



# RAPPORT 2011



**Le Médiateur**  
des communications  
électroniques }

# SOMMAIRE

## 1<sup>ère</sup> PARTIE

### PORTRAIT DE L'INSTITUTION

Le dispositif de médiation et son référencement par la CMC	p. 07
L'équipe du médiateur	p. 10
3 questions à...François Cuinat	p. 11

## 2<sup>e</sup> PARTIE

### SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ 2011 DU MÉDIATEUR

L'évolution globale de l'activité	p. 13
Les avis rendus par domaine	p. 14
Les principaux types de litiges	p. 15
La nature des avis	p. 16
La durée de traitement	p. 17
Les avis refusés par les opérateurs	p. 18

## 3<sup>e</sup> PARTIE

### RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Leur suivi par les opérateurs	p. 21
-------------------------------	-------

## 4<sup>e</sup> PARTIE

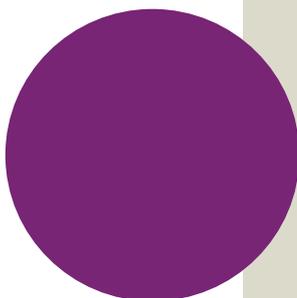
### REGARDS CROISÉS

Autour du médiateur : une équipe de juristes attentive à l'évolution du secteur	p. 25
Libres propos de parties prenantes de la médiation	p. 26

## 5<sup>e</sup> PARTIE

### ANNEXES

Annexe 1 – La médiation des communications électroniques : mode d'emploi	p. 30
Annexe 2 – L'analyse détaillée de l'activité du médiateur en 2011	p. 32
Annexe 3 – Les moyens de contacter le médiateur	p. 36
Annexe 4 – La charte de médiation modifiée	p. 38
Annexe 5 – L'AMCE en détail - Mission - Dates clé	p. 43





# ÉDITO



« **La téléphonie mobile, combinée à Internet**, fournit à chacun de nous et sans doute bientôt à tous les citoyens du monde, des plus âgés jusqu'aux plus jeunes, un champ d'action qui s'étend très rapidement à tous les secteurs de la vie, de la connaissance et de l'activité humaine et ce, grâce notamment à des appareils aux performances exponentielles.

C'est vertigineux, sans doute, et c'est notre quotidien.

Chacun dans nos rôles respectifs, opérateurs, consommateurs, régulateurs -et même le médiateur- il nous appartient d'**apporter notre contribution à l'efficacité, à l'harmonie, à la convivialité de l'immense secteur de la communication entre les hommes** : le médiateur des communications électroniques a été instauré, en précurseur et dès 2003, par les opérateurs eux-mêmes et la médiation a été depuis lors rendue obligatoire dans le secteur des communications électroniques par l'ordonnance du 24 août 2011. Ainsi, avec cette institution, les consommateurs disposent de **l'un de leurs droits fondamentaux**.

**François  
CUINAT**  
Médiateur des  
communications  
électroniques

Nous avons le devoir de lui donner toute sa mesure, **dans le respect de la loi** qui est à la fois la réglementation et le contrat des parties, et **dans l'équité** sans laquelle prévaudraient des rapports de force insuffisants pour, **dans la paix sociale, vivre ensemble**.

Mais, pour que les grandes idées et les bonnes volontés ne restent pas improductives, il faut du concret et, si possible, du progrès : voici donc **le rapport d'activité du médiateur pour l'année 2011**, que j'ai l'honneur de présenter en grande partie au nom de mon prédécesseur, Raymond Viricelle, puisqu'il ne m'a transmis le flambeau qu'en octobre 2011.

Vous y trouverez donc encore son empreinte, à laquelle j'ai à cœur d'ajouter désormais ma propre contribution, avec toute la détermination qui convient à une fonction aussi stimulante pour un ancien juge : **proposer une solution simple, rapide et gratuite** à des litiges de consommation qui, sans cela, laisseraient clients et opérateurs en conflit, avec pour ultime perspective le recours aux procédures judiciaires, alors que **la médiation est une voie d'apaisement** propre à résoudre, au moins partiellement et si possible entièrement, des litiges qui semblaient enlisés.

En vous remerciant de l'attention que vous prêtez aux indications et aux chiffres qui vont suivre et aux explications et commentaires qui, je l'espère, les rendront agréables et instructifs.



# HOMMAGE AU PRÉCÉDENT MÉDIATEUR

**M. Raymond VIRICELLE a exercé la fonction de Médiateur des communications électroniques pendant six ans (octobre 2005 à octobre 2011)**

M. Raymond Viricelle, avocat général honoraire à la Cour de cassation, a assuré cette fonction au cours de deux mandats successifs de trois ans, durée maximale prévue par la Charte de médiation adoptée en 2003 par les opérateurs de télécommunications membres de l'AMCE (Association Médiation des Communications Electroniques) pour instaurer cette médiation « sectorielle », destinée à fournir un mode alternatif de règlement des litiges pour tout le secteur des communications électroniques.

Il succédait lui-même à un précédent magistrat honoraire de la Cour de cassation, M. Régis Mourier, qui avait assuré ce rôle pendant les deux premières années d'existence de cette nouvelle médiation.

C'est dire que M. Viricelle aura amplement contribué au développement de l'institution et je me dois donc, en tant que nouveau médiateur, désigné à mon tour pour un mandat de trois ans renouvelable une fois, de rendre hommage à l'action et aux réalisations de mon éminent prédécesseur.

C'est sous l'autorité de M. Viricelle et sa direction avisée, mais surtout par sa constante implication personnelle dans ses avis rendus « en droit comme en équité », que la médiation des communications électroniques aura connu son plus fort développement, à la mesure de celui du secteur, passant en six années, de 5 à 18 opérateurs signataires, de 2 500 saisines annuelles à plus de 20 000, de 600 avis rendus chaque année à plus de 4 300 et de 2 collaborateurs à une « équipe » de 11 personnes.

Parallèlement, l'implication du médiateur s'est accrue auprès des autorités de tutelle et des partenaires du secteur : DGCCRF, INC, ARCEP d'une part, associations de consommateurs, Fédération Française des Télécoms et MEDEF d'autre part.

C'est une médiation en pleine expansion que M. Viricelle m'a transmise. J'ai pu bénéficier de ses judicieux conseils au cours d'une période de transition de deux mois aménagée par l'AMCE et au terme de laquelle cette haute personnalité nous a laissé à tous un précieux héritage et un grand souvenir.

Il m'est donc apparu légitime de présenter, dans ce rapport 2011 qui lui doit tant, un article que M. Viricelle a composé à la fin de ses six années d'exercice et qui a été publié en novembre 2011 dans le n° 7 des « Cahiers de l'ARCEP », avec l'aimable autorisation desquels ce témoignage est reproduit ci-contre.

François CUINAT



**Raymond Viricelle, médiateur des communications électroniques d'octobre 2005 à octobre 2011**

*Mon mandat de médiateur des communications électroniques se termine après avoir été renouvelé en 2008. C'est dire que j'ai eu l'honneur et le plaisir d'animer, pendant six années, ce service et de participer à son évolution. Celle-ci a été spectaculaire tant sur le plan de son activité que sur celui, je pense, de son influence sur le secteur économique concerné. L'activité s'apprécie sur la base du nombre de sollicitations reçues et de dossiers traités ayant donné lieu à un avis, terme consacré puisque le médiateur, contrairement à un arbitre, ne prend pas de décision mais propose une solution que les parties restent libres de ne pas suivre. Depuis ma prise de fonctions fin 2005, les sollicitations annuelles sont passées de 2 500 à 18 000 et le nombre des avis motivés rendus de 600 à 3 500 (chiffres de 2010). Des progressions aussi spectaculaires peuvent laisser penser que la conflictualité a connu une considérable dérive. Toutefois, il n'en est rien et je considère que l'évolution est, au contraire, positive.*

## **Un médiateur mieux connu**

En fait, la croissance constatée est le fruit de plusieurs facteurs :

- le parc des utilisateurs n'a cessé de se développer, les bilans publiés par l'ARCEP en témoignent ;
- la plupart des opérateurs (désormais 18) et surtout les plus importants ont progressivement rejoint l'Association Médiation des Communications Electroniques (AMCE) permettant ainsi à leurs clients de recourir au médiateur ;
- la compétence du médiateur, initialement limitée aux litiges en matière de téléphonie, a été étendue en 2008 à Internet ;
- enfin, il est désormais possible de saisir le médiateur « en ligne » et non plus seulement par la voie postale. En effet, après 4 ans d'existence, le dispositif était mûr pour la mise en place d'une telle procédure dont une enquête de satisfaction, aux résultats flatteurs, avait révélé qu'elle était vivement souhaitée.

*Il ne faut pas non plus négliger l'impact des diverses actions de promotion ou celui des formations dispensées qui ont permis de mieux faire connaître l'existence et le rôle du système de médiation.*

# MÉDIATION DANS LES TÉLÉCOMS : LES ACTEURS « JOUENT LE JEU »

*Le fait que le client qui n'obtient pas satisfaction, au terme des recours exercés auprès de son opérateur, soit clairement informé de sa possibilité de saisir le médiateur a incontestablement permis le développement des sollicitations.*

## **9 requêtes sur 10 satisfaites**

*L'évolution constatée a nécessité une progression correspondante des moyens qui sont fournis au médiateur par l'AMCE. Initialement assisté d'un juriste et d'une secrétaire, le médiateur dispose aujourd'hui de 8 juristes et de 2 assistantes, tandis qu'une déléguée générale assure la liaison avec l'AMCE ainsi que la gestion du service et éventuellement la représentation du médiateur.*

*En ce qui concerne les avis rendus, ceux qui donnent satisfaction aux réclameurs sont passés de 6 à près de 9 sur 10. Depuis 2 ans, ce sont seulement 13% (chiffre de 2010) des dossiers auxquels une suite positive n'a pu être donnée. En outre, il est significatif de constater qu'environ la moitié des requêtes intégralement satisfaites le sont sur proposition de l'opérateur qui, en cours de médiation, accepte de revoir sa position. Ainsi, les opérateurs adhérents à l'association « jouent le jeu » de la médiation, ce qui est confirmé par le nombre infime (13 en 2011) des avis qu'un opérateur a refusé de suivre.*

*En six ans, la nature des litiges s'est naturellement modifiée avec le développement des techniques et l'évolution des offres (Internet mobile, roaming, achats à l'acte, VOD, SMS+, triple play...). Ils concernent principalement des contestations de factures et de contrats ou des problèmes techniques, et ceux relatifs à Internet en représentent désormais la moitié. Paradoxalement, la volonté des pouvoirs publics de développer la concurrence et de faciliter la mobilité des utilisateurs a entraîné une augmentation des litiges liés à la résiliation et aux changements de ligne non sollicités (écrasement à tort). Fort heureusement, des initiatives prises par les opérateurs au sein de la Fédération Française des Télécoms en ont limité les conséquences.*

## **Des recommandations régulières**

*Les réclamations ponctuelles donnent également au médiateur l'occasion d'émettre des recommandations de portée générale dans le cadre de la mission que lui confie la Charte de la Médiation.*

*Le rapport d'activité de 2008 présentait ainsi 36 recommandations dont seulement quelques-unes n'avaient pas été suivies d'effet. Désormais, les recommandations nouvelles émises chaque trimestre sont diffusées à l'ensemble des opérateurs. Elles proposent des améliorations de nature à prévenir les litiges et, naturellement, beaucoup se recoupent avec les propositions formulées par l'ARCEP. Nombre de recommandations ont été prises en considération par les opérateurs et ont donné lieu à des modifications de leurs pratiques ou de nouvelles dispositions contractuelles.*

