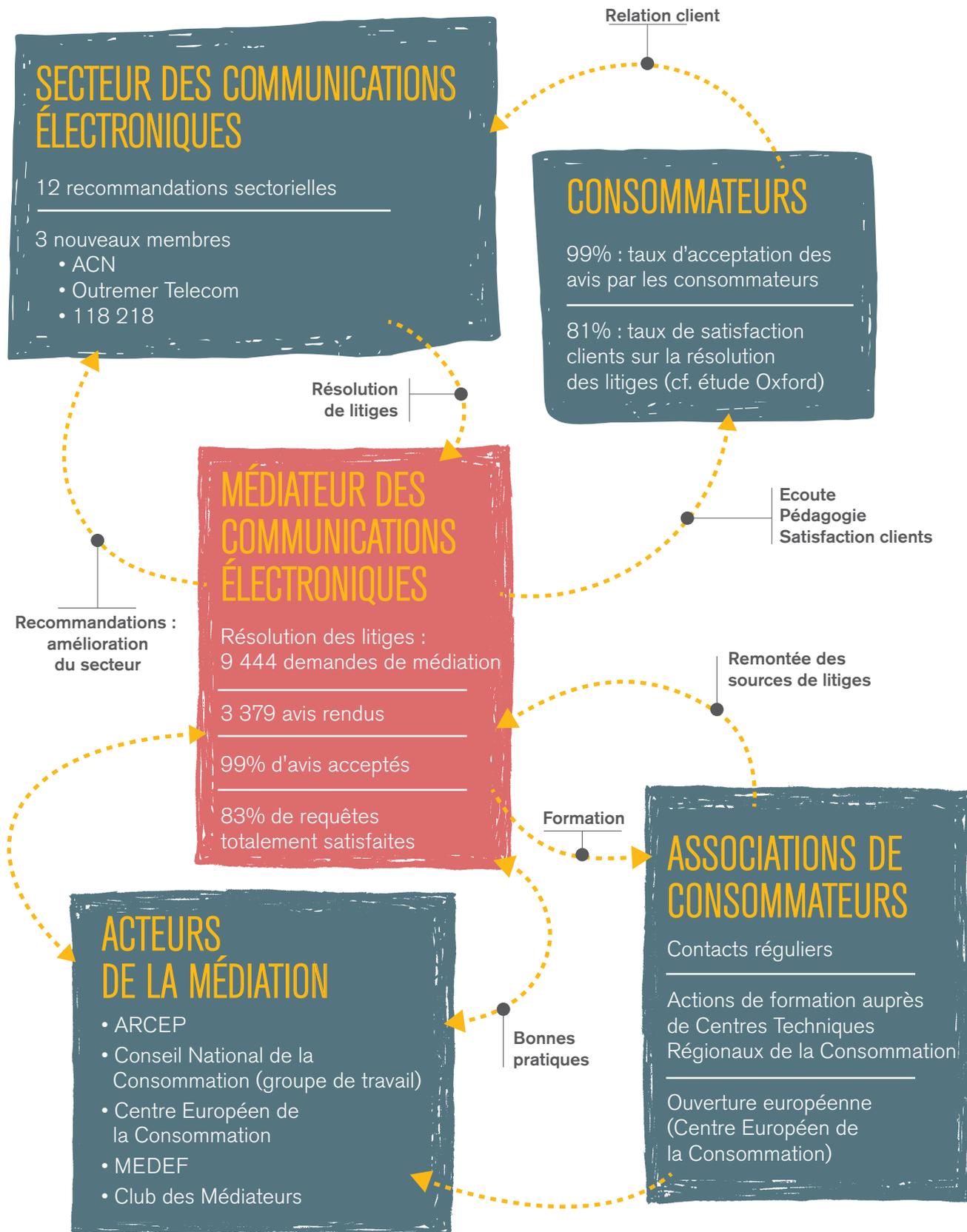




Le Médiateur
des communications
électroniques }

RAPPORT 2015





SOMMAIRE

03

L'édito du Médiateur / Le mot du Président

06

La résolution des litiges en 2015

12

Les recommandations du Médiateur

15

Fiches pratiques

20

Quelques dates clés Médiation & AMCE

21

L'actualité et les perspectives de la Médiation

24

L'agenda du Médiateur

27

La fiche d'identité

29

La Charte de Médiation



LE MÉDIATEUR, LA MÉDIATION À L'HONNEUR EN 2015

En introduisant dans le Code de la consommation, un titre V : « la Médiation des litiges de la consommation », l'ordonnance du 20 août 2015 et le décret du 30 octobre 2015 ont mis en place, en droit français, les principes édictés par la Directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Chargée d'évaluer les Médiateurs, la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), installée le 15 décembre 2015 a, dès les premiers jours de 2016, notifié à la Commission européenne une liste de Médiateurs garantissant aux consommateurs compétence, diligence, indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Je figure en qualité de Médiateur des Communications Electroniques, sur cette première liste.

Je le souligne, le secteur des communications électroniques bénéficie de la Médiation depuis 2003, depuis que des opérateurs audacieux ont adopté une Charte de Médiation et constitué une association à laquelle adhèrent aujourd'hui 22 opérateurs, soit leur quasi-totalité, représentant 38 marques en métropole et outre-mer.

La Médiation, c'est à la fois le Médiateur et la structure constituée, l'Association Médiation des Communications Electroniques (AMCE), qui met contractuellement à la disposition du Médiateur les moyens humains et matériels nécessaires à l'accomplissement de sa mission. Il m'a paru évident que, dans mon Rapport annuel d'activité, le Président de l'AMCE ait « son mot à dire ». M. Matthieu BELLOIR a accepté avec enthousiasme. Je le remercie.

La généralisation de la Médiation, qui répond à une exigence européenne, ne fait d'ailleurs qu'acter une évolution affirmée des comportements : voyages et déplacements sont en progression constante. On ne peut plus désormais penser dans le seul cadre national, le Médiateur étant saisi de litiges transfrontaliers.

Dans ce contexte, j'ai souhaité renforcer nos liens avec l'entité française du Centre Européen de la Consommation (CEC), basé en Allemagne, à Kehl. Je m'y suis rendue en novembre 2015 pour préparer une convention de coopération prévoyant une procédure commune de traitement et de suivi des réclamations des clients de part et d'autre des frontières en Europe.

La Médiation instaurée par l'AMCE a montré sa réussite dans l'amélioration des pratiques du secteur. Le Rapport annuel est le moment privilégié pour souligner des difficultés récurrentes ; je retiendrai l'incompréhension, source majeure de conflit. J'ai délibérément fait porter cette année mes recommandations sur ce point.

L'efficacité de la Médiation repose sur la confiance accordée au Médiateur ; celle du professionnel qui lui donne les moyens et la liberté de rechercher une issue au litige avec l'équité, au-delà de l'application rigoureuse du droit ; celle du consommateur qui mesure au travers de l'avis rendu, son indépendance et son impartialité.

Un constat s'impose. En 2015, le paysage des communications électroniques a continué d'évoluer : fusions, concentrations chez les opérateurs, mise en place des nouvelles fréquences mobiles, demande accrue des consommateurs pour le Très Haut Débit. Le Médiateur doit rester vigilant. La transformation numérique du pays est une réalité. De grands chantiers sont lancés : architecture universelle du réseau, développement des infrastructures pour doper la couverture et les débits.

Alors que mon mandat s'achève, je tiens à exprimer mes remerciements aux juristes de l'AMCE compétents, efficaces et disponibles, qui montrent un grand professionnalisme dans le suivi des évolutions du secteur, la relation avec les équipes de Médiation des opérateurs, l'instruction des réclamations des clients et la préparation des avis que rend le Médiateur. J'exprime également ma gratitude à leurs collègues en charge du soutien logistique et administratif de la Médiation.

Je vous remercie de l'attention que vous porterez aux données chiffrées de mon activité et à la présentation des actions menées au cours de l'année 2015. Bonne lecture.

Marie Louise Desgrange, Médiateur
17 mars 2016



RÉCLAMATION AU SERVICE CLIENTS DE L'OPÉRATEUR

**1^{er}
NIVEAU**

de réclamation
du client

Réponse insatisfaisante

ou absence de réponse
depuis plus d'un mois

Absence de réponse

depuis plus de 2 mois
(saisine directe du Médiateur)



RÉCLAMATION AUPRÈS DU SERVICE CONSOMMATEURS DE L'OPÉRATEUR

**2^{ème}
NIVEAU**

de réclamation
du client

Réponse insatisfaisante

et information par l'opérateur
de la possibilité de saisine
du Médiateur

Absence de réponse

depuis plus d'un mois



SAISINE DU MÉDIATEUR Niveau de recours amiable supplémentaire

Dossiers irrecevables 4 982

(53% des dossiers reçus)

- Voies de recours non épuisées
- En cours de traitement auprès du SNC
- Litige professionnel
- Action en justice en cours
- Litige non contractuel



Courrier qui renvoie
le réclamant
vers l'opérateur

Dossiers parvenus au Médiateur 9444



Saisines en ligne : 58%



Saisines parvenues par courrier postal : 42%

Dossiers recevables 4 462

(47% des dossiers parvenus au médiateur)

Avis rendus 3 379

Délai d'1 mois pour que l'opérateur et le consommateur
s'expriment sur l'acceptation de l'avis

Les dossiers parvenus au Médiateur en fin d'année 2015 donnent lieu à des avis datés 2016, d'où le différentiel entre le nombre d'avis recevables et d'avis rendus.



LE MOT DU PRÉSIDENT DE L'AMCE

En 12 ans, 30 000 avis ont été rendus par le Médiateur des Communications Electroniques. Des avis suivis à 99% par les opérateurs et leurs clients.

Depuis sa création en 2003, la Médiation des communications électroniques a fait son chemin. Née de l'initiative de six opérateurs convaincus, très tôt, de l'intérêt de ce mode de règlement alternatif des litiges, elle a su s'adapter et se renforcer.

Notre dispositif est aujourd'hui plébiscité par les consommateurs. En 2015, une enquête réalisée en partenariat avec l'université d'Oxford a montré que 81% des personnes concernées exprimaient leur satisfaction à l'égard du Médiateur et de ses décisions. 88% d'entre elles en recommandent la saisine.

Pour autant, dans un secteur en perpétuel bouleversement, de nouveaux challenges défient la Médiation. Chaque année, davantage de consommateurs viennent grossir les bataillons, déjà conséquents, d'utilisateurs des communications électroniques. En 2015, les opérateurs ont géré au quotidien 26,6 millions de clients Internet, 38,7 millions de lignes fixes et 71,8 millions de cartes SIM (sources : Arcep 2015). A l'évidence, avec 9 444 saisines l'an passé, le recours au Médiateur reste mesuré au regard de l'ampleur du marché des télécommunications.

