

SERVICE DE

médiation

POUR LES

TELECOMMUNICAT

2003

RAPPORT ANNUEL

2003

RAPPORT ANNUEL

RAPPORT ANNUEL

RAPPORT ANNUEL

RAPPORT ANNUEL

2003

RAPPORT ANNUEL

RAPPORT ANNUEL



COMMISSION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
COMMISSION DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	I	5
PLAINTES INTRODUITES EN 2003	II	<ul style="list-style-type: none"> ➔➔➔ A. Aperçu des plaintes 1993-2003.....6 ➔➔➔ B. Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2000 et 2003.....7 ➔➔➔ C. Modes d'introduction.....7 ➔➔➔ D. Nombre de plaintes introduites par province.....8 ➔➔➔ E. Répartition des plaintes par firme <ul style="list-style-type: none"> ➔➔➔➔➔ Nombre de plaintes par firme.....9 ➔➔➔➔➔ Evolution en pourcentage du nombre de plaintes par firme.....10 ➔➔➔➔➔ Nombre de plaintes appels malveillants par firme...11 ➔➔➔➔➔ Nombre de plaintes Médiation par firme.....12 ➔➔➔➔➔ Evolution en pourcentage du nombre de plaintes Médiation par firme.....12 ➔➔➔ F. Plaintes du Groupe Belgacom <ul style="list-style-type: none"> ➔➔➔➔➔ Nombre de plaintes.....13 ➔➔➔➔➔ Répartition par firme.....13 ➔➔➔➔➔ Nombre de plaintes Médiation.....13 ➔➔➔➔➔ Répartition par firme des plaintes Médiation.....14 ➔➔➔ G. Mobilophonie <ul style="list-style-type: none"> ➔➔➔➔➔ Nombre de plaintes.....14 ➔➔➔➔➔ Répartition par opérateur.....14 ➔➔➔➔➔ Nombre de plaintes Médiation.....15 ➔➔➔➔➔ Répartition par opérateur des plaintes Médiation..15 ➔➔➔ H. Catégories de plaintes Médiation.....15 	6
PLAINTES MEDIATION EN TELEPHONIE FIXE	III	<ul style="list-style-type: none"> ➔➔➔ A. Les chiffres.....16 ➔➔➔ B. Quelques exemples.....16 	16
PLAINTES MEDIATION EN TELEPHONIE MOBILE	IV	<ul style="list-style-type: none"> ➔➔➔ A. Les chiffres.....33 ➔➔➔ B. Quelques exemples.....33 	33
PLAINTES TRAITEES EN 2003	V	<ul style="list-style-type: none"> ➔➔➔ A. Répartition des plaintes par procédure de traitement...36 ➔➔➔ B. Plaintes Appels malveillants.....36 ➔➔➔ C. Plaintes Médiation <ul style="list-style-type: none"> ➔➔➔➔➔ Recevabilité.....37 ➔➔➔➔➔ Résultats.....37 ➔➔➔➔➔ Résultats positifs pour les plaignants.....38 	36
LE TARIF TELEPHONIQUE SOCIAL	VI	39
PROBLEMES LIES AU CPS	VII	42
PRATIQUES D'ACHATS FORCES	VIII	44
FACTURATION DE LA REDEVANCE DE BASE L'ARTICLE 49 ALINEA 2 DES CONDITIONS GENERALES DE BELGACOM	IX	46
FACTURATION DES NUMEROS 0903/XX ET 0909/XX	X	49
SMS NON SOLLICITES	XI	54
APPELS MALVEILLANTS	XII	56
LE POINT APRES SIX ANS DE PRATIQUE	XIII	59
DIFFUSION DU RAPPORT ANNUEL	XIV	<ul style="list-style-type: none"> ➔➔➔ A. Plaintes francophones et germanophones.....60 ➔➔➔ B. Plaintes néerlandophones.....60 	60
COORDONNEES DU SERVICE DE MEDIATION	XV	61
PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES	XVI	62
COLLABORATEURS DU SERVICE DE MEDIATION EN 2003			



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 avait connu une diminution durant les années 2000 et 2001.

Pendant l'année 2002, le nombre de plaintes reçues avait légèrement augmenté.

Cette tendance est largement confirmée en 2003 puisque le nombre de plaintes enregistrées passe de 8.594 en 2002 à 9.724 en 2003, soit une augmentation de 13%.

Pour la première fois depuis la libéralisation du secteur, les plaintes concernant Belgacom sont en augmentation tant en nombre (5.813 au lieu de 4.902) qu'en pourcentage (59,78% au lieu de 56,97%).

Les plaintes relatives à l'ensemble du groupe (Belgacom, Belgacom Mobile et Skynet) représentent 78,91% du total des plaintes reçues.

L'année 2003 a également connu une augmentation du nombre de plaintes relatives à la problématique des appels malveillants.

QUELQUES EXEMPLES

Rien ne peut mieux illustrer les désagréments subis par certains utilisateurs des services de télécommunications que la description de quelques plaintes reçues tant en téléphonie fixe qu'en téléphonie mobile.

En parcourant les exemples que nous avons sélectionnés, le lecteur pourra comprendre les difficultés rencontrées par les usagers et mieux appréhender l'incompréhension parfois importante qui peut subsister entre les opérateurs et leurs clients.

LES PLAINTES TRAITÉES

Durant l'année 2003, 9.380 plaintes ont été analysées, traitées et clôturées par le service de médiation. 34,43% des plaintes relatives à des appels malveillants ont finalement pu aboutir à l'identification des auteurs présumés.

Pour les plaintes Médiation, les conciliations représentent 84,29% des dossiers traités.

En tenant compte des recommandations suivies par les opérateurs, le service de médiation est parvenu à obtenir un résultat favorable aux usagers dans 87,55% des litiges.

QUELQUES RÉFLEXIONS

Nous profitons de ce rapport annuel pour aborder quelques sujets de réflexion.

Certains sujets concernent des problèmes déjà évoqués lors de notre rapport annuel précédent : pratiques de vente agressives, facturation par Belgacom de la redevance de base, facturation des numéros 0903/xx et 0909/xx, réception et paiement de SMS non sollicités.

Nous espérons que nos commentaires permettront au lecteur de se rendre compte des initiatives prises par le service de médiation durant l'année écoulée et des résultats parfois obtenus.

Par ailleurs, nous évoquons également les problèmes rencontrés par de nombreux usagers qui utilisent un opérateur alternatif via le placement d'un CPS ainsi que les mésaventures vécues par certains bénéficiaires du tarif téléphonique social.

Enfin, nous faisons le point après six ans de pratique en matière de traitement des dossiers relatifs aux victimes d'appels malveillants.

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 Web www.mediateurtelecom.be.

Bruxelles, le 18 mai 2004.



Jean-Marc Vekeman,
Médiateur



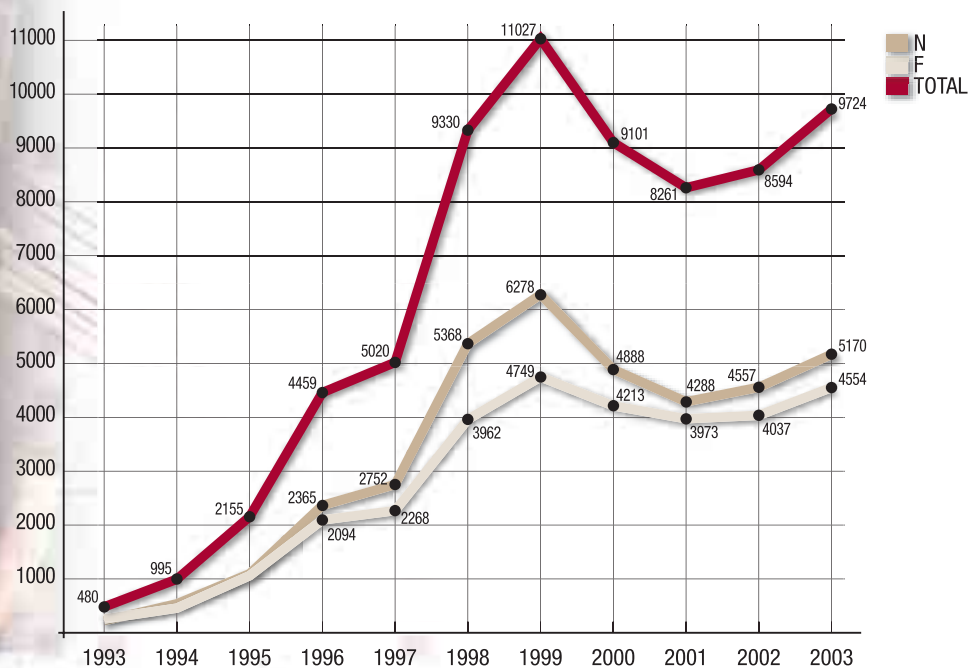
Luc Tuerlinckx,
Ombudsman



PLAINTES INTRODUITES EN 2003

A. APERÇU DES PLAINTES 1993-2003

(tableau 1)



Ce tableau nous donne un aperçu de l'évolution du nombre de plaintes adressées au service de médiation depuis le début de ses activités.

Ce nombre de plaintes, en augmentation constante entre 1993 et 1999, avait connu une diminution durant les années 2000 et 2001.

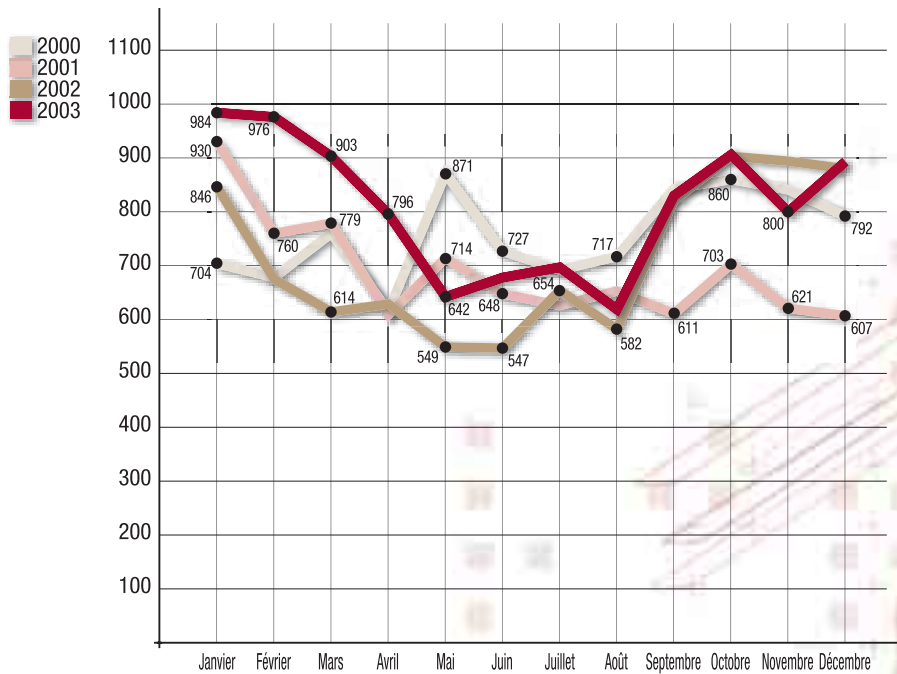
Durant l'année 2002, le nombre de plaintes reçues avait légèrement augmenté.

Cette tendance est largement confirmée en 2003 puisque le nombre de plaintes enregistrées passe de 8594 en 2002 à 9724 en 2003, soit une augmentation de 13%.

Cette évolution est constatée tant du côté néerlandophone (de 4.557 à 5.170) que du côté francophone (de 4.037 à 4554).

B. EVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE DE PLAINTES ENREGISTRÉES ENTRE 2000 ET 2003

(tableau 2)

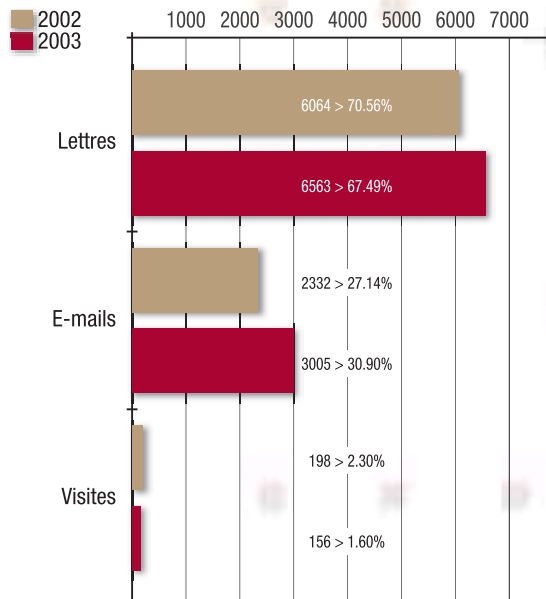


En 2003, le service de médiation a reçu mensuellement une moyenne de 810 nouvelles plaintes. Au fil des mois, des fluctuations plus ou moins importantes peuvent être constatées : au mois de janvier, 984 plaintes nous ont été adressées alors qu'au mois d'août, nous en avons reçues 619.

7

C. MODES D'INTRODUCTION

(tableau 3)

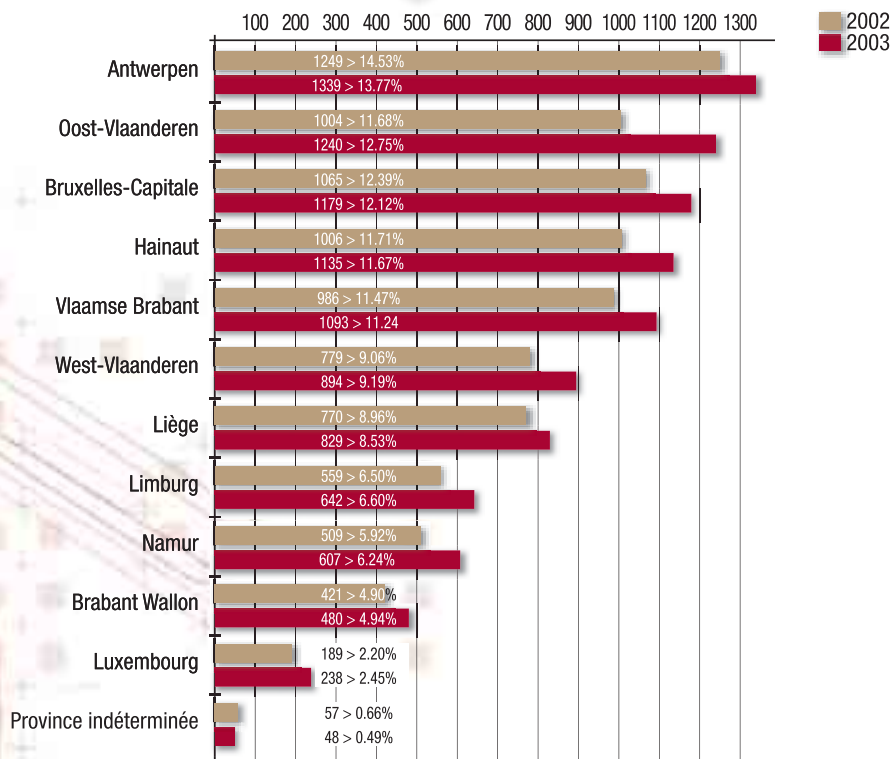


Le procédé le plus utilisé pour le dépôt d'une plainte reste le courrier ordinaire (lettre et fax) ou recommandé. A noter toutefois une forte augmentation du nombre de plaintes enregistrées par e-mail (de 27,14 % en 2002 à 30,90 % en 2003).

Par ailleurs, le nombre de plaintes déposées à l'occasion d'une visite dans les locaux du service de médiation est en diminution.

D. NOMBRE DE PLAINTES INTRODUITES PAR PROVINCE

(tableau 4)

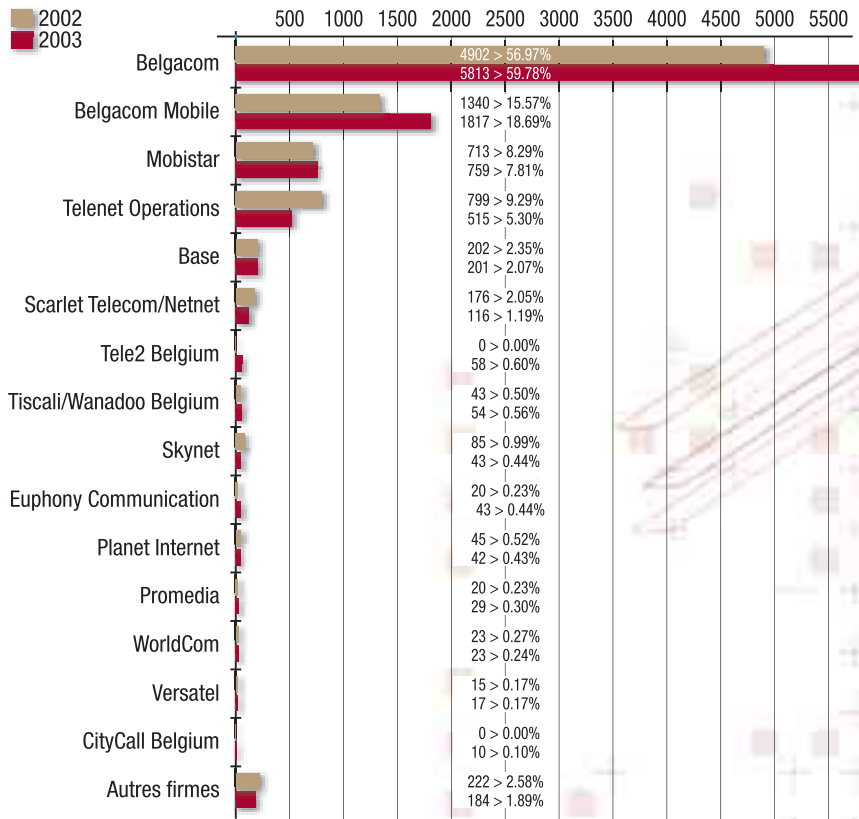


Confirmant la tendance générale, une augmentation du nombre de plaintes introduites est constatée dans toutes les provinces.

Néanmoins, cette hausse est plus marquée dans certaines provinces: en Flandre orientale, le nombre de plaintes reçues passe de 1.004 en 2004 à 1.240 en 2003, soit une augmentation de 23,5 %.

E. RÉPARTITION DES PLAINTES PAR FIRME

1. Nombre de plaintes par firme (tableau 5)



Pour la première fois depuis plusieurs années, les plaintes concernant Belgacom sont en augmentation tant en nombre (5813 au lieu de 4902) qu'en pourcentage (59,78% au lieu de 56,97%).

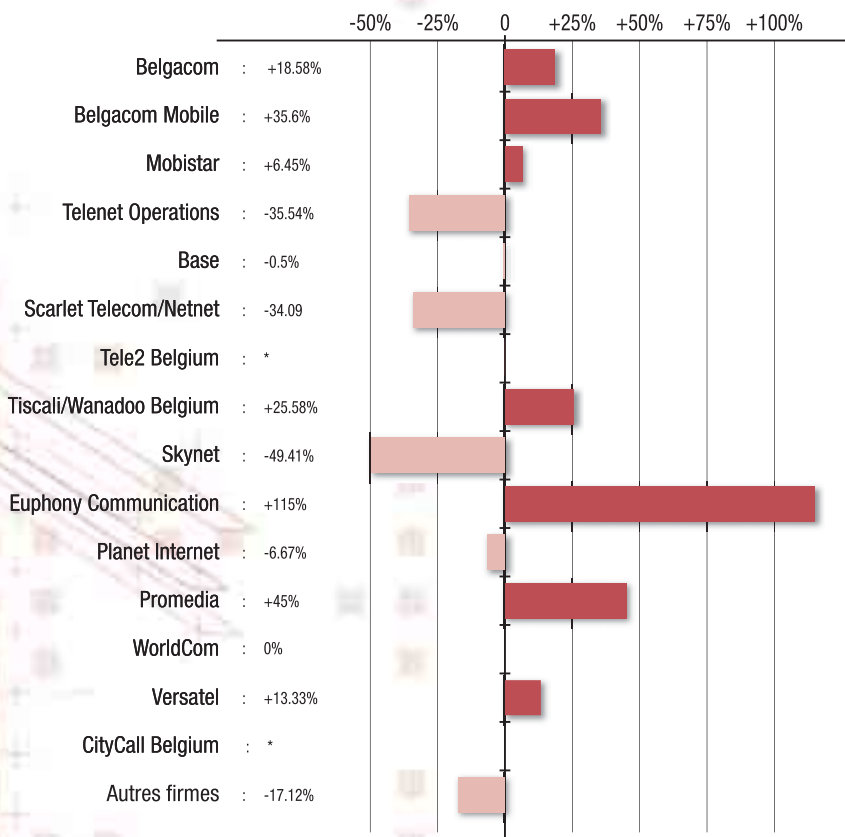
Par contre, le nombre de plaintes concernant Telenet (515 au lieu de 799) et Scarlet (116 au lieu de 176) est en forte diminution.

En téléphonie mobile, si le nombre de plaintes concernant Belgacom Mobile est en forte augmentation (1817 au lieu de 1340), celui concernant Mobistar ne connaît qu'une faible augmentation (759 au lieu de 713) et celui de Base est parfaitement stationnaire.

Nous constatons également l'apparition de l'opérateur Tele2 Belgium (58 plaintes).

Enfin, dans le domaine de l'Internet, il faut noter la diminution importante des plaintes relatives à Skynet (43 au lieu de 85).

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

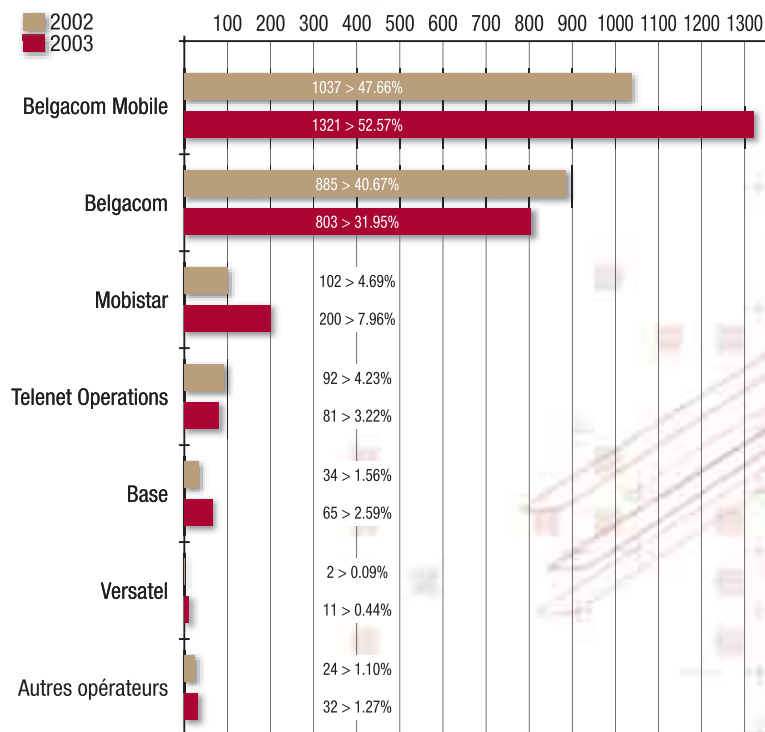


* pas de comparaison possible

Ce tableau est à mettre en relation avec l'augmentation du nombre de plaintes reçues en 2003 (13 %). Certaines sociétés connaissent une augmentation bien supérieure à celle relevée pour l'ensemble de plaintes introduites au service de médiation. Sans doute faut-il relativiser les augmentations subies par Tiscali (+25%), Promedia (+45%) ou Euphony (+115%) étant donné le nombre limité de plaintes enregistrées. Par contre, l'évolution constatée pour Belgacom (+18,58%) et Belgacom Mobile (+35,6%) apparaît plus significative.