**Depuis 2 ans, ce sont seulement  
13 % des dossiers auxquels une  
suite positive n'a pu être donnée**

*L'implication du médiateur dans les actions d'amélioration du secteur des télécommunications s'est également manifestée par sa participation ou sa représentation au sein du Forum des médiateurs organisé par le MEDEF, au Comité Consommateur créé par l'ARCEP ou encore à la Commission Européenne.*

*En Europe, comme au plan national, la médiation est, en effet, devenue un mode privilégié et même prioritaire de résolution des conflits. En témoignent la création récente d'une Commission de la Médiation de la Consommation et l'ordonnance du 26 août 2011 relative aux communications électroniques. On peut se réjouir que le secteur français des télécommunications ait eu, à cet égard, un temps d'avance et que soit ainsi, en quelque sorte, consacré son système de médiation. Nul doute qu'avec l'engagement des opérateurs et l'appui de toutes les parties prenantes, en particulier les associations de défense des consommateurs, ce système continue, sous la houlette de François Cuinat, le nouveau médiateur, et grâce à la compétence d'une équipe motivée, d'œuvrer efficacement au bénéfice des utilisateurs.*

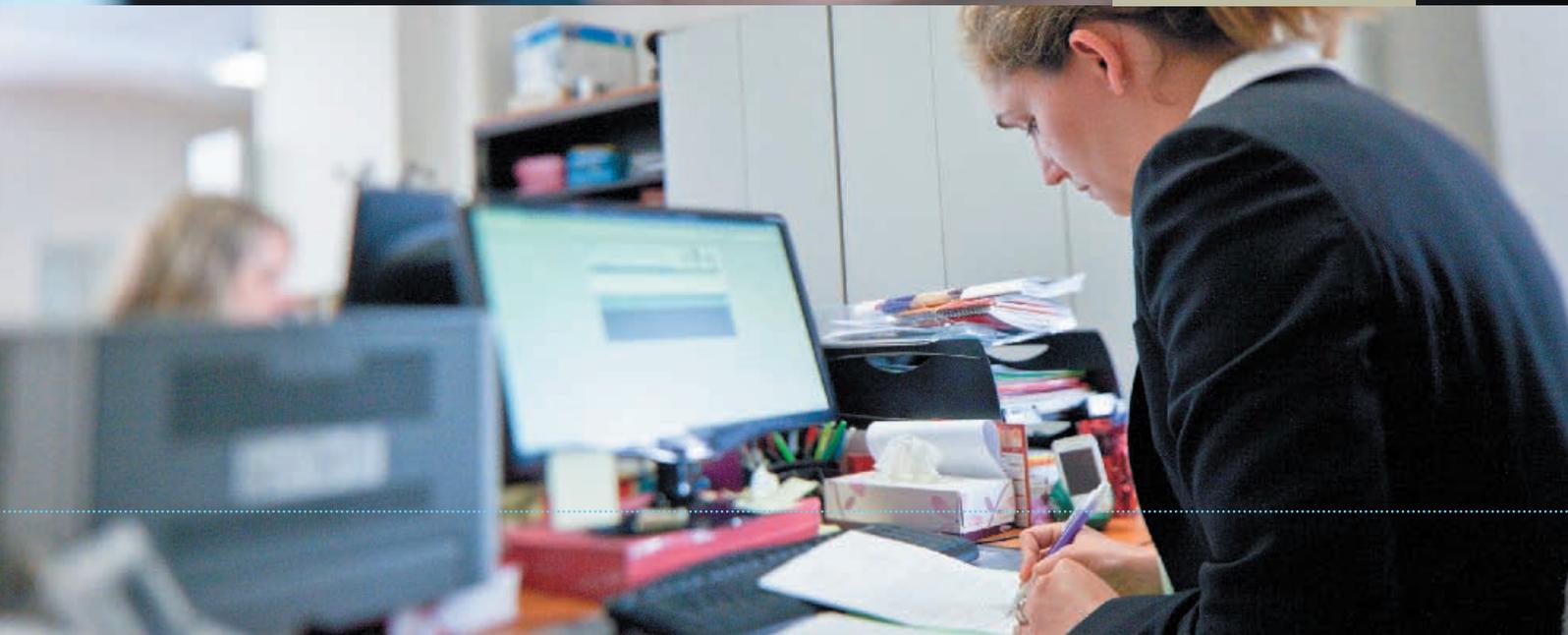
**Raymond Viricelle**

[www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)



1<sup>ère</sup>  
PARTIE

# PORTRAIT DE L'INSTITUTION



# LE DISPOSITIF DE MÉDIATION ET SON RÉFÉRENCIEMENT PAR LA CMC<sup>1</sup>

@

## LES MISSIONS DU MÉDIATEUR

Le médiateur des communications électroniques est nommé pour une durée de trois ans renouvelable une fois. Il est choisi par les opérateurs adhérents de l'AMCE (Association Médiation des Communications Electroniques), après consultation de l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes), de la DGCCRF (Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes) et des associations de consommateurs. 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 rédaction 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 du secteur.

## 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 et contribue ainsi à promouvoir le développement de la médiation en tant que « mode alternatif de résolution des litiges » (MARL) : le médiateur des communications électroniques est ainsi devenu un référent unique pour la médiation dans tout le secteur des télécommunications.

## UN DIALOGUE ET DES ÉCHANGES RÉGULIERS

Le médiateur est régulièrement consulté par les autorités publiques et contribue ainsi aux travaux des comités consommateurs organisés par l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes) et le CNC (Conseil National de la Consommation).

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, le médiateur intervient auprès des juges de proximité et des magistrats professionnels afin de leur présenter la spécificité des litiges de communications électroniques.



<sup>1/</sup> Commission de la Médiation de la Consommation

## 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.

Le système de médiation des communications électroniques fait ainsi ses preuves dans ce secteur de prestation de services et, ce faisant, il s'inscrit pleinement dans la logique de développement des modes alternatifs de règlement des litiges -les MARL- promus et institutionnalisés au niveau européen.



## LE RÉFÉRENCIEMENT DE LA CHARTE DE MÉDIATION PAR LA COMMISSION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION (CMC)

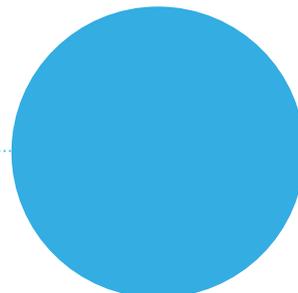
### Une médiation pionnière

**La Charte de Médiation de l'AMCE (Association Médiation des Communications Électroniques)** avait été mise au point 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 de règlement alternatif des litiges (MARL) et même pour **servir d'exemple puisqu'elle était l'une des premières médiations sectorielles**, c'est-à-dire une **médiation pionnière** instituée par les principaux opérateurs de tout un secteur : initialement celui des communications téléphoniques, bientôt devenu celui des communications électroniques avec l'internet. **Or, les pouvoirs publics ont pris soin de**

**créer, par la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010, une Commission de la Médiation de la Consommation (CMC)** chargée notamment d'améliorer et de diffuser les 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, présidente de l'OR.GE.CO (Organisation Générale des Consommateurs), association nationale de consommateurs qui s'est particulièrement investie dans le domaine de la médiation.

**La CMC a, dès septembre 2011, rendu publique une « Charte des bonnes pratiques »** qui 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, conforme à cette Charte et couvrant tous les domaines de la consommation.





### Une garantie supplémentaire, pour le consommateur, de la qualité de la médiation

La Charte de Médiation de l'AMCE répondait déjà aux critères posés par la CMC en vue de généraliser des médiations **impartiales, indépendantes, faciles d'accès, efficaces et gratuites** pour le consommateur.

Le 15 mars 2012, la Présidente de la CMC a annoncé le référencement de huit dispositifs de médiation, dont celui des **Communications électroniques**.

Pour être pleinement conforme aux recommandations de la CMC, l'AMCE a fait évoluer notre Charte de médiation en y apportant **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)

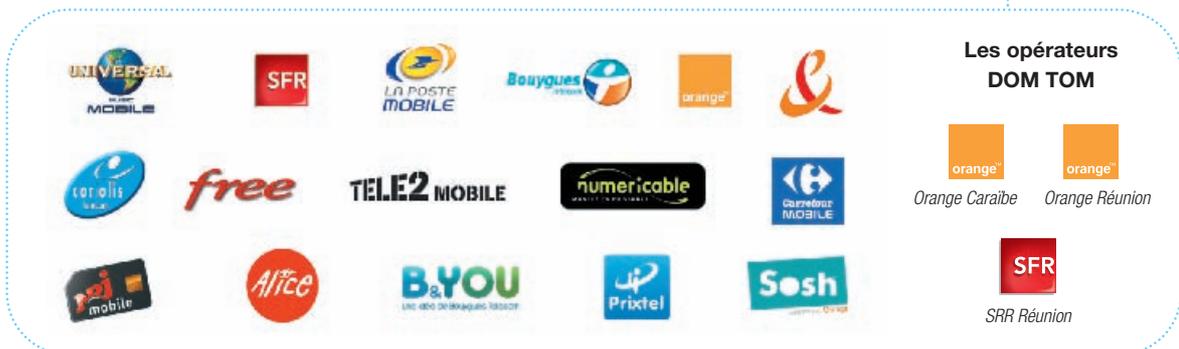
### En outre, quatre autres points ont été précisés :

- 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).

**Vous trouverez, en annexe, le texte complet de la Charte de médiation ainsi complétée.**

## 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 (en ce compris des MVNO <sup>1/</sup>). Le dernier en date, **Prixtel, a adhéré à l'association le 1<sup>er</sup> juin 2011 et Coriolis a demandé et obtenu son adhésion à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012**. Ainsi, près de 99 % du secteur des télécommunications est concerné par le dispositif de médiation ainsi que, par conséquent, 112 millions d'utilisateurs recensés par l'ARCEP au 4<sup>e</sup> trimestre 2011 <sup>2/</sup>, tant au niveau de la téléphonie fixe (20,6 millions de clients) que de la téléphonie mobile (68,6 millions de clients) et d'Internet (22,8 millions de clients).



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>

## LE NOUVEL ARTICLE L.121-84-9 DU CODE DE LA CONSOMMATION REND L'INSTITUTION D'UN MÉDIATEUR OBLIGATOIRE

L'article **L.121-84-9** du Code de la consommation dispose désormais :  
« *Tout fournisseur d'un service de communications électroniques, au sens du 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 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 nouveau 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 notamment les directives européennes 2009/136/CE et 2009/140/CE du 25 novembre 2009 ayant elles-mêmes modifié

celles de 2002 dont la première concerne le **service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques** et la seconde est relative à un cadre réglementaire commun à ces réseaux et services.

C'est dire que le recours à un médiateur « impartial et compétent » constitue désormais **l'un des droits fondamentaux du client/consommateur.**

## L'ÉQUIPE DU MÉDIATEUR



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 a été entouré d'une équipe comprenant actuellement un(e) délégué(e) général(e), huit juristes et deux assistantes.

# 3 QUESTIONS... À FRANÇOIS CUINAT



## NOUVEAU MÉDIATEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES DEPUIS OCTOBRE 2011

### Qu'apporte la médiation aux consommateurs et aux entreprises du secteur ?

La médiation apporte un regard **neuf et qualifié**, ce qui lui permet de donner un avis entre des intérêts opposés et qui en sont venus à s'affronter. Lorsque le litige se révèle entre l'opérateur et son client, la médiation va donner une nouvelle chance en proposant **un espace d'expression neutre** et en offrant **une solution** acceptable par les deux parties.

