

Médiateur **des** **communications** électroniques

RAPPORT
20
06

Biographie



M. Raymond Viricelle,
Médiateur des communications électroniques

Diplômé de l'Ecole Nationale de la Magistrature, Raymond VIRICELLE débute sa carrière comme Magistrat à l'Administration Centrale du Ministère de la Justice. En 1976, il se voit confier le poste de sous-directeur du budget du Ministère de la Justice. En 1980, il est nommé Président de Chambre de la Cour d'Appel de Nouméa et en devient Premier Président en 1983. En 1985, Raymond VIRICELLE rejoint le Ministère de la Justice au titre de Directeur des services judiciaires. Détaché à la SNCF en 1989, il en sera Directeur Juridique jusqu'en 2000, date à laquelle il deviendra Avocat général de la Chambre commerciale de la Cour de Cassation. Raymond VIRICELLE a, par ailleurs, été chargé d'enseignement à la Faculté de Droit de Nanterre ainsi que magistrat général assimilé dans la Justice Militaire. Commandeur de l'Ordre national du Mérite, il est également Officier de la Légion d'Honneur et des Palmes Académiques.

Raymond VIRICELLE est co-auteur avec Claude BEBEAR et François AUVIGNE du rapport sur la retenue à la source de l'impôt sur le revenu, remis en mars 2007 à Thierry BRETON, Ministre de l'Economie et des Finances.

Introduction

L'année 2006, première année complète de l'exercice de mes fonctions, a été marquée par un **accroissement sensible des sollicitations** du Médiateur. Plus de 3 700 dossiers ont été reçus, ce qui traduit une augmentation globale de près de 50 %. Cette évolution témoigne de l'intérêt toujours croissant pour le système de Médiation en tant que recours supplémentaire rapide, gratuit et alternatif à une action en justice.

L'année 2006 a également été marquée par une **expérimentation concluante relative à l'examen des différends liés à l'utilisation d'internet**, jusque-là exclu du champ de compétence de la Médiation.

Cette expérimentation fait écho au succès d'internet et à l'adaptation des opérateurs qui l'intègrent de plus en plus dans leurs offres multiservices. Elle a conduit les membres de l'association à décider de l'extension du champ d'application du système de Médiation à internet à compter du 1^{er} janvier 2007 et à adopter les appellations « Médiateur des communications électroniques » et « Association Médiation des Communications électroniques », A.M.C.E.

Compte tenu notamment de ce changement de périmètre, il paraît désormais indispensable de consacrer essentiellement les moyens du service au traitement des cas recevables pouvant donner lieu à un avis sur le fond, même si l'examen des dossiers irrecevables présente une utilité certaine, notamment dans l'intérêt des réclamants. Le Médiateur poursuivra donc en 2007 l'optimisation de ses méthodes de travail avec notamment la proposition d'un **formulaire de saisine pour limiter le nombre de dossiers irrecevables et accélérer le traitement des litiges**.

Ce rapport analyse dans la première partie les dossiers reçus et les types de réclamations. La deuxième partie est consacrée à l'examen des avis rendus, en augmentation de 17,4 %. Elle expose également les suites apportées aux recommandations et aux avis et met en perspective les progrès enregistrés dans le secteur, qui peuvent se rattacher à l'activité de la Médiation. Enfin, la nouvelle méthode de travail du Médiateur en 2007 sera exposée dans la troisième partie du rapport.

Le bilan de l'année écoulée montre que la réalisation des objectifs annoncés l'an dernier, **mieux faire connaître la Médiation et développer son activité et son efficacité**, est en bonne voie.

Sommaire

1^{re} partie : Les dossiers reçus p. 5

I – Évolution globale 2005-2006 p. 5

II – Analyse des demandes relevant de la compétence du Médiateur p. 6

A. Présentation générale p. 6

B. Téléphonie fixe..... p. 7

C. Téléphonie mobile p. 10

III – Expérimentation : les réclamations relatives à internet p. 12

2^e partie : Les avis rendus..... p. 13

I – La nature des avis et leurs suites p. 14

II – La durée du traitement p. 15

III – Les conséquences des avis et le suivi
des recommandations..... p. 15

3^e partie : Le traitement des dossiers p. 19

I – L'information sur les modalités de recours p. 19

II – Formulaire de saisine p. 20

Conclusion p. 21

Annexe I – Avis du CNC relatif au traitement des litiges
(entré en application au 1^{er} janvier 2007) p. 22

Annexe II – Charte de médiation p. 26

1^{re} partie

Les dossiers reçus

I Évolution globale 2005-2006

Le nombre de dossiers reçus progresse de 48,5% (contre 30% l'an dernier) passant de 2 508 à **3 723**.

Conformément à la Charte de la Médiation qui régit les activités du Médiateur, celui-ci n'est habilité à traiter que les différends relatifs à la téléphonie, et aux clients des opérateurs signataires de la Charte*.

Ainsi, sur les 3 723 dossiers reçus, **1 041 dossiers** (contre 585 en 2005) se sont trouvés hors de son champ de compétence, répartis de la manière suivante :

- 694 dossiers relatifs à des opérateurs non-membres de l'A.M.C.E.
- 347 dossiers relatifs à internet

Face au développement des offres multiservices, et dans le contexte des travaux menés en 2006 avec les pouvoirs publics dans le secteur des communications électroniques, les opérateurs membres de l'A.M.C.E. ont souhaité ouvrir la Médiation à internet.

Une **expérimentation** a été conduite en 2006, dont les premières tendances sont présentées dans ce présent rapport (voir III).

Au regard du succès de cette expérimentation et des recommandations du Conseil National de la Consommation (CNC), la décision a été prise d'accepter à compter du 1^{er} janvier 2007 tous les dossiers de ce type pour les différends relatifs aux opérateurs membres de l'Association Médiation des Communications Electroniques (A.M.C.E).

* Opérateurs signataires de la Charte en 2006 : Bouygues Telecom, France Télécom, Neuf CEGETEL, Orange France, SFR et Télé 2.

**Augmentation de
près de 50%
du nombre de
dossiers reçus**

**Des dossiers
internet traités
à titre expérimental
en 2006**

II Analyse des demandes relevant de la compétence du Médiateur

A ■ Présentation générale

Examen de toutes les demandes

Pour rappel, seules les demandes présentées au Médiateur après épuisement des voies de recours internes de l'opérateur concerné font l'objet d'un avis.