A l'opposé, d'autres sociétés connaissent une augmentation inférieure à la moyenne (Mobistar : +6,45%) voire une diminution du nombre de plaintes : Skynet (-49%), Telenet (-35%), Scarlet (-34%), Planet Internet (-6%) et Base (-0,5%).

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



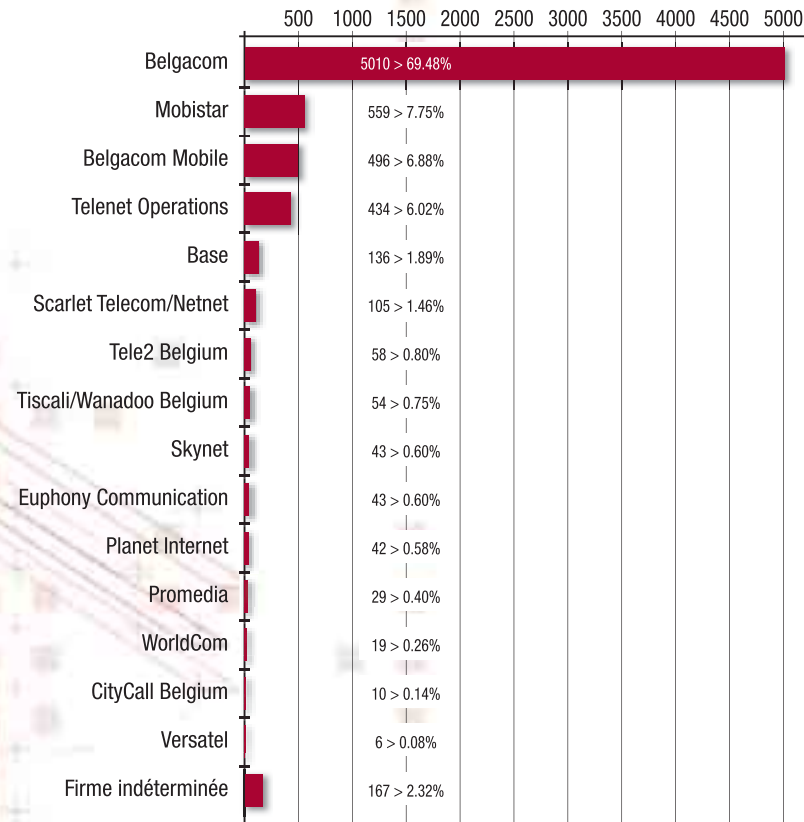
L'année 2003 a connu une augmentation du nombre de plaintes relatives à la problématique des appels malveillants adressées au service de médiation (2.513 plaintes en 2003 au lieu de 2.176 en 2002).

Cela étant, il est important de souligner une nouvelle diminution des dossiers concernant Belgacom (803 au lieu de 885) parallèlement à l'augmentation des dossiers relatifs à des clients de Belgacom Mobile (1321 au lieu de 1037), de Mobistar (200 au lieu de 102) et de Base (65 au lieu de 34).

A souligner, comme les années précédentes, une grosse différence entre les trois opérateurs mobiles.

4. Nombre de plaintes Médiation par firme

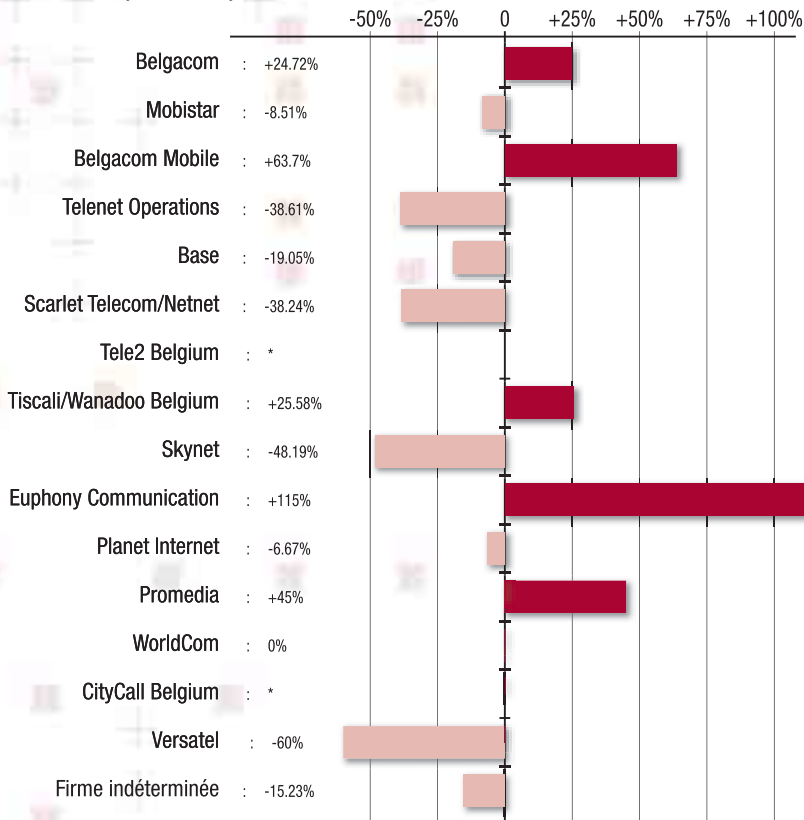
(tableau 8)



Abstraction faite des dossiers relatifs aux appels malveillants, la répartition par firme est sensiblement différente de celle relevée au tableau 5. Belgacom arrive toujours en tête et représente cette fois 69,48 % des plaintes introduites. Mobistar arrive en seconde position avec 559 plaintes enregistrées, suivie par Belgacom Mobile avec 496 plaintes. Telenet (434 plaintes) et Base (136 plaintes) complètent le top 5.

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

(tableau 9)

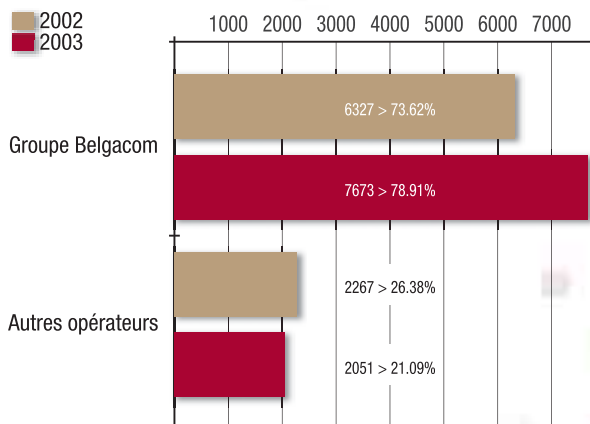


Ce tableau accentue les tendances relevées au tableau 6. En dehors des plaintes "appels malveillants", Belgacom (+24,72%) et Belgacom Mobile (+63,7%) ont enregistré une augmentation importante du nombre de plaintes introduites auprès du service de médiation.

* pas de comparaison possible

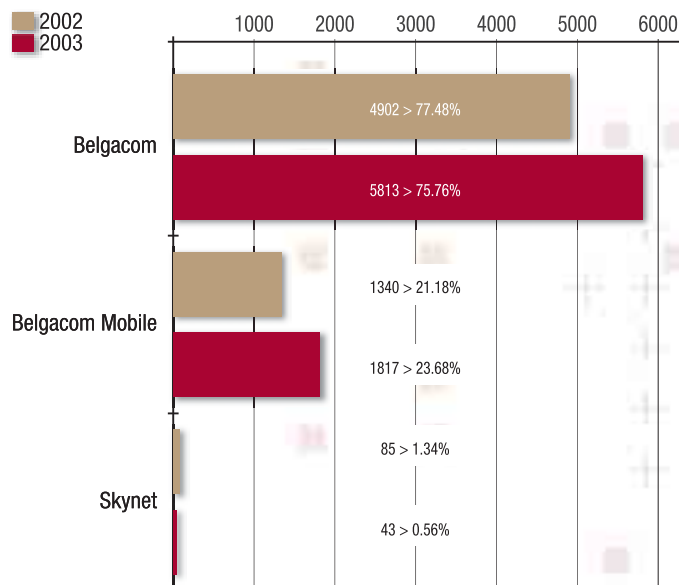
F. PLAINTES DU GROUPE BELGACOM

1. Nombre de plaintes (tableau 10)

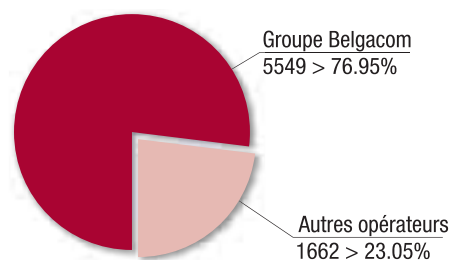


La prédominance des plaintes relatives à Belgacom est confirmée si nous considérons l'ensemble du groupe (Belgacom, Belgacom Mobile et Skynet) qui représente 78,91 % du total des plaintes reçues. Il est important de souligner la nette augmentation constatée par rapport à l'an 2002 tant en nombre (7.673 au lieu de 6.327 dossiers) qu'en pourcentage (78,91 % au lieu de 73,62 %).

2. Répartition par firme (tableau 11)



Le nombre de plaintes relatives à Belgacom (5.813 au lieu de 4.902) et Belgacom Mobile (1817 au lieu de 1340) est en augmentation. Par contre, le nombre de plaintes relatives à Skynet est en diminution.

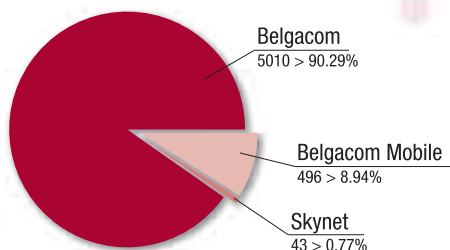


3. Nombre de plaintes Médiation (tableau 12)

Si nous ne tenons pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, les plaintes du groupe Belgacom ne représentent plus que 76,95 % de l'ensemble des plaintes Médiation reçues dans le courant de l'année 2003.

4. Répartition par firme des plaintes Médiation

(tableau 13)



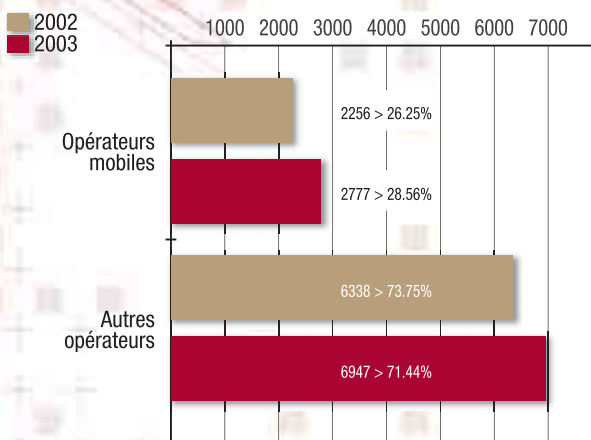
Si nous ne tenons pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, les plaintes relatives à Belgacom représentent cette fois 90,29 % des plaintes de l'ensemble du groupe.

Par contre, les plaintes relatives à Belgacom Mobile ne représentent plus que 8,94 % des plaintes de l'ensemble du groupe. Cette situation résulte du fait que, sur les 1.817 dossiers concernant Belgacom Mobile, 1.321 ont pour objet une plainte relative à des appels malveillants dont sont victimes des clients de cette société.

G. MOBILOPHONIE

1. Nombre de plaintes

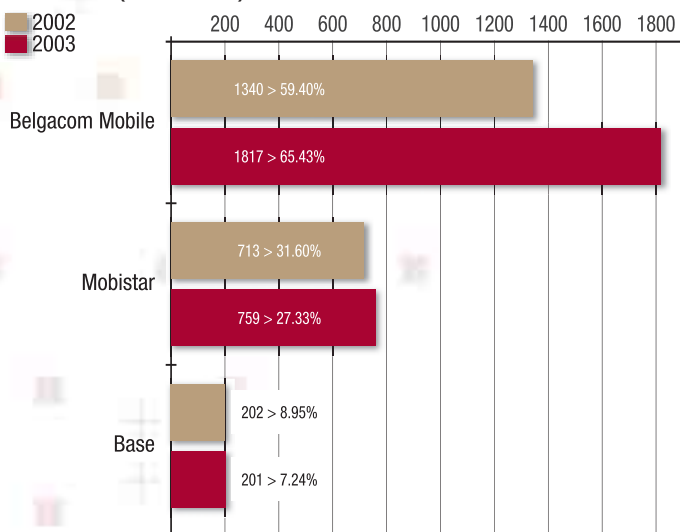
(tableau 14)



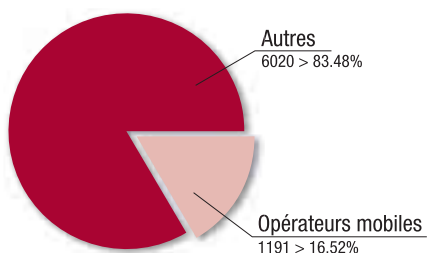
Les plaintes relatives à la téléphonie mobile sont en augmentation tant en nombre (2.777 au lieu de 2.256) qu'en pourcentage (28,56 % au lieu de 26,25 %).

2. Répartition par opérateur

(tableau 15)

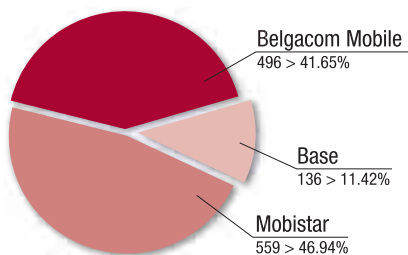


La situation est très différente d'un opérateur à l'autre : Belgacom Mobile connaît une augmentation tant en nombre (1817 au lieu de 1340) qu'en pourcentage (65,43 % au lieu de 59,40%) ; Mobistar connaît une augmentation en nombre (759 au lieu de 713) mais une diminution en pourcentage (27,33% au lieu de 31,60%) ; Base connaît une grande stabilité en nombre (201 au lieu de 202) et une diminution en pourcentage (7,24% au lieu de 8,95%).



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 ne représentent plus que 16,52 % de l'ensemble des plaintes "Médiation" reçues par le service de médiation dans le courant de l'année 2003.



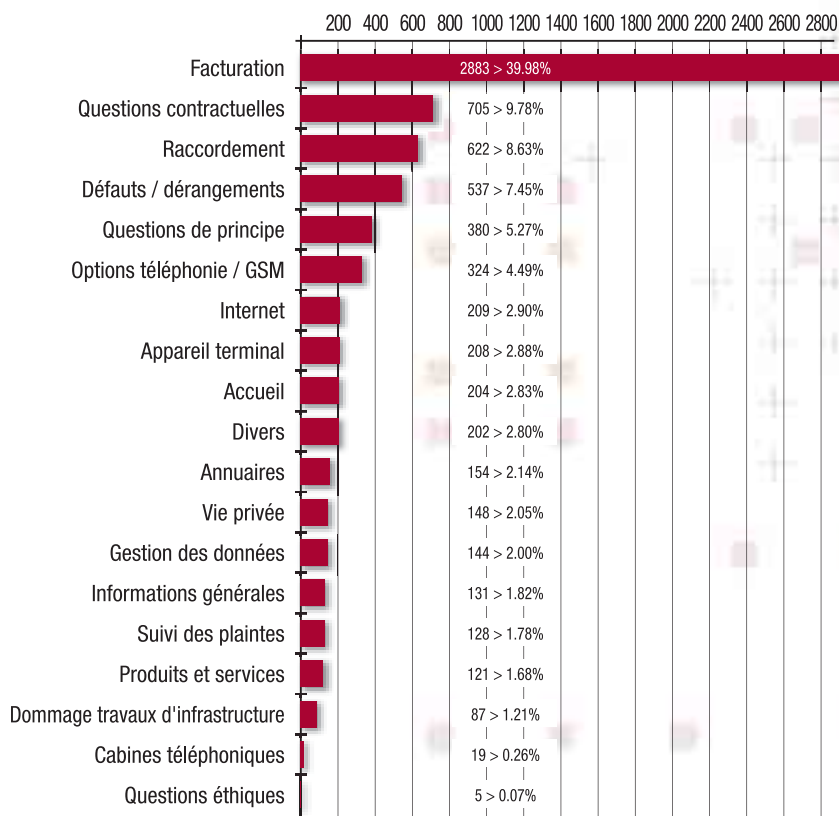
4. Répartition par opérateur des plaintes Médiation (tableau 17)

Si nous ne tenons pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, les plaintes relatives à Belgacom Mobile ne représentent plus que 41,65 % de l'ensemble des plaintes "mobilophonie" et sont moins nombreuses que les plaintes introduites par la clientèle de Mobistar (46,94 %).

Les plaintes relatives à Base représentent, quant à elles, 11,42 % du total.

H. CATÉGORIES DE PLAINTES MÉDIATION

(tableau 18)



Tout comme nous l'avons souligné les années précédentes, les plaintes "facturation" restent très clairement majoritaires (39,98 %).

Les plaintes concernent les catégories "questions contractuelles", "raccordement", "défauts-dérangements" et "questions de principe" complètent le top 5.

Par rapport à 2002, les catégories "facturation" (2883 au lieu de 2242) et "questions contractuelles" (705 au lieu de 545) connaissent une augmentation assez marquée.

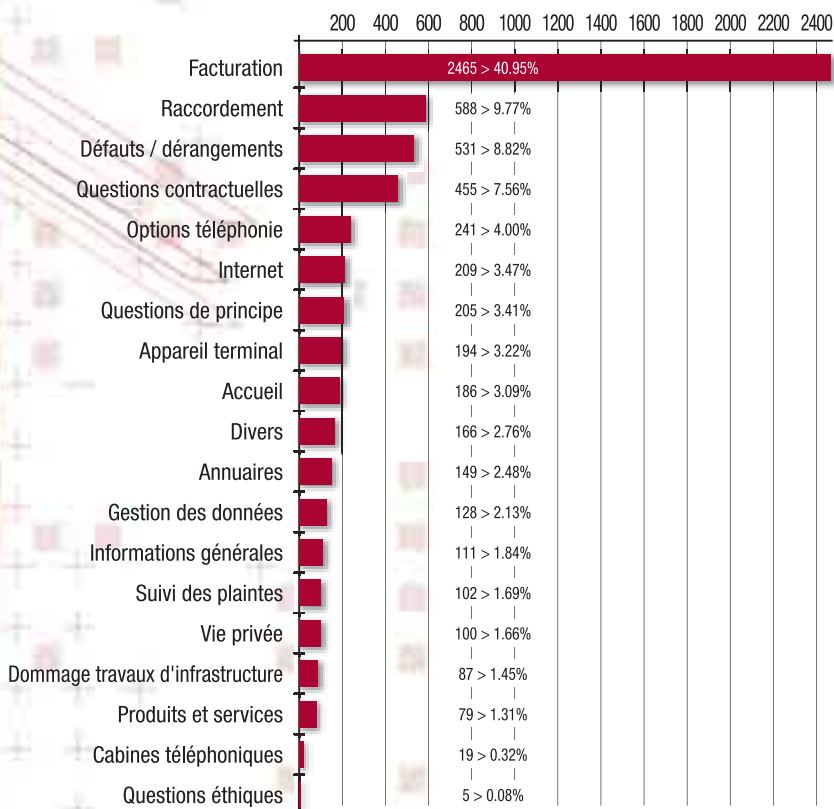
PLAINTES MEDIATION EN TELEPHONIE FIXE

A. LES CHIFFRES

(tableau 19)

Les plaintes "facturation" sont très largement majoritaires (40,95 %).

Par rapport au tableau 18, les catégories "raccordement", défauts/dérangements" et "questions contractuelles" font toujours partie du top 5. Ce dernier est, cette fois, complété par la catégorie "options téléphonie".



B. QUELQUES EXEMPLES

1. Facturation

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame G. demande l'intervention du médiateur dans le cadre de la procédure de clôture de son compte chez Belgacom.

Informés de son départ de Belgique avec indication de sa nouvelle adresse au Maroc, les différents services de Belgacom ont adressé plusieurs courriers aussi bien à l'ancienne adresse qu'au Maroc. Les factures portaient sur des montants différents et ces démarches ont été complétées par l'intervention d'un huissier. La ligne a bien été résiliée le 08/01/03 et la cliente a reçu une facture à cet effet ainsi qu'une note de crédit.

COMMENTAIRES

Belgacom a établi une note de crédit d'un montant de 40,10 euros annulant la régularisation de la redevance de ligne suite à la résiliation prématurée, les frais de rappel et les avis de suspension.

Toute la correspondance a bien été transmise à la nouvelle adresse au Maroc.

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame D. est outrée de constater que sa mère (une personne âgée de plus de 80 ans) s'est vue imposer une déviation d'appels à partir de mars 2002 alors qu'elle n'a qu'un seul poste fixe.

Ses factures sont payées automatiquement et c'est par hasard que Madame D. a remarqué cette anomalie.

Le service a été désactivé et remboursé à partir de la date de la réclamation. Cependant, pour les mois précédents, la société refuse tout remboursement.

COMMENTAIRES

Belgacom n'est pas en mesure de déterminer si ledit service a été installé avec ou sans l'accord de la cliente.

En outre, le paiement d'une facture entraîne l'acceptation de montants qui y sont portés en compte. Un client est donc dans l'obligation de vérifier ses factures et ce, à la réception de celles-ci.

A titre commercial, Belgacom a accepté de procéder au remboursement de la redevance relative à la déviation d'appels avec un effet rétroactif d'un an.

APERÇU DE LA PLAINTE

Depuis juillet, Monsieur L. a reçu des documents à remplir pour le renouvellement du tarif social. Le 10/07/03, le client a rentré personnellement tous les documents nécessaires à la téléboutique. À la réception de sa facture de novembre, il constate que le tarif social n'est plus appliqué. Il demande l'intervention du médiateur.

COMMENTAIRES

Belgacom a fait le nécessaire en vue d'accorder à Monsieur L. le tarif social avec effet rétroactif. La société présente ses excuses au plaignant pour les inconvénients subis.

