



RAPPORT 2012



Le Médiateur
des communications
électroniques

SOMMAIRE



1^{ère} partie

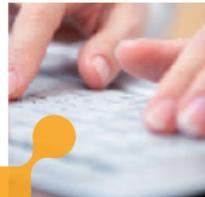
Une médiation sectorielle pionnière dans le domaine des médiations de la consommation p. 4

PORTRAIT DE L'INSTITUTION

2^{ème} partie

SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ 2012 DU MÉDIATEUR

| | |
|-------------------------------------|-------|
| L'évolution globale de l'activité | p. 11 |
| Les avis rendus par domaine | p. 12 |
| Les principaux types de litiges | p. 12 |
| La nature des avis | p. 13 |
| La durée de traitement | p. 13 |
| Les avis refusés par les opérateurs | p. 14 |



3^{ème} partie

RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

| | |
|---|-------|
| Les recommandations et leur suivi par les opérateurs | p. 17 |
| Retour sur deux cas de recommandations 2010 2011 et leur suivi par les opérateurs | p. 18 |
| Les recommandations du Médiateur en 2012 | p. 19 |

4^{ème} partie

REGARDS CROISÉS

L'activité du Médiateur : une inscription croissante dans le cadre communautaire p. 23



ANNEXES

5^{ème} partie

| | |
|--|-------|
| Annexe 1 – La médiation des communications électroniques : mode d'emploi | p. 28 |
| Annexe 2 – L'analyse détaillée de l'activité du Médiateur en 2012 | p. 30 |
| Annexe 3 – La charte de médiation modifiée | p. 34 |
| Annexe 4 – L'AMCE en détail - Mission - Dates clés | p. 39 |



Marie Louise DESGRANGE
Médiateur des communications électroniques

2013 : DÉJÀ 10 ANS DE MÉDIATION DANS LE SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

La médiation des communications électroniques a été parmi les précurseurs dans ce domaine, avec aujourd'hui un champ d'action considérablement élargi. L'arrivée de la fibre, après l'internet et la téléphonie mobile, le recours à des technologies de plus en plus performantes, mais aussi de plus en plus complexes, en attestent.

Le secteur des communications électroniques domine notre vie. Il est heureux que le législateur ait, à son égard, rendu obligatoire la médiation par l'ordonnance du 24 août 2011. Il a ainsi validé les vertus de ce mode alternatif de résolution des conflits qui permet au consommateur de trouver une solution rapide à des difficultés de la vie quotidienne.

La médiation, c'est d'abord une écoute. C'est ensuite la recherche d'une solution fondée sur la loi, appréciée au regard de l'équité. C'est la garantie de l'impartialité et de la confidentialité. Le Médiateur exerce par ailleurs sa mission en toute transparence : ce rapport annuel en atteste.

L'activité du Médiateur des communications électroniques a progressé au cours de l'année 2012, avec notamment l'arrivée de nouveaux opérateurs et l'apparition d'offres commerciales innovantes qui modifient l'environnement concurrentiel. Ce rapport, dont la structure est très largement inspirée du précédent, rend compte de cette activité et de ses faits marquants, rappelle les recommandations du Médiateur en vue de résoudre les difficultés rencontrées et de prévenir la survenance de litiges entre les opérateurs et leurs clients, et présente la dynamique de la médiation des communications électroniques dans le cadre communautaire.

Cette activité est celle de mon prédécesseur, M. François Cuinat. Une activité interrompue au terme de la 1^{ère} année de son mandat, suite à son décès soudain survenu en novembre 2012.

Je vous remercie de la lecture attentive que vous ferez de ce rapport que j'ai l'honneur de vous présenter. ■

M. François Cuinat a été nommé Médiateur en octobre 2011. Il succède alors à M. Raymond Viricelle qui, durant ses deux mandats et pendant six ans, a exercé à la tête de son équipe les fonctions de Médiateur des communications électroniques, et a répondu avec efficacité, compétence et brio aux demandes croissantes de médiation des consommateurs de ce secteur. Durant une année, M. François Cuinat a consacré toute son énergie à l'exercice de cette mission. Le 5 novembre 2012, il nous a soudainement quittés, laissant ses proches, ses collaborateurs et ses amis dans une grande peine et une grande affliction. Choisie par l'AMCE pour accomplir désormais la mission de Médiateur en

raison de la disparition de M. François Cuinat, je tiens à saluer sa mémoire et à lui rendre un hommage fervent. Faisant preuve d'une implication personnelle exceptionnelle, il a, entouré d'une équipe de onze personnes, répondu à plus de 26 726 saisines et rendu 4 848 avis, dont seuls 22 n'ont pas été suivis. Il a adressé aux opérateurs membres de l'AMCE des recommandations aptes à améliorer la qualité de leurs relations avec leurs clients. Soucieux des échanges avec les autorités de tutelle et les partenaires du secteur (DGCCRF, ARCEP, INC, Associations de consommateurs, Fédération Française des Télécoms, Medef), M. François Cuinat a développé

avec eux des rencontres fructueuses. Par son action, dont nous gardons le souvenir ému, il a, avec bonheur, conforté la place privilégiée qu'occupe désormais la médiation dans la résolution des litiges du secteur des communications électroniques. Ce précieux héritage doit demeurer présent et un usage respectueux doit en être fait. Conformément à cet héritage et aux principes de la charte de médiation de l'AMCE, en toute indépendance et impartialité, à l'écoute des personnes, j'entends exercer l'activité de Médiateur, qui vient de m'être confiée au sein d'un secteur qui chaque jour s'amplifie, dans la transparence et le souci constant d'un niveau d'excellence.



HOMMAGE À
M. FRANÇOIS
CUINAT



1^{ère} partie

PORTRAIT DE L'INSTITUTION

« Le Médiateur contribue à promouvoir le développement de la médiation en tant que « mode alternatif de résolution des litiges » »

UNE MÉDIATION SECTORIELLE PIONNIÈRE DANS LE DOMAINE DES MÉDIATIONS DE LA CONSOMMATION

Les missions du Médiateur

Le Médiateur des communications électroniques est nommé pour une durée de trois ans renouvelable une fois. Il est désigné après consultation de la DGCCRF (Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes), des associations de consommateurs et de l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes) par les fournisseurs de services de communications électroniques adhérents de l'AMCE. Il exerce sa mission en toute indépendance.

Chaque année, le Médiateur rédige un rapport complet de son activité. Toutes les éditions sont disponibles sur le site Internet www.mediateur-telecom.fr. Ce rapport est également adressé à l'ensemble des acteurs du secteur (opérateurs, Fédération Française des Télécoms, associations de consommateurs, ARCEP, DGCCRF, INC, CNC et CMC).

Le Médiateur tient également annuellement, avant la publication de son rapport annuel, une « commission de suivi ». Il y dresse un bilan de son activité, fait part de ses recommandations et participe au dialogue sectoriel entre tous les acteurs précités.

Des activités diversifiées

Au-delà de son activité principale de règlement des litiges et de formulation de recommandations, le Médiateur établit un dialogue et des échanges réguliers avec une diversité d'acteurs publics et privés de la consommation. Il contribue ainsi à promouvoir le développement de la médiation en tant que « mode alternatif de résolution des litiges » (MARL), une pratique pérenne et institutionnalisée au niveau européen.

Un dialogue et des échanges réguliers

Le Médiateur est régulièrement consulté par les autorités publiques et contribue aux travaux des comités consommateurs du CNC (Conseil National de la Consommation) et de l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes). Il est également sollicité pour présenter son service et échanger avec ses pairs sur les grands principes de médiation à travers, par exemple, le Club des Médiateurs des services au public ou encore le Forum des Médiateurs organisé par le MEDEF. Le Médiateur participe également à des cycles universitaires de formation professionnelle, au bénéfice de bénévoles d'associations de consommateurs. En outre, dans le cadre de stages organisés à la demande de l'École Nationale de la Magistrature par l'Institut National de la Consommation, il intervient auprès des juges de proximité et des magistrats professionnels afin de leur présenter la spécificité des litiges de communications électroniques.



Une médiation pionnière reconnue par la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC)

La charte de médiation de l'AMCE (Association Médiation des Communications Électroniques) a été élaborée et adoptée par les premiers opérateurs signataires en juin 2003.

Fondée sur les principes d'indépendance, de confidentialité, de gratuité et de simplicité - avec le souci d'intervenir en dehors de toute action en justice et de permettre au Médiateur de rendre ses avis « en droit comme en équité » - elle remplissait déjà les conditions essentielles pour fournir un mode alternatif de règlement des litiges (MARL). Faisant partie des premières médiations sectorielles mises en place à l'initiative des principaux opérateurs de tout un secteur, elle a pu servir d'exemple à d'autres secteurs et domaines de consommation. Une grande étape a été franchie en 2010 avec la création, par la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010, d'une Commission de la Médiation de la Consommation (CMC) chargée notamment d'améliorer et de diffuser les

Un acteur clé du secteur

Identifié comme un acteur clé du secteur, le Médiateur est aujourd'hui en contact avec des interlocuteurs de plus en plus variés.

En effet, si le client peut saisir directement le Médiateur, il peut aussi choisir de se faire représenter. Les associations de consommateurs jouent un vrai rôle d'accompagnement des clients dans la préparation et la présentation de leur dossier. Les clients se font également de plus en plus représenter par des tiers diversifiés : les services de protection juridique offerts par les assurances ou les banques, les avocats ou encore les élus locaux ou certains services sociaux des collectivités.

pratiques de médiation non judiciaire en matière de consommation. Composée à parité de représentants des consommateurs et des entreprises et comprenant en outre deux personnalités qualifiées, elle est présidée par Mme Elyane Zarine.

Dès septembre 2011, la CMC a rendu publique une « charte des bonnes pratiques ». Elle lui permet d'évaluer aussi bien les nouvelles médiations que les médiations préexistantes, afin d'en garantir la qualité aux consommateurs et de favoriser la mise en place de dispositifs de médiation, sectoriels ou d'entreprises, conformes à cette charte et couvrant tous les domaines de la consommation. Le secteur des communications électroniques est directement concerné par cette charte : en mars 2012, la CMC annonce le référencement de huit dispositifs de médiation, dont celui des communications électroniques. La charte de médiation de l'AMCE répond par conséquent aux critères posés par la CMC en vue de généraliser des médiations impartiales, indépendantes, faciles d'accès, efficaces et gratuites pour le consommateur.

L'institution d'un Médiateur : une obligation inscrite dans l'article L.121-84-9 du code de la consommation

L'article L.121-84-9 du code de la consommation dispose : « Tout fournisseur d'un service de communications électroniques, au sens de l'alinéa 6 de l'article L.32 du code des postes et des communications électroniques, est tenu d'instituer un Médiateur impartial et compétent auquel ses clients peuvent s'adresser en cas de diffé-

rend relatif aux conditions de leur contrat ou à l'exécution de leur contrat. Les modalités d'intervention du Médiateur doivent être facilement accessibles, rapides, transparentes pour les deux parties et confidentielles. »

Ce texte est issu de l'article 36 de l'ordonnance n° 2011-1012 du 24 août 2011 relative aux communications électroniques (JO du 26 août 2011, texte 49), transposant en droit français les directives européennes

2009/136/CE et 2009/140/CE du 25 novembre 2009. Ces directives ont elles-mêmes modifié celles de 2002, dont la première concernait le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques et la seconde, un cadre réglementaire commun à ces réseaux et services. Le recours à un Médiateur « impartial et compétent » constitue donc l'un des droits fondamentaux du client/consommateur.

Les Opérateurs signataires de la charte de médiation

L'AMCE est aujourd'hui composée de la quasi-totalité des fournisseurs de services de communications électroniques. Association ouverte, elle a accueilli au fil des années de nouveaux membres dans le domaine d'Internet et du mobile (y compris des MVNO).

Les derniers en date à avoir adhéré sont Coriolis, en janvier 2012 ; Buzz Mobile en octobre 2012.

L'année est aussi marquée par d'autres mouvements chez les opérateurs : Free Mobile fait son entrée sur le marché début 2012. En octobre, NRJ Mobile devient El Telecom, une entité regroupant NRJ Mobile, Crédit Mutuel Mobile, CIC Mobile, Cofidis Mobile et Blancheporte Mobile. En juin 2012, la marque Universal Mobile disparaît au profit de Bouygues Télécom.