Celles qui s'avèrent prématurées sont néanmoins examinées et signalées à l'opérateur pour qu'il puisse traiter la demande. Il n'est d'ailleurs pas exceptionnel que cette simple démarche permette au réclamant d'obtenir satisfaction. Des lettres de remerciement en témoignent.

“ *Le 31 mai 2006, vous m'informiez que je devais utiliser tous les recours internes mis à ma disposition en me fournissant l'adresse du service consommateur. Sachez que le 7 juin, et sans avoir rien fait, je recevais un courrier du service consommateur qui me confirmait que mon compte était résilié en date du 1^{er} mai et que la facture de... était annulée. Je vous remercie de votre intervention qui a été déterminante dans cette affaire.* ”

Le volume global des demandes entrant dans le domaine de compétence de la Médiation a progressé en 2006 de 39,5 %, passant de 1 923 à 2 682.

L'évolution est la suivante :

Part croissante des demandes relatives à la téléphonie mobile

	2005	2006	
Téléphonie fixe	998	1 108	+ 11 %
Téléphonie mobile	925	1 573	+ 70 %
TOTAL	1 923	2 682	

Une telle évolution mérite d'être soulignée car elle contraste avec la situation constatée en 2005 qui avait vu la téléphonie fixe progresser de plus de 70 % et la téléphonie mobile enregistrer une diminution de 14 %.

À cet égard, la croissance constatée paraît être essentiellement due à un **développement de la notoriété et de la connaissance du Médiateur**.

Mieux informés, les clients des membres de l'A.M.C.E., qui représentent une part non négligeable de l'ensemble des utilisateurs, ont tendance à s'adresser directement au Médiateur.

La croissance constatée du nombre de dossiers reçus par le Médiateur (+48,5%) est cependant à analyser avec précaution car en décalage avec l'évolution du nombre d'avis rendus (+17%). Cette différence s'explique en majeure partie par le nombre de demandes prématurées.

**Le Médiateur est
mieux identifié par
les consommateurs**

B ■ Téléphonie fixe

Évolution des principaux types de réclamations :

	2005	2006	
1) Factures	252	248	- 2 %
2) Contrat	218	312	+ 43 %
3) Appels spéciaux	162	44	- 73 %
4) Frais	80	113	+ 41 %
5) Résiliations	130	137	+ 5 %
6) Remboursements	89	132	+ 48 %
7) Problèmes techniques	47	111	+ 136 %
8) Autres	20	12	- 40 %
TOTAL	998	1 109	+ 11 %

1 ■ Factures (- 2 %)

Les réclamations concernent à titre principal des appels que le titulaire de la ligne soutient ne pas avoir émis. Ces appels sont parfois passés à destination de numéros surtaxés.

Elles se heurtent le plus souvent à la jurisprudence, réaffirmée récemment par la Cour de Cassation, qui précise que, lorsque l'existence d'un contrat n'est pas en cause, le relevé des communications crée une présomption selon laquelle, sauf preuve contraire, les appels qui y figurent ont effectivement été émis.

2 ■ Contrat (+ 43 %)

La catégorie des contrats a augmenté sensiblement, ce qui est principalement dû à des réclamations liées aux forfaits, à la contestation de souscription et au délai de mise en service d'une nouvelle ligne ou d'un dégroupage.

Le nombre de litiges relatifs aux forfaits est, tout comme l'an passé, non négligeable. Ces différends trouvent souvent leur cause dans un problème d'information de la part des opérateurs ou une méconnaissance du client sur l'étendue du forfait choisi, sur la nécessité ou non de conserver un forfait alors que l'on a choisi un autre opérateur ou encore sur la compatibilité entre certains forfaits et certaines options. Il peut également s'agir de souscriptions non souhaitées à des forfaits (démarchage) ou du choix d'un opérateur de supprimer ou de modifier un forfait existant.

Les contestations de contrat peuvent résulter d'un démarchage qui aboutit à l'envoi d'un contrat à la place de la brochure d'information attendue par le client. **Ces contestations, lorsqu'elles sont déclarées irrecevables par le Médiateur car prématurées, sont souvent réglées par l'opérateur et ne reviennent pas devant le Médiateur.**

3 ■ Appels spéciaux (- 73 %)

Cette catégorie, nettement en baisse par rapport à l'année dernière, inclut les communications satellitaires émises via un « dialer ». Comme cela avait été pressenti dans le précédent rapport, une telle diminution s'explique par la baisse du nombre de clients utilisant le bas débit qui, seul, permet de telles communications, et par les efforts d'information et recommandations adressées aux clients pour mieux se protéger (*voir le guide pratique des communications électroniques édité par la DGCCRF, les associations et les opérateurs*).

Les clients haut débit, de plus en plus nombreux, sont protégés contre ce phénomène, sauf si un modem bas débit est conservé dans l'ordinateur.

4 ■ Frais (+ 41 %)

Entrent dans cette catégorie essentiellement les frais d'intervention de techniciens et les frais de mise en service.

Après une demande de dégroupage qui n'a pas abouti, les clients doivent ouvrir une nouvelle ligne et s'acquitter de frais de mise en service correspondants qu'ils n'avaient pas prévus.

Quant aux frais d'intervention de techniciens, ils sont souvent dus à l'avènement des offres multiservices (internet et téléphonie) rendant nécessaire la présence d'un professionnel chez certains clients pour effectuer les branchements et connexions utiles.

Net recul
du phénomène
Dialer

5 ■ Résiliations (+ 5 %)

Cette catégorie comporte à la fois les contestations relatives aux résiliations non souhaitées ainsi qu'aux frais en résultant et les contestations concernant les résiliations non prises en compte.

Tout comme pour la rubrique des contestations de contrat, nombreux sont les dossiers de ce type résolus par les opérateurs avant que le dossier ne soit éligible en Médiation.

6 ■ Remboursement (+ 48 %)

Un certain nombre de litiges a été soumis au Médiateur alors que le fond du différend entre le client et son opérateur était réglé mais que subsistait l'attente du remboursement promis qui tardait et que le client ne parvenait pas à obtenir.



J'ai bien reçu sur mon compte bancaire un remboursement de... Je vous remercie beaucoup pour votre intervention qui s'est avérée d'une grande efficacité.



7 ■ Problèmes techniques (+ 136 %)

Les problèmes techniques représentent la plus forte augmentation en pourcentage (+ 136 %) par rapport à l'an passé. De nombreux clients ont rencontré des soucis de qualité de ligne et parfois même des suspensions de ligne d'origine technique, souvent liées, encore une fois, à la souscription d'une offre multiservices (internet et téléphonie).