APERÇU DE LA PLAINTE

Belgacom a adressé à Monsieur D. deux factures concernant des appels téléphoniques à Cuba et au Brésil (vers 1 heure et 2 heures du matin) que le client n'a jamais effectués.

Etant handicapé et prenant des somnifères pour dormir, il est totalement inconcevable qu'il puisse téléphoner à des heures aussi tardives.

COMMENTAIRES

Les résultats de l'enquête effectuée révèlent que Monsieur D. n'est effectivement pas l'au-

teur de ces appels. Des soupçons pèsent sur un locataire qui aurait manifestement trouvé le moyen d'ouvrir le boîtier situé à la cave.

Une restriction internationale gratuite a été placée sur la ligne du plaignant afin d'éviter la facturation d'appels non justifiés. Une note de crédit a été établie pour annuler les montants litigieux.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur G. se plaint du moyen utilisé par Belgacom pour avertir ses clients des augmentations de tarifs. Il ne veut plus découvrir une augmentation tarifaire à la réception de ses factures.

L'annonce d'une augmentation par le biais d'un petit article paru une seule fois dans les journaux ou une simple annonce à la télévision n'est pas suffisante selon Monsieur G.

COMMENTAIRES

Belgacom estime qu'elle peut procéder, d'après ses conditions générales, à des augmentations de tarifs du service de téléphonie pour autant qu'une période de préavis de 15 jours ouvrables soit respectée.

Les tarifs varient souvent et pas nécessairement à l'initiative de Belgacom (changement de prix des opérateurs étrangers, de Telenet,...).

De plus, la liste des prix est toujours disponible sur le website de la société.

Le service de médiation propose à Belgacom d'envoyer un courrier personnalisé pour informer efficacement sa clientèle.

APERÇU DE LA PLAINTE

La firme W. conteste les frais de reprise d'un raccordement et de résiliation de la deuxième ligne. En effet, après avoir eu la confirmation par écrit et par téléphone que la reprise du raccordement de la firme I. était définitivement réglée, la firme W. a reçu de la part d'une société de recouvrement une mise en demeure. Il lui est réclamé le paiement de la redevance pour une période postérieure à la cession du deuxième numéro de téléphone de la firme I. Malgré l'existence de documents antérieurs de Belgacom attestant de cette cession, l'opérateur a poursuivi la facturation.

COMMENTAIRES

Belgacom a régularisé les données de facturation avec effet rétroactif. Elle a, par ailleurs, présenté ses excuses pour les désagréments subis.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur S. est furieux parce que Telenet n'a pas tenu compte d'une promotion. Selon le plaignant, la facture envoyée ne correspond pas à la promotion annoncée. Ses réclamations n'ont pas abouti. Monsieur S. a donc payé les montants correspondant à la promotion et ainsi réglé la partie non contestée de la facture. En réaction, Telenet a carrément supprimé sa connexion Internet.

COMMENTAIRES

Malgré une promotion en cours, Telenet a facturé des frais d'installation. En outre, le client a également droit à une réduction de 12 euros par mois, et ce, pendant 6 mois. La société a apporté des éclaircissements sur les nombreuses corrections et notes de crédit établies sur plusieurs factures. A titre commercial, l'opérateur a accordé un demi-mois d'abonnement gratuit à Internet.

APERÇU DE LA PLAINTE

L'agence immobilière Z. conteste les redevances portées en compte pour des numéros secrets. La plaignante se défend d'en avoir fait la demande. Les numéros demandés ne doivent d'ailleurs pas être secrets.

COMMENTAIRES

Après enquête, il s'est avéré qu'il s'agissait de raccordements téléphoniques pour ascenseurs dans des immeubles à appartements. Or, les numéros d'appel destinés aux ascenseurs ont toujours été tenus secrets et ce service a toujours été facturé par le passé. Cependant, depuis le 16 mai 2002, il n'y a plus de redevance "numéro secret" à payer pour les raccordements d'ascenseurs pour autant que le titulaire n'en fasse pas la demande expresse. En conséquence, Belgacom a supprimé la redevance "numéro secret" pour les raccordements de la plaignante et lui créditera les redevances perçues en trop.

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame T. se plaint de devoir payer des redevances à Telenet alors qu'elle ne jouissait pas de son raccordement à l'époque. La plaignante

propose un compromis : elle est disposée à payer le premier mois, mais pas les suivants.

COMMENTAIRES

Telenet signale que Madame T. figure sur la liste Preventel en raison d'une facture Base restée impayée. Selon Base, il s'agit de frais de recouvrement. Tant que ces frais n'auront pas été réglés, Madame T. continuera de figurer dans la banque de données Preventel.

En conséquence, le raccordement téléphonique et la connexion à Internet ont été réduits au service minimum. Selon Telenet, les redevances restent cependant dues tant que la connexion n'est pas complètement désinstallée. La plaignante prétend ne pas avoir demandé cette installation. Elle n'a pas non plus été informée de la désinstallation à la date en question. Telenet a justifié les frais d'abonnement portés en compte (jusqu'à la désinstallation) et a crédité les frais de rappel. Madame T. se satisfait de cet arrangement.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur P. a résilié son abonnement à Telenet par lettre recommandée et a ensuite reçu un avis d'une société de recouvrement lui réclamant un arriéré. Le plaignant déplore le peu d'informations reçues et les contradictions entre les affirmations de Telenet et celles de la société de recouvrement.

COMMENTAIRES

Après avoir entendu les explications de Telenet, Monsieur P. a reconnu avoir un solde débiteur auprès de Telenet et s'est engagé à payer les frais de mise en demeure afin d'éviter d'autres poursuites judiciaires.

➡ ➡ 2. Raccordement

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur V. a introduit une demande de transfert du raccordement de sa mère en date du 17/02/03. L'opération a seulement été réalisée le 28/02/03. Le client estime que le délai est bien trop long et souhaite être indemnisé.

COMMENTAIRES

Belgacom signale que le premier rendez-vous disponible dans l'agenda était effectivement le 28/02/03, date à laquelle le raccordement a été effectué. Cette demande a été introduite durant une période de promotion offrant les frais de

raccordement gratuits.

La société évoque l'article 12 de ses conditions générales pour ne pas donner suite à la requête de Monsieur V.

"Sauf autre délai convenu avec le client, Belgacom s'engage à mettre tout en œuvre pour réaliser les raccordements dans un délai maximum de 5 jours ouvrables pour un simple raccordement...".

"Lorsque Belgacom n'a pas réalisé le raccordement dans un délai de 5 jours ouvrables ou à la date convenue avec le client pour un simple raccordement,... le client a droit à une indemnité équivalente à 2 mois de redevances d'abonnement de base...".

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame S. a déménagé le 01/03/03 et a donc contacté Belgacom afin de demander un raccordement téléphonique. La personne occupant précédemment la maison disposait déjà du téléphone. Belgacom a confirmé que le nécessaire serait fait rapidement.

Cela fait à présent 10 mois que la cliente est dans l'obligation d'utiliser un GSM faute de ligne fixe. Elle souhaite l'intervention du médiateur pour recevoir des explications et débloquer la situation car le téléphone fixe est vraiment une nécessité pour son travail.

COMMENTAIRES

Belgacom présente ses excuses pour les désagréments occasionnés. Après vérification, la pause d'un nouveau câble s'avérait nécessaire pour la réalisation dudit raccordement. Aucune information sur les causes d'un tel délai n'a pu être communiquée.

Au départ, une indemnité équivalente à 2 mois de redevance était octroyée conformément aux conditions générales. Dans un souci strictement commercial, Belgacom a finalement accordé 10 mois supplémentaires de redevance.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

En avril 2003, Madame F. a reçu un courrier de Belgacom précisant qu'il aurait été porté plainte à son égard du chef de "spamming". En conséquence, son raccordement internet est suspendu et ne sera remis en fonction que moyennant le renvoi d'un courrier signé pour accord. La cliente a demandé à Belgacom de bien vouloir lui donner copie de la plainte et de préciser quel article du contrat elle aurait enfreint. En octobre, elle n'a toujours pas reçu de réponse et son raccordement ADSL est toujours hors service.

COMMENTAIRES

Belgacom confirme que Madame F. a été privée de l'ADSL et ce, suite à une plainte consécutive à des "spams" polluant le serveur de Skynet et pouvant perturber les adresses e-mails d'autres utilisateurs.

La société tient à préciser qui lui est interdit de communiquer l'identité du plaignant sauf sur réquisitoire judiciaire.

La cliente a de nouveau l'usage de l'ADSL depuis le 17/09/03, c'est-à-dire le lendemain de la date à laquelle elle a signé le document.

En guise de geste commercial, les redevances facturées pour les mois de septembre et octobre lui ont été créditées. Belgacom invite Madame F., si ce n'est déjà fait, à protéger son PC de manière efficace.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Il y a quelques semaines, Monsieur R. s'est renseigné auprès de Belgacom pour savoir comment tirer les câblages dans la maison qu'il est en train de rénover. Belgacom lui propose de procéder à un pré-raccordement le 12/12/03 même si le déménagement doit avoir lieu dans 6 mois.

Le vendredi 12/12/03, Monsieur R. constate à son domicile qu'il n'y a plus de tonalité. Le client contacte alors le service des dérangements qui le renvoie au service à la clientèle (on a sans doute effectué le changement d'adresse). Le client a dû passer 3 jours sans téléphone (vendredi, samedi et dimanche) avec un enfant en bas âge malade à la limite de l'hospitalisation.

COMMENTAIRES

La société présente ses excuses pour le malentendu. Elle accorde 2 mois de redevance pour les inconvénients subis.

Le transfert de raccordement sera réalisé à la date qui conviendra le mieux au client.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur J. décide de supprimer sa ligne de K. suite à l'acquisition d'un GSM Proximus. Il se rend en téléboutique et demande la suppression pour le 01/01/03. Vu le surcroît du travail dû aux fêtes de fin d'année, les documents sont remplis début janvier.

Le 13/01/03, Belgacom envoie une facture de 43,62 euros comportant l'abonnement pour janvier et février ainsi que les communications. Le client conteste cette facture vu qu'il n'a plus l'usage de ce raccordement. Par la suite, Monsieur J. a reçu un rappel et une amende d'un huissier pour la facture contestée.

COMMENTAIRES

Les faits datant de plusieurs mois, Belgacom souligne qu'elle n'est plus en mesure de vérifier la date à laquelle la demande de résiliation a été introduite dans son système informatique. Compte tenu de la bonne foi de Monsieur J., Belgacom a décidé d'annuler la facture et de prendre en charge les frais d'huissier.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur V. se plaint des problèmes qu'il rencontre suite à l'impossibilité d'installer une connexion ADSL. Actuellement, il dispose d'une connexion RNIS, ce qui lui vaut de payer un deuxième numéro qu'il n'utilise pas. Malgré l'instance du plaignant, le logiciel complémentaire indispensable à l'ADSL ne lui a toujours pas été fourni.

COMMENTAIRES

Au départ, Monsieur V. a bel et bien demandé une ligne Twin avec ajout du service ADSL. Suite à plusieurs pannes, un technicien Belgacom s'est rendu sur place et a conclu que les problèmes étaient dus à l'ordinateur du client. Un diagnostic contesté par le client, qui a par ailleurs résolu le problème lui-même. Ayant demandé par la suite une conversion de sa ligne RNIS en PSTN, Belgacom a décidé, à titre commercial, de prendre les frais de conversion à sa charge.

APERÇU DE LA PLAINTE

Début juin, Madame V. a introduit une demande de raccordement téléphonique pour sa résidence-services. A la première visite de Belgacom, le raccordement n'est pas réalisé. Par la suite, Belgacom a annoncé sa venue par deux fois. Au 4 août 2003, la plaignante payait déjà une redevance alors que son raccordement téléphonique n'était toujours pas en ordre.

COMMENTAIRES

Belgacom constate que la ligne de Madame V. avait été mise en service le 13 août 2003. La redevance ne sera donc facturée qu'à partir de cette date-là. Belgacom s'est excusée pour le non-respect du délai de mise en service et a établi une note de crédit équivalant à deux mois de redevance pour le service de base.

APERÇU DE LA PLAINTE

Le 2 septembre 2003, Maître S. s'adresse au service de médiation en sa qualité d'administrateur

provisoire des biens de Monsieur W. Après plusieurs demandes orales et écrites, le poste fixe de Monsieur W. n'a toujours pas été remis en service au bout de dix jours. Vu l'état de santé de la personne, cette remise en service s'avère d'une importance vitale.

COMMENTAIRES

Belgacom a remis en service le numéro d'appel de Monsieur W. le 5 septembre 2003 et a présenté ses excuses. En outre, l'opérateur a crédité une communication contestée et les frais pour le nouveau raccordement.

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame S. est scandalisée par le fait que Telenet Operations ne peut pas réaliser son transfert dans un délai raisonnable. Fin octobre 2003, Madame S. prévient Telenet de son déménagement le 27 décembre suivant. La première date que Telenet lui propose est le 16 janvier 2004. Autrement dit, la plaignante serait privée de téléphone et d'Internet pendant trois semaines, alors qu'elle travaille à domicile. Madame S. ne comprend pas qu'en faisant sa demande deux mois à l'avance, elle ne puisse pas obtenir un rendez-vous plus proche de la date de son déménagement.

COMMENTAIRES

Telenet a proposé une nouvelle date, beaucoup plus raisonnable, pour effectuer le transfert, à savoir le 29 décembre 2003. Le 27 décembre étant un samedi, il leur était impossible de prendre rendez-vous plus tôt.

➡ ➡ 3. Défauts/Dérangements

APERÇU DE LA PLAINTE

Pendant une période de plus ou moins 3 mois, le téléphone fixe de Monsieur R. a été hors d'usage à plusieurs reprises. Sept techniciens sont intervenus sans pouvoir constater d'amélioration. Le dernier intervenant s'est aperçu que le câble était vétuste et endommagé à hauteur de la centrale se trouvant à plus ou moins 500 mètres du domicile du client. Sans téléphone, sans fax, Monsieur R. a dû utiliser son GSM, moyen de communication plus coûteux pour lui. Il demande un geste commercial de la part de Belgacom.

COMMENTAIRES

Belgacom confirme que la ligne de Monsieur R. a été signalée en dérangement à de nombreu-

ses reprises depuis le 19/06/03. Le dernier dérangement a bien été levé le 26/09/03. La société, n'ayant pas tenu ses engagements, accepte d'octroyer au client un remboursement de 5 mois de redevance. Une note de crédit de 68,18 euros a été établie à cet effet.

APERÇU DE LA PLAINTE

Le 26/05/03, Madame M. a fait part à Belgacom du dérangement de sa ligne. Un bruit insoutenable ne permettait pas d'utiliser correctement le téléphone. Le 10/06/03, malgré plusieurs appels au service des dérangements, le bruit était toujours présent.

COMMENTAIRES

Belgacom a levé le dérangement affectant la ligne téléphonique de la cliente le 30/06/03. Madame M. est en droit de bénéficier d'une indemnité pour levée tardive du dérangement d'un montant de 340,91 euros correspondant à 25 jours de retard.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur H., en rentrant de son travail le vendredi soir, a constaté que sa ligne ne fonctionnait plus. Lors d'un appel vers le service des dérangements, on lui a répondu que même si la faute incombait à Belgacom, la levée du dérangement se ferait seulement le lundi. Pour lever plus rapidement le dérangement, le client devait payer les frais de déplacement d'un technicien. Monsieur H. n'a pas pu travailler durant le week-end pour son employeur.

COMMENTAIRES

Le dérangement a été levé le lundi à 12h26. Le problème se situait au niveau du répartiteur. La société présente ses sincères excuses pour les désagréments subis.

APERÇU DE LA PLAINTE

Depuis quelques jours, l'appareil téléphonique de Madame V. n'affiche plus le numéro de téléphone de l'appelant. Les réponses du service à la clientèle restent évasives. Un dysfonctionnement dans l'ordinateur serait à l'origine du problème. Le service des dérangements estime qu'il n'est pas nécessaire d'envoyer un technicien sur place malgré la dizaine d'appels de Madame V. pour signaler le dysfonctionnement.

COMMENTAIRES

Belgacom précise que le service CNIP (affichage du numéro) est incompatible avec le Maestro

2030. L'historique des dérangements laisse bien apparaître le signalement du problème. Le dérangement a été clôturé en mentionnant que la cliente reprendrait contact avec la société en cas de nouveau problème.

Compte tenu du caractère confus de la situation et de l'incompatibilité du poste, le service CNIP a été annulé sur la ligne de Madame V.

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame T. se plaint de l'attitude de Belgacom. Le 04/02/03, il apparaît que les trois occupants de l'immeuble ont été privés de téléphone suite à une coupure du câble téléphonique alimentant ledit immeuble.

Le lendemain, une équipe a réparé deux des lignes mais pas celle du 3ème étage occupé par la plaignante. Il a donc été nécessaire de refaire appel au service des dérangements et de monopoliser quelqu'un pour pouvoir accéder au bâtiment.

La cliente s'interroge sur l'organisation du travail des techniciens chargés de la levée du dérangement.

COMMENTAIRES

Belgacom présente ses excuses et signale que tout est rentré dans l'ordre.

Compte tenu de la négligence de ses techniciens, la société a décidé d'octroyer un mois de redevance à Madame T.

APERÇU DE LA PLAINTE

La maison de repos A. demande que Belgacom rembourse les frais de réparation et d'intervention facturés par la centrale de détection d'incendie à la suite de travaux effectués par Belgacom. Belgacom avait, antérieurement, réalisé des travaux dans l'armoire de distribution de la centrale de détection d'incendie.

COMMENTAIRES

D'après le rapport du technicien de Belgacom, celui-ci n'a effectué aucune manipulation dans l'armoire de distribution de la centrale de détection d'incendie. En conséquence, Belgacom déclare qu'aucune intervention financière n'est envisageable. Le plaignant reste sur ses positions et indique que la visite d'un technicien de Belgacom, à la suite de sa plainte, n'était pas suffisante. Le plaignant propose par ailleurs que Belgacom prenne contact avec l'entreprise qui gère la centrale de détection d'incendie. Suite à cela, Belgacom accepte de rembourser les frais de réparation et d'intervention facturés par la centrale de détection d'incendie à la suite des travaux effectués par Belgacom.

APERÇU DE LA PLAINTE

L'entreprise M. se plaint de problèmes récurrents avec ses lignes téléphoniques. Belgacom ne cessait de transférer les lignes vers un GSM, ce qui a entraîné des frais importants pour le plaignant. L'entreprise demande une compensation financière, d'autant que les problèmes n'ont jamais été entièrement résolus.

COMMENTAIRES

Belgacom a enregistré douze notifications de dérangement. Il est apparu que dix de ces notifications portaient sur le fonctionnement du central téléphonique de l'entreprise. Ces problèmes ont pu être résolus moyennant des explications, le remplacement d'une carte ou l'adaptation de la programmation. Dans deux cas, il y a eu une coupure totale de la ligne. Tous les dérangements ont été résolus dans les délais prévus dans le contrat. En guise de geste commercial, Belgacom offre néanmoins deux mois d'abonnement pour les quatre lignes RNIS et les deux lignes de sélection directe.

APERÇU DE LA PLAINTE

Depuis l'installation de sa ligne Duo RNIS, Monsieur P., géomètre, ne peut plus envoyer de courrier électronique. Etant donné qu'il a besoin de cette ligne pour ses activités professionnelles, il prend contact avec le service des dérangements où on le met en communication successivement avec plusieurs personnes, sans résultat. Monsieur P. demande que Belgacom lui rembourse les heures qu'il a passées à tenter de résoudre ce problème.

COMMENTAIRES

Après enquête par Belgacom, il apparaît qu'il y a pu avoir un problème au niveau du central, de sorte que la tension du RNIS a été appliquée sur la ligne alors que le client n'avait pas encore raccordé ses appareils. Ceci aurait pu provoquer une défaillance du modem. Belgacom accorde le bénéfice du doute à Monsieur P. et lui présente ses excuses. Belgacom prend à sa charge les frais de l'intervention d'un technicien et offre, en guise de geste commercial, deux mois d'abonnement à la ligne Duo. En outre, le modem défectueux est remboursé contre remise de la facture d'achat.

APERÇU DE LA PLAINTE

Depuis fin août, Monsieur D. est connecté à Internet par ADSL. Après avoir pu profiter quelques semaines de sa connexion ADSL, tout

se dérègle. Il devient très difficile d'établir une connexion. Début décembre, toutes ses tentatives échouent. Après plusieurs interventions, il apparaît que les problèmes sont extérieurs à l'habitation du client. Le 24 janvier, la connexion ADSL semble enfin rétablie. Le plaignant demande une note de crédit pour les montants de l'abonnement ADSL Starter Go qui lui ont été facturés pour les deux mois au cours desquels il n'a pu faire usage de ces services.

COMMENTAIRES

Belgacom reconnaît que les problèmes sont imputables au réseau câblé et offre, en guise de compensation, une note de crédit équivalente à deux mois d'abonnement ADSL Starter Go.

APERÇU DE LA PLAINTE

Le 31 août, Monsieur H. signale qu'en dépit de deux visites de techniciens et d'appels répétés à Belgacom, la ligne téléphonique RNIS installée début juillet ne fonctionne pas.

COMMENTAIRES

Belgacom présente ses excuses pour les désagréments subis par le plaignant. Le 9 septembre, l'installation RNIS a été entièrement révisée. En guise de compensation, une note de crédit couvrant les frais d'installation et de mise en service de la ligne RNIS a été établie. Monsieur H. fait savoir que les problèmes sont résolus et qu'il a reçu la note de crédit.

➡ ➡ 4. Questions contractuelles

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur K. constate, à la réception de sa dernière facture, que Belgacom lui comptabilise des frais relatifs au forfait Talk Anytime. Le client n'a pourtant jamais souscrit à ce service et souhaite donc que Belgacom rectifie le montant de ses factures de mars 2003 à octobre 2003.

COMMENTAIRES

Le forfait Talk Anytime a effectivement été placé sur la ligne du client par erreur. Belgacom présente ses excuses et établit une note de crédit pour rembourser la différence entre la redevance du forfait Talk Anytime et la redevance de la ligne simple. Les communications gratuites (payées par la redevance du forfait) ne seront pas refacturées.

APERÇU DE LA PLAINTE

Après un incident dramatique, Madame S. a été placée en détention préventive. Depuis sa libération, son propriétaire et son employeur ont préféré mettre fin au contrat qui les liait. Ceci explique son déménagement et sa demande de rupture d'abonnement anticipée. Dans la mesure où elle est à la recherche d'un emploi, elle est dans l'incapacité de savoir où louer un logement et, dès lors, tout transfert de ligne devient impossible.

COMMENTAIRES

La société accepte, au vu du caractère exceptionnel de la situation de Madame S., de ne pas procéder à la facturation des frais d'indemnité de rupture de contrat.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur H. éprouve des difficultés à mettre fin à son abonnement ADSL chez Planet Internet (à présent Scarlet) et reçoit toujours des factures. Cela fait pratiquement 2 mois que, suite à des problèmes techniques, sa ligne ADSL est inutilisable. A plusieurs reprises, il a contacté le helpdesk de Planet Internet lequel lui a demandé de vérifier auprès de Belgacom l'état de sa ligne. Belgacom a accepté de contrôler le bon fonctionnement de sa ligne mais n'a voulu fournir de preuve.