Près de 99 % du secteur des télécommunications sont concernés par le dispositif de médiation ainsi que, par conséquent, plus de 135 millions d'abonnements recensés par l'ARCEP au 4^e trimestre 2012, tant au niveau de la téléphonie fixe (39,3 millions d'abonnements) et d'Internet (24 millions d'abonnements). Cette tendance à l'adhésion se poursuivra en 2013, avec celle d'OMEA Telecom regroupant Virgin Mobile, Breizh Mobile et Casino Mobile en complément de la marque Télé 2 Mobile déjà adhérente depuis 2007.

1- MVNO : Mobile Virtual Network Operator ou Opérateur de téléphonie mobile sans réseau.

2- Tous les chiffres sont disponibles sur le site Internet de l'ARCEP : <http://www.arcep.fr/index.php?id=36>



L'ÉQUIPE DU MÉDIATEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Depuis sa création, et grâce aux efforts de communication qui ont permis de mieux faire connaître le Médiateur, l'activité du service de médiation n'a cessé de croître. Pour faire face à cette activité et maintenir un niveau de qualité et de rapidité de traitement satisfaisant pour les clients, le Médiateur s'est entouré d'une équipe composée actuellement d'un Délégué Général, de huit juristes et deux assistantes.

1^{ère} partie
PORTRAIT DE
L'INSTITUTION

QUESTIONS
À...



**Marie Louise DESGRANGE,
nouveau Médiateur des
communications électro-
niques depuis mars 2013**

**Quel a été votre parcours
avant de rejoindre l'AMCE ?**

Magistrat formé à l'École Nationale de la Magistrature, j'ai été affectée au Ministère de la justice avant d'exercer diverses fonctions : juge d'instance en charge des litiges civils, des tutelles et des contraventions au tribunal de police ; substitut au parquet général puis présidente d'une chambre commerciale à la Cour d'appel de Paris, et enfin conseiller à la chambre criminelle à la Cour de cassation. J'ai été détachée à deux reprises, en tant que chef de subdivision administrative en Polynésie française (équivalent à la mission d'un sous-préfet en métropole), puis en tant que chef d'établissement à la RATP. Ces deux expériences passionnantes en dehors du monde judiciaire m'ont permis de connaître l'administration préfectorale, les collectivités locales, une grande entreprise chargée du service public des transports... des secteurs qui concernent largement nos concitoyens. Ces fonctions avaient en commun la recherche de dialogue et de consensus entre les parties : des principes très différents de la mise en application de la loi !

Médiateur des communications électroniques depuis le **11 mars 2013**, j'assure un service permettant, en statuant en droit et en équité, de résoudre amiablement les litiges entre opérateurs et clients, dans un domaine devenu essentiel et qui s'enrichit chaque jour de technologies nouvelles : les communications électroniques.

**Quel regard portez-vous
sur la médiation en France ?**

La médiation est un mode de règlement amiable des litiges, simple, rapide, confidentiel et non contraignant.

Elle occupe désormais une place importante dans notre quotidien grâce à ses vertus : elle permet aux parties en conflit d'exposer leurs légitimes intérêts et de parvenir à un accord, tout en les laissant libres de ne pas accepter une issue qui ne leur convient pas. L'intervention rapide d'un Médiateur indépendant et compétent contribue ainsi à ce que les parties résolvent leur litige tout en préservant l'avenir de leur relation.

La médiation n'a pas pour but de déterminer qui a raison ou tort, au seul regard de la loi applicable, mais de parvenir à un règlement harmonieux et convivial du litige. Elle est moins « intimidante » pour le consommateur que le règlement judiciaire où le juge examine les faits tels que relatés par les parties. Elle assure le respect de la contradiction, l'examen des preuves dans la recherche de consensus, au travers de l'application des textes de loi et aussi de considérations d'équité.

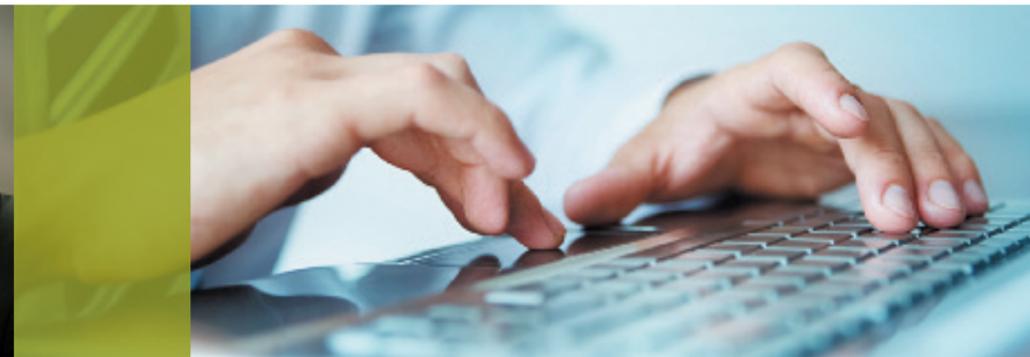
**Et concernant la médiation
dans l'Union Européenne ?**

La volonté de promouvoir les modes alternatifs de règlement des litiges est **clairement affichée par les institutions européennes**, à travers la Directive du 21 mai 2008 qui définit la médiation comme le processus par lequel les parties en litige tentent de parvenir à un accord avec l'aide d'un Médiateur.

Dans un esprit de coopération transfrontalière et de progrès collectif, la protection du consommateur et la garantie d'une information exhaustive sur les services du secteur des communications électroniques sont au cœur des préoccupations des instances européennes. En témoignent le nouveau règlement du 13 juin 2012 dit Roaming 3 et la directive « protection des consommateurs », applicables aux communications par téléphone mobile lors des déplacements dans l'UE et visant notamment à fixer un tarif réglementé et mettre en place de nouvelles dispositions qui accroîtront la protection du consommateur, avec un renforcement de l'information précontractuelle, des précisions sur les délais de livraison des matériels. La future directive ADR (Alternative Dispute Resolution) et le règlement ODR (Online Dispute Resolution) l'illustrent également. Les consommateurs européens, même s'ils ne sont pas forcément à l'écoute de ces évolutions, sont directement concernés dans la mesure où ces directives seront transposées en droit national. ■



QUESTIONS
À...



**Henri DOLIVIER,
nouveau Délégué Général
de l'AMCE depuis octobre 2012**

Quel est votre parcours ?

J'ai tout d'abord suivi une formation de Juriste spécialisé en droit des affaires internationales. Après une première expérience de création d'entreprise (notamment dans ses fonctions juridique et administrative), j'ai rejoint le groupe IKEA. Pendant dix-sept ans, j'y ai occupé différentes fonctions (service après-vente, responsable de projet CRM, responsable national du service après-vente, puis des services aux clients...). J'ai ensuite rejoint l'AMCE en **octobre 2012**.

Pourquoi avez-vous choisi de rejoindre l'AMCE ?

La médiation est pour moi un sujet passionnant. J'ai toujours considéré que **la médiation d'une marque avec ses clients est un réel atout**, générateur de confiance et porteur d'image pour l'enseigne. Mon parcours dans une entreprise à la culture consensualiste, très à l'écoute de ses clients, m'avait d'ailleurs permis d'instaurer à certaines occasions une médiation « dans les faits » pour des litiges soumis au siège par des consommateurs insatisfaits de la solution proposée en local. Mon expérience de terrain des relations clients et mon goût pour les solutions de règlement des litiges m'ont tout naturellement conduit à m'intéresser aux activités du Médiateur des communications électroniques, que j'avais d'ailleurs eu l'occasion de solliciter en tant que consommateur.

**Comment envisagez-vous
votre fonction de délégué général ?**

Aux côtés du Médiateur, je souhaite avant tout œuvrer à la promotion de la médiation des communications électroniques. Ma volonté est également de contribuer à la valorisation du travail du Médiateur et de ses équipes auprès du plus grand nombre (opérateurs, consommateurs, médias...). Enfin, je souhaite **accompagner la médiation des communications électroniques dans ses défis à venir**, comme l'application du droit européen en matière de médiation nationale et transfrontalière par exemple.

**Quel regard portez-vous
sur le secteur des télécoms ?**

Il s'agit d'un **secteur extrêmement dynamique et innovant**, à deux titres :

- Du point de vue de l'évolution technologique : on repousse les limites en termes de supports à disposition des consommateurs (téléphones, tablettes, Smartphones, 4G...); parallèlement, on assiste à un pic de connectivité, avec des consommateurs désormais joignables par téléphone et aptes à se connecter à Internet à tout moment.
- Dans sa dimension commerciale : l'offre est en pleine mutation du fait, notamment, de l'arrivée de nouveaux acteurs et de nouveaux types d'abonnements (avec ou sans engagement, low cost, abonnements communautaires, etc.)

**Et sur la médiation, depuis
votre entrée en fonction ?**

Le secteur des communications électroniques a été très innovant et précurseur en 2003 en créant la médiation sectorielle ; de nombreuses médiations ont été instaurées depuis, certaines sectorielles, d'autres d'entreprises. Les secteurs et/ou entreprises ayant mis en place ce mode alternatif de résolution des litiges ont bien compris l'intérêt et le bien-fondé de la médiation, pour leurs consommateurs mais également pour leur entreprise ou secteur : il s'agit d'une « prévention » et d'un moyen de redonner confiance à ses clients.

Ma grande surprise a été de découvrir que la **médiation a encore son plus bel avenir devant elle**. Depuis l'ordonnance du 24 août 2011 qui rend la médiation obligatoire, le recours à la médiation est devenu un droit du consommateur, même s'il est encore peu connu du plus grand nombre. Le recours à la médiation est devenu un droit du consommateur dans le domaine des communications électroniques. Sa notoriété ira croissante : nombre de secteurs ou entreprises vont devoir proposer ce Mode Alternatif de Résolution des Litiges. Par ailleurs, l'Union Européenne a légiféré sur sa mise en place et le cadre à respecter par chaque État membre ; elle envisage l'organisation de la médiation transfrontalière, notamment dans le cas d'achats en ligne.

Tous ces points démontrent un réel dynamisme national et communautaire en matière de médiation et mettent en lumière les grands chantiers qui sont devant nous. ■

**LE PARCOURS
DU MÉDIATEUR**

- Née en mars 1945, diplômée de l'École Nationale de la Magistrature,
- Auditeur de justice (1969-1971)
- Magistrat à l'Administration Centrale du Ministère de la justice : Juge d'instance au tribunal d'Antony (1975-1979) ; Conseiller référendaire à la cour

de cassation - chambre criminelle puis chambre commerciale (1979-1988)

- Détachée auprès du ministère des départements et territoires d'Outre-Mer : chef de la division administrative des Iles du vent de la Polynésie Française (1986-1988)
- Réintègre la Cour de cassation (chambre commerciale) (1988)
- Substitut général de la Cour de

cassation (1991)

- Détachée auprès de la régie autonome des transports Parisiens (RATP) en tant que chef d'établissement (1992)
- Devient Substitut général et président de chambre à la Cour d'appel de Paris (1997)
- Conseiller référendaire puis conseiller à la Cour de cassation (jusqu'en mars 2013).



2^{ème} partie

SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ 2012



L'accroissement constant des saisines web met en exergue l'information croissante quant à la procédure de saisine sur le site Internet du Médiateur

L'ÉVOLUTION GLOBALE DE L'ACTIVITÉ

Des sollicitations toujours plus nombreuses

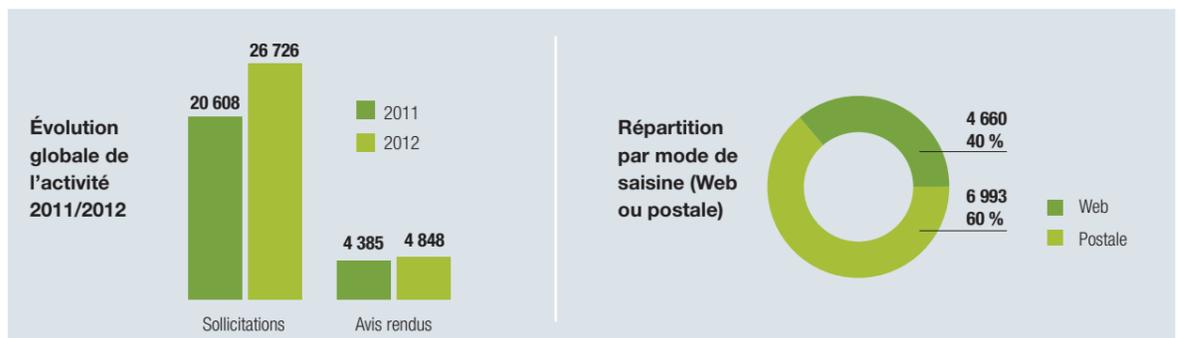
L'année 2012 est marquée par une forte progression du nombre de sollicitations par rapport à 2011 : de 20 608, elles sont passées à 26 726, ce qui représente 6 118 demandes de plus que l'an passé et une augmentation de près de 29,7 % par rapport à 2011.