Pour cela, le médiateur statue **en droit mais également en équité**. Au-delà de la stricte application de la loi, l'équité permet de peser tous les éléments du conflit propres aux deux parties, et notamment à la situation personnelle des consommateurs. À ce titre, l'équité offre au médiateur la possibilité d'aller plus loin dans la solution proposée au réclamant, avec l'accord final de l'opérateur.

Outre le gain de temps, la médiation est **un gage de paix pour les deux parties** : les opérateurs évitent ainsi des conflits parfois longs, coûteux et

dommageables pour leur image, tandis que les consommateurs apprécient avoir été écoutés et bénéficier d'une solution satisfaisante et rapide. Cette satisfaction est d'ailleurs régulièrement exprimée dans les courriers reçus par le médiateur suite aux avis rendus.

### Existe-t-il des spécificités propres à la médiation dans le secteur des télécommunications ?

Tout d'abord, il s'agit d'une médiation de secteur commune à l'ensemble des opérateurs qui ont adhéré à la Charte de médiation. Ensuite le nombre de contrats est exceptionnel puisque l'on compte **plus de 100 millions d'abonnements**. Notre activité concerne donc potentiellement toute la population française.

La deuxième particularité, c'est **le volume d'activité du médiateur** des communications électroniques puisque nous recevons plus de 20 000 saisines par an. Chaque jour, notre équipe apprécie 80 à 100 réclamations afin de vérifier leur recevabilité. A l'issue de ce processus, les huit juristes dont dispose le médiateur lui préparent

les projets d'avis et il en a ainsi rendu 4 385 en 2011. Il faut préciser ici que les opérateurs eux-mêmes proposent souvent en médiation une solution du litige qui n'était pas apparue jusqu'alors.

### Quelles sont les perspectives d'évolution pour la médiation dans le secteur ?

L'un des principaux enjeux pour la médiation, c'est de **répondre le plus rapidement possible aux réclamants**. Cela va dans le sens de l'histoire : avec les réseaux sociaux et la floraison des forums les plus divers, les consommateurs s'attendent désormais à obtenir une réponse quasi-instantanée. L'une des solutions envisageables pour atteindre cet objectif serait que les deux parties arrivent d'elles-mêmes au compromis, par exemple via une proposition de solution adressée directement par l'entreprise au consommateur. Cela se fait déjà, dans le cadre de la médiation, par le « traitement simplifié » des dossiers, mais cette pratique devrait se généraliser car toutes les parties y auraient avantage.

L'autre enjeu, **c'est la transparence de l'information apportée au consommateur**. L'idée serait de proposer des réponses directement sur Internet, par exemple via une FAQ détaillée sur les thématiques les plus fréquemment traitées par le médiateur ou à travers la mise en ligne des recommandations aussi bien que des avis refusés (en retirant toute indication nominative, bien sûr, pour préserver la confidentialité). Cette évolution permettrait sans doute une meilleure information des consommateurs et corrélativement une diminution du nombre des recours au médiateur et par conséquent du délai de traitement des dossiers qui s'en trouverait nécessairement raccourci.

## PORTRAIT DU MÉDIATEUR

Né en septembre 1944, ancien élève de l'Ecole Nationale de la Magistrature, François Cuinat débute sa carrière en qualité de magistrat à l'administration centrale du ministère

de la justice (1971-1988), avant de devenir conseiller à la Cour d'appel de Paris. Détaché à la SNCF en 1990, il en sera directeur juridique adjoint et continuera ce détachement jusqu'en 1997. Il est ensuite nommé président de chambre à la Cour d'appel de

Paris (14<sup>e</sup> Chambre, chargée des appels de référé). Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2005, il était avocat général à la Cour de cassation (3<sup>e</sup> Chambre civile) et a cessé ses fonctions le 1<sup>er</sup> octobre 2011, devenant ainsi magistrat honoraire à la Cour de cassation.

2<sup>e</sup>  
PARTIE

@

# SYNTHÈSE

## DE L'ACTIVITÉ 2011



L'activité du médiateur est double : il règle les litiges des clients par ses avis rendus au cas par cas et, dans le même temps, propose des solutions plus générales via ses recommandations.



Son objectif : améliorer les pratiques du secteur et l'information fournie aux consommateurs.

Dans cette partie du rapport, sont exposés les principaux chiffres de l'activité de médiation et les sources majeures de litiges traités en 2011.

# L'ÉVOLUTION GLOBALE DE L'ACTIVITÉ

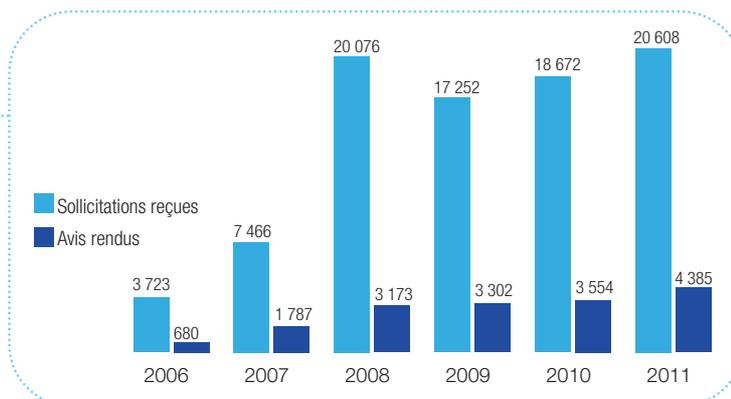
## UNE AUGMENTATION SENSIBLE DU NOMBRE DE SOLLICITATIONS

L'année 2011 confirme la progression de l'activité du médiateur. En effet, le nombre de sollicitations a augmenté de 10,4%, représentant 1 936 demandes de plus que l'an passé. Le pic d'activité de la médiation est surtout confirmé par **le nombre croissant de dossiers recevables : 4 385, ce qui représente une augmentation de 23,4% par**

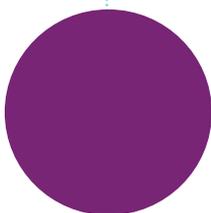
**rapport à 2010.** Cette augmentation importante semble toujours s'expliquer en partie par une meilleure connaissance du dispositif de médiation et un accès facilité à l'information concernant la procédure de saisine, via le site Internet du médiateur.

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

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Dossiers reçus	3 723	7 466	20 076	17 252	18 672	20 608
Avis rendus	680	1 787	3 173	3 302	3 554	4 385



# LES AVIS RENDUS PAR DOMAINE



**C'est la téléphonie mobile** qui a concentré le plus grand nombre de dossiers en 2011 avec près de la moitié des avis rendus (2184 avis, soit 49,8%). Un pic de litiges a été enregistré à partir de la fin du mois de février suite à l'augmentation de la TVA sur les forfaits de téléphonie mobile. Cette augmentation, qui est de 54,7% entre 2010 et 2011, se trouve confirmée par l'Observatoire des plaintes et insatisfactions de l'AFUTT (Association Française des Utilisateurs de Télécommunications) dont cette association présente les conclusions pour chaque année, dès le mois de mars suivant.

**Dans le domaine d'Internet et des offres combinées** qui représente à peine moins de dossiers que la téléphonie mobile (1835 avis, soit 41,8%), l'augmentation au regard de l'année 2010 est de +5,2% et peut être mise en relation avec la multiplication des offres Quadruple Play et les nombreux retards de livraison des box enregistrés en 2011.

En matière de fibre optique, malgré un volume d'avis encore peu significatif (38 avis rendus), l'année 2011 n'en marque pas moins le début de la nouvelle compétence du médiateur sur les litiges liés à la commercialisation de la fibre.

Domaines	2009	2010	2011	% en 2011	Evolution 2010 / 2011
Téléphonie fixe	373	397	328	7,5 %	- 17,4 %
Téléphonie mobile	1 365	1 412	2 184	49,8 %	+ 54,7 %
Internet & offres combinées	1 564	1 745	1 835	41,8 %	+ 5,2 %
Fibre	NA	NA	38	0,9 %	NA
Total	3 302	3 554	4 385	100%	+ 23,4 %



# LES PRINCIPAUX TYPES DE LITIGES

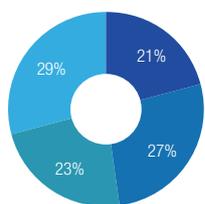
Les litiges réglés par le médiateur se répartissent en quatre grandes catégories :

**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.

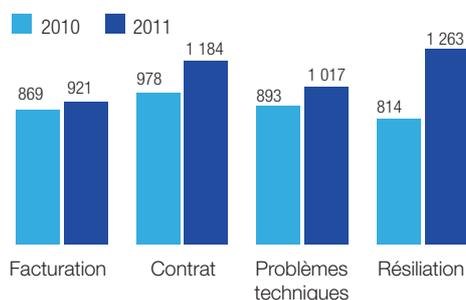
**LES CONTRATS :** cette rubrique recouvre à la fois les souscriptions et modifications de forfaits et d'options, les demandes de remboursement ou de dédommagement en cas de non-fourniture d'un service, et les tarifs appliqués.

**LA RÉSILIATION :** elle est source de contestation des frais imputés et des conséquences financières entraînées par les demandes de résiliation anticipée, et souvent c'est la demande de résiliation qui est elle-même contestée ou bien, au contraire, qui n'a pas été mise en œuvre par l'opérateur ; elle est, en tous cas, le type de réclamation qui a le plus augmenté au regard de l'année 2010 : +55%, même si les 4 natures de litige représentent pratiquement chacun un 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, 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.



■ Problèmes techniques  
■ Facturation  
■ Contrat  
■ Résiliation



Type de litige	2010	2011	Variation 2010 / 2011
Facture (contestation montant, de prélèvement bancaire ou des appels)	869	921	+ 6%
Contrat (contestation de souscription, tarif, rétractation, forfaits et offres)	978	1 184	+ 21%
Problème technique (absence de connexion ou dysfonctionnement, SAV, vitesse et débit, VoIP, TV et éligibilité)	893	1 017	+ 14%
Résiliation (non demandée, prise en compte tardive ou contestation des frais)	814	1 263	+ 55%
Total	3 554	4 385	+ 23%

FOCUS SUR...

## LA HAUSSE DE LA TVA

La hausse de la TVA a bouleversé le secteur des télécommunications en 2011, entraînant une forte augmentation des résiliations dans le domaine de la téléphonie mobile.

Dès fin 2010, les opérateurs ont annoncé qu'ils allaient répercuter dans leurs tarifs d'abonnements mobiles cette hausse de la TVA, ce qui constituait une modification des conditions contractuelles. Leurs abonnés disposaient, dès

l'annonce de la modification et « jusqu'à dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification » de la possibilité de résilier leur contrat sans pénalité de résiliation, en application de l'article L.121-84, 1<sup>er</sup> alinéa, du Code de la consommation (loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004 sur les communications électroniques).

Face au nombre considérable de demandes de résiliation, les opérateurs ont rapidement fait savoir qu'ils renonçaient à la hausse tarifaire annoncée, qu'ils n'ont en définitive pas mise

en œuvre, préférant garder à leur charge cette hausse de TVA plutôt que de voir partir leur clientèle. Mais de nombreuses demandes de résiliation avaient déjà été prises en compte et de nombreuses autres allaient suivre de la part de clients mal informés sur ce revirement et qui se trouvèrent surpris, puisque la résiliation de leur contrat n'avait plus lieu de leur être accordée sans leur réclamer le paiement des mensualités restant à échoir dans leur période d'engagement.

