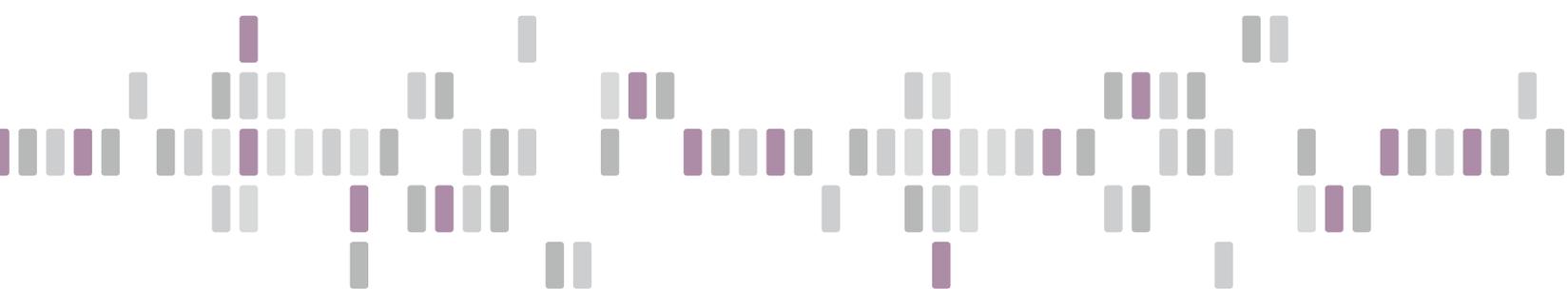
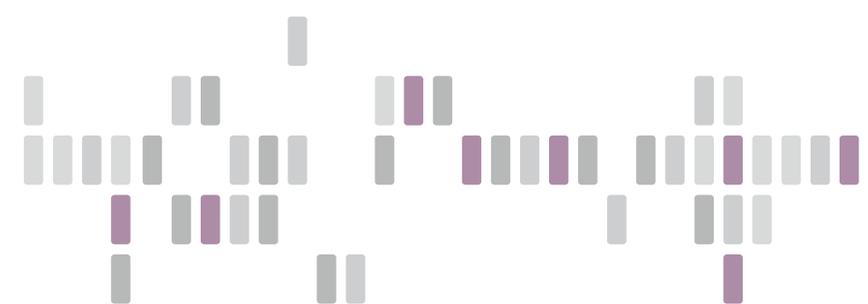


  
**Le Médiateur**  
des communications électroniques }

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



Jun 2011 – Rédaction et conception :  Opinion Valley – Réalisation :  i&e – Crédits photos : T. Desplats - Getty Images, Thinkstock, Graphic Obsession



**RAPPORT 2010**

  
**Le Médiateur**  
des communications électroniques }



## Introduction

La médiation a été mise à l'honneur en 2010 avec l'installation, en octobre, de la Commission de Médiation de la Consommation. À cette occasion, le Ministre Hervé Novelli a estimé que la médiation des communications électroniques avait « fait la preuve de son efficacité ». Mon équipe et moi-même apprécions cette reconnaissance du travail accompli depuis 6 ans, mais je laisse le lecteur s'en faire juge en consultant le présent rapport.

**En 2010**, l'activité a continué de progresser dans ce contexte favorable et positif. Le médiateur a reçu **18 672 sollicitations, soit 8,2 % de plus qu'en 2009 et a rendu 3 554 avis, soit 7,6 % de plus que l'année précédente.**

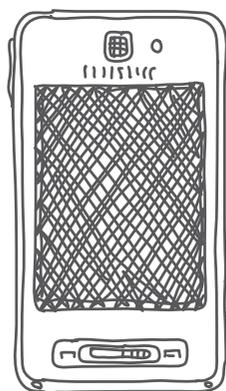
Je vous propose de découvrir en détail nos actions et l'activité de la médiation en 2010. D'abord, je présenterai l'association et sa mission. Le lecteur pourra ensuite découvrir les résultats du service de médiation en 2010 et appréhender, au travers d'une sélection de recommandations, notre fonction d'autorégulation pour faire progresser les pratiques du secteur. Enfin, j'ai voulu,

pour ma dernière année en tant que médiateur, partager avec vous les fondements de ce travail particulier et le quotidien de mon activité. Vous trouverez, à cet effet, une présentation des principes qui guident l'examen des litiges et la formulation des avis, ainsi que les solutions mises en œuvre pour renforcer le service rendu aux utilisateurs de la médiation.

2010 a donc été une année fructueuse. **2011 sera l'année de généralisation de la médiation.** Le Ministre Hervé Novelli a fixé pour objectif que tous les consommateurs aient accès, quel que soit le secteur, à un médiateur d'ici au 1<sup>er</sup> juillet 2012. Je me félicite que la médiation des communications électroniques ait été parmi les précurseurs dans ce domaine, et cela doit nous donner un nouvel élan pour les chantiers qui nous attendent en 2011 en matière d'aide et d'accompagnement des consommateurs.

Bonne lecture !

Raymond Viricelle,  
*Médiateur des communications électroniques*



## Sommaire

Première partie

### PORTRAIT DE L'INSTITUTION

- ▶ Le service de médiation
- ▶ L'AMCE
- ▶ Le nouveau site Internet du médiateur

**p. 04**  
p. 05  
p. 09  
p. 10

Deuxième partie

### SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ 2010 DU MÉDIATEUR

- ▶ Évolution globale de l'activité
- ▶ Les avis rendus par service
- ▶ Les sources majeures de litiges en 2010
- ▶ Nature des avis
- ▶ Durée de traitement

**p. 12**  
p. 13  
p. 14  
p. 15  
p. 21  
p. 21

Troisième partie

### AU CŒUR DE LA MÉDIATION

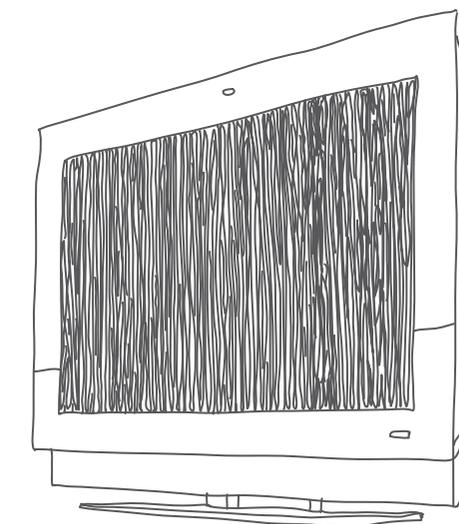
- ▶ Les principes appliqués pour l'élaboration des avis :  
le droit et l'équité
- ▶ Une recherche d'efficacité continue pour satisfaire les clients

**p. 22**  
p. 23  
p. 28

### ANNEXES

- ▶ Annexe 1 – La médiation des communications électroniques :  
mode d'emploi
- ▶ Annexe 2 – Analyse détaillée de l'activité du médiateur en 2010
- ▶ Annexe 3 – Charte de la médiation