Au helpdesk de Planet Internet, où le temps d'attente moyen dépasse les 30 minutes, on lui a répondu qu'il n'y avait pas de solution à son problème.

COMMENTAIRES

Scarlet a pris bonne note de la résiliation du contrat ADSL de Monsieur H. à cause d'un problème de connexion. Une note de crédit a été établie pour annuler la dernière facture.

APERÇU DE LA PLAINTE

La connexion internet auprès de Brutélé de Monsieur D. aurait dû être effective depuis le 05/08/03. Or, toute tentative de connexion est demeurée infructueuse sans pouvoir en déterminer les raisons techniques. Le client souhaite, dès lors, résilier son contrat. Vu que Monsieur D. n'a pu bénéficier d'aucun des services souscrits, il ne souhaite pas payer de frais de rupture.

COMMENTAIRES

Le dépannage sur place le 13/08/03 a révélé une carte Ethernet défectueuse sur le PC du

client. Brutélé ne peut évidemment être tenue pour responsable d'un mauvais fonctionnement de l'ordinateur du client. L'intervention du 22/08/03 n'a montré aucune anomalie. Dans ces conditions, la société estime que l'insuccès des tentatives de connexion ne résulte pas de dysfonctionnements au niveau du service de Brutélé. La société invite le client à payer dès que possible ses dettes.

APERÇU DE LA PLAINTE

Le 26/09/03, le docteur T déplore que Belgacom ait déjà mis en service sa deuxième ligne téléphonique alors qu'il avait demandé que sa ligne soit opérationnelle en décembre 2003. Il conteste les montants portés en compte pour ladite ligne ouverte dans une maison encore en construction.

COMMENTAIRES

Belgacom présente ses plus vives excuses pour les inconvénients occasionnés. Les montants facturés ont été annulés et ce y compris, à titre commercial, les frais d'installation de 54,54 euros HTVA. La ligne téléphonique a été mise hors service provisoirement.

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame V. fait parvenir au service de médiation une copie de la lettre qu'elle adresse à la société Euphony Benelux: "... selon moi, il est tout à fait clair que nous sommes en présence d'un abus de confiance et de faux en écriture et je mets Euphony Benelux S.A. totalement en demeure. A aucun moment, votre business consultant, Monsieur H., ne m'a présenté un contrat à signer. Je ne souhaite aucunement devenir cliente et je refuse par conséquent de payer la facture de 25,22 euros qui m'a été indûment adressée... Une plainte est déposée ce jour à la police à l'égard du business consultant pour abus de confiance et faux en écriture."

COMMENTAIRES

Euphony confirme que le contrat de Madame V. est signé non par elle-même, mais par le business consultant. La société fait le nécessaire pour rectifier la situation. La facture est créditée, des mesures sont prises à l'égard du collaborateur et des excuses sont présentées à Madame V. pour les désagréments qu'elle a subis.

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame D. introduit une plainte au sujet de la facture établie par Belgacom pour la résiliation

de l'abonnement téléphonique suite au décès de Madame V., titulaire de la ligne. La demande de résiliation a été faite le 31 mars et la coupure effective de la ligne par Belgacom est intervenue le 4 avril. Or, sur la facture, la redevance réclamée porte sur la période avril-mai.

COMMENTAIRES

Belgacom renvoie à l'article 49 de ses conditions générales: la date de l'interruption se situant pendant la période de l'abonnement, le client n'a droit à aucun remboursement. A titre exceptionnel, Belgacom est toutefois disposée à faire un geste commercial et à prendre en charge le loyer pour la période avril-mai. Madame D. reçoit à cet effet une note de crédit.

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame B. signale avoir envoyé une lettre à Telenet indiquant son souhait de résilier son abonnement téléphonique et n'avoir reçu aucune réponse.

COMMENTAIRES

Telenet précise que la plaignante avait notifié sa résiliation par simple lettre et renvoie à ses conditions générales qui stipulent que la résiliation doit se faire par envoi recommandé. La résiliation a été faite dans les formes et la cliente s'est déclarée satisfaite de la solution proposée.

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame S., une dame de plus de quatre-vingts ans, s'insurge contre les pratiques d'un vendeur de Telenet. Elle affirme avoir signé un contrat sous la pression de cette personne, sans même le lire. Après lecture, elle dit ne pas être d'accord et ne pas voir l'utilité de ce contrat. Elle demande par conséquent que la demande soit annulée.

COMMENTAIRES

Telenet dit avoir transmis le problème au canal de vente en question. Le contrat a été annulé sans frais.

APERÇU DE LA PLAINTE

Le 20 septembre, l'épouse de Monsieur D. reçoit la visite d'un vendeur de Telenet et souscrit à l'offre "unique" que ce dernier lui propose. Trois jours plus tard, Monsieur D. annule par téléphone, auprès de Telenet, le changement d'opérateur. Telenet confirme alors verbalement que l'annulation ne pose aucun problème et que le contrat peut être considéré comme nul et

non avenu. Une semaine plus tard, Monsieur et Madame D. reçoivent pourtant une lettre dans laquelle Telenet leur souhaite la bienvenue en tant que nouveaux clients. Monsieur D. reprend alors contact par téléphone avec Telenet et confirme par ailleurs à Belgacom, par fax, qu'il entend rester client. Quelques semaines plus tard, Monsieur D. reçoit une facture de Telenet dont il ressort qu'il est toujours client...

COMMENTAIRES

Telenet annule la ligne du plaignant et le crédite du montant de la facture.

5. Options téléphonie

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur B. se plaint de recevoir le week-end à toutes les heures le message suivant: "vous avez un SMS...si vous voulez l'écouter gratuitement...". Le client n'a pourtant pas demandé ce genre de service et déplore d'être dérangé de cette manière par Belgacom.

COMMENTAIRES

Depuis le 01/08/02, Belgacom a installé gratuitement sur toutes les lignes un service de répondeur automatique permettant à l'appelant de laisser un message ou un SMS à son correspondant en l'absence de réponse de ces derniers.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur P. s'est rendu en téléboutique pour demander l'activation du seul service de déviation d'appels sur sa ligne. Après la réception d'une lettre le félicitant pour l'activation des services Comfort, le client est retourné à la téléboutique pour y répéter sa demande. L'employé a confirmé verbalement la rectification.

La facture reçue par la suite ne reprend pas ladite option mais la mention "services Comfort".

COMMENTAIRES

Belgacom a fait le nécessaire en vue de supprimer les services Comfort et a établi des notes de crédit à cet effet.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur C. n'a jamais sollicité les services de Tele 2 et n'a jamais composé le code 1602. Le client demande l'intervention du service de médiation pour le désactiver formellement.

COMMENTAIRES

Tele 2 confirme que les coordonnées du client ont été supprimées de sa base de données. Cela dit, la société précise que ses services ne sont payants que si le client compose le 1602. Sans cet accord implicite, aucun appel n'est facturé.

APERÇU DE LA PLAINTE

Le 14/03/03, Monsieur D. a déménagé et Belgacom a annulé unilatéralement son activation chez NetNet. Le 27/03/03, le client a envoyé à NetNet une autorisation d'activation de la présélection. Belgacom n'a pas répondu positivement à la demande du client et a continué à lui facturer les communications téléphoniques, soit un surcoût de plus ou moins 30%.

COMMENTAIRES

Belgacom confirme que le code 1588 est bien programmé dans ses systèmes depuis février 2002. Lors du transfert des lignes de Monsieur D., la présélection a disparu et a été remplacée le 04/08/03.

La société a, par conséquent, établi une note de crédit équivalant à la différence de tarifs entre Belgacom et NetNet.

APERÇU DE LA PLAINTE

Le 14/08/03, Madame M. a introduit une demande auprès de Scarlet afin de transférer tous ses appels. Par après, elle a reçu un courrier lui signalant que Belgacom avait rejeté sa demande au motif que son numéro de client était incorrect. La cliente a réintroduit sa demande à la suite de laquelle Scarlet l'a informée que Belgacom ne connaissait toujours pas son numéro de téléphone.

Sept demandes ont été introduites auprès de Belgacom qui répond chaque fois que le numéro est inconnu alors qu'après vérification au 1307, la plaignante y est bien renseignée.

Aussi bien Scarlet que la cliente sont dans l'impossibilité de pouvoir contacter qui que se soit chez Belgacom. Elle n'arrive ni à obtenir des explications sur les raisons de cette méconnaissance de son numéro ni à obtenir l'automatisation.

COMMENTAIRES

Belgacom reconnaît qu'il y a eu effectivement un dysfonctionnement qui a duré environ un mois. La situation a entre-temps été régularisée.

Belgacom a accepté d'appliquer les tarifs de Scarlet et ce, dès la première demande d'activation.

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame S. fait état d'une plainte à la suite d'une série d'appels téléphoniques auxquels il est répondu par un enregistrement avec une voix féminine. Cet enregistrement vient de Belgacom et indique qu'un appel a été perdu. Madame S. se demande pourquoi ce message est répété plusieurs fois, d'autant qu'elle ne souhaite pas faire usage de ce service. Madame S. constate par ailleurs que l'affichage du nom de l'appelant a été activé.

COMMENTAIRES

Belgacom s'excuse pour l'activation non sollicitée des services Phonemail et affichage du nom. Il est toutefois impossible de déterminer de quelle manière cette activation s'est produite. Pour l'annulation de ces services, Belgacom renvoie au numéro gratuit du service clientèle. Les services non demandés ont été portés en déduction par le biais d'une note de crédit.

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame G. se plaint du fait que Belgacom, sur sa dernière facture, applique à nouveau le "Forfait Talk & Surf" sans l'accord et à l'insu de la plaignante. C'est la deuxième fois que Belgacom applique ce forfait à Madame G. sans qu'elle en ait fait la demande.

COMMENTAIRES

Belgacom s'excuse et rectifie à nouveau la situation en créditant la somme facturée. Belgacom est en outre disposée à poser un geste commercial et à rembourser, à titre exceptionnel, deux mois d'abonnement.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur T. s'insurge contre le fait que Belgacom, sans le lui demander et sans qu'il le souhaite, ait raccordé sa ligne au service Messenger. L'annulation sollicitée par le plaignant a demandé beaucoup d'efforts de sa part. Le plaignant se demande de quel droit Belgacom intercepte un appel lorsque des personnes âgées, par exemple, ne répondent pas assez vite. Il accuse Belgacom d'offrir ce service uniquement par appât du gain. Le plaignant ayant dû consacrer quatre heures à la désactivation du service, il demande un dédommagement.

COMMENTAIRES

Dans sa recommandation spécifique, le service de médiation exige que Belgacom offre une compensation commerciale au plaignant.

Dans sa recommandation générale, le service de médiation déplore le fait que le service de messagerie vocale ait été imposé sans intervention du client et que celui-ci, en outre, ait dû entreprendre des démarches pour mettre fin à ce service. Il ne suffit pas de poser une question au service clientèle. Une procédure précise doit être suivie après avoir pris contact avec un numéro gratuit. Dans la situation actuelle, le service de médiation demande à Belgacom de donner la possibilité à ses clients de désactiver le service de messagerie vocale en prenant contact par téléphone avec le service clientèle de Belgacom, de sorte que la désactivation puisse se faire aisément et sans frais.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur D. reçoit depuis quelques semaines, sur son GSM, des appels téléphoniques non sollicités qui sont transférés par le biais d'un numéro fixe.

COMMENTAIRES

Belgacom a contacté l'entreprise ayant programmé le transfert d'appel et a convenu avec elle d'une désactivation du transfert. Le même jour, Belgacom s'est assuré que la désactivation était effective et a pu en aviser Monsieur D.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame W. s'indigne du fait que le service "refus d'affichage du numéro", dont elle faisait usage il y a quelques semaines encore, n'est plus accessible.

COMMENTAIRES

Belgacom s'excuse pour les informations erronées qui ont été fournies à la plaignante et confirme la réinstallation du service "Refus d'affichage du numéro".

➡➡ 6. Internet

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur D. dispose d'une ligne ADSL depuis plus d'un an. Tout allait bien jusqu'au passage au 3Mbps. Suite à de nombreux problèmes de connexion, Monsieur D. a contacté le helpdesk de Belgacom lequel a mis en cause son installation alors que c'est un de ses techniciens qui a

tout installé chez lui. On lui a également conseillé de télécharger de nouveaux drivers.

Suite à plusieurs mails adressés au service Turboline, un test de ligne a été réalisé. Celui-ci a révélé une perte de signal proche de 100%. Belgacom lui conseille alors de débrancher son téléphone portable et d'acheter une allonge spéciale ADSL. Ceci n'a rien changé au problème.

Après 3 mois de démarches en tout genre, d'énervements et une perte de temps considérable, un technicien est arrivé à la conclusion que la ligne de Monsieur D. était trop éloignée de la centrale pour le 3Mbps et a replacé la connexion à 1Mbps.

COMMENTAIRES

Belgacom présente ses excuses et souligne qu'elle fait des efforts pour améliorer l'infrastructure et l'adapter en fonction des technologies de pointe. Elle ne peut cependant garantir aucune vitesse en matière d'ADSL. Un geste commercial d'un mois a été consenti en faveur de Monsieur D.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur M. a sans arrêt des problèmes avec sa connexion ADSL. Malgré plusieurs interventions d'un technicien de Belgacom et divers contacts avec le helpdesk, les problèmes subsistent.

COMMENTAIRES

Belgacom confirme qu'il y a eu plusieurs interruptions. La connexion ne fonctionne pas à la vitesse maximale en raison de la distance qui sépare le raccordement de la centrale. Belgacom ne peut accéder à la demande du plaignant, à savoir facturer à l'avenir un tiers seulement du prix de l'abonnement, et propose une résiliation sans frais. Le plaignant accepte, en guise de compensation pour les désagréments qu'il a dû subir, d'être crédité de la moitié des frais d'abonnement déjà facturés.

➡➡ 7. Questions de principe

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame L. a reçu une lettre de Belgacom le 05/09/03 commençant par "Félicitations ! Vous avez opté pour la solution Easy Access de Belgacom".

Absolument certaine de ne pas avoir sollicité ce produit, la cliente téléphone au service à la clientèle où un opérateur affirme que ledit service a été souscrit par téléphone le 04/09/03, suite à un appel émis par un call center travaillant pour Belgacom. La cliente

confirme n'avoir jamais marqué un quelconque accord même verbal et n'avoir jamais répondu à un quelconque appel à ce propos.

COMMENTAIRES

Belgacom présente ses excuses pour les désagréments occasionnés. Des instructions claires et précises sont données régulièrement à tous les téléopérateurs afin de n'inscrire un client à un service ou forfait que s'il a donné explicitement son accord. Le service a été retiré immédiatement et les montants portés en compte ont été directement neutralisés.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur S. n'admet pas que Belgacom lui facture un euro de plus sur sa redevance mensuelle pour le service ADSL en raison du fait qu'il refuse de payer par domiciliation.

COMMENTAIRES

Le service de médiation constate que l'adaptation des tarifs s'est déroulée conformément aux conditions générales. Toutefois, le service de médiation comprend que certains clients choisissent de ne pas payer par domiciliation afin d'avoir le temps de contrôler leur facture et de pouvoir, le cas échéant, en contester certains éléments. Belgacom justifie l'augmentation du prix par le fait que la domiciliation entraîne un allègement de la charge de travail. Belgacom ne peut adhérer à la recommandation du service de médiation, à savoir diminuer d'un euro le montant de l'abonnement ADSL fixé initialement pour les personnes qui choisissent de payer par domiciliation.

➡ ➡ 8. Appareil terminal

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur V. a déposé pour réparation à la téléboutique de N. un Twist 325 acheté en janvier 2000. Seul le bouton de réception apparaît défectueux, toutes les autres fonctions étant opérationnelles. Il lui a été confirmé à la téléboutique que ce problème était connu pour cet appareil. Un démontage et un simple nettoyage suffisent pour solutionner cet encrassement. Ne recevant aucune nouvelle, le client a repris contact et sans explication précise, un appareil lui est remis en prêt. La semaine suivante, il a reçu la confirmation de la perte de son appareil. Le gérant propose à Monsieur V. un Twist 307 ainsi qu'une garantie d'un an et une ristourne sur l'achat d'un répondeur séparé vu que le modèle n'en est pas équipé. Le client se plaint

que l'appareil proposé ne répond en rien à ses attentes. Il ne souhaite pas être pénalisé par la négligence du vendeur et estime que le remplacement doit se faire sur base d'un modèle équivalent tant au niveau du prix qu'en fonctionnalité.

COMMENTAIRES

Belgacom a décidé de proposer à Monsieur V. un Twist 515, l'autre modèle n'existant plus. Le client s'est déclaré satisfait de la solution apportée.

APERÇU DE LA PLAINTE

Depuis qu'elle a acheté un nouveau poste téléphonique Maestro 2040 à la Téléboutique de L., Madame D. est mécontente. Dès le début, il y avait un écho lorsqu'elle téléphonait et cela a empiré après l'installation de l'ADSL. Sur les conseils de la téléboutique, des splitters ont été placés sur toutes les prises téléphoniques, sans résultat. Aussi bien la téléboutique qu'un technicien venu sur les lieux ont confirmé que l'appareil lui-même était la source du problème. Même le remplacement de l'appareil par un autre Maestro 2040 n'a donné aucun résultat. Ce n'est qu'après l'installation d'un autre type d'appareil, un Maestro 2030, que les problèmes ont disparu. La plaignante demande cependant que Belgacom lui rembourse la différence de prix, soit 15,76 euros. La téléboutique refuse d'accéder à cette demande et la renvoie au service de médiation.

COMMENTAIRES

En guise de compensation pour les difficultés rencontrées, Belgacom est disposée à rembourser deux mois d'abonnement au service de base, soit 27,27 euros. Madame D. reçoit à cet effet une note de crédit.

➡ ➡ 9. Accueil

APERÇU DE LA PLAINTE

Après l'installation d'une ligne ADSL à son domicile, Madame C. s'est rendue en téléboutique afin d'acheter le matériel nécessaire à son utilisation, soit le modem sans fil et le routeur. Ne connaissant pas grand-chose à cette technologie, elle s'est fait accompagner par un informaticien et a consulté les différentes explications reprises sur le website de Belgacom. Le vendeur de la téléboutique leur a signalé que les explications reprises sur le site étaient erronées et qu'il n'était pas question de reprendre le matériel en cas de non-fonctionnement. Une fois rentrée chez elle, il est apparu

effectivement que le modem ne fonctionnait pas. Le vendeur n'a pas voulu procéder au remplacement et a déclaré qu'il n'avait pas le temps de faire rectifier les erreurs présentes sur le website de la société.

COMMENTAIRES

La société ne peut que regretter le fait que les contacts avec la cliente ne se soient pas passés de la manière souhaitée et présente ses sincères excuses. Le modem a été échangé et une aide technique a été apportée à Madame C. pour que son installation puisse fonctionner correctement. Les informations reprises sur le website ont été corrigées.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame L. se plaint du comportement d'une collaboratrice de Belgacom. Celle-ci lui avait demandé de répondre, par téléphone, à une enquête au sujet d'Internet. Madame L. ayant répondu qu'elle n'avait pas le temps et n'était pas intéressée, la collaboratrice avait réagi de manière insolente. Dans les minutes qui suivirent cet entretien, Madame L. avait encore été contactée à quatre reprises par Belgacom.

COMMENTAIRES

Belgacom s'excuse du mauvais déroulement des contacts avec le Call Center. Belgacom précise que ces enquêtes sont réalisées par un Call Center externe et ont pour but de sonder les besoins des clients. Belgacom ne manquera pas de signaler cet incident aux responsables du centre d'appels.

10. Divers

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Depuis 2 semaines, Belgacom ne cesse d'appeler Madame L. pour lui proposer de nouveaux services et cela dès avant 9 heures jusqu'à 22 heures, parfois 3 fois par heure. La cliente a tenté de le signaler au service des dérangements mais en vain.

COMMENTAIRES

Madame L. a été inscrite gratuitement sur la liste Restrictel afin d'éviter la commercialisation de ses numéro de téléphone, nom et adresse ainsi que sur la liste Anti-Marketing en vue de ne plus être contactée par Belgacom ou par des firmes privées de sous-traitance.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame M. se plaint du fait que le bâtiment abritant la centrale téléphonique Belgacom, située à côté de son habitation, porte le même numéro que le sien. C'est ainsi que depuis des années, les services de secours, les fournisseurs, le courrier, etc. aboutissent par erreur chez la plaignante. Des accords verbaux et écrits avec Belgacom n'ont pas permis, à ce jour, d'y remédier.

COMMENTAIRES

Belgacom s'excuse et comprend le mécontentement de la plaignante. Belgacom modifie le numéro d'habitation et place une nouvelle boîte aux lettres, clairement visible, avec le nouveau numéro et le logo de Belgacom.

11. Annuaire

APERÇU DE LA PLAINTÉ

A la réception vers la mi-décembre de l'annuaire téléphonique, le docteur L. a découvert qu'il ne faisait plus partie de la rubrique "docteurs". Cette absence lui est extrêmement dommageable. L'annuaire reste en effet une référence pour les patients de Monsieur L. qui ne sont pas censés connaître de mémoire son numéro d'appel.

Utilisant un logiciel informatique pour tous ses contacts avec ses patients (plus ou moins 950), le client compte envoyer 2 courriers à l'ensemble de sa patientèle pour lui rappeler ses coordonnées. Le coût de ce double envoi revient à 1900 euros.

COMMENTAIRES

Belgacom indique que ses fichiers destinés à l'édition prochaine de l'annuaire ont été adaptés et que, dans l'intervalle, le service des renseignements 1307 et son site mentionnent bien les coordonnées du docteur L. En ce qui concerne la demande d'intervention financière formulée par le client, la société ne peut donner suite se référant à l'article 64 § 7 de ses conditions générales "Sans préjudice des dispositions des paragraphes précédents, la responsabilité de Belgacom n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés. Dans ce dernier cas, sa responsabilité se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que le client a subis, à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels, tels que les dépenses supplémentaires, les manques à gagner, les pertes de

bénéfices, les pertes de clientèle, les pertes ou les détériorations de données et les pertes de contrats”.

Le service de médiation considère que Belgacom ne peut, par le biais de cet article, anéantir l’objet de son obligation principale et s’affranchir totalement des conséquences résultant de son inexécution.

En conséquence, une indemnisation devrait être octroyée au plaignant. Ladite indemnisation pourrait consister en un avis rectificatif sur les factures adressées aux clients de la zone géographique concernée.