Compte tenu des nombreux litiges, les opérateurs ont

consenti à annuler ou du moins à réduire les pénalités de résiliation lorsque leurs clients s'avéraient avoir été induits en erreur, mais il est resté beaucoup de réclamations qui sont venues jusqu'en médiation, lorsque l'opérateur n'avait accordé qu'une remise partielle ou bien l'avait refusée. Le médiateur a, le plus souvent, donné avis qu'il fallait, en équité sinon en droit, exempter entièrement les clients de bonne foi, qui avaient été désorientés par les informations contradictoires qui leur avaient été successivement données.



# LA NATURE DES AVIS

Le taux de requêtes satisfaites est en constante augmentation et représente 89% des avis rendus en 2011. Cela constitue une augmentation de 26,2% par rapport à 2010, le chiffre étant passé de 3 104 à 3 918.

Plus précisément, **le nombre de requêtes totalement satisfaites sur proposition faite par l'opérateur lui-même mais dans le cadre de la médiation s'est accru de 32%** par rapport à 2010 puisqu'il est passé de 1 101 à 1 322 : ces dossiers représentent en outre 77,3% des requêtes totalement satisfaites. Cette évolution positive est le signe de la forte 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	% en 2011	Evolution 2010 /2011
Requêtes satisfaites	3 918	89 %	+ 26,2 %
Totalement	1 711		+ 14,6 %
Partiellement ( <i>dont transactions</i> )	2 207		+ 36,9 %
Requêtes non satisfaites	467	11 %	+ 3,8 %
Total	4 385		+ 23,4 %





# LA DURÉE DE TRAITEMENT

Le délai de traitement des dossiers est passé, **en moyenne**, de 69 à 67 jours entre 2010 et 2011. Cette baisse progressive de la durée de traitement est constante depuis cinq ans et résulte d'efforts constants de productivité de l'équipe formée autour du médiateur par ses juristes dont l'effectif a été peu à peu porté de 3 à 8, entre 2007 et 2011.

**Le temps de traitement des dossiers a été généralement compris, en 2011, entre 1 et 3 mois.** La procédure classique prend en moyenne 88 jours et la procédure simplifiée 30 jours. Le médiateur veut toutefois poursuivre son engagement en matière de réduction des délais : le délai pour rendre ses avis qui est impartit au

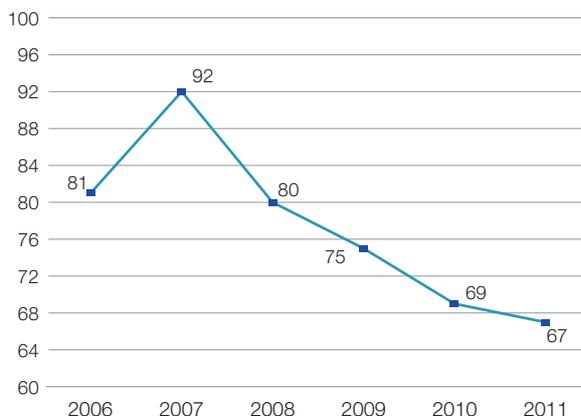
Médiateur par la Charte de médiation a du reste été **abaissé de 3 mois à 2 mois** (cf. article 9.1).

Le délai de 2 mois désormais prévu par la Charte de médiation constitue non seulement une prescription correspondant à la préconisation de la Commission de la Médiation de la Consommation mais aussi **un impératif pour que la médiation réponde à son principe de simplicité et de rapidité.**

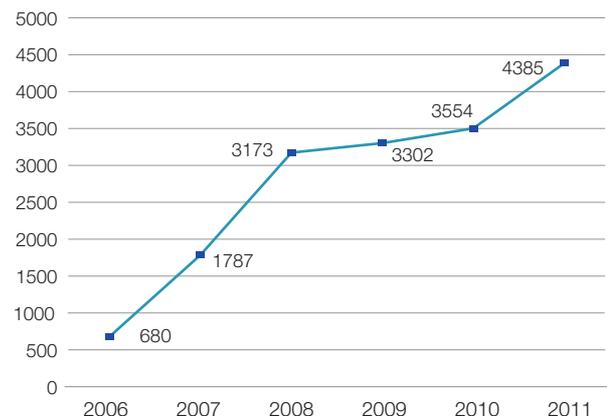
Après s'être adressé successivement au service client puis au service consommateur de son opérateur avant de pouvoir saisir le Médiateur, le réclamant doit pouvoir éviter une nouvelle attente excessive du règlement de son litige. Ce délai étant difficilement supporté par le client, le mode alternatif de règlement des litiges qu'est la médiation ne doit pas encourir la même critique que l'appareil judiciaire : celle de trop de lenteur ! Au-delà d'un avis pédagogique et détaillé, il importe de fournir une proposition de solution, équitable et médiatrice, qui permette enfin au consommateur, lassé au fil des étapes de sa réclamation, d'en obtenir l'aboutissement.

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Durée de traitement (jours)	81	92	80	75	69	67
Nombre d'avis rendus	680	1 787	3 173	3 302	3 554	4 385

**Durée de traitement (jours)**



**Nombre d'avis rendus**



# LES AVIS REFUSÉS PAR LES OPÉRATEURS



Seuls 21 avis sur 3918 requêtes satisfaites n'ont pas été suivis par l'opérateur.

**La liste des litiges ayant donné lieu aux 21 avis refusés en 2011** montre la diversité des thèmes concernés : la plupart n'ont connu qu'un seul refus de l'opérateur. **Ce chiffre de 21 avis refusés par les opérateurs**, qui n'était que de 13 en 2010, montre que ces refus restent exceptionnels puisqu'ils ne représentent que moins de 1 % des 3 918 réclamations satisfaites totalement (1 711) ou partiellement (2 207) en 2011.

**Les avis du médiateur ne se discutent pas.** Une fois rendus, ils ne peuvent pas être modifiés, à l'exception toutefois d'une erreur matérielle ou factuelle, auquel cas ils peuvent faire l'objet d'une simple rectification mais sans que le sens de l'avis puisse s'en trouver changé.

Les avis refusés peuvent être répartis en 5 thématiques :

- **Retards dans l'activation des services**
- **Réclamations concernant les appels**
  - › Contestations d'appels surtaxés
  - › Contestations relatives aux appels vers l'international
  - › Blocage de la ligne en cas de surconsommation
  - › Demande de facture détaillée pour les offres VOIP

- **Contrats professionnels**<sup>1</sup>
  - › Piratage de PABX
  - › Application des règles du code de la consommation aux petits professionnels
  - › Cession de lignes professionnelles
  - › Portabilité de lignes professionnelles
- **Résiliation d'offres Triple Play**
- **Perte de service TV sur IP**

Seules émergent les contestations relatives aux appels vers l'international, qui ont provoqué 7 refus et les réclamations suite au piratage des appareils PABX qui sont de petits standards téléphoniques utilisés dans des entreprises ou sociétés de taille modeste, qui ont entraîné 3 refus.

FOCUS  
SUR...

## LES AVIS REFUSÉS CONCERNANT LES APPELS VERS L'INTERNATIONAL

**Certains clients appellent dans tous les pays du monde sur la base d'un contrat qu'ils ont souscrit et dont ils pensent qu'il leur donne presque partout un illimité ou en tout cas une taxation à tarif normal. Mais ils découvrent souvent au reçu de leur facture la réalité moins avantageuse de leur contrat et il s'ensuit des litiges portant sur des sommes importantes. Devant la bonne foi avancée par le client, l'opérateur consent souvent de fortes remises mais le médiateur peut trouver dans la réclamation des éléments justifiant qu'il donne avis à l'opérateur de devoir aller plus loin encore, et c'est alors que l'opérateur peut estimer devoir refuser l'avis rendu.**

1 - Les contrats professionnels, qui font l'objet d'offres spécifiques de la part des opérateurs et dont les litiges étaient déjà traités, chez ces opérateurs, par des services qui leur étaient spécialement affectés, ne sont plus, depuis la modification de la Charte de médiation de l'AMCE et son « référencement » par la CMC, compris dans le périmètre de la médiation. C'est, en effet, le client/consommateur défini comme une personne physique intervenant en dehors de toute activité professionnelle pour lequel la médiation est voulue et imposée par les pouvoirs publics, en cohérence avec le Code de la consommation, et non pas les clients professionnels qui sont dans un autre rapport avec les opérateurs que leurs clients individuels.



## 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).

**C'est inhérent au principe de la 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.

**Ainsi, 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.

**La médiation peut ainsi pleinement jouer son rôle d'apaisement et de « régulateur des litiges » :** écouter avec empathie le consommateur/ réclamant mais ne pas nécessairement faire droit à sa demande, comprendre les arguments techniques et commerciaux de l'opérateur et ne mettre ou laisser à sa charge que ce qui, juridiquement et équitablement, apparaît justifié à un tiers qualifié, objectif et indépendant, désigné

après consultation des autorités de tutelle du secteur aussi bien que des associations de consommateurs.

**Pourrait-on craindre un pouvoir excessif du médiateur** ou bien qu'il incline, par bienveillance, toujours en faveur du consommateur ? Non pas : le nombre des réclamations entièrement rejetées par le médiateur (467 en 2011, soit 11 %) montre bien que le réclamant qui n'a aucun élément valable à faire valoir, voit sa réclamation rejetée.

**Pour autant, les rares refus d'avis par les opérateurs sont aussi un élément de réflexion pour le médiateur,** qui n'est pas infaillible. Chaque cas est spécifique et les positions de chacun, y compris du médiateur, peuvent toujours évoluer.

**Mais, une fois rendus, les avis du médiateur ne peuvent pas être modifiés,** sauf en cas d'erreur matérielle ou factuelle.



FOCUS  
SUR...