**Forte hausse
des problèmes
techniques**

8 ■ Autres (- 40 %)

La catégorie « autres » concerne en particulier les cartes prépayées et les demandes de dommages et intérêts.

C ■ Téléphonie mobile

Évolution des principaux types de réclamations :

	2005	2006	
1) Résiliation	295	484	+ 64 %
2) Factures	268	377	+ 41 %
3) Contrat	193	376	+ 95 %
4) Problèmes techniques	105	210	+ 100 %
5) Autres	64	126	+ 97 %
TOTAL	925	1573	+ 70 %

Une telle croissance qui fait suite au tassement des requêtes constaté entre 2004 et 2005 (- 17 %) n'est pas de prime abord facilement explicable.

L'augmentation globale des contestations sur la téléphonie la justifie en partie.

D'autres explications peuvent être avancées :

- Le développement des téléphones mobiles de nouvelle génération et des services multimédia impliquent de nouveaux modes de facturation qui génèrent chez les clients des différends liés à la maîtrise de leur consommation.
- Ces offres nouvelles sont perçues comme complexes. Elles nécessitent des efforts supplémentaires de lisibilité et de pédagogie de la part des opérateurs et une adaptation nécessaire des clients pour comprendre leur fonctionnement.

1 ■ Résiliations (+ 64 %)

La résiliation, et plus précisément les coûts qui peuvent en résulter, reste le motif de contestation prépondérant et augmente de manière importante.

Beaucoup de clients ignorent encore que la souscription d'un abonnement de téléphonie mobile implique un engagement pour une période minimale ou que le renouvellement d'un téléphone mobile à des conditions privilégiées s'accompagne d'un réengagement.

D'autres se prévalent, en élargissant à leur profit son champ d'application, de la jurisprudence de la Cour d'Appel de Versailles du 4 février 2004 qui a ouvert la possibilité de résiliation du contrat pour un motif légitime.

Quelques cas concernent également la résiliation par l'opérateur de contrats pour usage détourné de certains forfaits par le client qui ne respecte pas les conditions d'utilisation du service. Cette résiliation se fait conformément aux Conditions Générales d'Abonnement qui prévoient cette possibilité.

Les offres haut débit et multimedia appellent des efforts de lisibilité et de pédagogie

La résiliation reste le principal objet de litiges

2 ■ Factures (+ 41 %)

Cette rubrique appelle les mêmes observations qu'en matière de téléphonie fixe, avec cependant une spécificité liée aux communications à l'étranger, déjà évoquée l'an passé.

S'y ajoute désormais le cas des forfaits comportant des appels ou connexions internet illimités depuis la France et qui se trouvent très souvent exclus en cas de déplacements à l'étranger.

De façon générale, les contestations de facturation de certaines communications ou SMS surtaxés (SMS+, MMS+) se heurtent, s'agissant de la téléphonie mobile, à des arguments techniques et juridiques.

C'est donc en se fondant sur des considérations d'équité et en relevant des lacunes au niveau de l'information préalable que le Médiateur peut, dans certaines hypothèses, émettre un avis partiellement favorable au réclamant.

**Le Médiateur
privilégie l'équité
en cas de défaut
d'information**

3 ■ Contrat (+ 95 %)

La rubrique des contrats concerne principalement les problèmes de forfaits (étendue, modalités d'application, date de mise en service, etc.) mais également les litiges relatifs à la portabilité, aux options et aux réengagements, lesquels ne résultent d'ailleurs pas uniquement d'un renouvellement de mobile mais parfois tout simplement de la souscription d'une nouvelle option.

4 ■ Problèmes techniques (+ 100 %)

L'augmentation des différends liés aux terminaux s'explique une fois encore par l'évolution technologique de ces appareils dont l'utilisation rend indispensable la lecture des manuels et nécessite parfois des aptitudes ou un soutien techniques.

**Des terminaux plus
complexes nécessitent
un accompagnement
des consommateurs**

5 ■ Autres (+ 97 %)

Cette catégorie (126 dossiers) comporte 83 demandes de remboursement et 38 différends relatifs aux forfaits bloqués rechargeables et aux cartes prépayées dont la date d'expiration arrivée à son terme a entraîné la perte du numéro pour le titulaire.

III Expérimentation : Les réclamations relatives à internet

Le traitement expérimental des dossiers relatifs à internet a débuté au 2^e trimestre. Une analyse exhaustive des réclamations reçues sera effectuée pour l'année 2007, internet étant entré dans le champ de compétence du Médiateur au 1^{er} janvier 2007.

L'analyse d'un échantillon représentatif des 347 dossiers reçus en 2006 a permis néanmoins de constater que les litiges concernaient des problèmes de :

**L'expérimentation a
mis essentiellement
en valeur des
problèmes de
connexion**

Connexion (Absence de connexion ou dysfonctionnement de l'ADSL ou de la téléphonie, rarement éligibilité).....	50 %
Contrat (Contestation de souscription ou de tarif, rétractation notamment en cas de dégroupage)	20 %
Facturation (Contestation du montant ou de prélèvements bancaires)	20 %
Résiliation (Prise en compte tardive ou contestation des frais)	10 %

En ce qui concerne le dégroupage total, la rétractation peut parfois entraîner la perte du numéro de téléphone d'origine. En effet, certains opérateurs, pour fournir au client le service le plus rapidement possible, n'attendent pas l'expiration des 7 jours du délai de rétractation pour mettre en œuvre la procédure de dégroupage.

Ainsi, en cas de rétractation, l'opérateur résilie le service et rembourse au client les éventuels frais engagés mais ne peut, en aucune manière, récupérer le numéro de téléphone initial résilié lors du dégroupage.

Même si les opérateurs qui agissent avant l'expiration du délai le font dans l'intérêt de leurs clients, il conviendrait peut-être que ceux-ci disposent d'une information plus complète afin que leur consentement soit totalement éclairé sur les éventuelles conséquences d'une rétractation.

2^e partie

Les avis rendus

Les avis rendus correspondent à tous les dossiers reçus en 2006 et déclarés recevables, c'est-à-dire entrant dans le champ de compétence du Médiateur et respectant les recours internes préalables auprès des opérateurs.