**p. 32**  
p. 33  
p. 35  
p. 40



# PORTRAIT DE L'INSTITUTION

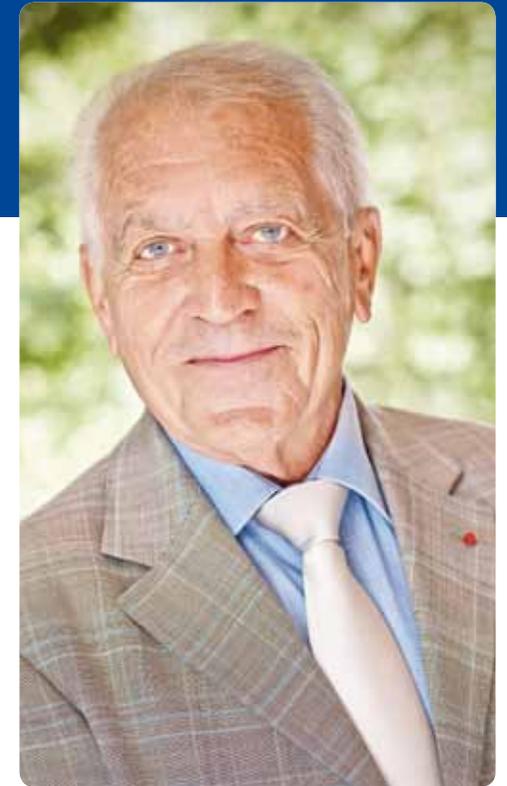


## Le service de médiation

### PORTRAIT DU MÉDIATEUR

Diplômé de l'École Nationale de la Magistrature et après plusieurs années passées à l'Administration Centrale du Ministère de la Justice, Raymond Viricelle part à Nouméa en 1980 où il exerce les fonctions de Président de Chambre puis de Premier Président de la Cour d'appel. En 1985, Raymond Viricelle rejoint le Ministère de la Justice en qualité de Directeur des services judiciaires. Détaché à la SNCF en 1989, il en sera Directeur Juridique jusqu'en 2000, avant d'être nommé Avocat général de la Chambre commerciale de la Cour de Cassation. Raymond Viricelle a, par ailleurs, été chargé

d'enseignement à la Faculté de Droit de Nanterre ainsi que magistrat général assimilé dans la Justice Militaire. Commandeur de l'Ordre national du Mérite, il est Officier de la Légion d'Honneur et des Palmes Académiques. Il a été également co-auteur avec Claude Bébéar et François Auvigne du rapport sur la retenue à la source de l'impôt sur le revenu, remis en mars 2007 à Thierry Breton, Ministre de l'Economie et des Finances.

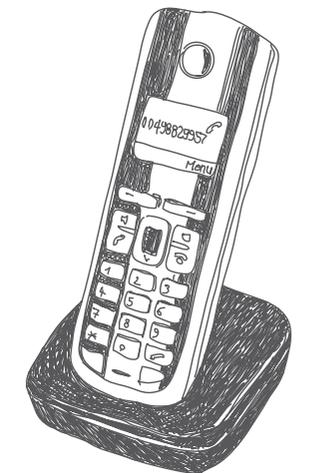


▲ Raymond Viricelle, médiateur des communications électroniques.

### 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, après consultation 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](http://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 – Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes, DGCCRF). Le médiateur tient également annuellement une commission de suivi. Il y dresse un bilan de son activité, fait part de ses recommandations et initie un dialogue sectoriel avec tous les acteurs. En présence des opérateurs signataires de la charte de médiation, cette commission réunit l'ARCEP, la DGCCRF, l'INC (Institut National de la Consommation) ainsi que toutes les associations de consommateurs.





◀ **L'équipe de l'AMCE.**  
De gauche à droite, de haut en bas : Florent Pêcheur, Leïla Schwartzentbart, Arnaud Flour, Cristina Vitali, Sébastien Lantier, Juliette Cochin, Jennifer Justier Delaplace, Blandine Boudier, Sophie Chemillier.



## UNE ÉQUIPE ÉTOFFÉE

Depuis sa création et en partie grâce aux efforts de communication qui ont permis de mieux faire connaître le médiateur, l'activité du service de médiation n'a cessé de croître. Pour faire face à cette activité et maintenir un niveau de qualité et de rapidité de traitement satisfaisant pour les clients, le médiateur s'est entouré d'une équipe complémentaire de 10 personnes : une déléguée générale, Leïla Schwartzentbart, sept juristes et deux assistants.

## DES ACTIVITÉS DIVERSIFIÉES

Au-delà de son activité principale de règlement des litiges et de formulation de recommandations, le médiateur a établi un dialogue et des échanges réguliers avec une diversité d'acteurs publics et

privés de la consommation. Il contribue ainsi à promouvoir le développement de la médiation comme solution rapide et efficace de résolution des litiges. Au fil des ans, le médiateur demeure un référent unique pour tout un secteur.

## 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 souvent sollicité pour présenter son service et échanger avec ses pairs sur les grands principes de médiation à travers, par exemple, le Forum des médiateurs organisé par le MEDEF et, occasionnellement, le Club des Médiateurs du Service Public. ●●●

### Stéphane Kuna, ARCEP

« Lorsque l'ARCEP reçoit des demandes de clients qui rencontrent des problèmes avec leurs opérateurs, l'unité « relations avec les consommateurs », en charge de cette mission d'assistance, indique les voies de recours aux consommateurs, dont le médiateur, sous certaines conditions de recevabilité qui sont systématiquement rappelées. L'Autorité considère le médiateur comme un partenaire incontournable, et tient particulièrement à l'intégrer dans les réflexions menées sur les aspects consommateurs, comme par exemple le Comité des consommateurs, qui réunit régulièrement les associations de consommateurs et les acteurs essentiels de ce secteur. Inversement, l'Autorité est bien entendu attentive à tous les travaux menés par le médiateur, dont la publication du rapport annuel, toujours riche d'enseignements. La collaboration entre les acteurs du secteur est fondamentale, car on s'aperçoit qu'un certain nombre de problèmes peuvent être désamorçés par une meilleure connaissance du secteur (enjeux techniques, commerciaux et réglementaires). »



### Philippe Tombette, INDECOSA-CGT Nationale

« Un consommateur dans l'incapacité de résoudre un litige avec son opérateur hésite bien souvent à saisir le juge de proximité même s'il est persuadé d'être dans son droit. Au regard de l'angoisse d'avoir recours au tribunal pour des montants généralement peu élevés et de l'incertitude du jugement pouvant entraîner des frais de justice, notre association conseille à nos adhérents de déposer une requête auprès du médiateur des communications électroniques. C'est la certitude, pour le consommateur, d'obtenir gratuitement et rapidement une analyse approfondie et rigoureuse de son dossier et la garantie de se voir notifier un avis équitable. »