### LES AVIS REFUSÉS DANS LES CAS DE PIRATAGE DE PABX

Il s'agit de tiers malfaisants qui parviennent à pénétrer dans la messagerie du PABX insuffisamment protégée par le client, et à générer des appels automatiques en rafales pendant la durée d'un week-end, vers des numéros surtaxés à l'étranger, et ce, pour plusieurs milliers d'euros de communications ; le problème

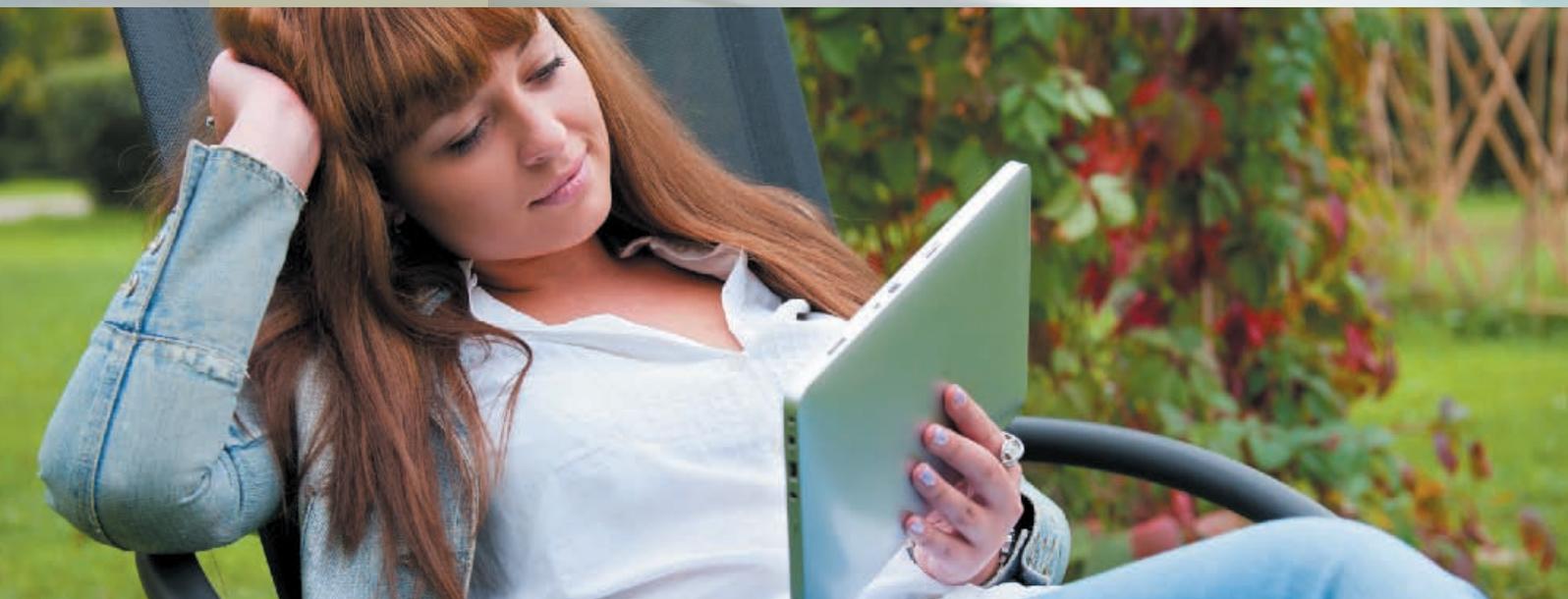
est alors le suivant : l'opérateur n'ayant pas fourni le PABX et n'en assurant pas la maintenance qui est fait par un prestataire tiers- comment partager les éventuelles responsabilités, alors que le client/consommateur a pu commettre lui-même quelque imprudence en ne changeant pas régulièrement les habilitations et

les mots de passe par exemple ? L'opérateur oppose la clarté de ses documents contractuels et l'indication explicite de ce que le client doit faire pour protéger son système de messagerie, et il a refusé l'avis du médiateur lorsque celui-ci préconisait l'abandon total de sa créance au lieu de le limiter à la partie de la facturation qui revient à l'opérateur.

3<sup>e</sup>  
PARTIE



# RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR



# 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 a d'ailleurs été 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).

C'est un chantier important pour le médiateur, car certaines évolutions nécessitent du temps, et un processus qui ne pourrait pas aboutir sans le soutien de l'ensemble des acteurs du secteur, à commencer par les associations de consommateurs et les autorités de tutelle.

Vous trouverez ci-dessous une liste de recommandations faisant écho à des thématiques ou types de litiges récurrents. Pour chacune d'entre elles, ont été détaillées 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.



## UNE MEILLEURE COMMUNICATION SUR LA PROCÉDURE DE DÉSİMLOCKAGE

### Recommandation (2010 et 2011)

Le médiateur recommande 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 l'abonné 6 mois après la souscription (avis de l'ARCEP du 8 décembre 2005). A noter que les opérateurs, avec les engagements Novelli de septembre 2010, conclus sous l'égide de la FFT et applicables au 1<sup>er</sup> mars 2011, ont ramené ce délai à 3 mois.

**Suivi de la recommandation :** Dans l'ensemble, les opérateurs respectent cette dernière disposition et fournissent à leurs clients le code de désimlockage gratuitement au bout de 3 mois. Ils sont également plusieurs à travailler à une meilleure information des consommateurs sur le sujet.



## LA NÉCESSITÉ DE CONFIRMER L'ENGAGEMENT PAR ÉCRIT SUITE À UN DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

### Recommandation (2010 et 2011)

Le démarchage téléphonique, comme le désimlockage, représente une part importante des litiges traités par le médiateur. Le médiateur rappelle aux opérateurs que selon l'article L.121-27 du code de la consommation : « à la suite d'un démarchage par téléphone ou par tout moyen technique assimilable, le professionnel doit adresser au consommateur une confirmation de l'offre qu'il a faite. Le consommateur n'est engagé que par sa signature (...) ». L'accord verbal suite à un démarchage téléphonique ne peut faire office de contractualisation.

Le médiateur insiste donc, à nouveau, sur la nécessité de respecter la loi en établissant par écrit l'offre choisie par le client et en lui faisant signer ce document.

### Suivi de la recommandation

Une partie des opérateurs déclare respecter la réglementation concernant la confirmation de l'engagement par écrit, au moins dans le cadre de certaines offres. Un des opérateurs précise qu'il procède au recueil du consentement par échange de courriels avec son client et que son accord n'est validé qu'après une action effective de sa part (clic électronique). Les autres opérateurs adressent une confirmation écrite au client (par courrier, mail ou SMS) de l'offre choisie lors du démarchage téléphonique.

## DES PRÉCISIONS SUR LES ÉVENTUELLES RESTRICTIONS DANS LES OFFRES ILLIMITÉES

### Recommandation (2010 et 2011)

Certains opérateurs, qui proposent des offres de téléphonie illimitée, prévoient l'interruption de la communication au-delà d'un certain temps. Ces derniers se sont engagés en septembre 2010 auprès de la Fédération Française des Télécoms à faire figurer, dans leur document publicitaire mettant en avant le terme "illimité", les éventuelles restrictions dans les conditions préconisées par l'avis du CNC du 23 juin 2006 relatif à la publicité écrite dans le secteur des communications électroniques (6-1-III- C1). Le médiateur incite au respect de cet engagement des professionnels des télécommunications. Il conseille autrement la mise en place d'une alerte pendant que le client est en ligne pour le prévenir que le délai imparti (1 heure, 2 heures,...) est sur le point d'être atteint ou est dépassé.

Suite aux travaux de la DGCCRF avec les associations de consommateurs, un avis du CNC a été rendu le 30 septembre 2011 sur les conditions d'utilisation des expressions « illimité » et « 24h/24 » pour qualifier les offres de services mobiles. Concernant l'usage du terme « illimité », cet avis préconise que « les opérateurs s'engagent à ce que le terme « illimité » ou des termes équivalents ne soient pas utilisés pour décrire un service mobile si le dépassement de seuils de consommation, quels qu'ils soient, peut conduire à une interruption ou une dégradation du service, ou encore une facturation supplémentaire ». Cet avis vient donc modifier l'avis du 23 juin 2006 et est applicable au 30 mars 2012.

### Suivi de la recommandation

Les principaux opérateurs fournissent tous des précisions sur les restrictions de leurs offres illimitées dans leurs brochures commerciales ou dans les conditions générales de vente. L'un des opérateurs déclare procéder à une coupure des communications lorsque celles-ci excèdent une certaine durée. Toutefois aucun n'a, à ce jour, mis en place le système d'alerte préconisé par le médiateur.



## LA MISE EN PLACE D'UNE ALERTE SURCONSOMMATION FRANCE

### Recommandation (2010 et 2011)

A ce jour, les opérateurs ne sont pas dans l'obligation d'alerter le client, ni de bloquer la ligne en cas de surconsommation en France. Afin d'éviter tout litige lié à la facturation, le médiateur a confirmé les recommandations antérieures conseillant la mise en place d'une alerte gratuite et systématique. Ce système d'alerte préventif permettrait ainsi d'informer le client du dépassement d'un seuil de facturation, établi préalablement par le client lui-même.

### Suivi de la recommandation

La majorité des opérateurs mettent à disposition des offres diversifiées comprenant des forfaits bloqués. Ils proposent également des services de suivi de consommation que peut consulter le consommateur pour prendre connaissance de son encours. Seul un opérateur prévoit un système d'alerte systématique en cas de surconsommation.

## LE BLOCAGE DE LA CONNEXION WAP/WEB DEPUIS L'ÉTRANGER ET APPLICATION DU RÈGLEMENT ROAMING II

### Recommandation

Dans le cadre de la facturation de connexions WAP/WEB réalisées depuis l'étranger (hors UE et DOM), le médiateur recommande aux opérateurs d'informer par SMS leurs abonnés de leur encours de consommations, sans mention d'un éventuel blocage, afin d'éviter tout risque de confusion dans l'esprit de l'abonné.

Le règlement Roaming II (n°544/2009 du 18 juin 2009 du Parlement Européen) instaurait une protection du consommateur en itinérance au sein de l'Union européenne afin de lui éviter une surfacturation de ses communications à l'étranger. Ce règlement a eu un effet positif sur le secteur et a contribué à une diminution sensible du nombre de litiges.

Toutefois lorsque le médiateur constate que les diverses mesures destinées à protéger le consommateur n'ont pas été opérantes, il recommande que le montant des connexions litigieuses concernées soit ramené à la somme de 50 euros (par mensualité). Ce montant atteint, le service doit être coupé sauf si le client demande expressément à pouvoir le dépasser.

### Suivi de la recommandation

Tous les opérateurs ont mis au point des systèmes d'alertes et de blocage des consommations en itinérance, selon un barème propre à chacun. Ceux-ci estiment qu'il n'existe plus de situation litigieuse en cas de dépassement des paliers de consommation prévus, le consommateur étant averti et consentant.



## L'INFORMATION SUR LES MODALITÉS DE RÉSILIATION DES OFFRES QUADRUPLE PLAY

### Recommandation

En cas de résiliation d'une offre Quadruple Play, notamment via la portabilité du numéro VoIP ou mobile, le médiateur recommande aux opérateurs d'adresser aux clients un courrier les informant de la résiliation de l'intégralité des services et de ses conséquences ainsi que des options qui s'offrent à eux pour conserver éventuellement la partie du contrat qu'ils souhaitent garder.

### Suivi de la recommandation

Les opérateurs proposant des offres Quadruple Play envoient désormais une information par écrit (courrier ou SMS) afin d'avertir le consommateur des conséquences de sa résiliation.

## LA CRÉATION D'OFFRES « DUAL PLAY » : INTERNET ET TÉLÉPHONE OU BIEN INTERNET ET TV

### Recommandation

Au regard des impossibilités techniques ou du refus de certains consommateurs à avoir la télévision, le médiateur estime qu'il serait souhaitable que les opérateurs proposent des offres Dual Play.

Dans ce cadre, le médiateur a sollicité le président de la fédération des télécoms afin d'encourager le développement de ces forfaits, le client aspirant à se voir proposer des offres moins complètes mais aussi moins coûteuses.

### Suivi de la recommandation

Certains opérateurs proposent déjà des offres Dual Play et d'autres étudient en ce moment cette option.



4<sup>e</sup>  
PARTIE



# REGARDS CROISÉS

@



# AUTOUR DU MÉDIATEUR : UNE ÉQUIPE DE JURISTES ATTENTIVE À L'ÉVOLUTION DU SECTEUR



PAR JENNIFER  
JUSTIER DELAPLACE  
Juriste auprès du Médiateur des  
communications électroniques

Lorsqu'elle a été créée, il y a 10 ans, en 2002, **l'AMCE s'appelait l'AMET** : Association MEdiation Telecom.

Elle comportait 7 opérateurs dont 3 n'existent plus aujourd'hui ou, tout du moins, plus sous le même nom. Nous ne traitons à l'origine que des réclamations relatives à la téléphonie : notre premier dossier, je peux le dire maintenant, concernait l'opérateur Cegetel, pour une histoire de « dialer »...!