	2005	2006	
Téléphonie fixe	387	378	- 3 %
Téléphonie mobile	192	243	+ 26,6 %
Internet	0	59	
TOTAL	579	680	+ 17,4 %

On peut observer que le taux de croissance par rapport à 2005 est inférieur à celui des dossiers reçus (pour mémoire 48,5 %), ce qui peut laisser penser, même si le décalage dans le temps ne permet pas un calcul précis, **que les opérateurs, avertis de l'existence d'un recours prématuré auprès du Médiateur, ont réussi à régler le différend à l'amiable et donc à désamorcer le litige.**

Cette remarque prend toute sa valeur en ce qui concerne la téléphonie mobile puisque le nombre des dossiers reçus pour cette catégorie progressait de 70 %.

Quant à la répartition par type de litige, elle n'est, comme l'an dernier, pas sensiblement différente de celle des dossiers reçus analysée dans la 1^{re} partie du rapport.

I La nature des avis et leurs suites

	2005	2006	
Requêtes satisfaites	354	445	+ 25,7 %
Totalemént	80	150	
Partiellemént	274	295	
Requêtes rejetées	225	235	+ 4,4 %
	—	—	
TOTAL	579	680	+ 17,4 %

2 avis rendus sur 3 favorables aux consommateurs

Il convient de rappeler qu'une requête est qualifiée de « totalement satisfaite » seulement lorsque l'intégralité de sa demande est accordée au réclamant.

Les courriers de remerciements reçus montrent cependant que l'essentiel pour un réclamant est de voir sa cause reconnue en son principe même si la demande n'est pas entièrement satisfaite, notamment sur le plan de l'indemnisation souhaitée.

“ Certes, j'aurais bien voulu que soit aussi pris en considération mon préjudice moral mais, à défaut, je suis satisfait de cet épilogue. J'ai conscience que ce résultat est en grande partie dû à vos interventions. C'est vraiment réconfortant de savoir que l'on peut compter sur la force d'un appui compétent. Je tenais à vous en remercier bien vivement. ”

En définitive, le nombre de requêtes satisfaites qui représentait 61,13 % en 2005 atteint cette année **65,44 %**.

Cette progression est en grande partie attribuable à un nombre de requêtes rejetées beaucoup plus faible sur les 59 dossiers traités relatifs à internet (7 sur 59).

En ce qui concerne les avis que les opérateurs ont décidé de ne pas suivre, leur nombre anecdotique dispense de tout commentaire.

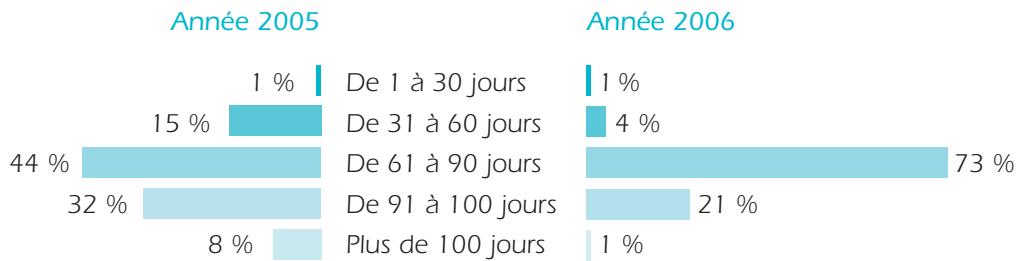
99,3 % des avis suivis par les opérateurs

Ce sont en effet seulement 3 avis sur les 445 favorables aux réclamants que 3 opérateurs différents (France Télécom, Orange Mobile, SFR) n'ont pas suivis, contre 9 avis l'année dernière. En 2006, le taux de non suivi des avis s'établit ainsi à 0,7 % contre 2,3 % en 2005.

À cet égard, le Médiateur estime qu'il convient de maintenir la possibilité, prévue par la Charte de Médiation, pour un opérateur de ne pas suivre un avis car elle suscite assez souvent des débats internes au plus haut niveau, source de réflexions et de progrès qui n'auraient pas nécessairement lieu si les avis étaient contraignants. Rappelons également que ces avis ne s'imposent pas aux clients.

II La durée de traitement

La durée moyenne de traitement des dossiers recevables en 2006 a été de 81 jours, tout comme en 2005, dans le respect de la Charte de Médiation qui prévoit un délai de 3 mois. **Cette durée reste beaucoup moins longue que le recours à une procédure judiciaire.**



Le nombre d'avis rendus au-delà des 90 jours diminue, et ne représente plus que 22 % contre 40 % en 2005, et ce malgré l'accroissement de l'activité enregistrée.

III Les conséquences des avis et le suivi des recommandations

Dans le cadre des avis qu'il rend, le Médiateur est amené à formuler des recommandations et apporte ainsi sa pierre à l'action entreprise par les pouvoirs publics, les associations de consommateurs et les opérateurs au sein du Conseil National de la Consommation en faveur des utilisateurs de communications électroniques.

En effet, si l'activité de la Médiation permet de proposer rapidement une réponse adaptée à chaque cas, l'examen de l'ensemble des différends met en évidence des anomalies récurrentes que seule une réflexion de fond peut résoudre durablement. **Là est la valeur ajoutée du Médiateur qui contribue ainsi à faire évoluer les opérateurs et leurs pratiques, au bénéfice de l'ensemble du secteur.**

**Une contribution
à l'amélioration
des pratiques
au bénéfice du
consommateur**

Les recommandations du Médiateur, formulées de manière plus ou moins explicite dans ses avis, peuvent ainsi servir d'impulsion aux opérateurs.

Une étude systématique des suites apportées à ces recommandations depuis l'instauration d'un « Médiateur de la téléphonie » sera entreprise, dont le bilan pourra figurer dans le prochain rapport d'activité. Seront également recherchées les raisons pour lesquelles certaines d'entre elles n'auraient pas été suivies d'effet.

1) Une information améliorée pour faciliter la compréhension du client

On peut d'ores et déjà mentionner que **beaucoup de recommandations du Médiateur ont concerné l'amélioration de la lisibilité et de la compréhension des documents contractuels et commerciaux**, parmi lesquels figurent non seulement le contrat, les conditions générales et particulières mais également les documents des tarifs et les brochures publicitaires (Accessibilité, Transparence, Clarté).

Par ailleurs, le « **Guide pratique des communications électroniques** », consultable sur le site de la DGCCRF (www.finances.gouv.fr/DGCCRF) ainsi que les « **Fiches d'Information Standardisées** » ont en grande partie répondu à ces préoccupations. L'action conjointe du Médiateur et des participants au CNC, notamment les associations de consommateurs, pour améliorer l'information commence à porter ses fruits.

Dans le présent rapport, il a paru utile de signaler quelques améliorations plus ponctuelles que le Médiateur considère comme notables et qui ont été mises en œuvre par certains opérateurs.