### Patricia Foucher, INC

« L'Institut National de la Consommation (INC) se félicite de l'existence d'un médiateur commun à un secteur professionnel et indépendant. Cette médiation constitue un mode alternatif pertinent et efficace de résolution des litiges individuels. Elle permet au consommateur d'obtenir facilement, rapidement et gratuitement une solution amiable à son litige, avec la garantie d'un traitement de son dossier en droit et en équité. Au-delà de la résolution individuelle des litiges, l'activité du médiateur des communications électroniques contribue, à travers la publication de recommandations à portée générale, à l'amélioration des relations commerciales et contractuelles entre opérateurs et consommateurs, et ainsi à la prévention des litiges. Enfin, il convient de saluer les actions de communication et de formation effectuées par les services du médiateur, notamment en collaboration avec l'INC, pour faire mieux connaître la médiation auprès des associations, des consommateurs... »



### Christophe Bongars, AFUTT

« L'AFUTT reçoit, de manière continue, un flux important de plaintes des utilisateurs des services de communications électroniques. Elle s'efforce d'instruire le plus efficacement possible et de traiter au mieux les plaintes des utilisateurs exerçant une fonction de médiation auprès des opérateurs et FAI. Si les procédures de l'AFUTT peuvent différer de celles du médiateur, le contenu et les objectifs sont les mêmes. Ainsi l'AFUTT exerce une fonction pouvant compléter celle du médiateur des communications électroniques et par conséquent elle est conduite à des contacts et échanges fréquents avec le médiateur et cela de manière utile et fructueuse pour les deux organisations. »



### Bianca Schulz, CEC France

« Je suis Directrice du Centre Européen des Consommateurs France (CEC France). Notre mission est d'informer et d'assister les consommateurs européens en situation de litige vivant ou ayant séjourné en France. Ce soutien se fait soit par le transfert de réclamations transfrontalières à un organe de médiation dans le pays du réclamant, soit par l'intervention directe auprès de ce dernier. Nous avons coopéré avec le médiateur des communications électroniques sur de nombreux dossiers : problèmes de résiliation d'abonnement Internet non prise en compte, factures impayées, remboursement par chèque... Grâce à une coopération active entre les deux services et une intervention efficace du médiateur auprès des opérateurs français, tous les litiges se sont résolus à l'amiable. »





▲ **Leïla Schwartzenbart**,  
déléguée générale de l'AMCE.



En 2010, les échanges se sont étendus à l'échelle européenne. Leïla Schwartzenbart, déléguée générale de l'AMCE, a représenté le médiateur à plusieurs rencontres organisées par le Parlement européen et la Commission européenne. Elle a notamment participé aux ateliers de travail portant sur la « médiation et échanges d'expériences entre les différents pays de l'Union Européenne », et plus récemment au « sommet sur les modes alternatifs de résolution des différends » et au sommet européen des consommateurs.

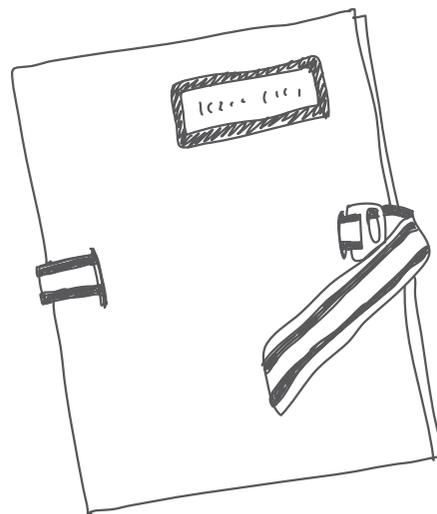
Le médiateur est également régulièrement sollicité par des associations de consommateurs européennes.

En mai 2010 à l'occasion des célébrations de la journée mondiale des télécoms, Leïla Schwartzenbart est intervenue dans le colloque portant sur le nouveau cadre réglementaire des télécoms et la protection renforcée des

consommateurs, organisé par l'IDEST (Institut du droit de l'espace et des télécommunications) et la Maison du Barreau de Paris.

Le médiateur contribue également à la valorisation de la médiation dans le domaine de l'entreprise. En 2010, il est intervenu à la table ronde « Médiation Consommation » et a donné une interview sur MEDEF TV<sup>1</sup>. En 2009, il avait collaboré à la réalisation du « Guide de la médiation pour les entreprises », diffusé par le Medef et édité aux Éditions d'Organisation. Il est également consulté par des secteurs (tourisme, automobile, etc.) qui souhaitent mettre en place un système de médiation.

Afin de rendre le recours à la médiation plus lisible et plus accessible, le médiateur a répondu aux sollicitations des médias dans le cadre d'émissions de télévision telles que *Consumag*, *C'est votre affaire* ou d'interviews dans la presse pour *Micro-hebdo*, *Expansion.com*.



Au-delà de la présentation du mécanisme de médiation, le service de médiation assure une fonction de formation. Il participe à des cycles universitaires de formation professionnelle, au bénéfice de bénévoles d'associations de consommateurs. 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 aussi auprès des juges de proximité et des magistrats professionnels afin de les aider à mieux appréhender les litiges de communications électroniques dans leur spécificité.

## 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 sociétés d'assurance, les avocats, les députés et les maires ou encore les conciliateurs de justice.

Le système de médiation des communications électroniques a fait ses preuves dans le secteur des services. Le médiateur des communications électroniques s'inscrit pleinement dans la logique de développement des procédés alternatifs de règlement des litiges promus et institutionnalisés au niveau européen.

## L'AMCE

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

## LES SIGNATAIRES DE LA CHARTE DE MÉDIATION<sup>2</sup>

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 (MVNO).

5 nouveaux membres ont adhéré à l'AMCE en 2010 : Free en janvier, Orange Réunion, Orange Caraïbes et SFR Réunion (SRR) en juillet et NRJ Mobile en octobre.

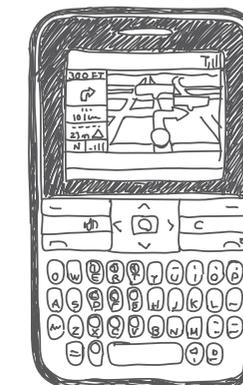
Suite à ces différentes adhésions, désormais près de 99 % du secteur des télécommunications est adhérent au dispositif de médiation.

Le service de médiation est ainsi accessible à la quasi-totalité des 100 millions d'utilisateurs recensés par l'ARCEP<sup>3</sup>, tant au niveau de la téléphonie fixe (21,8 millions de clients), que de la téléphonie mobile (60,1 millions de clients) et d'Internet (17,6 millions de clients).

### OPÉRATEURS ET MARQUES



\* La Poste Mobile a racheté Simplicime avec prise d'effet le 23 mai 2011  
\*\* Depuis juin 2011



## LA MISSION

La mission de l'AMCE est de mettre à la disposition du médiateur tous les moyens matériels et humains nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

### DATES CLÉS

**2003** : création du dispositif de médiation unique pour le secteur de la téléphonie fixe et mobile, à l'initiative de Bouygues Telecom, France Telecom, Cegetel, Orange, SFR, et Télé 2

**2007** : adhésion des MVNO Carrefour Mobile et Débitel et ouverture du dispositif aux clients des fournisseurs d'accès Internet

**2008** : ouverture de la saisine 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 (1<sup>er</sup> juin)** : adhésion de Pritel

## Le nouveau site Internet du médiateur

L'enquête de satisfaction clients rendue publique en 2010 a révélé que le site Internet était le moyen le plus utilisé par les clients pour saisir le médiateur : deux tiers des sollicitations sont reçues via le site du médiateur. Pourtant, seul un tiers des avis rendus fait suite à des saisines Internet. Afin d'optimiser l'information fournie aux réclamants et de les guider dans leur démarche, l'AMCE a initié en 2010 l'élaboration d'un nouveau site Internet dont la mise en ligne est prévue en juin 2011.