Fort de cette efficience, l'AMCE a traité plus d'une demi-douzaine de demandes d'adhésion au cours des derniers mois. Qu'ils soient opérateurs ultramarins ou

acteurs de secteurs connexes comme les annuairistes, nombreux sont ceux qui souhaitent bénéficier du savoir-faire de notre dispositif. La généralisation de la Médiation, sous l'impulsion de la réglementation européenne, soutient cette attractivité. Désormais tous les secteurs de la consommation sont tenus de proposer une offre de Médiation à leurs clients.

Ces évolutions ont naturellement engendré une augmentation des volumes d'activité et donc la nécessité d'adapter notre structure. De nouveaux talents sont venus prêter main forte à notre équipe.

Au nom de l'AMCE, qu'il me soit permis de remercier très chaleureusement notre Médiateur, Madame Marie Louise Desgrange, à l'heure où s'achève son mandat. Notre collaboration a contribué significativement au développement d'un système efficace et constructif. La validation de son inscription sur la toute première liste des Médiateurs de la Consommation rend hommage au travail accompli.

En 2016, nous avons de nouvelles étapes à franchir. Qualifier un nouveau Médiateur pour les 3 ans à venir, recruter de nouveaux membres pour assurer la pérennité de notre dispositif et améliorer encore notre productivité. J'ai confiance en notre capacité à y faire face avec succès. Aujourd'hui comme demain, notre énergie collective et notre agilité guideront notre action, comme elles l'ont toujours fait.

Matthieu Belloir,
Président de l'AMCE

FOCUS

ENQUÊTE SATISFACTION SUR LA QUALITÉ DE LA MÉDIATION : PARTENARIAT AVEC L'UNIVERSITÉ D'OXFORD

En 2014-2015, l'AMCE, aux côtés de la Médiation Nationale de l'Énergie (MNE), a collaboré avec l'Université d'Oxford dans le cadre d'une enquête de satisfaction sur les saisines reçues.

Objectif : mesurer la satisfaction des consommateurs ayant saisi le Médiateur des communications électroniques ou le MNE et retenir des bonnes pratiques, dans le cadre de ce projet dédié à l'étude de l'impact et de la légitimité des Médiateurs et des dispositifs de Médiation.

En collaboration avec le Dr Naomi Creutzfeldt, les enquêtes ont été menées en novembre 2014 et février 2015. Les

résultats mentionnés dans le présent Rapport sont communiqués sur la base des 171 réponses obtenues des 475 personnes contactées.

En synthèse de cette enquête, il est important de noter que 88% des clients entendus ont déclaré qu'ils recommanderaient les services du Médiateur des communications électroniques à une personne se trouvant dans une situation similaire à la leur.

Les résultats sont accessibles :

http://www.mediateur-telecom.fr/index.php/information/chiffres_cles

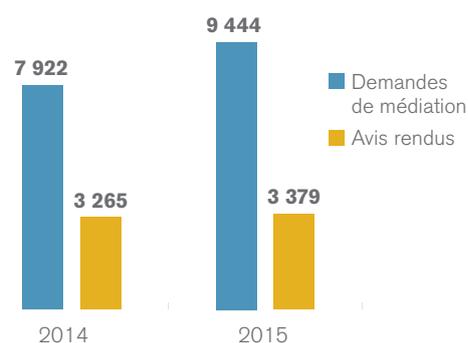
LA RÉOLUTION DES LITIGES EN 2015

L'ÉVOLUTION GLOBALE DE L'ACTIVITÉ

Le volume des saisines du Médiateur a augmenté de façon très importante (+19%). L'augmentation est encore plus importante pour les dossiers déclarés recevables (+25%).

La progression de la part des dossiers déclarés recevables, 53% en 2015 vs 45% en 2014, résulte de l'augmentation des saisines en ligne (58%), qui permet au consommateur de saisir le Médiateur après s'être assuré qu'il répond aux critères de recevabilité.

Cette augmentation constatée après deux années consécutives de baisse importante, s'explique sans doute par les problématiques rencontrées par certains opérateurs et la baisse de la qualité de service dans le traitement des litiges.



SAISINES TRAITÉES EN 2015

Les principaux domaines de litiges

LA TÉLÉPHONIE MOBILE

La part de la téléphonie mobile baisse de 7 points, avec 53% des avis rendus.

INTERNET ET LES OFFRES COMBINÉES

L'ADSL enregistre une hausse de 4 points : 39% des avis rendus.

LA FIBRE

La fibre double sa part de litiges en 2015 : 6% des avis rendus.

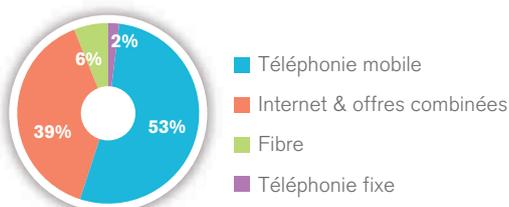
LA TÉLÉPHONIE FIXE (RTC)

Le RTC demeure stable, avec 2% des avis rendus.

ENQUÊTE DE SATISFACTION DE L'UNIVERSITÉ D'OXFORD

41%

des consommateurs ont eu connaissance du Médiateur par Internet.



DOMAINE DE LITIGES 2015

Nombre d'avis rendus	2014	2015
Téléphonie mobile	1 952	1 797
Internet & offres combinées	1 128	1 308
Fibre	103	191
Téléphonie fixe	82	83
Total	3265	3 379



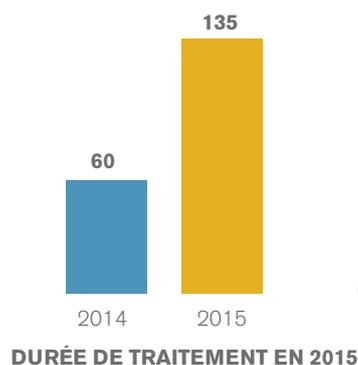
LA NATURE DES AVIS

Le nombre d'avis rendus progresse de 3% en 2015. Les avis traités selon la procédure simplifiée, qui retient les propositions à l'initiative des opérateurs, progressent également : 52% en 2015 contre 48% en 2014. L'écart entre le nombre croissant des demandes de Médiation et les avis rendus, s'explique par l'adaptation des ressources humaines en 2015.

Nombre d'avis rendus	2014	2015
Requêtes satisfaites	2 872	3 033
<i>Totalement</i>	<i>1 111</i>	<i>1 209</i>
<i>Partiellement</i>	<i>1 761</i>	<i>1 824</i>
Requêtes non satisfaites	393	346
Total	3 265	3 379
Requêtes totalement satisfaites sur initiative opérateur		83%

LA DURÉE DE TRAITEMENT

Le délai de traitement a fortement augmenté : passé à 135 jours, il est supérieur d'un mois au délai de 3 mois prévu par la Charte de Médiation. Cette situation résulte de la multiplication des cas complexes demandant plus d'analyse et une étude complémentaire, ainsi que de l'augmentation importante du nombre de saisines recevables traitées par l'équipe de l'AMCE, alors que des variations des effectifs de la structure ont eu lieu dans les premiers mois de 2015.



DURÉE DE TRAITEMENT EN 2015

ENQUÊTE
DE SATISFACTION DE
L'UNIVERSITÉ D'OXFORD

68%

des consommateurs
considèrent la durée de
traitement de leur demande
appropriée.

LE SUIVI PAR LES OPÉRATEURS DES AVIS DU MÉDIATEUR

Le refus des avis pas les opérateurs

Les principaux sujets refusés par les opérateurs concernent les avis rendus sur :

- la contestation de la facturation ;
- la contestation de la validité des modifications contractuelles ;
- le mode de paiement ;
- le dysfonctionnement d'un mobile et la mise en œuvre des garanties.

Les principales motivations de refus de la part des opérateurs sont :

- le refus du principe d'équité ;
- le désaccord avec l'argumentation juridique du Médiateur ;
- le désaccord avec l'analyse des faits ;
- l'impossibilité technique de mettre en œuvre l'avis.

Opérateur	Taux d'acceptation
Bouygues Telecom	99,70%
Coriolis	100%
EI Telecom	100%
Free	95,95%
La Poste Mobile	100%
Numericable	100%
OMEA Telecom	100%
Orange	99,06%
Orange Caraïbes	100%
Orange Réunion	100%
Prixtel	100%
SFR	99,85%
SRR	100%

Taux d'acceptation global 99 %

Les pourcentages présentés ne tiennent pas compte du poids des opérateurs dans la totalité des saisines et des avis rendus.

Suite donnée aux avis en 2015

	2013	2014	2015
Avis rendus*	3 053	2 878	3 033
Avis refusés	68	44	38
Taux d'acceptation	98%	99%	99%

*Base des réclamations partiellement ou totalement satisfaites

LA SUITE DONNÉE AUX AVIS RENDUS PAR LE MÉDIATEUR

Le Médiateur à l'écoute des consommateurs

Le Médiateur est très attentif aux courriers que lui adressent les consommateurs après avoir reçu son avis. Cette écoute au-delà de l'avis rendu est essentielle. Elle renforce la confiance dans la Médiation et exprime très concrètement le rôle du Médiateur, non seulement dans la proposition d'une solution au litige, mais également dans le rétablissement du lien altéré entre l'abonné et son opérateur.

Dans le cadre du dispositif mis en place en avril 2013, il est procédé pour tous les courriers, à une analyse qui permet d'évaluer le niveau de satisfaction ressenti par les consommateurs.

Pour la plupart, ces courriers sont des remerciements ou l'expression de l'acceptation de l'avis. Dans les autres cas, le Médiateur s'assure auprès de l'opérateur de la mise en œuvre effective des mesures préconisées et acceptées. Seuls 2 % des courriers expriment le refus de l'avis rendu.

Le Médiateur échange en toute transparence avec ceux qui l'ont saisi sur les principes de la Médiation et les modalités de son action.

Il leur rappelle qu'elle présente notamment l'avantage de la simplicité et de la gratuité et n'exclut nullement la possibilité d'un recours devant une juridiction.

ENQUÊTE
DE SATISFACTION DE
L'UNIVERSITÉ D'OXFORD

81%

des consommateurs
expriment leur satisfaction
générale à
l'égard du Médiateur

LES PRINCIPAUX TYPES DE LITIGES

- Les litiges traités par le Médiateur se répartissent en 4 grandes catégories, avec une prédominance des problèmes liés à la facturation : 30% des avis rendus, et aux contrats : 26% des avis rendus.
- En 2015, l'essentiel des litiges a porté sur la facturation : hausse très importante de 7 points et diminution légère des problèmes techniques.