Ainsi, en ce qui concerne **la durée de l'engagement contractuel et la possibilité de résiliation anticipée**, un opérateur a pris l'initiative d'indiquer clairement la date de fin de période contractuelle sur la première page de chaque facture (au recto) en rappelant (au verso) les effets d'une résiliation anticipée, notamment la facturation des mois restant à courir jusqu'au terme de l'engagement.

Des membres de l'association de Médiation se sont également efforcés d'améliorer l'information sur **l'utilisation des options**, notamment en ce qui concerne les conditions de **report des minutes non consommées**.

Un opérateur a pris le soin d'indiquer dans son **guide des tarifs** sous la forme d'un avertissement que l'utilisation des cartes à codes et des cartes prépayées depuis l'étranger par le biais d'un téléphone mobile est soumise à une tarification particulière.

L'enjeu de la lisibilité des documents contractuels et commerciaux

2) Des évolutions de pratiques et des contrôles renforcés

Les signataires de la Charte de Médiation se sont montrés sensibles aux suggestions du Médiateur relatives aux modalités de modification des forfaits et ont, globalement, renforcé la **procédure d'identification des demandes de changement, en particulier lorsqu'il s'agit de passer d'un forfait bloqué à un forfait dépourvu de plafond.**

Cette modification est suivie par l'envoi d'un SMS de confirmation et/ou par un courrier au titulaire. Chez un opérateur, il est désormais impossible de remplacer une offre bloquée sans la signature par le client d'un avenant au contrat.

Une nouvelle option de contrôle parental renforcé a été créée par un opérateur. Celle-ci permet, en plus de la protection offerte par le contrôle parental sur mobile, de bloquer l'accès aux chats par SMS et aux blogs.

La **fiche d'intervention technique d'un opérateur** a été améliorée et elle est désormais systématiquement accompagnée d'un devis.

Par ailleurs, sans attendre la concrétisation du projet de loi en faveur des consommateurs, certains opérateurs ont réduit **la durée du préavis de résiliation des contrats de téléphonie mobile à 1 mois.**

**Une modification
des contrats
encore plus
sécurisée**

3^e partie

Le traitement des dossiers

Après plus de 3 ans d'existence, la Médiation franchit aujourd'hui un nouveau cap dans son fonctionnement et fait évoluer la procédure de traitement des dossiers.

Les engagements pris par les opérateurs dans le cadre du Conseil National de la Consommation, en particulier ceux relatifs aux délais de traitement des réclamations, ainsi que l'extension de la compétence du Médiateur aux dossiers relatifs à internet génèrent nécessairement une augmentation du nombre de saisines du Médiateur.

Afin de garantir au réclamant un traitement efficace de son dossier, une action forte a été engagée pour réduire, grâce à une **meilleure information**, le nombre de dossiers irrecevables dont l'examen prend néanmoins du temps et améliorer, par la mise à disposition d'un **formulaire**, la présentation des réclamations afin d'en faciliter le traitement.

I L'informations sur les modalités de recours

Des efforts d'information pour éviter les saisines prématurées

La Charte de Médiation a été adaptée au nouveau champ de compétence et fait désormais référence aux appellations « Association Médiation des Communications Electroniques » -A.M.C.E.- et « Médiateur des communications électroniques ». Le document pédagogique « Modalités de recours au Médiateur » a également été adapté à ce nouveau périmètre. Sa vocation : guider le réclamant dans ses démarches.

Figurant sur le site du Médiateur (www.mediateur-telecom.fr) et adressé aux réclamants qui saisissent prématurément le Médiateur, il précise en particulier les conditions de recevabilité d'une demande et expose les modalités de son traitement.

II Formulaire de saisine du Médiateur

La vocation du formulaire de saisine du Médiateur est d'aider le consommateur à se poser les bonnes questions avant de rédiger sa demande et à exprimer clairement son besoin, après avoir vérifié que les recours auprès de son opérateur ne lui ont pas donné satisfaction. **Ce formulaire facilite ainsi le travail de l'équipe de Médiation qui peut donner beaucoup plus rapidement l'orientation adéquate à chaque demande.**

Une première version de ce formulaire figure sur le site du Médiateur (www.mediateur-telecom.fr) et peut être adressée par les opérateurs à leurs clients lorsqu'ils signalent la possibilité d'un recours au Médiateur. Destiné à être transmis au Médiateur par voie postale, il pourra dans une phase ultérieure être utilisé pour une saisine directe à partir du site du Médiateur.

Compte tenu des multiples intérêts qui s'attachent à une présentation homogène des réclamations, il est envisagé qu'un dossier transmis au Médiateur sans utilisation du formulaire puisse être retourné au réclamant accompagné du formulaire. Celui-ci sera invité à vérifier qu'il réunit effectivement les conditions pour saisir le Médiateur et à remplir le formulaire.

Il doit cependant être précisé que l'opérateur concerné sera avisé de la saisine prématurée du Médiateur et qu'ainsi il pourra toujours, possibilité dont le précédent rapport avait mis en évidence l'intérêt, reprendre contact avec son client et tenter de régler le différend avant une nouvelle saisine.

Un formulaire de saisine pour guider le consommateur dans l'expression de sa demande

Conclusion

Le bilan qui vient d'être dressé pour les dossiers reçus en 2006 montre que la « Médiation de la téléphonie » a su faire face au développement de son activité. Au regard des premiers mois d'activité 2007, le Médiateur est confiant dans la capacité de la « Médiation des communications électroniques » à prendre le relais et continuer à accompagner les clients dans ce secteur qui ne cesse d'évoluer.

Certes des réclamants déçus ont parfois manifesté leur mécontentement mais plus nombreux sont ceux qui ont pris la peine de faire connaître leur satisfaction.

Quelques extraits de ces témoignages l'illustrent. Ils constituent pour l'équipe de la Médiation un encouragement à toujours faire preuve de la même conscience professionnelle et du même engagement.

