,88€ +TVA.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur M. insiste pour que le dérangement qui affecte sa connexion ADSL soit levé au plus tôt. Le plaignant a l'impression que Scarlet ne tient pas compte de sa plainte.

COMMENTAIRES

Scarlet confirme que le nécessaire a été fait pour que la connexion fonctionne correctement. La société a décidé d'octroyer au client un mois gratuit.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame C. s'est aperçue que son raccordement ADSL ne fonctionne plus depuis son passage de Belgacom à Versatel.

COMMENTAIRES

Versatel confirme que tout est rentré dans l'ordre et qu'une demande de dédommagement a été introduite via un cabinet d'avocats.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame C. est fâchée parce que cela fait déjà toute une matinée que sa ligne téléphonique Telenet est en dérangement. Le service à la clientèle n'est pas en mesure de l'aider immédiatement. Elle craint que la panne n'entraîne une perte de revenus pour son salon de coiffure.

COMMENTAIRES

Telenet explique que Madame C. a été victime d'une panne générale qui a été réparée le jour même. Telenet souligne qu'en cas de panne générale, aucune compensation n'est accordée.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame H. signale à Belgacom qu'un autre abonné utilise probablement sa ligne téléphonique. Elle entend un grésillement dérangent et reçoit régulièrement des appels sans pouvoir établir de contact avec les personnes à l'autre bout du fil. Belgacom a déjà confirmé qu'un numéro de GSM parasitait sa ligne. Madame H. souhaite connaître l'identité de l'utilisateur de GSM par l'entremise du service de médiation.

COMMENTAIRES

Belgacom a placé un répartiteur supplémentaire sur la ligne. Depuis, le problème a disparu.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

L'entreprise de Monsieur D. a subi des pertes à cause de différents dérangements. Belgacom constate que l'Indialing et la Leased Line du client sont hors service. La panne a été provoquée par un câble d'alimentation défectueux. Après avoir localisé la cause des problèmes, un nouveau bout de câble a été inséré et soudé. La panne a été réparée le jour même.

COMMENTAIRES

Pour ce qui est de l'octroi d'une indemnité, Belgacom renvoie à ses Conditions générales (art. 12 § 2) : "Belgacom s'engage à tout mettre en œuvre pour supprimer les dérangements dont elle a connaissance avant la fin du jour ouvrable qui suit le jour où ceux-ci lui ont été communiqués...". Comme la panne a été réparée dans le délai prévu, le client n'a pas droit à une indemnisation. Toutefois, conformément au Service Level Agreement pour les lignes louées, un dérangement d'une durée de 5 à 8 heures donne droit à un remboursement de 5 % de la redevance de la ligne (5 % de 809,0216€), soit un montant de 40,45€. La note de crédit a été envoyée.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Lorsque Monsieur B. téléphone, il entend ses interlocuteurs sans pouvoir se faire entendre d'eux. Il croit que le problème



n'est pas lié à son appareil. Il exige que le problème soit résolu au plus tôt et menace de résilier son contrat. Malgré différentes notifications, Telenet refuse d'envoyer un technicien.

COMMENTAIRES

Telenet confirme que les problèmes techniques qui se sont produits chez Monsieur B. étaient dus à une panne générale. Monsieur B. devrait entre-temps pouvoir de nouveau utiliser sans problème sa ligne téléphonique. Telenet pose un geste commercial en offrant au plaignant deux semaines d'abonnement gratuit.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame S. trouve inconcevable que rien ne peut être fait pour résoudre les dérangements dont elle est victime : Belgacom accuse Euphony et vice-versa. En attendant, les communications incompréhensibles lui sont quand même facturées. Madame S. se plaint également de l'accueil qu'on lui a réservé.

COMMENTAIRES

Le département technique d'Euphony a examiné la plainte et a constaté que le problème était causé par un service de Belgacom activé sur la ligne téléphonique de la cliente, à savoir Belgacom Phone Mail. Dans le cas de Madame S., Euphony a lui-même pris contact avec Belgacom pour faire supprimer le signal de la ligne. Belgacom a désactivé le service Phonemail.

5. Options téléphonie

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame P. souhaite savoir pourquoi Belgacom s'est permise de retirer la présélection existante. Le client a choisi Tele2 pour ses communications. Il ne paiera pas les factures adressées par Belgacom.

COMMENTAIRES

Belgacom a reçu en même temps un document autorisant l'annulation de la présélection Tele2 et un document demandant le transfert. La présélection a alors été désactivée et réactivée deux semaines plus tard.

Etant donné que le document autorisant l'annulation de la présélection n'a pas été signé, Belgacom a décidé, dans un souci de conciliation, de prendre en charge le trafic facturé.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

La société S. de Monsieur K. utilise depuis plusieurs années le service dit Comfort chez Belgacom permettant de dévier une communication d'un poste fixe vers un GSM. Or, ce

service ne fonctionne que de manière aléatoire. En effet, certains de ses clients ne parviennent pas à contacter la société ou reçoivent un message indiquant que le numéro n'est pas attribué.

COMMENTAIRES

Dès réception de la plainte, le service des dérangements a effectué des tests et ceux-ci ont révélé que l'option Comfort était correctement activée.

Des mesures techniques ont été pratiquées tant au niveau de la centrale téléphonique que de la ligne et aucun problème susceptible d'influencer le fonctionnement du service Comfort n'a été décelé.

S'agissant probablement d'une mauvaise programmation, Belgacom a transmis à Monsieur K. une brochure détaillée sur l'utilisation de cette option ainsi que son mode d'emploi.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur M. conteste l'existence du service de réponse automatique de Belgacom. Ce dernier se met en route au bout de 10 sonneries ce qui empêche une personne à mobilité réduite de décrocher à temps. En plus, cette option est payante pour l'appelant.

COMMENTAIRES

Belgacom Messenger permet d'envoyer des messages sous forme vocale ou écrite à un correspondant absent. Ce service fait partie des possibilités comprises dans un abonnement de base et est donc présent sur toutes les lignes sans supplément de redevance.

Belgacom a placé une restriction gratuite qui empêche la réception de messages conformément à la demande de Monsieur M.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Suite à sa demande d'installation de l'ADSL, Madame L. a constaté que Belgacom a désactivé sa présélection chez Yellow Telecom. Elle s'étonne de cette situation vu qu'elle n'a jamais adressé de courrier à Belgacom à ce propos.

COMMENTAIRES

Après vérification, Belgacom remarque que les communications de Madame L. ont effectivement été facturées alors que le CPS 1611 devait être actif sur la ligne de la cliente.

Les éléments susceptibles d'expliquer ce qui s'est réellement passé à l'époque ne sont plus disponibles actuellement. Quoiqu'il en soit, Belgacom a décidé de rembourser 10% du trafic émis durant la période litigieuse.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame G. de la société A. se plaint que la déviation de la ligne 064/XX demandée depuis plusieurs mois n'était

toujours pas fonctionnelle. Elle insiste auprès de Belgacom pour que le nécessaire soit fait dans les plus brefs délais.

COMMENTAIRES

Belgacom présente ses plus vives excuses et confirme que la déviation de ligne est à présent effective.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur S. souhaite installer et pouvoir désactiver un commutateur à distance. La téléboutique de Belgacom lui donne un numéro de téléphone où il peut demander le code requis. Malheureusement, il a beau essayer de téléphoner pendant toute une semaine, personne ne répond à ce numéro. En outre, chaque collaborateur du service à la clientèle lui fournit des informations différentes et souvent contradictoires.

COMMENTAIRES

Belgacom fournit au plaignant les informations nécessaires pour programmer le commutateur à distance. Monsieur S. est très satisfait mais se demande si Belgacom ne devrait pas mieux informer ses collaborateurs, étant donné que ceux-ci lui ont fourni de nombreux renseignements erronés.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame H. est outrée parce que Belgacom a supprimé à trois reprises la déviation de ses appels via CityCall. À chaque fois, Belgacom a repris la tarification des appels sans lui demander son avis. Madame H. est formelle. Elle a signé un contrat avec CityCall pour la tarification des appels (transfert CPS) et pas avec Belgacom. Elle se demande si Belgacom n'essaie pas de l'exaspérer au point qu'elle cesse de protester et lui laisse le soin de définir la tarification. Elle demande au service de médiation de défendre sa liberté de choix auprès de Belgacom.

COMMENTAIRES

Belgacom fournit des précisions sur la procédure à suivre en cas de transfert CPS, fixée dans les accords conclus entre les différents opérateurs. Belgacom ne peut pas accepter de demande de transfert CPS sans recevoir une nouvelle demande de CityCall. Constatant son erreur, Belgacom accepte d'accorder à la plaignante une réduction de 10% sur les appels tarifés par Belgacom.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame T. dépose une plainte au nom de ses parents âgés qui sont terrorisés par le service Belgacom Messenger. Ses parents utilisent encore un vieux téléphone à cadran et ne souhaitent pas en changer. Malheureusement, ils sont dans l'impossibilité d'écouter les messages lorsque le service Messenger les appelle. Chaque fois qu'ils raccrochent,

la même voix électronique leur débite le même message deux heures plus tard. Ils trouvent ces appels franchement agaçants et irritants. C'est pourquoi ils demandent au service de médiation d'entreprendre les démarches nécessaires pour que ce service soit désactivé. A leurs yeux, il s'agit d'une forme de harcèlement.

COMMENTAIRES

Belgacom désactive les deux services pouvant être à l'origine de ces désagréments, à savoir le service 'Vocal Message Delivery' et le service 'SMS to Fix'. Belgacom fournit également des informations utiles concernant ces services.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur D. est éleveur et souhaite être appelé par le service réveil de Belgacom à trois heures du matin parce qu'il prévoit la naissance d'un veau. Après plusieurs vaines tentatives d'activer le service réveil, le service "Dérangements" de Belgacom décide d'activer lui-même ce service. Pourtant, Monsieur D. n'a pas reçu de coup de fil. Lorsqu'il se réveille à cinq heures, il est trop tard. Le vétérinaire se rend sur place pour constater la mort du veau. Belgacom ne réagit pas aux fax envoyés par l'éleveur pour lui demander de venir immédiatement constater le préjudice, avant que l'abattoir ne vienne chercher l'animal mort. Monsieur D. estime lui-même la perte à un montant de 1000€. Comme Belgacom ne réagit pas, il demande au service de médiation d'intervenir.

COMMENTAIRES

Belgacom refuse d'intervenir et estime pouvoir se prévaloir de ses conditions générales. Le service de médiation pense que la base juridique est toutefois discutable. Par ailleurs, le service de médiation soupçonne l'opérateur contacté par Monsieur D. de ne pas être au courant du fait que les clients de revendeurs ne peuvent pas avoir recours au service réveil. Les communications de Monsieur D. sont, en effet, facturées par Euphony. Cette disposition n'est mentionnée nulle part, même pas dans les Pages blanches, qui sont pourtant le support le plus fréquemment utilisé pour rechercher le numéro du service réveil. Sur ce point, l'absence d'information est surprenante : "Grâce au service réveil de Belgacom, vous pouvez être appelé à n'importe quelle heure de la journée. Ce service est disponible pour tous les numéros de téléphone de Belgacom du réseau de téléphonie fixe". Nulle part il n'est fait mention du fait que les clients de revendeurs ne peuvent pas faire usage de ce service. La référence aux numéros de téléphone de Belgacom n'est pas suffisante, car "le numéro d'appel d'un client de revendeur reste la propriété de Belgacom." Comme les Pages blanches renvoient au service à la clientèle, le service de médiation



tente l'expérience en demandant si le client d'un revendeur peut faire usage du service réveil. L'opérateur répond affirmativement.

Ce dossier a été clôturé par une recommandation demandant à Belgacom d'informer plus clairement les utilisateurs du service réveil et d'accorder une indemnité à Monsieur D. Belgacom a refusé.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur L. est âgé et ne veut pas de ligne Top de Telenet mais simplement une ligne fonctionnant convenablement. Il ne veut pas entendre parler de service de messagerie, de transfert d'appels, de signal de deuxième appel et d'affichage du numéro de l'appelant. Il veut disposer d'une ligne qui peut, par contre, sonner plus de six fois avant qu'il ne décroche.

COMMENTAIRES

Telenet fait savoir que les services de la ligne Top ont été supprimés. Les redevances déjà facturées pour ces services seront calculées au prorata et Monsieur L. pourra constater leur inscription en crédit sur la facture suivante.

6. Divers

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur L. se plaint de recevoir les rapports de transmission de fax en anglais.

COMMENTAIRES

Belgacom propose à Monsieur L. de contacter le service des dérangements ou de se rendre dans une téléboutique pour tenter d'obtenir des informations complémentaires afin de l'aider à programmer correctement son appareil en français.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur E. s'étonne que Telenet ne soit pas en mesure de lui offrir une solution lui permettant d'être joint par téléphone pendant une panne d'électricité.

Cette possibilité est surtout importante pour son dispositif d'alarme. Ce système ne fonctionne pas en cas de panne de courant.

COMMENTAIRES

Telenet a résolu le problème en installant une batterie de secours qui garantit le fonctionnement du téléphone et du dispositif d'alarme pendant une panne de courant.

7. Internet

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur D. connaît, depuis qu'il est raccordé à l'ADSL, quelques

problèmes de connexion : coupures fréquentes et accès difficile à certains sites. Il doit souvent se reconnecter et compléter un mot de passe des plus compliqués.

COMMENTAIRES

Suite à ses appels au service des dérangements, plusieurs essais ont été effectués en vue de tester le service. Belgacom, confirmant que l'allonge entre la prise téléphonique et le PC pouvait perturber la connexion, a invité Monsieur D. à raccourcir son allonge. Enfin, la société a communiqué au client un numéro de contact au sein du helpdesk.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur D. éprouve des difficultés pour envoyer des courriels au moyen d'Outlook. Selon Telenet, le problème est lié à l'ordinateur du plaignant. Celui-ci fait venir un technicien à ses frais, mais tout semble fonctionner normalement. Différents contacts avec Telenet fournissent à chaque fois une nouvelle solution, mais aucune ne s'avère efficace. Pour la deuxième fois, Monsieur D. fait appel à un technicien, qui contacte lui-même Telenet – sans résultat. Finalement, Monsieur D. tombe sur un collaborateur du service à la clientèle qui se rend compte que le problème est dû à Telenet : des pertes de paquets se produisent. Telenet finit par envoyer un de ses techniciens, qui constate que l'alimentation du modem ne fonctionne pas. Le modem est la propriété de Telenet et la responsabilité de l'opérateur est donc engagée.

COMMENTAIRES

Une fois le modem remplacé, tous les problèmes ont été résolus. Monsieur D. reçoit un mois d'abonnement Telenet gratuit et un mois d'appels gratuits.

8. Suivi des plaintes

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Suite à l'intervention du service de médiation, Tiscali a promis de créditer le compte Surfcard de Madame I. de 10 heures.

Un mois plus tard, Madame I. n'a toujours pas reçu le crédit promis par Tiscali.

COMMENTAIRES

Tiscali confirme que le montant de 8,5€, équivalent à 10 heures de connexion a bien été ajouté sur la Surfcard de la cliente. Entre-temps, le montant a été épuisé vu qu'il y a eu 19 connexions en heures pleines et 76 connexions en heures creuses.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur V. est indigné parce que Telenet ne tient pas sa promesse de lui offrir six mois d'abonnement téléphonique gratuit après l'intervention du service de médiation.

COMMENTAIRES

Telenet fournit des explications concernant le problème de Monsieur V. et conclut qu'il s'agit d'un malentendu. Telenet accorde un mois gratuit supplémentaire à son client et lui présente ses excuses.

9. Questions de principe

APERÇU DE LA PLAINTE

La société S. sollicite l'intervention du service de médiation car elle estime que Belgacom ne respecte pas la loi en matière de délai de paiement. Ladite loi accorde à toutes les entreprises un délai de 30 jours pour payer les factures de ses fournisseurs.

Belgacom décompte 7€ de frais administratifs pour avis de suspension alors que les lignes n'ont jamais été suspendues et que les paiements arrivent toujours endéans les 30 jours date de la facture. La société S. ne peut accepter la mention "par le paiement de la facture, le client reconnaît avoir pris connaissance et accepter les conditions générales."

COMMENTAIRES

Belgacom ne peut réserver une suite favorable à la requête de la société S. au vu de la loi du 02 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. En effet, l'article 7 stipule que seul un juge, à la demande du créancier est habilité à se prononcer sur la portée des conditions générales.

Le médiateur a, par conséquent, invité la société S., si elle le souhaite, à poursuivre son action par toutes voies de droit jugées utiles.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur K. apprend que son nom figure sur la liste Preventel et que, pour cette raison, il ne peut pas prendre d'abonnement GSM chez Proximus. Monsieur K. n'aurait pas payé une facture de Belgacom, alors qu'il n'a encore jamais fait usage jusque là d'un quelconque service de cet opérateur. Après un mois et de nombreux entretiens téléphoniques, le problème est résolu : il s'avère qu'il s'agit d'une personne du même nom habitant en Wallonie et née à la même date que Monsieur K. Plus tard, Monsieur K. demande un abonnement Internet auprès de Telenet mais ici aussi, cette requête est rejetée à cause de la mention de son nom sur la liste Preventel. Après plus d'un mois de négociations avec Telenet, Proximus, Preventel et même Belgacom, Monsieur K. n'a encore rien obtenu. C'est pourquoi il demande l'assistance du service de médiation.

COMMENTAIRES

Au bout du compte, le service de médiation a dû négocier aussi bien avec Belgacom qu'avec Telenet pour supprimer les données de Monsieur K. de la liste Preventel et pour obtenir l'installation de la connexion Internet.

10. Vie privée

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame W. se plaint de Belgacom qui se permet, en toute illégalité, de lui adresser des propositions commerciales. A plusieurs reprises, la cliente a réagi aux courriers non sollicités en précisant qu'elle ne souhaitait plus recevoir d'informations commerciales de la part de Belgacom.

COMMENTAIRES

Belgacom confirme que le numéro d'appel de Madame W. est bien inscrit sur la liste anti-marketing de Belgacom (bloquant l'envoi de publicités).

La société propose à la plaignante d'adhérer à la liste Robinson laquelle permet de ne plus recevoir de messages commerciaux personnalisés de la part d'entreprises inscrites à l'Association Belge du Marketing Direct.

APERÇU DE LA PLAINTE

Dans le but d'organiser une campagne publicitaire sortant de l'ordinaire, Belgacom a envoyé à certains clients un journal personnalisé dans lequel les intéressés étaient les protagonistes d'un article fictif. Madame S. a ainsi reçu un prospectus publicitaire dont un article avait pour titre : "Stress presque fatal pour Madame S.". Son nom était encore mentionné dans deux autres articles. Pas du tout familiarisée avec ces techniques publicitaires, Madame S. est très effrayée en parcourant ce journal. Elle trouve cela tout à fait déplacé.

COMMENTAIRES

Belgacom remercie Madame S. pour ses commentaires utiles, fournit plus d'explications sur l'opération et présente ses excuses. Belgacom fait également savoir qu'elle a, entre-temps, adapté sa campagne.

11. Accueil

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame M. se plaint de l'attitude d'un opérateur du service à la clientèle. Il lui a raccroché au nez après l'avoir agressée lorsqu'elle demandait des explications quant à des communications facturées.

COMMENTAIRES

Belgacom présente ses excuses pour le comportement inadmissible de son employé et assure à Madame M. que des recommandations ont été adressées à l'intéressé.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur V. se plaint de la façon de travailler de Belgacom. A deux reprises, l'opérateur n'a pas respecté les rendez-vous pris pour l'installation d'une nouvelle ligne



et le technicien qui s'était rendu au domicile de Monsieur V. ne savait pas ce qu'il fallait faire. Cela a fait perdre deux demi-journées de congé au plaignant. En outre, personne n'a pu lui fournir d'explications.

COMMENTAIRES

Belgacom reconnaît qu'elle n'a pas respecté les rendez-vous fixés, présente ses excuses à Monsieur V. et lui offre un montant équivalent à quatre mois d'abonnement au service de base et aux services Comfort.

12. Annuaires

APERÇU DE LA PLAINTE

A son grand étonnement, Monsieur D. constate qu'il n'est plus repris dans les pages blanches de la dernière édition de l'annuaire à la rubrique "docteurs en médecine", commune de M. L'omission de Belgacom crée un préjudice à son égard (manque à gagner/perte de patientelle) mais présente surtout un danger réel pour la population (perte de temps et détresse d'un patient en situation d'urgence ne trouvant pas le numéro de téléphone de son médecin).

COMMENTAIRES

Belgacom confirme qu'un accord est intervenu dans cette affaire. Ledit accord prévoit la parution à six reprises des coordonnées de Monsieur D. dans une édition du V. de la région concernée.

APERÇU DE LA PLAINTE

Le directeur d'une ASBL se plaint du refus de Belgacom de mentionner gratuitement dans ses Pages blanches les deux services qui la composent. Ces derniers sont connus de la population comme des organisations distinctes et une mention commune entraînerait pour le service non repris par ordre alphabétique une foule de problèmes de communication : personne ne pourrait retrouver ce numéro dans les Pages blanches. L'ASBL ne dispose que d'un budget limité et ne comprend pas pourquoi Belgacom refuse de mentionner séparément ses deux services.

COMMENTAIRES

Belgacom applique correctement les règles. Tout client d'un opérateur a droit à une seule mention gratuite. Plusieurs numéros peuvent être inclus dans la même mention mais toujours sous le même nom général. Si l'ASBL souhaite une mention supplémentaire, elle doit la payer. L'ASBL s'incline.

13. Appareil terminal

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame D. a acheté un modem wireless d'un montant de

180€ dans une téléboutique de Belgacom. Cet appareil ne fonctionnant pas, la cliente demande à pouvoir restituer le modem et à être remboursée. Lorsque Madame D. a contacté le service à la clientèle de Belgacom, on lui a répondu que son problème se situait au niveau du câblage.

COMMENTAIRES

Belgacom précise que le matériel litigieux a été remboursé à Madame D. et que le nécessaire a été fait pour éviter à l'avenir tout dysfonctionnement de sa connexion ADSL.