Le nombre d'avis émis est, quant à lui, passé à 4 848, soit une augmentation de 10,6 %. Cette augmentation relative s'explique en partie par un changement dans le mode de calcul adopté cette année et désormais effectif pour les années à venir : le mode de comptage repose sur les avis émis en 2012 alors qu'auparavant, il reposait sur les avis déclarés recevables dans l'année. Hors changement de mode de calcul, l'augmentation aurait par conséquent été de 19 %.

NB : Tous les dossiers recevables font l'objet d'un avis rendu.

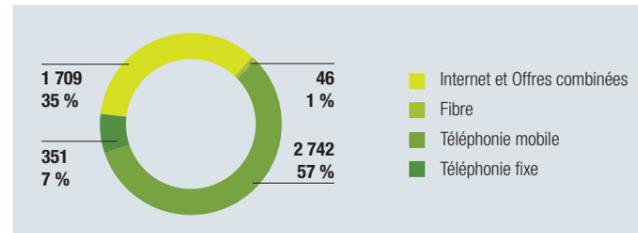
Un accroissement des saisines Web

Le client a la possibilité de saisir le Médiateur par deux moyens : par courrier postal ou via un formulaire sur son site Internet www.mediateur-telecom.fr. Les saisines sont réparties entre voie postale (6 993) et saisines Web (4 660, soit 40 % du total). L'accroissement constant des saisines web met en exergue l'information croissante quant à la procédure de saisine sur le site Internet du Médiateur : **ce taux de 40 % se distingue comme le meilleur parmi les autres systèmes de médiation** proposant une saisine Web. Moins onéreux pour le client (pas de frais postaux), plus rapide (avec notamment la possibilité d'insérer ses pièces justificatives au dossier en ligne), plus respectueux de l'environnement, ce mode de saisine est particulièrement recommandé par le Médiateur. ■



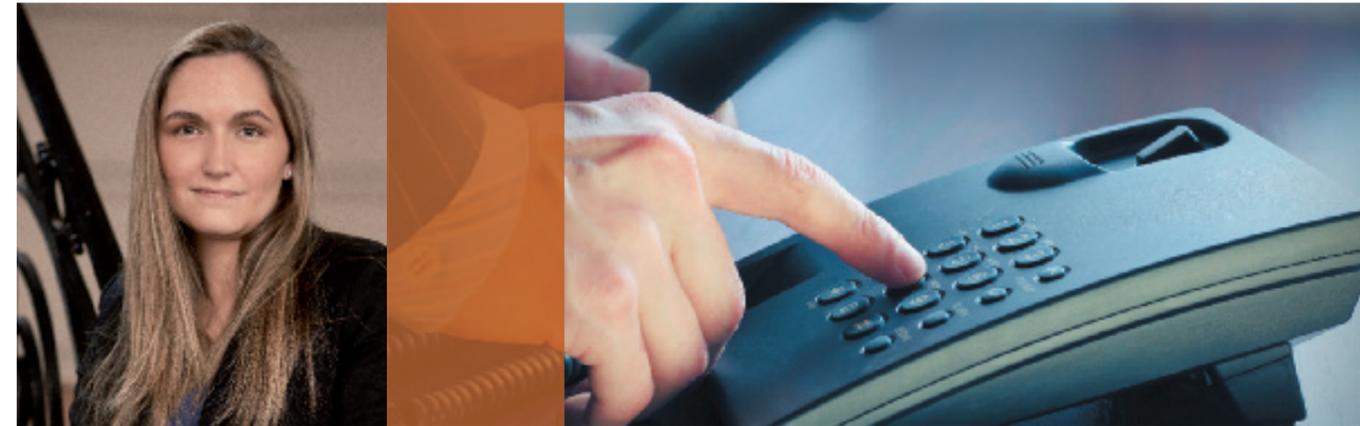
LES AVIS RENDUS PAR DOMAINE

La part de la téléphonie mobile dans les avis rendus ne cesse de croître. En 2012, elle concerne **57 % des avis rendus** (soit 2 742 avis) contre 49,8 % en 2011 (2 184 avis). Cette augmentation importante s'explique entre autre par un profond bouleversement du secteur en 2012 : l'arrivée sur le marché de nouvelles marques proposant de nouvelles offres à bas prix et sans engagement, chez chacun des opérateurs. Cette **métamorphose du marché** a entraîné de nombreux changements d'opérateurs de la part de clients attirés par la nouveauté et les offres compétitives.



| Domaines | 2011 | 2012 |
|-----------------------------|--------------|--------------|
| Téléphonie mobile | 2 184 | 2 742 |
| Internet & offres combinées | 1 835 | 1 709 |
| Téléphonie fixe | 328 | 351 |
| Fibre | 38 | 46 |
| Total | 4 385 | 4 848 |

Le domaine d'Internet et des offres combinées (Triple Play - TV) a, en revanche, suscité moins de réclamations : il représente **35 % des avis rendus** (soit 1 709 avis), contre 41,8 % en 2011 (1 835 avis). Le nombre d'avis rendus concernant la **fibres optique reste quant à lui peu élevé** mais continue à croître : il passe de 38 en 2011 à 46 en 2012. ■



LA NATURE DES AVIS

Le taux de requêtes satisfaites est identique à celui de l'année 2011 : il représente **89 % des avis rendus** en 2012.

Cette année, le nombre de requêtes totalement satisfaites sur proposition faite par l'opérateur lui-même dans le cadre de la médiation poursuit sa progression. Il augmente de 26 % par rapport à l'année 2011, avec 1 652 avis rendus correspondants, contre 1 322 en 2011. **Ces dossiers représentent en outre près de 84 % des requêtes totalement satisfaites** (1 969 au total). Il s'agit là d'une preuve de **l'implication des opérateurs dans le processus de règlement à l'amiable** et le respect des solutions d'équité souvent proposées par le Médiateur. ■

| Répartition | 2011 | 2012 | % en 2012 |
|----------------------------|--------------|--------------|-----------|
| Requêtes satisfaites | 3 918 | 4 326 | 89 % |
| <i>Totalement</i> | <i>1 711</i> | <i>1 969</i> | |
| <i>Partiellement</i> | <i>2 207</i> | <i>2 357</i> | |
| <i>(dont transactions)</i> | | | |
| Requêtes non satisfaites | 467 | 522 | 11 % |
| Total | 4 385 | 4 848 | |

LES PRINCIPAUX TYPES DE LITIGE

Les litiges réglés par le Médiateur se répartissent en quatre grandes catégories :

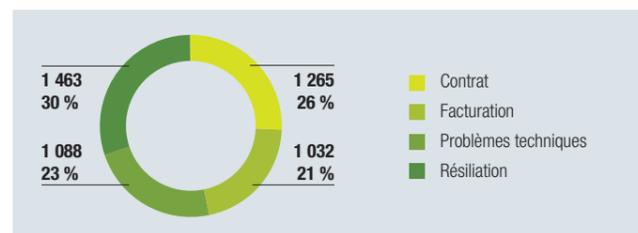
LES FACTURES : une des causes les plus fréquentes de litiges portés devant le Médiateur est la contestation d'appels, de SMS et SMS+ et de connexions Internet pourtant dûment prouvés par la facturation détaillée, ou, de façon plus marginale, la contestation de souscription à un service.

LES CONTRATS : cette rubrique recouvre à la fois les souscriptions et modifications de forfaits et d'options, les demandes de remboursement ou de dédommagement en cas de non-fourniture d'un service, et les tarifs appliqués.

LA RÉSILIATION : elle est source de contestation des frais imputés et des conséquences financières entraînées par les demandes de résiliation anticipée. En 2012, elle reste le type de réclamation ayant le plus augmenté au regard de l'année précédente, même si les 4 natures de litige représentent pratiquement chacune près du quart du total (cf. la répartition schématisée ci-contre).

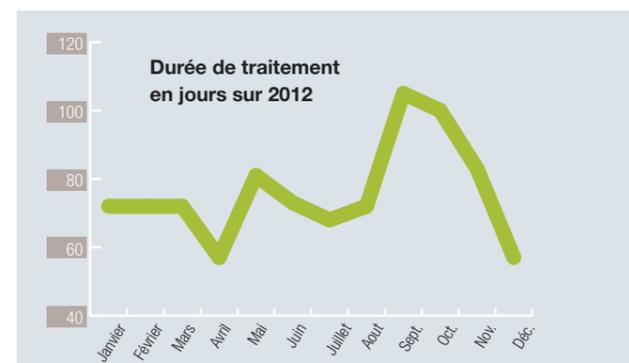
LES PROBLÈMES TECHNIQUES : il s'agit prioritairement de dysfonctionnements de connexions (pour Internet) et de terminaux (pour le mobile), ou de litiges relatifs aux services après vente et techniques.

Le détail des chiffres et des principaux litiges par service est présenté en annexe à la fin du présent rapport. ■



| | 2011 | 2012 |
|----------------------|-------|-------|
| Résiliation | 1 263 | 1 463 |
| Contrat | 1 184 | 1 265 |
| Problèmes techniques | 1 017 | 1 088 |
| Facturation | 921 | 1 032 |

LA DURÉE DE TRAITEMENT



Depuis plus de cinq ans, l'AMCE n'a cessé de réduire le délai de traitement des dossiers pour mieux satisfaire les réclamations des consommateurs.

Le dispositif de référencement de la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC) implique depuis mars 2012 un nouvel engagement de réduction du délai de traitement des réclamations de 3 à 2 mois. L'AMCE a donc adapté sa charte en conséquence. Après une période d'adaptation, la durée de traitement est passée en dessous des critères normatifs, **avec un délai moyen de 56 jours** en décembre. ■



LES AVIS REFUSÉS PAR LES OPÉRATEURS

Les refus de la part des opérateurs restent exceptionnels. **En 2012, ils représentent 0,5 %** des 4 326 réclamations satisfaites totalement ou partiellement.

En 2012, 9 avis non suivis ont concerné la téléphonie mobile et 13 ont concerné Internet.

Les thèmes principaux sont les suivants :

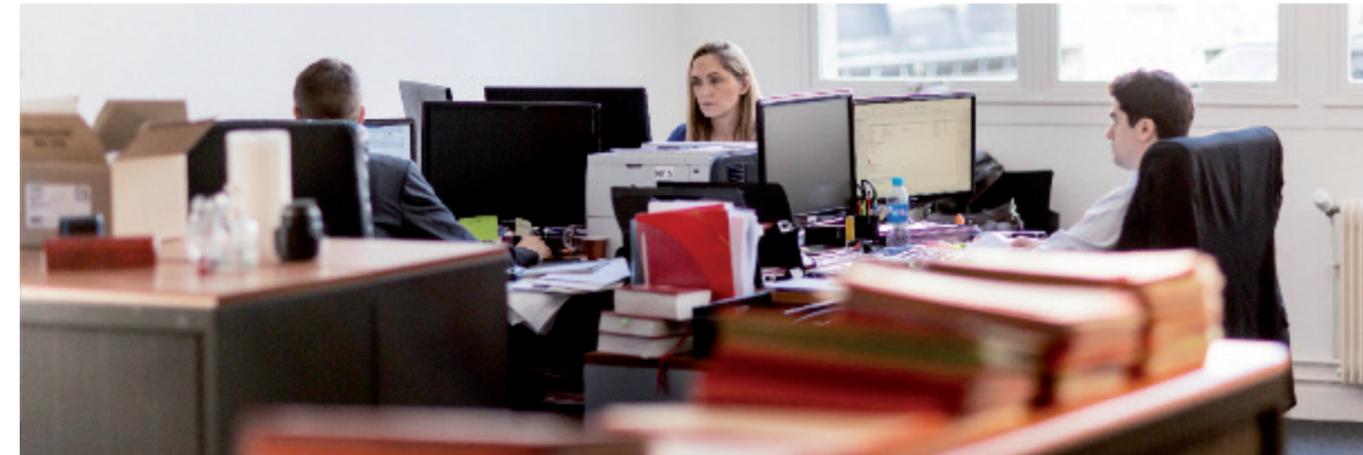
- Conditions d'abonnement : le Médiateur a eu l'occasion de constater que, lors des modifications contractuelles effectuées en vertu de l'article L 121-84, l'opérateur ne portait pas clairement à la connaissance du client certaines informations et notamment le droit dont il disposait de résilier sans frais dans les 4 mois. L'opérateur concerné a refusé ce droit au client, qui avait pourtant été mal informé de son droit.
- Changement de ligne non sollicité (CLNS) non reconnu : Le client a dénoncé un écrasement de ligne que l'opérateur concerné a refusé de considérer comme tel, et donc d'indemniser le client en vertu de la procédure mise en place par la FFT (Fédération Française des Télécoms). Le Médiateur a néanmoins recommandé de verser l'indemnité prévue.



