

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Rapport d'activité 2019 de la Médiatrice des Communications Electroniques

Nouvelle baisse significative du nombre de saisines en 2019

Madame Valérie Alvarez, désignée Médiatrice des Communications Electroniques en mai 2019 a présenté le 12 février 2020 son rapport d'activité 2019 aux parties prenantes de la médiation (Associations de consommateurs, ARCEP, DGCCRF, DGE...), ainsi qu'aux membres de l'Association de la Médiation des Communications Electroniques.

Les données chiffrées :

La Médiatrice a reçu 10 512 demandes de médiation en 2019, chiffre en baisse de 8%. Après l'explosion de 2016 (+28%), l'augmentation mesurée de 2017 (+8%) et la baisse significative de 2018 (-12%), cette nouvelle baisse est un signal fort qui vient confirmer la tendance vertueuse des professionnels et la baisse de la conflictualité.

La Médiatrice a rendu 4259 avis, un chiffre en forte baisse de 22% dans la continuité de la baisse déjà constatée en 2018 (-9%).

Les avis de la Médiatrice sont acceptés par les consommateurs à 96% (95% en 2017 et 2018).

Les avis de la Médiatrice sont acceptés à 95,30% par les opérateurs (93% en 2017 et 93,41 en 2018).

La durée de traitement de dossiers s'élève à 52 jours*.

Nouvelle baisse significative du délai de traitement des saisines aidée par la baisse du nombre de saisines et une équipe de juristes bien dimensionnée (135 jours en 2016, 80 en 2017, 66 en 2018). * Durée prévue par les textes de 90 jours)

Les principaux domaines et types de litiges :

- **La téléphonie mobile reste le principal objet des litiges avec cependant une part en baisse importante avec 47% des avis rendus (52% en 2018).**
Les contrats deviennent en 2019 la première source de litige dans le mobile (37% vs 27% en 2018) suivi par la facturation en légère baisse (27% vs 29% en 2018) et la résiliation en forte baisse (20% vs 29% en 2018)
- **L'ADSL, en deuxième position avec 35 % des avis rendus conserve sa part déjà constatée en 2018 (35%).**
L'augmentation engagée en 2017 des litiges portant sur les problèmes techniques se poursuit (38% vs 35% en 2018). La qualité de service de l'ADSL est notamment en cause (pertes de synchronisation, baisses de débits).
On assiste à une augmentation des litiges portant sur les contrats (31% vs 25% en 2018), à une baisse des litiges relatifs à la résiliation (22% vs 28% en 2018) et à la poursuite de la baisse engagée depuis 3 ans des litiges liés à la facturation (9% vs 11%).

- **La part de la fibre est pour la première fois en augmentation avec 16% des avis rendus (11% en 2018) dans un contexte de fort déploiement.** Les litiges sur les problèmes techniques restent la première source de litiges depuis 2016. Ce sont majoritairement des réclamations liées aux travaux d'installation de la fibre à l'intérieur des domiciles non réalisés dans les règles de l'art.
- **La part de la téléphonie fixe (RTC) reste stable à 2% des avis rendus (2% en 2018).** Les litiges portent principalement sur des questions techniques à mettre en relation avec la fin de vie annoncée du Réseau Téléphonique Commuté.

Le rapport 2019 de la Médiatrice comporte également :

- **9 recommandations que la Médiatrice adresse aux opérateurs,**
- **9 exemples de médiation réalisés en 2019,**
- **22 fiches pratiques pour le consommateur.**

La Médiatrice, madame Valérie Alvarez indique :

« J'ai pu constater lors de ma prise de fonction en mai 2019 que les professionnels ont travaillé leurs process clients (communication, information précontractuelle et traitement clients) dans l'objectif d'améliorer la confiance que les consommateurs doivent avoir en eux.

La baisse significative des saisines en 2019, pour la deuxième année consécutive témoigne en effet d'une tendance vertueuse et d'une baisse de la conflictualité des professionnels. Cependant, les évolutions technologiques génèrent de nouvelles offres et de nouveaux usages pour lesquels les professionnels doivent rester vigilants au respect des droits du consommateur. J'y porterai une grande attention ».

A PROPOS DE L'ASSOCIATION DE LA MEDIATION DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES (AMCE).

Le secteur des Communications Electroniques est le premier secteur professionnel à s'être doté dès 2003 d'un dispositif de médiation et d'un Médiateur.

L'AMCE fédère la quasi-totalité des fournisseurs de service de communications électroniques (mobile, fixe, fibre), ainsi que d'autres professionnels, soit 48 membres représentant 65 marques (49 opérateurs télécoms, 12 opérateurs de renseignements téléphoniques, 2 opérateurs de TV payante, 1 opérateur de télésurveillance et 1 opérateur de mesure de test de débit).

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 2019
[rapport annuel 2019 de la Médiatrice des Communications Electroniques](#)
- La médiation des communications électroniques sur
www.mediation-telecom.org et sur Twitter @mediationtelco

Contact presse : Dominique Martin 0607528511 dm@dominiquemartin.paris