“ *Nous vous remercions d'avoir bien voulu traiter notre dossier. Vous avez pris la peine de nous écouter et la décision que vous avez rendue nous satisfait pleinement. Pour tout cela, nous vous remercions infiniment et cela nous rassure de savoir qu'un organisme comme le vôtre existe pour défendre de simples consommateurs face à de puissantes structures.* ”

“ *Je tenais surtout à vous exprimer mes plus sincères remerciements pour le règlement de cette affaire. Votre efficacité, votre patience, votre pugnacité ..., il faut l'avouer, méritent ma reconnaissance. Je tenais à vous exprimer toute ma gratitude. Pour travailler régulièrement avec le Médiateur de l'Inspection Académique, je connais toute la difficulté de votre métier. Je sais combien votre rôle est essentiel et ai saisi depuis longtemps toute la difficulté de votre mission. Merci ! Ces remerciements vont également à toutes les personnes qui vous secondent. Leur accueil, leur écoute, leur gentillesse sont remarquables.* ”

Avec l'aide des associations de consommateurs dont l'apport dans la présentation des requêtes ne peut qu'être apprécié, la Médiation continuera à apporter sa contribution à l'objectif d'une plus grande satisfaction des utilisateurs de communications électroniques, à court terme, pour un règlement efficace des litiges individuels, et à moyen terme, pour améliorer de façon durable le service rendu aux clients et les pratiques du secteur.

Annexe I

AVIS DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION RELATIF AU TRAITEMENT DES LITIGES DANS LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

NOR ECOC0600203 V 22

En application du mandat donné au Conseil National de la Consommation par le Ministre délégué à l'Industrie à la suite de la table ronde organisée le 27 septembre 2005 avec les associations de consommateurs et les fournisseurs de services et communications électroniques, un groupe de travail a été chargé de faire des propositions pour améliorer l'information donnée au consommateur, le contenu et l'application des contrats, la qualité du service rendu et le traitement des litiges dans le secteur des communications électroniques. Ce groupe a élaboré un ensemble de recommandations relatives au traitement des litiges.

Aux termes de ces travaux le Conseil National de la Consommation adopte l'avis ci-après.

Objectifs

Le secteur des communications électroniques connaît de nombreuses réclamations. Une part de celles-ci trouve une issue dans des conditions qui n'apparaissent pas toujours satisfaisantes soit parce que les procédures de traitement des réclamations, lorsqu'elles existent, ne sont pas totalement réactives et impliquent des délais parfois longs, soit parce que la réponse apportée ne donne pas satisfaction au consommateur soit même parce que les opérateurs n'apportent parfois pas de réponse aux réclamations formulées.

Dans le cadre d'une démarche générale visant à améliorer la relation entre les fournisseurs de services et de communications électroniques et leurs clients, il convient de clarifier le parcours que doit suivre le client en cas de réclamation pour lui permettre d'obtenir une réponse pertinente dans des délais raisonnables. Cela suppose, notamment de définir les modalités de réception et de traitement des réclamations par les opérateurs et d'en informer largement les consommateurs.

Observations préalables

Le CNC rappelle au préalable

- qu'il a centré sa réflexion sur le règlement interne des litiges par les entreprises et la définition des procédures mises en œuvre à cet effet, à l'exclusion de tout autre mode de règlement,
- qu'il n'a pas entendu se prononcer sur les solutions à apporter aux litiges ; il n'a en particulier pas intégré dans sa réflexion les réponses à apporter aux litiges dont l'origine se trouve dans une absence de fourniture du service souscrit, cette question faisant l'objet de travaux par ailleurs consacrés à la résiliation du contrat,
- que plusieurs initiatives ont déjà été prises pour favoriser l'information du consommateur sur l'identité et les coordonnées du service client : ainsi, l'arrêté du 1^{er} février 2002 relatif à la présentation de la facture de téléphone fait obligation de mentionner les coordonnées de ce service sur la facture ; de même, l'avis du Conseil National de la Consommation relatif à la fiche d'information pré-contractuelle prévoit expressément qu'elle doit faire mention des coordonnées de ce service,

Recommandations

Le CNC précise que ses recommandations devront s'appliquer à l'ensemble des fournisseurs de services et de communications électroniques.

Il recommande

- l'adoption par tous les opérateurs d'un dispositif de traitement des réclamations reposant sur l'existence de deux niveaux de contact internes à l'entreprise et sur l'adhésion à un dispositif de médiation intervenant en dernier recours (sans préjudice des voies de recours judiciaires) ;
- la mise en place d'un premier niveau de réception et de traitement des réclamations performant de manière à permettre aux consommateurs d'obtenir une réponse à la réclamation qu'il a formulée dans des délais raisonnables ;
- une large information du consommateur sur le dispositif de traitement des réclamations mis en place par chaque opérateur. Cette information doit comprendre une description du dispositif, avec ses principales étapes, dans un document joint au contrat ou inclus dans le contrat ; elle doit comporter, au minimum, les coordonnées postales, téléphoniques et éventuellement électroniques des services chargés de recevoir et de traiter les réclamations et le descriptif des modalités pratiques retenues. Cette information doit également figurer sur les sites Internet ; les coordonnées de ce premier point de contact doivent par ailleurs figurer sur les factures et sur les correspondances adressées par l'opérateur au consommateur en rapport direct avec le contrat ;
- la mise en place par chaque opérateur d'un système de suivi des réclamations qui lui permette de disposer d'un historique ;
- la mise en place par chaque opérateur d'un système de suivi des délais de réponse aux consommateurs, permettant d'évaluer l'application du présent avis.

Le premier niveau de contact

Ce niveau de contact doit pouvoir être joint par oral et par écrit. Le contact oral doit être encouragé dans la mesure où il doit permettre un traitement de toute réclamation dans des délais brefs.

Lorsque le consommateur souhaite formuler par oral une réclamation, le groupe préconise que

- en cas d'attente pour obtenir un conseiller clientèle : le consommateur est soit invité à patienter si la durée d'attente estimée pour être mis en relation avec un conseiller clientèle est inférieure ou égale à 2 minutes, soit informé de la durée maximale d'attente estimée si celle-ci est supérieure à 2 minutes,
- le tarif du service qui sera facturé au consommateur soit annoncé dès la mise en relation avec le centre de contact appelé conformément à la réglementation en vigueur. Ce tarif est également précisé dans la documentation tarifaire et la facture ;
- le serveur vocal interactif, qui permet des opérations automatiques et l'orientation des appels vers le service compétent de l'opérateur, ne comporte pas plus de six choix à son premier niveau, l'un de ces choix au moins étant la mise en relation avec un conseiller clientèle ;
- la réponse au consommateur soit donnée en respectant le protocole suivant :
 - Soit le chargé de clientèle est en mesure de répondre immédiatement : il traite la demande et fournit une réponse précise, claire et appropriée,
 - Soit le conseiller clientèle ne peut pas répondre lui-même mais il peut transférer l'appel au service compétent : la réponse précise, claire et appropriée est alors donnée par ce service,

- Soit le chargé de clientèle ou le service compétent est obligé de faire des recherches ; il annonce au téléphone le délai dans lequel il s'engage à apporter la solution. Les professionnels s'engagent à traiter 80 % des demandes en 10 jours ouvrés. Dans tous les autres cas, le délai de traitement ne peut excéder un mois, hors événement exceptionnel ;
- dans le cas où le consommateur ne peut être joint par téléphone, l'opérateur s'engage à lui apporter une réponse systématiquement, soit par un SMS, soit par un message vocal sur son répondeur téléphonique, soit par courrier postal, soit par télécopie, soit par courrier électronique ;
- la réponse donnée au client doit lui être communiquée suivant les modalités ci-dessus qui lui permettent, le cas échéant, de saisir le deuxième niveau de contact de l'opérateur. A la demande du client, la réponse donnée est confirmée par écrit.