**Seuls 22 avis sur les
4 326 requêtes
satisfaites n'ont pas été
suivis par l'opérateur**

Les autres thèmes émergents sont les suivants :

- Echec de portabilité : le Médiateur a recommandé à l'opérateur d'indemniser le client qui a perdu son numéro suite à l'échec de la portabilité de son numéro mais l'opérateur a refusé d'accorder cette indemnisation en opposant son absence de responsabilité.
- Problèmes de SAV de mobile : le Médiateur a recommandé à l'opérateur concerné, en fonction du cas soumis, le remplacement du téléphone défaillant, le remboursement d'un prélèvement (du montant intégral d'un téléphone commandé) effectué avant la réponse de l'organisme de crédit ou l'indemnisation d'un retard de plusieurs mois dans la livraison du mobile. Dans ces différents cas, l'opérateur a refusé d'appliquer l'avis notamment en reportant la responsabilité sur un tiers (livreur, constructeur).
- Réalisation d'offres Triple Play : le Médiateur a recommandé à l'opérateur d'indemniser un client en raison du défaut de fourniture d'un des services souscrits dans le cadre d'une offre Triple Play. L'opérateur a refusé l'avis en considérant avoir rempli son obligation de résultat, malgré la défaillance du service TV.
- Règlement des litiges et montants d'indemnisation : plusieurs avis ont été refusés en raison du montant de l'indemnité recommandée et considérée comme trop élevée par l'opérateur.



Les avis refusés pour des raisons techniques sont les suivants :

- Changement de nom de titulaire de contrat : conditions requises par l'opérateur parfois impossibles à satisfaire pour le client. Le Médiateur a demandé à l'opérateur de procéder à un changement de nom de titulaire d'un contrat mais l'opérateur indique ne pouvoir satisfaire cette recommandation pour des raisons techniques.
- Facturation : le Médiateur a recommandé à l'opérateur d'éditer des factures détaillées que l'opérateur a refusé d'appliquer pour des raisons techniques.



**La charte de
médiation laisse
aux parties la liberté
de suivre ou non
l'avis rendu par
le Médiateur**

La partie qui refuse de suivre l'avis rendu par le Médiateur doit toutefois en informer par écrit l'autre partie ainsi que le Médiateur et ce, dans un délai d'un mois (article 9.3 de la charte).

Cette règle est inhérente au principe de médiation amiable : contrairement à la médiation judiciaire, ordonnée ou homologuée par un juge, la médiation amiable suppose que le Médiateur n'est ni juge, ni arbitre. Il est un tiers qualifié, une autorité reconnue, pour donner un avis en droit comme en équité et pour proposer aux parties une solution de nature à régler leur litige et à leur procurer à la fois un apaisement et un sentiment de justice.

Le refus d'un avis par l'opérateur relève de l'exceptionnel, car les opérateurs, dans la logique de la médiation dont ils se sont dotés, suivent l'avis du Médiateur dans la quasi-totalité des cas. ■



3^{ème} partie

RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR



Le Médiateur formule des recommandations d'amélioration afin de prévenir le renouvellement de certains litiges



LES RECOMMANDATIONS ET LEUR SUIVI PAR LES OPÉRATEURS

La formulation de recommandations visant à améliorer les pratiques dans le secteur des télécommunications et à renforcer le dialogue entre les différentes parties prenantes fait partie intégrante de l'activité du Médiateur. **Cette responsabilité est renforcée** dans la nouvelle version de la charte de médiation de l'AMCE, datée du 5 avril 2012 (cf. Annexe 4, p. 38) : « *Le Médiateur formule des recommandations d'amélioration afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer à améliorer la qualité de service du secteur des communications électroniques* » (chapitre V, article 14.2).

La charte précise également le rôle du Médiateur dans le suivi de **la mise en application** de ses recommandations : « *Le Médiateur suit la mise en œuvre de ses recommandations par les fournisseurs de service de communications électroniques* » (chapitre V, article 15). Ce chantier est important pour le Médiateur, car certaines

évolutions nécessitent du temps et le soutien de l'ensemble des acteurs du secteur, à commencer par les associations de consommateurs et les autorités de tutelle. Vous trouverez ci-après une liste de recommandations faisant écho à des thématiques ou types de litiges récurrents. Pour chacune d'entre elles, ont été détaillés la ou les recommandation(s) du Médiateur, les éventuelles évolutions réglementaires ou sectorielles pertinentes ainsi que l'état de la mise en application de ces suggestions.

Le suivi des recommandations par le Médiateur ne se limite pas à l'année en cours : il vise également les recommandations formulées préalablement. C'est pourquoi deux recommandations de 2010 et 2011 sont également présentées dans cette version 2012. ■

RETOUR SUR DEUX CAS DE RECOMMANDATIONS 2010 - 2011 ET LEUR SUIVI PAR LES OPÉRATEURS

LE DESIMLOCKAGE (2010 ET 2011)

En 2010, puis en 2011, le Médiateur avait recommandé aux opérateurs, conformément à la décision de l'ARCEP n° 2005-1083 du 8 décembre 2005, de « communiquer systématiquement et gratuitement à l'abonné la procédure de désactivation à l'issue d'une période au plus égale à la durée d'engagement éventuel » et, par conséquent, dès la conclusion du contrat lorsque celui-ci ne prévoit pas de période minimale d'engagement.

En pratique, les opérateurs doivent fournir le code de désimlockage à leur abonné dans les six mois après la souscription (avis de l'ARCEP du 8 décembre 2005). Ce délai a été ramené à trois mois suite aux engagements Novelli de septembre 2010, conclus avec les opérateurs sous l'égide de la FFT. En cas de difficultés et si le déblocage ne pouvait se réaliser, le Médiateur avait également recommandé que l'opérateur fasse effectuer l'opération de déverrouillage par ses services ou échange le téléphone contre un mobile de même modèle ou de gamme équivalente déjà débloqué. Fin 2011, l'ensemble des opérateurs interrogés avait déclaré respecter cette disposition et fournir à leurs clients le code de désimlockage gratuitement au bout de 3 mois. Ils étaient également plusieurs à travailler à une meilleure information des consommateurs sur le sujet.

Au premier semestre 2012, les cas de désimlockage ont été nombreux et portaient pour l'essentiel sur le défaut de réception des codes ou de la procédure correspondante, la transmission de codes ne permettant le désimlockage du portable ou la prise en charge des frais engagés pour y procéder. Fin 2012, est enregistrée une forte baisse de ce type de cas, avec un nombre d'avis rendus sur ce sujet divisé par trois.

L'essoufflement des volumes de saisines et d'avis rendus fin 2012 confirme que cette problématique, pour laquelle le Médiateur a dû apporter des réponses à chaque consommateur l'ayant saisi, trouve principalement sa source dans une conjoncture de marché du téléphone mobile stimulée par de nouvelles marques et/ou offres sans engagement et à des prix en baisse.

Le constat à fin 2012 montre que les opérateurs suivent la recommandation du Médiateur formulée en 2010 et 2011 et que l'information sur le désimlockage a été nettement améliorée pour les consommateurs.

L'ILLIMITÉ (2010 ET 2011)

En 2010, le Médiateur avait formulé une recommandation générale :

« Il serait souhaitable que les opérateurs respectent les recommandations émises par le BVP (décembre 2005) et le CNC (23 juin 2006) en matière de mentions obligatoires et de renvois concernant les offres faites au public, qui prévoient que les professionnels doivent faire figurer clairement toute caractéristique essentielle de l'offre (taille suffisante, police et couleur lisibles) et toute restriction pouvant affecter les conditions d'application de cette offre (mentions et renvois en bas de page) ».

Courant 2011, le Médiateur a renouvelé ces recommandations et a en outre suggéré la mise en place d'une alerte signalant au client en ligne que la durée maximale de la communication (1h, 2h...) est sur le point d'être atteinte. Dans son rapport d'activité 2011, le Médiateur avait pris acte des engagements pris par les opérateurs dans le cadre de l'avis du CNC du 30 septembre 2011. Depuis, en décembre 2012, un communiqué de presse du CNC consécutif à une vérification opérée par la DGCCRF a constaté l'amélioration des communications commerciales sur le sujet tout en maintenant une protection contre les éventuels détournements.

En 2012, le Médiateur a connu très peu de cas relatifs à « l'illimité ». Il s'agit presque exclusivement de saisines portant sur des offres commercialisées avant 2012. Les réclamations soumises sont similaires aux précédentes : suspension de la ligne suite à une utilisation importante de l'abonnement ; facturation hors forfait d'appels émis vers l'étranger, alors que l'abonné pensait bénéficier d'appels illimités - suite à la souscription d'une option d'appels illimités ou suite à des informations sans mise en avant suffisante des restrictions à l'illimité.

Le constat du Médiateur en 2012 met en avant la quasi-disparition des litiges mettant en cause la notion « d'illimité » portés à sa connaissance. La recommandation antérieure du Médiateur, conjuguée aux efforts entrepris au sein du CNC par les représentants des associations de consommateurs, des opérateurs et de la DGCCRF, a abouti à l'extinction de ce motif d'insatisfaction des consommateurs. ■



LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR EN 2012

Au titre de cette année d'activité, le Médiateur a formulé un peu plus d'une trentaine de recommandations portant sur des thématiques diverses. Certaines sont formulées spécifiquement à un ou plusieurs opérateurs, quelques-unes concernent l'ensemble du secteur. Vous trouverez ci-dessous une sélection de ces recommandations.

LA RÉSILIATION POUR MOTIF LÉGITIME

Le Médiateur a été sollicité pour des différends au sujet de la résiliation anticipée et sans frais en raison de la survenance d'un événement reconnu comme « motif légitime » ne concernant pas le titulaire du contrat mais l'utilisateur de la ligne. En effet, il n'est pas rare qu'une personne souscrive des abonnements en son nom, mais pour les autres membres de sa famille. Ce cas de figure concerne pour l'essentiel l'utilisateur mineur (enfant du ou de la titulaire de la ligne) mais également les mineurs qui, devenus majeurs, ont souhaité conserver la formule d'abonnement souscrite par leur parent.

Si les opérateurs membres de la Fédération Française des Télécoms (FFT) ont élaboré une **liste commune de motifs légitimes de résiliation** à la disposition des consommateurs, celle-ci concerne des situations propres au titulaire du contrat. Ces dispositions ont été étendues aux situations de tiers utilisateurs déclarés, dans le cadre d'engagements de bonnes pratiques par les opérateurs.

Il est à préciser que les opérateurs ont entamé une réflexion avec les associations de consommateurs sur les justificatifs permettant de prétendre à une résiliation anticipée pour motif légitime.

« Le Médiateur recommande que les opérateurs acceptent la résiliation sans frais du contrat en cas de motif légitime, lorsque c'est l'utilisateur déclaré comme tel dans le contrat qui s'en prévaut. »

Suivi de la recommandation :

Les opérateurs prévoient dans leurs conditions contractuelles la possibilité de résiliation anticipée pour motif légitime. Ce droit est prévu pour le titulaire du contrat d'abonnement. Toutefois, **dans la pratique, ce droit est étendu par la grande majorité des opérateurs aux utilisateurs désignés sur le contrat**, notamment à une catégorie d'utilisateurs (mineurs). Dans un tel cas, la demande de résiliation anticipée pour motif légitime reste à la charge du titulaire et non de l'utilisateur désigné. Il est à noter que dans certains cas, les opérateurs ont pu étendre de façon très favorable la résiliation pour motif légitime à des descendants directs du titulaire ou à un enfant d'une famille recomposée.



