

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Rapport d'activité 2020 de la Médiatrice des Communications Electroniques

Un nombre d'avis rendus stable

Madame Valérie Alvarez, Médiatrice des Communications Electroniques depuis mai 2019 a présenté le 25 mars 2021 son rapport d'activité 2020 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 11919 demandes de médiation en 2020.

Après deux années de baisse du nombre de dossiers adressés à la Médiatrice (-12% en 2018, -8% en 2019), 2020 repart à la hausse (+13%) en raison de l'augmentation du nombre de dossiers irrecevables (+24%). Ceci s'explique principalement par le non-respect par les consommateurs de la procédure à suivre pour saisir la Médiatrice (étapes et délais), en lien avec leur impatience à disposer de leurs moyens de communications devenus indispensables voire vitaux dans le cadre du confinement et du télétravail qui s'est généralisé en 2020 du fait de la COVID 19.

La Médiatrice a rendu 4289 avis, chiffre stable vs 2019 (+1), en lien avec le nombre de dossiers recevables qui reste identique à 2019.

97% des avis de la Médiatrice sont acceptés par les consommateurs (96% en 2019, 95% en 2017 et 2018).

96% des avis de la Médiatrice sont acceptés par les professionnels (95% en 2019, 93% en 2017 et 2018).

La durée de traitement de dossiers de 61 jours reste bien inférieure à la durée prévue par la loi (90 jours) et, ce dans le contexte de la pandémie 2020. (135 jours en 2016, 80 en 2017, 66 en 2018, 52 en 2019)

Les principaux motifs de litiges

En 2020, les litiges portant sur la facturation et les problèmes techniques représentent 52% des litiges. La facturation augmente de façon conséquente en 2020 (+10) en parallèle d'une baisse importante des litiges portant sur le contrat (-12).

Les principaux domaines de litiges :

- **La téléphonie mobile avec 41% des avis rendus, reste toujours le principal objet des litiges** en lien avec une part de marché importante des abonnements sans engagement mais poursuit sa baisse importante engagée depuis 3 ans (47% en 2019, 52% en 2018). Les litiges sur la facturation deviennent la première cause de conflictualité avec une progression très importante constatée (42% vs 27% en 2019, 29% en 2018)). Les contrats deviennent la deuxième source de litige (28% vs 37% en 2019, 27% en 2018). La résiliation poursuit sa baisse (16% vs 20% en 2019, 29% en 2018).
- **L'ADSL garde sa deuxième position avec 31 % des avis rendus mais pour la première année sa part baisse (35% en 2018 et 2019).** Les litiges portant sur les problèmes techniques restent la première cause d'insatisfaction des consommateurs (32% vs 38% en 2019, 35% en 2018).

La progression des litiges sur la résiliation (27% vs 22% en 2019, 28% en 2018) et la facturation (19% vs 9% en 2019, 11% en 2018) sont souvent la conséquence des baisses de débits ou de pertes de services de connexion internet. On assiste à une forte baisse des litiges portant sur les contrats (19% vs 31% en 2019, 25% en 2018).

- **La part de la fibre poursuit pour la deuxième année son augmentation représentant dorénavant un quart des saisines de la Médiatrice (25% vs 16% en 2019 et 11% en 2018).** Les litiges sur les problèmes techniques restent la première source de litiges depuis 2016 (40%). Les attentes fortes des consommateurs et le déploiement intensif de la fibre dans le contexte sanitaire 2020 ont eu pour incidence notamment des retards d'activation, des difficultés techniques de raccordement et des mauvaises prestations au domicile du consommateur.
- **La part de la téléphonie fixe (RTC) reste stable à 3% des avis rendus (2% en 2018 et 2019).** Les litiges portent principalement sur des questions techniques à mettre en relation avec la fin de vie annoncée du Réseau Téléphonique Commuté.
- **Pour la première fois en 2020, la part des litiges portant sur les abonnements de TV payantes devient significative.** Les plaintes portent essentiellement sur la facturation (contestation sur les abonnements) et les problèmes techniques (abonnement mais service non accessible).

Le rapport 2020 de la Médiatrice comporte également :

- 10 recommandations adressées aux professionnels par la Médiatrice,
- 9 exemples de médiation réalisée en 2020,
- 3 fiches pratiques qui viennent compléter les [22 fiches](#) existantes.

La Médiatrice, madame Valérie Alvarez indique :

« 2020 a été marquée par un défi majeur, voire vital, que les opérateurs de communications électroniques ont su relever. Les réseaux ont supporté la montée en charge soudaine et massive des flux de données, images ou voix, provoquée par le confinement et les nouveaux usages mis en place pour assurer la continuité de la vie sociale et économique durant l'épidémie. Très vite, j'ai pu constater une augmentation des saisines par les consommateurs dont près des trois quarts ont été déclarées irrecevables, soit une augmentation significative due essentiellement au non-respect par les consommateurs de la procédure à suivre pour entrer en médiation (étapes et délais). S'agit-il d'une inversion de la tendance baissière constatée ces dernières années en lien avec une reprise de la conflictualité dans le secteur ou d'un effet de la pandémie ? L'année 2021 sera une année d'observation intéressante. De même, je vais suivre attentivement l'entrée en vigueur du nouveau code européen des communications électroniques, l'adaptation du service universel aux nouveaux usages. Enfin, le déploiement de la fibre et l'arrivée de la 5G qui vont sûrement susciter de nouveaux sujets et questionnements pour la médiation. »

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, ADSL, fixe, fibre), ainsi que d'autres professionnels, soit 52 membres représentant 69 marques (36 opérateurs télécoms, 16 services de communications électroniques, d'annuaires téléphoniques, télévisions payantes, hébergeurs...). 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 2020](#)

Contact presse : Dominique Martin 0607528511 dm@dominiquemartin.paris