Par ordre d'importance en 2015 :

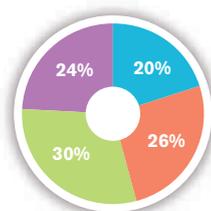
- › **La facturation** : les litiges concernent les migrations de forfait, les remises, les majorations de tarifs, les tarifications spécifiques ;
- › **Les contrats** : le non respect des modalités d'exécution des contrats en cas de changement d'offre ou des conditions générales d'abonnement reste une source importante de litiges ;
- › **Les problèmes techniques** : en progression notable dans les litiges fibre, ils sont en baisse dans les autres offres ;
- › **La résiliation** : le succès des offres sans engagement diminue le nombre de litiges, puisqu'elles apportent plus de flexibilité aux clients, réduisant en conséquence les litiges liés aux frais de résiliation.



En 2015, l'essentiel des litiges a porté sur la facturation : hausse très importante de 7 points et diminution légère des problèmes techniques.



Nombre d'avis rendus	2014	2015
Facturation	804	1 013
Contrats	858	878
Problèmes techniques	881	804
Résiliation	722	684
Total	3 265	3 379



TYPOLOGIE DES LITIGES 2015



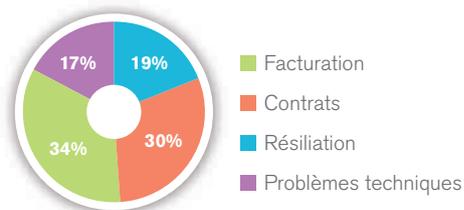
LES LITIGES MOBILES

- En 2015, le mobile concentre le plus fort taux de litiges malgré une baisse de 7 points.
- L'essentiel des litiges porte sur la facturation avec une augmentation de près de 6 points. Le contrat reste le second sujet sur le mobile ; les problèmes liés à des aspects techniques ont quant à eux baissé (mise en œuvre des garanties).

Par ordre d'importance en 2015 :

- › **La facturation** : 34% des avis rendus, contre 28% en 2014 ;
- › **Les contrats** : 30% des avis rendus, contre 27% en 2014 ;
- › **La résiliation** : 19% des avis rendus, contre 24% en 2014 ;
- › **Les problèmes techniques** : 17% des avis rendus, contre 21% en 2014.

Nombre d'avis rendus	2014	2015
Facturation	547	608
Contrats	534	535
Résiliation	457	346
Problèmes techniques	414	308
Total	1 952	1 797



TYPOLOGIE DES LITIGES MOBILES 2015

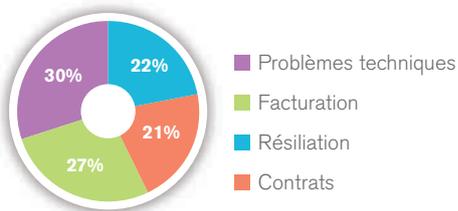
LES LITIGES ADSL

- Avec 39% des avis rendus en 2015, l'ADSL se maintient en seconde position.
- En 2015, il y a eu une augmentation importante des réclamations portant sur la facturation (+8 points). Les problèmes techniques liés à la qualité de service (désynchronisation et perte de débit), qui restent une source importante de litige, ont enregistré une légère baisse.

Par ordre d'importance en 2015 :

- › **Les problèmes techniques** : 30% des avis rendus, contre 36% en 2014 ;
- › **La facturation** : 27% des avis rendus, contre 19% en 2014 ;
- › **La résiliation** : 22% des avis rendus, contre 21% en 2014 ;
- › **Les contrats** : 21% des avis rendus, contre 24% en 2014.

Nombre d'avis rendus	2014	2015
Problèmes techniques	406	397
Facturation	212	348
Résiliation	235	293
Contrats	275	270
Total	1 128	1 308



TYPOLOGIE DES LITIGES ADSL 2015

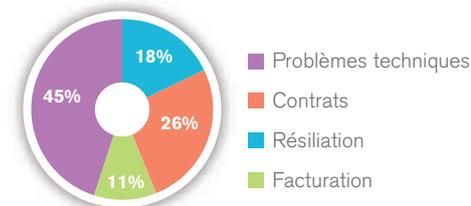
LES LITIGES FIBRE

En cours de déploiement et répondant à une demande croissante, la fibre se place en 2015 en 3^{ème} position des litiges, avec 6% du volume. Le nombre des avis rendus a plus que doublé. L'importance des problèmes liés aux aspects techniques reste constante, les litiges restant principalement liés à l'accès et au raccordement. La résiliation augmente de près de 5 points, en raison des désagréments rencontrés lors de la migration vers la fibre par les consommateurs qui décident alors de résilier.

Par ordre d'importance en 2015 :

- › **Les problèmes techniques** : 45% des avis rendus, contre 41% en 2014 ;
- › **Les contrats** : 26% des avis rendus, contre 25% en 2014 ;
- › **La résiliation** : 18% des avis rendus, contre 14% en 2014 ;
- › **La facturation** : 11% des avis rendus, contre 20% en 2014.

Nombre d'avis rendus	2014	2015
Problèmes techniques	42	86
Contrats	26	49
Résiliation	14	35
Facturation	21	21
Total	103	191



TYPOLOGIE DES LITIGES FIBRE 2015

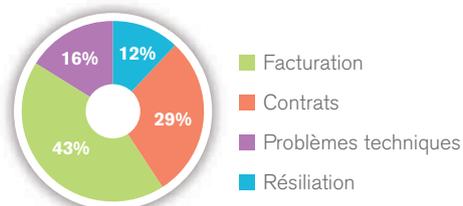
LES LITIGES TÉLÉPHONIE FIXE (RTC)

En 2015, la téléphonie fixe se maintient en dernière position, malgré une augmentation très forte des réclamations portant sur la facturation (+14 points), notamment de numéros spéciaux. On enregistre une baisse importante des réclamations portant sur les problèmes techniques et la résiliation.

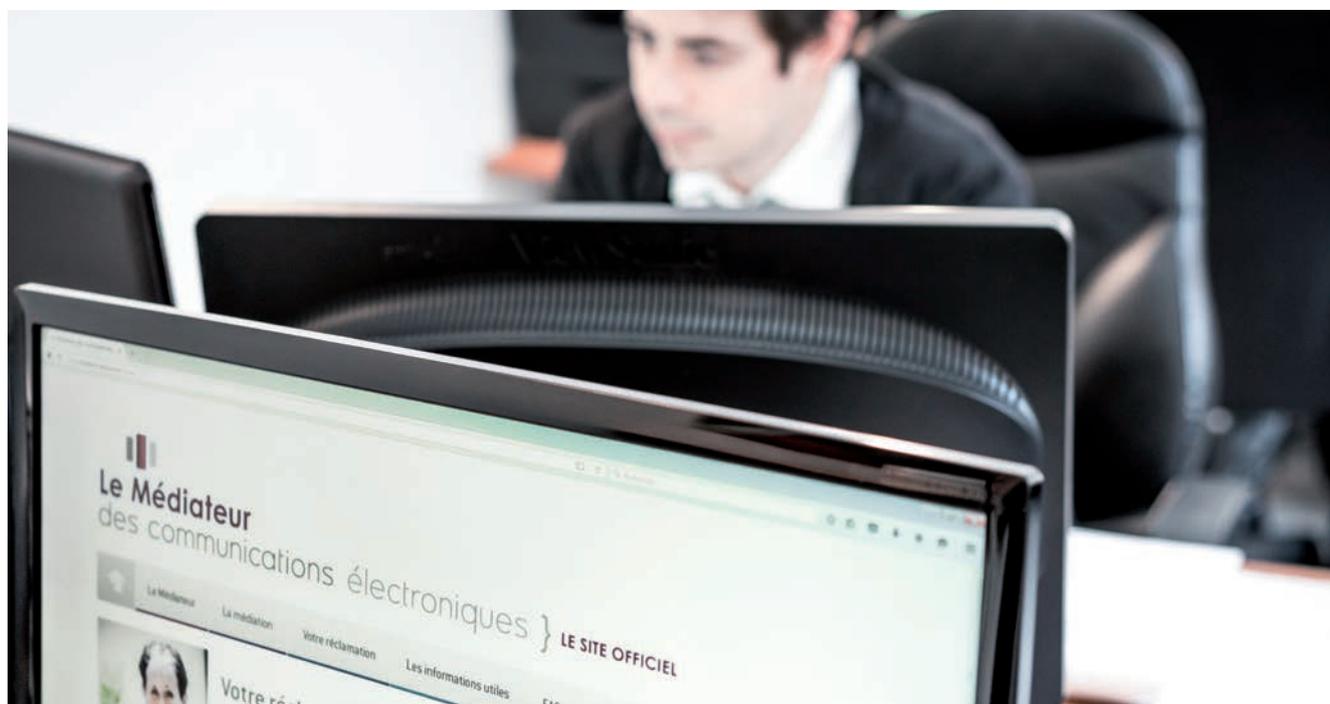
Par ordre d'importance en 2015 :

- › **La facturation** : 43% des avis rendus, contre 29% en 2014 ;
- › **Les contrats** : 29% des avis rendus, contre 28% en 2014 ;
- › **Les problèmes techniques** : 16% des avis rendus, contre 23% en 2014 ;
- › **La résiliation** : 12% des avis rendus, contre 20% en 2014.

Nombre d'avis rendus	2014	2015
Facturation	24	36
Contrats	23	24
Problèmes techniques	19	13
Résiliation	16	10
Total	82	83



TYPOLOGIE DES LITIGES RTC 2015





LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Sans attendre la présentation de son Rapport annuel, le Médiateur adresse tout au long de l'année des messages aux opérateurs en vue de prévenir la réitération des réclamations dont le saisissent les consommateurs.

La Charte de Médiation de l'AMCE prescrit d'ailleurs au Médiateur de « formuler des recommandations d'amélioration ». Ces recommandations sont formulées en conclusion de l'avis rendu par le Médiateur. Elles ont pour objet « de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et de contribuer à améliorer la qualité de service du secteur des communications électroniques ».

En 2015, le Médiateur a émis douze recommandations.

Le choix délibéré de limiter leur nombre a procédé de la volonté de promouvoir des axes de progrès en relation avec la TYPOLOGIE DES LITIGES qui fait apparaître à leur source :

- l'information délivrée lors de l'engagement ou du réengagement et ses conséquences sur la facturation : migration de forfait ;
- les modifications contractuelles proposées par l'opérateur au titre de la liberté de sa politique commerciale :

changements d'offres, de remises de tarifs, des conditions générales d'abonnement ;

- la relation avec le client : développement de nouveaux usages, achats multimédia, modalités de paiement.