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame D. explique qu'elle loue une sonnerie de téléphone supplémentaire à Belgacom depuis les années 70. Cet appareil lui est facturé tous les deux mois au prix de 1,1898€. Madame D. souhaite éviter ces frais en acquérant cette sonnerie de téléphone supplémentaire. Malheureusement, personne chez Belgacom n'est en mesure de lui expliquer comment procéder à cet achat. Au fil des années, Madame D. a dépensé au moins 220€ pour un appareil dont la valeur s'élève à environ 15€.

COMMENTAIRES

Belgacom se montre très compréhensive à l'égard de la plaignante. L'opérateur cessera de lui facturer des frais de location. Il décide aussi de poser un geste commercial en créditant le montant de deux ans de location.

14. Gestion des données

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur V. se plaint de recevoir encore des factures accompagnées d'un bulletin de virement alors qu'il a fait le nécessaire pour payer par domiciliation. Après vérification auprès de sa banque, Monsieur V. a contacté Tele2 pour signaler le problème.

La société n'a pas tenu compte des griefs de Monsieur V. et a coupé sa ligne pour non-paiement.

COMMENTAIRES

Tele2 présente ses excuses à Monsieur V. pour les désagréments subis et propose un geste commercial.

APERÇU DE LA PLAINTE

Le directeur de la firme K. fait savoir que Belgacom n'a pas enregistré correctement le changement de nom de l'entreprise, si bien que les factures parviennent désormais à la société mère. Cette dernière n'a toutefois conclu aucun contrat avec Belgacom. Le plaignant demande que les données soient adaptées.

COMMENTAIRES

Belgacom répond qu'elle est obligée d'utiliser les données correspondant au numéro de TVA communiqué. Ces don-

nées doivent également être publiées au Moniteur belge. Le directeur transmet les données correctes de son entreprise et celles-ci sont adaptées.

15. Dommages suite à des travaux d'infrastructure

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Le 08/10, le service des travaux de Belgacom est venu réaliser un grand trou dans le trottoir face à la maison de Monsieur D. afin d'effectuer un raccordement téléphonique et ADSL.

Un des ouvriers a endommagé une borne en béton délimitant le trottoir avec la propriété de Madame D. Le 05/11, n'ayant toujours pas revu l'équipe chargée d'effectuer les travaux, Monsieur D. a repris contact avec Belgacom.

Le 15/11, le plaignant est toujours dans l'attente d'une intervention.

COMMENTAIRES

Belgacom tient à présenter ses excuses pour le délai mis à remettre en état le trottoir. Des travaux ont été réalisés en date du 28/12 afin de remédier à la situation.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Des travaux sur la canalisation de gaz ont endommagé quelques lignes téléphoniques, de sorte que Monsieur V. est resté dix jours sans pouvoir utiliser son téléphone. Malgré sept appels téléphoniques à Belgacom, personne n'a indiqué à Monsieur V. qu'il pouvait transférer ses appels vers son GSM. C'est le technicien qui a donné cette information au plaignant. Celui-ci estime que Belgacom n'a pas rempli ses obligations en négligeant de lui communiquer en temps voulu des informations importantes. Cette omission a fait perdre des commandes à son entreprise.

COMMENTAIRES

Belgacom propose, dans un premier temps, d'offrir gratuitement un mois d'abonnement de base en guise de geste commercial, tout en déclinant toute responsabilité. Le plaignant signale que le raccordement de son voisin a été réparé cinq jours plus tôt. En outre, le technicien de Belgacom, a lui-même, constaté que la première réparation avait été mal exécutée et que la ligne n'avait certainement pas été testée. Belgacom réplique que Monsieur V. n'apporte pas de nouveaux arguments et qu'il peut déjà s'estimer heureux de se voir offrir en guise d'indemnité un mois gratuit d'abonnement parce qu'il n'y a, en fait, pas du tout droit. Furieux de l'attitude de Belgacom, Monsieur V. change d'opérateur.

16. Produits et services

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur R. n'a jamais manifesté d'intérêt pour disposer du service d'affichage du numéro appelant car son poste téléphonique ne le permet pas. Le plaignant est donc surpris d'être facturé pour ce service non sollicité.

COMMENTAIRES

Belgacom présente ses excuses pour les désagréments occasionnés et confirme que le service d'affichage du numéro appelant a été supprimé.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur V. demande l'aide du service de médiation. Sa société de bourse avait commandé le système "plug & work teleworking" pour permettre aux collaborateurs de travailler à domicile. Dès le premier jour, ce système a causé des problèmes. Tout d'abord, il a fallu trois semaines pour que tout soit réglé correctement. Ensuite, plus de quatre minutes étaient nécessaires pour entrer en contact avec le serveur de la société. Selon le plaignant, le helpdesk de Belgacom n'y connaît rien au produit et va même jusqu'à affirmer qu'il ne s'agit pas d'un produit de Belgacom. Quand Monsieur V. insiste, on lui raccroche au nez. Le plaignant a l'impression de s'être fait rouler.

COMMENTAIRES

Belgacom prétend avoir agi correctement mais pose un geste commercial en offrant à Monsieur V. deux mois d'abonnement gratuit à l'ADSL. Belgacom affirme que le problème est maintenant entièrement résolu. Monsieur V. dément toutefois cette information car le système est de nouveau tombé en panne. Il commence à se demander s'il a bien fait d'opter pour Belgacom. Il constate, en outre, que même les techniciens ne savent pas du tout comment fonctionne le système. Belgacom fait effectuer des tests. Apparemment, tout fonctionne parfaitement. Pourtant, cela prend plus de trois minutes pour télécharger à domicile un petit fichier du serveur. Belgacom réalise de nouveau les mêmes tests et confirme sa position initiale. Découragé, Monsieur V. ne réagit plus. Il envisage de retourner à son ancien système.

17. Informations générales

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur J. se demande comment il peut savoir s'il téléphone à un numéro de Belgacom ou de Telenet, étant donné la différence de prix considérable pour les personnes qui effectuent leurs appels via le revendeur Belgian Telecom-Centrea.



COMMENTAIRES

Belgian Telecom–Centrea renvoie Monsieur J. à son site Internet (sous la rubrique ‘utile’) où une application permet de connaître l’opérateur lié à chaque numéro de téléphone.

18. Cabines téléphoniques**APERÇU DE LA PLAINTÉ**

Monsieur L., de retour de voyage, s’est trouvé dans l’obligation de donner un coup de téléphone urgent. N’ayant pas de GSM ni de carte, il a essayé plusieurs appareils sans succès à la gare de L.

Les pièces tombaient systématiquement et, dans certains appareils, la monnaie n’est pas revenue.

COMMENTAIRES

Belgacom présente ses excuses pour les désagréments subis et assure que les cabines téléphoniques de la gare de L. sont entretenues régulièrement. Une carte Phone Pass d’une valeur de 5€ a été envoyée au plaignant.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur C. fait part au service de médiation de son indignation face à l’absence de tout éclairage nocturne des cabines téléphoniques publiques de Belgacom. Monsieur C. trouve cette situation socialement inacceptable vu que la lumière est insuffisante le soir ou la nuit pour composer un numéro. Ce sont surtout les personnes âgées qui sont confrontées à ce problème. Monsieur C. fait observer que sa commune compte un grand nombre de personnes qui n’ont pas d’autre moyen pour téléphoner que de faire usage des cabines téléphoniques. Il souligne, en outre, le sentiment d’insécurité que cela entraîne et les conséquences en cas d’appels urgents.

COMMENTAIRES

Belgacom fait savoir qu’aucun changement ne se produira dans un avenir proche et que la raison de la suppression de l’éclairage nocturne est d’ordre technique. Monsieur C. signale que les aubettes de trams et de bus sont éclairées la nuit. Il ne comprend pas non plus pourquoi, dans ce cas, les nombreuses cabines téléphoniques neuves de sa commune sont équipées d’un globe d’éclairage. Belgacom fait remarquer que l’affichage s’éclaire toujours quand on décroche le récepteur. Le service de médiation recommande à Belgacom de tenir compte des arguments de Monsieur C. mais ne juge pas réaliste de recommander à Belgacom de prévoir un éclairage nocturne dans toutes les cabines publiques.

19. Questions éthiques**APERÇU DE LA PLAINTÉ**

Madame D. estime être victime d’un chantage de la part de Belgacom. Elle a apporté son télécopieur défectueux dans un point de vente de Belgacom pour le faire réparer. Après contrôle, il s’avère toutefois que le coût de la réparation sera trop élevé et Belgacom conseille à Madame D. d’acquérir un nouvel appareil. La cliente accepte.

L’appareil, acheté il y a seulement trois ans, a déjà dû être réparé l’année précédente. Cependant, la plaignante est obligée d’acheter ce nouvel appareil chez Belgacom si elle veut éviter de payer les frais fixes de devis (62€). Ces frais sont toujours facturés lorsqu’un client décide de ne pas faire réparer son appareil et de ne pas en acheter de nouveau. Ils incluent le contrôle technique et les frais de transport. Or, les télécopieurs de Belgacom coûtent au moins le double du prix pratiqué par la concurrence.

COMMENTAIRES

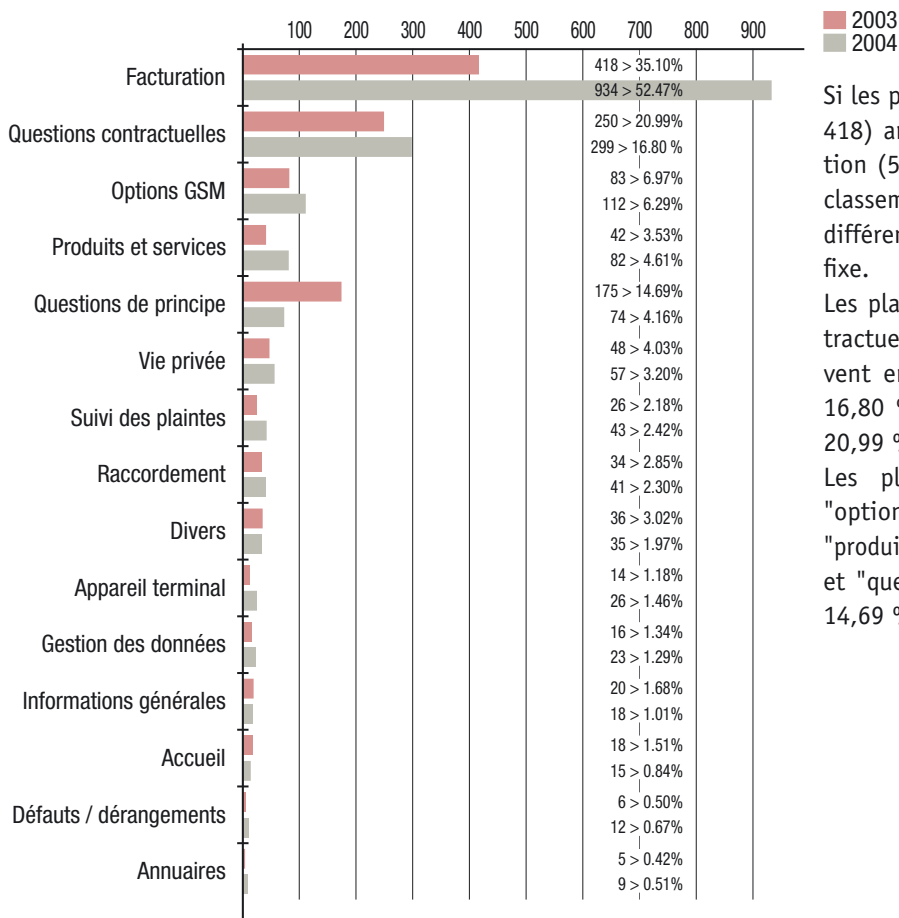
Suite à la plainte reçue par le service de médiation, le gérant du point de vente de Belgacom a décidé, dans ce cas précis, de ne plus réclamer les frais de devis.

3

PLAINTES Médiation en téléphonie MOBILE

A. LES CHIFFRES

(Tableau 20)



Si les plaintes "facturation" (934 au lieu de 418) arrivent à nouveau en première position (52,47 % contre 35,10% en 2003), le classement des autres catégories est un peu différent de celui constaté en téléphonie fixe.

Les plaintes relatives à des questions contractuelles (299 au lieu de 250) se retrouvent en seconde position et représentent 16,80 % des plaintes enregistrées (contre 20,99 % en 2003).

Les plaintes concernant les catégories "options GSM" (6,29 % contre 6,97 %), "produits et services" (4,61 % contre 3,53 %) et "questions de principe" (4,16 % contre 14,69 % en 2003) complètent le top 5.

B. QUELQUES EXEMPLES

1. Facturation

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame D. a reçu un sms sur son GSM l'invitant à participer à un jeu lui permettant de gagner 50€. Elle n'a pas prêté attention au prix facturé pour l'envoi de ce sms (2€). Par la suite, elle a reçu trois messages lui apprenant qu'une question allait lui être posée.

Se rendant alors compte du prix facturé pour ce concours, elle décide d'effacer les sms mais constate que sa carte se recharge malgré tout.

Madame D. a envoyé un message "stop" et insiste auprès de Proximus afin que l'opérateur bloque l'arrivée de sms vers son numéro.

COMMENTAIRES

La responsabilité de la gestion de la base de données de clients, de l'inscription et de la désinscription, de l'envoi et du contenu des

messages repose entièrement sur la société Mcube. En effet, Proximus n'offre à cette société que l'utilisation de son réseau et n'a pas accès aux différents fichiers. Proximus a établi un code d'éthique pour les sociétés offrant ce type de service et qui utilise son réseau. Dans ce code, il est notamment stipulé que les invitations payantes non sollicitées sont à éviter. Proximus a décidé, sur base dudit code, de créditer ces frais, soit un montant de 22€ et ce, à titre commercial.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur S. ne comprend pas pourquoi il doit payer pour des SMS reçus. Il vient d'acquérir une nouvelle carte SIM. Le service à la clientèle de Proximus ne sait pas non plus comment aider Monsieur S.

COMMENTAIRES

Proximus constate que Monsieur S. n'a souscrit à aucun service et recherche une solution. Entre-temps, le trafic SMS de Monsieur S. est contrôlé chaque semaine par Proximus. Les messages SMS non sollicités sont portés à son crédit. Si le problème perdure, Monsieur S. est invité à changer de numéro.

2. Questions contractuelles

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur C. souhaitant mettre fin à son contrat à durée indéterminée Base PostPaid, a envoyé un recommandé le 14/04/2004, conformément aux conditions générales de l'opérateur mobile. Il y mentionne sa volonté de résilier son abonnement.

Le 26/04/2004, le client constate que sa carte a déjà été désactivée.

Pour seule justification de cette coupure, Base lui a déclaré que son abonnement avait été clôturé en fonction de son cycle de facturation. Monsieur C. regrette cette coupure brutale car il n'a pas eu le temps d'introduire une demande de portabilité de son numéro.

COMMENTAIRES

En ce qui concerne le droit d'information en cas de rupture de contrat, Base précise qu'elle n'est tenue de prévenir par lettre recommandée le client que lorsqu'il s'agit d'une rupture de contrat unilatérale par Base, par exemple, pour cause de non-paiement. Après insistance du service de médiation, Base a réattribué gratuitement et sans engagement l'ancien numéro du client lui permettant ainsi de déposer une demande de portabilité en se rendant dans un Mobistar Center.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame M. fait appel au service de médiation pour résoudre son conflit avec Base. Lorsqu'elle est passée de Proximus à Base, elle a demandé expressément au vendeur du Base Shop de signer un contrat à durée indéterminée. Madame M. voulait ainsi éviter d'être liée contractuellement pendant 15 mois et avoir la possibilité de changer chaque mois de plan tarifaire si elle le désirait. Malgré la conclusion de ce contrat, Base a activé un abonnement de 15 mois pour Madame M. Celle-ci veut annuler ce contrat car elle désire passer à une formule tarifaire plus avantageuse.

COMMENTAIRES

Base reconnaît avoir commis une erreur administrative et se charge des adaptations nécessaires. En guise de geste commercial, Madame M. peut conserver la provision d'appels gratuits déjà reçue dans le cadre du contrat à durée déterminée.

3. Options GSM

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame F. a reçu une facture de Proximus portant sur des montants de l'ordre de 1.750€ pour des communications WAP établies toutes les six minutes sans interruption pendant plusieurs jours.

COMMENTAIRES

Proximus confirme, après analyse des données de communications, que les appels contestés ont bien été émis au départ de la carte SIM xx liée au numéro d'appel de Madame F. et que la facturation établie ne révèle aucune irrégularité.

La société tient à distinguer la carte SIM Proximus -laquelle permet d'avoir accès au réseau Proximus-placée sous la responsabilité de la cliente et d'autre part, l'appareil GSM.

L'opérateur considère qu'il ne peut valablement intervenir dans les frais engendrés par les connexions WAP facturées vu qu'elles sont le résultat de réglages spécifiques à l'appareil GSM de Madame F.

Toutefois, vu la situation de la cliente, Proximus a décidé d'accorder un crédit commercial équivalent à 25% du montant contesté, soit 310,74€ HTVA.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur B. achète un téléphone portable chez Proximus en expliquant clairement qu'il souhaite utiliser cet appareil uniquement pour téléphoner à sa famille depuis l'étranger. Au bout de trois voyages et d'autant de réglages des paramètres de son appareil dans le magasin, il ne parvient toujours pas à téléphoner en Belgique depuis l'étranger. Finalement, il s'avère que ce sont les réglages

de Proximus qui sont erronés. Le plaignant demande à la société de lui rembourser les communications effectuées depuis une cabine téléphonique à l'étranger.

COMMENTAIRES

Proximus constate que l'accès ProxiWorld n'a pas été activé automatiquement. Proximus est prêt à accorder au plaignant une provision d'appels de 15€.

4. Produits et services

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame T. se plaint de n'avoir pas pu se servir de sa carte Pay&Go. Au service à la clientèle de Proximus, on lui a répondu que sa carte prépayée a été bloquée suite à un problème technique. Après de nombreux appels téléphoniques du vendredi au mardi, sa ligne GSM a été remise en service. Elle estime avoir le droit à un dédommagement étant donné qu'elle avait vraiment besoin de son GSM.

COMMENTAIRES

Suite à un problème technique lors de la conversion de son abonnement en carte prépayée, Proximus confirme qu'effectivement, Madame T. n'a pas pu utiliser son téléphone pendant cinq jours. L'opérateur mobile propose donc un crédit de 25€ à ajouter directement à sa carte.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur B. reçoit des informations contradictoires des collaborateurs de Base concernant la promotion des 6000 minutes gratuites. Il souhaite obtenir des renseignements exacts car cette promotion l'intéresse beaucoup. Il craint toutefois que celle-ci ne s'achève prochainement.

COMMENTAIRES

Base présente ses excuses au plaignant pour la communication d'informations imprécises tout en soulignant qu'elle met tout en œuvre pour améliorer sans cesse ses services. Les informations correctes sont envoyées à Monsieur B. Base l'informe également qu'il a déjà souscrit à cette promotion.

5. Questions de principe

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame M. signale que son fils de 20 ans, qui souffre d'un léger handicap mental et n'a aucune notion des prix, a souscrit sans qu'elle le sache à un abonnement Mobistar par domiciliation. Cela pose de graves problèmes financiers à la famille, qui a déjà reçu deux factures de respectivement 260 et 540€. Or, pour résilier cet abonnement, il faut de nouveau déboursier 150€. Elle se demande si son fils pouvait demander un abonnement sans son autorisation.

Auparavant, son fils recevait un montant fixe pour acheter des cartes prépayées.

COMMENTAIRES

Mobistar fait observer qu'elle a agi en parfaite conformité avec les dispositions légales. Toutefois, l'entreprise fait preuve de compréhension à l'égard de la situation de Madame M. Mobistar propose de bloquer tout trafic sortant de SMS. L'opérateur accepte aussi de convertir gratuitement l'abonnement en une carte Tempo. Madame M. opte pour la seconde solution.

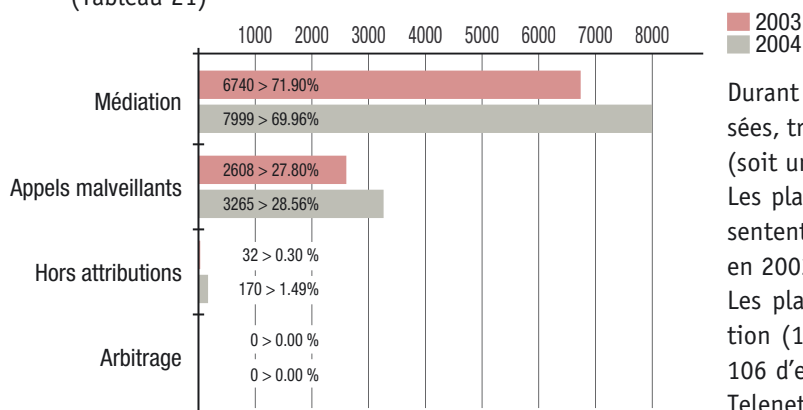




PLAINTES traitées en 2004

A. REPARTITION DES PLAINTES PAR PROCEDURE DE TRAITEMENT

(Tableau 21)



Durant l'année 2004, 11.434 plaintes ont été analysées, traitées et clôturées par le service de médiation (soit une augmentation de 21,90 %).