Lorsque le client souhaite formuler sa réclamation par écrit, le groupe recommande l'application des principes suivants :

- La réclamation écrite peut être adressée par courrier postal simple, le cas échéant, en recommandé avec accusé de réception à l'initiative du consommateur, ou sous forme de courrier électronique ; le délai de réponse court à compter de la réception de la lettre de réclamation chez l'opérateur ;
- Lorsque le courrier est pris en charge par l'opérateur :
 - Soit une réponse est apportée au fond ; les professionnels s'engagent à traiter 80 % des demandes dans un délai de 15 jours ouvrés;
 - Soit la réponse au fond ne peut être apportée dans ce délai ; l'opérateur adresse un accusé réception de la demande du consommateur, (soit par un SMS, soit par un message vocal sur son répondeur, soit par courrier postal, soit par courrier électronique) dans lequel il annonce le délai de traitement requis ; ce dernier ne peut excéder un mois, hors événement exceptionnel ;
- Lorsque la réponse au fond a été apportée au client, deux solutions peuvent se présenter : ou bien, le client est satisfait de la réponse et la réclamation est close, ou bien il ne l'est pas et il dispose de la faculté de saisir le deuxième niveau de contact de l'opérateur. Par ailleurs, tout manquement du professionnel quant au respect des délais annoncés ouvre la possibilité, pour le consommateur, de saisir le deuxième niveau.

Le deuxième niveau de contact

- Le deuxième niveau ne peut être saisi que par écrit : courrier postal simple, le cas échéant, en recommandé avec accusé réception à l'initiative du consommateur, ou sous forme de courrier électronique ;
- A minima, une adresse postale est communiquée. L'information sur l'existence de ce deuxième niveau et ses coordonnées est portée à la connaissance du consommateur au plus tard au moment de la signature du contrat, notamment dans les conditions générales de vente, les conditions générales d'abonnement, les conditions générales d'utilisation ainsi que sur le site Internet des opérateurs. Elle précise les conditions de saisine de ce deuxième niveau ;
- Ce deuxième niveau de contact ne peut être saisi que si, préalablement, le premier niveau a été saisi. Le consommateur peut le saisir en cas d'absence de réponse du premier niveau dans les délais annoncés ou si la réponse apportée par oral ou par écrit ne lui a pas donné satisfaction ;

- Tout litige dont est saisi le deuxième niveau est traité dans un délai aussi court que possible ; ce délai ne peut généralement excéder un mois à compter de la date de réception du courrier ; les professionnels s'engagent à traiter 80 % des cas dans ce délai. Celui-ci ne pourra être dépassé que pour des cas particulièrement complexes, et avec l'accord exprès du consommateur. Dans ce cas précis, le consommateur sera informé du délai maximum prévisible de réponse qu'il pourra accepter ou refuser. En cas de refus, il pourra saisir l'instance de médiation à laquelle l'opérateur aura adhéré;
- Si la réponse apportée au client est favorable, celle-ci peut être fournie par tout moyen (oral, SMS, télécopie, courrier postal, courrier électronique). Lorsqu'elle est fournie oralement ou par SMS, elle peut être confirmée par écrit si le client le demande) ;
- Si la réponse apportée au client est défavorable, elle donne lieu obligatoirement à un écrit sous une forme qui permette son utilisation dans des procédures de recours ultérieures.

Le 2^{ème} niveau est le point de contact privilégié pour le traitement des réclamations émanant des associations de consommateurs. Les associations de consommateurs doivent, avant de saisir ce 2^{ème} niveau, s'assurer que le client a bien saisi le premier niveau.

Le troisième niveau de contact

Ce troisième niveau de contact est constitué d'une instance de recours dédiée de type médiation.

L'information sur l'existence de ce troisième niveau et ses coordonnées est portée à la connaissance du consommateur au plus tard au moment de la signature du contrat, notamment dans les conditions générales de vente, les conditions générales d'abonnement, les conditions générales d'utilisation ainsi que sur le site Internet des opérateurs. Elle précise les conditions de saisine de ce troisième niveau.

Ce troisième niveau de contact ne peut être saisi que si, préalablement, les premier et deuxième niveaux ont été saisis et que la réponse apportée par le deuxième niveau par oral ou par écrit n'a pas donné satisfaction au consommateur. Celui-ci peut néanmoins saisir directement le 3^{ème} niveau :

- dans un délai de 2 mois à compter de sa première demande s'il n'a pas reçu de réponse,
- s'il refuse le délai spécifique communiqué par le deuxième niveau dans les cas très particuliers de traitement complexe.

Afin de permettre à chaque fournisseur de services de se conformer aux prescriptions définies par le présent avis, le CNC recommande que le dispositif retenu soit mis en œuvre au plus tard le 1^{er} janvier 2007.

Un suivi de cet avis sera effectué six mois après sa publication.

Annexe II

CHARTRE DE MÉDIATION

PREAMBULE :

Les fournisseurs de services de communications électroniques (opérateurs et sociétés de commercialisation de services), signataires de la présente charte, disposent de structures internes de traitement des réclamations auxquelles leurs clients doivent s'adresser en cas de différend.

Toutefois, lorsqu'ils persistent, les différends pourront faire l'objet d'une médiation facultative et gratuite. A cet effet, les fournisseurs de services de communications électroniques, réunis au sein d'une association loi 1901 dénommée « Association Médiation Communications Electroniques », ont désigné un médiateur, ayant une indépendance et une autorité reconnues, afin qu'il donne son avis sur ces litiges.

La médiation obéit aux règles ci-après décrites.