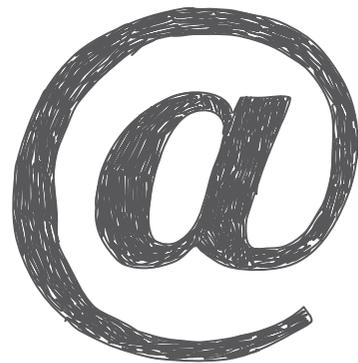
## UNE PÉDAGOGIE RENFORCÉE POUR ACCOMPAGNER LES CONSOMMATEURS

Plus ergonomique et fonctionnel, le site officiel du médiateur est conçu pour accompagner la démarche du réclamant étape par étape et lui apporter les informations essentielles et pratiques sur la médiation. L'arborescence, plus intuitive et simplifiée, facilite la navigation. Le consommateur identifie clairement où il en est dans sa démarche de réclamation. Au fil de sa saisie, il reçoit des informations personnalisées qui lui indiquent l'état d'avancement de son dossier. Il bénéficie également d'une aide supplémentaire grâce à la mise à disposition d'un assistant en ligne qui le guide tout au long de son parcours.

### ► Focus sur le pré-formulaire intelligent

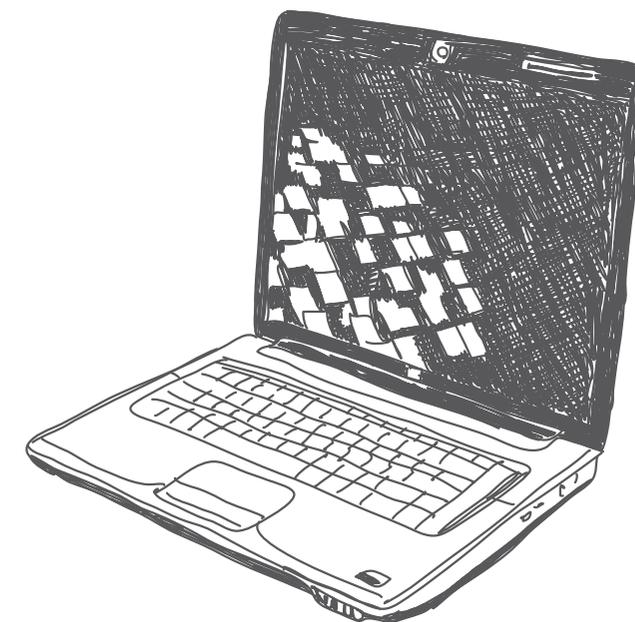
Toujours dans une logique de pédagogie renforcée, et afin de limiter le nombre de requêtes irrecevables par Internet (sur 12 323 sollicitations reçues via Internet, seules 1 374 sont

recevables), le nouveau site Internet proposera un « pré-formulaire intelligent ». Il permettra de réorienter le client dès qu'une condition indispensable à la saisine du médiateur n'est pas remplie. Le résultat sera visible en simultané afin d'informer le client de façon efficace et de lui donner des conseils sur la marche à suivre auprès de son opérateur.



## UN APERÇU DU NOUVEAU SITE INTERNET

Efficacité, simplicité, pédagogie et confiance sont les maîtres mots qui ont guidé la refonte du site Internet. Le consommateur dispose aujourd'hui d'un outil pratique en ligne pour faciliter le traitement de sa réclamation et trouver des solutions à son problème.



# SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ 2010 DU MÉDIATEUR



L'activité du médiateur est double : il règle les litiges des clients au cas par cas et, dans le même temps, propose des solutions plus générales via ses recommandations. Son but est d'améliorer les pratiques du secteur ainsi que l'information fournie aux consommateurs. Dans cette partie, sont exposés les principaux chiffres de l'activité de médiation et les sources majeures de litiges traités en 2010.

## Évolution globale de l'activité

### UN NOMBRE GLOBAL DE SOLLICITATIONS QUI A REPRIS SA PROGRESSION

Après une légère diminution du nombre de requêtes en 2009, le médiateur a reçu 18 672 sollicitations en 2010, soit 8,2 % de plus que l'an passé.

Comme chaque année, de nombreuses sollicitations arrivent prématurément auprès du médiateur car les voies de traitement par les services « clients » et « consommateurs » de l'opérateur concerné n'ont pas été épuisées. (cf. Annexe 1 - p. 33).

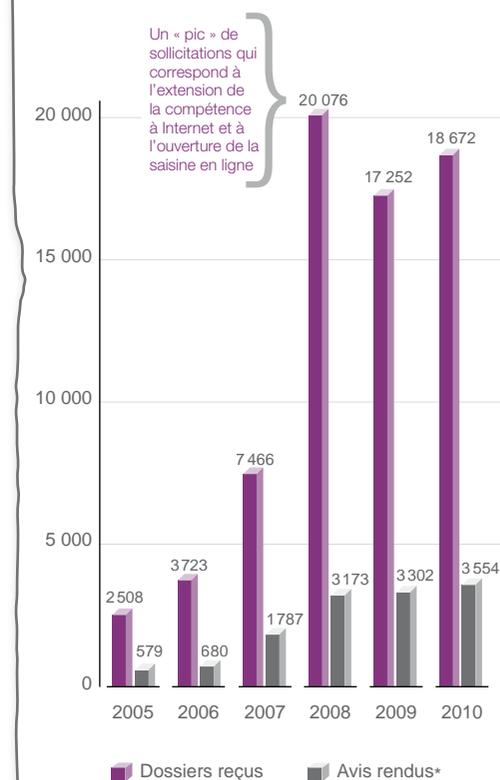
Dans ce cas, les réclamants sont réorientés : ils sont informés des démarches à effectuer auprès de leur opérateur avant de saisir le médiateur. Il s'avère qu'il y a peu de retours auprès du médiateur, la plupart des réclamants ayant vraisemblablement obtenu une réponse satisfaisante de leur opérateur.

L'activité de traitement des dossiers a continué de progresser avec 3 554 demandes recevables en 2010, soit 7,6 % de plus qu'en 2009, et autant d'avis rendus. 1 374 sollicitations recevables proviennent du site Internet et 2 180 ont été transmises par voie postale.

### UN NOMBRE DE RECOURS À LA MÉDIATION EN PROGRESSION CONSTANTE



L'ÉVOLUTION DES DOSSIERS REÇUS ET DES AVIS RENDUS SUR LES 5 DERNIÈRES ANNÉES



\* Le nombre d'avis rendus est égal au nombre de dossiers recevables traités par le médiateur



## Les avis rendus par service

En forte diminution en 2009, le nombre de litiges relatifs à la téléphonie fixe a augmenté par rapport à l'année dernière (+ 6 %), mais sa proportion reste la même par rapport à l'ensemble des avis rendus dans l'année (11 %).