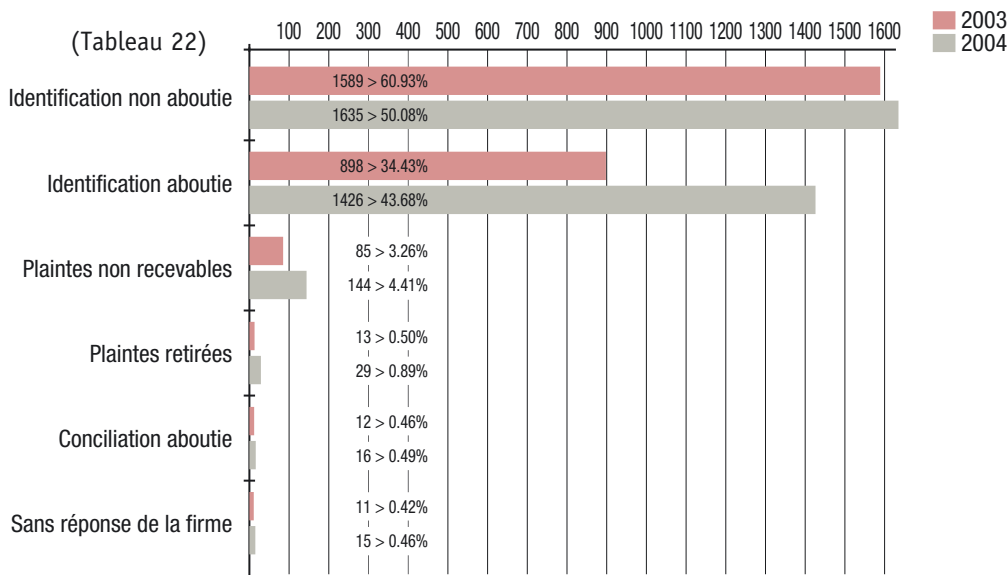
Les plaintes relatives aux appels malveillants représentent 28,56 % du volume total (contre 27,80 % en 2003).

Les plaintes "hors attributions" sont en augmentation (1,49 % contre 0,30 % en 2003). A noter que 106 d'entre elles concernent MIXT-ics, une filiale de Telenet, active dans la télédistribution, domaine pour lequel n'est pas compétent le service de médiation.

Aucun dossier d'arbitrage n'a de nouveau été traité en 2004.

B. PLAINTES APPELS MALVEILLANTS

(Tableau 22)



La moitié des plaintes relatives à des appels malveillants (50,08 % contre 60,93 % en 2003) traitées au service de médiation n'a pas abouti à l'identification des auteurs présumés.

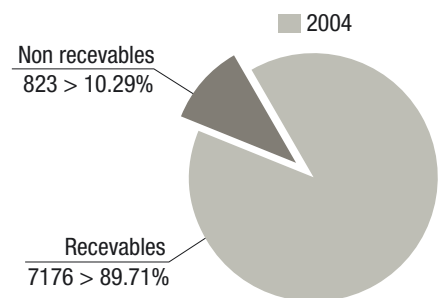
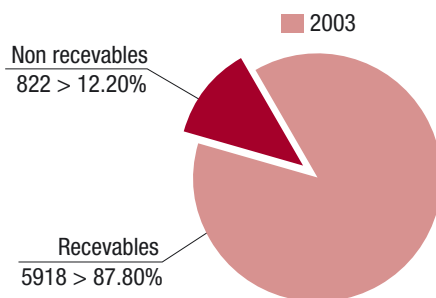
Le service de médiation constate néanmoins, avec satisfaction, une augmentation du nombre des plaintes où une identification des auteurs présumés a pu être communiquée (43,68 % contre 34,43 % en 2003). 4,41 % des plaintes ont été jugées non recevables et 0,89 % d'entre elles ont été retirées par les plaignants durant leur traitement.

Pour 15 dossiers (contre 11 en 2003), nous n'avons malheureusement pas obtenu les informations utiles auprès des opérateurs concernés.

C. PLAINTES MÉDIATION

1. Recevabilité

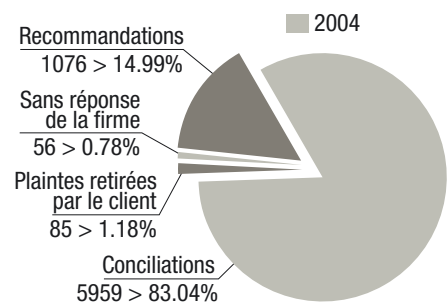
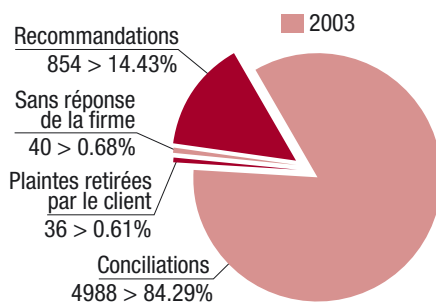
(Tableau 23)



Les plaintes non recevables restent stables en nombre (823 contre 822 en 2003) mais sont en diminution en pourcentage (10,29% contre 12,20% en 2004). Huit plaintes non recevables sur dix sont néerlandophones.

2. Résultats

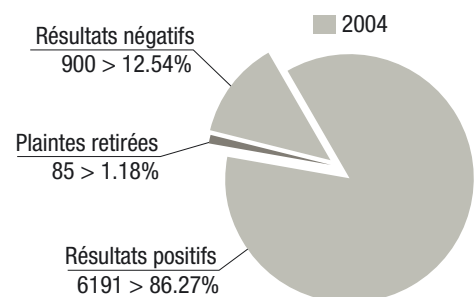
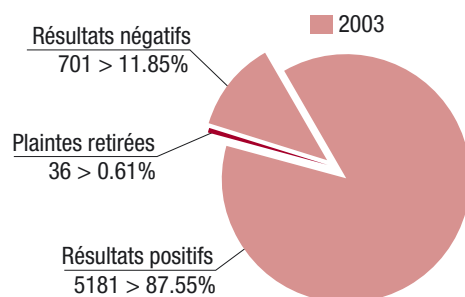
(Tableau 24)



Les conciliations représentent 83,04 % des dossiers traités (84,29 % en 2003). Pour 14,99 % des dossiers, le service de médiation a finalement dû formuler une recommandation (14,43 % en 2003). Enfin, il nous faut relever, avec regrets, les 56 dossiers (40 en 2003) que le service de médiation a dû clôturer sans avoir reçu, de l'opérateur concerné, les informations demandées.

3. Résultats positifs pour les plaignants

(Tableau 25)



Les résultats positifs représentent le total des conciliations (5.959), des recommandations favorables aux plaignants suivies par la firme (135) et des recommandations favorables aux plaignants partiellement suivies par la firme (97). Les résultats négatifs représentent le total des recommandations favorables à la firme (42), des recommandations favorables aux plaignants non suivies par la firme (331), des recommandations sans suite motivée de la firme (471) et des plaintes sans réponse de la firme concernée (56).

Tout comme les années précédentes, 2004 peut être considérée comme une année positive : pour 86,27% des litiges, le service de médiation est parvenu à obtenir un résultat favorable aux usagers des services de télécommunications.



Facturation des numéros CONSUTEL 0903/XX et autorégulation (Code de conduite)

Les contrats conclus dans le cadre de l'E-Commerce sont à l'origine d'un nombre relativement important de plaintes dont est quotidiennement saisi le service de médiation pour les télécommunications.

Ainsi, en 2004 tout comme les années précédentes, les problèmes inhérents aux PC-dialers ont été au centre des préoccupations du service de médiation.

Les griefs habituellement formulés, en la matière, sont multiples : absence de consentement libre et éclairé, fraudes, manque d'information quant au coût du service proposé, aux modalités de résiliation, à la localisation géographique du vendeur, aux caractéristiques essentielles du bien ou du service proposé, ...

Dans la majorité des cas, les faits dénoncés constituent indubitablement des infractions au Code civil (Livre III, Titres III et VI), à la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur ainsi qu'à la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information.

Dans le même temps, l'approche de ce problème a, en 2004, connu, tant en ce qui regarde le service de médiation que les différents opérateurs concernés, une évolution significative.

Cette évolution s'est notamment traduite par l'adoption du Code de conduite relatif à l'offre de certains services par le biais des télécommunications.

Pour l'essentiel, ce Code de conduite vise, en principe, à garantir un meilleur respect des dispositions légales relatives à la protection du consommateur.

Le service de médiation ne peut que saluer positivement pareille initiative d'autorégulation dès lors qu'elle contribue, réellement, à une meilleure protection du consommateur et favorise, effectivement, la confiance indispensable à toute transaction commerciale.

En effet, l'ensemble des observateurs s'accorde à dire que l'essor des nouveaux types d'activités commerciales dépend largement de l'impression donnée aux consommateurs que les services de la société de l'information sont sûrs et fiables.

Dans un premier temps, le présent chapitre se propose de décrire les pratiques et problèmes consécutifs aux PC-Dialers.

Dans un second temps, il s'agira de dresser l'historique des différentes approches adoptées par le service de médiation ainsi que par les différents opérateurs concernés. Enfin, la troisième partie sera consacrée à l'examen ainsi qu'à l'évaluation critique du Code de conduite relatif à l'offre de certains services par le biais des télécommunications.

A. DESCRIPTION DES PRATIQUES ET PROBLÈMES CONSÉCUTIFS AUX PC-DIALERS

1. Contexte

Le contexte lié aux communications Consultel 0903/XX se caractérise, à plus d'un égard, par une diversité multidimensionnelle. Cette diversité se manifeste non seulement sur le plan technique (modes d'établissement de ces communications et personnes impliquées dans les différentes étapes d'établissement de ces communications) mais également sur le plan purement administratif (facturation et rétribution des différents intervenants).

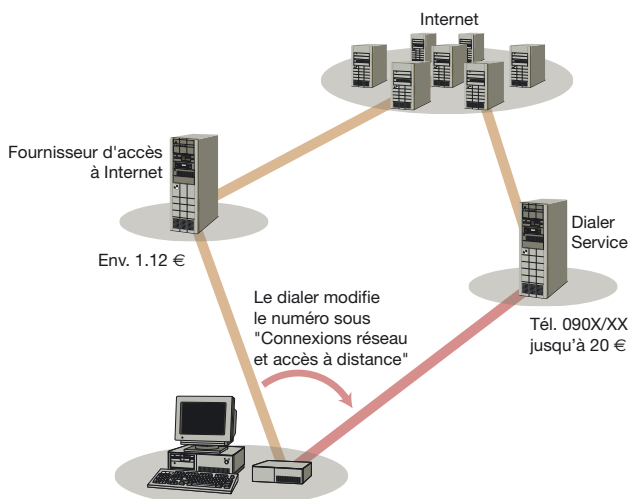
Une connexion Internet s'établit, au départ d'un ordinateur, soit au moyen d'un accès analogique (par exemple : Modem et ISDN) soit, via une connexion à large bande (broadband).

En cas d'accès analogique, le recours à un Dialer ou numéroteur est indispensable. Un numéroteur est un programme qui compose, au départ de l'ordinateur, le numéro de téléphone d'un fournisseur d'accès Internet (FAI). En ce sens, les numéroteurs ne présentent aucun danger et peuvent même être utilisés comme mode de paiement.

Par contre, utilisés à mauvais escient, certains numéroteurs permettent de court-circuiter l'appel vers le fournisseur habituel d'accès Internet et d'établir, en passant par la ligne téléphonique, une connexion via un numéro surtaxé 0903/XX ou 090X/XX.

Le numéroteur "malveillant" s'installe subrepticement comme numéro de connexion par défaut. Concrètement, le numéroteur "malveillant" démarre en même temps que l'ordinateur, établit la liaison automatiquement et reste en ligne en tâche de fond aussi longtemps que dure la session Windows. Si une connexion Internet doit être établie, le numéroteur "malveillant" la fait passer par un n° Consultel dont le coût est bien plus onéreux qu'une connexion Internet standard.

Cette surfacturation s'exprime de diverses façons : surtaxe à la minute, à la communication, appels à l'étranger, etc.



Le mode d'implantation de ces numéroteurs "malveillants" est extrêmement varié.

Cela peut se faire à la demande expresse du cyber-consommateur qui croit installer un programme quelconque. En effet, bon nombre de sites douteux, typiquement des sites pornographiques, ou de téléchargements illégaux proposent d'accéder à certaines pages "sans abonnement ni carte de crédit" mais moyennant le téléchargement et l'installation d'un kit de connexion. Bien souvent ce kit de connexion renferme un numéroteur "malveillant".

Certains **vers informatiques** sont également susceptibles d'activer un numéroteur "malveillant". Un ver informatique est un morceau de programme qui exploite les ressources d'un ordinateur afin d'assurer sa reproduction et éventuellement avoir d'autres effets directs ou indirects (espionner, offrir un point d'accès caché, faire des dégâts,

etc.). Le plus souvent écrit sous forme de script intégré dans un courriel ou sur une page HTML sur Internet, il est exécuté quand le système y accède.

Il arrive également que le numéroteur "malveillant" soit transmis par **courrier électronique** et qu'il ne soit pas facilement reconnaissable en tant que tel. Ici, la plus grande prudence est également de mise à l'égard des pièces jointes aux courriers électroniques dont la provenance est inconnue ou douteuse.

Lorsque la **connexion Internet se fait via ADSL** (broadband), une connexion au moyen d'un numéroteur "malveillant" est, en principe, techniquement impossible. Toutefois, un risque existe lorsqu'à côté de l'accès ADSL, un deuxième accès (analogique /RNIS) existe sur l'ordinateur, par exemple pour un fax -ISDN. Il semble, par ailleurs, que l'implantation d'un numéroteur "malveillant" puisse également s'opérer lorsque la connexion Internet rapide s'effectue via le câble-TV. Le service de médiation a, en effet, eu à connaître d'un tel cas. Récemment, ce phénomène a été relevé au départ d'un GSM.

La facturation des communications Consultel 0903/XX ainsi que la rétribution des différents intermédiaires techniques obéissent à un processus en cascade.

Comme précisé ci-avant, les numéroteurs s'installent de manière tout à fait subreptice et souvent à l'insu du cyber-consommateur. Habituellement, ce n'est qu'à la réception de la facture établie par son opérateur de téléphonie fixe que ce dernier constate, au vu du montant porté en compte, qu'il a émis une ou plusieurs communications vers un numéro à tarification spéciale.

L'opérateur de téléphonie fixe intervient à deux titres. Premièrement, il intervient, en qualité de simple transporteur. Conformément à l'article 18, alinéa 1er, de la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information, le simple transporteur transmet, sur un réseau de communication, des informations fournies par le destinataire du service ou fournit un accès au réseau de communications. Deuxièmement, l'opérateur de téléphonie fixe se charge de la facturation des communications émises à destination des numéros Consultel 0903/XX. Les montants ainsi perçus sont, dans une large partie, rétrocédés aux opérateurs titulaires des numéros concernés.

Après déduction de leur quote-part, le reliquat est versé aux fournisseurs de services auxquels ils ont transféré contractuellement l'usage des numéros concernés.



En résumé, les intervenants impliqués dans l'émission des connexions 0903/XX sont essentiellement de trois ordres. Il y a premièrement les opérateurs de téléphonie surtout fixe (qui permettent l'accès à leur réseau et facturent les communications), ensuite viennent les opérateurs qui gèrent et exploitent les n°s Consultel 0903/XX et enfin les sociétés qui fournissent des services par le biais de numéros de ce genre.

Le nombre de plaintes concernant les arnaques par PC-dialer introduites, en 2004, auprès du service de médiation pour les télécommunications s'élève à 995.

La répartition de ces plaintes entre les différents intervenants se présente comme suit :

En ce qui concerne les opérateurs qui facturent les numéros Consultel 0903/XX :

Firme	Nombre de plaintes
Belgacom	718
Euphony	69
Telenet	66
MCI Belgium	27
Proximus	22
CityCall Belgium	20
Tele2 Belgium	14
Mobistar	13
Autres	46
TOTAL	995

En ce qui concerne les opérateurs qui exploitent les n°s Consultel 0903/XX :

Firme	Nombre de plaintes
MCI-Worldcom	567
Colt Telecom	229
Autres	42
Non recevables	82
Indéterminés	75
TOTAL	995

2. Conséquences

Les arnaques par PC-dialer ne sont pas sans conséquences.

2.1. Difficultés rencontrées par les victimes

D'une part, les fournisseurs de services via des numéros Consultel 0903/XX sont, généralement, localisés à l'étranger et agissent dans l'anonymat. Partant, pour les consommateurs, il est souvent malaisé d'obtenir réparation du dommage subi auprès des auteurs des contenus illicites ou préjudiciables alors que les fournisseurs d'accès ou d'hébergement ou opérateurs de téléphonie sont connus, accessibles

et solvables. Autrement dit, les fournisseurs d'accès ou d'hébergement ainsi que opérateurs de téléphonie sont les uniques instances vers lesquelles les consommateurs peuvent se tourner. D'autre part, d'un point de vue purement pécuniaire, le dommage subi peut dans certains cas prendre des proportions importantes et accélérer littéralement l'endettement des ménages à revenus modestes.

2.2. Entrave au développement du commerce électronique

Les arnaques par PC-dialer entament sérieusement la confiance des consommateurs dans le commerce électronique. Or, la confiance des utilisateurs d'Internet dans le commerce électronique constitue précisément l'élément clé du développement de ce type de commerce. "La confiance (...) est la valeur essentielle à toute relation de commerce. Sans elle, point de transactions, car le commerce repose sur l'assurance ou la certitude partagée par les acteurs économiques de voir respecter leur engagement réciproque"

(Ph. Amblard, Régulation de l'Internet, L'élaboration des règles de conduite par le dialogue internormatif, Bruylant, 2004, p. 211).

Cette absence de confiance entrave le développement du commerce électronique. Ainsi, l'exposé introductif du Ministre de l'Economie et de la Recherche scientifique, chargé de la politique des villes précédant l'adoption de la loi du 11 mars 2003 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, précise que le commerce électronique "business to consumer" se développe plus lentement par rapport au commerce "business to business". La principale raison de ce retard est sans conteste le manque de confiance des consommateurs dans les nouvelles technologies. Les consommateurs hésitent bien souvent à acheter des biens ou des services via INTERNET, en raison, notamment, du manque de transparence concernant l'identité du prestataire, les caractéristiques du produit, les frais supplémentaires éventuels, la juridiction compétente en cas de litige,...

Selon la plupart des observateurs, une bonne partie du potentiel du commerce électronique ne s'est, en ce qui concerne les particuliers, pas encore concrétisée. Afin de tirer pleinement profit des promesses du marché numérique, il faut atteindre un degré élevé de confiance parmi les consommateurs et les entreprises qui auront le plus de succès seront celles qui démontreront qu'elles se préoccupent le plus de renforcer cette confiance (Rapport du Comité politique de l'OCDE relatif aux lignes directrices régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce numérique, 3 février 2003).

2.3. Limite des réglementations étatiques

Les diverses initiatives législatives adoptées, ces dernières années, cf. la loi du 20 octobre 2000 introduisant l'utilisation de moyens de télécommunication et de la signature électronique dans la procédure judiciaire et extrajudiciaire (insère une définition de la signature électronique), la loi du 9 juillet 2001 fixant les règles relatives au cadre juridique pour les signatures électroniques et les services de certification, la loi du 17 juillet 2002 relative aux opérations effectuées au moyen d'instruments de transfert électronique de fonds, la loi du 11 mars 2003 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information et la loi du 28 janvier 2004 modifiant le Code de la taxe sur la valeur ajoutée (concerne la facture électronique) ne peuvent à elles seules consolider cette confiance. En effet, les règles édictées par les législateurs ont un champ d'application *ratione loci*, limité au territoire d'un Etat alors que les activités pratiquées sur Internet méconnaissent précisément les frontières. De plus, Internet est un ensemble potentiellement hétérogène dépourvu de toute organisation hiérarchique.

L'apparente incapacité de l'Etat à encadrer la complexité d'Internet implique un dialogue permanent entre les différents acteurs d'Internet et les législateurs nationaux. En d'autres termes, aucun acteur ne pouvant à lui seul organiser le réseau, la régulation des activités sur Internet suppose nécessairement la participation des opérateurs ainsi que de l'Etat.

3. Violation de diverses dispositions légales

Les arnaques par PC-dialer ont non seulement un impact néfaste sur le développement du commerce électronique mais sont aussi contraires à une série de dispositions légales.

3.1. Le Code civil

L'**article 1109** du Code civil précise qu' : "Il n'y a point de consentement valable, si le consentement n'a été donné que par erreur ou s'il a été extorqué par violence ou surpris par dol. Dans le cas des arnaques par PC-dialer, le cyber-consommateur n'est pas, lors de l'acceptation de l'offre, en mesure d'évaluer valablement l'ensemble des implications que cela infère. En effet, il ignore quasiment tout de la société à l'origine de la communication et ne dispose d'aucune information quant au prix du service proposé. Dans ces conditions, il est permis de s'interroger quant à l'intégrité et à la validité du consentement ainsi exprimé.

De plus, la fourniture de services par PC-dialer constitue une vente au sens de l'**article 1582** du Code civil. Conformément à l'**article 1583** du même Code, la vente n'est

parfaite que lorsque les parties se sont convenues sur la chose et sur le prix quoique la chose n'ait pas encore été livrée ni le prix payé. En l'occurrence, la vente ne procède manifestement pas d'un quelconque accord de ce genre.

3.2. La loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur

Lorsque l'offre est acceptée sur Internet par un cyber-consommateur, il s'agit d'un **contrat à distance** au sens de la directive 97/7 CE transposée par l'article 20 de la loi du 25 mai 1999 modifiant les articles 77 à 83 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

Par contrat à distance, on entend "tout contrat concernant des produits ou services conclu entre un vendeur et un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestations de services à distance organisé par le vendeur qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, y compris la conclusion du contrat elle-même" (article 77, alinéa 1, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur). Cette définition vise toutes les techniques traditionnelles de vente à distance (correspondance, télécopieur, téléphone), ainsi que les nouvelles technologies de communication telles qu'Internet, WAP, SMS, I-Mode, UMTS, etc. (Thibault Verbiest, "Commerce électronique : le nouveau cadre juridique", L.G.D.J., 2004, p. 92).

Les articles 77 à 79 et 82, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur mettent l'accent sur l'obligation pour tout professionnel d'informer le consommateur.

Généralement, l'obligation d'information ainsi définie n'est pas respectée. En effet, les informations préalables requises tant par la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur que par la loi du 11 mars 2003 relative à certains aspects juridiques des services de la société d'information ne sont, dans la majorité des cas, pas dispensées aux cyber-consommateurs (cf.infra).

Dans le cas des contrats à distance, cette obligation d'information prend toute sa dimension dès lors que les parties au contrat ne sont pas, physiquement, présentes au même moment et contractent selon un processus qui ne repose pas sur une convergence de volontés manifestée par une expression simultanée.



L'information permet au consommateur de choisir librement ce qu'il désire acquérir ou utiliser. Elle assure aussi une meilleure compréhension entre les parties et contribue donc à la prévention des litiges.