**La compétence** du médiateur a ensuite été **étendue**, en 2007, aux litiges concernant la fourniture d'accès à Internet, ce qui a entraîné... un triplement des saisines. Depuis 2011, le médiateur est désormais compétent sur les litiges liés à la fibre : le champ de ses prérogatives - et de notre mission- ne cesse donc de s'accroître.

## UN SECTEUR EN CONSTANTE MUTATION

Depuis 2002, de nouveaux opérateurs ont adhéré à l'Association, en ce compris des opérateurs virtuels, et leur nombre est aujourd'hui proche de 20. En outre, de nouveaux types de litiges sont apparus avec **l'avènement de nouveaux usages** tels que l'Internet mobile, le roaming (appels reçus ou émis depuis l'étranger) et l'utilisation du mobile comme outil de paiement.

Les enjeux aussi ont évolué avec le développement des formules « tout inclus » et la diversité des utilisateurs souvent avides de services de plus en plus complets et novateurs. Face à ces problématiques, il faut évoquer le rôle déterminant joué par l'ensemble des parties prenantes du secteur.

## UN ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL TRÈS STIMULANT

Nous travaillons par exemple, avec la Fédération Française des Télécoms, qui depuis 2007, s'emploie à représenter, promouvoir et défendre l'industrie des télécoms si souvent sous les feux de l'actualité ; mais aussi avec les instances mises en place par les pouvoirs publics. Il est toujours enrichissant de connaître les prescriptions des autorités de régulation et de contrôle -ARCEP et DGCCRF- ainsi que les travaux et délibérations des structures de concertation -CNC ou l'INC- qui traitent au plus haut niveau des sujets dont nous, juristes, percevons quotidiennement les embûches pour l'utilisateur individuel.

Nous collaborons aussi au quotidien avec les associations de consommateurs. Elles relayent auprès de nous, en les appuyant de leur expérience, les réclamations de leurs adhérents et nous aident, chaque jour, dans notre effort permanent de simplicité et de transparence auprès des consommateurs. Nous sommes d'ailleurs ravis de retrouver nos différents interlocuteurs externes lors de notre **Commission de suivi annuelle** pour un vrai moment d'échanges sur les temps forts de l'année.

Enfin, je tiens à souligner l'honneur que nous avons, avec l'équipe de juristes, de travailler quotidiennement, depuis la création de l'association, avec des médiateurs anciens magistrats de la Cour de Cassation, soit la plus haute juridiction de l'ordre judiciaire. Le partage de leur connaissance du droit

et leur « cheminement » intellectuel nous permettent de progresser collectivement dans la préparation des avis et recommandations.

## UNE ÉQUIPE QUI S'ADAPTE À CE NOUVEAU CONTEXTE

L'équipe des collaborateurs du Médiateur est passée de 2 à 11 personnes en 9 ans, et compte aujourd'hui 8 juristes. Si l'Association reçoit toujours beaucoup de courriers, nous traitons de plus en plus de demandes provenant d'Internet. L'explication : depuis 2008, les consommateurs ont la possibilité de nous saisir en ligne, et depuis juin 2011, nous avons **un nouveau site Internet**, plus pédagogique pour les internautes.

Sur le plan de nos méthodes de travail, les évolutions ont également été nombreuses : dans le mode de réponse aux réclamations, dans les recommandations faites aux opérateurs et dans leur suivi, dans la manière d'aborder les problématiques des consommateurs en demandant aux opérateurs de nous présenter leurs avancées technologiques et leurs nouvelles offres qui amènent inévitablement leur lot d'incompréhension et de contestation. Si nous avons souvent le sentiment de répéter, sans avoir cependant celui de ressasser, notre action nous permet de contribuer, modestement mais sûrement, à l'amélioration d'un **secteur** en continuelle évolution et toujours **en quête de nouveaux et stupéfiants progrès**. Un métier très varié et loin d'être ennuyeux. C'est pourquoi je l'exerce, avec la même détermination, depuis bientôt 10 ans.

*De nouveaux types de litiges sont apparus avec l'avènement d'usages tels que l'Internet mobile, le roaming et l'utilisation du mobile comme outil de paiement.*

# LIBRES PROPOS DE PARTIES PRENANTES DE LA MÉDIATION



## SOUTIEN A LA MÉDIATION SECTORIELLE

**DELPHINE BORNE,**  
Juriste, Chargée de mission  
secteur consommation et logement  
Fédération nationale Familles de  
France

Familles de France prône la médiation depuis de nombreuses années pour résoudre les litiges, lorsque les échanges avec les services dédiés du professionnel n'ont pas permis d'aboutir à une solution acceptable pour les deux parties. Mais comme le précise l'avis du Conseil National de la Consommation du 27 mars 2007 relatif à la médiation et aux modes alternatifs de règlement des litiges, « un médiateur extérieur à une entreprise, notamment commun à un secteur professionnel, est préférable ».

Ainsi, c'est avec conviction que Familles de France soutient la médiation sectorielle, telle qu'elle a été mise en place dans le secteur des communications électroniques, secteur qui, rappelons-le, concerne les consommateurs dans leur quotidien et concentre, depuis de nombreuses années, un volume très important de litiges.

Nous encourageons le travail du Médiateur des communications électroniques et souhaitons qu'il conserve son impartialité et son indépendance dans le rendu de ses avis et recommandations, car ce sont justement ces caractéristiques qui en font un médiateur de référence dans le secteur de la consommation.



## « UNE MÉDIATION SECTORIELLE RECONNUE MAIS TOUJOURS PERFECTIBLE... »

**THIERRY DAMIEN,**  
Président de la Fédération nationale  
Familles Rurales

A titre liminaire, il est important de rappeler les orientations prises par le Mouvement Familles Rurales pour reconnaître l'efficacité d'une bonne médiation. Les principes d'indépendance, d'impartialité et de gratuité sont particulièrement chers au Mouvement. Dans cet esprit, Familles Rurales encourage la mise en place de médiateurs sectoriels en qualité non seulement de tiers impartiaux facilitant la résolution amiable de litiges individuels mais également en tant que régulateurs sur un domaine précis. Sur ce dernier point, Familles Rurales reste très attaché à

la qualité du bilan d'activité annuel. Sur de nombreux points, la médiation des communications électroniques répond donc à nos préoccupations. La mise en place, par le secteur, d'une procédure de réclamations préalables unifiée, facilite par ailleurs la bonne exécution des missions du médiateur. Pour autant, des progrès restent à faire.

### Les évolutions suggérées

Familles Rurales s'est voulu un acteur assidu, à la fois dans la mise en place de ce système de médiation sectoriel mais aussi dans le cadre des commissions annuelles de suivi en suggérant de bonnes pratiques et en dénonçant certaines dérives, ce toujours dans un esprit constructif.

Familles Rurales est en effet très attaché à la complémentarité des acteurs. Chaque maillon a son rôle à jouer : les opérateurs en acceptant la mise en partage d'un contentieux parfois délicat, les associations de consommateurs en tant que « sentinelles » et bien évidemment le médiateur en répondant à des saisines individuelles qui lui permettent de mettre en exergue certains dysfonctionnements. La publication de recommandations demeure la véritable pierre angulaire d'un système efficace.

Familles Rurales souhaiterait, au-delà de la commission annuelle qui réunit l'ensemble des acteurs, qu'un temps informel soit consacré aux seules associations, permettant ainsi de mesurer plus aisément les qualités auxquelles nous tenons : indépendance, impartialité et prise en compte de l'équité.

## DENIS LEBOEUF

Conseiller technique,  
AFUTT (Association Française des  
Utilisateurs de Télécommunications)

Le médiateur étant désigné par les fournisseurs de services de communications électroniques, un certain manque d'objectivité était à craindre.

Chaque rapport annuel montre en réalité que le médiateur, confronté aux mêmes types de problèmes que ceux parvenant aux associations ayant à connaître les désordres qui affectent les utilisateurs, statue dans la plus grande indépendance sur les cas qui lui sont transmis : il suffit d'observer que dans près de 90 % des cas l'utilisateur obtient totalement ou partiellement gain de cause.

Ce constat encourageant autorise toutefois une interrogation : pourquoi imposer autant de temps, celui de la requête auprès du service client puis auprès du service consommateur de l'opérateur avant celui de la médiation

pour, *in fine*, reconnaître le bien-fondé de la requête du consommateur ? Ainsi, l'impartialité et l'efficacité des services du médiateur sont démontrées, la publication de son rapport annuel est un événement attendu.

L'AFUTT, qui publie également les résultats de son Observatoire des plaintes, constate chaque année que sa perception des problèmes vécus par les utilisateurs est partagée par le médiateur. Nous observons avec plus ou moins d'ampleur les mêmes motifs de plaintes, les mêmes difficultés dans la relation client-opérateur dont les causes sont identifiées. **Cette proximité des constats** conforte nos observations et le bien-fondé de nos analyses.

Soucieux d'enclencher une démarche de progrès, le médiateur émet à l'intention des opérateurs **des recommandations que nous pouvons faire nôtres**. Espérons que ces recommandations deviennent les prémices d'une action préventive chez les opérateurs concernés.



## DELPHINE GOMES DE SOUSA

Chef de l'unité « Relations  
avec les consommateurs »  
Direction des services fixe  
et mobile  
ARCEP (Autorité de Régulation  
des Communications Electroniques  
et des Postes)

Dans un contexte de renforcement des droits des consommateurs en matière de communications électroniques, une procédure de médiation transparente et simple, comme celle de l'association médiation communications électroniques (AMCE) est une voie de recours non contentieuse particulièrement utile pour les consommateurs de ce secteur.

Le médiateur des communications électroniques est à cet égard comme à d'autres un acteur-clé du secteur. En effet, il offre non seulement aux

consommateurs un dernier recours à l'amiable, simple et gratuit, avant un éventuel contentieux judiciaire mais il établit des recommandations à portée générale visant à améliorer les relations entre opérateurs et consommateurs, notamment en termes de qualité d'information.

Le médiateur des communications électroniques est également, par sa **participation active au comité consommateurs de l'ARCEP**, un partenaire privilégié de l'Autorité dans son action de concertation avec les opérateurs, les représentants d'associations de consommateurs et les administrations spécifiquement en charge de la protection des consommateurs.

**Cette concertation avec l'ensemble des acteurs du secteur** permet à l'ARCEP de mieux orienter son action de régulation technique et économique du secteur pour remplir l'une de ses missions qui est d'améliorer les offres faites aux consommateurs dans le domaine des télécoms et dans le secteur postal.

C'est ainsi notamment que l'ARCEP conduit actuellement, en concertation avec les acteurs concernés, des travaux afin d'améliorer davantage les pro-

cessus de conservation des numéros mobiles et fixes, de moderniser les services à valeur ajoutée en restaurant la confiance des consommateurs à leur égard, ou encore de mettre en place un dispositif de suivi de la qualité du service d'accès à l'internet sur les réseaux fixes.

L'Autorité s'appuie également pour remplir cette mission sur une organisation interne de ses services comportant une unité de « relations avec les consommateurs » qui assure l'interface entre les différents acteurs en charge de la protection des consommateurs et assiste au quotidien les consommateurs en leur apportant des éléments de réponse à leurs questions sur le fonctionnement des services de communications électroniques et, le cas échéant, en leur indiquant les voies de recours à leur disposition et notamment celle du médiateur.

Le travail de cette unité a permis à l'ARCEP d'élaborer et de **publier en février 2011 trente propositions et recommandations** visant à améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales.