LES CONSÉQUENCES DE LA RÉSILIATION : PERTE DE L'ADRESSE DE MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

En cas de résiliation d'un contrat d'une offre mobile ou internet prévoyant un service « mail », les conditions contractuelles de la plupart des opérateurs prévoient la suppression du compte de messagerie électronique associé et, par conséquent, la perte de l'adresse mail ainsi que des messages contenus dans la boîte. Si une boîte mail n'a normalement pas vocation à servir d'espace de stockage en ligne, **les consommateurs ne sauvegardent pas systématiquement sur un autre support les messages importants contenus dans leurs messageries.** Compte tenu des conséquences que la suppression d'une adresse électronique peut avoir pour le consommateur, le Médiateur a déjà eu l'occasion de rappeler aux fournisseurs d'accès Internet le respect de l'article L.44-1 du code des postes et communications électroniques (*), ainsi que sa recommandation pour que les opérateurs obtiennent préalablement l'accord exprès de l'abonné quant à la suppression de son adresse électronique et de l'ensemble des courriers attachés.

« Dans la mesure où les opérateurs mobiles proposent les mêmes services qu'un Fournisseur d'Accès Internet (accès internet en illimité via le réseau 3G et bientôt 4G, envoi et réception de mails), il serait souhaitable qu'ils appliquent les dispositions prévues par l'article L.44-1 du code des postes et des communications électroniques, et qu'ils permettent ainsi à leurs clients qui résilient leur ligne mobile de disposer pendant 6 mois de l'adresse mail associée à leur forfait dès lors que celui-ci comprend un accès Internet ou qu'une adresse mail est affectée. »

Suivi de la recommandation :

Quelques opérateurs proposent déjà ce service. Parmi les opérateurs concernés, tous sauf un permettent aux clients qui résilient leur ligne mobile de disposer pendant au moins 6 mois de l'adresse mail.

(*) Article L.44-1 du Code des postes et communications électroniques : « Les fournisseurs d'accès à internet qui attribuent à leurs clients une adresse de courrier électronique dans le cadre de leur offre sont tenus de proposer à ces derniers, lorsqu'ils changent de fournisseur, une offre leur permettant de continuer, pour une durée de six mois à compter de la résiliation, à avoir accès gratuitement au courrier électronique reçu sur l'adresse électronique attribuée sous son nom de domaine par ledit fournisseur d'accès à internet ».

LA RÉSILIATION (LOI DITE « CHATEL » ET ENGAGEMENTS DITS « NOVELLI »)

En septembre 2010, les opérateurs membres de la Fédération Française des Télécoms (FFT) se sont engagés auprès de M. Hervé Novelli, secrétaire d'État auprès de Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, à étendre à compter du 1^{er} mars 2011 les bénéfices de la loi dite « Chatel » du 3 janvier 2008 (*) à toute résiliation anticipée avant le 12^{ème} mois pour des contrats d'une durée de 24 mois. Ainsi, en l'absence d'un motif légitime, la résiliation anticipée d'un contrat entraîne le paiement des sommes restant dues jusqu'au 12^{ème} mois, additionné du quart des sommes dues à compter du 13^{ème} mois. Cependant, le Médiateur a constaté que, dans la pratique, les engagements dits « Novelli » n'étaient pas toujours appliqués depuis leur mise en place. Les problématiques initialement soulevées, qui concernaient le calcul du montant des indemnités et la communication aux consommateurs d'informations contradictoires sur la possibilité de bénéficier de ce dispositif, ont été pour l'essentiel résolues par les opérateurs.

Enfin, le Médiateur a rappelé à l'ensemble des opérateurs qu'indépendamment de leur adhésion ou non

à la FFT, les dispositions de l'article L.121-84-6 du code de la consommation s'appliquent à « tout fournisseur d'un service de communications électroniques [...] proposant au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, une offre de services de communications électroniques. » (**)

En effet, il est entendu que les engagements « Novelli » consacrent la lecture qu'il convient de faire de l'article L.121-84-6 du code de la consommation et qu'ils doivent être respectés par l'ensemble des opérateurs du secteur.

« Le Médiateur considère que l'application à toutes les résiliations du mode de calcul de l'indemnité pour résiliation anticipée (consacrée dans l'accord dit « Novelli »), résulte directement de la lecture de l'article L.121-84-6 du code de la consommation, qui prévoit, parmi d'autres dispositions, la possibilité pour le consommateur de « résilier par anticipation le contrat à compter de la fin du 12^{ème} mois suivant l'acceptation d'une telle clause moyennant le paiement d'au plus le quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat. », et il demande aux opérateurs de s'y conformer.

En effet la loi n'écarte nullement de son bénéfice une résiliation intervenant avant la fin du 12^{ème} mois d'abonnement et elle a seulement pour conséquence que celui qui résilie doit alors acquitter intégralement les mensualités restant dues jusqu'à cette échéance avant de bénéficier du régime de faveur prévu pour la période suivante. »

Suivi de la recommandation :

À de rares exceptions, la recommandation est suivie par tous. Les opérateurs appliquent à toutes les résiliations de contrat d'une durée supérieure à 12 mois le mode de calcul de l'indemnité prévu par l'article L.121-84.6 du code de la consommation.

(*) Loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs (dite « Loi Chatel »), qui a créé l'article L.121-84-6 du code de la consommation.

(**) Article L.121-84-6, 1^{er} alinéa, du code de la consommation.



LA LOCATION DE VIDÉOS À LA DEMANDE (VOD)

Le système permettant la location de vidéos à la demande (VOD) depuis la télécommande est entièrement sécurisé par une technologie de contrôle d'accès. Le Médiateur constate cependant que la facturation parfois très importante de ces prestations est à l'origine de litiges.

Dès lors, il importe de permettre aux clients de maîtriser les VOD commandées au cours d'un même mois, en offrant toutefois la possibilité pour le client de débloquer le plafond au cours d'un cycle de facturation mensuel s'il en exprime clairement la demande.

« Le Médiateur recommande aux opérateurs de mettre en place et de proposer à leurs abonnés, pour les commandes de VOD, des plafonds mensuels contractuels - financiers et/ou en volume - au-delà desquels ce service serait bloqué automatiquement. »

Suivi de la recommandation :

En lieu et place de plafond de consommation, qui n'est pas une obligation légale, les opérateurs ont privilégié la mise en place de systèmes de sécurisation de la VOD. Des systèmes de suivi de consommation ont également été mis en place afin que les clients puissent maîtriser facilement leur facturation. ■



L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR : UNE INSCRIPTION CROISSANTE DANS LE CADRE COMMUNAUTAIRE

L'activité du Médiateur des communications électroniques s'inscrit dans une dynamique de droit national. Parallèlement, le renforcement de la protection du consommateur, de la qualité de service et de la reconnaissance du règlement à l'amiable des litiges sont au cœur de l'action des instances européennes, dont certains règlements sont présentés dans cette partie. Ceux-ci impliquent, pour le Médiateur des communications électroniques, de jouer un rôle actif, en s'assurant du respect par les opérateurs de leur application et en informant les consommateurs. Cette dynamique implique également l'instauration d'un dialogue avec des instances nationales et européennes, mais aussi avec d'autres instances de médiation, dans une optique de progrès commun. Ces « Regards croisés » apportent un éclairage sur l'action du Médiateur des communications électroniques dans cet écosystème en évolution.



L'activité de la médiation dans le cadre communautaire
Entretien avec M. Hugo HANNE, Chef du bureau de la veille économique et des prix à la DGCCRF (Ministère de l'Économie et des Finances)

Administration nationale en charge de la protection des consommateurs dépendant du Ministère de l'Économie et des finances, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) s'assure de la mise en œuvre de la recommandation européenne du 12 mai 2010 relative aux classifications de plaintes de consommateurs.

doit permettre un suivi du fonctionnement du marché intérieur (marché unique et marchés nationaux) du point de vue des consommateurs et basé sur cinq indicateurs (réclamations, prix à la consommation, satisfaction des consommateurs, changement de fournisseur, sécurité des produits). Ce suivi évalue les résultats des marchés de consommation et les éventuelles actions à mettre en place ; il établit également une base de données des réclamations de consommateurs, afin notamment de produire des comparatifs des marchés de consommation dans l'UE. Cela implique des renseignements homogènes alors que les données sur les réclamations des consommateurs européens sont actuellement collectées de façon disparate. La Commission a donc établi une recommandation portant sur **une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs** (document SEC (2010)572 du 12 mai 2010).

Quels sont les objectifs de la recommandation européenne du 12 mai 2010 ?

La recommandation du 12 mai 2010 est le résultat de textes sur la protection du consommateur et de travaux de deux groupes animés par la Direction Générale de la Santé et des Consommateurs (DG SANCO) de la Commission européenne : le groupe des experts des marchés de consommateurs (CMEG) et celui des plaintes de consommateurs (CCEG).

Elle impose aux États membres l'élaboration, en coopération avec la Commission européenne, d'un **cadre commun pour le classement des réclamations**. Elle

4^{ème} partie

REGARDS CROISÉS

« Le rôle de la médiation des communications électroniques est primordial pour suivre la conflictualité dans un secteur qui est un moteur important de l'économie française

Quel est le rôle de la DG SANCO au sein de l'UE et dans la mise en place de la recommandation du 12.05.10 ?

Il s'agit d'une Direction Générale de la Commission européenne chargée de protéger la santé des citoyens européens et les intérêts des consommateurs européens. Elle exerce trois missions :

- Surveillance dans l'application et le respect de lois communautaires en matière de sécurité des produits alimentaires et non alimentaires, de droits des consommateurs ou de protection de la santé publique.
- Écoute des autres politiques européennes (relatives notamment au commerce, à la compétitivité et la protection de l'environnement) et des préoccupations des acteurs concernés.
- Action, avec la possibilité de prendre différentes mesures telles que l'adoption d'une nouvelle législation ou le soutien à des projets. La DG SANCO apporte aussi son aide aux pouvoirs publics nationaux ou régionaux lorsqu'une intervention est plus indiquée à leur niveau.

La DG SANCO a eu un rôle de pédagogie et d'appui à la mise en œuvre, par les autorités nationales, de la recommandation du 12.05.10 lorsqu'elle a été présentée dans une dizaine d'États membres. Elle a par ailleurs développé la base de données ECCRS (recueillant les enregistrements de réclamations de consommateurs). Directement utilisable par les États membres, elle doit permettre que toutes les données enregistrées par les autorités nationales en charge de la protection des consommateurs soient transmises à la base de données européenne.

Quel est le rôle de la DGCCRF dans l'application de la nouvelle directive ?

Depuis 2007, le Bureau de la veille économique et des prix produit les résultats d'un baromètre des réclamations consommateurs. Dans le cadre de la nouvelle recommandation, celui-ci a été adapté à la classification européenne, dans une nouvelle version mise en service dans l'ensemble des structures de la DGCCRF courant 2013.

La DGCCRF a par ailleurs organisé deux réunions de travail à destination des associations de consommateurs, des régulateurs et Médiateurs sectoriels et des Médiateurs d'entreprise. Elles avaient pour objectif d'informer sur la recommandation européenne et les modalités de sa mise en œuvre. Enfin, pour ses services internes, elle a conçu un nouveau logiciel d'enregistrement des données, plus facile d'utilisation pour les agents en service déconcentré, et a mis en place un circuit de formation à ce logiciel.

Quelles sont les attentes de la DGCCRF au regard de ce cadre élargi de la médiation ?

La DGCCRF attend une meilleure identification et prise en compte des pratiques subies par les consommateurs dans les secteurs en cause et une « photographie » fidèle des difficultés rencontrées dans les différents secteurs économiques. Les situations dans les différents secteurs et pays et leurs évolutions, pourront également être comparées.

Quels changements pour les consommateurs ?

Ce nouveau cadre n'a pas d'effet direct sur les consommateurs : il s'agit seulement d'agir auprès des administrations et organisations qui enregistrent des plaintes de consommateurs, dans une optique de méthodologie et de classification communes.

En revanche, on attend un effet indirect : une amélioration de la politique de protection du consommateur, grâce à une meilleure connaissance des secteurs et des pratiques, sources de conflictualité entre le consommateur et l'entreprise, le détaillant ou l'opérateur. À terme, la Commission européenne comme les États membres devraient avoir une vision panoptique des problèmes rencontrés par les consommateurs sur l'ensemble des secteurs économiques et pouvoir ainsi prendre rapidement des mesures correctives.

Pouvez-vous nous parler du travail entamé avec la médiation des communications électroniques ?