3.3. La loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information.

Le service presté via un n° Consultel 0903/XX constitue également un service de la société de l'information au sens de l'article 2, de la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information.

A l'instar des dispositions précitées de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et l'information et la protection du consommateur, les articles 7 à 12 de la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information prévoient une série d'informations essentielles (identité et localisation du vendeur/prestataire, prix, conditions générales, droit de renonciation, caractéristiques essentielles du produit ou du service proposé) à fournir obligatoirement au consommateur préalablement à la vente de produits ou de services.

4. Recommandations

Par son avis n° 3 du 02/06/04 intitulé "Pistes pour renforcer la confiance dans le commerce électronique", l'Observatoire des droits de l'Internet propose une série de voies censées favoriser le commerce en ligne. Au nombre des mesures préconisées figurent notamment, une meilleure information sur les règles de droit applicables, une intervention législative pour débloquer la situation concernant le paiement en ligne, l'adoption d'un cadre général pour les "tiers de confiance" ainsi que le développement d'un mode alternatif de traitement des litiges.

Le service de médiation pour les télécommunications estime qu'il importe que l'ensemble des opérateurs télécoms initie un véritable processus d'autodiscipline axé sur le respect du droit et du droit des consommateurs en particulier. L'enjeu est de taille. En effet, au-delà des préoccupations concernant la protection et l'information du consommateur, c'est la concrétisation du potentiel du commerce électronique qui est en cause. Ce potentiel ne pourra être concrétisé que lorsque les consommateurs auront acquis la certitude que l'environnement en ligne est un lieu sûr et prévisible.

En application du devoir d'information inhérent au principe d'exécution de bonne foi consacré à l'article 1134, alinéa 3 du Code civil ainsi que de l'article 30 de la loi du 14 juillet

1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur (obligation d'information à l'égard du consommateur), le service de médiation recommande une harmonisation des pratiques en matière de restrictions.

La pratique actuellement appliquée, en la matière, par Belgacom est, à cet égard, éloquente.

Ainsi, les restrictions à destination des numéros 077/XX, 0903/XX et depuis le 1er décembre 2004 vers une cinquantaine de pays "exotiques" (par exemple : São Tomé et Príncipe, Tuvalu, Diego Garcia, etc.), sont gratuites alors que celles afférentes aux numéros 0900/XX et 0909/XX demeurent payantes.

Pour cette dernière catégorie de restriction, les consommateurs sont non seulement tenus de payer les frais d'installation (15€ TVAC) mais une redevance leur est également portée en compte (3,75€ TVAC par mois). Dans le même temps, certains opérateurs tels que TELENET appliquent le principe de la gratuité à l'ensemble des restrictions quel que soit le numéro concerné. Un réexamen de la politique en la matière par l'ensemble des opérateurs permettrait assurément d'atténuer quelque peu les distorsions ainsi relevées.

Par ailleurs et sans remettre en cause l'opportunité des restrictions, il convient de relever que celles-ci, bien qu'étant en principe préventives, n'interviennent, en fait, bien souvent qu'après l'émission des communications litigieuses. Partant, le service de médiation exhorte les fournisseurs d'accès Internet présents sur le marché belge des télécommunications à informer leurs abonnés, dès l'installation de la connexion Internet, des moyens permettant de restreindre l'accès à certains services ou de les sélectionner et à, le cas échéant, leur proposer gratuitement un de ces moyens.

Le service de médiation estime également que le développement de mécanismes de labellisation externes peut également contribuer à sécuriser le commerce en ligne.

B. HISTORIQUE DES DIFFÉRENTES APPROCHES ADOPTÉES PAR LE SERVICE DE MÉDIATION AINSI QUE PAR LES OPÉRATEURS CONCERNÉS

1. Année 2001

Les premières plaintes de recours relatives aux connexions 0903/XX introduites auprès du service de médiation pour les télécommunications remontent à 2001. A cette époque, l'essentiel des plaintes mettant en cause des numéros 0903/XX concernaient des services proposés via téléphone

et pour lesquels le consommateur avait immanquablement marqué son accord. En conséquence, les conclusions du service de médiation concernant les connexions Internet 0903/XX n'étaient pas encore parfaitement arrêtées. Cela explique que, dans un premier temps, le service de médiation estimait que, tout comme pour les appels 0903/XX, les consommateurs ne pouvaient valablement ignorer qu'ils établissaient une connexion Internet au moyen d'un numéro à tarification spéciale.

Cela étant, le service de médiation s'exprimait déjà en faveur de l'instauration, pour les numéros Consultel 0903/XX, d'une restriction analogue à celle appliquée aux numéros 077/XX soit, l'activation gratuite d'une restriction sur simple demande.

De plus, soucieux du respect total de la législation, le service de médiation avait sollicité l'avis de l'Institut belge pour les services postaux et les télécommunications. Après examen, ce dernier estimait que la pratique dénoncée était conforme à la législation alors en vigueur. Néanmoins, l'Institut belge pour les services postaux et les télécommunications envisageait de modifier la législation afin de contrôler davantage l'attribution des numéros spéciaux en fonction du service offert.

2. Année 2002

En 2002, le service de médiation avait reçu un nombre important de plaintes concernant des connexions via des numéros Consultel 0903/XX et 0909/XX. Le mode d'établissement et de facturation de ces dernières est pratiquement identique à celui des connexions 0903/XX. Cependant, le coût des connexions 0909/XX est nettement plus élevé que celui des connexions 0903/XX.

Il apparaissait déjà que les numéros 0909/XX concernés étaient, selon le plan de numérotation géré par l'Institut belge pour les services postaux et les télécommunications, attribués à un opérateur alternatif (MCI Worldcom, Colt Telecom, KPN ...) autre que l'opérateur de téléphonie fixe (Belgacom, Telenet, Scarlet, Tele2, Euphony, Phone-Plus, Mobistar, CityCall, United Telecom, 3 Stars). Belgacom ainsi que Telenet étaient déjà, quantitativement, les principaux opérateurs de téléphonie fixe confrontés à la problématique des connexions 0909/XX et 0903/XX. En conséquence, les éléments exposés dans le rapport annuel 2002 visaient principalement ces deux opérateurs.

Pour le service de médiation, ces connexions 0909/XX étaient indiscutablement contraires à la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et l'information et la protection du consommateur (articles 76 à 79, 83 et 94)

ainsi qu'à la Directive 2000/31/CE du 8 juin 2000 relative à certains aspects des services de la société de l'information.

De son côté, Belgacom ne s'estimait en rien responsable et se prévalait de l'exonération de responsabilité visée à l'article 12 de la directive précitée. D'autre part, elle considérait que les dispositions de la loi sur les pratiques du commerce et l'information et la protection du consommateur ne lui étaient pas opposables dès lors qu'elle n'était pas à l'origine de la fourniture du service et renvoyait aux opérateurs qui exploitent les différents numéros Consultel 0909/XX concernés.

Au contraire, Telenet créditait, à titre purement commercial, les montants afférents à ces connexions 0909/XX.

Les plaintes concernant les connexions 0909/XX avaient amené le service de médiation à affiner quelque peu sa position par rapport aux connexions 0903/XX.

Ainsi, le service de médiation relevait que, si le cyberconsommateur active le téléchargement d'un numéroteur, il n'a pas toujours la possibilité de s'apercevoir qu'un tel programme est réellement installé et qu'une connexion est établie via un numéro surtaxé. A cela s'ajoute le fait que le tarif de ces connexions ainsi que les conséquences qui en découlent ne sont pas, dans la plupart des cas, clairement signalés.

3. Année 2003

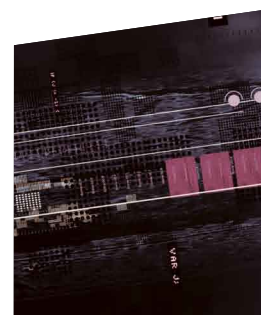
En 2003, le service de médiation accentuait le mouvement amorcé en 2002 et retenait, mutatis mutandis, à propos des connexions 0903/XX, la même argumentation que celle développée pour les connexions 0909/XX.

Corrélativement, Belgacom maintenait sa position.

Premièrement, Belgacom considérait que les recommandations formulées par le service de médiation devraient être adressées aux opérateurs auxquels appartiennent les numéros Consultel 0903/XX concernés soit, MCI-Worldcom, Colt Telecom ou KPN et, le cas échéant, aux sociétés auxquels les opérateurs précités ont contractuellement concédé l'usage de ces différents numéros.

Deuxièmement, Belgacom invoquait l'exonération de responsabilité civile et pénale dont question à l'article 18 de la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information.

Enfin, Belgacom insistait, à nouveau, sur le fait que sa responsabilité ne pouvait valablement être engagée dès lors qu'elle



n'était pas à l'origine du service sujet à contestations et estimait, en conséquence, que les articles 77 à 79 (information préalable dans le cadre des contrats à distance), et 102 (sanctions pénales) de la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur du 14 juillet 1991 ne lui étaient pas opposables.

4. Année 2004

En 2004, plusieurs faits marquants sont intervenus.

D'une part, du côté de Telenet, on assiste, à un flottement. Plus précisément, dès le milieu de l'année 2004, Telenet opère un revirement et décide de ne plus rembourser les montants relatifs aux connexions 0903/XX contestées. D'après cet opérateur, la facturation de ces connexions est régulière et la responsabilité de leur émission incombe intégralement au client. Cette position sera du reste officiellement confirmée au service de médiation.

En réaction, le service de médiation a formellement exprimé sa désapprobation par rapport à la nouvelle option ainsi retenue et plaidé pour un examen au cas par cas des plaintes en lieu et place d'une décision de type générale et abstraite.

Finalement, Telenet a mis en place une procédure consistant dans le remboursement des connexions 0903/XX contestées. Ce remboursement n'est, pour chaque abonné, accordé qu'à une seule et unique occasion et s'accompagne de l'installation gratuite d'une restriction pour les appels à destination des n°s Consultel 0903/XX. Par ailleurs, si cette restriction est désactivée à la demande du client, plus aucun remboursement n'est effectué.

D'autre part, le 27 avril 2004, Belgacom et Telenet, ont adopté un code d'éthique ("Code d'éthique relatif à l'offre de certains services par le biais des télécommunications pour la protection des consommateurs") censé prévenir les consommateurs d'éventuels abus commis par les gestionnaires de lignes téléphoniques 077 et de services infokiosques.

Ce code impose une série d'obligations (indication obligatoire du tarif appliqué à l'appel, mention claire du numéro de ligne appelée, annonce du prix de l'appel, ...) aux prestataires de services et opérateurs de télécommunications qui utilisent les numéros attribués par l'Institut belge pour les services postaux et les télécommunications pour offrir des services pour lesquels l'utilisateur doit, outre le tarif de l'appel, payer le contenu du message.

Si ce code de conduite représentait une certaine avancée principalement dans la prise en compte du problème et, plus singulièrement, sur plusieurs points (protection des mineurs, information des consommateurs), il constitue néanmoins une tentative avortée d'autorégulation. En effet, force est de constater que ce code n'a jamais été appliqué.

La raison fondamentale de cet échec réside dans une totale absence d'effectivité de ce code de conduite. En effet, celui-ci est dépourvu de toute procédure ou mécanisme visant à sanctionner les éventuels manquements aux obligations imparties aux prestataires et opérateurs de télécommunications concernés. Dans le même sens, aucun mécanisme de contrôle, notamment quant au contenu des services proposés, n'est prévu.

Ces mécanismes de contrôle et de sanctions sont indispensables sous peine de réduire toute initiative d'autorégulation à une simple déclaration d'intentions à moins que l'instauration de pareils procédés ne représente, en définitive, qu'un moyen pour les opérateurs de télécommunications d'éviter leur responsabilité.

Pour sa part, le service de médiation a, de nouveau, affiné son argumentation en mettant davantage l'accent sur l'article 82, § 1er, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. Pour mémoire, cet article dispose expressément que : "Dans les contrats à distance, la preuve de l'existence d'une information préalable, d'une confirmation écrite ou sur support durable, du respect des délais et du consentement du consommateur, incombe au vendeur." L'article 12, de la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information prévoit une obligation analogue à charge des prestataires des services de la société de l'information. Il s'ensuit que les opérateurs de téléphonie fixe qui facturent des connexions 0903/XX sujettes à contestations doivent être en mesure de prouver que les dispositions légales en matière d'information et de protection du consommateur ont bel et bien été respectées.

En application de l'article 43 bis, § 3, 3°, de la loi du 21/03/1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, le service de médiation adresse une recommandation aux opérateurs de télécommunications au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé. Précédemment, les recommandations formulées par le service de médiation étaient uniquement adressées aux opérateurs de téléphonie fixe qui facturent les connexions 0903/XX contestées. A compter de septembre 2004, le service de médiation a décidé d'adresser simultanément ses recommandations aux opérateurs de téléphonie fixe

ainsi qu'aux opérateurs en charge de la gestion des numéros Consultel en cause (principalement MCI-Worldcom et Colt Telecom).

Aux termes de l'article 43 bis, § 5, de la loi du 21/03/1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, l'entreprise dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour notifier au service de médiation ainsi qu'à la partie requérante les motifs pour lesquels elle n'entend pas, le cas échéant, se rallier à la recommandation formulée.

En l'occurrence, à une exception près, l'ensemble des opérateurs exploitant ces numéros 0903/XX n'ont réservé aucune suite utile aux recommandations arrêtées par le service de médiation. Ce dernier ne peut que déplorer cette absence de réaction et inviter les opérateurs télécoms visés à s'impliquer davantage dans la résolution amiable des différends les impliquant.

Afin d'éradiquer ce type d'attitude, le service de médiation souhaiterait qu'une sanction administrative soit infligée aux opérateurs qui ne réservent aucune suite aux recommandations ainsi qu'aux demandes d'information qui leurs sont adressées.

Seul Colt Telecom a, par courrier, communiqué au service de médiation sa position par rapport à la problématique des arnaques par PC-dialers. En substance, cette société se base sur l'avis émis, le 12 novembre 2004, par la plate-forme des Opérateurs et Fournisseurs de service. Colt Telecom considère que sa responsabilité ne peut être engagée en raison des pratiques frauduleuses exercées par les sociétés fournissant leurs services via des numéros Consultel 0903/XX.

L'adoption, le 15 décembre 2004, au sein de la plate-forme des Opérateurs et Fournisseurs de service (Platform Telecom Operators & Service Providers) du Code de conduite relatif à l'offre de certains services par le biais des télécommunications représente le dernier fait marquant intervenu en 2004.

Ce Code de conduite se veut une initiative d'autorégulation. Il prévoit des obligations spécifiques et des principes généraux concernant la publicité, l'indication du prix avant la mise en place de l'appel, le contenu et la durée des services offerts, des règles pour les services offerts aux mineurs, des demandes d'identification, etc. L'intégralité de ce texte est disponible sur le site <http://www.telecom-code-telecom.be>.

Ce Code de conduite institue, en outre, une procédure amiable de traitement des plaintes.

En cas de contestation, cette procédure permet aux utilisateurs concernés par une facturation de services Consultel 0903/XX de s'adresser directement à l'opérateur qui les facture pour ces communications. Leur requête est alors transférée au prestataire de services via l'opérateur qui exploite et gère le numéro Consultel. Celui-ci demande au fournisseur de services de fournir, dans les plus brefs délais, toutes informations nécessaires à l'identification du problème et d'apporter la preuve des éléments suivants par rapport au service offert :

- existence d'une information préalable du consommateur ;
- en cas d'accès par Internet, l'URL complet des services qui utilisent le numéro en cause ;
- le consentement du consommateur.

A défaut, le prestataire de service est mis en demeure de rembourser, dans un délai raisonnable, le prix de la ou des communication(s) qui font l'objet de la plainte. Ses services pourront également être suspendus.

Une procédure d'arbitrage est également mise en place en cas de contestation quant à l'existence d'une infraction audit Code de conduite.

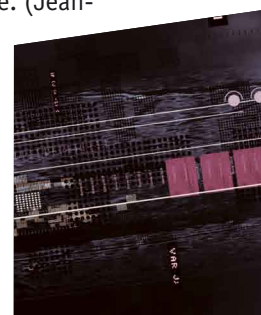
Ce Code de conduite est sans conteste plus achevé et réfléchi que celui adopté en avril 2004 (cf. supra). En effet, certaines garanties d'effectivité sont rencontrées notamment par l'instauration d'une procédure d'arbitrage et l'application de sanctions en cas de non-respect. Cependant, certains doutes subsistent quand on considère les enjeux financiers ainsi que les différents effets pratiques induits par ce Code de conduite (cf. infra).

C. EVALUATION CRITIQUE DU CODE DE CONDUITE RELATIF A L'OFFRE DE CERTAINS SERVICES PAR LE BIAIS DES TELECOMMUNICATIONS

1. Définition et nature de l'autorégulation

Avant tout, il s'impose de préciser ce que l'on entend communément par "autorégulation".

L'autorégulation peut être définie comme l'acceptation volontaire de normes par les agents qui les ont eux-mêmes définies. Dans le cas de l'autorégulation, la règle n'émane pas du pouvoir législatif mais d'un groupe d'acteurs économiques soucieux de bénéficier d'un contexte normatif favorable au développement de leurs activités sur le réseau en veillant notamment à leur assurer ainsi qu'à leurs clients, une certaine sécurité juridique. (Jean-Marie Cheffert, "Le commerce électronique autorégulation et asymétrie d'information", Revue Ubiquité-Droit des nouvelles technologies de l'information-n° 12/2002).



Plus fondamentalement, l'acceptation volontaire de normes renvoie à l'idée d'un droit négocié, consensuel et souple par opposition à un droit imposé, obligatoire et contraignant. Autrement dit, l'autorégulation suppose un consensus de la part de l'ensemble des acteurs économiques intéressés et ce, à tous les stades d'élaboration de la règle de conduite.

2. Lacunes relevées

Le Code de conduite relatif à l'offre de certains services par le biais des télécommunications ne répond pas à cette condition jugée essentielle. En effet, de toute évidence, ce code ne repose pas sur une véritable concertation des différents acteurs concernés.

Ainsi, alors que les prestataires de services concernés sont habituellement les mêmes et sont, par conséquent, bien connus, ils n'ont pas été associés à cette initiative. Ce manque de participation est d'autant plus critiquable que bon nombre d'obligations prévues par le Code de conduite relatif à l'offre de certains services par le biais des télécommunications (ci-après, le Code) leur incombent précisément. Même si le Code prévoit (article 13.2) l'obligation pour les opérateurs de Télécommunications d'insérer, dans tout contrat les liant à un prestataire de services, une clause y faisant référence, cette mesure ne constitue en rien une garantie quant au respect, par exemple, des délais prévus pour la communication des éléments de preuve.

Par ailleurs, certains opérateurs de téléphonie fixe en charge de la facturation des connexions 0903/XX litigieuses (par ex. Euphony et Scarlet), ne font aucun cas, dans le cadre de l'examen des plaintes, dudit Code auquel ils sont pourtant partie prenante. L'ignorance ou la méconnaissance de ces opérateurs était telle que le service de médiation a été amené à leur indiquer l'existence même du Code.

Autre fait saisissant, le Code a été adopté au sein de la plate-forme des Opérateurs et Fournisseurs de services, le 15 décembre 2004 alors que, par un avis détaillé daté du 12 novembre 2004, cette organisation a formellement indiqué qu'aucune responsabilité civile ou pénale ne pouvait être retenue dans le chef des opérateurs intervenant en qualité de simple transporteur et en charge des connexions litigieuses. Dans ces conditions, les motifs justifiant le revirement opéré sont difficilement compréhensibles.

En ce qu'il ne procède pas d'une concertation des acteurs impliqués, le Code de conduite relatif à

l'offre de certains services par le biais des télécommunications ne peut, en tout état de cause, être assimilé à un quelconque processus d'autorégulation.

A côté de cette absence de consensus, on peut également regretter que les signataires du Code n'aient pas saisi l'occasion pour régler un autre type de pratique similaire dont les consommateurs sont également régulièrement victimes sur le Net et qui résulte également de l'installation d'un PC-dialer. Il s'agit des communications internationales et satellite via Internet. Ces dernières sont généralement émises au cours d'une connexion Internet, établie à partir d'une ligne téléphonique. S'il est vrai que la recherche et le traitement des plaintes sont plus ardues pour les numéros satellitaires ou internationaux, le service de médiation estime qu'il s'agit, fondamentalement, d'un seul et même problème et que le consommateur ne peut être victime du non-respect des obligations légales, réglementaires et/ou contractuelles par un prestataire, même si ce dernier est situé à l'étranger.

Enfin, le Code de conduite relatif à l'offre de certains services par le biais des télécommunications est dépourvu de tout effet dissuasif. En effet, il ne règle pas, au fond, les problèmes consécutifs aux arnaques par PC-dialer et n'est, par conséquent, pas en mesure d'enrayer ce phénomène qui demeure récurrent.

3. Considérations critiques

Il va de soi que les observations qui précèdent n'enlèvent rien aux objectifs recherchés par les promoteurs du Code. Il s'agit plus ici d'émettre des commentaires par rapport aux procédés et moyens retenus que de mettre en cause les motivations premières liées à des initiatives de ce genre.

Le service de médiation ne peut que noter positivement toute initiative allant dans le sens d'une éradication des arnaques sur Internet pour autant qu'elle s'inscrive véritablement dans un processus d'autorégulation. A ce propos, la Commission européenne a, parallèlement à la promotion de l'autorégulation dans le commerce en ligne, proposé aux acteurs économiques de suivre un certain nombre de principes jugés essentiels pour assurer une correcte élaboration des codes de conduite. Les acteurs économiques sont incités notamment à élaborer les règles de leur service en ligne en respectant les principes de transparence, d'ouverture et de non-discrimination, tout en prévoyant un dispositif assurant une réelle effectivité des règles.

Le principe de transparence permet aux consommateurs de prendre connaissance de règles claires et précises rédigées en termes intelligibles.

D. CONCLUSION

Le principe d'ouverture oblige les acteurs économiques à permettre à toutes organisations ou associations de participer à l'élaboration des codes de conduite. Les consommateurs devraient également être associés à cette élaboration.

Les codes de conduites devraient être définis en accord avec les consommateurs (http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/events/event17w2_fr.html).