## NATALIE JOUEN-ARZUR

Directrice générale adjointe de la  
Fédération Française des Télécoms

Le nouveau Médiateur des communications électroniques m'ayant demandé un témoignage sur l'évolution de la Médiation Télécoms, c'est avec une certaine émotion que je me suis replongée dans le passé consumériste de notre secteur.

Je ne crois pas qu'il existe à ce jour un secteur qui ait vécu autant d'innovations technologiques majeures avec autant d'incidences sur le quotidien des consommateurs. Si toutes ces nouvelles technologies ont permis d'améliorer considérablement la vie de nos concitoyens (que de vies sauvées grâce au mobile ! Que d'informations à portée de main grâce à l'internet ! Quelle joie pour les grands-parents de converser en visiophonie avec leurs petits-enfants à l'autre bout du monde, ...), force aussi est de reconnaître que l'engagement du public à chacune de ces innovations s'est accompagné presque à chaque fois d'une recrudescence des réclamations des consommateurs. Or, à chacune de ces crises, l'idée de la médiation du secteur a progressé. Que l'on en juge !



## LA MÉDIATION, UNE IDÉE QUI S'EST IMPOSÉE POUR LE SECTEUR

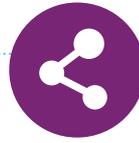
**1998** : Explosion de la demande de mobiles, accompagnée de son lot de réclamations. SFR lance alors pour la première fois l'idée d'un médiateur secteur. Premiers travaux du CNC, meilleure maîtrise par les opérateurs mais aussi par les consommateurs de ces nouvelles offres, l'idée fait long feu.

**2001** : Bien que la concurrence dans le fixe soit ouverte depuis 1997, elle atteint un premier paroxysme avec comme corollaire un pic de réclamations pour présélection non désirée. L'idée du médiateur secteur refait surface, d'autant plus qu'il s'agit de régler des conflits qui opposent le consommateur à deux opérateurs. Le secteur décide alors de s'organiser et y met les moyens. En juillet 2003 le système de médiation est lancé. Mais il ne concerne que le fixe et le mobile.

**Fin 2005/2006** : Crise des hotlines Internet ; le secteur décide alors d'élargir la médiation à l'internet. Ce sera chose faite en janvier 2007 et la médiation des télécoms devient la médiation des communications électroniques.

Depuis, notifiée au niveau européen, citée en exemple par Hervé NOVELLI alors secrétaire d'état à la consommation lors de l'installation de la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC), référencée par cette même CMC, j'ai la faiblesse de croire que la médiation des communications électroniques a joué un rôle très positif dans l'expansion de la médiation auprès d'autres secteurs.

*Je ne crois pas qu'il existe à ce jour un secteur qui ait vécu autant d'innovations technologiques majeures avec autant d'incidences sur le quotidien des consommateurs*



*Là où le juge va devoir arbitrer et dire qui a raison et qui a tort, le médiateur va chercher à réconcilier l'entreprise et le consommateur*

## UN MARL PAR EXCELLENCE

Mode alternatif de résolution des litiges par excellence, la médiation a su démontrer qu'elle ne se substituait pas à l'action judiciaire qui a aussi toute sa raison d'être. Simplement l'approche de la médiation est toute autre et à plusieurs égards. Là où le juge va devoir arbitrer et dire qui a raison et qui a tort, le médiateur va chercher à réconcilier l'entreprise et le consommateur, en proposant une **solution gagnant-gagnant**. Il ne s'agira pas tant de donner de l'argent ou d'effacer une ardoise pour « calmer » le consommateur mais de trouver une solution qui résolve réellement son problème.

Prenons l'exemple d'une contestation de facture non entendue, le consommateur qui suspend ses prélèvements, et qui se retrouve résilié avec à payer les mois restants dus de son engagement. Soit juridiquement le consommateur avait tort, et on l'oblige à payer les mois restants, soit il avait raison, et le juge décidera de l'exonérer de ce restant dû, mais notre consommateur sera-t-il satisfait de ne plus avoir d'abonnement ? Et notre entreprise d'avoir perdu son client ? Le médiateur s'attachera, lui, à calmer l'exacerbation qui s'est installée, en allant à la source

du problème, à régler la contestation initiale, par exemple en prenant en compte, au-delà du contrat, l'information qu'a reçue le consommateur, les circonstances dans lesquelles la contestation a eu lieu et son avis pourra éviter, si chacun en est d'accord, une rupture définitive qui ne contenterait personne.

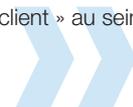
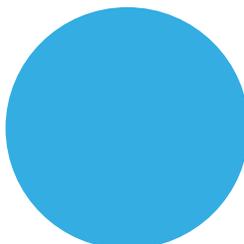
Autre différence vis-à-vis de l'action judiciaire, il ne saurait y avoir de jurisprudence en médiation. En effet, **se prononçant en équité**, le médiateur sera amené à prendre des décisions différentes pour des litiges analogues mais dont les circonstances étaient différentes. Enfin je voudrais terminer par trois spécificités de la médiation des communications électroniques, qui concourent, me semble-t-il, au succès du dispositif.

## LES SPÉCIFICITÉS DE LA MÉDIATION DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Sans vouloir prendre part au débat médiateur d'entreprise/médiateur de secteur, dont les arguments de part et d'autres sont tout à fait crédibles, il me semble malgré tout nécessaire dans un domaine de réseaux où les interactions entre opérateurs s'imbriquent, parfois au détriment du consommateur, pas forcément volontairement d'ailleurs (je pense aux erreurs de dégroupage ou de portabilité du numéro), qu'il existe **un médiateur de secteur** qui puisse aider le consommateur à résoudre son problème avec les deux opérateurs en cause, ce que ne saurait faire un médiateur d'entreprise.

Par ailleurs, les opérateurs ont choisi de créer une médiation **indépendamment de la Fédération du secteur**, à travers une association, l'AMCE, totalement indépendante de la Fédération Française des Télécoms, ce qui est plutôt rare dans notre pays, se mettant ainsi à l'abri de tout éventuel conflit d'intérêt.

Enfin, les opérateurs financent le dispositif au prorata du nombre de dossiers de médiation les concernant reçus par le médiateur. C'est un **système vertueux** qui incite les opérateurs à toujours mieux traiter en interne leurs clients, les services consommateurs à s'inspirer des bonnes pratiques du médiateur dans la résolution des litiges et les décideurs à entendre les « cris du client » au sein de leur entreprise.



# ANNEXE 1



## LA MÉDIATION DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES : MODE D'EMPLOI



### 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](http://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.

### 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 Electroniques ou CPCE).

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](http://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 (BP 999, 75829 Paris cedex 17). 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 ?

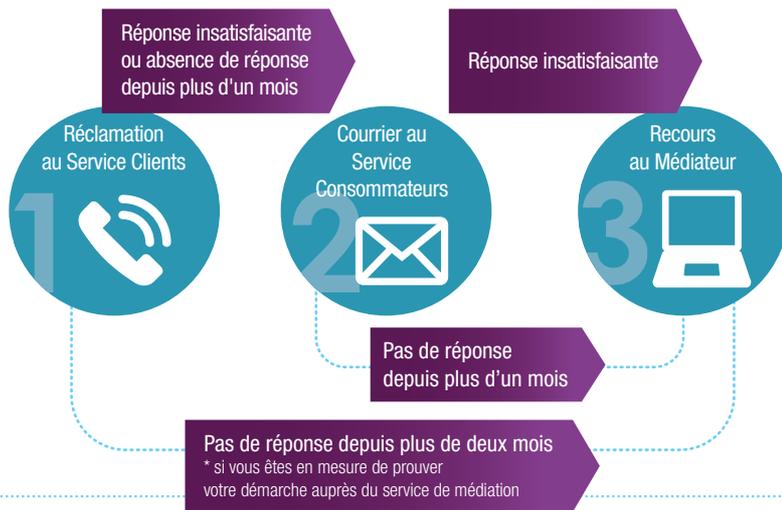
Si le dossier adressé au médiateur est considéré comme recevable, le médiateur commence à l'instruire

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 délai 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.

## LES DÉMARCHES PRÉALABLES AUPRÈS DE SON OPÉRATEUR



### 1<sup>er</sup> NIVEAU DE RÉCLAMATION

Réclamation au Service clients\*

### 2<sup>e</sup> NIVEAU DE RÉCLAMATION

Réponse insatisfaisante ou absence de réponse depuis plus d'un mois

Courrier au Service consommateurs\*\*

Réponse insatisfaisante  
Pas de réponse depuis plus d'un mois

### 3<sup>e</sup> NIVEAU DE RÉCLAMATION

Saisine du Médiateur accompagnée des courriers échangés avec l'opérateur

Pas de réponse depuis plus de deux mois

\* 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<sup>er</sup> contact avec le service clients.

# ANNEXE 2



## L'ANALYSE DÉTAILLÉE DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR EN 2011



La téléphonie mobile et Internet & offres combinées concentrent la majorité des avis émis par le médiateur cette année avec respectivement 2 184 et 1 835 litiges.

Dans ces deux catégories, les litiges liés à la résiliation du contrat ont subi une très nette augmentation en un an.

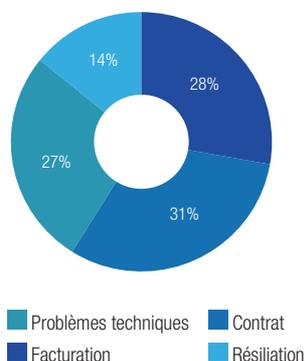
Cette croissance est particulièrement visible au niveau de la téléphonie mobile avec plus de 95 % d'augmentation du nombre de litiges liés à la résiliation.

## LES LITIGES EN TÉLÉPHONIE FIXE

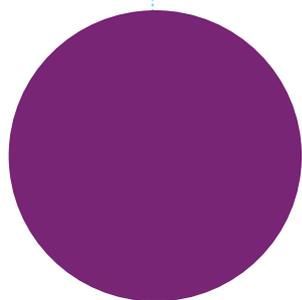
La téléphonie fixe représente 7,5 % des affaires recevables en 2011, contre 11% en 2010. Cette baisse se justifie notamment par la multiplication des offres commerciales combinant téléphonie et Internet, désormais plus prisées par les consommateurs.

### Focus sur les litiges liés aux contrats

Pour l'année 2011, ce sont les problématiques liées aux contrats qui ont engendré le plus grand nombre de réclamations sur la téléphonie fixe. C'est d'ailleurs la seule catégorie en progression sur ce segment. Cela s'explique par deux raisons : la multiplicité des demandes des clients concernant le référencement de leurs coordonnées sur les annuaires et leur inscription sur la liste rouge mais également par des raccords tardifs de ligne.



Type de litige	2011	Évolution 2010 / 2011
Facture (contestation d'appels)	91	- 32,1 %
Contrat (contestation de souscription de forfait, offre, rétractation, annuaire)	104	+ 1 %
Problème technique (dysfonctionnement ligne ou terminal, frais d'intervention ou mise en service)	88	- 3,3 %
Résiliation (non prise en compte, non demandée, frais, suspension)	45	- 34,8 %
Total	328	- 17,4 %



## LES LITIGES EN TÉLÉPHONIE MOBILE

La téléphonie mobile a constitué en 2011 une partie significative de l'activité du médiateur, avec près de la moitié des avis relatifs à cette catégorie (49,8%). La principale cause de litige identifiée est la résiliation (+ 95,3% entre 2010 et 2011).

Cette évolution est à mettre en relation avec l'augmentation de la TVA en début d'année, ce qui a induit de nombreux problèmes d'interprétation, de la part des consommateurs comme des opérateurs, et une multiplication des demandes de clôture de contrat.