Soucieux de respecter les choix commerciaux des opérateurs, mais préoccupé d'améliorer la qualité de service conformément à la Charte, le Médiateur est conscient de l'incidence technologique et du coût de la mise en œuvre de certaines de ses recommandations. Il observe cependant qu'une attention vigilante portée aux prescriptions du code de la consommation éviterait des litiges récurrents.

En 2015, l'amélioration de l'information délivrée aux clients demeure un thème essentiel en raison de son incidence sur la facturation et le contenu des offres et services. La relation avec le client a par ailleurs justifié quelques recommandations.

L'INFORMATION DU CLIENT ET SON INCIDENCE SUR LA FACTURATION

Des imprécisions, voire des lacunes dans l'information donnée au client en amont de la souscription d'un service, de l'achat ou du renouvellement d'un appareil, sont source de litiges de facturation. Dans ce cadre, **le Médiateur recommande :**

-  • **Mobile** / que l'avenant type de renouvellement de mobile mentionne expressément la suppression éventuelle d'une remise dans le forfait et le renoncement du client à son bénéfice ;
-  • **Mobile + ADSL + fibre** / de faire figurer dans le contrat d'abonnement, conformément à l'article L121-83 du code de la consommation, le détail des tarifs pratiqués, surtout s'il existe une majoration : ainsi dans le cas où le domicile du client non rattaché au répartiteur de son opérateur se trouve dans une « zone dégroupée et étendue » ;
-  • **Mobile** / de faire figurer sur le site Internet de l'opérateur le principe de la facturation du renvoi d'appels et la tarification applicable, qui est double dans le cas d'utilisation à l'étranger ;
-  • **Mobile + ADSL + fibre** / de mentionner de manière accessible, sur le site Internet de l'opérateur et sur les fiches tarifaires, la liste exhaustive des préfixes internationaux exclus de l'offre de téléphonie illimitée du client, ainsi que le tarif applicable.

LE CONTENU DES OFFRES ET L'INFORMATION DU CLIENT

Le Médiateur recommande :

-  • **Mobile + ADSL + fibre** / lors de la modification d'une offre, de faire figurer sur support durable, les caractéristiques essentielles de ses nouvelles composantes : ainsi lorsque la liste des pays bénéficiant d'appels illimités à été modifiée ;
-  • **Mobile + ADSL + fibre** / d'informer le client sur support durable, lors de repositionnement automatique de forfait, même dans le cas où ce repositionnement apparaîtrait plus favorable, et ce, selon les règles édictées à l'article L 121-84 du code de la consommation prévoyant le droit de résilier dans un délai de quatre mois suivant la modification ;
-  • **ADSL + fibre** / lors de la souscription à des chaînes payantes, de mentionner la durée minimale d'engagement requise avant de pouvoir résilier cette souscription ;
-  • **Mobile + ADSL + fibre** / de veiller, comme les prescriptions légales l'imposent, à ce que figurent dans le contrat, sous forme détaillée et facilement accessible, non seulement les services offerts, la durée du contrat et la période d'engagement, mais encore le tarif appliqué, les conditions de renouvellement et d'interruption des services ; le renvoi aux factures, à la documentation tarifaire et aux conditions générales d'abonnement n'est pas suffisant.

Le Médiateur observe qu'une attention vigilante portée aux prescriptions du code de la consommation éviterait des litiges récurrents.

LA RELATION AVEC LE CLIENT

En de nombreuses circonstances, elle peut se révéler malaisée. Afin de réduire ces sources de litige,

le Médiateur recommande :



• **Mobile + ADSL + fibre** / d'assurer à l'abonné un accès effectif à la hotline non surtaxée de l'opérateur pour le traitement des réclamations, et ce, même dans le cas où le compte client présente un impayé ;



• **Mobile** / non seulement de ne pas imposer au client un mode de paiement unique, mais encore de lui permettre de modifier, à tout moment, le mode de paiement conformément à ce qui est proposé par l'opérateur dans ses conditions générales ;



• **Mobile + ADSL + fibre** / de mettre en place une option permettant d'activer ou de désactiver la fonctionnalité « Internet + » destinée à effectuer des achats de services sur Internet. Il recommande également aux opérateurs de systématiquement désactiver par défaut l'option utile pour effectuer de tels achats, afin d'éviter tout risque d'utilisation non maîtrisée ou non souhaitée de la fonctionnalité « Internet + » ;

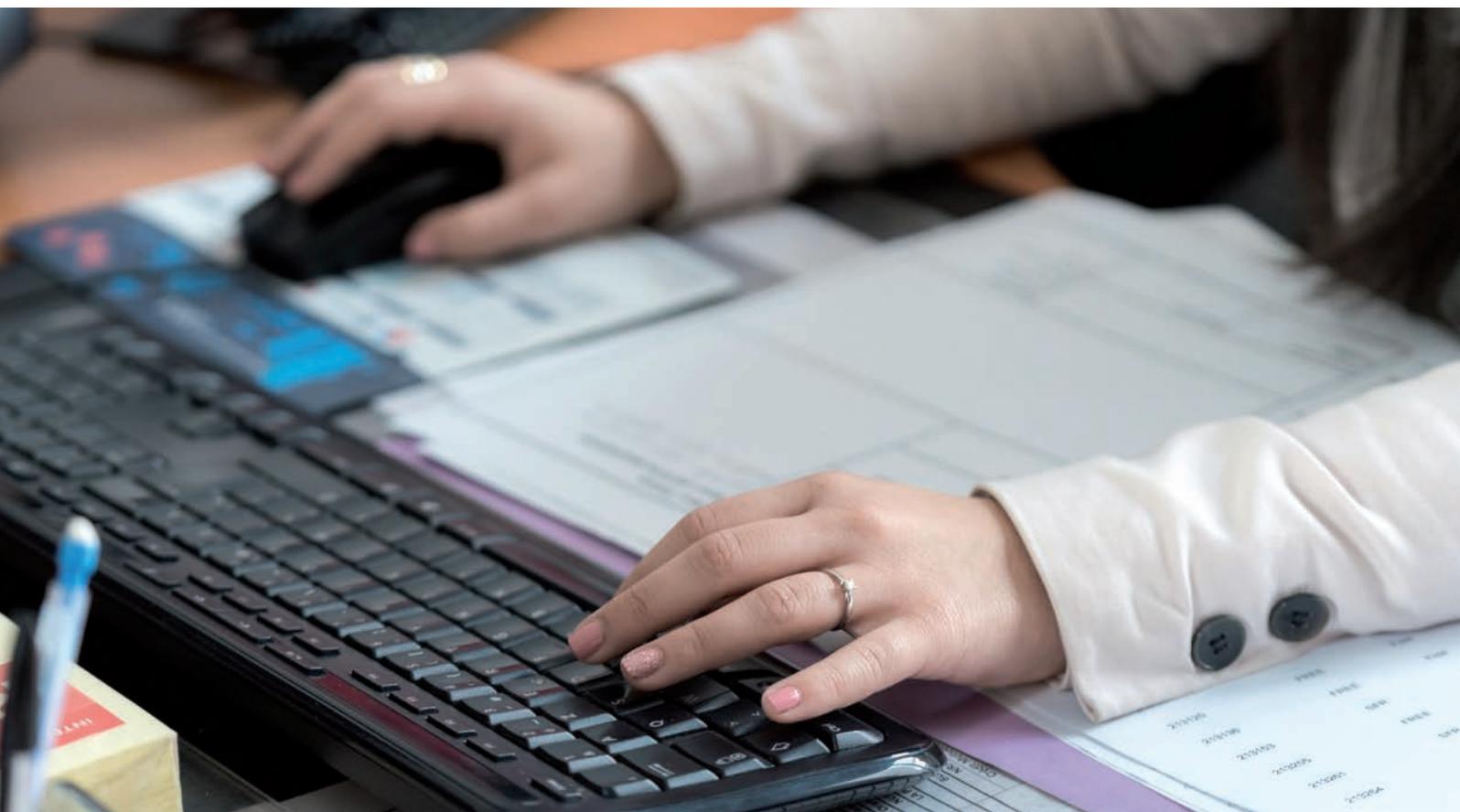


• **Mobile** / pour prévenir la facturation excessive résultant d'appels vers des numéros spéciaux, de mettre en place un système gratuit permettant aux abonnés de bloquer les appels émis vers de tels numéros depuis leur mobile, quelles que soient la marque du téléphone utilisé et la formule de l'abonnement souscrit.

Le dispositif du suivi des recommandations du Médiateur

- tous les opérateurs reçoivent chaque trimestre, sous forme anonymisée, l'ensemble des recommandations émises par le Médiateur ;
- chaque opérateur est destinataire d'un courrier personnalisé lui signalant les recommandations qui le concernent ;
- à la fin de l'année, un fichier reprenant toutes les recommandations est envoyé à chaque opérateur, accompagné d'un questionnaire dédié à ses observations ;
- le Médiateur analyse les réponses des opérateurs.

Ce dispositif assure le suivi de la mise en application par les opérateurs des recommandations. Il permet d'émettre plus régulièrement les recommandations. Il alimente les échanges avec les opérateurs lors des réunions bilatérales. Il facilite leur présentation dans le Rapport annuel.



FICHES PRATIQUES

Les consommateurs ne sont pas toujours au fait de leurs droits et obligations. Quelques informations en lien avec des sujets de réclamation régulièrement adressés au Médiateur.

ZOOM SUR PRÉVENTEL

Qu'est-ce que Préventel ?

Le fichier Préventel est une base de données informatisée, autorisée par la CNIL (Délibération N° 04-072 du 21 septembre 2004). Géré par le Groupement d'Intérêt Economique Télécommunications (GIE Préventel) auquel adhère la plupart des opérateurs, il rassemble l'identité des clients qui ont des impayés de téléphonie mobile égaux ou supérieurs à 30€, ainsi que celle des personnes ayant souscrit un contrat de téléphonie mobile de manière irrégulière, en présentant des pièces justificatives (carte d'identité, documents bancaires, ...) falsifiées ou inexactes.

Cette base de données permet aux membres du GIE de vérifier si l'un de leurs abonnés ou de leur client potentiel est défaillant à l'égard d'autres opérateurs adhérents et de prendre des dispositions pour éviter un nouvel impayé. Les informations contenues dans la base de données ne sont communiquées qu'aux membres du GIE, et non à la Banque de France, ni aux sociétés de crédit ou de recouvrement.