Quant au principe de non-discrimination, il oblige les acteurs économiques à démontrer que le code a été élaboré de manière indépendante, impartiale et objective (Ph. Amblard, Régulation de l'Internet, L'élaboration des règles de conduite par le dialogue internormatif, Bruylant, 2004, p. 303).

Cela étant, l'autorégulation et les codes de conduite qui en résultent ne constituent pas une panacée. D'autres alternatives sont envisageables.

D'une part, on retiendra que certains opérateurs n'ont pas attendu l'adoption d'un code de conduite pour admettre l'illégalité de certains PC-dialers et créditer les connexions 0903/XX litigieuses.

D'autre part, certains Etats au nombre desquels l'Allemagne et la Suisse ont mis en place des mesures certes radicales mais qui permettent apparemment d'endiguer les arnaques par PC-dialer.

Ainsi, en Suisse, les opérateurs peuvent, depuis le 1er février 2005, bloquer l'accès à des numéros équivalents aux numéros Consultel 0903/XX lorsqu'ils ont des raisons fondées de croire qu'un fournisseur de services utilise ces numéros à une fin ou de manière illicite. Ce blocage ne peut excéder quatre jours ouvrables et il devra être immédiatement annoncé à l'Office fédéral de la communication (OFCOM). Celui-ci examine l'opportunité d'ouvrir une procédure de révocation et d'arrêter des mesures provisionnelles. Par ailleurs, afin de garantir la notification des décisions et autres communications, les fournisseurs de services localisés à l'étranger doivent obligatoirement disposer d'une adresse de correspondance en Suisse.

A défaut d'initiative réelle d'autorégulation, pareilles mesures pourraient, si pas être transposées purement et simplement dans notre pays, au moins servir de point de départ dans la recherche d'une solution permettant de résoudre définitivement le problème inhérent aux arnaques par PC-dialer.

A l'heure de la rédaction du présent rapport, plusieurs centaines de plaintes relatives aux arnaques par PC-dialer sont en instance auprès du service de médiation ...

En guise de conclusion, le service de médiation souhaite reprendre un certain nombre de recommandations formulées dans le cadre du présent chapitre.

S'agissant du traitement des plaintes, le service de médiation estime que lorsqu'un opérateur ne réserve aucune suite à une recommandation émise en application de l'article 43 bis, § 5, de la loi du 21/03/1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, une sanction de type administrative devrait pouvoir lui être appliquée. La même option devrait prévaloir à propos des demandes d'information formulées par le service de médiation.

Par rapport aux arnaques par PC-dialer, le service de médiation exhorte les fournisseurs d'accès Internet présents sur le marché belge des télécommunications à informer leurs abonnés, dès l'installation de la connexion Internet, des moyens permettant de restreindre l'accès à certains services ou de les sélectionner et le cas échéant, à leur proposer gratuitement un de ces moyens. De plus, l'ensemble de ces opérateurs et plus singulièrement Belgacom devraient prévoir la gratuité des restrictions. Cette gratuité devrait concerner tant les frais d'installation que les redevances y afférentes.

Enfin, il importe que l'ensemble des opérateurs télécoms initient un véritable processus d'autodiscipline axé sur le respect du droit et du droit des consommateurs en particulier. Au-delà des problèmes relatifs la protection et l'information du consommateur, c'est le développement même du commerce électronique qui est en jeu. Les initiatives d'autorégulation peuvent, à condition de respecter un certain nombre d'exigences, être utiles. A côté de cela, d'autres pistes de réflexion méritent également qu'on s'y attarde.





Jeux de HASARD et numéros 0905

A. PROBLEMATIQUE

Dans les premiers mois de 2004, le service de médiation a constaté l'émergence d'une nouvelle catégorie de plaintes. Certains téléspectateurs ayant participé à différentes émissions comme "Puzzeltijd" sur VTM, "Play today/Play tonight" sur Kanaal 2, "Toeters en bellen" sur VT4 et "Allô Cadeaux" et "Le Mot Gagnant" sur RTL-Tvi ont reçu des factures téléphoniques élevées.

Il s'agit de jeux télévisés au cours desquels les téléspectateurs sont invités à répondre à une question en envoyant un message SMS à un numéro abrégé ou en téléphonant à un numéro commençant par 0905. Il ne suffit cependant pas de donner la réponse correcte pour gagner un prix.

Dans l'un des jeux, il faut, par exemple, être la dixième personne à envoyer un SMS ou à téléphoner. C'est seulement à cette condition que le participant peut indiquer la réponse et communiquer son numéro de téléphone. Ces données sont collectées et, à la fin du jeu, un des participants, choisi au hasard, est rappelé. Celui-ci a alors la possibilité de participer véritablement à l'émission pour tenter de remporter une grosse somme d'argent. Les appelants non sélectionnés sont encouragés à retenter leur chance.

Dans un autre jeu, on peut faire enregistrer ses données lors de chaque appel et augmenter ainsi la probabilité d'être l'heureux gagnant du tirage au sort, pour remporter ou avoir une chance de remporter un cadeau ou une somme d'argent. Ces jeux ont, en tout cas, en commun d'inciter les participants à effectuer plusieurs appels.

Il est frappant de constater que ces jeux s'adressent surtout à un public très vulnérable : jeunes, chômeurs, personnes âgées. Il s'agit de personnes qui ne disposent généralement pas de grands moyens financiers et qui se trouvent à leur domicile aux heures où sont diffusés les programmes (l'après-midi ou la nuit). Les questions sont tellement simples que tout le monde peut trouver la réponse, ce qui donne l'impression qu'il est très facile de remporter la somme d'argent ou le cadeau promis.

Chaque appel coûte généralement 1€, quelle que soit sa durée ; pour les appels par GSM, l'opérateur

mobile facture un coût de connexion supplémentaire. Les messages SMS coûtent également 1€.

Le service de médiation a reçu de nombreuses plaintes de personnes qui, étonnées du montant élevé de leur facture téléphonique, avaient contacté leur opérateur lequel leur a répondu que la facture était correcte et devait, par conséquent, être réglée.

Les plaintes de ce genre ont afflué au service de médiation à partir de mars 2004, peu après le lancement de nouveaux programmes télévisés. Elles ont atteint un chiffre record entre avril et juillet 2004. Ensuite, elles ont diminué, probablement en raison de l'intervention de la Commission des jeux de hasard. Au total, le service de médiation a reçu quelque 130 plaintes.

Toutes les personnes concernées estimaient ne pas avoir effectué le nombre élevé d'appels indiqué sur la facture et avoir entendu une tonalité occupée ou saturée qui, selon eux, n'aurait pas dû donner lieu à une facturation.

Tous les opérateurs ayant facturé des communications 0905 démentent cependant avoir facturé des tonalités occupées ou saturées et confirment que la facturation a été correctement effectuée et que les factures doivent être payées.

B. CONTEXTE LEGISLATIF

Vu le nombre élevé de plaintes adressées tant au service de médiation qu'à la Commission des jeux de hasard, cette dernière a ouvert une enquête. Elle a transmis une cinquantaine de plaintes au Parquet de Bruxelles, convaincue qu'il s'agit de jeux de hasard pour lesquels les chaînes télévisées concernées ne disposent pas de licence.

En vertu de l'article 2 de la loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard, on se trouve en présence d'un jeu de hasard quand les éléments suivants sont réunis :

- il s'agit d'un jeu ou d'un pari ;
- celui-ci fait l'objet d'un enjeu de nature quelconque ;
- il entraîne la perte de l'enjeu ou un gain pour un ou plusieurs joueurs, parieurs ou organisateurs ;
- il fait intervenir le hasard, ne fût-ce que de façon accessoire.

Tous ces éléments sont clairement présents dans les jeux concernés.

Conformément à l'article 4 de la même loi, les jeux de hasard ne peuvent pas être exploités sans licence. Comme les chaînes télévisées ne disposent pas d'une telle licence, il leur est interdit d'exploiter ce genre de jeux.

Indépendamment du fait qu'il s'agisse ou non ici de jeux de hasard, on peut également s'interroger sur la facturation et sur l'enregistrement des appels.

Quelques plaignants affirment dans le dossier qu'ils ont déposé auprès du service de médiation avoir appris, en discutant par téléphone avec des collaborateurs de Belgacom ou de Telenet, que les tonalités occupées étaient également facturées. Néanmoins, aucun opérateur n'a confirmé cette information par écrit. Les opérateurs ont réaffirmé que les tonalités occupées et saturées n'entraînent pas de facturation.

Vu le nombre élevé de téléspectateurs qui se sont adressés au service de médiation pour ce motif, l'origine du problème pourrait se situer ailleurs. S'il est exact que les tonalités occupées et saturées n'ont pas entraîné de facturation, il se peut que le système d'appels des chaînes télévisées concernées ait fonctionné d'une manière inattendue. Les participants aux jeux télévisés ont peut-être entendu l'enregistrement d'une tonalité occupée, ce qui expliquerait la facturation de celles-ci. Il est également possible que ces participants n'aient rien entendu immédiatement après avoir obtenu la communication et supposant que celle-ci n'avait pas été établie, aient raccroché et effectué une nouvelle tentative. Ces hypothèses n'ont toutefois jamais pu être confirmées ou établies.

C. COMMENTAIRES

Le service de médiation a recherché une solution pour les victimes et a dû, pour ce faire, opérer une distinction entre Belgacom et les autres opérateurs. Les fameuses lignes 0905-8X appartiennent, en effet, à Belgacom, qui les met à disposition de tiers, lesquels peuvent les utiliser pour organiser les jeux dont question ici. Les autres opérateurs facturent uniquement les appels 0905 enregistrés.

Le service de médiation a repris l'argumentation développée par la Commission des jeux de hasard dans sa recommandation à l'adresse des opérateurs et a conseillé à tous les opérateurs de créditer les plaignants des montants des appels aux numéros 0905, étant donné qu'il s'agit de jeux de hasard interdits. Nous avons également encouragé Belgacom à ouvrir une enquête sur le système d'appels des

chaînes télévisées concernées.

Nous sommes d'avis que l'appelant doit pouvoir constater, à tout moment, s'il a établi ou non une communication. Il incombe à Belgacom, en tant que propriétaire de la ligne, d'y veiller. Dans le cas contraire, Belgacom doit prendre les mesures qui s'imposent et cesser de permettre que ses lignes soient utilisées pour de tels jeux.

Le service de médiation estime, par ailleurs, que les opérateurs ont le devoir de mieux informer leurs clients sur le prix et sur l'interdiction pour les mineurs de participer à ces jeux au moyen d'un message vocal donnant la possibilité à l'appelant de couper la communication sans frais, conformément aux dispositions de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

Il est à noter que, dans le "Code de conduite relatif à l'offre de certains services par le biais de télécommunications", les membres de la plate-forme des Opérateurs et Fournisseurs de services stipulent que ce message est requis uniquement pour les numéros 0908 et 0909 dont le prix par minute est supérieur à 1,12€ (TVAC). Le service de médiation considère que, de cette manière, le code restreint par trop l'obligation d'information.

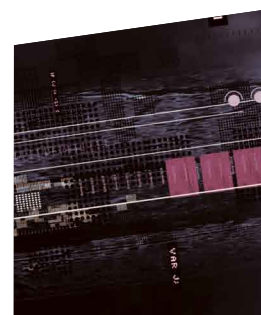
Jusqu'à présent, Belgacom n'a pas souhaité donner suite à la recommandation du service de médiation et a préféré attendre les résultats des réunions avec la Commission des jeux de hasard avant de créditer les montants concernés. En attendant qu'une décision intervienne, les personnes qui ont introduit une plainte ne doivent pas acquitter le montant contesté.

En octobre 2004, Telenet a décidé de créditer exceptionnellement tous les clients ayant déposé plainte auprès du service de médiation, du montant des appels 0905 contestés, et ce, à titre commercial, dans l'attente ici aussi d'une décision définitive du Parquet et/ou de la Commission des jeux de hasard. En même temps, Telenet a placé une restriction 090X sur les raccordements concernés afin de rendre impossible, à l'avenir, toute facture élevée en raison de la participation à ce genre de jeux.

Si le client souhaite supprimer cette restriction, il redevient bien entendu totalement responsable des appels effectués vers ces numéros.

Tous les autres opérateurs (comme par exemple Proximus, Tele2, Euphony, Scarlet, etc.) ont refusé de créditer les plaignants des montants des appels 0905.

Entre-temps, la Ministre de la Justice a introduit dans la loi-programme du 27 décembre 2004 (M.B. du 31 décembre 2004)



la modification de l'article 3 de la loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard, les établissements de jeux de hasard et la protection des joueurs. Pour cesser d'être considérés comme des jeux de hasard, les jeux télévisés devront remplir une série de conditions spécifiques.

L'Arrêté royal permettant d'exécuter cette disposition est encore en préparation, pour l'instant, au sein de la Commission des jeux de hasard.

Le service de médiation attend dudit arrêté qu'il fixe au mieux, pour les jeux télévisés, une réglementation en matière de communication des informations utiles, de protection des mineurs, de limitation des appels et de traitement des plaintes.

D. CONCLUSION

Le service de médiation espère que la nouvelle législation garantira à l'avenir une organisation plus acceptable de ces jeux afin de faire diminuer sensiblement le nombre de factures trop élevées.



PRATIQUES commerciales

A. INTRODUCTION

Un thème récurrent de nos rapports annuels est, sans nul doute, celui des pratiques commerciales.

Depuis la libéralisation du marché des télécommunications en 1998, le nombre d'opérateurs n'a cessé d'augmenter, rendant la concurrence de plus en plus rude entre les différents acteurs. À l'heure actuelle, si les consommateurs sont "libres" de choisir leur opérateur, ils sont toutefois submergés par toutes sortes de produits, gadgets, actions et promotions proposés par différents fournisseurs. Le propos de ce chapitre est d'examiner si ces pratiques se déroulent correctement. Le service de médiation constate, en effet, une hausse du nombre de plaintes relatives à cette problématique.

Actuellement, les opérateurs de services ont recours à toutes sortes de canaux et d'astuces pour approcher les consommateurs. Des personnes chargées de faire la promotion d'un produit ou service se postent souvent à des endroits stratégiques où les gens viennent se détendre (comme les parcs d'attractions) ou bien où ils sont pressés et n'ont pas le temps d'examiner les propositions qu'ils reçoivent (gares, supermarchés, etc.).

Cela étant, il faut remarquer que les consommateurs sont surtout abordés à l'aide de techniques de communication "rapides" telles que le téléphone, le SMS, le courriel, la publicité télévisée, voire une bande de texte qui défile en bas ou en haut de l'écran pendant un programme de télévision. A cet égard, il est frappant de constater que la technique utilisée repose souvent sur la tendance sociale actuelle qui veut que tout doit être "simple" et "rapide". Appels illimités, crédit d'appels gratuits, SMS gratuits, volume de téléchargement gratuit, kits Internet avec installation gratuite... Voilà des arguments mis en avant par presque tous les opérateurs télécoms.

En élaborant une offre diversifiée, ils font en sorte que tout le monde y trouve son compte. En même temps, il est à remarquer que cette vaste gamme de produits manque de clarté et de transparence pour les consommateurs. Les sociétés de télécommunications en sont également bien conscientes. C'est pourquoi elles se font un plaisir de guider les consommateurs en leur proposant des produits "taillés sur mesure" en fonction de leurs habitudes en matière d'appels et d'utilisation de l'Internet.

On peut toutefois se demander si ces techniques sont avantageuses pour les consommateurs.

A la lecture des plaintes enregistrées, le service de médiation constate que ces pratiques n'apportent pas satisfaction à tout le monde. C'est pourquoi, nous avons décidé d'examiner de plus près certaines méthodes de vente. Dans les lignes qui suivent, nous aborderons les thèmes suivants :

1. les messages publicitaires ;
2. la vente au consommateur en dehors de l'entreprise du vendeur et le contrat à distance ;
3. la vente par SMS ;
4. l'installation du Carrier Preselection (CPS) sans autorisation préalable ;
5. la suppression du CPS par Belgacom sans avertissement.

B. LES DIFFERENTES METHODES DE VENTE

1. Messages publicitaires

Parmi les plus anciennes techniques de prospection de clients, on trouve bien entendu les annonces classiques insérées dans les magazines et les dépliant publicitaires déposés dans les boîtes aux lettres. Pour mieux se démarquer de tous ces messages commerciaux, il va sans dire que les annonceurs sont sans cesse à la recherche d'originalité pour attirer l'attention des consommateurs.

1.1. Exemple

Madame D. sursaute lorsqu'elle découvre, à la mi-octobre 2004, un prospectus de Belgacom dans sa boîte aux lettres portant en gros titre "Stress presque fatal pour Madame D.". Cette dame âgée a décidé dernièrement d'utiliser les services d'un opérateur alternatif, option qui lui semblait meilleur marché. En feuilletant le prospectus, elle tombe sur un autre article intitulé "D. médite sur sa facture de téléphone", avec son horoscope personnel, où elle peut lire que la souscription à un plan tarifaire adapté de Belgacom aurait un effet positif sur sa santé.

Madame D. est choquée par ce message.

Le ton contraignant, la référence à son état de santé et l'utilisation de son nom dans le prospectus provoquent son indignation. Par ailleurs, elle craint que ce prospectus n'ait été déposé dans toutes les boîtes aux lettres des environs.

On peut se demander s'il est acceptable que Belgacom utilise des données personnelles et fasse usage de la possibilité qu'elle a de contrôler si un client a choisi ou non de faire facturer ses communications par un opérateur alternatif.

1.2. Les faits

Durant l'automne 2004, Belgacom a envoyé un prospectus à un certain nombre de clients disposant d'une ligne chez Belgacom mais effectuant leurs communications par le biais d'un opérateur alternatif au moyen d'un CPS. Le nom du client concerné apparaît dans les titres des articles fictifs, où il est fait état d'une aggravation de son état de santé depuis son passage à un opérateur alternatif. Au moyen de ce prospectus, Belgacom s'est efforcée de convaincre un maximum d'utilisateurs de la possibilité de téléphoner meilleur marché en choisissant un plan tarifaire de Belgacom adapté à leurs habitudes d'appels.

Belgacom présente ses excuses à Madame D. et lui assure qu'elle seule a reçu ce prospectus utilisant son nom et que les autres destinataires ont reçu un exemplaire avec leur propre nom. Belgacom souligne n'avoir jamais eu l'intention d'offenser ou de choquer qui que ce soit en menant cette campagne. L'opérateur remercie Madame D. et toutes les autres personnes ayant introduit une plainte pour les informations utiles qu'elles ont apportées et annonce qu'il va tenir compte de ces remarques pour adapter la campagne de promotion.

1.3. Le contexte législatif

Le service de médiation a examiné si la manière dont Belgacom a traité les données personnelles de Madame D. était légitime.

L'article 25 des conditions générales de Belgacom stipule que "les données à caractère personnel relatives au client sont reprises dans les fichiers de Belgacom et sont traitées : (...) d) en vue de la réalisation d'opérations d'information ou de promotion sur les produits et services offerts par Belgacom, également par SMS ou par e-mail".

En concluant un contrat avec Belgacom, le client marque son accord avec les conditions générales et donc avec cette disposition.

Cet article prévoit cependant la possibilité pour le client de ne pas être contacté par Belgacom à des fins de prospection commerciale directe. L'utilisateur doit prendre lui-même l'initiative de demander cette restriction. Nous y reviendrons plus loin.

Même si le client, sauf opposition de sa part, approuve le traitement de ses données personnelles à des fins promotionnelles (en réalité souvent à son insu), le service de médiation se demande si ce genre de publicité ne va pas trop loin tant sur le plan légal que sur le plan éthique.

En principe, ces données personnelles ne sont utilisées que pour envoyer de la publicité aux personnes concernées, en mentionnant leur nom et leur adresse, afin que le dépliant ou la lettre parvienne à la bonne personne. Or, lors de cette campagne, le nom a été utilisé délibérément dans un prospectus publicitaire qui ne ressemble pas à première vue à un dépliant publicitaire. Selon le service de médiation, Belgacom aurait dû se rendre compte que de tels propos et un tel emploi des données personnelles étaient déplacés.

En outre, il ne s'agit pas seulement du nom et de l'adresse mais aussi de la date de naissance utilisée pour établir l'horoscope et de recherches menées pour déterminer si un CPS avait été installé sur la ligne du client.

Le service de médiation est d'avis que Belgacom a traité les données d'une manière qui, compte tenu des attentes raisonnables des intéressés, est inconciliable avec les fins pour lesquelles les données à caractère personnel avaient été recueillies (article 4 de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements des données à caractère personnel).

Indépendamment de ces considérations juridiques, le service de médiation se demande si Belgacom a suffisamment tenu compte des aspects éthiques lors de cette campagne. L'opérateur aurait sans doute pu davantage tenir compte du fait que ces allusions à la santé de ses clients risquaient de toucher une corde sensible.

Le service de médiation recommande à Belgacom de traiter à l'avenir les données à caractère personnel dans un cadre plus traditionnel.

1.4. Précisions concernant le traitement de données personnelles

En ce qui concerne le traitement des données personnelles à des fins commerciales, il existe trois listes qui ont pour but d'assurer une protection desdites données : la liste Anti-marketing, la liste Restrictel et la liste Robinson.

Belgacom donne la possibilité à ses clients de figurer sur la liste Anti-marketing. Les personnes figurant sur cette liste ne sont plus contactées par Belgacom dans le cadre d'actions promotionnelles.

Si un abonné ne souhaite pas que Belgacom communique son nom, son adresse et son numéro de téléphone à des tiers pour permettre à ceux-ci de les utiliser à des fins commerciales, il peut s'inscrire également sur la liste Restrictel.

Tout client peut faire reprendre son nom et ses données gratuitement sur la liste Restrictel 1) en téléphonant au service à la clientèle de Belgacom, 2) en se rendant dans une téléboutique ou 3) en envoyant une lettre ou un fax.

Outre la liste Anti-marketing et la liste Restrictel de Belgacom, il existe encore la liste Robinson. Il s'agit d'une initiative de l'Association belge du marketing direct (ABMD). Les personnes inscrites sur cette liste ne reçoivent plus de publicité des entreprises membres (environ 450) de l'ABMD.