La publication d’un avis correctif dans un journal couvrant la région où le docteur L. exerce habituellement est également envisageable.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur M. a demandé à Belgacom de reporter son numéro privé sur son nouvel établissement commercial. Six mois plus tard, ce numéro n’est pas repris dans la nouvelle édition des Pages Blanches. Après avoir réclamé plusieurs fois par téléphone et avoir rappelé personnellement à la téléboutique de ne pas oublier de reprendre cette mention dans la prochaine édition des Pages Blanches, Monsieur M. constate qu’une fois de plus, son numéro n’est pas repris. Il demande une réponse et un dédommagement à Belgacom.

COMMENTAIRES

Belgacom explique qu’en raison d’une défaillance technique, les données du client n’ont pas été transférées vers la banque de données des Pages Blanches. En guise de compensation pour les erreurs commises, il est proposé de reprendre, dans la prochaine édition des Pages Blanches, la mention du client avec le nom de son établissement en grands caractères, de sorte qu’il soit bien visible. Monsieur M. se dit très satisfait des épreuves et marque son accord.

➡➡ 12. Gestion des données

APERÇU DE LA PLAINTÉ

A sa surprise, Madame V. a reçu le 09/10/03 un courrier de l’asbl Préventel à qui Belgacom a notifié son enregistrement sous prétexte d’un retard de paiement. La facture en question d’un montant de 315 euros a été réglée le 16/10/03, soit dans les 10 jours calendrier comme indiqué dans le décompte final. Ce montant de 315 euros correspond à l’achat d’un Belgafax 530T lequel a été facturé, par erreur, au nom de son mari.

Le vendeur de la téléboutique a proposé de refacturer le fax à son nom et de créer une note de crédit pour rembourser son mari. La cliente a attendu la réception de la note de crédit pour payer le montant de 315 euros à Belgacom.

Madame V. estime en tant qu’indépendante que l’enregistrement sur la liste Préventel cause préjudice tant à son honorabilité qu’à sa solvabilité commerciale.

COMMENTAIRES

La société présente ses excuses pour les désagréments subis et a pris les mesures nécessaires afin que les coordonnées de Madame V. ne soient plus reprises sur la liste Préventel. La société a décidé d’accorder à titre exceptionnel un mois de redevance.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame D. signale qu’elle a reçu une facture de Belgacom pour une ligne téléphonique qui n’a jamais été en service.

COMMENTAIRES

Belgacom présente ses excuses et rectifie cette erreur de facturation en créditant la totalité du montant à l’aide d’une note de crédit.

➡➡ 13. Informations générales

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Suite à la réception d’une publicité toute-boîte de NetNet, Monsieur W. décide de s’adresser à cette société et envoie un fax pour s’abonner. Quelques jours plus tard, le client reçoit une nouvelle publicité toute-boîte de la société proposant à tout nouvel adhérent de bénéficier d’un avantage supplémentaire de 15 euros pour un abonnement de 12 mois.

Monsieur W. a contacté NetNet pour bénéficier de cet avantage comme nouveau client mais il lui a été répondu qu’il ne pouvait l’obtenir. Le client s’estime lésé et mal informé des promotions.

COMMENTAIRES

NetNet comprend la déception du client mais précise que les publicités correspondent à des actions spécifiques de marketing qui ne sont évidemment valables que durant une période bien déterminée.

Ses agents ne sont pas informés des mailings touchant telle ou telle région.

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur B. ne trouve pas d'adresse de contact pour la téléphonie sur le site Internet de Telenet et demande des informations sur les tarifs concernant les appels vers des appareils mobiles étrangers.

COMMENTAIRES

Telenet fournit à Monsieur B. des informations claires concernant les tarifs des appels vers l'étranger et lui communique le lien pour accéder aux données de contact de Telenet sur Internet.

14. Suivi des plaintes

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame C. n'a toujours reçu aucun suivi de Belgacom à la recommandation formulée en 2003 par le service de médiation. Elle s'étonne du silence de Belgacom et souhaite que son dossier soit réexaminé par Belgacom.

COMMENTAIRES

Belgacom reconnaît que c'est un oubli d'un de ses collaborateurs qui est à l'origine du manque de suivi de la recommandation du médiateur. La société tient toutefois à préciser qu'elle n'est pas tenue de suivre ladite recommandation mais doit alors l'informer de sa décision motivée endéans les 20 jours ouvrables. Cela étant, Belgacom tient à présenter ses excuses et a décidé de suivre la recommandation.

APERÇU DE LA PLAINTE

Suite à une première plainte de Madame V. auprès du service de médiation, Planet Internet reconnaît que les temps d'attente pour accéder au helpdesk technique sont parfois très longs. Il a été promis à la plaignante de lui rembourser 30 minutes d'appel 0902 qui lui ont été appliqués sur la facture de Belgacom.

COMMENTAIRES

Cinq mois plus tard, Madame V. indique n'avoir toujours bénéficié d'aucun remboursement. Scarlet affirme vouloir procéder au paiement mais n'avoir pas encore en sa possession une copie de la facture de Belgacom. Madame V. confirme avoir reçu le montant sur son compte un an après les faits et après avoir envoyé la facture demandée.

15. Vie privée

APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur X. se plaint d'avoir reçu un appel de Tele 2 pour lui faire part d'une promotion. Le téléopérateur ne semblait pas très à l'aise, affirmait que cette promotion se faisait en accord avec Belgacom et insistait très fort pour que le client lui communique ses coordonnées. Étant donné que Monsieur X. paie pour que son numéro reste privé, il s'étonne que Belgacom communique son numéro à une autre société.

COMMENTAIRES

Belgacom estime que sa responsabilité ne peut être retenue dans le cas présent et indique avoir vérifié ses diverses bases de données. Après vérification, la société confirme que le numéro d'appel de Monsieur X. est bien privé. Tele 2 confirme qu'elle achète à Infobel des listings de prospects lorsqu'elle entreprend des actions de télémarketing. Infobel établit ses listings sur base de différentes sources.

APERÇU DE LA PLAINTE

Fin juin, Madame C. a pris contact avec Belgacom pour lui signaler que son numéro de téléphone privé pouvait être trouvé sur Internet. Un nouveau numéro de téléphone privé a immédiatement été attribué par Belgacom. Fin juillet, Madame C. constate que son nom et son adresse figurent dans les Pages Blanches et que les données sont toujours inchangées sur Internet.

COMMENTAIRES

Belgacom comprend que la plaignante s'irrite de voir figurer ses données dans les Pages Blanches alors qu'elle avait demandé un numéro secret, et s'en excuse. Le numéro a entre-temps été rendu secret et ne paraît plus sur Internet. Dès la prochaine édition des Pages Blanches, le numéro ne sera plus repris dans l'annuaire.

16. Dommages suite à des travaux d'infrastructure

APERÇU DE LA PLAINTE

Sans avis préalable, une grue à chenille non munie de galets en caoutchouc destinés à amortir les vibrations a entrepris plusieurs va-et-vient le long de la façade et du pignon latéral de Monsieur H. et a creusé un énorme trou devant l'entrée de son garage à côté de la borne

de raccordement Belgacom sise sur le trottoir jouxtant son pignon latéral. Les terres issues de ces travaux ont été déversées sur le trottoir au point de rendre l'accès au cabinet vétérinaire quasi impossible pendant un jour. Les trottoirs des voisins sont restés ouverts une semaine entière alors que les câbles optiques et le laitier de recouvrement étaient déjà disposés dans la tranchée restée béante au point d'obliger les piétons à marcher sur l'avenue sans protection particulière au milieu du chantier.

COMMENTAIRES

Belgacom a effectué en urgence le repavage de la rue concernée et présente ses excuses pour les désagréments subis.

APERÇU DE LA PLAINTE

Suite à des problèmes liés à l'installation du service "Surf & Call" de Belgacom, la rampe d'accès de Monsieur O. a été ouverte et refermée grossièrement. Près de deux mois plus tard, le service ne fonctionne toujours pas et la rampe d'accès est toujours dans le même état. C'est déjà la deuxième fois en quelques années que Belgacom enlève l'asphalte et le répare grossièrement. Monsieur O. a tenté de s'informer par téléphone sur l'état de la situation mais n'a pas obtenu de réponse.

COMMENTAIRES

Belgacom a présenté ses excuses pour les faits qui ont été signalés et a fait réparer la rampe d'accès quatre jours après avoir reçu la plainte via le service de médiation. Le plaignant n'est pas satisfait de la manière dont cette réparation a été exécutée et signale, que par la suite, la rampe d'accès a été ouverte une troisième fois et le plaignant est à nouveau resté plusieurs jours sans téléphone et sans connexion Internet. Vingt jours plus tard, le plaignant indique que le dérangement sur la ligne subsiste toujours. Deux jours après, la ligne est rétablie et le plaignant se résigne à accepter les réparations qui, selon lui, n'ont pas été exécutées de manière optimale.

17. Produits et services

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame M. conteste le montant facturé par Belgacom pour la calling card utilisée en Egypte. Le guide pratique de la calling card mentionne clairement que, dans certains hôtels, les numéros d'accès à Belgacom ne sont

pas toujours disponibles. Le numéro 02xxxx indiqué à côté de l'Egypte a permis à la cliente d'entrer en contact avec Belgacom et lui a laissé penser que la calling card pouvait être utilisée normalement.

De plus, l'opérateur a suggéré à la cliente de poursuivre ses essais car, d'après lui, il s'agissait d'un encombrement. A chaque essai, une communication a été comptabilisée à la plaignante.

En fin de séjour, Madame M. a constaté sur la facture de séjour de l'hôtel que les communications étaient comptabilisées.

COMMENTAIRES

Belgacom précise que, dans son guide pratique, elle conseille à sa clientèle de toujours s'informer à la réception de l'hôtel si l'usage de la calling card est rendu possible. En effet, certains hôtels rendent les numéros d'accès non-disponibles ou encore prélèvent une surcharge élevée.

Le service de médiation regrette que le téléopérateur n'ait pas invité Madame M. à s'informer auprès de son hôtel avant d'effectuer des essais et invite Belgacom à prendre en charge, à titre commercial, la moitié des communications litigieuses.

Cette proposition a été acceptée par la société.

APERÇU DE LA PLAINTE

Madame B. signale qu'une télécarte Belgacom d'une valeur de 10 euros, achetée dans une librairie, ne fonctionne pas. Dans la librairie en question, ainsi qu'à la téléboutique, on lui a conseillé d'appeler d'une autre cabine. Ceci n'a rien résolu, la carte étant refusée à chaque fois.

COMMENTAIRES

Après enquête par Belgacom, il est apparu que la carte à puce présentait un défaut et une nouvelle télécarte de même valeur a été envoyée à la plaignante.

18. Cabines téléphoniques

APERÇU DE LA PLAINTE

Suite à un retard de train, Madame V. s'est dirigée vers la cabine téléphonique située à l'intérieur de la gare de W.

La cabine a avalé son argent et la cliente n'a jamais eu la moindre communication vu que la cabine était défectueuse. Ceci n'était signalé par aucun avis.

COMMENTAIRES

La société reconnaît que ses cabines téléphoniques sont l'objet, de manière répétitive et régulière, d'actes de vandalisme particulièrement graves qui vont jusqu'à les rendre inutilisables. La non-restitution des pièces introduites dans l'appareil est accidentelle. Belgacom accepte de rembourser la cliente.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

La carte bancaire de Monsieur B. a été avalée par une cabine téléphonique à Zaventem. Il y avait encore, sur cette carte, un solde Proton de 100 euros. Il ne parvient pas à récupérer cette carte auprès de Belgacom.

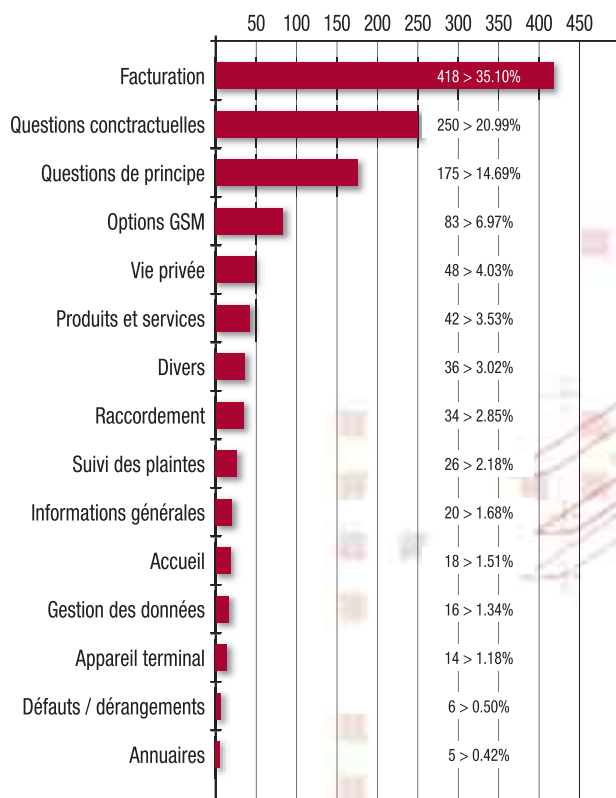
COMMENTAIRES

Belgacom affirme ne pas avoir retrouvé la carte et crédite le plaignant, à titre commercial, de 5 euros pour la perte de la carte bancaire, plus 50 % du solde Proton, soit 50 euros. Belgacom présente également ses excuses.

PLAINTES MEDIATION EN TELEPHONIE MOBILE

A. LES CHIFFRES

(tableau 20)



33

Si les plaintes "facturation" arrivent à nouveau en première position (35,10 %), le classement entre les autres catégories est très différent de celui constaté en téléphonie fixe.

Les plaintes relatives à des questions contractuelles se retrouvent en seconde position et représentent 20,99 % des plaintes enregistrées.

Les plaintes concernant les catégories "questions de principe", "options GSM" et "vie privée" complètent le top 5.

B. QUELQUES EXEMPLES

1. Facturation

APERÇU DE LA PLAINTE

Base réclame à Monsieur B. un montant de 28 € à titre de frais de préavis suite à son changement d'opérateur. Le client a lu attentivement les conditions générales de Base lesquelles ne prévoient pas, en cas de portabilité d'un numéro vers un autre opérateur, de payer une quelconque indemnité de rupture et l'obligation de s'acquitter de la provision d'appel entamée.

Quelques jours avant la fin de son contrat, Monsieur B. a même été contacté par Base en vue de lui proposer une prolongation de contrat et un GSM I-Mode.

COMMENTAIRES

Après vérification, la société regrette la situation et a décidé d'annuler les frais forfaitaires de recouvrement d'un montant de 60 €.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur G. conteste les frais de rappel, d'un montant de 7,44 €, qui lui sont imputés sur sa dernière facture. Ce n'est pas la première fois que sa domiciliation se voit refusée, ce qui lui avait déjà valu de payer des frais supplémentaires.

COMMENTAIRES

Mobistar présente un récapitulatif des nombreux retards de paiement dus au refus, à quatre reprises, de la domiciliation du client par sa banque. A titre commercial, Mobistar se dit néanmoins prête à rembourser tous les frais. Le montant sera crédité sur la prochaine facture du client.

2. Questions contractuelles

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur P. a été contacté par une opératrice de Mobistar pour lui annoncer qu'une promotion était en cours et qu'il pouvait passer d'un abonnement Optimum Pro5 à un abonnement Optimum Pro7, sans aucun supplément et ce, durant les 6 prochains mois. Au début, Monsieur P. n'accepte pas cette promotion. Au second appel, il accepte tout en sachant qu'il a signé un contrat Optimum Pro5. Au bout de 6 mois, il constate que Mobistar l'a abonné automatiquement à Optimum Pro7.

Monsieur P. estime que cette manière de faire est scandaleuse et qu'il n'a jamais reçu les conditions générales dans lesquelles est stipulée la reconduction automatique de la promotion en abonnement Optimum Pro7.

COMMENTAIRES

Mobistar regrette la situation dénoncée par le client et pose un geste commercial de 45 euros à la satisfaction de Monsieur P.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur V. décide de changer d'opérateur mobile : il veut passer de Base à Proximus. On lui promet que le changement interviendra dans les 24 heures. Passé ce délai, il apparaît que le client devra patienter trois jours, alors qu'il a absolument besoin de son GSM.

COMMENTAIRES

D'après les informations de Proximus, le numéro du client n'a pas pu être transféré dans les temps parce que le service concerné n'avait pas reçu, comme requis, une copie de la carte d'identité du client et le formulaire de transfert mentionnant le numéro de sa carte SIM. Cela explique que le transfert n'a pas pu se faire dans les délais.

3. Questions de principe

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur L. estime avoir été surfacturé par Proximus. En effet, la société lui comptabilise 7,5297 euros (HTVA) pour un appel de 8 minutes 51 au numéro 1312, soit le service à la clientèle. Sur le bas des factures, apparaît clairement la mention suivante : "Pour tout renseignement, prenez contact avec notre service à la clientèle : 1312 (gratuit) depuis votre propre GSM Proximus ou 0475/151312 depuis un autre poste en Belgique". Le client n'accepte pas la réponse fournie verbalement par Proximus, à savoir que le service 1312 composé depuis son propre GSM n'est gratuit que pour les appels émis en Belgique. Cette position implique que Belgacom Mobile reproduit une information mensongère sur ses factures ou du moins une information qui induit une erreur d'interprétation du client.

COMMENTAIRES

L'information relative à la politique tarifaire du service à la clientèle de Proximus est précisée dans la brochure du guide de l'utilisateur ainsi qu'au dos des conditions générales. Belgacom Mobile reconnaît toutefois que celle-ci peut prêter à confusion. La facturation internationale se fait par rapport à la tarification du pays concerné et en fonction de l'opérateur choisi. Puisqu'un réseau étranger est utilisé, c'est ce même réseau qui facture les communications et qui transmet ensuite à Belgacom Mobile la facturation. Certains réseaux facturent, en effet, les communications vers des appels nationaux gratuits.

À titre commercial, Proximus a décidé de créditer le montant de l'appel à son service à la clientèle.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur V. paie à Mobistar un forfait mensuel lui donnant droit à quatre heures de communications vers des postes fixes nationaux. Il est furieux de constater que les tarifs des communications vers les clients Telenet ont augmenté. En effet, ces communications lui sont facturées

séparément alors que, pour les mois invoqués dans sa plainte, son forfait n'est pas épuisé. De plus, en tant qu'appelant, il ignore l'opérateur choisi par son correspondant.

COMMENTAIRES

Mobistar explique que, suite à la forte hausse du coût d'interconnexion pratiqué par Telenet (multiplié par quatre), elle a modifié ses plans tarifaires pour les communications vers les numéros Telenet. La firme précise avoir procédé à une modification unilatérale de ses tarifs conformément aux conditions générales d'abonnement. Elle accordera néanmoins une note de crédit unique pour les appels vers des numéros Telenet qui ont été facturés et souligne, par ailleurs, que l'impact de la modification tarifaire reste très modéré pour la plupart des clients, et également pour Monsieur V. Celui-ci se satisfait des explications fournies.

4. Options GSM

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame F. a souscrit un contrat pour un abonnement Optimum chez Mobistar le 10/04/1999 et depuis ce jour, elle n'a presque pas de réseau à son domicile. À cette époque, elle avait contacté le service à la clientèle pour se plaindre et on lui avait répondu qu'une antenne allait prochainement être installée dans la vallée du G. La cliente a pris patience et renouvelé son contrat jusqu'en juin 2005. Récemment, Mobistar a installé une antenne mais pour Madame F., cela n'a rien changé. La cliente a contacté le service à la clientèle pour expliquer une nouvelle fois son problème et obtenir des renseignements à propos du réseau ou un accord pour mettre fin à son abonnement. L'employé a déclaré que la société ne pouvait rien faire et qu'il fallait payer l'abonnement jusqu'en 2005.

COMMENTAIRES

Mobistar regrette que la qualité de réception ne soit pas parfaite dans le périmètre de l'habitation de Madame F. L'amélioration constante du réseau est l'une des priorités fondamentales de la société.

Mobistar confirme qu'une nouvelle antenne est prévue dans la région mais qu'aucune date n'est arrêtée. Enfin, la société s'étonne que la cliente ait accepté un renouvellement de contrat vu son problème de couverture.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur N. prétend qu'en cas d'appel d'un opérateur mobile vers un autre, il avait été

convenu que l'appelant en serait averti par un signal. Or, dans la pratique, il n'en est rien.

COMMENTAIRES

Proximus informe le client de la procédure à suivre pour activer ce service Bip.

5. Vie privée

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame R. est harcelée de manière très brutale par un homme qui a déjà fait intrusion dans son domicile et lui laisse quotidiennement une dizaine de messages sur son GSM. Elle a déjà porté plainte auprès des autorités compétentes. Suite à son changement de numéro d'appel, un téléopérateur de Proximus l'a prévenue qu'une personne a insisté 3 fois en 10 minutes au service à la clientèle afin d'obtenir le code d'accès à sa messagerie. Le harceleur s'est vanté sur son répondeur de pouvoir la retrouver et ce, par n'importe quel moyen.

COMMENTAIRES

Le numéro de GSM de Madame R. étant un numéro Pay & Go, il n'est pas nécessaire pour elle de décliner son identité auprès du service à la clientèle. Son numéro d'appel est, par conséquent, entièrement confidentiel et anonyme, sauf si elle le communique à un tiers.

Les codes PIN et PUK délivrés avec la carte SIM sont demandés par tout collaborateur du service à la clientèle avant d'effectuer une quelconque modification ou de divulguer la moindre information concernant son raccordement.

Belgacom Mobile confirme qu'elle a refusé de communiquer les informations demandées par le présumé harceleur et a directement contacté Madame R. pour l'avertir.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Des appels d'une tierce personne ont été déviés sans raison vers le numéro de Madame B. qui ne cache pas son mécontentement. Ce tiers lui est totalement inconnu et Madame B. désire, dès lors, que cette déviation d'appels soit désactivée.

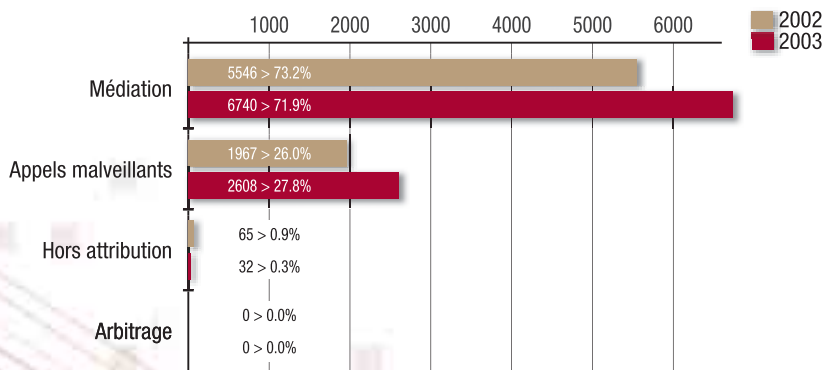
COMMENTAIRES

Après avoir supprimé la déviation d'appels erronément activée, Mobistar a présenté ses excuses pour les désagréments causés. En outre, à titre commercial, Madame B. a reçu un mois de redevance gratuit.