Nous avons invité les représentants de la médiation des communications électroniques aux deux réunions de travail plénières avec la Commission européenne, et avons tenu des réunions bilatérales d'information avec les services de médiation des communications électroniques car celle-ci entre dans le champ d'application de la recommandation. Nous avons ensuite présenté la démarche de transposition de la recommandation par la DGCCRF, afin d'aider le Médiateur à établir une nouvelle classification cohérente avec celle de la recommandation. Ce processus est bien sûr itératif et continu et nos échanges se poursuivront tout au long de l'année 2013.

Selon vous, quelle contribution peut apporter la médiation des communications électroniques dans la mise en place de cette recommandation en France ?

Le rôle de la médiation des communications électroniques est primordial pour suivre la conflictualité dans un secteur qui est un moteur important de l'économie française et un des premiers postes de « dépenses de consommation contraintes », dans un contexte de stagnation du pouvoir d'achat.

Les informations transmises par la médiation complèteront les résultats de notre baromètre des réclamations, aux niveaux national et européen ; elles contribueront donc à mieux orienter l'évolution de la politique de protection des consommateurs et pourront mener à la programmation, voire au déclenchement, de contrôles et d'enquêtes dans le secteur des télécommunications et de l'internet.

Cette recommandation permettra enfin une meilleure comparabilité entre les difficultés rencontrées par les consommateurs en France et dans les autres États membres de l'Union européenne. Les comparaisons pourront également être étendues aux autres médiations sectorielles, aux médiations d'entreprise et aux associations de consommateurs, à partir du moment où toutes les institutions chargées d'enregistrer des réclamations de consommateurs utiliseront la même classification tant au niveau des secteurs que des pratiques. ■

Pour plus d'informations : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

FOCUS SUR...

LA PROMOTION DES MODES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENT DES LITIGES AU SEIN DE L'UNION EUROPÉENNE

Les institutions européennes ont affirmé leur volonté de promouvoir les modes alternatifs de règlement des litiges mis à disposition des consommateurs. Une directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (« Alternative Dispute Resolution » ou « ADR ») et un règlement relatif à la résolution en ligne des litiges de consommation (« Online Dispute Resolution » ou « ODR ») ont ainsi été adoptés le 12 mars 2013. La directive « ADR » doit garantir, dans toute l'Union, la possibilité d'accéder à des procédures de règlement « extrajudiciaire » des litiges, quels que soient la zone géographique et le secteur d'activité concernés. Chaque Etat membre pourra toutefois, s'il le souhaite,

poser certaines limites à l'application du dispositif lors de sa transposition en droit national, notamment :
- Si la réclamation n'a pas été soumise, au préalable, au professionnel en cause ;
- Si elle porte sur un montant très faible ;
- Si elle concerne des faits trop anciens.

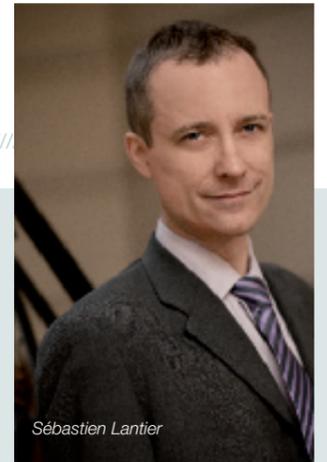
Chaque Etat membre devra prendre les dispositions nécessaires, afin que les différents organes assurant sur son territoire des fonctions de règlement extrajudiciaire des litiges présentent des garanties d'indépendance et d'impartialité et possèdent, en outre, l'expertise requise pour accomplir leur mission. Le traitement des réclamations devra être inférieur à 90 jours.

Le système de médiation sectorielle (tel celui adopté par les opérateurs de communications électroniques français) alliant indépendance vis-à-vis des professionnels et expertise du secteur d'activité concerné semble particulièrement adapté aux

exigences de la directive. La charte de médiation des communications électroniques est, dans sa rédaction actuelle, conforme au texte et à l'esprit de la directive « ADR ».

Ce dispositif de médiation va même parfois au-delà des exigences communautaires : exigence d'un délai de traitement des dossiers de médiation réduit à 60 jours, recevabilité d'un dossier de médiation même si le litige ne porte que sur une somme très modeste, gratuité du dossier de médiation pour le consommateur. Le règlement « ODR » vise quant à lui à la création d'une plateforme de « règlement en ligne des litiges », accueillant les réclamations des consommateurs relatives à des achats de biens et de services effectués depuis Internet, particulièrement lorsque le professionnel concerné est situé dans un autre Etat de l'Union. La plateforme assurera la transmission de ces réclamations aux organes « ADR » concernés, lesquels devront traiter le dossier dans un

délai maximal de 90 jours. L'augmentation probable des litiges transfrontaliers dans les années à venir (voir encadré sur le règlement dit « Roaming 3 ») devrait accroître l'impact de ce règlement sur le secteur des communications électroniques, et cela d'autant plus que, même dans le cadre d'un litige strictement national, le consommateur aura néanmoins la possibilité d'avoir recours à la plateforme « ODR ». La création de cette plateforme en ligne pourrait par conséquent à terme constituer une nouvelle forme de saisine du Médiateur des Communications Electroniques pour les litiges nés de la souscription en ligne d'un abonnement mobile ou Internet.



Sébastien Lantier

L'expérience de la médiation : regard d'une juriste

L'équipe du Médiateur accueille régulièrement de jeunes juristes désireux de faire l'expérience de ce domaine particulier du droit. De juillet 2012 à mars 2013, Eglantine Leblanc, étudiante en droit à l'Université Picardie Jules Verne d'Amiens, rejoint l'équipe en qualité de juriste stagiaire.



FOCUS
SUR...

**LE RÈGLEMENT EUROPÉEN N° 531/2012
DU 13 JUIN 2012 DIT « ROAMING 3 »
SUR L'ITINÉRANCE DES RÉSEAUX MOBILES
À L'INTÉRIEUR DE L'UNION**

Comment appréhendez-vous le secteur des communications électroniques ?

Comme un secteur en mutation permanente. Comme tout consommateur, j'assiste depuis quelques années à une croissance exponentielle du marché des communications électroniques et de sa portée. L'exemple de la téléphonie est très révélateur : au départ uniquement consacré à l'émission et la réception d'appels, le téléphone est aujourd'hui un instrument permettant de surfer sur internet, d'écouter de la musique ou encore de régler ses achats !

En tant que jeune juriste, quel regard portez-vous sur la médiation, qui est un domaine particulier du droit ?

Mon cursus universitaire m'a amenée à constater que le système français, depuis 2008, favorise un règlement extrajudiciaire des litiges, et ce faisant, la pratique de la médiation. J'ai toutefois eu besoin de me familiariser avec la notion d'équité car mon (jeune) parcours de juriste m'avait davantage habituée à la rigueur de la loi. Selon l'article 9.1 de la charte de médiation, le Médiateur rend un avis en droit qu'il peut compléter par des considérations tirées de l'équité, qui lui permet de trouver une solution là où l'application de principes juridiques ne satisfait pas les parties. Le terme, issu de la racine latine

« equus et aequitas », équilibre, a fait l'objet de nombreuses définitions dans la doctrine. C'est pour moi la juste appréciation de ce qui est dû à chacun. Cette notion ne s'oppose pas au droit : elle tend vers une justice supérieure en permettant de rendre un avis en considération de faits et situations échappant à son cadre. C'est un principe complexe qui, pour ne pas conduire à une dérive arbitraire et des inégalités de traitement des parties, doit reposer sur des critères aussi objectifs que possible.

Et sur la médiation des communications électroniques ?

Le secteur des communications électroniques est particulièrement intéressant car il a été précurseur en instaurant une médiation dès 2003. L'article L121-84-9 du code de la consommation, issu de l'ordonnance du 24 août 2011, vient consacrer cette institution, mettant en exergue l'importance du système de médiation en l'érigant en droit fondamental pour tout consommateur. En matière de communications électroniques, je retiens trois critères qui, à mon sens, révèlent l'efficacité du système de médiation :

- L'indépendance du Médiateur ;
- Le principe même de la médiation, basé sur un rétablissement du dialogue entre les parties à un litige et la recherche de compromis. Libre aux parties de suivre, on non, l'avis du Médiateur ;
- La grande écoute des parties à un litige de l'avis rendu : dans les faits, peu d'opérateurs ne suivent pas ces avis.

Quelle évolution envisagez-vous pour ce secteur ?

La médiation n'est pas une spécificité française, elle se retrouve à l'échelle européenne. Elle en révèle même l'un des traits constitutifs : le concept d'Europe en tant que tel est guidé par l'idée de protection des consommateurs. La médiation prend une importance croissante dans le cadre communautaire : le Parlement Européen a dernièrement adopté la directive ADR et le règlement ODR qui s'inscrivent dans cette volonté de développement des modes alternatifs de règlement des litiges et de renforcement de la protection des consommateurs. ■

Entré en vigueur en juillet 2012, le règlement dit « Roaming 3 » vise à contribuer au fonctionnement harmonieux du marché intérieur et à garantir un degré de protection élevé des consommateurs, en favorisant la concurrence et la transparence sur le marché et en offrant à la fois des incitations à l'innovation et un choix au consommateur.

Voici ses principales dispositions :

- Un tarif réglementé, l'Eurotarif, proposé aux clients utilisant leur téléphone mobile lors de leurs déplacements dans un autre pays de l'UE. L'extension du prix maximal pour la voix et les SMS déjà instauré par les précédents règlements aux communications « data ».

- L'assurance d'une meilleure information client sur les prix applicables avant et après conclusion du contrat :
- Pour les appels voix et SMS : un « Service de messagerie » transmettant automatiquement les informations

tarifaires de base lors de l'entrée dans un autre État membre ;

- Pour les connexions « data » : une information sur les risques de connexion et de téléchargement de données ainsi que sur les modalités d'interruption des connexions automatiques, avant la conclusion d'un contrat puis à intervalles réguliers ; sauf avis contraire du client, un message d'information sur le prix du mégaoctet à l'entrée dans un autre État membre ; une extension de la mesure de blocage de la connexion aux données Data à partir de 50 € HT aux consommations effectuées en dehors de l'Europe.

- À partir du 1^{er} juillet 2014, la vente séparée des services d'itinérance au détail réglementés, offrant au consommateur en déplacement à l'étranger d'opter gratuitement pour un Fournisseur de Services d'Itinérance Alternatif (FSIA) au lieu de son opérateur habituel.



Blandine
Boudier

FOCUS
SUR...

LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPÉENNE DU 25 OCTOBRE 2011 (N°2011/83) SUR LES DROITS DES CONSOMMATEURS

La directive communautaire du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs harmonise et complète les règles de protection dans le cadre de contrats de vente conclus entre professionnels et consommateurs. Elle devra

être transposée par les États membres d'ici au 13 décembre 2013 pour entrer en vigueur au plus tard le 13 juin 2014. Dans le détail, la directive prévoit que le professionnel informe mieux le consommateur avant conclusion du contrat, en distinguant :

- Les contrats autres que les contrats à distance et hors établissement ;
- Les contrats à distance (via Internet, téléphone) et hors établissement commercial.

Les dispositions relatives aux contrats conclus à distance impliquent :

- Le renforcement de l'information précontractuelle du consommateur (caractéristiques principales du bien ou du service, prix

TTC, modalités de paiement, de livraison et d'exécution, date de livraison du bien, rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité) ;

- Un délai de rétractation harmonisé de 14 (au lieu de 7) jours calendaires à compter de la réception du bien (ou de la conclusion du contrat de service). Le consommateur souhaitant revenir sur sa décision aura 14 jours supplémentaires pour renvoyer sa commande, soit 28 jours au total, exception faite des contrats relatifs à des contenus numériques non fournis sur support matériel (ex. : VOD, téléchargement immédiat d'un livre) : le consommateur perd son droit à rétractation lorsqu'il donne son accord préalable pour commencer l'exécution du contrat ;
- Le respect d'un délai de livraison uniforme : le professionnel devra livrer le bien dans les meilleurs délais, au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat. En cas de dépassement, le consommateur pourra mettre fin au contrat et obtenir le remboursement de toute somme déjà payée ;
- Une information sur les modes alternatifs de règlement des litiges du professionnel vers le consommateur, notamment la possibilité et les modalités de recours à une procédure extrajudiciaire de réclamation.

tion lorsqu'il donne son accord préalable pour commencer l'exécution du contrat ;

- Le respect d'un délai de livraison uniforme : le professionnel devra livrer le bien dans les meilleurs délais, au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat. En cas de dépassement, le consommateur pourra mettre fin au contrat et obtenir le remboursement de toute somme déjà payée ;
- Une information sur les modes alternatifs de règlement des litiges du professionnel vers le consommateur, notamment la possibilité et les modalités de recours à une procédure extrajudiciaire de réclamation.