Selon la CNIL, en juin 2015, 2 098 000 particuliers étaient inscrits, dont 219 000 au moins trois fois.

Quand apprend-t-on sa mention dans Préventel ?

Lors de la souscription d'un abonnement, le service d'ouverture de ligne de l'opérateur, après interrogation de la base de données, notifie le refus de souscription du contrat ou exige le versement d'un dépôt de garantie.

Quelle en est la durée ?

Trois ans pour un seul impayé
Cinq ans en cas de récidive ou de multiples manquements (impayés et souscriptions irrégulières)

Comment ne plus y figurer ?

La suppression de l'inscription dans le fichier n'intervient que lorsque la personne concernée a payé intégralement sa dette à l'opérateur. Seul l'opérateur qui a effectué l'inscription peut procéder à la suppression.

Dans tous les cas, les informations à l'origine de l'inscription sont effacées automatiquement à l'issue d'un délai de trois ans, ce délai étant porté à cinq ans lorsque la personne concernée fait l'objet d'au moins trois inscriptions simultanément.

Le fichage Préventel a vocation à subsister plusieurs années au-delà du délai de prescription d'un an prévu par l'article 34-2 du code des Postes et communications électroniques relatif à la facturation.

Le Médiateur a rappelé à plusieurs reprises dans les avis rendus, que la prescription de la créance et le fait que l'opérateur n'est plus en droit d'en réclamer le paiement, sont sans incidence sur le fichage Préventel. Il ne disparaît qu'après règlement complet de sa créance à l'opérateur.

Comment savoir si on figure dans ce fichier ?

En adressant une demande par courrier avec la copie d'une pièce d'identité :

**Préventel
Service des consultations
TSA 9003
93588 - St Ouen Cedex**

LA FIBRE OPTIQUE

Une fibre optique est un fil en verre ou en plastique très fin qui exploite les propriétés réfractrices de la lumière pour assurer un débit d'information nettement supérieur à celui de l'ADSL. Elle peut ainsi servir de support à un réseau « large bande », par lequel transitent aussi bien la télévision, le téléphone ou les données informatiques. Face à la demande croissante de bande passante par les consommateurs, cette technologie de très haut débit fixe est très attendue et devrait être totalement déployée au cours des dix années à venir.

Quelles sont les obligations de l'opérateur ?

Le déploiement de la fibre optique nécessite la mise en place de nouvelles structures. Si le nombre de logements éligibles aux offres dédiées est en augmentation croissante, on constate en 2015 que sur plus de nos 36 000 communes, seules 1 258 sont éligibles à une offre très haut débit (THD).

Or, pour bénéficier de la fibre optique, il faut certes résider dans une zone desservie par au moins un opérateur, mais aussi que cette technologie ait été déployée dans les parties communes d'un immeuble. Grâce à la mutualisation, il importe peu de savoir quel opérateur est à l'origine du déploiement. Le consommateur devrait en théorie pouvoir choisir une offre chez l'opérateur de son choix. Cependant, aucune obligation légale n'impose à un opérateur de raccorder la ligne d'un client à la fibre optique. Tout opérateur étant libre de la mise en place de cette technologie, peut ne pas proposer d'abonnement THD dans un immeuble pourtant équipé.

Le Médiateur a été conduit à rappeler cette situation aux consommateurs qui l'ont saisi du refus de leur opérateur de donner suite à leur demande de raccordement en invoquant une impossibilité technique.

Le Médiateur a rappelé que sa mission de proposition de règlement amiable et indépendant d'un litige opposant des consommateurs et leurs opérateurs, ne lui donne aucun pouvoir d'injonction envers ces derniers. Il ne saurait s'immiscer dans leurs décisions lorsqu'il s'agit de politique de déploiement de leurs infrastructures.

Sur quels fondements le Médiateur donne-t-il son avis ?

Dans les dossiers soumis en Médiation, ont été signalées des difficultés nées du retard dans l'activation des services fibre. Les opérateurs ont fait valoir que l'activation d'un abonnement fibre optique comportait de nombreux aléas justifiant qu'ils ne pouvaient s'engager sur un délai de mise en service. On note que :

- l'article L 138-1 du code de la consommation prévoit qu'« à défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison ou d'exécution, le professionnel livre le bien ou exécute la prestation sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat »
- l'article L 138-2 du même code : « en cas de manquement du professionnel à son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu au premier alinéa de l'article L 138-1 ou, à défaut, au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, le consommateur peut résoudre le contrat, par LR-AR ou par un écrit sur un autre support durable si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai ».
- On peut aussi considérer que l'opérateur a manqué à son obligation de résultat en n'assurant pas l'accès à la fibre optique qu'il avait promis et que cette situation préjudiciable au client mérite indemnisation.

Le très haut débit fixe est très attendu et devrait être totalement déployé au cours des dix années à venir.



Des interventions peuvent être à l'origine de détériorations (câble mal encastré, traces de colle sur les murs, . . .). Dans de telles situations, le client demande réparation à l'opérateur.



S'il est cependant établi que l'opérateur a mis tout en œuvre pour fournir les services fibre au titre de son obligation de résultat, mais n'a pas été dans la capacité technique de le faire, reste la possibilité prévue par le législateur qui, à l'article 1142 du code civil, a admis l'impossibilité pour l'une des parties au contrat d'exécuter son obligation de faire qui se résout en dommages et intérêts.

En ce cas, le Médiateur invite à un geste commercial, auquel l'opérateur procède généralement en acceptant l'avis.

Que faire en cas d'installation défectueuse ?

Des difficultés peuvent survenir lors de l'installation de la fibre dans le logement de l'abonné. Contact pris avec le syndic de l'immeuble et une fois l'installation réalisée dans la cage d'escalier, l'opérateur envoie un technicien pour effectuer le branchement du logement de l'abonné. Ces interventions peuvent être à l'origine de détériorations (câble mal encastré, traces de colle sur les murs, . . .). Dans de telles situations, le client demande réparation à l'opérateur.

Après s'être assuré de la réalité du dommage, du préjudice causé et du lien de causalité, le Médiateur apprécie au cas par cas la responsabilité des différents intervenants et peut préconiser, si besoin, une nouvelle intervention conforme aux règles de l'art, à effectuer gratuitement par l'opérateur concerné.

LE CONSOMMATEUR ET SES FACTURES

La facture sur papier

Si les documents commerciaux et administratifs tendent à se dématérialiser, l'arrêté pris par le Ministre de l'économie le 31 décembre 2013, en application de l'article L 113-3 du code de la consommation, ainsi que la jurisprudence (arrêt Conseil d'État 30 avril 2014) rappellent que le client a le choix du support sur lequel sont émises les factures de l'opérateur. Ainsi, tout consommateur client d'un service de communication électronique peut obtenir, avant paiement, l'envoi gratuit à son domicile de ses factures et factures détaillées, en version papier ou électronique.

Cet arrêté repose sur le principe d'équivalence entre la transmission sur papier et la transmission électronique des documents. Il répond au souci d'informer les utilisateurs des services de communication électronique qui ne disposent pas d'un abonnement à Internet.

Les caractéristiques non contestées de la facture électronique, simple, rapide et écologique, avancées par les opérateurs ne sauraient, sauf à méconnaître l'arrêté, les autoriser à refuser d'envoyer des factures papier à leurs clients qui le demandent.

Lors de la souscription, le client doit être informé de la nature du support de sa facture et de la possibilité de demander une version papier. A tout moment du contrat également, le client peut demander par tout moyen à l'opérateur que les factures à venir lui soient désormais adressées sur support papier ; sa demande devant être prise en considération dans les dix jours ouvrés suivants.

Au regard de la rédaction de l'arrêté, le Médiateur considère que cette demande vaut sans limitation de durée.

Que doit contenir la facture ?

Chaque rubrique de la facture regroupe des catégories de services ou de produits :

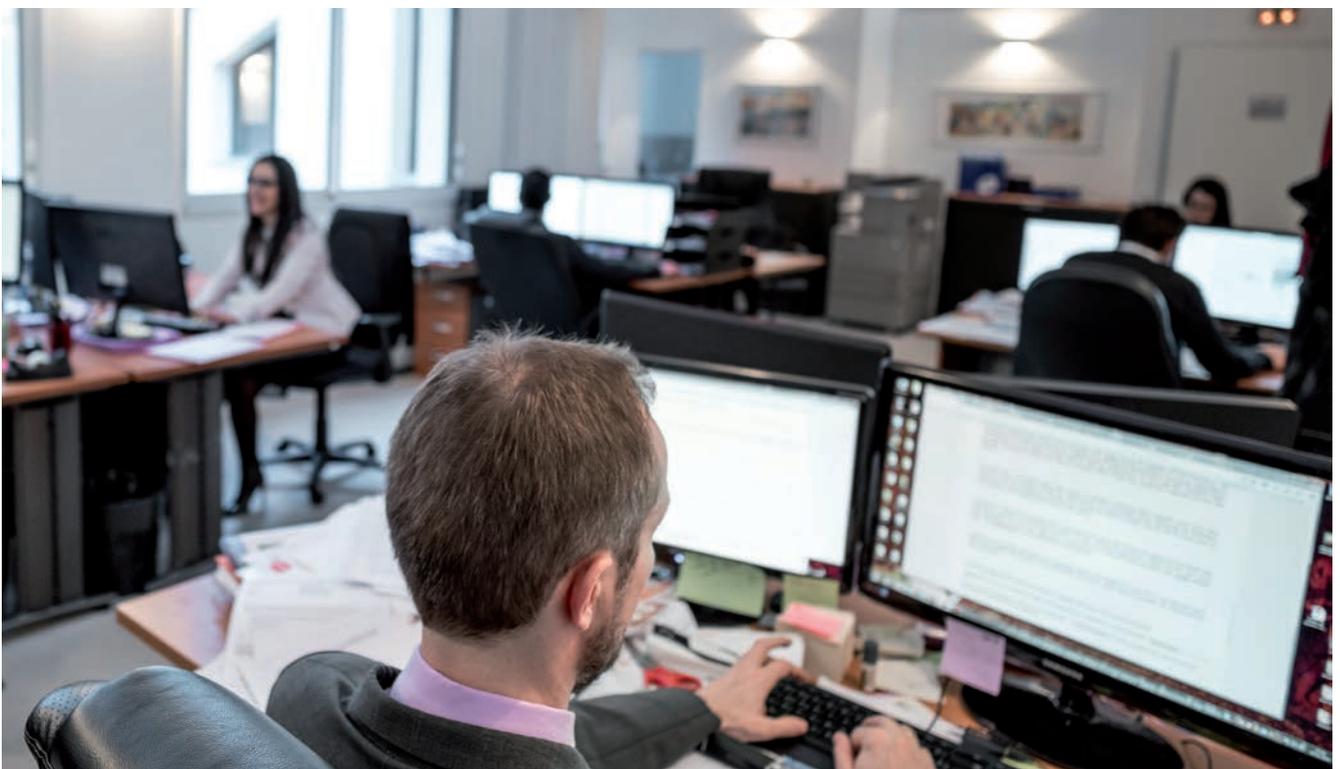
1/ abonnements, forfaits, options 2/ communications 3/ abonnements souscrits auprès des tiers.