PLAINTES TRAITEES EN 2003

A. REPARTITION DES PLAINTES PAR PROCEDURE DE TRAITEMENT

(tableau 21)



Durant l'année 2003, 9.380 plaintes ont été analysées, traitées et clôturées par le service de médiation (soit une augmentation de 23,78%).

Les plaintes relatives aux appels malveillants représentent 27,8 % du volume total (contre 26 % en 2002).

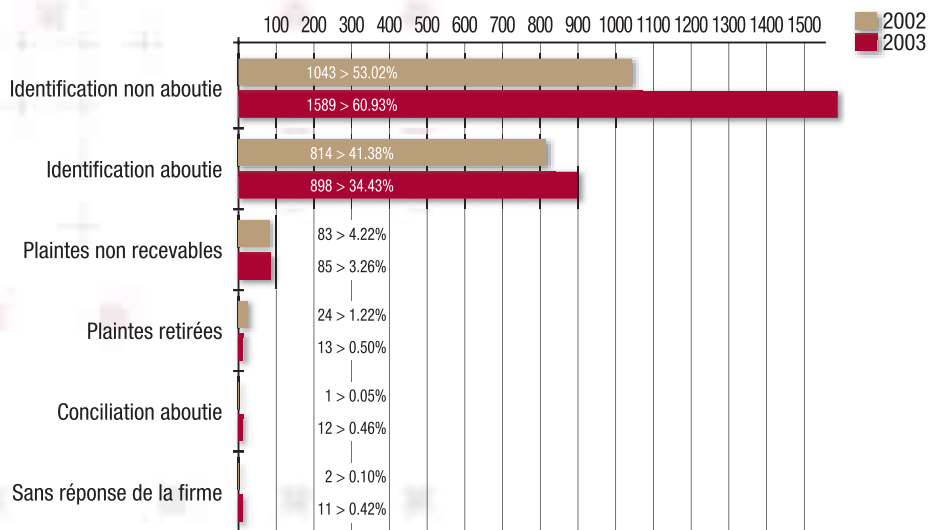
Les plaintes "Hors attributions" sont en nette diminution.

Aucun dossier d'arbitrage n'a de nouveau été traité en 2003.

36

B. PLAINTES APPELS MALVEILLANTS

(tableau 22)



3,26 % des plaintes relatives à des appels malveillants ont été jugées non recevables par le service de médiation et 0,50 % d'entre elles ont été retirées par les plaignants durant leur traitement.

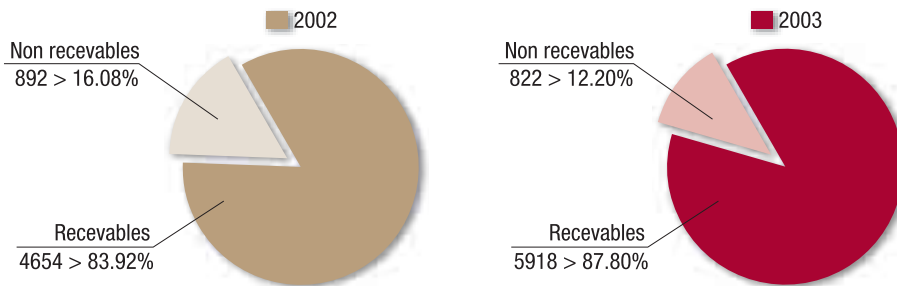
Pour 11 dossiers (contre 2 en 2002), le service de médiation n'a malheureusement pas obtenu les informations utiles auprès des opérateurs concernés.

In fine, 34,43 % des plaintes relatives à des appels malveillants ont finalement pu aboutir à l'identification des auteurs présumés (contre 41,38 % en 2002).

C. PLAINTES MEDIATION

1. Recevabilité

(tableau 23)

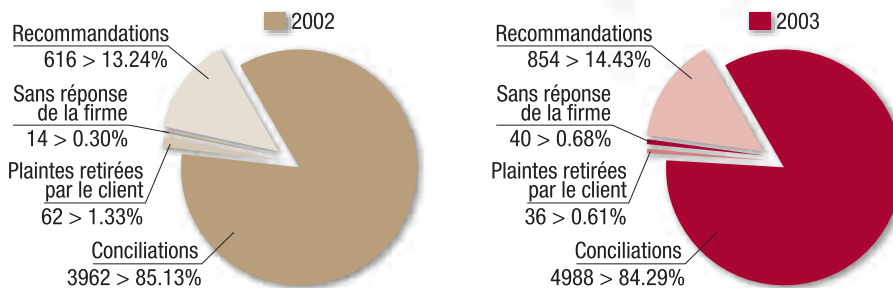


Les plaintes non recevables sont en diminution tant en nombre (822 au lieu de 892) qu'en pourcentage (12,20% au lieu de 16,08%).

37

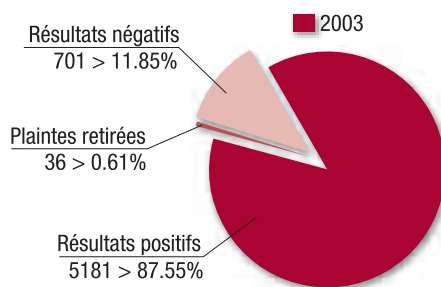
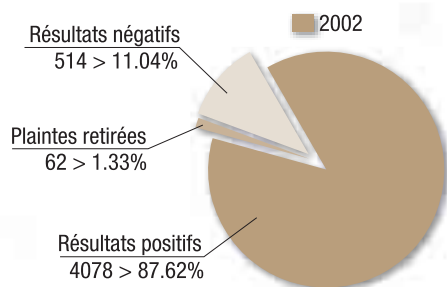
2. Résultats

(tableau 24)



Les conciliations représentent 84,29 % des dossiers traités (85,13 % en 2002). Pour 14,43 % des dossiers, le service de médiation a finalement dû formuler une recommandation. Enfin, il nous faut relever, avec regrets, les 40 dossiers 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, des recommandations favorables aux plaignants suivies par la firme et des recommandations favorables aux plaignants partiellement suivies par la firme.

Les résultats négatifs représentent le total des recommandations favorables à la firme, des recommandations favorables aux plaignants non suivies par la firme et des plaintes clôturées par les médiateurs ou sans réponse de la firme concernée.

Tout comme les années précédentes, 2003 peut être considérée comme une année positive : pour 87,55 % des litiges, le service de médiation est parvenu à obtenir un résultat favorable aux usagers des services de télécommunications.

LE TARIF TELEPHONIQUE SOCIAL

A. APERCU DE LA PLAINTE

Le CPAS qui porte plainte affirme avoir régularisé, dans le courant du mois de mai 2003, les demandes de prolongation du tarif social de cinq habitants de la localité : "Apparemment, il y a eu un problème avec les demandes. A compter des factures de téléphone d'octobre 2003, les personnes n'ont plus eu droit au tarif social. Nous avons téléphoné plusieurs fois au numéro central de Belgacom (impossible en effet de joindre le service tarif social de Belgacom), où l'on nous a chaque fois conseillé d'introduire une nouvelle demande de tarif téléphonique social. Jusqu'à ce jour, nos démarches n'ont donné aucun résultat. Pour certains clients, le service tarif social va même jusqu'à exiger une nouvelle preuve de jouissance du régime préférentiel de la mutuelle (malgré qu'elle ait été jointe à la demande) ainsi qu'une copie du dernier avertissement-extrait de rôle des contributions.

Nous aimerions savoir combien de temps cela va encore durer avant que n'intervienne la régularisation (avec effet rétroactif)."

B. LES FAITS

A partir d'octobre 2003, le service de médiation a enregistré presque quotidiennement des plaintes consécutives aux opérations de contrôle des ayants droit du tarif téléphonique social entamées par Belgacom dans les mois précédents. Au moment de rédiger le présent rapport annuel, le service de médiation constate que les plaintes, principalement originaires de la partie néerlandophone du pays, continuent d'affluer en nombre toujours croissant. Ces réclamations émanent de particuliers mais aussi de mutualités, de CPAS ou d'administrations communales. Les litiges portent tous sur le même objet : d'anciens bénéficiaires du tarif social ont constaté en recevant leur dernière facture de Belgacom qu'ils avaient perdu ce droit et qu'ils devaient, par conséquent, payer le prix plein.

Or, beaucoup de plaignants soutiennent - et les CPAS, administrations communales ou mutualités le confirment fréquemment - avoir envoyé les documents requis à Belgacom et ce, souvent à plusieurs reprises. Chaque fois, Belgacom prétend au contraire n'avoir rien reçu. Les informations récurrentes fournies par tant de plaignants nous portent à croire que Belgacom, face à l'afflux massif de documents, n'a pas pu assurer un traitement administratif correct.

C. LA PROCEDURE DE CONTROLE DE BELGACOM

Renseignements pris, il s'avère que, depuis l'instauration du tarif social, Belgacom a, pour la première fois, organisé à partir du printemps 2003 une vaste opération de contrôle du droit des bénéficiaires.

Dans un premier temps, Belgacom a recoupé autant que possible les informations contenues dans sa base de données recensant quelque 365.000 bénéficiaires du tarif social avec les coordonnées contenues dans les fichiers de la banque-carrefour.

A l'issue de cette première vérification, Belgacom a conclu à la validité du droit au tarif social pour 275.000 personnes. Pour les 90.000 bénéficiaires restants, ce procédé n'a pas permis, pour diverses raisons, de s'assurer qu'ils satisfaisaient aux critères d'attribution. C'est pourquoi Belgacom a écrit à ses 90.000 personnes en leur demandant de bien vouloir à nouveau prouver leur qualité de bénéficiaire dans un délai fixé.

Selon Belgacom, 34.000 abonnés n'ont pas réagi à ce courrier. Ces personnes se sont donc vues retirer le bénéfice du tarif social à partir d'octobre 2003. Parmi celles-ci, un certain nombre ont finalement transmis les documents demandés par Belgacom. La société leur a répondu vers la fin de l'année qu'il n'y aurait pas de régularisation rétroactive.

Au moment de finaliser ce rapport, nous apprenons toutefois qu'à la demande du ministre Vandecasteele, Belgacom appliquera, à titre exceptionnel, le tarif social avec effet rétroactif aux clients qui ont entre-temps prouvé y avoir encore droit. Ces personnes recevront une régularisation sous la forme d'une note de crédit qui sera établie à la fin du mois de février 2004.

D. LE CONTEXTE LEGISLATIF

Les dispositions concernant le tarif social figurent à l'art. 84, §1, 8° de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. La fourniture d'un service de téléphonie à des conditions tarifaires préférentielles relève en effet du service universel. Or, Belgacom demeure à l'heure actuelle le seul prestataire du service universel, ce qui explique que la réglementation sur le tarif social

figure dans la loi définissant les rapports entre l'opérateur historique et l'Etat.

Par ailleurs, dans la version actuelle de la législation, le service universel englobe uniquement la téléphonie vocale de base.

D'autre part, la loi ne contient aucune disposition quant à la procédure de contrôle du droit au tarif social. Par contre, elle stipule que le bénéficiaire doit informer sans délai le fournisseur du service universel lorsqu'il ne satisfait plus aux conditions requises pour bénéficier de ce tarif préférentiel. De plus, le bénéficiaire doit immédiatement reverser les réductions accordées s'il a indûment bénéficié du droit au tarif social.

E. LES CONDITIONS D'OCTROI

Le tarif téléphonique social est accordé aux personnes qui remplissent les conditions suivantes :

- les personnes ayant atteint l'âge de 65 ans
 - le demandeur vit seul ;
 - le demandeur cohabite ;les cohabitants doivent, à leur tour, remplir certaines conditions :
 - une ou plusieurs personnes âgées de 60 ans ; et/ou des enfants en âge scolaire ou atteints d'un handicap d'au moins 66 % ;
 - et/ou des petits-enfants, s'ils sont orphelins de père ou de mère et qu'ils ont été confiés aux grands-parents sur décision judiciaire.
- les personnes atteintes d'un handicap d'au moins 66 % et âgées de 18 ans au moins
 - le demandeur est seulement autorisé à cohabiter :
 - avec deux autres personnes au maximum (ce maximum n'est pas d'application s'il s'agit de parents ou alliés au premier ou second degré).

Outre les conditions en matière de cohabitation, d'âge et de degré d'invalidité, les personnes qui entrent en ligne de compte doivent également remplir la condition de revenu suivante : 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 12.732,29 €, majoré d'autant de fois le montant de 2.357,09 € qu'il y a de personnes cohabitantes (montants au 01/06/2003).

F. LES AVANTAGES DU TARIF TELEPHONIQUE SOCIAL

Les réductions accordées aux bénéficiaires du tarif téléphonique social 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 € (hors TVA) sur la location d'un appareil téléphonique
- 6,20 € (hors TVA) de communications nationales gratuites par période de 2 mois.

G. COMMENTAIRES

A la fin de l'année 2003, le service de médiation a noté, pour la première fois en dix ans d'existence, un afflux de plaintes important concernant le tarif téléphonique social. Les années précédentes, les plaintes enregistrées concernaient le refus de l'octroi du tarif social à de nouveaux candidats bénéficiaires.

Elles ne portaient jamais sur une opération de contrôle des bénéficiaires effectifs du tarif social. Autrement dit, l'opération menée en 2003 constitue une première au niveau de Belgacom.

Bien que la législation n'aborde pas la question du contrôle et que, par conséquent, elle ne fournisse pas non plus de directives en la matière, seul un contrôle régulier reposant sur une parfaite organisation, pourra être considéré comme équitable. A ce propos, la procédure suivie en 2003 soulève bien des questions.

En effet, à défaut d'avoir répondu à un simple courrier envoyé par Belgacom, 34.000 clients, pour la plupart âgés, ont reçu, sans autre formalité, une note de téléphone substantiellement plus élevée.

De plus, il ressort de la masse de témoignages reçus que de nombreux clients ont bien transmis les pièces justificatives requises à Belgacom - souvent même plusieurs fois - et que, malgré tout, ils se sont vu retirer injustement leur droit au tarif social. Le service de médiation présume qu'administrativement parlant, Belgacom n'était pas suffisamment préparée pour traiter correctement le flot de réactions, pourtant prévisible, consécutives aux 90.000 lettres de contrôle envoyées par Belgacom.

Dans un premier temps, Belgacom a refusé de régulariser rétroactivement la situation des bénéficiaires qui étaient parvenus à transmettre les documents demandés. Ce n'est qu'à la demande expresse de son actionnaire majoritaire que Belgacom s'est finalement déclarée prête à appliquer ces correctifs.

Le service de médiation estime, quant à lui, qu'il était équitable de régulariser la situation des clients qui avaient toujours satisfait aux

conditions du tarif social. En effet, l'application temporaire du tarif normal peut résulter tant d'une négligence de la part du client que d'une erreur administrative de la part de Belgacom. Ces petites erreurs, commises tantôt par Belgacom tantôt par le client, faciles à rectifier sur le plan administratif, ne justifient pas que l'on supprime temporairement le droit au tarif social.

Selon Belgacom, plusieurs milliers d'abonnés n'ont toujours pas réagi au courrier initial et paient de ce fait une facture de téléphone plus élevée. Nous présumons que, dans ce groupe, figurent un nombre important de personnes remplissant pourtant toujours les conditions d'octroi. Se pose dès lors la question de savoir s'il est juste de continuer à imputer un surcoût financier à ce groupe de personnes souvent confrontées à un grand état de précarité. Ne peut-on attendre une autre attitude de la part du fournisseur du service universel ? A la lumière de ce qui précède, les commentaires de Belgacom parus dans la presse et relatifs aux économies réalisées grâce à cette opération de contrôle n'étaient manifestement pas indiqués.

C'est pourquoi, dans la perspective de contrôles futurs, il paraît opportun de tirer les leçons de cette expérience malheureuse. Concrètement, le service de médiation formule les recommandations suivantes :

- nécessité d'une démarche plus active lors des opérations de contrôle ;
- optimisation du recours à la banque-carrefour afin de limiter la surcharge administrative pour tous (bénéficiaires, Belgacom, administrations communales, mutualités)
- attitude correcte et pragmatique envers les personnes concernées.

H. LE DROIT AU TARIF SOCIAL DANS UN MARCHÉ DES TELECOMMUNICATIONS TRANSFORME

Pour conclure, le service de médiation tient à rappeler par la même occasion la proposition déjà formulée, dans son rapport annuel 2001, à propos du tarif téléphonique social.

Le secteur des télécommunications a connu de profondes mutations depuis la loi du 21 mars 1991 qui régleme l'octroi du tarif téléphonique social.

La concurrence est apparue dans la téléphonie fixe. Telenet est entrée en scène tout comme de nombreux autres opérateurs. Le consommateur a désormais le choix entre différents opérateurs. A côté de la téléphonie fixe, la mobilophonie a connu un développement exceptionnel.

Actuellement, le consommateur qui, selon la loi, a droit au tarif social, est contraint de se limiter à un seul opérateur et à une seule forme de téléphonie, à savoir un abonnement à la téléphonie fixe chez Belgacom.

Le tarif social a été instauré dans le but de faciliter la vie quotidienne des personnes âgées et des moins valides. En effet, les contacts avec les commerçants et les travailleurs sociaux se font principalement via le téléphone.

Dans l'état actuel de la législation, force est de constater que ce groupe de personnes vulnérables ne peut avoir accès aux nouvelles formes de télécommunications.

C'est pourquoi le service de médiation estime qu'une adaptation des dispositions légales relatives au service universel est indispensable, compte tenu de l'évolution de l'offre de services dans le secteur des télécommunications.

Une modification de la loi s'impose parce que tous les citoyens ont le droit de pouvoir bénéficier du tarif social, indépendamment de la forme de téléphonie - fixe ou mobile - et de l'opérateur qu'ils ont chois.

Depuis plusieurs années, le service de médiation reçoit chaque semaine son lot de plaintes portant sur l'un ou l'autre problème lié au Carrier Preselection Code. En 2003, de nouvelles plaintes de ce genre nous sont parvenues. Une part importante de celles-ci mettaient en cause l'opérateur Scarlet qui faisait installer son CPS chez de nombreux usagers des télécommunications sans les en avoir avertis (une soixantaine de plaintes).

Le Carrier Preselection (CPS) consiste en l'acheminement automatique des appels d'un usager vers le réseau de l'opérateur alternatif de son choix. Plus besoin donc de composer manuellement le code à 4 chiffres de l'opérateur avant le numéro d'appel du destinataire, autrement dit plus de Carrier Select (CS) à opérer.

Fin 2003, 850.000 lignes téléphoniques disposaient en Belgique d'un CPS.

Concrètement, cette procédure permet aux usagers de choisir librement parmi les nombreux opérateurs actifs sur le marché belge des télécoms. Si l'on veut tirer pleinement profit des avantages du marché libéralisé, il est nécessaire tant pour les opérateurs alternatifs que pour les usagers de garantir le bon fonctionnement de la procédure.

D'une manière générale, le service de médiation a relevé trois problèmes importants.

A. L'ANNULATION DU CPS SANS PREAVIS NI AUTORISATION DE L'USAGER

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur V., gérant, signale au service de médiation que sa ligne Belgacom RNIS avec deux numéros a été ramenée, à sa demande, à une seule ligne téléphonique analogique. Sur les deux anciens numéros, un CPS vers Mobistar avait été installé. "Sans le moindre avis, cette présélection n'a pas été transférée sur ma ligne analogique mais je ne m'en suis rendu compte qu'à la consultation de ma facture suivante. J'ai immédiatement envoyé un fax à Belgacom. Ce fax est resté sans réponse et la facture suivante mentionnait à nouveau toutes mes communications téléphoniques. Deux mois plus tard, j'ai envoyé un nouveau fax à Belgacom, qui est resté une nouvelle fois sans réponse..."

COMMENTAIRES

Les accords BRIO conclus entre les différents opérateurs stipulent qu'en cas de modification de l'installation, le CPS est automatiquement supprimé, que l'opérateur alternatif concerné en est immédiatement averti et qu'il lui incombe de demander la réactivation de la procédure précitée.

Force est de constater que ces accords ne prennent pas suffisamment en compte les intérêts des usagers.

Il arrive en effet régulièrement que, suite à une modification technique apportée à une installation, Belgacom omette d'en avertir l'autre opérateur concerné ou que ce dernier oublie, à son tour, d'avertir son client et de lui demander s'il désire faire réactiver son code.

Conséquence de ces erreurs : l'utilisateur ne se rend compte de la suppression du CPS qu'au moment où il reçoit sa facture bimestrielle de Belgacom. A ce moment-là, il ne peut que constater que, depuis un certain temps déjà, ses communications téléphoniques lui sont facturées aux tarifs Belgacom en vigueur.

C'est pourquoi dans le rapport annuel de 2001, le service de médiation avait déjà formulé les propositions suivantes :

- éviter dans la mesure du possible l'annulation du CPS lors de toute modification technique de l'installation ;
- en cas de suppression rendue nécessaire pour des raisons techniques, en avertir conjointement l'utilisateur et l'opérateur alternatif ;
- dans tous les cas, communiquer rapidement et clairement les modalités d'introduction d'une nouvelle demande d'activation du CPS à l'utilisateur en question.

B. LE MANQUE DE TRANSPARENCE POUR L'USAGER : QUI FACTURE QUELLES COMMUNICATIONS ?

APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur V. a porté plainte parce qu'il craint de devoir payer deux fois les mêmes frais de communications : une fois à NetNet et une seconde fois à Belgacom. Il a joint les deux factures à titre de preuve.

Belgacom a confirmé que le CPS avait bien été installé sur sa ligne et a précisé que les frais contestés étaient corrects puisqu'ils portaient sur le numéro 1207 (renseignements nationaux).

COMMENTAIRES

En plus de la facture de l'opérateur alternatif, les usagers continuent de recevoir des factures de Belgacom.

Dans bon nombre de cas, ils ignorent, en effet, que l'abonnement et les services payants (renseignements, messagerie, horloge parlante) continuent d'être facturés par Belgacom. Une facturation de Belgacom peut également intervenir dans d'autres cas, notamment lorsque le CPS est écrasé manuellement par le code 1551 (Belgacom), ou, en cas d'utilisation d'un dialer capable d'écraser le CPS, ou encore en cas de déviation d'appels programmée, précédée du code 1551.

En informant clairement son client CPS de toutes ces modalités, l'opérateur alternatif pourrait éviter bon nombre de ces malentendus.

➔ C. L'INSTALLATION DU CPS SANS L'AUTORISATION DU CLIENT (ACHAT FORCÉ)

APERÇU DE LA PLAINTE

Le Docteur L. a introduit une plainte circonstanciée auprès du service de médiation qu'il récapitule comme suit : "Je porte plainte pour les motifs suivants :

1. Scarlet s'est emparée de mon raccordement téléphonique sans mon autorisation;
2. Scarlet ne m'en a pas informé ;
3. Belgacom tolère de telles pratiques ;
4. Belgacom ne m'en a pas informé ;
5. tant pour Scarlet que pour Belgacom, j'ai dû écrire pour mettre fin à cette intrusion."