Selon la même tendance que l'an dernier, Internet et les offres combinées représentent pratiquement la moitié des dossiers traités et sont en progression constante (+ 12,6 %). Cette évolution peut s'expliquer par l'augmentation d'abonnement aux offres triple play.

Services	2010	% en 2010	Évolution 2009 / 2010
Téléphonie fixe	397	11 %	+ 6 %
Téléphonie mobile	1 412	40 %	+ 3 %
Internet + offres combinées	1 745	49 %	+ 12 %
<b>Total</b>	<b>3 554</b>	<b>100 %</b>	<b>+ 7,6 %</b>



## Les sources majeures de litiges en 2010

### PRINCIPAUX TYPES DE LITIGES

Les litiges réglés par le médiateur concernent quatre grandes catégories :

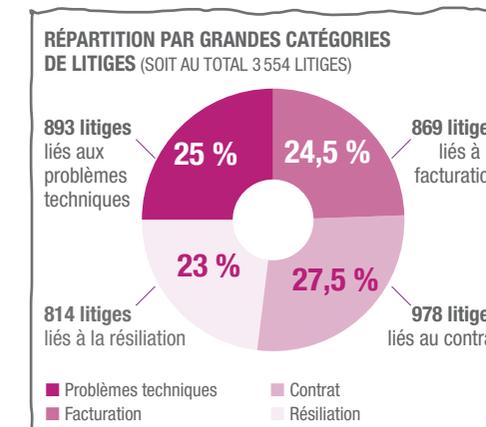
- **Les factures** : une des causes les plus fréquentes de litiges portés devant le médiateur est la contestation d'appels, de SMS et SMS+ et de connexions Internet, ou, de façon plus marginale, la contestation de commande d'un service.
- **Les contrats** : cette rubrique recouvre à la fois les souscriptions 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.
- **La résiliation** : contestation de frais, demande de résiliation anticipée, demande de résiliation non mise en œuvre ou, au contraire, résiliation non souhaitée.

- **Les problèmes techniques** : il s'agit prioritairement de dysfonctionnements de connexions (pour Internet) et de terminaux, et de litiges relatifs aux services après vente et techniques.

Si la répartition entre ces quatre catégories est relativement homogène sur l'ensemble des dossiers, les différences apparaissent lorsqu'on examine chacun des types de services.

Les sources principales de litiges ont été :

- **Pour la téléphonie fixe** : les problèmes liés à la facturation, notamment les appels spéciaux (34 % des litiges).
- **Pour la téléphonie mobile** : les problèmes liés à la résiliation (non prise en compte, non demandée par le client, indemnités) et au contrat (souscription, offre, forfait, rétractation, portabilité, remboursement). À eux deux, ils représentent 58 % des litiges.
- **Pour Internet et la télévision** : les problèmes liés à la connexion (absence de connexion, dysfonctionnement, service après vente, vitesse et débit, VoIP, télévision et éligibilité). Ils représentent 34 % des sources de litiges liés aux offres combinées.



Le détail des chiffres et des principaux litiges par service est présenté en annexe.

### Loi Chatel

#### Résiliation-Réengagement Modification des termes du contrat

Extrait : Article L121-84-6 du Code de la Consommation

(...) Les fournisseurs de services ne peuvent subordonner la conclusion ou la modification des termes du contrat qui régit la fourniture d'un service de communications électroniques à l'acceptation par le consommateur d'une clause imposant le respect d'une durée minimum d'exécution du contrat de plus de vingt-quatre mois à compter de la date de conclusion du contrat ou de sa modification.

Tout fournisseur de services subordonnant la conclusion ou la modification des termes d'un contrat qui régit la fourniture d'un service de communications électroniques à l'acceptation par le consommateur d'une clause contractuelle imposant le respect d'une durée minimum d'exécution du contrat de plus de douze mois est tenu :

1° De proposer simultanément la même offre de services assortie d'une durée minimum d'exécution du contrat n'excédant pas douze mois, selon des modalités commerciales non disqualifiantes ;

2° D'offrir au consommateur la possibilité de résilier par anticipation le contrat à compter de la fin du douzième mois suivant l'acceptation d'une telle clause moyennant le paiement par le consommateur d'au plus le quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat. (...)

#### Un type de litige qui se démarque sur l'ensemble des services : la résiliation

Il est intéressant de noter que les problèmes liés à la résiliation sont en forte progression en 2010 : + 64 % pour la téléphonie fixe, + 16 % pour la téléphonie mobile, + 52 % pour les offres Internet combinées.

Il s'agit vraisemblablement d'une conséquence inattendue mais finalement assez logique des dispositions prises par les pouvoirs publics pour développer la concurrence et faciliter les changements d'opérateurs (loi « Chatel »). La mobilité accrue de la clientèle, liée à une mauvaise compréhension des dispositifs mis en place génère nécessairement des problèmes.

## SÉLECTION DE RECOMMANDATIONS

Si le rôle principal du médiateur est de proposer des solutions pour régler des litiges, il lui appartient également d'émettre des propositions pour faire progresser le secteur. La Charte de la médiation (cf. Annexe 3 - p. 40) précise que le médiateur est autorisé à faire « des suggestions sur les modifications à opérer dans les contrats ou les pratiques des fournisseurs ». Il contribue ainsi à l'action des pouvoirs publics, de l'ARCEP et des associations de consommateurs pour faire évoluer les pratiques, au bénéfice de l'ensemble du secteur, et éviter des litiges récurrents.

**Depuis 2010, dans le souci d'une plus grande efficacité, le médiateur adresse ses recommandations à l'ensemble des opérateurs membres de l'AMCE et non plus seulement à l'opérateur concerné par le litige.** Chaque opérateur peut ainsi les mettre en œuvre même s'il n'était pas directement concerné initialement. D'une manière générale, les recommandations ne sont pas de simples conseils mais proposent de vraies solutions qui visent à résoudre les problèmes à l'origine des litiges, ou à éviter que ces litiges ne surviennent.

Les recommandations présentées peuvent être de simples rappels au droit dans des situations classiques, mais parfois oubliées, ou au contraire traiter des problèmes apparus plus récemment et pour lesquels l'analyse du médiateur et la solution proposée peuvent constituer une référence. Ci-dessous figurent 10 recommandations parmi les plus significatives du travail du médiateur en 2010. Tous les opérateurs ne sont pas nécessairement concernés par ces recommandations et, souvent, ceux qui le sont ont mis en place une solution adaptée.

### 10 RECOMMANDATIONS CLÉS ÉMISES PAR LE MÉDIATEUR EN 2010

#### 1 – Les mentions sur le contrat et la durée de l'engagement

##### Recommandation

Conformément à l'avis du CNC, le médiateur recommande que l'opérateur mentionne la période d'engagement du client directement sur son contrat. Le simple renvoi à un guide des tarifs en vigueur au moment de contracter n'assure pas que le nouveau titulaire de la ligne en a pris connaissance, compte tenu notamment de la diversité et de la complexité des offres.