Le client peut aussi demander à recevoir sur support papier ou électronique, une facture détaillée mentionnant la liste des services et produits, fournis tant par l'opérateur, que par des tiers.

- Pour les services délivrés par l'opérateur, il s'agit des abonnements, forfaits, options, communications, et pour les forfaits illimités, des montants facturés en cas de dépassement du seuil de consommations fixé au contrat.
- Pour les services et produits délivrés par des tiers, la facture détaillée doit comporter une mention informant le consommateur des moyens mis à sa disposition pour contacter le fournisseur, l'identifier, et le cas échéant, résilier ses abonnements.

L'abonné peut donc obtenir dans un délai de deux mois à compter de sa demande, une facture détaillée des communications passées au cours des douze derniers mois sur support papier ou électronique. Les mentions requises sur la facture détaillée doivent permettre la vérification par le client des montants facturés.

En améliorant la présentation et le contenu des factures, étant observé qu'un nombre important de litiges soumis au Médiateur concerne la facturation, souvent difficile à comprendre, cet arrêté contribue à la protection du consommateur.





Le nouveau mode d'emploi pour la conservation du numéro de téléphone fixe

Olivier Corolleur, Directeur des services de communications électroniques et des relations avec les consommateurs à l'ARCEP

Qu'est-ce que le RIO ?

Tout abonné peut changer d'opérateur fixe en conservant son numéro de téléphone, qu'il soit géographique (numéro commençant par 01, 02, 03, 04 ou 05) ou non (numéro commençant par 09), y compris en cas de déménagement, sous réserve de rester dans la même « zone de numérotation élémentaire » pour les numéros géographiques et de rester au sein de la métropole ou d'un même territoire ultramarin pour les numéros non géographiques.

Sous l'égide de l'ARCEP, le dispositif de conservation du numéro fixe a évolué pour devenir plus simple et sécurisé, avec la mise en place du « Relevé d'Identité Opérateur » ou « RIO » le 1^{er} octobre 2015. Ce code est récupérable auprès de l'ancien opérateur et transmis au nouveau lors de la souscription.

Comment récupérer son numéro fixe ?

Il est important que l'abonné ne procède pas lui-même

à la résiliation du contrat qui le lie à l'opérateur qu'il souhaite quitter. Dans l'hypothèse où l'abonné a tout de même résilié son contrat sans faire une demande de conservation du numéro fixe, il est possible de récupérer un numéro déjà résilié pendant une période de 40 jours calendaires : la QUARANTAINE, après la résiliation du contrat.

Dans le cas d'offres groupées (services fixe et mobile dans un même contrat), la résiliation concerne le service fourni associé au numéro faisant l'objet de la portabilité. Ainsi la portabilité d'un numéro fixe entraîne uniquement la résiliation des services fixes associés au numéro.

Le nouveau dispositif prévoit une meilleure information de l'abonné : une série de messages d'information lui est adressée durant les étapes du processus, depuis la consultation du RIO jusqu'au portage effectif du numéro, en passant par la confirmation de la prise en compte de sa demande.

Comment obtenir son RIO ?

1

Avant de souscrire, j'appelle gratuitement le **3179** depuis ma ligne fixe concernée

J'obtiens mon

Relevé Identité Opérateur fixe (RIO fixe)

2

Je souscris auprès de mon nouvel opérateur



Par Internet



En boutique



Par téléphone

Je lui communique **obligatoirement** mon **numéro de téléphone fixe** et le **RIO associé**

3

Je n'ai rien d'autre à faire pour conserver mon numéro.

Mon nouvel opérateur s'occupe de :

La mise en service de ma ligne

La conservation de mon numéro de téléphone fixe actuel

La résiliation des services associés à ma ligne auprès de mon ancien opérateur

4

Je continue à utiliser mon numéro de téléphone fixe chez mon nouvel opérateur

LE POINT DE VUE DU MÉDIATEUR

La mise en place du RIO associé à la quarantaine est une réforme qui facilite la conservation du numéro fixe, dont la perte est cruellement ressentie par les consommateurs. En cas de perte, ils demandent à l'opérateur une indemnisation dont le principe est validé par l'ARCEP. Cette réforme qui permet au consommateur d'exercer librement le choix de son opérateur est bienvenue.

QUELQUES DATES CLÉS SUR LA MÉDIATION ET LA MÉDIATION DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

La Médiation

- Directive européenne du 21 mai 2008 facilitant l'accès à des procédures alternatives de résolution des litiges et encourageant le recours à la Médiation en matière civile et commerciale.
- Loi du 1^{er} juillet : création de la Commission de la Médiation de la consommation (CMC).

- Directive Européenne du 21 mai 2013 relative au Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation (RELC)

- 20 août : ordonnance relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation transposant en droit interne la directive du 21 mai 2013
- 30 octobre : décret relatif à la Médiation des litiges de la consommation (articles R152-1 à R156-2 - insérés au code de la consommation)
- 15 décembre : arrêté portant nomination des membres de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) chargée d'élaborer la liste des Médiateurs de la notifier à la Commission Européenne

La Médiation des communications électroniques

2003

- Création de l'Association Médiation de la Téléphonie (AMET) dispositif de Médiation unique pour le secteur de la téléphonie fixe et mobile, à l'initiative de Bouygues Telecom, Cegetel, France Telecom / Orange, SFR et Télé2.
- 25 juin : Charte de Médiation de l'AMET
- 1^{er} Médiateur : M. Régis Mourier, avocat général à la Cour de cassation (h)

2005

- 2nd Médiateur : M. Raymond Viricelle, avocat général à la Cour de cassation (h)

2007

- Ouverture du dispositif aux clients des Fournisseurs d'Accès à Internet
- 1^{er} juin : Charte de Médiation de l'Association Médiation des Communications Electroniques (AMCE)

2008

- Ouverture de la saisine en ligne via le site Internet du Médiateur

2010

2011

- Ordonnance du 24 août 2011 relative aux communications électroniques, rendant obligatoire un possible recours à un Médiateur, insérée à l'article L121-84-9 du code consommation
- 3^{ème} Médiateur : M. François Cuiat, avocat général à la Cour de cassation (h)

2012

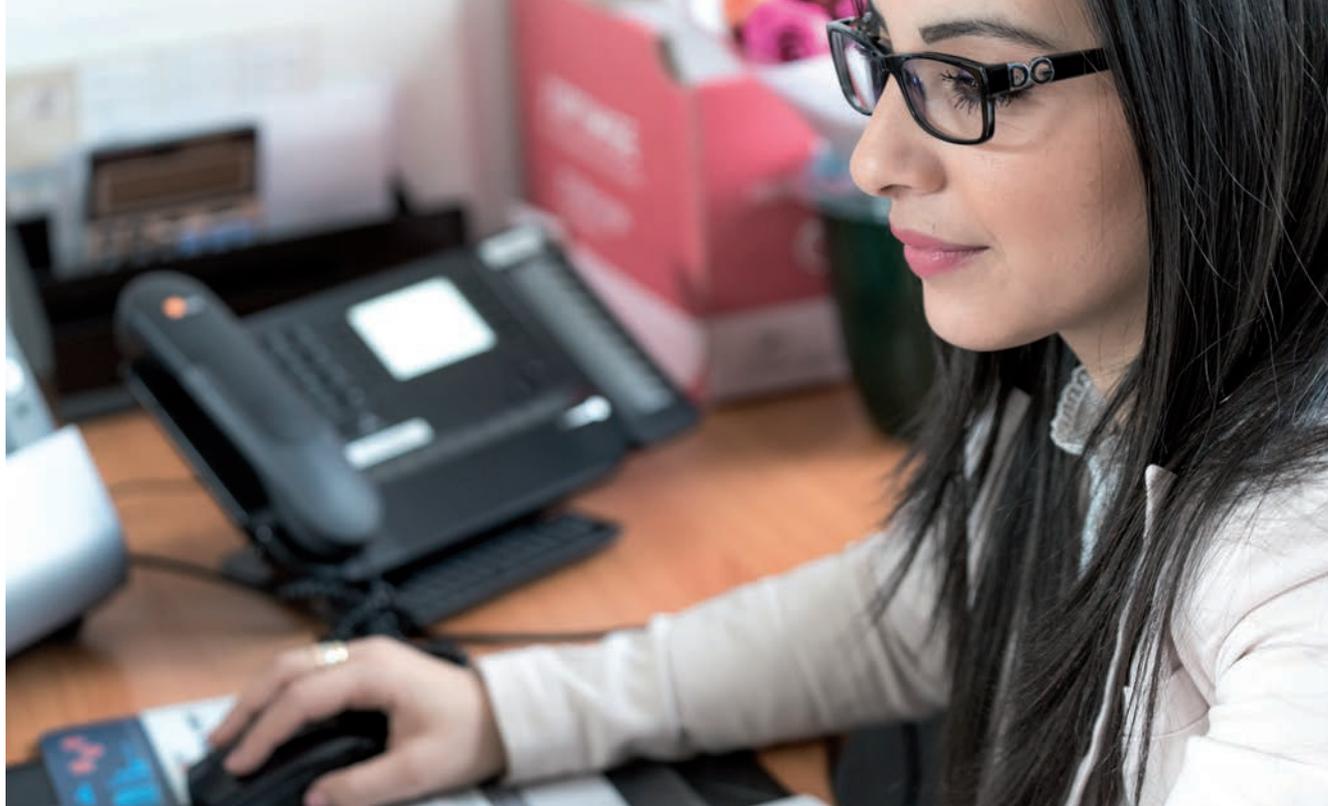
- Mars : labellisation par la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC)

2013

- 27 novembre : célébration des « 10 ans de la Médiation des communications électroniques »
- 4^{ème} Médiateur : Mme Marie Louise Desgrange, conseiller à la Cour de cassation (h)

2015

- Enquête de satisfaction en partenariat avec l'Université d'Oxford
- Ouverture du dispositif à un premier membre non opérateur
- L'AMCE compte 19 membres représentant 35 marques



ACTUALITÉS ET PERSPECTIVES DE LA MÉDIATION

2015 inscrit l'AMCE dans une dynamique d'ouverture tant interne et sectorielle, qu'europpéenne. L'année a été riche en rencontres et rapprochements avec plusieurs interlocuteurs.