2. Vente au consommateur en dehors de l'entreprise du vendeur et contrat à distance

Un deuxième type de pratiques concerne les ventes réalisées en dehors de l'entreprise du vendeur et les contrats à distance. De plus en plus d'opérateurs délaissent en grande partie le contrat écrit classique pour se tourner vers les techniques de communication modernes afin de vendre leurs produits et services. Un exemple de ces pratiques consiste à conclure des contrats par téléphone.

2.1. Exemples

1) Madame M. est abordée par un vendeur de Tele2 dans une grande surface. Celui-ci lui demande si elle est abonnée chez Belgacom. Comme Madame M. répond affirmativement, le vendeur lui explique qu'il a une bonne nouvelle pour elle car, grâce à Tele2, elle va désormais pouvoir téléphoner meilleur marché. Madame M. souhaite uniquement obtenir des informations et complète un formulaire à cet effet. Quelque temps plus tard, elle reçoit une facture de Tele2 et se sent trompée.

2) Monsieur T. ne veut plus rester client chez Proximus et souhaite changer d'opérateur. Proximus lui envoie une facture incluant une indemnité de résiliation dont le montant est égal à la redevance restant à payer jusqu'à la fin du contrat à durée déterminée. Monsieur T. est surpris. Proximus dit l'avoir contacté par téléphone en décembre 2003 pour prolonger le contrat de quinze mois en échange de trois mois de redevance. Monsieur T. aurait alors donné son accord et reçu un peu plus tard une lettre de confirmation.

Monsieur T. affirme toutefois n'avoir rien signé et estime que le contrat n'a pu être conclu sans sa signature.

2.2. Les faits

Dans le premier exemple, Tele2 a présenté le contrat signé dans lequel la plaignante aurait donné son accord à l'opérateur pour activer le CPS. Sans se prononcer sur la validité de la signature, Tele2 s'est dit prête à annuler les factures de Madame M.

Dans le second exemple, Belgacom Mobile a fourni des éclaircissements, tout en estimant avoir agi en parfaite conformité avec la loi. A titre commercial, Proximus s'est dite néanmoins prête à annuler le renouvellement du contrat et à mettre un terme à celui-ci sans que le client ait à payer d'indemnité de résiliation. En échange, le plaignant devra toutefois rembourser les trois mois de redevance qui lui ont été accordés gratuitement lors de la prolongation du contrat.

2.3. Le contexte législatif

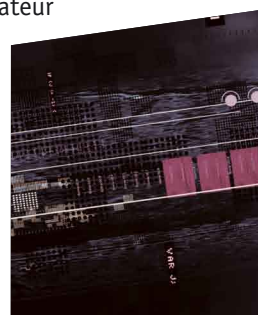
Le service de médiation conclut, sur base des nombreuses plaintes introduites, que beaucoup de consommateurs sont étonnés d'avoir pris un engagement sans avoir signé un quelconque contrat. Le service de médiation s'est penché sur les conditions de validité des ventes réalisées à distance, notamment par le biais du téléphone.

Ces pratiques relèvent de la "vente en dehors de l'entreprise du vendeur" et de la "vente à distance". Les contrats conclus de cette manière doivent remplir des conditions strictes définies avec précision dans la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

À cet égard, deux éléments sont essentiels : l'obligation d'information du vendeur et le droit de renonciation du consommateur.

Tout d'abord, dans le cas de la vente en dehors de l'entreprise ou à distance, le consommateur doit être informé sans équivoque, de façon claire et compréhensible, sur certains éléments comme l'identité du vendeur, les principales caractéristiques du produit ou du service, le prix, la durée de validité de l'offre, etc.

Le consentement du consommateur ne donne pas immédiatement naissance à un contrat. Si le consommateur signe un contrat en dehors de l'entreprise (par exemple dans une grande surface), il bénéficie d'un délai de réflexion de sept jours ouvrables à compter du jour suivant la



signature. Si le consommateur souhaite renoncer au contrat, il doit envoyer dans ce délai une lettre recommandée au vendeur pour lui faire part de sa décision.

En cas de contact téléphonique, le consommateur doit recevoir du vendeur certaines informations par écrit ou sur un autre support durable. Il s'agit d'une "lettre de confirmation" ou "lettre de bienvenue", dans laquelle doivent être confirmées les informations données, l'identification du produit ou du service, la mention des conditions et du mode d'exécution du droit de renonciation et l'indication notamment de l'adresse physique de l'établissement du vendeur et des conditions de résiliation, etc.

Ce n'est que lorsque le consommateur a reçu ces informations et ne fait pas usage de son droit de renonciation que le contrat prend effet.

Dans l'exemple relatif à Proximus, celui-ci a envoyé au client une lettre de confirmation mentionnant la prolongation du contrat liée à une promotion offrant trois mois d'abonnement gratuit et la possibilité de renoncer à ce contrat au moyen d'une lettre recommandée dans les quinze jours ouvrables. Étant donné que Monsieur T. n'a pas réagi et a bénéficié de la promotion, le renouvellement du contrat s'est fait valablement.

Reste à savoir si Proximus a fourni suffisamment d'informations au client pendant l'entretien téléphonique, de sorte que celui-ci ait pu choisir en toute connaissance de cause.

2.4. Commentaires

Il va sans dire que le service de médiation désapprouve toute forme d'abus tels que les faux en écriture et autres pratiques malhonnêtes. Dans les cas où le consommateur a bel et bien donné son accord, le service de médiation constate que le consentement obtenu se base souvent sur des informations insuffisantes ou imprécises. Le service de médiation a parfois l'impression que les vendeurs utilisent à dessein ces techniques commerciales auprès des consommateurs dont le sens critique est moins développé, tels que les jeunes, les personnes âgées, les handicapés et les étrangers.

Le service de médiation recommande aux entreprises de télécommunications d'assurer une formation et un suivi convenables de leurs vendeurs et de veiller à ce que ceux-ci fournissent toutes les informations requises aux consommateurs, de sorte que ces derniers puissent se faire une idée claire d'une offre déterminée. Cela étant, une cer-

taine vigilance de la part des consommateurs envers les opérations de promotion est également indiquée.

3. Vente par SMS

Un troisième genre de pratiques commerciales dénoncées par de nombreux plaignants auprès du service de médiation concerne la vente par SMS. Des annonces et des publicités à la télévision incitent continuellement les utilisateurs de GSM à commander des produits et des services au moyen de SMS. Le service de médiation a également constaté une hausse des plaintes relatives à cette technique de vente en 2004.

3.1. Exemples

1. Madame M. a son attention attirée par une publicité de sonneries de GSM. Elle envoie un code au numéro abrégé, mentionné par la société X. afin de commander la sonnerie de son choix. A intervalles réguliers, Madame M. reçoit de nouvelles sonneries sans qu'elle en ait fait la demande. Elle tente en vain de contacter son opérateur pour mettre fin à ces SMS non sollicités. Bien que Madame M. ait envoyé le code STOP vers le numéro abrégé en question, elle continue de recevoir des SMS.

2. Après avoir vu une annonce, Monsieur J. envoie un nom déterminé à un numéro abrégé. Une femme lui envoie un message en retour. Chaque fois que Monsieur J. envoie un SMS à cette femme, il reçoit un message de sa part. Un mois plus tard, lorsque Monsieur J. reçoit sa facture, il n'en croit pas ses yeux. Tous les SMS envoyés par cette dame lui ont été facturés. Bien qu'il ait arrêté à un certain moment d'envoyer des SMS, il a continué d'en recevoir régulièrement pour l'inciter à participer à des séances de conversation.

3.2. Les faits

Les contrats par SMS gagnent de plus en plus en importance ces dernières années. Le SMS permet de commander toutes sortes de produits et de services, comme des sonneries et des logos de GSM, des blagues, l'horoscope, les résultats sportifs, ... ainsi que la possibilité de converser en échangeant des messages.

Il convient de faire une distinction entre les services "push" et "pull". Dans le premier cas, le client doit s'abonner pour recevoir régulièrement un SMS sur un produit ou service déterminé. Ce service n'est désactivé qu'en cas de désabonnement. Dans le second cas, l'utilisateur reçoit un seul SMS chaque fois qu'il en envoie un.

Confrontés aux plaintes décrites ci-avant, les opérateurs

insistent sur le fait qu'ils offrent uniquement un soutien technique pour ces services et qu'ils ne sont en aucun cas responsables des abus commis par les fournisseurs de ces services. Devant l'insistance de leurs clients, qui contestent les factures, et également du service de médiation, les opérateurs ont finalement décidé de participer aux efforts visant à réduire de tels abus en établissant les "directives GOF".

Comme déjà mentionné dans le rapport précédent, les opérateurs mobiles Mobistar et Proximus ont signé en 2003 un "Code de bonne conduite pour SMS et MMS Premium et Bulk". En juin 2004, le GOF (GSM Operators' Forum), réunissant les trois opérateurs Mobistar, Proximus et Base, a publié les "directives GOF pour les services SMS/MMS/LBS". Il s'agit d'un ensemble de règles ayant pour objectif d'offrir aux clients des opérateurs mobiles une meilleure information et une meilleure protection quant aux conditions d'utilisation des services SMS, MMS et géo-localisation (LBS). Ces règles imposent notamment une charte graphique aux fournisseurs de services, permettant aux clients de facilement reconnaître le type de services.

Concrètement, les opérateurs s'efforcent, en cas de plaintes, d'obtenir les données des SMS envoyés et reçus (listes de "trafic") auprès des fournisseurs de services. Ces listes permettent de déterminer à quels moments l'utilisateur a envoyé ou reçu des SMS.

Dans certains cas, il est possible d'obtenir le contenu des messages reçus ou envoyés (listes de "contenu"). Dans la mesure où ceux-ci sont mis à la disposition des opérateurs mobiles -ce n'est pas toujours évident-, on peut contrôler si le client s'est abonné et, dans le cas d'un service "push", s'il s'est ensuite désabonné et si ce désabonnement a été pris en compte par le fournisseur du service. En cas de service "pull", on examine si le client a bien reçu un seul SMS de retour pour chaque SMS envoyé. S'il s'avère que le désabonnement n'a pas été pris en compte ou que des SMS ont été envoyés sans qu'ils aient été sollicités, les opérateurs acceptent généralement de rembourser les messages facturés à tort.

Le contrôle de l'obligation d'information est plus compliqué parce que le client est rarement en mesure de produire la source. Il n'a souvent pas conservé l'annonce ou il s'agissait d'un message publicitaire à la télévision ou sur Internet. En général, les opérateurs demandent aussi aux fournisseurs de services de supprimer le numéro de GSM du plaignant de leurs fichiers.

Le service de médiation encourage régulièrement les opérateurs à adopter cette procédure, dans l'espoir d'éviter ainsi de nouveaux abus.

3.3. Commentaires

Le service de médiation constate que les consommateurs ne se rendent pas souvent compte du fait qu'ils concluent un contrat, qu'ils s'abonnent à un service qu'ils doivent eux-mêmes résilier ou que, en conversant par SMS, ils doivent aussi payer les messages reçus. Par ailleurs, l'annonce permet rarement de déduire que l'on ne s'adresse pas à une personne mais bien à une entreprise ("Jeune femme cherche nouvelles amitiés"). Ce sont surtout les enfants et les adolescents qui sont visés par des messages publicitaires agressifs insérés dans des magazines ou diffusés pendant des programmes télévisés qui leur sont destinés, et ce pour les inciter à commander des services, comme, par exemple, des sonneries ou des jeux pour GSM, ou à engager une conversation par SMS pour "connaître de nouveaux amis".

Comme déjà signalé plus haut, le problème est surtout dû aux informations imprécises ou incomplètes des fournisseurs de services, qui ne permettent pas de se faire une idée correcte de la vraie nature de ces services.

Ces imprécisions peuvent parfois avoir de graves conséquences. Outre le fait que ces séances de conversation donnent lieu à une facture de téléphone élevée, il s'avère également que les personnes concernées ignorent souvent qu'elles communiquent en fait avec une personne "fictive" qui opère par le biais d'un serveur pour le compte d'une entreprise. Le service de médiation a constaté que la déception subie par certaines personnes avait également entraîné des problèmes psychologiques.

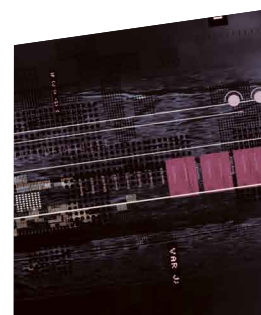
Le service de médiation estime que les directives du GOF fixées par les opérateurs à l'attention des fournisseurs constituent un pas dans la bonne direction mais qu'elles sont insuffisantes. En effet, toute politique de contrôle et de sanction fait encore défaut.

4. Installation du Carrier Preselection (CPS) sans autorisation préalable

Une quatrième pratique consiste pour les opérateurs alternatifs à tenter de vendre leurs services par le biais de toutes sortes de techniques commerciales que nous avons déjà abordées en partie dans ce chapitre et qui se soldent souvent par une activation d'un Carrier Preselection sans l'autorisation de l'utilisateur.

4.1. Exemple

Nous avons déjà cité le cas de Madame M. abordée dans une grande surface et qui avait uniquement signé un document lui



permettant de recevoir des informations de Tele2, sans se rendre compte qu'elle avait en fait immédiatement conclu un contrat avec l'opérateur.

Après avoir reçu ce document, Tele2 avait fait placer le Carrier Preselection sur la ligne de Madame M. par Belgacom (l'opérateur d'accès), si bien que Madame M. effectuait, à partir de ce moment, ses appels par le biais de Tele2.

4.2. Les faits

Comme nous en faisons déjà état dans notre rapport annuel de 2003, les plaintes reçues montrent que le Carrier Preselection est parfois encore installé sur la ligne de clients par des opérateurs alternatifs recourant pour ce faire à des techniques commerciales incorrectes. Ceux-ci tentent de s'attirer de nouveaux clients à l'aide notamment de faux en écriture, de faux prétextes, d'un soi-disant accord oral obtenu par téléphone ou d'informations incomplètes ou trompeuses. L'opérateur alternatif croit disposer d'une autorisation valable et introduit une demande auprès de Belgacom pour l'installation du CPS sur la ligne de l'abonné afin que les appels de celui-ci s'effectuent dorénavant via ses installations. Souvent, la personne concernée ne s'en rend compte qu'un mois plus tard en recevant la première facture.

4.3. Commentaires

Le service de médiation espère que les opérateurs concernés tiendront compte du nombre de plaintes introduites et qu'ils feront en sorte à l'avenir d'adresser correctement leurs demandes d'activation du CPS à Belgacom.

En d'autres termes, nous attendons de ces opérateurs alternatifs un meilleur respect des réglementations.

D'une part, les accords BRIO (Belgacom's Reference Interconnect Offer for authorized Telecommunication Operators) doivent être observés plus rigoureusement. Ceux-ci comprennent les droits et les obligations de Belgacom et des opérateurs alternatifs et fixent notamment les règles d'activation et de désactivation du CPS. En principe, l'activation du CPS ne peut être effectuée qu'après l'envoi d'une "Letter of Authority" de l'opérateur alternatif à Belgacom. Il ressort des plaintes adressées au service de médiation que l'opérateur alternatif se contente souvent d'un accord oral au téléphone ou dans un supermarché pour compléter lui-même la demande d'activation du CPS et la transmettre à Belgacom signée (soit au moyen d'une fausse signature, soit d'une signature obtenue sous de faux prétextes). Le service de médiation veut inciter

les opérateurs alternatifs à faire compléter cette "Letter of Authority" par le client lui-même et à lui demander d'y apposer sa signature.

D'autre part, la loi sur les pratiques du commerce doit être respectée. Cela signifie que les opérateurs alternatifs doivent fournir des informations complètes et exactes aux consommateurs avant de leur demander de compléter la "Letter of Authority", pour s'assurer que ceux-ci sont bien conscients que leurs appels s'effectueront par le biais d'un autre opérateur une fois le CPS activé.

5. Suppression du Carrier Preselection par Belgacom sans avertissement

Outre la technique de vente décrite ci-dessus, le service de médiation observe également une augmentation du nombre de plaintes relatives à la suppression sans avertissement du CPS par l'opérateur d'accès Belgacom.

5.1. Exemples

1) Monsieur P. demande à CityCall de faire activer un CPS. Quelques mois plus tard, Belgacom lui téléphone pour lui demander s'il est intéressé par son nouveau plan tarifaire "Forfait Talk". Supposant que Belgacom lui enverrait les informations correspondantes, il répond par l'affirmative. Quand il reçoit, par la suite, une facture de Belgacom pour payer la redevance et le plan "Forfait Talk", il s'aperçoit avec étonnement que le CPS via CityCall a été supprimé par Belgacom. Pendant son entretien avec Belgacom, Monsieur P. n'a, à aucun moment, eu l'intention de résilier son CPS via City Call. Par conséquent, il est choqué par l'attitude de Belgacom et exige le remboursement des coûts supplémentaires pour les communications effectuées via Belgacom, ainsi que la réactivation du CPS.

Belgacom lui présente ses excuses et lui attribue une indemnité commerciale afin de compenser les frais des communications concernées. Cependant, Belgacom ne réinstalle pas sur sa ligne le CPS vers CityCall, étant donné que les accords BRIO ne l'autorisent pas à le faire (voir plus bas). Monsieur P. doit lui-même adresser une nouvelle demande à CityCall qui, à son tour, doit demander à Belgacom la (ré)activation du CPS.

2) Monsieur S. et Madame V. sont clients chez Euphony. La ligne est au nom de Monsieur S. Le couple décide de divorcer et Monsieur S. déménage. A la demande de Madame V., elle devient titulaire de sa ligne. Belgacom désactive le CPS à la suite de cette cession. En recevant sa facture de Belgacom, Madame V. s'aperçoit que ses appels ne sont plus effectués via Euphony mais sont facturés par Belgacom. Madame V. est furieuse et

exige que Belgacom lui rembourse le coût supplémentaire de ces communications vu que l'opérateur a supprimé le CPS via Euphony de sa ligne sans l'en avoir avertie.

Belgacom estime avoir agi en conformité avec les accords BRIO et conseille à Madame V. de prendre contact avec Euphony. Pour obtenir une nouvelle activation du CPS via Euphony, elle doit en faire la demande auprès de cette dernière. Euphony devra ensuite envoyer une "Letter of Authority" à Belgacom.

5.2. Les faits

Sur base des plaintes enregistrées, le service de médiation constate que Belgacom, lors de la promotion par téléphone de ses nouveaux plans tarifaires, se contente de l'accord oral du titulaire de la ligne (ou d'un autre membre de la famille) pour appliquer les plans tarifaires, indépendamment du fait qu'un CPS soit activé ou non. Si un CPS est présent, Belgacom le désactive.

Quelques plaintes portent également sur le fait que, lors du changement du titulaire de la ligne, Belgacom désactive le CPS de façon unilatérale, sans prévenir l'intéressé.

On peut se demander, dans quelles situations, Belgacom peut procéder à la désactivation d'un CPS.

5.3. Commentaires

Selon les accords BRIO déjà mentionnés, Belgacom ne peut, en principe, supprimer un CPS que dans un nombre limité de cas et doit en avertir l'opérateur alternatif concerné. Il incombe ensuite à celui-ci d'en informer le client.

L'opérateur d'accès Belgacom peut supprimer le CPS de la ligne de l'abonné :

- 1) si l'utilisateur final lui demande de le faire ;
- 2) s'il reçoit une demande d'activation de CPS d'un opérateur autre que celui pour lequel le CPS est activé à ce moment-là ;
- 3) si l'abonnement de l'utilisateur final chez Belgacom est résilié ou est annulé pour une raison quelconque ;
- 4) si l'utilisateur final passe à une catégorie d'utilisateurs n'ayant pas accès au CPS suite à une décision réglementaire ;
- 5) si l'interconnexion est rendue impossible pour une raison quelconque ;
- 6) si le numéro de téléphone de la ligne téléphonique est modifié (p.ex. en cas de changement de ligne) ;
- 7) si l'utilisateur final souhaite que Belgacom adapte sa (ses) série(s) de numéros.

En 2003, Belgacom pouvait également supprimer un CPS lorsqu'un utilisateur final convertissait sa ligne PSTN en RNIS et vice versa. Ce n'est plus le cas depuis la modification des accords BRIO au début de 2004. Le service de médiation n'a plus reçu de plaintes à ce sujet.

L'utilisateur final doit signer une "Letter of Desactivation" uniquement s'il demande lui-même à Belgacom de désactiver le CPS. Dans tous les autres cas, Belgacom peut procéder automatiquement à la désactivation du CPS.

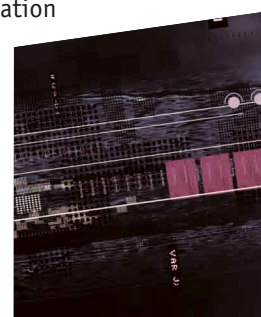
Dans le premier exemple, Belgacom a considéré que l'"accord" oral constituait déjà une demande de l'utilisateur final de désactiver le CPS. Cette attitude n'est pas conforme aux accords BRIO.

Le service de médiation constate que la signature d'une "Letter of Desactivation" n'a pas toujours lieu. Il recommande, par conséquent, qu'en cas de désactivation du CPS, l'on prenne en considération une autorisation écrite certaine, comme le prescrivent les accords BRIO, de sorte que l'utilisateur final opte délibérément pour la désactivation du CPS.

Dans le deuxième exemple, Belgacom a désactivé le CPS à la suite d'une cession de ligne : Madame V. a repris la ligne de son ex-mari, Monsieur S. Dans pareils cas, les accords BRIO n'exigent pas de "Letter of Authority" signée. Étant donné que le titulaire de la ligne change, on suppose que le CPS existant n'a plus de raison d'être. Toutefois, les accords BRIO prescrivent que Belgacom informe immédiatement l'opérateur alternatif de la désactivation. L'opérateur alternatif doit, à son tour, le signaler au plus vite au client concerné.

Le fait que, dans certaines circonstances, un CPS puisse être supprimé sans accord écrit préalable, suscite le mécontentement des clients d'opérateurs alternatifs, surtout en cas de cession par le même client d'une ligne ouverte à un autre nom (si Madame V. avait opté en concertation avec son mari pour Euphony, la reprise de la ligne à son nom n'impliquait donc pas qu'elle souhaitait la suppression du CPS via Euphony). Ces plaignants ne comprennent pas du tout pourquoi Belgacom peut supprimer le CPS de l'opérateur alternatif sans les en avertir préalablement.