##### Mise en application

Tous les opérateurs concernés mentionnent désormais clairement la durée de l'engagement et, en général, le coût de l'abonnement sur le contrat ou sur un courrier adressé au client. L'obligation de faire figurer sur chaque facture la date de fin de l'engagement devrait éviter tout litige à ce sujet.

#### 2 – L'indication des numéros appelés sur les factures

##### Recommandation

En application de l'arrêté du 1<sup>er</sup> février 2002, le médiateur recommande de faire figurer sur les factures les numéros composés complets, c'est-à-dire à 10 chiffres.

##### Mise en application

La recommandation est le plus souvent appliquée. Cependant certains opérateurs préfèrent encore limiter l'indication du numéro complet aux clients qui en ont fait la demande (ou ont opté pour une formule qui le prévoit) en invoquant parfois un problème de confidentialité. Le médiateur estime que l'obligation rappelée est claire et qu'elle s'applique à tous. C'est au titulaire de l'abonnement de se prémunir contre d'éventuelles indiscretions.

#### 3 – Les modifications non maîtrisées de forfait bloqué

##### Recommandation

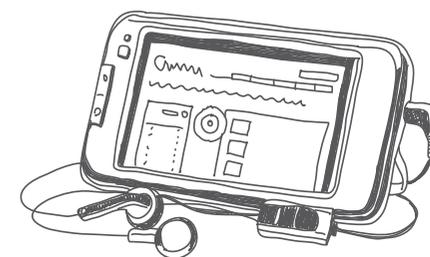
Il n'est pas rare que l'utilisateur, généralement un enfant, réussisse à obtenir, notamment par l'intermédiaire d'un serveur vocal, la mise en place d'un forfait « ouvert ». L'abonné qui avait souscrit un forfait bloqué découvre, en recevant la facture, une augmentation soudaine et généralement spectaculaire.

Afin d'éviter des abus, l'opérateur doit s'assurer que l'adoption d'un nouveau forfait non bloqué est bien souhaitée par le titulaire de la ligne. Le médiateur renouvelle sa recommandation « qu'à défaut d'une demande écrite de suppression d'un forfait bloqué émanant du client, les opérateurs contactent celui-ci pour obtenir confirmation du changement et, en l'absence de réponse, rétablissent l'offre initiale », soit le forfait bloqué (dans un délai qui pourrait être d'une semaine).

##### Mise en application

La solution la plus efficace consiste à exiger un accord écrit préalable du titulaire. Certains opérateurs la mettent en application, en exigeant effectivement un accord écrit préalable ou, pour l'un d'entre eux, en contactant directement le client pour confirmation. D'autres opérateurs évoquent les difficultés de mise en œuvre de la recommandation.

Plusieurs opérateurs assurent que le retour au forfait initial est effectué immédiatement sur demande du titulaire de la ligne et que les réclamations sont traitées avec compréhension en cas de « surconsommation ». Certains affirment avoir pris l'engagement de rembourser systématiquement les abonnés qui seraient ainsi victimes d'un abus de leur entourage.



#### 4 – L'information sur les modifications ou l'arrêt de commercialisation d'une offre

##### Recommandation

Le médiateur recommande que l'opérateur informe clairement ses abonnés des risques de résiliation et de perte de numéro en cas de modification ou d'arrêt de commercialisation d'une offre.

Le médiateur propose deux mesures :

- « qu'un dernier avertissement soit adressé au client pour lui permettre d'éviter la perte de son numéro de téléphone ou, éventuellement, de mettre en œuvre sa portabilité »
- et / ou « que l'opérateur informe un mois à l'avance son client que l'offre qu'il a souscrite est supprimée, et qu'elle sera remplacée à la date prévue par une autre (la plus proche de l'ancienne) mais que, s'il préfère, il a la possibilité, pendant 4 mois, de résilier son abonnement sans frais ». (cf. article du Code de la consommation ci-dessous)

##### Mise en application

La réponse à cette recommandation peut prendre plusieurs formes. De façon générale, les opérateurs ont amélioré l'information préalable du client.

Deux opérateurs déclarent appliquer strictement la recommandation : l'offre la plus proche étant mise en place d'office mais résiliable sans frais.

Pour un autre, l'ancien forfait est maintenu pour ceux qui y avaient souscrit sans limitation de durée, l'offre supprimée n'étant simplement plus proposée aux nouveaux clients.

Source : Article L121-84 du Code de la consommation

Tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques est communiqué par le prestataire au consommateur au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.

Pour les contrats à durée déterminée ne comportant pas de clause déterminant précisément les hypothèses pouvant entraîner une modification contractuelle ou de clause portant sur la modification du prix, le consommateur peut exiger l'application des conditions initiales jusqu'au terme de la durée contractuelle.

Toute offre de fourniture d'un service de communications électroniques s'accompagne d'une information explicite sur les dispositions relatives aux modifications ultérieures des conditions contractuelles.

## 5 – Les conséquences de la portabilité du numéro

### Recommandation

Le médiateur rappelle que « conformément aux dispositions du CPCE (Code des postes et des communications électroniques), le portage d'un numéro, en cas de changement d'opérateur, vaut résiliation de l'abonnement en cours.

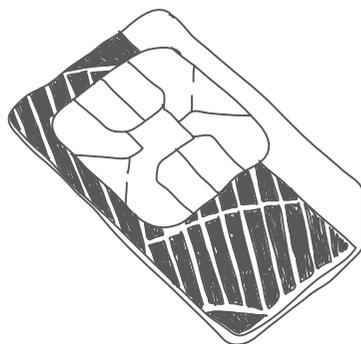
Après un portage, si un litige survient à cause d'une absence de résiliation de l'abonnement initial, l'opérateur responsable est, sauf cas particulier, celui qui a continué de facturer l'abonnement. Le médiateur demande à l'ancien opérateur, sans ouvrir un nouveau dossier, de « restituer les mensualités perçues après la portabilité ».

### Mise en application

Il s'avère que l'application automatique du principe posé est délicate en raison du risque de résiliations non souhaitées avec des conséquences irréversibles, telles que la perte du numéro. La question est à l'étude au sein de la Fédération Française des Télécommunications.

Dans l'attente, le médiateur recommande aux opérateurs concernés par une portabilité « sortante » de rembourser d'office aux clients qui ont effectivement voulu résilier leurs abonnements (de base et options) les sommes perçues après la prise en charge de la ligne par le nouvel opérateur.

**La portabilité équivaut à une résiliation.**



## 6 – La procédure de « désimlockage » des terminaux

### Recommandation

Pour éviter des fraudes, les téléphones acquis à un prix préférentiel sont bloqués sur l'opérateur auprès duquel le téléphone et le forfait ont été acquis.

Le médiateur rappelle que « la décision N°2005-1083 de l'ARCEP autorise les opérateurs à « simlocker » leurs terminaux sous réserve de communiquer systématiquement et gratuitement au client la procédure de désactivation ». Dans son rapport de juillet 2010, l'ARCEP a suggéré que le code de déverrouillage soit indiqué sur les factures à partir du 6<sup>e</sup> mois d'utilisation du forfait après l'achat.