COMMENTAIRES

Des plaignants signalent régulièrement s'être vu imposer un CPS alors qu'ils n'avaient pas donné leur autorisation.

Or, les accords BRIO que Belgacom a conclus avec les opérateurs alternatifs stipulent que le CPS ne peut être activé qu'après avoir obtenu l'accord écrit du titulaire de la ligne. Belgacom peut, dans un délai de trois jours ouvrables, réclamer l'accord signé par l'utilisateur final auprès de l'opérateur alternatif.

Pourtant, il arrive encore régulièrement que le CPS soit installé chez des usagers sans leur autorisation.

En général, le problème surgit suite à la visite d'un représentant chez le client ou suite à un contact téléphonique. Il est clair que dans

certains cas, le client n'a pas donné son accord, et encore moins par écrit.

Annuler un CPS non sollicité se révèle pour le client lésé tout sauf une formalité, ce qui en général ne fait qu'ajouter à son exaspération. Ces accords BRIO stipulent en effet que le CPS ne peut être désactivé que moyennant signature d'une autorisation écrite à produire par Belgacom.

Une première proposition qui permettrait d'éviter pareils problèmes consiste à demander aux opérateurs alternatifs de sensibiliser les employés des call centers au fait que le client doit clairement souscrire à une option proposée. Si la société fait appel à un sous-traitant ou à des vendeurs indépendants, elle doit veiller à ce que leur démarche commerciale soit exempte de toute forme d'achat forcé.

➔ D. CONCLUSION

Le service de médiation rappelle une fois encore le manque de prise en compte des intérêts de l'utilisateur dans les accords BRIO conclus entre Belgacom et les opérateurs. Il serait, en effet, possible d'éviter tant l'annulation du CPS sans l'autorisation de l'utilisateur que les pratiques d'achats forcés moyennant la prise en compte réelle de l'intérêt de l'utilisateur et l'application correcte des accords.

Depuis la libéralisation du marché des télécommunications le 1^{er} janvier 1998, le service de médiation a très régulièrement dénoncé les problèmes engendrés par certaines techniques de vente. Il s'est également efforcé d'adresser systématiquement des recommandations aux opérateurs télécoms concernés.

Malgré tous ces efforts, force est de constater qu'en 2003, les utilisateurs continuent de s'adresser au service de médiation pour dénoncer des pratiques commerciales trop agressives. Vu la diversité et le nombre important de plaintes introduites, le service de médiation est convaincu de la nécessité de poursuivre son action visant à instaurer de meilleures pratiques en la matière.

➔ A. BELGACOM MESSENGER

Certaines pratiques qui étaient déjà connues du service de médiation continuent d'être à l'origine de plaintes. C'est le cas, entre autres, du service Messenger activé par l'opérateur Belgacom le premier août 2002 sans l'accord préalable de ses clients et qui continue d'être une source perpétuelle de mécontentement.

Il s'agit d'une messagerie qui se charge de délivrer ultérieurement le message enregistré par l'appelant qui a tenté en vain de joindre son correspondant. Pour le client, ce service supplémentaire est entièrement gratuit. L'appelant, lui, paie les frais d'une communication ordinaire pour délivrer son message.

Bon nombre de plaignants s'indignent du fait qu'après plusieurs sonneries, le service Messenger intercepte l'appel sans l'intervention du correspondant. Ainsi, pour les usagers qui mettent plus de temps à atteindre leur téléphone, particulièrement les personnes âgées et moins-valides, la messagerie intervient trop vite et intercepte l'appel contre leur gré.

De même, le fait que la messagerie rappelle automatiquement les intéressés à plusieurs reprises pour délivrer le message n'est pas pour plaire à tout le monde. Autre difficulté : pour désactiver le service, le client doit prendre l'initiative, ce qui pour bon nombre de plaignants ne va pas de soi.

En effet, un simple coup de téléphone au service à la clientèle ne suffit pas : il faut composer un numéro gratuit et suivre une procédure bien précise.

Rappelons que, dès la réception des premières plaintes suite au lancement de la messagerie, le service de médiation n'avait pas tardé à émettre des réserves quant au fait d'imposer

certain services à l'insu du consommateur et même d'exiger de sa part une démarche pour les désactiver après coup.

➔ B. CARRIER PRESELECT (CPS) NON SOLLICITE

Dans le chapitre précédent, le service de médiation examine en détail un autre type de plaintes pour "vente" forcée rencontré régulièrement : l'installation non sollicitée du CPS sur la ligne d'un client.

Conséquence : le client téléphone à son insu par le biais d'un autre opérateur télécoms ; c'est également lui qui doit entreprendre des démarches pour y mettre un terme et pouvoir revenir à son ancien opérateur.

Des particuliers devenus à leur insu "clients" de Scarlet et de Tele2 ont porté plainte contre ces pratiques auprès du service de médiation.

Nous pouvons également reprocher à l'opérateur Tele2, nouveau venu sur le marché belge des télécommunications en 2003, de précipiter souvent les choses et d'entretenir un certain flou à l'égard de ses clients potentiels.

En effet, ceux-ci, après avoir été contactés par un call center et avoir accepté l'envoi d'une documentation, reçoivent une lettre personnalisée. Dans ce courrier, il leur est souhaité la bienvenue en tant que nouveau client, leur numéro de client étant clairement mentionné. Il leur est signalé par la même occasion qu'ils sont raccordés au réseau Tele2 depuis une date antérieure à la date de réception du courrier et les explications fournies n'apportent en fait pas plus de clarté puisqu'il est indiqué que le "client" peut bénéficier des tarifs avantageux en composant le code Carrier Select ou en faisant installer la présélection (CPS) sur sa ligne.

➔ C. ACHATS FORCES

Le Forfait Talk & Surf PSTN de Belgacom a, lui aussi, été la cible de multiples réclamations en 2003 : des clients ont dénoncé la mention sur leur facture de ce forfait qu'ils n'avaient pas sollicité. Pour arriver à se faire rembourser les redevances indûment facturées, les clients rencontrent souvent d'importantes difficultés. Par ailleurs, les nombreuses plaintes concernant des SMS payants non sollicités et la facturation de connexions 090x non demandées illustrent bien que l'achat forcé est un problème qui peut prendre de multiples formes et que bon nombre d'utilisateurs des services des télécommunications peuvent y être confrontés.

C'est pourquoi nous nous référons une nouvelle fois à l'article 76 §1 de la loi sur les pratiques du commerce qui stipule : "Il est interdit de faire parvenir à une personne, sans demande préalable de sa part, un produit quelconque, en l'invitant à acquérir ce produit contre paiement de son prix ou, à défaut, à le renvoyer à son expéditeur, même sans frais".

D. CONCLUSION

Au vu des problèmes dénoncés dans les plaintes, le service de médiation rappelle quelques-unes de ses recommandations qui permettraient d'éviter les dérives de l'achat forcé et d'autres pratiques commerciales contestables.

Nous invitons les opérateurs télécoms à tenir dûment compte des conseils suivants:

- les offres commerciales orales doivent toujours s'accompagner d'une information claire et complète ;
- l'opérateur d'un call center doit toujours s'assurer clairement que le client souhaite réellement souscrire à l'offre ;
- en cas d'offre reprenant une période d'essai gratuite, il est indispensable de veiller à ce que la période payante ne prenne effet qu'après obtention du consentement formel du client ;
- en cas de recours à une firme sous-traitante, il s'indique de s'assurer que cette société utilise toujours une démarche commerciale qui exclut toute forme de "vente" forcée.

FACTURATION DE LA REDEVANCE DE BASE

POSITION DE BELGACOM

Comme le mentionnent les conditions générales du service de téléphonie (article 73 § 1), les contrats conclus avant le 1^{er} juin 2002 peuvent être résiliés à tout moment moyennant préavis minimum de quatre jours calendrier.

La demande de résiliation du numéro d'appel 0x/xxxx a été introduite le 04/11/03 avec date effective, selon le souhait du client, au 18/11/03.

En outre, l'article 49 des conditions générales dispose qu'en cas de résiliation, les redevances d'abonnement qui ont été payées ou facturées sont irrémédiablement dues.

Le raccordement téléphonique ayant été résilié le 18/11/03, soit durant le bimestre en cours (bimestre du 16/11/03 au 15/01/04), la facturation de la redevance d'abonnement postérieure à la résiliation reste due.

Belgacom insiste sur le fait que par le paiement des factures, les clients reconnaissent avoir pris connaissance et accepté les conditions générales et spécifiques relatives aux produits et services mentionnés sur la facture. Cette mention figure sur les factures adressées aux clients.

Par ailleurs, la facture n° xxxx du 28/03/02 stipulait que de nouvelles conditions générales étaient d'application à partir du 01/06/02 et qu'elles pouvaient être obtenues auprès du service à la clientèle 0800/33 800.

COMMENTAIRES

En dépit de la résiliation expresse du contrat par le client, Belgacom est non seulement habilitée à retenir les éventuelles redevances d'abonnement de base versées au titre de prestation à réaliser par elle mais peut également exiger le paiement de celles comptabilisées anticipativement et ce, sans qu'il y ait la moindre contrepartie pour le client.

Cette absence de contrepartie est généralement mal ressentie. Cette pratique semble d'autant plus incompréhensible que certains clients reçoivent la facture après la suppression de leur ligne.

La position du service de médiation reste inchangée et se base sur la législation relative à la T.V.A. ainsi que sur la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et la protection du consommateur.

L'article 5 de l'Arrêté royal n° 1 du 29 décembre 1992 relatif aux mesures tendant à

L'ARTICLE 49 ALINÉA 2 DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE BELGACOM

A. L'ARTICLE 49 DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Nous évoquons déjà cette problématique dans notre précédent rapport.

Pour rappel, la redevance d'abonnement reprend la mise à disposition du service de téléphonie et les travaux d'entretien. Elle est à payer de manière anticipative mensuellement ou bimestriellement (article 45 des conditions générales de Belgacom).

Avant juin 2002, lorsque le client souhaitait supprimer son raccordement téléphonique, la redevance d'abonnement de base était "due à partir du jour de la mise en service de la ligne jusqu'au jour de la résiliation de la convention". Jusqu'au 01/11/2003, l'article 49 alinéa 2 des conditions générales précisait qu' "en cas de résiliation du contrat, les redevances d'abonnement qui ont été payées ou facturées sont irrémédiablement dues".

A l'heure actuelle, cet article s'énonce comme suit : "en cas de résiliation du contrat à l'initiative du client ou de Belgacom en cas de non-respect par le client de ses obligations, les redevances d'abonnement qui ont été payées ou facturées sont irrémédiablement dues".

B. L'APPLICATION DE CET ARTICLE

LES FAITS

Monsieur T. conteste vivement la dernière facture transmise par Belgacom. Suite à son déménagement en France, il a introduit une demande de résiliation de sa ligne le 04/11/2003 pour le 18/11/2003. Il ne comprend donc pas pourquoi la société lui comptabilise deux mois de redevance dans sa facture du 28/11/2003 (faisant office de clôture de compte).

assurer le paiement de la T.V.A. énumère les mentions devant obligatoirement figurer sur une facture. Ainsi, la date d'achèvement du service constitue un des éléments qui doit être repris sur la facture (article 5, 5°, a). Lorsqu'elle est délivrée avant l'achèvement du service, il suffit qu'elle porte une mention telle que "à livrer", "à fournir", "en cours d'exécution", "à achever". La facture n° xxxx de Monsieur T., après résiliation du contrat et reprenant la redevance d'abonnement de base afférente au bimestre alors en cours ne porte aucune mention de ce genre. Cela dit, il peut difficilement en être autrement puisque le client a résilié son abonnement et n'a, de ce fait, plus accès à un quelconque service de téléphonie.

Il paraît essentiel d'en revenir à l'essence même de l'article 45 des conditions générales. La redevance d'abonnement de base est intrinsèquement liée au service de téléphonie. Dès lors que le client renonce à ce service, la redevance d'abonnement ne se justifie plus du moins pour la période postérieure à la résiliation.

Telle est l'option généralement retenue par la plupart des opérateurs tant en Belgique (Telenet) qu'à l'étranger (France Telecom). Ainsi, l'article 8.9 des conditions générales du contrat d'abonnement au service de téléphonie de Telenet précise que la redevance d'abonnement de base est due à compter de la mise en service jusqu'à et y compris le jour de la résiliation du contrat. Par conséquent, la partie des redevances versée ou facturée à l'avance et correspondant à la période pendant laquelle le contrat n'est plus en vigueur est remboursée à l'abonné. Ce principe a, du reste, été appliqué par Belgacom dans un certain nombre de dossiers.

Par ailleurs, aux termes de l'article 32.25 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et la protection du consommateur, est abusive la clause qui dans les contrats entre un vendeur et un consommateur a notamment pour objet de permettre au vendeur de retenir les sommes versées par le consommateur lorsque c'est le vendeur lui-même qui résilie le contrat. Dans sa formulation actuelle, l'article 49 alinéa 2, des conditions générales n'opère toujours aucune distinction selon que la résiliation est le fait de l'abonné ou de Belgacom. En ce qu'il recouvre également l'hypothèse où le contrat est résilié par Belgacom, l'article 49 alinéa 2 des conditions générales, devrait être regardé comme abusif au sens de l'article 32.25 précité avec toutes les conséquences qui en résultent (article 33, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et la protection du consommateur).

Dans le cas précis de Monsieur T., le service de médiation a invité Belgacom à créditer la redevance d'abonnement relative à la période du 19/11/03 au 15/01/04.

C. EXCEPTIONS

Nous constatons avec plaisir que la société fait néanmoins preuve de compréhension dans certains cas. En voici un exemple.

LES FAITS

Monsieur F. déplore l'attitude de Belgacom suite à ses diverses démarches consécutives au décès de son frère.

Comme réclamé par la société, Monsieur F. a déposé le 09/10/2003 l'acte de décès de son frère et demandé la résiliation de son abonnement téléphonique.

Le client a été surpris à la réception de la dernière facture de son frère que l'abonnement devait être payé jusqu'à fin novembre, soit pratiquement deux mois après le décès.

Monsieur F. trouve une telle réglementation absolument absurde d'autant que dans le cas présent, il s'agissait d'un handicapé minime résidant dans une maison sociale.

COMMENTAIRES

Suite à l'intervention expresse du service de médiation, Belgacom a accepté d'annuler, à titre commercial et exceptionnel, la redevance portée en compte. Une note de crédit a été établie à cet effet et correspond au remboursement de la redevance d'octobre et de novembre 2003.

D. CONSIDERATIONS

Malgré les différentes démarches entreprises par le service de médiation dans le courant de l'année 2003, Belgacom a décidé de maintenir sa position quant à l'application de l'article 49 alinéa 2.

Afin d'éviter néanmoins le manque de cohérence que nous dénonçons dans le traitement des différentes plaintes, Belgacom a implémenté, dès le 22/12/2003, au sein de ses contacts centers et de ses points de vente, le principe de "no refund".

En d'autres termes, Belgacom ne rembourse pas au client les redevances d'abonnement facturées ou payées. Le client est informé de l'application de l'article 49 des conditions générales. Le personnel de Belgacom se doit d'informer le client au moment où il introduit sa demande de résiliation.

Il existe toutefois une instruction demandant aux collaborateurs de vérifier d'abord si la date de résiliation est comprise dans la période d'abonnement bimestrielle reprise sur la dernière facture. Dans l'affirmative, la facturation de cette période d'abonnement est maintenue. Dans la négative, le personnel est prié d'établir une note de crédit.

E. CONCLUSION

Le service de médiation ne peut qu'inviter une nouvelle fois Belgacom à adapter sa position en la matière aujourd'hui contraire à tout sens logique. Il est en effet incompréhensible pour les utilisateurs de refuser de procéder à l'annulation de la redevance de base postérieure à la date de la résiliation.

FACTURATION DES NUMEROS 0903/XX ET 0909/XX

Comme en 2002, le service de médiation a reçu durant l'année 2003 un nombre important de plaintes relatives à des connexions Internet via des numéros à valeur ajoutée 0903 et 0909.

Que se passe-t-il concrètement ?

Les internautes téléchargent fréquemment, sans le savoir, des "dialers" (ou composeur automatique) sur leurs ordinateurs.

Un "dialer" est un programme de numérotation téléphonique permettant d'acquérir des contenus payants par Internet (sans faire appel à une carte de crédit) et dont les frais sont imputés sur la facture de téléphone. Parfois, ces programmes s'installent d'eux-mêmes, à l'insu du cyber-consommateur et se désinstallent automatiquement, ne laissant aucune trace sauf sur la facture de l'internaute (trafic Consultel, international ou encore via satellite).

A l'origine, les "dialers" étaient presque toujours utilisés pour des sites érotiques. Mais aujourd'hui, derrière chaque "pop-up" publicitaire peut se cacher une page qui tentera d'installer un "dialer".

Le service de médiation attire l'attention sur le fait que si certaines configurations peuvent afficher un avertissement lorsqu'on clique sur le bouton de connexion déclarant que le logiciel composera un numéro 090x surtaxé et donnant les détails des prix en vigueur, d'autres configurations composeront le numéro au démarrage sans afficher une quelconque alerte.

D'autre part, le service de médiation tient à signaler qu'il est toujours loisible au client de placer une restriction pour éviter toute mauvaise surprise. La restriction relative aux différents numéros 090x est gratuite chez Telenet. Depuis le 01/12/2003, à l'instar des numéros 077, la restriction concernant les numéros 0903 est gratuite chez Belgacom. Les clients qui possèdent déjà une restriction infokiosque 077 bénéficient automatiquement du blocage du trafic 0903.

Le service de médiation ne peut que regretter que Belgacom n'ait pas étendu la gratuité à l'ensemble des numéros 090x.

A. LES FAITS

Madame P. a reçu le 30/07/2003 une facture reprenant des communications vers des numéros 0903 et 0909, pour un montant total de 371,387€.

Elle conteste cette facture vu qu'elle possède une ligne ADSL et que ses communications vers Internet sont facturées par Planet Internet. Renseignements pris auprès du service à la clientèle de Belgacom, il s'agirait de sites à caractère pornographique. La cliente souhaite l'intervention du médiateur car elle ne souhaite pas payer les communications litigieuses.

B. LA POSITION DE BELGACOM

Les tests techniques effectués tant au niveau du central que de la ligne téléphonique n'ont mis en évidence aucun dysfonctionnement. Par ailleurs, durant la période considérée, Belgacom n'a pas relevé de dérangement susceptible d'influencer la facturation.

Le listing des appels émis durant la période du 01/07/03 au 29/07/03 laisse apparaître que les communications contestées ont bien été émises au départ de la ligne téléphonique de Madame P. :

- le numéro d'appel 0909/xxx, formé à trois reprises, le 02/07/03 concerne un jeu téléphonique de BEL RTL ;
- les numéros d'appel 0903/xxx sont des numéros qui sont gérés et exploités par WorldCom ;
- les numéros d'appel 0903/xxx et 0903/xx sont des numéros gérés et exploités par la société Colt.

Ces sites sont tout à fait accessibles via l'ADSL. A cet effet, Belgacom tient à attirer l'attention de Madame P. sur le fait que la société n'est en aucun cas responsable des services, ni de la facturation de ceux-ci lorsqu'ils sont offerts par des tiers et accessibles par son réseau (article 64 des conditions générales).

En outre, le problème d'appels Internet facturés alors qu'un client possède l'ADSL peut se situer à 2 niveaux : soit sa carte modem est mal configurée, soit son ancienne carte modem se situe toujours dans le PC.

Il faut, en effet, savoir que l'utilisation d'une carte modem et d'une carte ADSL peut poser des erreurs d'utilisation. Par erreur d'utilisation, il faut entendre que la carte modem conservée, par exemple, pour effectuer des opérations bancaires, peut être utilisée en lieu et place de la carte ADSL.

Au vu de ce qui précède, les montants contestés ne peuvent être que maintenus.

Madame P. conteste les communications Consultel à destination des numéros 0903/xxxx et 0909/xxxx portées en compte sur la facture n° xx.

Ces numéros sont, selon le plan de numérotation géré par l'Institut belge pour les services postaux et les télécommunications, attribués à des opérateurs alternatifs qui en ont concédé contractuellement l'usage à d'autres sociétés.

Selon toute vraisemblance, ces communications proviennent de l'installation sur l'ordinateur de Madame P. de programmes permettant de se connecter sur certains sites Internet mais, à un tarif plus important que le tarif de base.

Lors de l'acceptation de ces offres différentes, le cyber-consommateur n'est pas 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 contestée et ne dispose manifestement d'aucune information préalable quant au prix du service proposé. Or, cet élément constitue, conformément à l'article 1109 du Code civil, un des éléments essentiels sur lequel doit porter son consentement. Dans le présent cas, ce n'est qu'à la réception de la facture établie par son opérateur de téléphonie fixe (Belgacom) que le consommateur constate, au vu du montant porté en compte, qu'il a émis une communication vers un numéro à tarification spéciale.

En ce qu'elles n'organisent pas une information préalable et suffisante du cyber-consommateur, les pratiques décrites ci-avant sont, tout à fait, contraires à la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. Elles violent également la loi du 11 mars 2003 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information (article 7).

Ces deux lois traduisent la volonté du législateur d'ériger l'information préalable du consommateur en tant que condition sine qua non d'un contrat équilibré obtenu moyennant un consentement complet et éclairé. Les contrats conclus en ligne sont, à l'instar des contrats classiques, soumis à toutes les règles de droit déjà existantes. Leur dématérialisation n'exclut pas le respect des obligations en matière d'information et de protection du consommateur. En d'autres termes, le consommateur qui adhère au commerce électronique doit, au minimum, pouvoir bénéficier des

mêmes protections et garanties dont il jouit dans le commerce traditionnel. Partant, tout ce qui est illégal l'est également sur Internet.

Sur Internet, les acteurs effectivement à l'origine des pratiques contestées ne sont pas toujours identifiables ou peuvent se trouver hors d'atteinte. Il est donc opportun pour le cyber-consommateur de trouver un intermédiaire. L'intermédiaire est toute personne, entreprise ou organisme qui intervient dans l'accomplissement d'une tâche effectuée entre le point d'expédition d'une transmission d'un document et le point de réception final. En l'occurrence, c'est tout normalement que le cyber-consommateur s'adresse à l'auteur de la facture contestée, soit Belgacom. Cette dernière entend également poursuivre le paiement des frais inhérents à la communication contestée. Par ailleurs, Belgacom fournit, contre rémunération, l'accès à son réseau de communication aux autres prestataires de services impliqués dans ce genre de problématique.

Indépendamment de la question de savoir si cette activité peut ou non être assimilée à une activité de "simple transport", bénéficiant de l'exonération de responsabilité dont question à l'article 18 de la loi du 11 mars 2003 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, la passivité dont fait habituellement preuve Belgacom est d'autant plus inadmissible que les pratiques dénoncées sont contraires à la législation belge relative à la protection et à l'information du consommateur et s'apparente à de la fraude.