5^{ème} partie

ANNEXE 1

LA MÉDIATION DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES : MODE D'EMPLOI

Qui peut accéder aux services du Médiateur ?

Toute **personne physique** intervenant en dehors d'une activité professionnelle, cliente d'un fournisseur de services de communications électroniques adhérant à l'AMCE peut saisir le Médiateur en cas de litige commercial. Les opérateurs adhérents représentent aujourd'hui près de **99 % du secteur**.

Quand saisir le Médiateur ?

Pour qu'un dossier soit recevable, le client doit :

- soit **avoir épuisé les deux recours internes** (service clients puis service consommateurs) mis à sa disposition par son opérateur et estimer que les réponses qui lui ont été apportées ne sont pas satisfaisantes,
- soit ne pas avoir obtenu de réponse de la part du service consommateurs de son opérateur malgré une réclamation écrite de plus d'un mois,
- soit ne pas avoir obtenu de réponse de la part du service clients de son opérateur malgré une réclamation de plus de deux mois,
- vérifier que son dossier se trouve encore dans le délai de prescription qui est d'un an, pour des sommes payées en trop ou pour des sommes restant dues (article L.34-2 du code des postes et des communications électroniques ou CPCE).

L'information et le parcours d'un client réclamant

Pour avoir des informations sur le dispositif de médiation et savoir comment saisir le Médiateur, les clients peuvent consulter les sites Internet des opérateurs ou directement le site du Médiateur www.mediateur-telecom.fr. Le descriptif du parcours client en cas de réclamation est également indiqué dans les Conditions Générales de Vente ou de Services et au dos des factures de certains opérateurs.

Il est communiqué par les services consommateurs des opérateurs au verso du courrier de réponse.

Le Médiateur ne peut pas être saisi si une action en justice a été engagée par le client ou par le fournisseur de services de communications électroniques, sauf si les deux parties y consentent expressément.

Toute action en justice introduite par l'une des parties à la médiation contre l'autre met fin à la médiation. La partie la plus diligente en informe le Médiateur, qui met alors fin à sa mission.

Comment saisir le Médiateur ?

Le client peut formuler une demande via :

- Internet : en remplissant directement le formulaire en ligne disponible sur le site www.mediateur-telecom.fr (rubrique « Comment saisir le Médiateur ? »),
- la voie postale : en demandant le formulaire de saisine du Médiateur auprès du service consommateurs de son opérateur, puis en l'adressant au Médiateur. **Il est important de joindre la copie des résultats des démarches** déjà réalisées auprès des services internes de l'opérateur, notamment la copie du courrier du service consommateurs, ainsi que toutes les pièces pouvant justifier sa demande.

Si le dossier est recevable, le Médiateur en informe le client par courrier postal ou électronique. Il demande alors à l'opérateur de lui fournir les documents en sa possession et d'exposer sa position.

Si le dossier n'est pas recevable, le Médiateur en informe le client en lui précisant les motifs d'irrecevabilité et l'invite, le cas échéant, à se rapprocher de l'opérateur concerné. La décision de recevabilité du dossier est communiquée au client par le Médiateur sous **10 jours**.

Comment la réclamation est-elle traitée et instruite ?

Si le dossier adressé au Médiateur est considéré comme recevable, le Médiateur commence à l'instruire en analysant et en confrontant les éléments fournis par les deux parties (client et opérateur). Le Médiateur traite le dossier en toute **indépendance**. Il est également soumis à une obligation de confidentialité. Il peut éventuellement faire appel à un expert indépendant qu'il choisit librement. Le Médiateur rend ensuite son avis, en droit et en équité, en principe dans un **délaï de deux mois**, et le transmet par écrit au client et à l'opérateur.

Chacune des deux parties est libre de suivre ou non l'avis du Médiateur et doit faire connaître sa position à l'autre partie ainsi qu'au Médiateur dans un délai d'un mois. L'avis du Médiateur est confidentiel : les parties ne peuvent pas notamment, sauf accord exprès entre elles, le produire dans le cadre d'une instance judiciaire.

En cas de désaccord sur l'avis rendu par le Médiateur, les parties conservent la faculté de porter le litige devant les tribunaux compétents. ■

Le site Internet du Médiateur (www.mediateur-telecom.fr)



* Service clients : équipe dédiée au traitement de tous types de demandes des clients relatives à l'utilisation des services de l'opérateur.

** Service consommateurs : équipe chargée de réexaminer les demandes partiellement satisfaites ou non satisfaites après un 1^{er} contact avec le service clients.



5^{ème} partie

ANNEXE 2

L'ANALYSE DÉTAILLÉE DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR EN 2012



La téléphonie mobile et Internet & offres combinées concentrent la majorité des avis émis par le Médiateur, avec respectivement 2 742 et 1 709 litiges. Les litiges relatifs à la téléphonie sont majoritairement liés à la résiliation, ceux relatifs à Internet et aux offres combinées, à des problèmes techniques.

LES LITIGES EN TÉLÉPHONIE MOBILE

En 2012, la téléphonie mobile occupe plus de la moitié (57 %) de l'activité du Médiateur. Comme en 2011, la résiliation est la principale cause de litiges identifiée. Sa progression est cependant moins marquée que celle d'autres motifs. Les litiges liés au contrat arrivent en deuxième place ; la plus forte progression revenant quant à elle aux litiges liés à des problèmes techniques, en particulier du fait de problèmes de SAV ou de désimlockage.

« la plus forte progression revenant aux litiges liés à des problèmes techniques, en particulier du fait de problèmes de SAV ou de désimlockage »

Focus sur les litiges liés à la résiliation

Le principal motif de litige en téléphonie mobile concerne cette année encore la résiliation (958 avis émis). 752 cas ont relevé des indemnités de résiliation et de l'application de la loi Chatel du 3 janvier 2008. Parfois non appliquée d'office, elle a impliqué un recalcul réclamé par le client. D'autres avis concernent l'analyse du motif légitime de résiliation (analyse au cas par cas - rupture conventionnelle du contrat de travail, départs à l'étranger...). Les litiges liés à la résiliation progressent encore cette année ; une hausse expliquée principalement par l'engouement des consommateurs pour les nouvelles marques et offres sans engagement, arrivées sur le marché des Télécoms à la fin de l'année 2011 et au début de l'année 2012.

Focus sur les litiges liés aux contrats

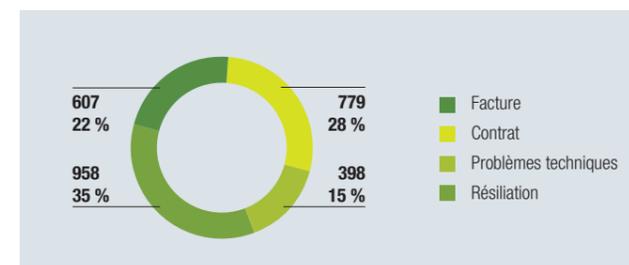
Les contrats constituent la deuxième source de litiges en matière de téléphonie mobile (779 avis émis). Près de la moitié des cas (332) concernent les offres et forfaits, avec, à l'intérieur de cette catégorie, un large éventail de motifs invoqués : modalités de décompte des minutes dans le temps contracté ; suppression de remises dont le client bénéficiait de longue date ; frais de migration de descente de gamme ; modifications de forfaits non souhaitées par le titulaire ; portabilité et rétractation... La deuxième catégorie de réclamations concerne la souscription de contrat (perte d'adresse mail obtenue avec le mobile, perte de numéro en cas de retard de rechargement de cartes prépayées, etc.).

Type de litige

| | |
|--|--------------|
| Résiliation (non prise en compte, non demandée, indemnités) | 958 |
| Contrat (souscription, offre, forfait, rétractation, portabilité, remboursement) | 779 |
| Facture (appels, SMS, SMS+, WAP/WEB, roaming data/voix) | 607 |
| Problème technique (carte sim, dysfonctionnement mobile, SAV) | 398 |
| Total | 2 742 |

Focus sur les litiges liés aux problèmes techniques

Les litiges liés aux problèmes techniques enregistrent la plus forte hausse cette année. Les réclamations afférentes sont souvent liées au SAV, à des problèmes de désimlockage (après achat de téléphones d'occasion simlockés par exemple) accrus dans le cadre de nouvelles offres sans engagement et sans fourniture de portable, à des défauts de livraison de mobiles ou à des inadéquations de carte SIM au mobile utilisé.



Focus sur les litiges liés aux factures

Les litiges liés aux factures (607 cas) concernent généralement la contestation de communications surtaxées (SMS+, Internet+, numéros spéciaux) ou le roaming data (en cas de non désactivation de la fonction « Données à l'étranger » par le consommateur) et voix (appels émis ou reçus depuis l'étranger, parfois suite au vol du mobile). ■

LES LITIGES LIÉS À INTERNET ET AUX OFFRES COMBINÉES

Les litiges liés à Internet et aux offres combinées constituent, comme en 2011, **la deuxième source des avis émis (34 % du total)**. La tendance est toutefois à la baisse : cette baisse se poursuit pour la 3^{ème} année consécutive.

Focus sur les litiges liés aux problèmes techniques

Les réclamations concernent majoritairement des dysfonctionnements (384 cas sur 573 - problèmes de débit, inéligibilité au service TV, dysfonctionnement des services annexes à l'offre principale comme les mails ou le replay), ou le Service Après-vente, notamment dans la convergence des offres Triple Play. Les litiges croisés (Internet + mobile) observent également une augmentation croissante.

Focus sur les litiges liés à la résiliation

Dans un contexte de baisse générale des réclamations, les litiges liés à la résiliation connaissent la plus faible décline. Une tendance fortement opposée à celle de l'année 2011, où ce type de litige connaissait la plus forte hausse. Plus de la moitié des avis concernent une contestation des frais de résiliation par des clients invoquant leur exonération. Les autres motifs invoqués sont la non prise en compte d'une résiliation ou, au contraire, la résiliation non demandée (changements de ligne non sollicités, échec de portabilité, frais de non restitution de matériel...)

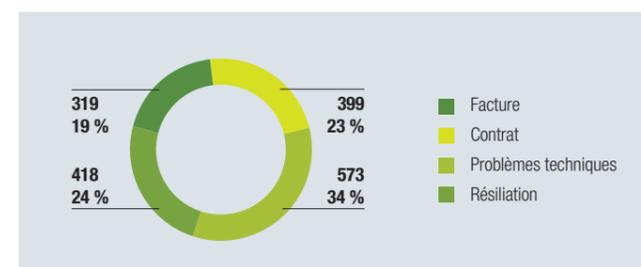
Focus sur les litiges liés au contrat

Egalement en baisse, ces litiges arrivent en troisième place du classement. Ils concernent le droit de rétractation, des demandes de remise ou de dédommagement.

Focus sur les litiges liés aux factures

Les réclamations liées aux factures arrivent en dernière place dans le classement des litiges liés à Internet et aux offres combinées. Ce sont également celles qui enregistrent la plus forte baisse. Elles concernent majoritairement la contestation de factures de VOD ou de souscription à des chaînes TV, ou encore des surfacturations liées aux appels téléphoniques (micro-paiement de type Internet + ou Allopass, appels à destination de numéros spéciaux, appels vers l'international exclus de gratuité, frais de migration de box, frais de connexions Minitel, etc.). ■

| Type de litige | |
|---|--------------|
| Problème technique | 573 |
| (absence de connexion ou dysfonctionnement, SAV, vitesse et débit, VoIP, TV et éligibilité) | |
| Résiliation | 418 |
| (non demandée, prise en compte tardive ou contestation des frais) | |
| Contrat | 399 |
| (contestation de souscription, tarif, rétractation, forfaits et offres) | |
| Facture | 319 |
| (contestation de montant, de prélèvement bancaire ou des appels) | |
| Total | 1 709 |



LES LITIGES EN TÉLÉPHONIE FIXE

| Type de litige | |
|--|------------|
| Facture | 102 |
| (contestation d'appels) | |
| Contrat | 73 |
| (contestation de souscription de forfait, offre, rétractation, annuaire) | |
| Problème technique | 92 |
| (dysfonctionnement ligne ou terminal, frais d'intervention ou mise en service) | |
| Résiliation | 84 |
| (non prise en compte, non demandée, frais, suspension) | |
| Total | 351 |



La téléphonie fixe représente 351 dossiers, soit 7 % des affaires recevables en 2012, contre 7,5 % en 2011.