Par ailleurs, en septembre 2010, le ministre Hervé Novelli et la Fédération Française des Télécoms ont annoncé l'engagement des opérateurs à « assurer la gratuité du déverrouillage au bout de 3 mois ».

Au vu des dossiers qui lui ont été soumis, le médiateur estime que ces mesures, bien que très positives, laisseront subsister certaines difficultés.

Il arrive en effet que l'opérateur concerné, qui dépend sur ce point du constructeur, ne puisse communiquer le code nécessaire. Le code transmis peut également s'avérer erroné ou la manœuvre à réaliser peut échouer. L'opérateur étant soumis à une obligation légale de déblocage, le médiateur recommande « qu'en cas de difficulté, il fasse effectuer l'opération de déverrouillage par ses services et échange le téléphone bloqué contre un mobile de même modèle ou de gamme équivalente déjà déblocqué, si le déblocage ne peut se réaliser ».

### Mise en application

Un seul opérateur ne bloque pas les terminaux fournis. Tous les autres opérateurs concernés ont déclaré qu'ils appliquaient la recommandation et proposaient un échange de mobile.



## 7 – L'information sur les conditions générales de vente lors d'une souscription

### Recommandation

Dans le cadre d'une souscription en boutique, l'opérateur doit veiller à ce que les Conditions Générales et la brochure tarifaire applicables soient effectivement remises au client (Avis CNC 23 juin 2006 relatif à la remise de contrats dans le secteur des communications électroniques). De plus, la mention figurant sur le contrat, selon laquelle le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les Conditions Générales, est prise en considération seulement si elle est suivie de sa signature effective.

### Mise en application

Il s'avère que la recommandation ne s'applique qu'aux opérateurs qui disposent de boutiques ou délivrent des documents « papier ». La plupart veillent à ce que cette recommandation soit effectivement appliquée. En général, un « pack » qui comprend tous les documents visés est remis au souscripteur.

## 8 – L'information sur les offres de téléphonie illimitée

### Recommandation

De manière générale, le médiateur recommande que « les opérateurs respectent les recommandations émises par le Bureau de Vérification de la Publicité (BVP – Décembre 2005) et l'avis du Conseil National de la Consommation (CNC – 23 juin 2006) en matière de renvois annonçant la mention en bas de page ». Il recommande que « les professionnels fassent figurer clairement toute caractéristique essentielle de l'offre (taille suffisante, police et couleur lisibles) et toute restriction pouvant affecter les conditions d'application de cette offre (mentions et renvois en bas de page) ».

Le médiateur préconise, pour une meilleure lisibilité, que chaque renvoi commence en début de ligne avec son numéro d'ordre.

### Mise en application

Tous les opérateurs déclarent améliorer sans cesse l'information sur les offres, afin d'appliquer au plus près cette recommandation. Cette question est traitée en concertation avec les associations de consommateurs.



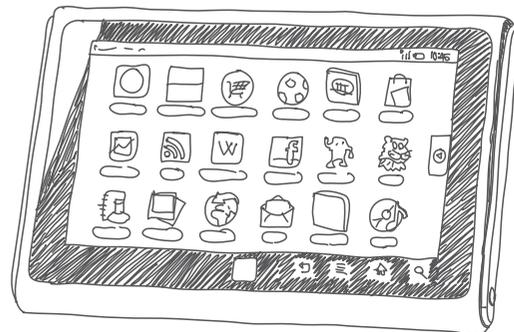
## 9 – Les abonnements Internet

### Recommandation

Le médiateur rappelle qu'en vertu de la loi L.121-83 du Code de la Consommation, les caractéristiques essentielles de l'offre, notamment son prix, doivent figurer clairement dans le contrat, sans que le consommateur soit contraint de se référer aux informations indiquées en petits caractères ou à d'autres documents.

### Mise en application

Les opérateurs affirment appliquer cette recommandation : les indications évoquées sont clairement mises en valeur dans le parcours d'inscription.



## 10 – Les modalités de paiement des factures

### Recommandation

S'appuyant sur la jurisprudence (recommandation de la Commission des Clauses Abusives N°03-01 et arrêt de la Cour d'Appel de Paris du 13/02/2009), le médiateur rappelle que le prélèvement automatique ne peut être imposé comme unique mode de paiement. Il rappelle également que tout paiement par un moyen autre que le prélèvement ne doit pas entraîner de frais supplémentaires (article L112-12 du Code monétaire et financier).

### Mise en application

L'ensemble des opérateurs, sauf un qui soutient que la loi invoquée n'interdirait pas une telle pratique, appliquent cette recommandation : ils n'imposent plus le prélèvement bancaire comme unique moyen de paiement et vont supprimer la facturation de frais pour les paiements par chèque. Par ailleurs, il faut noter que tous les opérateurs qui avaient prévu de tels frais dans leurs conditions générales n'en ont pas nécessairement réclamé le paiement.

# Nature des avis

## ANALYSE GLOBALE

	2010	% en 2010	Évolution 2009 / 2010
Requêtes satisfaites	3 104	87 %	+ 9 %
<i>Totalement</i>	1 493		- 3 %
<i>Partiellement</i>	1 611		+ 23 %
Requêtes non satisfaites	450	13 %	+ 2 %
<b>Total</b>	<b>3 554</b>		<b>+ 8 %</b>

En 2010, le nombre de requêtes satisfaites atteint 87 %. Ce niveau de satisfaction reste toujours élevé et stable par rapport à 2009. Plusieurs évolutions sont à noter dans les avis favorables rendus.

**En 2010, le nombre de requêtes totalement satisfaites sur proposition de l'opérateur a augmenté de 7 %.** Cela représente 1 001 cas, soit 67 % des avis totalement favorables.

Les cas de compromis sont en augmentation de 23 %, ce qui reflète logiquement l'objectif



premier de la médiation : trouver une solution acceptable, et par le réclamant et par l'opérateur. Le nombre total d'avis non suivis est de 13.

Le pourcentage d'avis suivis est de 100 % chez tous les opérateurs sauf pour 3 d'entre eux :

- France Telecom (99,74 %)
- Free (98,07 % mais un seul thème contesté)
- Orange mobile (99,88 %)