Le client devrait normalement être mis au courant du fait que le changement de titulaire de ligne entraîne la désactivation du CPS. En effet, l'opérateur alternatif doit l'en informer clairement au moment de l'activation du CPS. Néanmoins, on constate dans la réalité que les choses ne sont pas toujours aussi claires pour les clients. Ceux-ci ont l'impression que Belgacom tire profit de la



reprise de la ligne pour désactiver le CPS sans le moindre avertissement.

Il est souhaitable de procéder à une adaptation des accords BRIO pour faire en sorte que Belgacom signale à ses clients que tout changement de titulaire ou cession de ligne entraîne la désactivation du CPS et rend une nouvelle demande nécessaire au moyen d'une "Letter of Authority" de l'opérateur alternatif en vue de maintenir le CPS sur cette ligne.

C. CONCLUSION

Le service de médiation constate que les opérateurs n'observent pas rigoureusement les obligations légales dans un certain nombre de cas.

Nous invitons les opérateurs à tenir compte des propositions suivantes :

- tout opérateur doit veiller à ce que ses messages publicitaires respectent les obligations légales et soient en outre conformes à l'éthique ;
- tout opérateur doit, dans tous ses contacts avec des clients, actuels ou potentiels, procurer suffisamment d'informations pour permettre à ceux-ci d'évaluer l'offre en toute connaissance de cause. Cela vaut en particulier pour les contacts avec les enfants et les adolescents et autres consommateurs moins vigilants ; dans la mesure du possible, l'opérateur doit aussi contrôler les annonces des fournisseurs de services qui s'adressent spécifiquement aux enfants et aux adolescents ;
- Belgacom et tous les opérateurs alternatifs doivent faire signer une "Letter of Authority" ou "Letter of Desactivation" par le client pour l'activation ou la désactivation du CPS, conformément aux prescriptions des accords BRIO ;
- Si un opérateur a recours aux services d'une entreprise travaillant en sous-traitance, il prendra toutes les mesures qui s'imposent pour que le sous-traitant respecte, lui aussi, les obligations légales afin d'éviter tout achat forcé.



EVOLUTION des plaintes relatives aux opérateurs ALTERNATIFS

A. INTRODUCTION

En 2004, le service de médiation a constaté une hausse très nette des plaintes relatives aux "OLO's" ou Other Licensed Operators, c'est-à-dire tous les opérateurs à l'exception de l'opérateur historique Belgacom. Ces firmes ont vu leur part de marché s'élargir considérablement grâce à la libéralisation de plus en plus accrue du marché qui leur a permis de présenter, à un rythme soutenu, de nouveaux produits à des prix souvent intéressants. Dans ce contexte, la hausse du nombre de plaintes les concernant n'a rien d'étonnant.

En chiffres absolus, la plus forte augmentation concerne Scarlet (367 plaintes contre 116 en 2003). Tele2 a, pour sa part, fait l'objet de 292 plaintes contre 58 l'année antérieure. La hausse la plus spectaculaire touche cependant Versatel : alors que cette firme n'était concernée que par 17 plaintes en 2003, ce nombre est passé à 120 cette année. Parmi les opérateurs ayant vu le nombre de plaintes s'accroître significativement, on peut encore citer Euphony (de 43 à 150). L'évolution du nombre de plaintes relatives à Belgacom (en hausse de seulement 6,25% par rapport à 2003) contraste nettement avec les données mentionnées ci-avant.

B. ANALYSE PAR OPERATEUR ALTERNATIF

En se basant sur les données statistiques, le service de médiation a tenté de faire apparaître les thèmes les plus fréquemment évoqués dans les plaintes dirigées contre les OLO's. Nous mentionnons tout d'abord pour chaque opérateur un exemple représentatif des plaintes reçues.

1. Scarlet

1.1. Exemple

Monsieur A. introduit une plainte à propos d'une facture de Scarlet dont il conteste la validité. Bien que le plaignant ait résilié à temps son abonnement Internet, il a reçu une facture pour une période ultérieure à

la fin du contrat. Scarlet finit par procéder au remboursement du montant contesté et la plainte est réglée à l'amiable. Cependant, deux mois plus tard, le plaignant reçoit une mise en demeure d'une société de recouvrement et un nouveau dossier est ouvert. Une fois de plus, Scarlet confirme dans sa réponse l'annulation de tous les soldes débiteurs. Le deuxième dossier peut donc être clôturé positivement.

Malheureusement, quelques mois plus tard, Monsieur A. signale la réception d'une nouvelle mise en demeure. Grâce à l'intervention renouvelée du service de médiation, Scarlet confirme, une nouvelle fois, l'annulation du montant et présente ses excuses au plaignant. Un troisième arrangement à l'amiable peut ainsi être conclu.

1.2. Analyse

En 2004, le service de médiation a constaté, en ce qui concerne Scarlet, un nombre de plus en plus élevé de problèmes relatifs au mode de traitement administratif des données, au respect des engagements et à l'exactitude de la comptabilité. Les erreurs ou retards en matière de traitement des demandes d'annulation d'abonnements Internet constituent les problèmes les plus fréquents. La reprise de Planet Internet Belgique par Scarlet en 2003 a également donné lieu à de nombreuses plaintes liées à la facturation. Ici encore, le traitement administratif erroné ou tardif des données est à l'origine des désagréments.

1.3. Autres thèmes

Par rapport à 2003, il a également été constaté une hausse préoccupante du nombre de plaintes relatives à des pratiques commerciales incorrectes. Des Call Centers sont engagés pour vendre des abonnements Phone. Malheureusement, un grand nombre d'activations du Carrier Preselect de Scarlet ont été effectuées sans autorisation signée de l'utilisateur. Quelques plaignants ont même signalé que des vendeurs et consultants indépendants de Scarlet se faisaient passer pour des représentants de Belgacom.



En 2004, les services à la clientèle et de traitement des plaintes ont souvent été pratiquement injoignables pour de nombreux plaignants. Le service de médiation a lui-même pu en faire le constat irritant lors de ses tentatives de contact avec Scarlet.

En ce qui concerne la disparition des anciennes extensions 'planetinternet', des adresses e-mail et des noms de domaine à compter du 31 décembre 2004, seul un nombre réduit de dossiers a été déposé. Sur ce point, Scarlet a fait preuve d'une attitude que l'on peut qualifier d'exemplaire. Tous les clients ont été informés bien à temps du changement et ont été invités à plusieurs reprises à activer une nouvelle boîte aux lettres Scarlet.

2. Tele2

2.1. Exemple

Madame C. signale que sa ligne fixe a été supprimée sans avertissement en août 2004. Selon Belgacom, elle aurait opté pour Tele2, ce qu'elle nie formellement. La plaignante aurait appliqué sa signature au bas d'un contrat, dont elle a finalement pu obtenir une copie après en avoir fait la demande à plusieurs reprises. La signature s'avère être fautive. Le CPS a donc été installé sur la ligne de la plaignante sans que celle-ci n'en soit avertie. Par la suite, elle a reçu à tort des factures de Tele2 auxquelles elle n'a prêté aucune attention. Tele2 a, alors, lancé une procédure de recouvrement qui a donné lieu à la suspension de la ligne. Suite à cette plainte, Tele2 présente ses excuses à la plaignante et confirme que les factures ne doivent pas être payées. Tele2 supprime, en outre, les données de la plaignante de ses bases de données.

2.2. Analyse

La grande majorité des plaintes concernant Tele2 en 2004 a trait aux pratiques commerciales (81 plaintes) et à la contestation de factures qui en résulte (68 plaintes). Le service de médiation a ainsi enregistré des plaintes relatives à du télémarketing agressif, d'autres portant sur des vendeurs qui se font parfois passer pour des représentants de Belgacom, d'autres encore, dénonçant la communication d'informations sélectives ou trompeuses, etc.

L'exemple repris ci-dessus montre que certains vendeurs n'hésitent pas à recourir à des faux en écriture.

Dans certains cas, les plaignants se souviennent avoir été apostrophés par un vendeur à l'entrée d'un supermarché, dans un parc d'attractions, dans une gare, bref, dans des lieux où les gens sont pressés ou viennent se détendre. Grâce à cette stra-

tégie, Tele2 - ou du moins les vendeurs indépendants auxquels a recours la firme - parviennent à convaincre un grand nombre de clients de compléter le formulaire d'activation du Carrier Preselect.

Cette activation nécessite la signature du client et la notification du numéro de client Belgacom.

Certains vendeurs placent eux-mêmes une signature et peuvent obtenir le numéro de client Belgacom par le biais d'une ligne 078, en communiquant le numéro de téléphone et la date de naissance du titulaire. L'obligation de mentionner également le numéro de carte d'identité dans le cadre d'un contrôle de qualité supplémentaire est une bonne initiative mais ne permet pas de résoudre entièrement le problème. Ce constat du service de médiation se fonde sur plusieurs plaintes d'apparente falsification, principalement enregistrées pendant la deuxième moitié de 2004.

Le service de médiation se doit toutefois de souligner que Tele2 collabore de façon constructive au traitement de ces plaintes. La firme reconnaît, sans difficultés, l'existence du problème et a mené des investigations en interne qui ont même débouché sur plusieurs licenciements. Elle affirme en outre avoir établi des listes noires de vendeurs ayant outrepassé leurs compétences. Grâce à ces mesures, le service de médiation espère constater en 2005 une baisse significative de ce genre de plaintes.

3. Euphony

3.1. Exemple

Monsieur D. constate en recevant sa facture d'Euphony de juillet 2004 que l'opérateur lui a facturé des communications vers des numéros 0903 pour un montant de 727,589€ (hors TVA). Le plaignant contacte à ce sujet Euphony, qui lui explique que les communications ont été établies en surfant sur Internet. Cependant, le plaignant conteste avoir jamais donné son accord pour de telles connexions. Le plaignant va jusqu'à affirmer que certaines connexions ont été établies à des moments où était éteint son ordinateur.

3.2. Analyse

En 2004, le service de médiation a reçu des dizaines de plaintes concernant des communications fort onéreuses vers des numéros 090X ayant été établies via Euphony sans l'autorisation des plaignants. Presque la moitié du nombre total des plaintes relatives à Euphony relèvent de cette catégorie.

Ce thème est abordé en détail dans le chapitre 5 du présent rapport.

4. Versatel

4.1. Exemple

Le 18 décembre 2003, Monsieur B. a souscrit un abonnement ADSL Always de Versatel. Comme le raccordement se fait attendre, le plaignant contacte à plusieurs reprises le helpdesk, sans résultat. On lui répond que Belgacom ferait obstruction à la mise en place du raccordement ADSL. Après avoir patienté plusieurs mois, le plaignant décide d'annuler sa commande.

4.2. Analyse

L'année dernière, comme tous les autres fournisseurs d'ADSL, Versatel a été confrontée à ce genre de plaintes. Dans son cas, il s'agit même de la principale catégorie de plaintes enregistrées en 2004. Cette fois encore, le service de médiation suppose que le nombre de plaintes a augmenté proportionnellement au nombre de nouveaux clients ADSL de Versatel. Dans les dossiers, la firme reconnaît que le vif succès remporté par ses produits ADSL a provoqué certains retards de livraison. Néanmoins, elle dit ne pas être seule responsable des longs temps d'attente, étant donné qu'elle dépend de Belgacom pour l'activation du signal ADSL sur la ligne.

En concertation avec l'IBPT, des accords permettant d'éviter ces retards ont été conclus par les différents opérateurs.

En effet, ces accords ont permis aux opérateurs alternatifs de louer des ports sur les DSLAM de Belgacom (appareillage de réseau des centraux) afin d'offrir leurs 'propres' services ADSL, tout en restant tributaires de Belgacom, par exemple en matière d'activation du signal ADSL. Des 'Services Level Agreements' ont également été prévus pour contraindre Belgacom à réaliser ces actions dans le délai imparti. En cas de non-respect de ce délai – ce qui est apparemment le cas, au vu des nombreuses plaintes reçues à ce sujet par le service de médiation – Belgacom peut se voir infligée une amende.

4.3. Numéros 0900

Dans le courant de 2004, le service de médiation a reçu de la part de clients de Versatel plusieurs plaintes relatives au prix facturé lors d'appels vers le service à la clientèle. Contrairement à la ligne d'information destinée aux non-clients, le helpdesk technique est payant et est facturé à pas moins de 0,45€ la minute. Par ailleurs, la firme a attendu le courant de l'année 2004 pour mentionner ce tarif sur son site Web, suite à une plainte introduite auprès du service de médiation. Vu le coût élevé de telles communications, il est inadmissible que de nombreux clients soient mis en attente pendant parfois plus d'un quart d'heure lorsqu'ils appellent ce numéro. Le service de médiation attribue

ce phénomène à l'impossibilité pour le service à la clientèle de Versatel de faire face à l'offre croissante et au succès commercial de certains produits introduits sur le marché en 2004. Les retards d'activation des produits ADSL signalés plus haut ont eux aussi provoqué une augmentation du nombre d'appels vers les numéros 0900 du helpdesk.

C. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

La hausse significative du nombre de plaintes concernant les opérateurs alternatifs est la conséquence logique de l'accroissement de leur part de marché. De nombreux utilisateurs se sentent attirés par un éventail toujours plus large de produits et de services offerts à des tarifs avantageux. La plupart des plaintes peuvent être classées en six catégories :

1. Pratiques commerciales / Recherche de clientèle

Les pratiques et stratégies scandaleuses auxquelles ont recouru certains opérateurs (ou leurs consultants indépendants) constituent dans certains cas une infraction à la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur du 14 juillet 1991 (notamment aux articles 30, 76 et 88). C'est pourquoi le service de médiation recommande à ces entreprises de respecter plus rigoureusement les dispositions légales en évitant de fournir à leurs clients potentiels des informations trop sélectives.

Ces opérateurs doivent, en outre, veiller plus attentivement à ce que les utilisateurs manifestent expressément leur accord avant d'activer un service ou de vendre un produit. Enfin, il serait indiqué de faire apparaître plus clairement l'identité de la société.

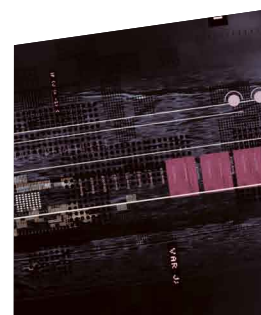
2. Service à la clientèle

Il résulte des nombreuses plaintes reçues que les services destinés aux clients existants constituent aujourd'hui encore le talon d'Achille des opérateurs alternatifs. Les services après-vente semblent ne pas être en mesure de faire face aux développements qui touchent la plupart de ces entreprises. De plus en plus de voix s'élèvent pour réclamer une meilleure accessibilité téléphonique et une réduction du temps d'attente.

Dans l'attente d'une solution plus structurelle, le service de médiation recommande de ne pas facturer les délais d'attente.

3. Problèmes liés à la croissance

Le service de médiation a dû très fréquemment intervenir dans des dossiers où les



opérateurs alternatifs était amenés à reconnaître que les résiliations avaient été enregistrées trop tard, que les recouvrements n'avaient pas eu lieu ponctuellement et que les remboursements promis n'avaient pas été effectués. De nouveau, le service de médiation en conclut que la croissance exponentielle du nombre de clients -parfois à la suite d'une reprise- constitue la cause principale de ces problèmes. Il devient de plus en plus urgent de prendre des mesures permettant d'éviter ce genre de problèmes.

4. Retard d'installation de l'ADSL

Au vu des nombreuses plaintes, il semble que les longs temps d'attente menacent d'affaiblir la compétitivité des opérateurs alternatifs. Pour l'installation de l'ADSL, ces firmes continuent de dépendre de l'opérateur historique Belgacom. Cela dit, les opérateurs alternatifs ont eux aussi une part de responsabilité : la quantité parfois énorme de demandes semble, en effet, empêcher tout traitement administratif efficace. Il est donc souhaitable que les opérateurs alternatifs fassent preuve de transparence lors de leurs démarches de prospection en signalant l'existence de ce temps d'attente.

5. Carrier Preselect (C.P.S.)

Il est consternant de constater que des activations de CPS soient encore réalisées sans l'autorisation expresse de l'utilisateur. Au risque de se répéter, le service de médiation recommande une fois de plus aux opérateurs alternatifs d'observer plus scrupuleusement les accords BRIO, tels que commentés dans le chapitre précédent.

6. Facturation des communications vers les numéros Consultel et par satellite

En 2004, tous les opérateurs alternatifs ont été, pour la première fois, sérieusement confrontés au problème des communications non souhaitées vers des numéros Consultel et par satellite.

Toutefois, le service de médiation tient à souligner qu'il n'existe aucune corrélation entre le choix de l'opérateur et cette problématique, par ailleurs développée dans le chapitre 5.



Le tarif téléphonique SOCIAL

A. EXEMPLE DE PLAINTE

Monsieur T. est handicapé et bénéficie depuis plusieurs années du tarif téléphonique social. Pourtant, en novembre 2003, il constate en examinant la facture de Belgacom que la réduction ne lui a plus été accordée. Renseignements pris auprès de l'opérateur, il s'avère que le plaignant n'aurait pas envoyé en temps utile les documents nécessaires pour le renouvellement du tarif social. Monsieur T. affirme toutefois n'avoir jamais reçu aucune demande visant à faire parvenir de tels documents. Il a fait le nécessaire pour rassembler les documents en question et les a transmis à Belgacom à la fin du mois de décembre 2003. Lorsque le plaignant prend contact avec Belgacom le 19 janvier 2004, il apprend que le service chargé du traitement des dossiers n'est pas joignable et on lui demande de patienter encore un peu. Sur la facture suivante, le tarif social n'est toujours pas appliqué. Début février 2004, Monsieur T. reçoit une lettre dans laquelle il lui est demandé de fournir de nouveau deux documents. Le plaignant donne suite à cette demande. Mais force lui est de constater que son droit au tarif téléphonique social n'est toujours pas pris en compte sur la facture suivante. Ne sachant plus que faire, il s'adresse à sa mutuelle qui envoie sans tarder, le 16 mars 2004, une lettre de réclamation au service de médiation.

B. LES FAITS

En 2004, le service de médiation a reçu 284 plaintes relatives au tarif téléphonique social, le plus grand afflux ayant été enregistré dans les premiers mois de l'année.

Depuis le mois d'octobre 2003, le service de médiation a reçu quotidiennement des plaintes d'anciens bénéficiaires du tarif téléphonique social ayant constaté à la réception de leur facture que la réduction ne leur était plus accordée. De nombreuses plaintes ont également été introduites par des mutualités, des CPAS et des administrations communales.

Au printemps 2003, Belgacom a mené une vaste opération de contrôle après avoir constaté lors d'un recoupement de ses données avec celles de la banque-carrefour pour

la sécurité sociale que 91.120 bénéficiaires semblaient ne plus réunir les conditions d'attribution. Belgacom a écrit à ces personnes en leur demandant de bien vouloir à nouveau prouver leur qualité d'ayant droit dans un délai de trois semaines. Selon Belgacom, 56.408 personnes sont parvenues à envoyer les pièces justificatives dans le délai fixé et ont obtenu un renouvellement du tarif social pour une période de trois ans. Les 34.712 personnes restantes n'auraient pas réagi ou auraient remis des documents non valables, ce qui a entraîné la suppression de leur droit à la réduction.

Cependant, plusieurs centaines d'anciens bénéficiaires soulignent dans leurs plaintes adressées au service de médiation, qu'ils ont, bel et bien, transmis des documents valables à Belgacom, parfois même à plusieurs reprises. D'autres affirment n'avoir jamais reçu aucune demande de l'opérateur.

Comme tenu du nombre important de plaintes introduites en 2004, l'hypothèse émise par le service de médiation dans son rapport annuel précédent semble confirmée, à savoir que Belgacom était insuffisamment préparée pour garantir un traitement administratif optimal des documents. L'opérateur le reconnaît lui-même dans certains dossiers.

Contrairement à la situation connue en 2003, Belgacom a réservé une suite favorable aux plaintes. L'opérateur a, en effet, consenti à une application rétroactive du tarif téléphonique social, à condition que le droit au bénéfice puisse être prouvé. Dans ce cas, Belgacom a systématiquement établi des notes de crédit concernant la période où le tarif social n'avait pas été appliqué de façon automatique.

C. SUIVI DE LA PROBLEMATIQUE EN 2004

Si Belgacom a réservé une suite favorable aux plaintes individuelles reçues par le service de médiation, l'opérateur n'a, par contre, pas élaboré de solution structurelle pour les dizaines de milliers de personnes remplissant probablement les conditions mais ne bénéficiant plus de la réduction depuis l'opération de contrôle.

Il est évident que de



nombreuses personnes âgées, handicapées et défavorisées négligent d'examiner en détail leurs factures et ne sont peut-être pas en mesure de réunir les documents requis. Ces bénéficiaires sont également moins enclins à faire part de leur problème à Belgacom, à leur mutualité, au CPAS local ou au service de médiation. En conséquence, ces personnes paient depuis octobre 2003 un supplément non négligeable sur leurs factures de téléphone. Cette situation est paradoxale puisque le tarif social a précisément été instauré pour venir en aide à ces catégories d'utilisateurs.

C'est pourquoi le service de médiation a tenu à débattre de la problématique du tarif téléphonique social avec le cabinet du ministre de tutelle, en présence également de représentants de Belgacom. Une correspondance a, par ailleurs, été entretenue avec le membre de la direction concernée et avec l'Administrateur délégué.

Suite à ces démarches, l'IBPT a mené une enquête téléphonique en décembre 2004, à la demande du ministre de tutelle de Belgacom. L'objectif poursuivi était d'évaluer le pourcentage d'anciens bénéficiaires n'ayant pas réagi à l'opération de contrôle menée par Belgacom mais remplissant encore les conditions d'attribution.

Le service de médiation demande à Belgacom d'utiliser les résultats de cette enquête avec la prudence requise, de veiller à leur interprétation correcte et, enfin, d'en tirer les bonnes conclusions.