CHAPITRE I – LE MEDIATEUR

Article 1 Désignation

Le médiateur est désigné, après consultation de la DGCCRF et des associations de consommateurs*, par les fournisseurs de services de communications électroniques signataires de la présente charte pour une durée de trois (3) ans renouvelable une fois.

Article 2 Compétences

Le médiateur est désigné compte tenu de ses compétences notamment juridiques afin de pouvoir rendre des avis en droit comme en équité.

Article 3 Indépendance

3.1 Le médiateur ne doit jamais avoir été lié à un fournisseur de services de communications électroniques par un contrat de travail, ni détenir des actions de l'un des fournisseurs de services de communications électroniques, ni être intervenu comme consultant pour un des fournisseurs de services de communications électroniques, ni avoir de liens avec une association de consommateurs.

3.2 Le médiateur exerce sa mission en toute indépendance et ne reçoit aucune directive de qui que se soit.

Article 4 Confidentialité

Le médiateur est soumis à une obligation de confidentialité.

4.1 Le nom des parties, le contenu du dossier et les faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission demeurent confidentiels.

4.2 Aucun des avis qu'il est amené à rendre ne peut être porté à la connaissance de tiers au différend en cause, sauf dans les conditions particulières du rapport annuel, telles que spécifiées au Chapitre V.

CHAPITRE II – DOMAINE D'APPLICATION DE LA MEDIATION

La médiation s'applique à tous les litiges opposant un fournisseur de services de communications électroniques, signataire de la présente charte, à l'un de ses clients (ci-après désigné Client).

* Au sens de la présente charte, le terme « associations de consommateurs » comprend toutes les associations de consommateurs agréées et les associations d'utilisateurs mentionnées en annexe.

CHAPITRE III – FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION

Article 1 Saisine préalable du fournisseur de services de communications électroniques

- 1.1 Chaque fournisseur de services de communications électroniques indique à ses clients les modalités des recours internes auxquels les clients doivent s'adresser avant de saisir le médiateur.
- 1.2 Lorsque, après épuisement des procédures internes du fournisseur de services de communications électroniques, le différend opposant le Client et son fournisseur de services de communications électroniques n'a pas pu être résolu à l'amiable par les deux parties, le fournisseur de services de communications électroniques communique au Client, le nom et l'adresse du médiateur et lui indique les modalités de sa saisine.
- 1.3 Le médiateur décide de la recevabilité des différends qui lui sont soumis.

Article 2 Procédure de saisine

- 2.1 Le Client ou l'association de consommateurs chargée de représenter les intérêts du Client ou le fournisseur de services de communications électroniques saisit le médiateur par lettre simple au moyen d'un formulaire fourni par l'opérateur, accompagné d'une copie des documents en sa possession.
- 2.2 Le médiateur accuse réception de ce dossier et demande à l'autre partie de lui transmettre les éléments en sa possession et de lui exposer sa position dans le délai d'un (1) mois. A défaut de réponse dans le délai indiqué, le médiateur commence à instruire le dossier sur la seule base du dossier en sa possession.
- 2.3 Les échanges entre le médiateur et les parties se font par écrit sauf si le médiateur souhaite entendre personnellement les deux parties.

Article 3 Expert

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le médiateur peut faire appel à un expert indépendant qu'il choisit librement en tenant compte de ses compétences techniques dans le domaine des communications électroniques.

Article 4 Avis rendu par le médiateur

- 4.1 Une fois l'instruction du dossier terminée, et dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de sa saisine, le médiateur rend un avis en droit qu'il peut compléter le cas échéant par des considérations tirées de l'équité.
- 4.2 Un exemplaire de l'avis est adressé au Client et à l'association de consommateurs qui le représente le cas échéant, et un autre exemplaire au fournisseur de services de communications électroniques.
- 4.3 Chaque partie à la médiation est libre de suivre ou de ne pas suivre l'avis rendu par le médiateur, et en informe l'autre partie ainsi que le médiateur.

CHAPITRE IV – EFFETS ET FIN DE LA MEDIATION

Article 1 Prescription

La saisine du médiateur suspend la prescription des droits que le fournisseur de services de communications électroniques et le Client peuvent s'opposer et ce, tant que le médiateur n'a pas rendu son avis.

Article 2 Action en justice

- 2.1 Le médiateur ne peut pas être saisi si une action en justice a été engagée par le fournisseur de services de communications électroniques ou le Client, sauf si les deux parties y consentent expressément.
- 2.2 Sauf convention contraire, toute action en justice introduite par l'une des parties à la médiation contre l'autre partie met fin à celle-ci.
La partie la plus diligente en informe le médiateur qui met alors fin à sa mission.

Article 3 Non production de l'avis

L'avis du médiateur est confidentiel ; les parties ne peuvent pas, sauf accord entre elles, le produire dans le cadre d'une instance judiciaire.

CHAPITRE V – SUIVI DE LA MEDIATION

Article 1 Commission de suivi de la médiation

Une Commission de suivi de la médiation se réunit tous les ans, ou sur demande du médiateur, et reçoit le médiateur afin de favoriser un dialogue entre l'Etat, les associations de consommateurs* et les fournisseurs de services de communications électroniques, signataires de la présente charte et permettre un bon niveau d'information.

Article 2 Rapport annuel du médiateur

Chaque année, le médiateur rédige un rapport sur sa mission qui comprend notamment, le nombre de saisines du médiateur et leur sort, le nombre d'avis rendus, les types de litige, leur fréquence et les suggestions sur les modifications à opérer dans les contrats ou les pratiques des fournisseurs de services de communications électroniques ainsi que le pourcentage d'avis suivis par les fournisseurs de services de communications électroniques.

Ce rapport distingue les dossiers du médiateur par catégories telles que : « Téléphonie fixe », « Téléphonie mobile » et « Internet ».

Ce rapport est adressé à l'ARCEP, à la D.G.C.C.R.F., au CNC, aux associations de consommateurs*, aux fournisseurs de services de communications électroniques, signataires de la présente charte et à toute autre instance ou autorité publique que l'Association Médiation Communications Electroniques lui aura préalablement indiquée.

A l'exception du pourcentage d'avis suivis par les fournisseurs de services de communications électroniques, le rapport ne contient aucun nom des parties à la médiation ni aucun élément permettant d'identifier l'une de ces parties.

CHAPITRE VI – PORTEE DE LA CHARTE

Tout Client ou tout fournisseur de services de communications électroniques ayant recours au médiateur désigné conformément à la présente charte, s'engage à respecter la présente charte en toutes ses dispositions.