A supposer, quoique cela ne soit pas unanimement admis, que Belgacom jouisse, en raison de son rôle purement technique, d'une exonération de responsabilité, cela n'équivaut nullement dans son chef à une irresponsabilité absolue. En tant que société anonyme de droit public, Belgacom est, plus que tout autre prestataire de services de la société de l'information impliqué dans ce type d'activités, garante du droit. L'exonération de responsabilité visée à l'article 18, de la loi du 11 mars 2003 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information ne la dispense pas des obligations inhérentes au droit déjà existant.

Ainsi, Belgacom est tenue d'informer promptement les autorités judiciaires ou administratives des activités illicites alléguées exercées via son réseau (article 21, § 2, alinéa 1^{er} de la loi du 11 mars 2003 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information).

D'autre part, en application de l'article 1134, alinéa 3, du Code civil (principe d'exécution de bonne foi des conventions) et de l'article 30 de la loi sur les pratiques du commerce (obligation d'information à l'égard du consommateur), Belgacom devrait, dans le cadre de ses relations contractuelles avec ses abonnés, informer ces derniers quant à l'existence de moyens permettant de restreindre l'accès à certains services ou de les sélectionner et le cas échéant leur proposer un de ces moyens.

Enfin, 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 se développe moins rapidement en Belgique que chez certains de ses partenaires européens. 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 un degré élevé de confiance parmi les consommateurs et les entreprises qui auront le plus de succès seront celles qui démontrent 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).

Face à cette constatation, un certain "devoir d'implication" incombe à Belgacom. Il lui appartient, dans ses relations avec les opérateurs utilisant son réseau, de s'impliquer davantage et d'initier un véritable processus d'autodiscipline en les informant sur l'importance du respect du droit et du droit des consommateurs en particulier. Il va sans dire qu'un tel projet nécessite impérativement l'engagement durable de l'ensemble des acteurs concernés. A cet effet, le service de médiation recommande vivement à Belgacom de définir une politique générale relative aux pratiques potentiellement illégales qui sont portées à son attention par ses abonnés. Cette politique pour-

rait se traduire, à l'instar de l'initiative lancée par Proximus et Mobistar à propos des services SMS, par l'élaboration d'un code de conduite comprenant des clauses résolutoires par lesquelles les différents prestataires de services de la société de l'information s'engageraient sur certains comportements. D'autres pistes telle que le développement d'un mécanisme de labellisation externe peuvent également être envisagées. 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.

Tenant compte des considérations qui précèdent, le service de médiation recommande à Belgacom de ne pas poursuivre le paiement de services proposés au mépris de la législation belge relative à la protection et à l'information du consommateur et d'annuler les frais afférents aux communications contestées par Madame P.

D. LA REACTION DE BELGACOM

Selon toute vraisemblance, les communications établies vers les numéros concernés ont eu lieu après téléchargement d'un logiciel permettant l'accès à un certain contenu accessible via ces numéros surtaxés. Le téléchargement de ce logiciel n'a peut-être pas fait l'objet d'une information préalable quant au prix à payer par le client. Il est possible également que certaines informations relatives au prestataire de service étaient peut-être manquantes. Belgacom ne peut que déplorer cette situation.

Comme le signale le Médiateur, les numéros d'appel 0903/xxx ; 0903/xxx appartiennent à l'opérateur WorldCom qui les a attribués à ses clients tandis que les numéros 0903/xxxx et 0903/xxxx sont gérés par l'opérateur Colt (qui fait de même). Aussi, Belgacom ne peut que s'étonner du fait que la recommandation ne s'adresse pas à ces derniers, à savoir, les prestataires de service titulaires des numéros concernés, et les opérateurs à qui ces numéros appartiennent.

Belgacom tient à rappeler que l'article 18 de la loi du 11 mars 2003 prévoit une exonération de responsabilité pour les simples transporteurs, tant sur le plan civil que pénal. Le législateur, tant belge qu'europpéen, a ainsi tenu à assurer

un développement serein des services de la société de l'information. Dans le cas contraire en effet, les opérateurs auraient pu être rendus responsables à tout moment des infractions commises par quelque prestataire de services qu'il soit. WorldCom et Colt sont, quant à elles, les hébergeurs de ces services et c'est donc vers elles que le Médiateur devrait adresser sa plainte (article 20 de la loi du 11 mars 2003).

Par ailleurs, Belgacom n'est pas à l'origine de la fourniture du service contesté. La référence à la loi sur les pratiques de commerce et sur l'information et la protection du consommateur (articles 77, 78, 79, 82 et 102) ne trouve donc pas à s'appliquer à Belgacom, cette dernière n'étant pas le vendeur.

Aussi, Belgacom ne peut qu'inviter la cliente ainsi que le Médiateur à s'adresser aux vendeurs à l'origine de la fourniture des services.

Belgacom ne peut que déplorer l'affirmation selon laquelle elle fait preuve de passivité : l'implication de la société est certaine puisqu'elle demande depuis plusieurs années à l'IBPT que la Commission d'Ethique soit réactivée afin que cette dernière puisse imposer des règles uniformes à tout le marché. Par ailleurs, depuis plus d'un an, Belgacom rencontre régulièrement la "Platform of Operators" pour finaliser un code d'éthique valable pour l'ensemble du secteur, et trouver des solutions possibles aux abus constatés sur le marché. L'absence d'une autorité indépendante qui pourrait arbitrer les conflits qui pourraient naître de l'interprétation des nouvelles règles communément acceptées, risque néanmoins de mettre en péril cette initiative.

Pour ce qui concerne l'article 21 de la loi du 11 mars 2003, Belgacom est depuis plusieurs semaines en discussion avec les autorités judiciaires afin de définir les modalités pratiques d'exécution de cette obligation.

Belgacom ne peut donc être tenue pour responsable du dommage subi par un client, du fait de la faute commise par les réels "vendeurs" de ce service. Belgacom ne peut donc que maintenir les montants facturés et inviter les clients à éventuellement en réclamer le remboursement au(x) responsable(s) effectif(s) de l'infraction.

E. CONCLUSION

Si Telenet ne nous a pas encore communiqué son point de vue définitif quant à cette problématique, nous constatons que cette société, dans le cadre du traitement des plaintes individuelles, accepte d'annuler les montants facturés.

Par contre, Belgacom maintient sa position initiale.

En ce qui le concerne, le service de médiation ne peut que confirmer le point de vue qu'il a déjà développé à maintes reprises.

En ce qu'elle fournit, contre rémunération, l'accès à son réseau de communication aux autres prestataires de service impliqués dans la présente affaire, Belgacom ne peut se prévaloir de l'exonération de responsabilité visée à l'article 18, de la loi du 11 mars 2003 sur les services de la société de l'information.

Comme indiqué dans notre rapport annuel 2002, cette activité ne peut pas être assimilée à une activité de "simple transport" bénéficiant de l'exonération de responsabilité dont question à l'article 18 de la loi du 11 mars 2003 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information.

En effet, le considérant 44 de la directive 2000/31 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information précise expressément qu' "un prestataire de service qui collabore délibérément avec l'un des destinataires de son service afin de se livrer à des activités illégales va au-delà des activités de "simple transport" ou de "caching" et dès lors, il ne peut pas bénéficier des dérogations en matière de responsabilité prévue pour ce type d'activité".

Dans le même sens, la section Médiation et Contrôle des Affaires Economiques considère qu' : "(...) un opérateur de téléphonie qui facture pour le compte d'un prestataire de service de la société de l'information, les communications via un numéro de téléphonie surtaxé, soit directement, soit via le service de facturation de la S.A. de droit public Belgacom, n'est pas un simple prestataire intermédiaire fournissant une activité de simple transport au sens de l'article 18 de la loi du 11 mars 2003 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information".

Par ailleurs, contrairement à ce qu'elle affirme, Belgacom tombe, en l'occurrence, sous le coup de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du

commerce et sur l'information et la protection du commerce et plus singulièrement des dispositions relatives aux contrats à distance (articles 77 à 83). En effet, la notion de vendeur, au sens de la loi précitée, a été étendue par la loi du 7 décembre 1998 afin de l'accorder aux exigences de la directive 93/13.

Précédemment, le législateur belge conférait à la notion de "vendeur" une acception jugée trop étroite par la Commission européenne. Cette dernière avait fait remarquer que la notion de "vendeur" est plus limitée que celle de "professionnel" utilisée dans la directive 93/13.

Cette lacune est actuellement comblée par l'article 31 § 2, 2°, de la loi sur les pratiques du commerce qui précise que le vendeur s'entend «non seulement (des) personnes visées à l'article 1°,6 mais aussi (de) *toute autre personne physique ou morale, à l'exception des titulaires de profession libérale (...) qui, dans un contrat conclu avec un consommateur agit dans le cadre de son activité professionnelle*».

Dans son rapport annuel 2002, le service de médiation faisait état d'un phénomène alors nouveau : la réception par l'utilisateur de messages SMS non sollicités qu'il devait payer (reverse charge). Au cours de l'année 2003, l'offre de services par SMS et MMS s'est encore étendue.

Fournisseurs de logos et de sonneries, informations routières, presse quotidienne, informations pour investisseurs, programmes de télévision en tous genres, résultats de football,... : l'éventail de contenus mis à disposition au travers des services SMS ou MMS payants est très large.

Sur ce marché en forte expansion, on dénombre encore des fournisseurs de services qui pratiquent une forme onéreuse de spam, à savoir la livraison de messages SMS payants à des utilisateurs de GSM qui, en général, ne se doutent de rien.

Il suffit parfois que le client ait participé antérieurement à un jeu télévisé par SMS pour qu'il reçoive par la suite, sans les avoir sollicités, une autre série de SMS payants. D'autres motifs peuvent également expliquer la réception inopinée de messages non sollicités.

A. EXEMPLES

Citons deux exemples illustrant le genre de situations rencontrées :

APERÇU DE LA PLAINTÉ

"Depuis quelques jours, ma fille J. reçoit, sans la moindre démarche de sa part, des SMS l'invitant à participer à un jeu. Chaque fois qu'elle reçoit un SMS non sollicité, le crédit d'appel de sa carte est débité de 1 €. Comment puis-je y mettre fin ? Mis à part le fait qu'elle reçoive des SMS non sollicités, comment se fait-il que quelqu'un puisse envoyer aussi facilement des messages et puiser, au passage, dans son crédit d'appel ?

Techniquement parlant, n'y a-t-il pas moyen d'empêcher ces pratiques ? De quelle façon ma fille pourra-t-elle récupérer le crédit d'appel qui s'est volatilisé ?

Nous avons joint entre-temps un opérateur de Mobistar qui nous a dit d'envoyer un message au 3349 en demandant de ne plus transmettre ces messages. Ce que nous avons fait (dont coût : 2 € !). Mobistar nous a également signalé que si l'envoi des messages ne cessait pas, il fallait téléphoner ou écrire à la firme en question. Je trouve scandaleux que ce soit à nous de

faire des démarches pour bloquer des SMS non demandés qui par-dessus le marché nous coûtent de l'argent."

COMMENTAIRES

Mobistar a apporté les éclaircissements suivants : tout d'abord, elle a tenu à souligner qu'elle n'était pas responsable des services prestés par les fournisseurs de services externes, mais a, par ailleurs, assuré au client qu'elle mettrait tout en œuvre pour régulariser la situation.

Selon le fournisseur de services Netsize, l'inscription à ce jeu remonte à cinq semaines avant la mise en service par le client de sa carte Tempo. Selon toutes probabilités, c'est l'ancien titulaire du numéro d'appel qui s'était inscrit à ce type de services. Vu les circonstances, Mobistar s'est dit prête à accorder un crédit d'appel de 7,5 €, l'équivalent du préjudice subi. L'opérateur signale également qu'il y a une longue période de gel à respecter (en général 6 mois) avant de pouvoir ré-attribuer un numéro et précise, en outre, qu'il est impossible d'interdire aux fournisseurs de services l'accès au réseau Mobistar.

APERÇU DE LA PLAINTÉ

"Depuis quelques jours, mon numéro de téléphone est assailli par une série de messages SMS non sollicités provenant d'un service MSN ou hotmail. Etant donné que le nombre de messages atteint la cinquantaine par jour, nous avons décidé de contacter le service à la clientèle de Proximus. Ce service nous a conseillé de nous rendre sur le site <http://nl-sms.mobile.msn.com> pour signaler le problème et y désactiver le service. Mais sur le site en question, un login avec mot de passe est requis, de sorte qu'il m'est impossible de désactiver le service puisque je n'en ai pas pris l'initiative. Comme le problème persistait, j'ai été forcé de changer de numéro et à la date d'aujourd'hui, à compter de 10h00, un verrouillage a été activé sur mes messages SMS entrants."

COMMENTAIRES

Le site de MSN/hotmail offre des possibilités de converser et des adresses électroniques à ses clients. Il leur offre également la possibilité de se faire avertir par SMS en cas de nouveaux e-mails ou messages MSN. Mais ces messages d'avertissement sont payants. Etant donné que

Proximus ne trouve aucune trace de messages sortants sur les factures de Monsieur G., elle suppose qu'il s'agit d'une erreur technique dans le chef de MSN. L'avertissement sur GSM ayant été activé sans confirmation du client, Proximus a accepté de créditer le montant des messages envoyés sur le compte client de Monsieur G. et lui a accordé un dédommagement supplémentaire pour avoir été contraint de changer de numéro d'appel. Par ailleurs, le problème a été signalé à la société MSN pour qu'elle vérifie les procédures appliquées afin d'éviter à l'avenir pareilles mésaventures.

B. ANALYSE

A l'examen des plaintes introduites en 2003 auprès du service de médiation concernant des messages SMS non sollicités, nous avons constaté, à l'instar des deux exemples précédents, que les opérateurs s'efforçaient, et même plus qu'auparavant, de trouver une solution à chaque problème spécifique dénoncé par les plaignants. Concrètement, ils ont entrepris des démarches pour stopper l'afflux de messages SMS et ont remboursé les messages payés non sollicités.

Structurellement parlant, toutefois, peu de changements sont perceptibles à ce jour. Les plaintes introduites en sont la preuve manifeste : les abus subsistent bel et bien. Par ailleurs, les médias regorgent de publicités qui ne mentionnent pas clairement le coût total ou le nombre de messages SMS à recevoir.

L'agressivité des spots publicitaires diffusés notamment aux heures matinales de programmation des dessins animés pour enfants - leur demandant d'envoyer sur-le-champ un SMS payant par exemple - finit de nous convaincre que sur ce marché, on n'a pas encore séparé le bon grain de l'ivraie.

En effet, il ne suffit pas de dédommager le petit groupe de plaignants qui dénoncent la pratique des messages non sollicités sans toucher au fond du problème.

Le service de médiation a, dès lors, accueilli favorablement l'initiative d'autorégulation prise à la mi 2003 par Proximus et Mobistar parce qu'elle peut contribuer à éradiquer structurellement quelques-unes des maladies de jeunesse qui sévissent sur ce nouveau marché en pleine croissance.

L'initiative, qui répond au nom de "Code de bonne conduite pour SMS et MMS Premium et Bulk", s'applique aux fournisseurs de services qui offrent en Belgique des services par SMS ou MMS via ces deux opérateurs mobiles. Conçu comme un complément au contrat passé entre

ces opérateurs et le fournisseur, il contient des règles contraignantes mais aussi des recommandations pour la commercialisation de ces services.

Le Code s'efforce, en fait, d'apporter une réponse aux principales préoccupations que l'on rencontre dans les plaintes. Tous les services Premium ou Bulk doivent, à tout moment, tenir compte des prescriptions de la législation belge. Ils doivent notamment informer clairement les consommateurs finals, respecter la loi sur la protection de la vie privée et se conformer à la législation sur les pratiques du commerce. Le fournisseur de SMS et MMS doit également veiller au respect de l'ordre public et des bonnes mœurs. Le Code incite les fournisseurs de services à plus de transparence sur leur identité.

Il plaide, par ailleurs, aussi en faveur d'une demande expresse d'activation par l'utilisateur, d'une meilleure indication des prix dans les publicités et d'une fréquence maximale du service. Enfin, une attention toute particulière est consacrée aux services destinés aux mineurs d'âge et aux jeux de hasard.

La réussite de cette tentative d'autorégulation dépendra de la capacité des opérateurs à mettre au pas les fournisseurs indisciplinés. Cette initiative n'atteindra son objectif que si tous les opérateurs se conforment strictement à ce Code de bonne conduite.

En effet, tant les usagers de ces services que les opérateurs ont tout intérêt à ce que les fournisseurs de services peu scrupuleux corrigent leurs pratiques sous peine de se voir exclus. En aucun cas, ce Code de bonne conduite ne doit servir à décharger les opérateurs de leur responsabilité en cas de dérives. Signalons au passage que Base, qui n'a pas souscrit à cette initiative, ne présente aucune solution alternative permettant de contrer ces pratiques peu correctes.

LE POINT APRÈS SIX ANS DE PRATIQUE

Dans le courant de l'année 2003, de nombreuses réclamations (2.513 au total) concernant les appels malveillants ont été introduites au service de médiation.

Depuis le 1^{er} janvier 1998, le service de médiation est en effet habilité, en vertu de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, à identifier, à la demande d'une personne victime d'appels malveillants, l'auteur présumé desdits appels. Aussi au terme de six ans d'exercice effectif de cette compétence, nous semblait-il opportun de dresser un rapide bilan afin de clarifier la procédure de traitement de ces dossiers relatifs à la vie privée.

Le nombre de plaintes relatives à des appels malveillants introduites auprès du service de médiation est en constante augmentation : en 2000, nous recevions 1.746 réclamations, en 2001, nous en enregistrons 2.088, en 2002, 2.176 et enfin, en 2003, nous étions sollicités pour pas moins de 2.513 litiges.

Nous allons ainsi décrire ci-après les différentes étapes du traitement d'une de ces plaintes au sein de notre service et ce, de sa réception à l'identification aboutie ou non du présumé auteur des appels.

A. L'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 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 ;
- la demande se rapporte à des dates précises."

Cet article définit les conditions maximales d'acceptation d'une demande d'identification du harceleur 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.

Primo, 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.

Secondo, 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 et de 1999, 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 1.586 plaintes ont été introduites en 2003 (contre 1.173 en 2002).

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 la compétence du service de médiation.

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. L'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 client le cadre légal de la procédure de traitement des dossiers Appels malveillants 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 médiation 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, 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. L'ENVOI DU FORMULAIRE COMPLETE ET DE LA PLAINTE À 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 2003 comme en 2002, Belgacom Mobile reste notre plus important "pourvoyeur" de plaintes Appels malveillants (1.321 en 2003 contre 1.037 en 2002). En 2003, il ressort ainsi que pas moins de 52,57% des plaintes Appels malveillants concernent ledit opérateur mobile.

➡ **D. LA RECEPTION DES RESULTATS ET ANALYSE**

D'année en année, nous constatons que le pourcentage de dossiers clôturés "identification non aboutie" ne cesse d'augmenter. En 2002, les dossiers "identification non aboutie" représentaient 53,02 % (soit 1.043 plaintes) de l'ensemble des plaintes Appels malveillants traitées.

En 2003, 60,93 % des plaintes (soit 1.589 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 utilisateurs de ces cartes ne sont pas répertoriés : 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 interdisent de le transmettre à la victime.

Dans notre rapport annuel de 2001, nous évoquions déjà la loi-programme du 30 décembre 2001 qui a complété l'article 109ter de la loi du 21/03/1991 par des dispositions permettant de lutter efficacement contre l'utilisation de cartes prépayées lors d'appels malveillants.

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. Des concertations avec les opérateurs sont planifiées en vue de fixer les différentes modalités pratiques d'une telle mesure.

Face à cette problématique, le service de médiation invite vivement 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. L'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. LE 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.

Notre rapport annuel est adressé :

- 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



COORDONNEES DU SERVICE DE MEDIATION

→ A. PLAINTES FRANCOPHONES ET GERMANOPHONES

Service de médiation pour les télécommunica-
tions

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 GERMANOPHONES

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

PROCEDURE 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.

COLLABORATEURS DU SERVICE DE MEDIATION EN 2003

Antérieurement, le cadre du personnel mis à disposition du service de médiation était le suivant :

	F	N	T
Médiateur	1	1	2
Niveau 1	2	2	4
Niveaux 2 et 3	4	4	8
Total	7	7	14

Une modification importante est intervenue dans le courant de l'année 2003. En effet, l'article 2 de l'Arrêté Royal du 04/04/2003, publié le 23/04/2003, précise que l'Institut met à la disposition du service de médiation via son personnel ou via le personnel du service radio/TV redevance attaché à l'Institut :

- quatre membres du personnel titulaires d'un grade du rang 12, deux desdits membres du personnel appartenant au rôle linguistique néerlandais et les deux autres au rôle linguistique français ;
- seize membres du personnel appartenant aux niveaux B, C ou D, huit desdits membres du personnel appartenant au rôle linguistique néerlandais et les huit autres au rôle linguistique français.

Dès qu'ils ont pris connaissance du texte de l'Arrêté précité, les médiateurs ont entrepris les démarches nécessaires en vue de procéder aux nouveaux engagements. Au 31/12/2003, les procédures de recrutement se poursuivaient.

En 2003, l'équipe du service de médiation était composée de :

- Eddy Bléhaut (F), niveau 2 statutaire jusqu'au 30/09/2003,
- Philippe Blommaerts (N), stagiaire jusqu'au 31/08/2003 et niveau 1 contractuel depuis le 01/09/2003,
- Maria Cardoso (F), stagiaire jusqu'au 24/03/2003,
- Gonda De Gols (N), niveau 2 statutaire,
- Stéphanie Dewamme (F), niveau 2 contractuel,
- Aline Drèze (F), niveau 1 contractuel,
- Eva Greeve (N), niveau 1 contractuel jusqu'au 20/10/2003,
- Samya Haddouch (F), stagiaire depuis le 01/04/2003,
- Stefan Haesen (N), niveau 2 statutaire,
- Billal Hamecha (F), stagiaire jusqu'au 24/03/2003,
- Boris Iancovici (F), niveau 3 statutaire,
- Karim Lazaar (F), stagiaire depuis le 01/04/2003,
- Chantal Lurkin (N), niveau 1 statutaire,
- Chris Merckx (N), niveau 2 statutaire,
- Christoph Meulemans (N), stagiaire depuis le 14/04/2003,
- Brigitte Nkingu (F), niveau 1 statutaire,
- Michel Noach (N), niveau 2 contractuel depuis le 11/08/2003,
- Isabelle Pallemans (N), stagiaire depuis le 02/10/2003,
- Cindy Ressler (N), stagiaire jusqu'au 14/04/2003,
- Claudine Ska (F), niveau 3 statutaire,
- Luc Tuerlinckx (N), Ombudsman,
- William Van Der Taelen (N), niveau 2 statutaire jusqu'au 11/09/2003,
- Jean-Marc Vekeman (F), Médiateur.

SERVICE DE MEDIATION POUR LES TELECOMMUNICATIONS

Place des Barricades 1

1000 Bruxelles

Tél.: 02 223 06 06

Fax: 02 219 77 88

plaintes@mediateurtelecom.be