D. CONDITIONS D'OCTROI

Par rapport à 2003, on constate certaines modifications en ce qui concerne les conditions d'attribution. À l'heure actuelle, le tarif téléphonique social est accordé aux personnes remplissant les conditions suivantes :

- Personnes qui ont atteint l'âge de 65 ans :
 - si le demandeur vit seul ;
 - si le demandeur cohabite avec une ou plusieurs personnes d'au moins 60 ans et/ou avec ses enfants en âge scolaire ou atteints d'un handicap d'au moins 66% ;
 - peuvent également cohabiter avec le bénéficiaire : ses petits-enfants, s'ils sont orphelins de père et de mère et s'ils lui ont été confiés sur décision judiciaire.
- Personnes atteintes d'un handicap d'au moins 66% et âgées de 18 ans au moins :
 - si elles vivent seules ou cohabitent avec deux autres personnes au maximum ;
 - si elles cohabitent avec des

parents ou alliés au premier degré (= époux, parents, beaux-parents, enfants, beaux-enfants) ou au second degré (= frères, sœurs, demi-frères, demi-sœurs, grands-parents, petits-enfants). Quand un handicapé cohabite avec au moins un parent ou allié au premier degré, la cohabitation peut s'étendre à d'autres personnes. Dans le cas contraire, il peut cohabiter, soit uniquement avec des parents ou alliés au second degré, soit avec deux personnes au maximum. Une interprétation plus large de la cohabitation avec le second degré (comme prévue pour le premier degré) ne peut être acceptée que dans des cas exceptionnels.

Par ailleurs, des conditions communes doivent aussi être réunies :

- en matière de revenus : le revenu annuel brut du bénéficiaire, cumulé avec le revenu annuel brut des personnes qui cohabitent éventuellement avec lui, ne peut dépasser le montant de 12.986,37€, majoré d'autant de fois le montant de 2.404,13€ qu'il y a de personnes cohabitantes (montants au 01/10/2004). Ce montant correspond au plafond appliqué par l'INAMI pour l'octroi aux bénéficiaires d'une intervention majorée (l'ancien statut VIPO). Les revenus des enfants de plus de 18 ans entrent bien entendu aussi en ligne de compte. Une attestation scolaire doit être produite si l'intéressé est encore étudiant ;
- en matière de raccordement : le bénéficiaire doit être le titulaire de la ligne. Le tarif téléphonique social peut être accordé pour une ligne PSTN, ISDN-2, TWIN ou DUO. ISDN-2 indialling et cascade ont été exclus du tarif téléphonique social. Par ailleurs, le bénéficiaire peut dorénavant disposer de plus d'une ligne téléphonique. Dans tous les cas, les réductions sont limitées à celles attribuées à l'équivalent d'une seule ligne téléphonique analogique Classic. Le bénéficiaire peut habiter dans une maison de repos ou sous une autre forme de vie commune mais il doit disposer d'un abonnement à son nom (il doit être le titulaire de la ligne) et à son usage exclusif.

E. AVANTAGES DU TARIF TELEPHONIQUE SOCIAL

Les réductions accordées aux bénéficiaires sont restées inchangées par rapport à 2003 et sont les suivantes :

- réduction de 70% sur les frais d'installation d'une ligne PSTN ;
- réduction de 50% sur le prix de l'abonnement d'une ligne PSTN ;
- réduction de 1,48€/deux mois (hors TVA) sur la location d'un appareil téléphonique ;
- 6,20€ (hors TVA) de communications nationales gratuites par période de deux mois.



60 → 61

F. RECOMMANDATION

Le service de médiation est partisan d'une application rétroactive du tarif téléphonique social à l'ensemble des bénéficiaires potentiels, dans l'attente d'une nouvelle opération de contrôle qui pourrait être organisée en collaboration avec les CPAS locaux. Il est, en outre, souhaitable de recouper au préalable les données avec celles de la banque-carrefour afin de réduire au strict minimum le surcroît de travail administratif.

Bien qu'il n'existe pas jusqu'à présent de texte législatif définissant une procédure de contrôle du droit au tarif social, le service de médiation plaide en faveur d'un contrôle correct, à condition toutefois d'organiser celui-ci d'une manière différente. Le service de médiation espère que Belgacom tirera les enseignements des conséquences dramatiques de la procédure menée en 2003. L'opérateur pourra désormais s'appuyer sur l'expérience acquise, sur la spécificité du groupe-cible et éventuellement sur une collaboration avec les CPAS.

G. SUITE FAVORABLE A LA RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Dans ses rapports annuels de 2001 et 2003, le service de médiation plaidait en faveur d'une modification de la loi en vue de permettre à tous les opérateurs d'octroyer le tarif téléphonique social aux ayants droit.

L'impossibilité pour un ayant droit de bénéficier du tarif social en étant client d'un opérateur alternatif semble en effet incompatible avec la libéralisation du marché des télécommunications. Le fait que de nombreux ayants droit considèrent le tarif téléphonique social comme un facteur absolument déterminant dans le choix de leur opérateur doit inciter à la réflexion.

Le 4 novembre 2004, le projet de loi relatif aux communications électroniques a été déposé. L'article 82 de ce projet introduit "la fourniture par chaque opérateur à certaines catégories de bénéficiaires des conditions tarifaires particulières". Font partie de ces "catégories de bénéficiaires" les personnes qui remplissent les conditions d'attribution du tarif téléphonique social actuel, ainsi que certaines personnes malentendantes ou ayant subi une laryngectomie. En cas d'adoption du projet de loi, le tarif téléphonique social sera également accordé aux aveugles de guerre.

De cette manière, les opérateurs de téléphonie mobile pourront, dans un avenir très proche, offrir eux aussi le tarif social. Le service de médiation se réjouit que les responsables politiques aient décidé de réserver une suite favorable à sa recommandation.



10 HARCELEMENT téléphonique

En 2004, nous constatons une nouvelle fois que le nombre de dossiers concernant les appels/sms malveillants est en pleine croissance.

En 2000, nous étions sollicités pour 1.746 réclamations; en 2001, nous en enregistrons 2.088, en 2002, 2.176. Nous recevions 2.513 plaintes en 2003 et enfin, cette année, le nombre de litiges relatifs à cette problématique s'élève à 3.487 (cf tableau 7).

Dans un dossier sur deux, nous avons pu communiquer au plaignant l'identité de l'auteur présumé des appels/sms malveillants (cf tableau 22). Malheureusement, le harceleur utilise, dans de nombreux cas, une carte prépayée grâce à laquelle il conserve souvent son anonymat ou appelle au départ d'une cabine publique.

Comme dans le rapport précédent, il nous paraît important de rappeler la procédure mise en place et d'épingler les différents problèmes rencontrés dans le cadre de notre travail quotidien.

Nous allons reprendre, étape par étape, le traitement d'une plainte introduite par une personne victime de harcèlement téléphonique.

A. INTRODUCTION D'UNE PLAINTE

1. La plainte est-elle recevable ?

Pour juger la recevabilité d'une plainte, nous nous basons, pour rappel, sur l'article 43bis §3 7° de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, qui précise que le service de médiation a, entre autres, pour mission d' *"examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'appels malveillants visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse du titulaire des numéros l'ayant appelée. Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies :*

- a) *les faits semblent établis ;*
- b) *la demande se rapporte à des dates précises."*

Cet article définit les conditions minimales d'acceptation d'une demande d'identification du har-

celeur et accorde ainsi une compétence étendue d'appréciation au service de médiation lequel doit juger, au cas par cas, d'après le contexte, s'il s'agit effectivement d'appels malveillants.

Dans un premier temps, nous invitons le plaignant à décrire les faits. Nous voulons écarter de la sorte toute démarche motivée par la curiosité, toute dérive en général. Nous tenons compte de plusieurs éléments tels que le nombre d'appels, la brièveté des appels, le caractère non habituel du correspondant, ou encore l'absence de trafic sortant vers le présumé harceleur.

Dans un second temps, la victime d'appels malveillants se doit de nous communiquer des informations précises quant aux dates et heures desdits appels. Il va sans dire que nous ne pouvons pas nous contenter d'indications approximatives.

2. Le service de médiation comme instance de recours

Nous insistons à nouveau sur le fait que le service de médiation est avant tout une instance de recours. Nous tenons à rester seconde ligne même dans le traitement des plaintes concernant le harcèlement téléphonique et donc à ne pas nous substituer aux opérateurs pour tout devoir d'enquête.

Les dispositions de l'Arrêté Royal du 22 juin 1998 fixant le cahier des charges pour le service de la téléphonie vocale confirment le rôle de première ligne des opérateurs de téléphonie vocale.

L'article 9 §5 dudit arrêté précise, en effet, qu'en cas d'appels malveillants à la demande du client victime de ceux-ci, l'opérateur identifie le numéro à l'origine de ces appels. Il prend contact avec le titulaire de ce numéro en l'invitant à cesser les appels malveillants.

Si le client reste victime de ces appels malveillants et que le service de médiation pour les télécommunications accède à la demande du client, conformément à l'article 43bis §3 7° de la loi, l'identité et l'adresse du titulaire du numéro à l'origine des appels malveillants sont communiqués par l'opérateur au service de médiation pour les télécommunications en vue de leur communication au client.

Comme déjà mentionné dans nos rapports de 1998, de 1999 et de 2003, de telles mesures n'ont pas été prévues

pour les autres sociétés et plus spécialement, les opérateurs de téléphonie mobile pour lesquels pas moins de 2.198 plaintes ont été introduites en 2004 (contre 1.586 en 2003).

Le service de médiation ne peut, dès lors, que regretter cette absence de réglementation, compter sur la collaboration des opérateurs de téléphonie mobile et ce, conformément à la loi du 21 mars 1991 et encourager vivement la rédaction d'un Arrêté Royal visant à fixer pour lesdits opérateurs leur rôle de première ligne en matière d'aide aux victimes d'appels malveillants.

3. Nombreux appels téléphoniques, nombreuses demandes d'explication

Quotidiennement, le service de médiation reçoit de nombreux appels concernant le harcèlement téléphonique. La plupart des personnes orientées vers notre service tant par la police que par les opérateurs ne connaissent pas vraiment les limites de notre compétence.

Bien souvent nos interlocuteurs pensent erronément que le service de médiation a un accès direct aux données téléphoniques, qu'il va leur communiquer le numéro du harceleur ou encore qu'il va contacter ce dernier pour lui demander de cesser ses appels.

Même au sein des commissariats de police et des services à la clientèle des opérateurs, le rôle du médiateur est méconnu. Nous nous rendons compte que l'information touchant l'aide aux victimes est quasi inexistante. Envisager une campagne de sensibilisation semble, par conséquent, plus qu'utile.

B. ENVOI DU FORMULAIRE

Afin de respecter les dispositions légales, de préciser les limites des compétences du service de médiation et d'éviter ainsi tout dérapage, toute demande impulsive, nous envoyons un formulaire à compléter et signer par le titulaire du raccordement.

Le formulaire nous permet de rappeler au plaignant le cadre légal de la procédure de traitement de ces dossiers et d'apporter quelques précisions d'ordre pratique telles que :

- le service de médiation demande à l'opérateur concerné de lui communiquer la liste du trafic entrant, il se limite strictement à l'examen de ces données téléphoniques et ne peut être tenu pour responsable si l'information communiquée est incomplète ou erronée. En aucun cas, le service de médiation n'est habilité à prendre contact avec le titulaire du raccordement d'où sont émis les appels malveillants ou à servir de conciliateur ;
- l'identité et l'adresse transmises par le service de média-

tion concernent le titulaire du numéro appelant. Il n'est donc pas certain qu'il soit lui-même l'auteur de ces appels. En effet, la ligne peut être utilisée par des tiers ;

- tous les appels ne peuvent être identifiés. Des contraintes techniques peuvent rendre impossible l'identification des appels. En outre, l'identification est impossible si les appels sont émis d'une cabine téléphonique, et souvent difficile s'ils proviennent d'un GSM muni d'une carte prépayée, etc...

- à l'issue de cette procédure, le plaignant a toujours la possibilité de se pourvoir en justice. Si dans le cadre de la procédure, le médiateur constate des faits délictueux, il est tenu, conformément à l'article 29 du code d'instruction criminelle, d'en donner immédiatement avis au procureur du Roi.

Enfin, nous demandons au plaignant de répertorier les dates et heures des appels ainsi que de décrire avec minutie les faits, appel par appel.

C. ENVOI DU FORMULAIRE COMPLETE ET DE LA PLAINTE A L'OPERATEUR

A la réception du formulaire complété, le service de médiation vérifie d'une part si c'est bien le titulaire du raccordement qui a apposé sa signature et d'autre part, si les conditions minimales d'appréciation sont remplies.

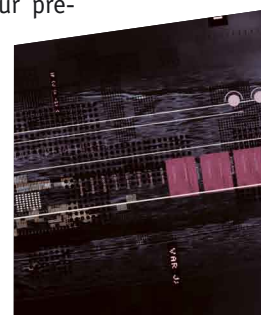
Si dans un délai de deux semaines, le plaignant n'a pas renvoyé le formulaire, le dossier est clôturé "identification non aboutie".

Le formulaire et la plainte sont donc transmis à l'opérateur concerné. A noter qu'en 2004 comme en 2003, Belgacom Mobile reste notre plus important "pourvoyeur" de plaintes Appels malveillants (1.764 en 2004 contre 1.321 en 2003). En 2004, il ressort ainsi que pas moins de 50,59% de ces plaintes concernent ledit opérateur mobile.

D. RECEPTION DES RESULTATS ET ANALYSE

Cette année, nous constatons avec satisfaction que le pourcentage de dossiers clôturés "identification non aboutie" a diminué. En 2003, les dossiers "identification non aboutie" représentaient 60,93% (soit 1.589 plaintes) de l'ensemble des plaintes Appels malveillants traitées. En 2004, 50,08% des plaintes (soit 1.635 plaintes) n'ont pas débouché sur une identification de l'auteur présumé.

Nous sommes régulièrement confrontés à des appels émis au départ d'un gsm muni d'une carte prépayée. La plupart des utilisat-



teurs de ces cartes ne sont pas répertoriés (surtout en ce qui concerne les cartes Pay&Go de Proximus) : il nous est donc impossible de communiquer leurs coordonnées.

Même si nous connaissons le numéro d'appel, nous n'avons aucun pouvoir d'investigation (comme par exemple comparer le trafic entrant et sortant du détenteur d'une telle carte ou encore le situer géographiquement grâce aux antennes gsm) et de toute façon, les dispositions en vigueur relatives à la protection de la vie privée nous interdisent de le transmettre à la victime.

Dans nos rapports annuels de 2001 et de 2003, nous évoquons déjà la loi-programme du 30 décembre 2001 qui a complété l'article 109ter de la loi du 21 mars 1991 par des dispositions permettant de lutter efficacement contre l'utilisation de cartes prépayées lors de harcèlement téléphonique.

Les paragraphes 5 et 6 de l'article susmentionné permettent dorénavant au Roi d'imposer des mesures techniques et administratives tant aux opérateurs et autres fournisseurs de services de télécommunications qu'aux clients et utilisateurs finals afin de faciliter l'identification de l'appelant dans le cadre d'un appel d'urgence (ou malveillant) ou lorsque d'une manière ou d'une autre, l'identification ou la recherche de l'appelant est rendue difficile ou impossible.

Sur base de ces dispositions, un arrêté royal est toujours en cours d'élaboration au sein des services de l'IBPT. Cet arrêté prévoit, entre autres, l'obligation d'enregistrement des utilisateurs de cartes prépayées.

Face à cette problématique, le service de médiation invite, une nouvelle fois, les opérateurs mobiles à prendre des mesures permettant d'enregistrer systématiquement les détenteurs de telles cartes.

Signalons par ailleurs que nous recevons de plus en plus de demandes d'identification qui concernent des sociétés de télémarketing, les clients considérant le démarchage par téléphone comme une forme de harcèlement.

E. ENVOI DES RESULTATS AU PLAIGNANT

Dans un certain nombre de cas, nous sommes obligés d'envoyer au plaignant des résultats qui peuvent paraître incomplets.

La traçabilité des appels devient complexe et même impossible dans le cas où

- le harcèlement (communications ou sms) se fait par le biais d'Internet ;

- les appels sont émis au départ de l'étranger ;
- il s'agit de tentatives d'appel (lesquelles ne sont pas systématiquement enregistrées).

F. SUIVI DU DOSSIER

Il est toujours loisible au plaignant, suite à la réception du courrier du service de médiation, d'introduire une plainte auprès de la police, tout en sachant que le simple dépôt d'une plainte auprès de cette dernière ne déclenche pas forcément l'action publique et que ladite plainte risque alors d'être classée sans suite. Le plaignant peut également se constituer partie civile auprès d'un juge d'instruction.

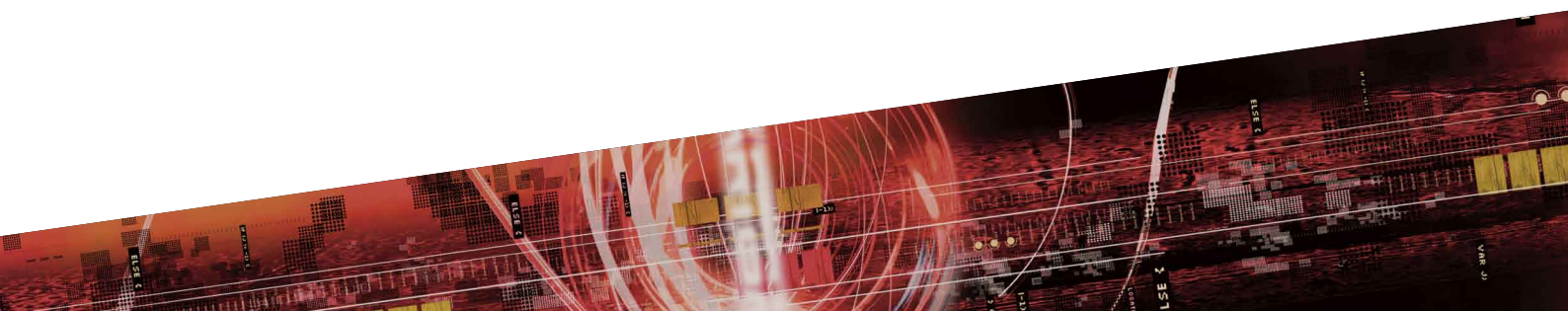


DIFFUSION DU RAPPORT

- aux membres du gouvernement fédéral ;
- aux membres de la Chambre des Représentants, du Sénat, du Parlement flamand, du Parlement wallon et du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- à l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications ;
- aux CPAS ;
- aux opérateurs qui ont conclu un protocole avec le service de médiation ;
- à la presse.

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

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





COORDONNÉES du service de médiation

A. PLAINTES FRANCOPHONES ET GERMANOPHONES

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

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

B. PLAINTES NEERLANDOPHONES

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

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



PROCÉDURE de traitement des PLAINTES

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

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

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

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

Seules les plaintes écrites sont prises en considération.

Le plaignant peut néanmoins s'adresser oralement au service de médiation afin d'être orienté au mieux de ses intérêts.

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

L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel, sauf dans le cas où le plaignant a sollicité l'arbitrage du service de médiation. En dehors du cas de l'arbitrage où le service de médiation rendra un verdict liant les deux parties, 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 ;

- se prononcer en tant qu'arbitre dans tout différend entre l'opérateur de télécommunications et les utilisateurs finals sur base d'une convention d'arbitrage conclue entre le service de médiation et l'opérateur de télécommunications pour autant que l'utilisateur final accepte de recourir à l'arbitrage après la naissance du différend. Le service de médiation ne peut arbitrer des litiges portant sur des montants supérieurs à 100.000 BEF (2478,9352€) indexés ;

- examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'appels malveillants visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des titulaires des numéros l'ayant appelée. 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 précises.

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

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

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

14 COLLABORATEURS du service de médiation en 2004

En 2004, l'équipe du service de médiation était composée de :

Ann Baeyens (N), niveau A contractuel depuis le 26/04/2004
 Philippe Blommaerts (N), niveau A contractuel,
 Valérie Bottin (F), niveau C du 01/03/2004 au 30/04/2004,
 Gonda De Gols (N), niveau B statutaire,
 Stéphanie Dewamme (F), niveau B contractuel,
 Mario Di Nolfo (F), niveau C contractuel depuis le 01/04/2004
 Aline Drèze (F), niveau A contractuel,
 Filip Goudeseune (N), niveau C contractuel depuis le 10/05/2004,
 Samya Haddouch (F), stagiaire jusqu'au 31/03/2004 et niveau C contractuel depuis le 01/04/2004,
 Stefan Haesen (N), niveau B statutaire,
 Boris Iancovici (F), niveau D statutaire,
 Sophie Lambert-Pauwels (F), niveau C contractuel du 01/01/2004 au 31/10/2004,
 Karim Lazard (F), stagiaire jusqu'au 31/03/2004,
 Lucie Letouche (F), niveau C contractuel depuis le 01/06/2004,
 Chantal Lurkin (N), niveau A statutaire jusqu'au 12/08/2004,
 Chris Merckx (N), niveau C statutaire,
 Christoph Meulemans (N), stagiaire jusqu'au 13/04/2004,
 Lena Moriau (N), niveau C contractuel depuis le 02/02/2004,
 Brigitte Nkingu (F), niveau A statutaire,
 Michel Noach (N), niveau C contractuel jusqu'au 31/03/2004,
 Mélanie Ouali, niveau C contractuel du 01/03/2004 au 31/10/2004,
 Isabelle Pallemans (N), stagiaire jusqu'au 30/09/2004 et niveau C contractuel depuis le 1/11/2004,
 Philline Penet (F), niveau C contractuel depuis le 15/12/2004,
 Claudine Ska (F), niveau D statutaire,
 Luc Tuerlinckx (N), Ombudsman,
 Karin Van Damme (N), niveau C contractuel depuis le 13/04/2004,
 Céline Vanhassel (F), niveau C contractuel depuis le 15/12/2004,
 Cindy Van Laethem (N), niveau C statutaire depuis le 01/12/2004,
 Jean-Marc Vekeman (F), Médiateur.



Service de médiation pour les télécommunications
Place des Barricades 1
1000 Bruxelles
Tél : 02-223 06 06
Fax 02-219 77 88
plaintes@mediateurtelecom.be
www.mediateurtelecom.be