2015 a vu également la généralisation du dispositif de Médiation des litiges de consommation, instaurée par la Directive UE du 21 mai 2013, transposée en droit interne par l'Ordonnance du 20 août 2015. Le décret du 30 octobre 2015 a inséré dans le code de la consommation des dispositions définissant notamment le processus de Médiation, le statut et les obligations du Médiateur de la consommation.

La Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECM) a été constituée dans les derniers jours de 2015. Sa mission est d'établir la liste des Médiateurs satisfaisant aux conditions exigées par les nouveaux textes et de la notifier à la Commission européenne. Comme chaque postulant, le Médiateur des communications électroniques sera auditionné au cours de l'année 2016.

L'OUVERTURE DU DISPOSITIF A D'AUTRES SECTEURS

En 2015, dans une perspective d'élargissement du périmètre de la Médiation des communications électroniques, ont été organisés des échanges et des groupes de travail avec d'autres secteurs, ainsi que la présentation de notre dispositif. Ce travail a conduit à modifier la Charte et a abouti à l'adhésion de l'annuaire 118 218.

L'année 2016 s'annonce comme une année importante pour concrétiser ces actions et leur réussite par la venue à la Médiation d'annuaire sollicitant actuellement l'AMCE.

L'année 2015 a été riche en rencontres et en rapprochements avec plusieurs interlocuteurs.

LA MÉDIATION TRANSFRONTALIÈRE AVEC LE CENTRE EUROPÉEN DE LA CONSOMMATION (CEC)

Dans la perspective de mettre en place un partenariat visant à rendre plus performant le règlement amiable des litiges relatifs aux services de communications électroniques dans un contexte transfrontalier, le Médiateur et le Délégué général de l'AMCE se sont rendus à KEHL, en Allemagne, au Centre Européen de la Consommation (CEC), le 19 novembre 2015.



Trois questions à Martine Mérieau, Directrice Générale du Centre Européen de la Consommation de Kehl

INTERVIEW

QUE SONT LES CENTRES EUROPÉENS DE LA CONSOMMATION ?

Le Centre de Kehl dispose d'une expérience de plus de 20 ans en matière de règlement amiable des litiges transfrontaliers et regroupe depuis 2005 les missions des Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne. Le CEC est ainsi la seule structure binationale du réseau européen ECC-Net.

Il a été impliqué en 2014 dans plus de 50% des litiges recensés au sein du réseau avec un taux de satisfaction des consommateurs de près de 70%.

Créés par la Commission européenne et les Etats membres pour que l'ensemble des consommateurs européens bénéficie des services des Médiateurs, les CEC ont vu leur rôle renforcé par la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL), qui préconise leur nomination pour l'assistance des consommateurs dans le processus de médiation en Europe. Le gouvernement français a d'ores et déjà utilisé cette possibilité en nommant expressément le CEC France dans le décret du 31/10/2015. Ce dernier veille depuis sa création à tisser des relations de confiance avec les Médiateurs français, non seulement pour permettre un traitement optimal des dossiers

impliquant des professionnels hexagonaux, mais également pour échanger des informations et développer la médiation et les droits des consommateurs dans ces domaines. A cette fin, il se sert de la synergie des services réunis au sein de l'association franco-allemande, le Centre Européen de la Consommation de Kehl. Celui-ci a été à l'origine de la mise en place du Médiateur en ligne allemand pour le commerce électronique (Online Schlichter), hébergé avec les deux CEC France et Allemagne. Un projet novateur et précurseur, puisqu'il s'est concrétisé en amont des nouvelles mesures européennes.

POURQUOI LA MÉDIATION EST-ELLE UNE PROCÉDURE ADAPTÉE AU CARACTÈRE SPÉCIFIQUE DU LITIGE TRANSFRONTALIER ?

Si le marché Européen favorise les transactions transfrontalières quotidiennes, il se complexifie en cas de litige : différences culturelles, de langue ou encore de législation sont source de complication. En ces occasions, la Médiation est un mode de résolution des litiges tout à fait adapté. Alternative pour le consommateur à la seule option judiciaire, la Médiation est plus simple, flexible, rapide et moins coûteuse. Du point de vue

des professionnels, la Médiation transfrontalière donne confiance aux consommateurs européens dans le marché français, rétablit la communication et préserve la relation avec le consommateur. Elle est également un argument pour fidéliser une clientèle européenne et donner une image positive des professionnels français. Enfin, la position d'observateur privilégié des réclamations dote la Médiation d'un effet autorégulateur sur la profession.

COMMENT LES CEC VONT-ILS FACILITER LEUR ACCÈS AUX CONSOMMATEURS ?

Pour permettre aux consommateurs étrangers d'accéder à leurs services, les CEC sont appelés à travailler en coopération étroite avec les Médiateurs existant dans leur État. C'est pourquoi, il est primordial que le CEC France, sous l'égide de l'association mère franco-allemande, continue et formalise des partenariats avec les Médiateurs français et notamment avec le Médiateur des Communications Electroniques. En ce sens, une convention sera établie avec ce dernier début 2016. Elle permettra de définir les domaines de compétences de chacun des services au bénéfice des usagers, de faciliter et d'optimiser le transfert des dossiers et leur traitement et surtout, de promouvoir le bon fonctionnement de ces services au niveau européen.



PRÉCISIONS

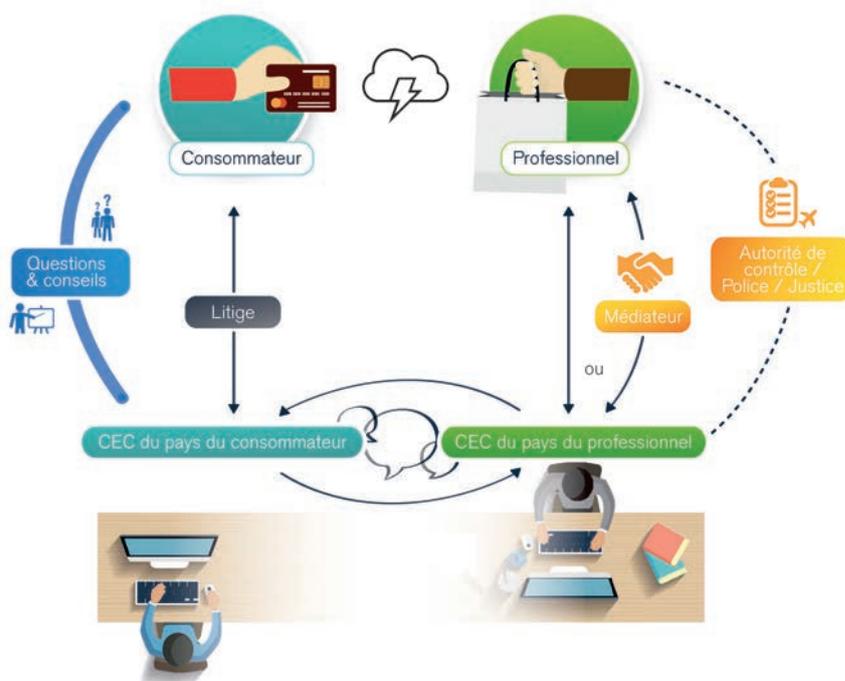
Bianca Schulz, Responsable du Centre Européen des Consommateurs Méthodologie du réseau des CEC dans le traitement des litiges transfrontaliers

Le traitement de chaque dossier par le réseau se fait selon un cahier des charges unique, qui lie l'ensemble des membres et assure l'efficacité du système, au-delà de la différence des langues et des systèmes juridiques des 28 Etats membres.

En 2014, plus de 90% des litiges traités par le CEC France concernent le commerce électronique. Cela

témoigne des difficultés qui demeurent entre les consommateurs et les opérateurs/fournisseurs de services électroniques. Les litiges les plus souvent observés sont relatifs aux frais d'itinérance (roaming), aux résiliations d'abonnement pour départ à l'étranger ou encore au paiement de factures par prélèvement SEPA.

Procédure de traitement des litiges transfrontaliers par les Centres Européens des Consommateurs



Exemple consécutif à une clôture de compte pour cause de déménagement

Un étudiant Italien quitte la France en fin d'année universitaire pour rentrer dans son pays et doit clôturer sa ligne de téléphone et d'Internet. Il rencontre des difficultés pour restituer la « box » et se rend compte que les prélèvements se poursuivent, malgré sa

demande de résiliation effectuée selon les modalités indiquées par l'opérateur en France. Il fait alors appel au CEC Italie qui transmet le dossier au CEC France. Le CEC France traduit le dossier, vérifie le bien-fondé de la demande et s'assure que les documents nécessaires au traitement

ont été fournis. Une fois les voies de recours internes de l'opérateur épuisées, le CEC France transmet le dossier au Médiateur des Communications Électroniques. A l'issue de cette procédure, la recommandation du Médiateur des Communications

Électroniques est adressée à l'opérateur pour régularisation de la situation conflictuelle. Le CEC France rendra compte à son homologue italien qui expliquera à l'étudiant l'issue de son dossier : dans le cas présent le remboursement des sommes trop perçues.

L'AGENDA DU MÉDIATEUR

Relations avec les autorités publiques et représentatives

Présence du Médiateur et de son équipe :

- au colloque « La Médiation et la conciliation devant la juridiction administrative » organisé à la Maison du Barreau le 17 juin 2015 ;
- à la conférence « La Médiation étendue à tous les secteurs de la consommation. Echanges sur l'esprit, les moyens et la méthode » organisée le 28 octobre 2015 par le Club des Médiateurs, au ministère de l'économie et des finances, clôturée par Mme Pinville, Secrétaire d'État chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire.

à la DGCCRF :

- présentation de l'activité du Médiateur et de l'évolution des pratiques.

à l'ARCEP :

- échanges réguliers sur les pratiques du secteur ;
- présence aux Comités consommateurs-Télécom de l'ARCEP.

au MEDEF :

- participation aux Comités Consommation.

au Conseil National de la Consommation (CNC)

- intervention du Médiateur dans le cadre du groupe de travail « Les Télécoms et l'accès des jeunes aux services ».

Les rencontres avec les opérateurs adhérents ont été des moments privilégiés pour compléter et parfaire la connaissance réciproque des chargés de médiation des opérateurs avec l'équipe de l'AMCE.