Les litiges liés au contrat sont également fortement représentés en 2011 puisqu'ils constituent 29% des litiges en téléphonie mobile et enregistrent une augmentation de 53,5% par rapport à 2010.

### Focus sur les litiges liés à la résiliation

La grande majorité des réclamations reçues en 2011 est à mettre en relation avec la hausse de la TVA sur les

secteurs des télécommunications. Annoncée fin février, cette mesure ne sera finalement pas appliquée -les opérateurs ayant préféré prendre sur leurs marges afin d'arrêter un mouvement de résiliations massives qui se dessinait- mais les demandes de résiliation se sont cependant poursuivies sur l'ensemble de l'année (voir Focus Hausse de la TVA page 15).

Les autres causes identifiées sont le calcul des frais de résiliation, souvent litigieux, et l'éligibilité des clients à l'application de la Loi Chatel du 3 janvier 2008 qui suppose un engagement de 24 mois pour que puisse jouer, au-delà des 12 premiers mois, la réduction de l'indemnité de résiliation « au quart du montant dû au titre de la fraction non échue » de la durée de l'engagement qu'avait pris le client.

### Focus sur les litiges liés aux contrats

Avec 640 réclamations en 2011, soit une hausse de 53,5% en un an, cette catégorie constitue la deuxième source de litiges en matière de téléphonie mobile. Au regard des dossiers traités par le médiateur, cette évolution s'explique souvent par l'arrêt de commercialisation de certains forfaits ou par les modifications des conditions contractuelles dont, aux termes de l'article L.121-84 du Code de la Consommation, le fournisseur d'un service de communications électroniques doit informer le consommateur « au

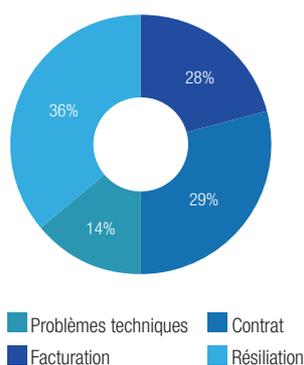
moins un mois avant son entrée en vigueur » et l'aviser que « tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions », il peut « résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de 4 mois après l'entrée en vigueur de la modification ».

### Focus sur les litiges liés aux factures

Ces litiges concernent généralement la contestation de communications ou envois de données depuis ou à destination d'un terminal mobile. Malgré le développement de réglementations spécifiques sur le sujet, les réclamations restent nombreuses dans cette catégorie. En 2011, les principales causes de litiges en matière de facturation ont été les achats à l'acte fréquemment contestés, le roaming data et voix (appels émis ou reçus et connexions depuis l'étranger).

### Focus sur les litiges liés aux problèmes techniques

En forte hausse cette année, ces réclamations sont souvent dues à des dysfonctionnements de mobile que parfois l'assurance souscrite ne prend pas en charge mais il s'agit de réclamations pour lesquels le Médiateur ne peut pas toujours intervenir utilement du fait du tiers assureur, ainsi qu'à l'absence ou au défaut de couverture du réseau qui génèrent aussi un nombre significatif de litiges.



Type de litige	2011	Évolution 2010 / 2011
Facture (appels, SMS, SMS+, WAP/WEB, roaming data/voix)	458	+ 19,3 %
Contrat (souscription, offre, forfait, rétractation, portabilité, remboursement)	640	+ 53,5 %
Problème technique (carte sim, dysfonctionnement mobile, SAV, frais d'intervention)	297	+ 43,5 %
Résiliation (non prise en compte, non demandée, indemnités)	789	+ 95,3 %
Total	2 184	+ 54,7 %

## LES LITIGES LIÉS À INTERNET ET OFFRES COMBINÉES (INTERNET & TV)

Si ces litiges restent très représentés dans l'activité du médiateur - ils constituent la deuxième source d'avis émis (41,8%) en 2011 - la croissance du nombre de réclamations s'est ralentie depuis 2010 (+ 5,2% contre + 12% l'année dernière).

Toutefois, cette catégorie recense des problématiques persistantes et particulièrement complexes liées à la convergence des offres Triple Play et Quadruple Play. Ces dernières rendent difficile la résiliation d'un seul service, clause souvent non comprise dans l'offre initiale de l'opérateur.

### Focus sur les litiges liés à la résiliation

Avec +23,5% de réclamations sur 2011, c'est la catégorie qui a connu la plus forte hausse en 2011. Outre les problèmes liés à la résiliation des différents services dans le cadre des offres Triple ou Quadruple Play, on peut également citer les nombreux retards dans la livraison des matériels comme facteurs d'explication de cette évolution mais aussi les frais dont les clients souhaitent l'exonération en raison d'un service dont ils ne sont pas intégralement satisfaits.

### Focus sur les litiges liés aux problèmes techniques

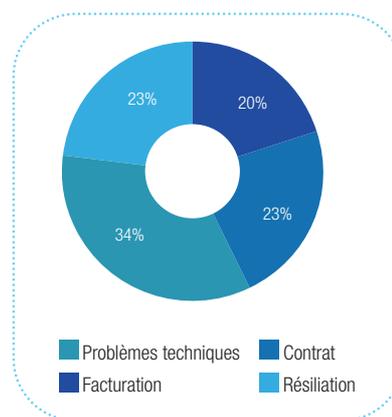
Principale source de réclamations en ce qui concerne Internet & les offres

combinées, les problèmes techniques recouvrent aussi bien l'absence complète ou partielle de service, le retard d'activation, les difficultés d'accès à l'espace client, l'inéligibilité au service TV pour des raisons de capacité technique insuffisante de la ligne, la complexité des installations des clients et le manque de débit.

### Focus sur les litiges liés au contrat

En légère baisse depuis 2010 (- 5,7%), ces litiges restent importants, notamment en raison du manque de clarté dans l'étendue des services compris dans l'offre.

Type de litige	2011	Évolution 2010 / 2011
Facture (contestation montant, de prélèvement bancaire ou des appels)	365	+ 3,9 %
Contrat (contestation de souscription, tarif, rétractation, forfaits et offres)	432	- 5,7 %
Problème technique (absence de connexion ou dysfonctionnement, SAV, vitesse et débit, VoIP, TV et éligibilité)	617	+ 3,7 %
Résiliation (non demandée, prise en compte tardive ou contestation des frais)	421	+ 23,5 %
Total	1 835	+ 5,2 %

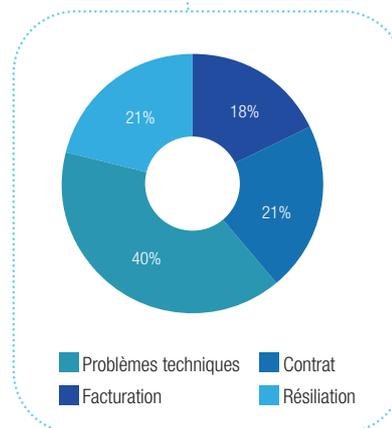


## LES LITIGES LIÉS À LA FIBRE

Nouvelle compétence du médiateur en 2011, le règlement des litiges liés à la commercialisation de la fibre n'en est qu'à ses débuts et ne représente à ce jour qu'une part très minime des saisines du médiateur (0,9% des affaires recevables).

### Focus sur les litiges liés aux problèmes techniques

Cette catégorie concentre l'essentiel des réclamations concernant la fibre (40% des litiges en 2011). Derrière la notion de « problèmes techniques », on retrouve les problématiques suivantes : éligibilité à la Fibre Optique, retards d'activation et difficultés d'installation.



Type de litige	2011
Facture	7
Contrat	8
Problème technique	15
Résiliation	8
Total	38

# ANNEXE 3



## LES MOYENS DE CONTACTER LE MÉDIATEUR

La médiation est un recours gratuit mis à disposition des consommateurs du secteur des télécommunications qui n'auraient pas réussi à régler leur litige par le biais du service client ou du service consommateur de leur opérateur.



**Le Médiateur**  
des communications électroniques } LE SITE OFFICIEL

Le Médiateur La médiation Votre réclamation Les informations utiles FAQ Les publications Rechercher

**Votre réclamation**  
> Les 3 étapes pour saisir le médiateur

Accédez directement à votre dossier

**1** Lorsque un différend vous oppose à votre opérateur, vous devez avant tout contacter votre **Service Clients**

Vous n'obtenez pas satisfaction ou aucune réponse ne vous parvient dans un délai d'1 mois  
 • Vous passez à l'étape 2

**OU**

Aucune réponse ne vous parvient dans un délai de 2 mois (dans ce cas les dates de vos contacts auprès de votre opérateur vous seront demandées.)  
 • Vous passez à l'étape 3

**2** Ensuite il est impératif de contacter par courrier votre **Service Consommateurs**

Vous n'obtenez pas satisfaction  
**OU**

Aucune réponse ne vous parvient dans un délai d'1 mois (dans ce cas les dates de vos contacts auprès de votre opérateur vous seront demandées.)  
 • Vous passez à l'étape 3

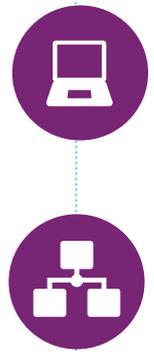
**3** Vous avez tenté, sans succès, de faire valoir votre position auprès de votre **Service Clients** et de votre **Service Consommateurs**

**Le Médiateur des communications électroniques peut intervenir.**

Soumettre votre réclamation

**François Cabat**  
Le médiateur des communications électroniques

« Madame, Monsieur,  
 Ce site du médiateur des communications électroniques a pour but de vous renseigner, notamment si vous êtes en litige avec votre opérateur de téléphonie fixe, mobile ou d'Internet. Dans ce cas, vous trouverez sur le page « votre réclamation » un formulaire pour faciliter votre démarche et vous permettre d'obtenir gentiment votre réponse, dans un délai en général



Pour saisir le médiateur, le consommateur dispose de deux moyens :

- **Le site Internet** ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)), tout d'abord, sur lequel ils trouveront un formulaire en ligne ainsi que des informations sur la procédure de saisine et ses modalités.
- **La voie postale**, avec un formulaire papier auprès du service consommateur de l'opérateur.



# ANNEXE 4

Username:

Password:



## LA CHARTE DE MÉDIATION MODIFIÉE



La Charte de médiation de l'AMCE (Association Médiation des communications électroniques) a été adoptée le 25 juin 2003, modifiée le 29 novembre 2006 (à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2007, pour ajouter l'Internet) puis le 2 avril 2009 (pour exclure le contenu éditorial des services TV fournis).

Elle a encore été remaniée le 8 mars 2012 (avec effet à compter du 5 avril 2012), notamment pour répondre pleinement aux préconisations de la CMC (Commission de la Médiation de la Consommation) créée par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2010 (cf. page 9).

Le dispositif de médiation sectorielle de l'AMCE a été référencé par la CMC le 22 février 2012 et c'est, bien entendu, la dernière version de la Charte qui est présentée ci-après.

## 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

## PRÉAMBULE

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.

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<sup>1</sup> 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](http://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 MEDIATION

### 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.



Le médiateur entouré de son équipe

# ANNEXE 5



## DATES CLÉS

### L'AMCE EN DETAIL

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.

**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** : ouverture du dispositif aux clients de La Poste Mobile, Pritel et B & You

**2012** : adhésion de Coriolis à compter du 1<sup>er</sup> janvier



BP 999 - 75829 Paris Cedex 17  
[www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)

  
**Le Médiateur**  
des communications  
électroniques }