Focus sur les litiges de téléphonie fixe

Malgré cette constance dans le taux de litiges attribuables à la téléphonie fixe, les types de litiges diffèrent fortement de l'année précédente. En 2011, les problématiques liées aux contrats avaient engendré le plus grand nombre de réclamations. Cette année, il s'agit de la problématique la moins représentée. La facturation (appels surtaxés, allopass, voyage, ...) est en 2012 le motif de litige le plus représentatif des avis rendus sur le téléphone fixe. ■

LES LITIGES LIÉS À LA FIBRE

En raison du déploiement récent de la technologie, le règlement des litiges liés à la commercialisation de **la fibre représente à ce jour 1 % des demandes recevables.**

Focus sur les litiges liés à la fibre

L'essentiel des réclamations sur la fibre portent sur des aspects techniques (inéligibilité à la fibre optique, non-conformité du raccordement, délais d'activation, ...). Les motifs principaux de litiges correspondent à l'identique à la situation de l'année précédente. ■

| Type de litige | |
|---------------------------|-----------|
| Problème technique | 25 |
| Contrat | 14 |
| Facture | 4 |
| Résiliation | 3 |
| Total | 46 |





5^{ème} partie

ANNEXE 3

LA CHARTE DE MÉDIATION MODIFIÉE

La charte de médiation de l'AMCE (Association Médiation des Communications Électroniques) a été adoptée le 25 juin 2003. Dans une logique d'adaptation à un marché en constante évolution, elle a connu des modifications successives : le 29 novembre 2006 (à compter du 1^{er} janvier 2007, pour ajouter l'Internet), le 2 avril 2009 (pour exclure le contenu éditorial des services TV fournis), le 8 mars 2012 (avec effet à compter du 5 avril 2012, pour répondre aux préconisations de la Commission de la Médiation de la Consommation).

La dernière version de la charte est présentée ci-après.



SOMMAIRE DE LA CHARTE

PRÉAMBULE

CHAPITRE I LE MÉDIATEUR

- Article 1 - Désignation
- Article 2 - Compétences et efficacité
- Article 3 - Indépendance et impartialité
- Article 4 - Confidentialité

CHAPITRE II DOMAINE D'APPLICATION DE LA MÉDIATION

- Article 5 - Contrat souscrit par un client/consommateur

CHAPITRE III FONCTIONNEMENT DE LA MÉDIATION

- Article 6 - Saisine préalable du fournisseur de services de communications électroniques
- Article 7 - Procédure de saisine
- Article 8 - Recours éventuel à un expert
- Article 9 - Avis rendu par le Médiateur

CHAPITRE IV EFFETS ET FIN DE LA MÉDIATION

- Article 10 - Prescription
- Article 11 - Action en justice
- Article 12 - Caractère confidentiel de l'avis

CHAPITRE V SUIVI DE LA MÉDIATION

- Article 13 - Commission de suivi de la médiation
- Article 14 - Rapport annuel du Médiateur
- Article 15 - Suivi des recommandations du Médiateur

CHAPITRE VI PORTÉE DE LA CHARTE

- Article 16 - Engagements des parties à la médiation

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/consommateurs (ci-après désignés client) 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 (ci-après désignés fournisseurs), 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.

CHAPITRE I LE MÉDIATEUR

Article 1 - Désignation

Le Médiateur est désigné, après consultation de la DGCCRF, des associations de consommateurs¹ et de l'ARCEP, par les fournisseurs de services de communications électroniques signataires de la présente charte, pour une durée de trois ans renouvelable une fois. Il est irrévocable pour la durée de son mandat, sauf pour des motifs légitimes.

Article 2 – Compétences et efficacité

Le Médiateur est désigné pour ses qualités humaines et ses compétences notamment juridiques afin de pouvoir rendre des avis **en droit comme en équité**. Il s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances.

1- Au sens de la présente charte, le terme « associations de consommateurs » comprend toutes les associations de consommateurs agréées et les associations d'utilisateurs telles que l'AFUTT : Association Française des Utilisateurs de Télécommunications.

Article 3 – Indépendance et impartialité

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 ce 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 MÉDIATION

Article 5 - Contrat souscrit par un client/consommateur

La médiation s'applique à tous les litiges commerciaux opposant un fournisseur de services de communications électroniques, signataire de la présente charte, à l'un de ses clients/consommateurs, à l'exclusion des litiges portant sur le contenu éditorial des services fournis.

L'on entend par client/consommateur **toute personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle**.

CHAPITRE III FONCTIONNEMENT DE LA MÉDIATION

Article 6 - Saisine préalable du fournisseur de services de communications électroniques

6.1 - Chaque fournisseur de services de communications électroniques informe ses clients des modalités de recours internes que les clients doivent observer avant de saisir le Médiateur.

6.2 - Chaque fournisseur communique, notamment sur son site internet, les coordonnées des recours internes (service clients et service consommateurs) ainsi que celles du Médiateur.

6.3 - Lorsque, après épuisement des procédures internes du fournisseur de services de communications électroniques, le différend opposant le client et son fournisseur n'a pas pu être résolu à l'amiable par les deux parties, le fournisseur indique au client, dans la réponse négative du dernier niveau de recours interne, le nom et l'adresse du Médiateur ainsi que les modalités de sa saisine.

6.4 - Si le client n'a pas obtenu de réponse de la part du service consommateurs de son fournisseur malgré une saisine de plus d'un mois ou de la part du service clients malgré une saisine datant de plus de deux mois, le client peut alors saisir directement le Médiateur.

6.5 - Le Médiateur décide de la recevabilité des différends qui lui sont soumis.

6.6 - En cas de saisine prématurée, le Médiateur réoriente le client ou son représentant vers le bon niveau préalable de recours interne du fournisseur, par courriel ou par courrier.

Article 7 - Procédure de saisine

7.1 - Le client ou l'association de consommateurs chargée de représenter ses intérêts ou le fournisseur de services de communications électroniques saisit le Médiateur notamment en complétant le formulaire mis à sa disposition sur le site du Médiateur www.mediateur-telecom.fr ou fourni par le service consommateurs de l'opérateur, sur simple demande. Cette saisine est accompagnée d'une copie des documents étayant la demande.

7.2 - 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 mois.

A défaut de réponse dans le délai indiqué, le Médiateur commence à instruire le dossier sur la seule base des éléments en sa possession.

7.3 - Les échanges entre le Médiateur et les parties se font par écrit sauf si le Médiateur souhaite entendre personnellement les deux parties.

Article 8 – Recours éventuel à un 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 9 - Avis rendu par le Médiateur

9.1 - Lorsque l'instruction du dossier est terminée dans un délai maximum de **deux mois** à compter de la date de recevabilité de la saisine, le Médiateur rend un avis en droit qu'il peut compléter par des considérations tirées de **l'équité**. Ce délai de deux mois peut être prolongé pour des cas complexes demandant plus d'analyse ou une étude complémentaire.

9.2 - Un exemplaire de l'avis est adressé au client et à l'association de consommateurs qui le représente, et un autre exemplaire au fournisseur de services de communications électroniques.

9.3 - Chaque partie à la médiation est libre de suivre ou de ne pas suivre l'avis rendu par le Médiateur, à charge d'en informer par écrit l'autre partie ainsi que le Médiateur et ce, dans le délai d'un mois.

CHAPITRE IV EFFETS ET FIN DE LA MÉDIATION

Article 10 - 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 11 - Action en justice

11.1 - 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.

11.2 - Sauf convention contraire, toute action en justice introduite par l'une des parties à la médiation contre l'autre partie met fin à la médiation.

La partie la plus diligente en informe le Médiateur qui met alors fin à sa mission.

Article 12 – Caractère confidentiel de l'avis

L'avis du Médiateur est confidentiel : sauf accord entre elles, les parties ne peuvent pas le diffuser, y compris dans le cadre d'une instance judiciaire.

CHAPITRE V SUIVI DE LA MÉDIATION

Article 13 - 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'État, les associations de consommateurs et les fournisseurs de services de communications électroniques, signataires de la présente charte et afin de favoriser leur bonne information mutuelle.

Article 14 - Rapport annuel du Médiateur

14.1 - Chaque année, le Médiateur rédige un rapport sur son activité qui comprend notamment le nombre de saisines du Médiateur et leur sort, le nombre d'avis rendus, les types de litige, leur fréquence 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 ».

14.2 - Le Médiateur formule des recommandations d'amélioration afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer à améliorer la qualité de service du secteur des communications électroniques.

14.3 - Ce rapport est adressé par le Médiateur à la DGCCRF, aux associations de consommateurs,

à l'ARCEP, à la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC), ainsi qu'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.

14.4 - 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.

Article 15 - Suivi des recommandations du Médiateur
Le Médiateur suit la mise en œuvre de ses recommandations par les fournisseurs de service de communications électroniques.

CHAPITRE VI PORTÉE DE LA CHARTE

Article 16 – Engagement des parties à la médiation

Tout client et tout fournisseur de services de communications électroniques ayant recours au Médiateur désigné conformément à la présente charte, s'engagent à respecter celle-ci en toutes ses dispositions. ■

COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES PAR LA COMMISSION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

La dernière modification de la charte inclut deux modifications notables :

- une définition précise du « client/consommateur » pouvant accéder au dispositif de médiation, excluant les professionnels (article 5),
- une réduction du délai de traitement des réclamations à 2 mois, alors qu'il était précédemment de 3 mois (article 9.1).

En outre, quatre autres points sont précisés :

- l'irrévocabilité du Médiateur pendant la durée de son mandat, sauf motifs légitimes (cf. article 1),
- l'engagement pour chaque opérateur de communiquer, notamment sur son site internet, les coordonnées du Médiateur ainsi que celles des deux niveaux préalables de recours internes dont il doit se doter : service clients puis service consommateurs (article 6.2),
- l'indication, en cas de saisine prématurée, de la manière dont le Médiateur doit réorienter le client vers le bon niveau de recours interne préalable de l'opérateur (article 6.6),
- la formulation de « recommandations » qui remplacent les « propositions d'amélioration » mentionnées dans la précédente version (article 14.2) et qui sont complétées par la prescription d'un « suivi », par le Médiateur, de la mise en œuvre de ses recommandations par les opérateurs (article 15).



5^{ème} partie

ANNEXE 4

DATES CLÉS

- 2003 création du dispositif de médiation unique pour le secteur de la téléphonie fixe et mobile, à l'initiative de Bouygues Telecom, France Telecom, Cegetel, Orange, SFR, et Télé 2
- 2007 adhésion des MVNO Carrefour Mobile et Débitel et ouverture du dispositif aux clients des fournisseurs d'accès Internet
- 2008 ouverture de la saisie en ligne via le site Internet du Médiateur
- 2009 adhésion de Numéricable
- 2010 adhésion de Free, Orange Réunion, Orange Caraïbes, SFR Réunion (SRR) et NRJ Mobile
- 2011 adhésion de La Poste Mobile et Pritel ; ouverture du dispositif aux clients de B&You, Sosh et Red par SFR
- 2012 ouverture du dispositif aux clients de Free Mobile ; NRJ Mobile devient El Telecom (regroupant NRJ Mobile, Crédit Mutuel Mobile, CIC Mobile, Cofidis Mobile et Blancheporte Mobile) ; adhésion de Coriolis et Buzz Mobile
- 2013 commercialisation de Carrefour Mobile par Orange ; adhésion d'OMEA Telecom (regroupant Virgin Mobile, Breizh Mobile et Casino Mobile en complément de la marque Tele2 Mobile déjà adhérente depuis 2007)

L'AMCE EN DÉTAIL

Créée en 2003, la médiation des communications électroniques est née de l'initiative des opérateurs de téléphonie fixe et mobile, regroupés au sein d'une association, d'abord appelée AMET (Association Médiation de la Téléphonie) puis devenue AMCE (Association Médiation des Communications Électroniques). Elle répond à une volonté des opérateurs du secteur d'optimiser la satisfaction de leurs clients, en offrant un niveau de recours amiable supplémentaire, simple, rapide et gratuit, et en garantissant son indépendance.

LA MISSION

La fonction de l'AMCE est de mettre à la disposition du Médiateur tous les moyens matériels et humains nécessaires à l'exercice de sa mission.




Le Médiateur
des communications
électroniques }

Mai 2013 - Édition : Opinion Valley - Réalisation : Christophe Zemmer, Sur Un Nuage - Crédits photos : T. Desplats / Shutterstock, Magenta Audio