Bilatérales avec les opérateurs

A la suite de l'invitation que le Médiateur a renouvelée aux opérateurs adhérents de se rencontrer de manière régulière pour échanger sur la Médiation, des réunions se sont tenues au cours de l'année 2015 entre le Médiateur et son équipe, et les services de Médiation des opérateurs Orange, Bouygues-Telecom, Free, Pritel et SFR-Numéricâble.

Des points d'information utiles ont été présentés sur les modifications intervenues dans l'organisation managériale et financière des opérateurs, ainsi que sur les offres proposées aux clients. Les avis rendus, les recommandations émises par le Médiateur et leur suivi ont été évoqués. Ont été également abordées les modifications législatives et réglementaires intervenues dans le domaine des communications électroniques et de la consommation et leur impact sur le processus de médiation.

Ces rencontres se sont déroulées dans un climat d'ouverture, qui a permis des échanges nourris et positifs sur les sources des litiges, leur résolution amiable et les moyens de prévenir leur renouvellement en améliorant la qualité de service.

Les associations de consommateurs à l'AMCE
Septembre 2015





Rencontre avec les associations de consommateurs

Le Médiateur a convié les Présidents et responsables des associations de consommateurs à une rencontre d'échanges sur les litiges dans le secteur des communications électroniques.

L'Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC), la Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques (CNAFC), la Confédération Syndicale des Familles (CSF), l'association Familles de France ont participé à cette réunion.

Cette rencontre a été l'occasion de partager les chiffres de l'activité pour le premier semestre 2015 et d'évoquer la transposition en droit national de la Directive généralisant la Médiation de la consommation, ainsi que les nouvelles adhésions à l'AMCE : opérateurs d'Outre-Mer et annuairistes.

Répondant au souhait des représentants des associations, un débat a eu lieu sur la qualité des services souscrits, la couverture du réseau et les services à valeur ajoutée. Le Médiateur a confirmé avoir constaté la persistance des difficultés relatives à l'information donnée avant et au cours de l'exécution du contrat.

Il a rappelé sa conviction que la vigilance des associations et l'aide qu'elles apportent, participent de l'amélioration de la qualité de service.

Participation et contribution aux instances de Médiation

LE CLUB DES MÉDIATEURS À L'AMCE

La dernière des réunions bimestrielles du Club des Médiateurs de services au public de l'année 2015 qui s'est tenue le 26 novembre au siège de l'AMCE, a été l'occasion pour le Médiateur, Marie Louise Desgrange de rappeler le caractère novateur et spécifique de la Médiation des communications électroniques, Médiation sectorielle instituée dès 2003 par les opérateurs.

Le Président de l'AMCE, Matthieu Belloir a souligné que l'AMCE, structure de 11 personnes, reçoit près de 10 000 sollicitations annuelles, ce chiffre étant à rapprocher des 28 millions clients « ligne fixe », des 26,6 millions de contrats « Internet » et des 71,8 millions de « cartes SIM ». Il a rappelé que le périmètre d'action de la Médiation de l'AMCE couvre désormais la quasi-totalité des opérateurs en Métropole et Outre-mer, et s'ouvre aux annuairistes.

Les sujets à l'ordre du jour ont traité :

- du retour sur la conférence « La Médiation étendue à tous les secteurs de la consommation. Echanges sur l'esprit, les moyens et la méthode », organisée par le Club des Médiateurs ;
- des travaux de la plateforme de la Médiation française.

Actions de formation

Le Délégué général de l'AMCE a poursuivi les formations dispensées dans les Centres Techniques Régionaux de la Consommation (CTRC) à Caen, Bordeaux, Bergerac et Orléans. Il est également intervenu auprès de l'Union Régionale des Organisations de Consommateurs de Lille. Ces rencontres ont été l'occasion de présenter la Médiation, les procédures, les modes de saisine du Médiateur, en ligne et par courrier, et d'informer sur les données chiffrées de la Médiation et les types de litiges traités. Elles ont été propices à présenter des cas pratiques traités en Médiation.

Rencontre au Centre Européen de la Consommation

A l'occasion de leur visite le 19 novembre 2015, au Centre Européen de la Consommation (CEC) à Kehl, Allemagne, le Médiateur et le Délégué général de l'AMCE ont été accueillis par Martine Merigeau, Directrice générale, qui a présenté le réseau européen, et spécialement le Centre Européen des Consommateurs-France (CEC-France), dont Bianca Schulz est responsable. Des échanges ont eu lieu sur les litiges transfrontaliers dans lesquels le Médiateur a rendu des avis.

Dans les premiers mois de l'année 2016, sera signée une convention de coopération prévoyant des échanges réguliers entre le CEC-France et le Médiateur, en vue de la mise en place d'actions communes pour renforcer les liens avec les autorités européennes et prendre en compte les problématiques actuelles concernant le respect du droit des consommateurs.

Le Médiateur et le Délégué Général au CEC - Novembre 2015



**Henri
Dolivier**

**Marie Louise
Desgrange**

**Bianca
Schulz**

**Martine
Mérieau**

**Félix
Braun**

FICHE D'IDENTITÉ



En 2015, l'AMCE compte 19 membres représentant 35 marques. De nouveaux acteurs tels que l'annuaire 118 218 sont venus compléter la quasi totalité des opérateurs et Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI) déjà membres, témoignant d'un secteur des communications électroniques en évolution constante.

L'ÉQUIPE DE MÉDIATION



Shirley Duteil-Giroir Théodore Butcher Sarah Heddadji Blandine Boudier Henri Dolivier Jennifer Justier-Delaplace Marie Louise Desgrange Sébastien Lantier Karine Lebréuf Arnaud Flour

Nommée pour un mandat de 3 ans, Marie Louise Desgrange a été désignée en 2013 par les fournisseurs de services de communications électroniques adhérents de l'AMCE, après consultation de la DGCCRF⁽¹⁾, des associations de consommateurs et de l'ARCEP⁽²⁾.

Une équipe composée d'un Délégué Général, de juristes et d'assistantes travaille au quotidien avec le Médiateur.

(1) Direction Générale de Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes

(2) Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes

LA CHARTE DE MÉDIATION

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 1er 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.

PREAMBULE

CHAPITRE I – LE MEDIATEUR

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

CHAPITRE II – DOMAINE D'APPLICATION DE LA MEDIATION

- Article 5 Contrat souscrit par un client/consommateur

CHAPITRE III – FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION

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

CHAPITRE IV – EFFETS ET FIN DE LA MEDIATION

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

CHAPITRE V – SUIVI DE LA MEDIATION

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

CHAPITRE VI – PORTEE DE LA CHARTE

- Article 16 Engagements des parties à la Médiation

PREAMBULE :

Les adhérents et membres de l'A.M.C.E. (ci-après les « Professionnels ») auxquels la présente charte s'applique, disposent de structures internes de traitement des réclamations auxquelles leurs clients/consommateurs, tels que ces notions sont définies à l'article 5 (ci-après désignés les « Clients ») doivent s'adresser en cas de différend.

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

La Médiation obéit aux règles ci-après décrites.

**CHAPITRE I
LE MÉDIATEUR****ARTICLE 1 - DÉSIGNATION**

Le Médiateur est désigné, après consultation de la DGCCRF, des associations de consommateurs* et de l'ARCEP, par les Professionnels signataires de la présente charte, pour une durée de trois ans. Il ne peut être révoqué que pour un motif légitime, du fait de la violation d'une obligation résultant de son contrat de prestations, de la loi et des règlements régissant la Médiation ou pour manquement à ses obligations de confidentialité ou d'indépendance.

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.

ARTICLE 3 - INDÉPENDANCE ET IMPARTIALITÉ

3.1 Aucun lien, personnel ou professionnel, de quelque nature que ce soit, entre le Médiateur et les Professionnels ne doit avoir existé.

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.

* Au sens de la présente charte, le terme « associations de consommateurs » comprend toutes les associations de consommateurs agréés et les associations d'utilisateurs (AFUTT : Association Française des Utilisateurs de Télécommunications).

**CHAPITRE II – DOMAINE
D'APPLICATION DE LA MÉDIATION****ARTICLE 5 - CONTRAT SOUSCRIT PAR UN CLIENT**

La Médiation s'applique à tous les litiges commerciaux opposant un Professionnel signataire de la présente charte, à l'un de ses Clients, à l'exclusion des litiges portant sur le contenu éditorial des services fournis. L'on entend par Client toute personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle.

**CHAPITRE III
FONCTIONNEMENT DE LA MÉDIATION****ARTICLE 6 - SAISINE PRÉALABLE DES PROFESSIONNELS**

6.1 Chaque Professionnel informe ses Clients des modalités de recours internes à observer avant de saisir le Médiateur.

6.2 Chaque Professionnel communique, notamment sur son site Internet, les coordonnées des recours internes (service clients et/ou service consommateurs) ainsi que celles du Médiateur.

6.3 Lorsque, après épuisement des procédures internes du Professionnel, le différend n'a pas pu être résolu à l'amiable par les deux parties, le Professionnel indique au Client, dans la réponse négative du dernier niveau de recours interne, le nom et les coordonnées du Médiateur ainsi que les modalités de sa saisine.

6.4 Pour les Professionnels soumis à l'avis CNC relatif au traitement des litiges, si le Client n'a pas obtenu de réponse de la part du service consommateurs du Professionnel 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 Professionnel, 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 Professionnel 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 Professionnel, 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 ou par tout autre support durable 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 concerné du litige.

ARTICLE 9 - AVIS RENDU PAR LE MÉDIATEUR

9.1 Lorsque l'instruction du dossier est terminée dans un délai maximum de trois 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 trois 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 le cas échéant son représentant, et un autre exemplaire au Professionnel.

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 ou tout autre support durable l'autre partie ainsi que le Médiateur et ce, dans le délai d'un mois.

CHAPITRE IV EFFETS ET FIN DE LA MEDIATION

ARTICLE 10 - PRESCRIPTION

La saisine du Médiateur suspend la prescription des droits que le Professionnel 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 Professionnel 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 MEDIATION

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 Professionnels 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 Professionnels.

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 des secteurs du domaine de compétences du Médiateur.

14.3 Ce rapport est adressé par le Médiateur à la DGCCRF, aux associations de consommateurs, à l'ARCEP, à l'autorité d'évaluation et de contrôle de la Médiation, ainsi qu'aux Professionnels 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 Professionnels, 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 Professionnels.

CHAPITRE VI – PORTEE DE LA CHARTE

ARTICLE 16 - ENGAGEMENT DES PARTIES À LA MÉDIATION

Tout Client et tout Professionnel ayant recours au Médiateur désigné conformément à la présente charte, s'engagent à respecter celle-ci en toutes ses dispositions.



Le Médiateur
des communications
électroniques }

www.mediateur-telecom.fr