

## Le Médiateur des Communications Electroniques présente son rapport d'activité de la médiation en 2016

Madame Claire Mialaret, Médiateur des Communications Electroniques depuis 2016, a présenté le 20 avril 2017 son premier rapport d'activité annuel aux parties prenantes de la médiation (Associations de consommateurs, ARCEP, DGCCRF), ainsi qu'aux membres de l'Association Médiation des Communications Electroniques (AMCE) qui met à la disposition du Médiateur l'ensemble des moyens matériels et humains nécessaires à l'exercice de sa mission.

Le rapport 2016 comporte 2 grands chapitres (le bilan chiffré de la résolution des litiges et les recommandations du Médiateur), des fiches pratiques pour le consommateur issues des questions récurrentes, la présentation de l'AMCE et de ses membres ainsi que le témoignage du Président de l'ARCEP et du Médiateur belge.

### - Le bilan chiffré de la résolution des litiges

**Le Médiateur a reçu 12 098 demandes de médiation et a rendu 5 575 avis (liés aux dossiers recevables).**

Avec des saisines **en hausse de 28 %** par rapport à l'année précédente, le volume d'activité du Médiateur s'accroît fortement en 2016. Cette augmentation est en lien avec la croissance constatée des flux clients entre opérateurs et la forte médiatisation des dispositifs de médiation, dont la généralisation en France au 1er janvier 2016 a suscité un vif intérêt des consommateurs. Cette tendance est relevée chez tous les médiateurs français.

#### Les principaux domaines de litiges :

- **La téléphonie mobile** reste dominante avec 51% des avis rendus, malgré une baisse entamée depuis 2015 (- 2 points en 2016).
- **Internet** et les offres combinées sont en baisse de 2 points avec 37% des avis rendus. Cette baisse peut s'expliquer par la croissance du parc fibre.
- **La fibre** dont le déploiement croît, génère mécaniquement plus de litiges (10 %). Le déploiement du très haut débit et les fortes attentes des consommateurs justifient cette augmentation. Les litiges portent pour l'essentiel sur les difficultés de raccordement et les dommages liés à la pose des prises.
- **La téléphonie fixe** (RTC) reste faible et stable à 2% en lien avec la baisse constante du parc « RTC ».

#### Les principaux types de litiges :

- **Les contrats** (28% vs 26% en 2015) : en hausse globale, la part de litiges portant sur les contrats mobile et/ou internet progresse. Les litiges portent sur les engagements précontractuels non respectés, l'application des conditions générales d'abonnement et les modalités d'exécution des contrats lors des changements d'offre.
- **La facturation** (27% vs 30% en 2015) : en baisse, les litiges portent à nouveau sur les migrations de forfait, les remises, les majorations de tarifs et les tarifications spécifiques (Service à Valeur Ajoutée notamment).
- **Les problèmes techniques** (25% vs 24% en 2015) : en légère hausse, cette évolution est le reflet des difficultés associées au déploiement de la fibre. Les difficultés techniques progressent peu sur l'ADSL.
- **La résiliation** (20%) : les problèmes liés à la résiliation restent stables, notamment grâce à l'effet modérateur des offres sans engagement sur le mobile. Les litiges portant sur le fixe (ADSL et offres

# A.M.C.E.

---

Association Médiation Communications Electroniques

combinées) progressent quant à eux, notamment du fait de la mise en place d'offres avec engagements (12 mois) par les opérateurs et des difficultés rencontrées par le consommateur pour résilier sans frais à la suite des augmentations tarifaires en cours de contrat.

**Les avis du Médiateur sont acceptés à 98% par les opérateurs (99% en 2015) et à 97% par les consommateurs (98% en 2015).**

Le rapport d'activité présente **le détail des litiges par domaines et types.**

## - Les recommandations du Médiateur

En parallèle de la résolution des litiges, le Médiateur remplit **un rôle à visée préventive en adressant au fil de l'année des recommandations aux opérateurs.** Elles ont pour objectif de trouver des solutions à des réclamations récurrentes de consommateurs et de favoriser l'amélioration des pratiques dans le secteur.

En 2016, le Médiateur a formulé **19 recommandations** (12 en 2015).

### ***A propos de l'Association Médiation des Communications Electroniques (AMCE).***

*La médiation des communications électroniques est née en 2002 de l'initiative des opérateurs de téléphonie fixe et mobile, regroupés aujourd'hui au sein de l'Association Médiation des Communications Electroniques (AMCE).*

*Le secteur des Communications Electroniques est le premier secteur privé à s'être doté d'un dispositif de médiation et d'un [Médiateur](#) unique et indépendant.*

*L'AMCE fédère la quasi-totalité des fournisseurs de service de communications électroniques (mobile, fixe, fibre), ainsi que d'autres professionnels tels que les services d'annuaire téléphonique ou les hébergeurs.*

*4 nouveaux membres ont rejoint l'AMCE à fin mars 2017 : **OVH, 118 818, Vitis (Sté Vidéofutur) et Alsatis.***

*33 [membres](#) représentant 45 marques en France et dans les DOM TOM adhèrent ainsi à ce dispositif de médiation.*

*Pionnière en France dans le domaine de la médiation, l'AMCE figure depuis février 2016, sur la liste des Médiateurs qui satisfont aux exigences du code de la consommation (articles L 153-1 à L153-3) ainsi que sur la liste de l'Union Européenne des médiateurs accrédités pour traiter de litiges transfrontaliers.*

*Retrouvez l'intégralité du [rapport d'activité](#) 2016 et l'AMCE sur Twitter [@mediationtelco](#)*

### ***A propos de la médiation de la consommation.***

*C'est un processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable le litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le Médiateur. Il s'agit donc d'une alternative à l'action judiciaire souvent longue et coûteuse.*

*La médiation de la consommation est totalement gratuite pour le consommateur.*