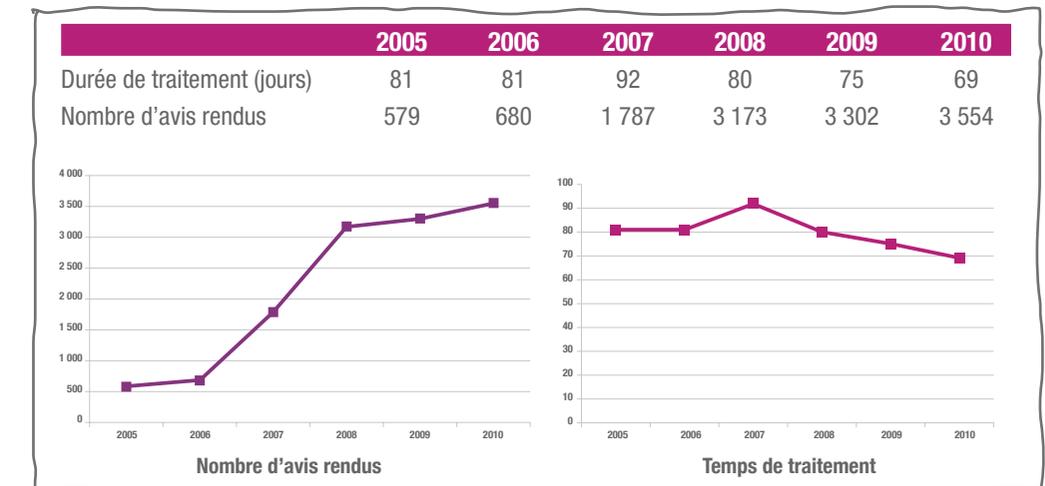
# Durée de traitement

La durée de traitement des litiges a diminué en 2010 : elle est passée à 69 jours en moyenne contre 75 l'an passé. On observe une amélioration constante depuis 3 ans, malgré l'augmentation importante du nombre d'avis rendus.

Grâce aux nouvelles solutions de médiation mises en place, **le temps de traitement des dossiers va de 8 jours à 2 mois et demi en moyenne.** Certaines requêtes peuvent être traitées en 1 semaine désormais, ce qui contribue à faire baisser globalement la durée moyenne de traitement.

L'ambition du médiateur est de poursuivre la réduction du délai de traitement avec pour objectif, à terme, un traitement des dossiers en moins de 2 mois.

ÉVOLUTION COMPARÉE DU NOMBRE ET DE LA DURÉE DE TRAITEMENT DES DOSSIERS RECEVABLES SUR LES 6 DERNIÈRES ANNÉES



# AU CŒUR DE LA MÉDIATION



Si la mission du médiateur et les résultats de son action sont visibles, ses principes d'action restent encore mal connus des consommateurs qui font appel à la médiation. Voici les principes fondateurs qui guident le médiateur dans l'élaboration de ses avis et de ses recommandations. Au-delà des principes, le médiateur dévoile également les différentes solutions mises en place pour améliorer l'efficacité du traitement des réclamations, au service des consommateurs.

## Les principes appliqués pour l'élaboration des avis : le droit et l'équité

### LE RESPECT DES RÈGLES DE DROIT

Les litiges entre les opérateurs et leurs clients doivent se régler prioritairement par application de la règle de droit, qu'elle émane d'une convention (contrat), de la loi, de dispositions de nature réglementaires (décrets et arrêtés) ou de la jurisprudence.

#### LE CONTRAT

Le principe de base est que « les conventions légalement formées tiennent lieu de loi entre les parties ». Concernant la relation opérateur-client, la convention est matérialisée par un contrat et des conditions annexes qui lient les

deux parties ; les obligations définies s'appliquent même si, dans certains cas, le contrat ne fait pas l'objet d'une signature de l'un et de l'autre.

Généralement le contrat comprend une clause par laquelle l'abonné reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales (CGA-CGV). Même si le client n'a pas pris la peine de les consulter, ce qui est le cas la plupart du temps, il ne peut pas avancer le fait qu'il les ignorait.





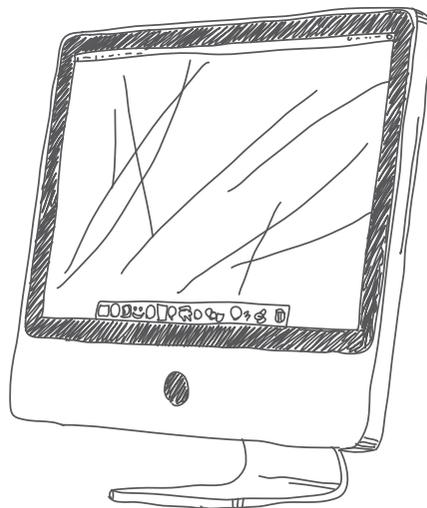
Dès lors, le médiateur ne peut écarter l'application de clauses des conditions générales que si elles sont jugées abusives ou contraires à la loi. De nombreuses clauses ont effectivement été reconnues abusives par le Code de la consommation, par la Commission des clauses abusives ainsi que par les juridictions civiles : par exemple, celle imposant un mode de paiement unique ou celle qui minimise le droit du client à obtenir réparation en cas de manquement par le fournisseur à une de ses obligations.

#### LA LOI

De façon générale, le médiateur applique les principes généraux découlant notamment de trois codes juridiques : le Code de la consommation, le Code civil, et le Code des postes et des communications électroniques. Les règlements européens sont transposés dans la loi.

Le Code de la consommation constitue la source principale des règles de droit applicables en matière de prestations de communications électroniques. Il définit le niveau d'information délivrée par les opérateurs et les conditions de formation du contrat (vente, démarchage, droit de rétractation, etc.).

Le médiateur se doit également d'appliquer les principes du Code civil. Par exemple les articles 1149 et suivants prévoient que le préjudice né de l'inexécution d'un contrat n'est réparable que s'il constitue une suite immédiate et directe de cette inexécution. La réparation doit en outre, être limitée à ce qui était prévu ou prévisible.



Par ailleurs, plusieurs dispositions légales sont spécifiques aux communications électroniques. Ainsi selon l'article L.34-2 du Code des postes et des communications électroniques, un abonné dispose d'un an pour demander le remboursement des sommes qu'il aurait payées indûment pour des prestations de communications électroniques. De même, l'opérateur a un an pour réclamer les sommes qui lui sont dues à partir du moment où elles sont exigibles.

Le médiateur écarte cependant cette prescription quand le paiement contesté ne concernait pas de véritables prestations. Par exemple, le médiateur considère que, si des prélèvements bancaires se sont poursuivis malgré l'enregistrement d'une résiliation, comme il n'y a pas eu de prestations, l'abonné peut présenter sa demande de restitution au delà du délai d'un an.

De son côté la Cour de cassation (2<sup>e</sup> chambre civile, dans sa décision du 14 mai 2009) a posé le principe que le délai d'un an imposé à l'opérateur ne pouvait pas être interrompu par une lettre recommandée, ni même une mise en demeure, mais seulement par une citation en justice, un commandement ou une saisie.

## Roaming 1

### Source :

« Règlement (CE) n° 717/2007 du Parlement Européen et du Conseil du 27 juin 2007. »

### Résumé :

Ce règlement impose aux fournisseurs de téléphonie mobile de donner à leurs abonnés itinérants des informations tarifaires personnalisées lorsqu'ils entrent sur le territoire d'un autre État membre.

## LA JURISPRUDENCE

La jurisprudence fait aussi partie des outils juridiques dont dispose le médiateur. Selon les cas, elle peut favoriser l'opérateur ou le client. Ainsi, selon un principe défini par la Cour de Cassation, les communications figurant sur le relevé de la facture sont supposées avoir bien été émises depuis la ligne concernée. Cette présomption ne peut être renversée que par des éléments de preuve objectifs, très rarement présents dans les dossiers. Sur la base de ce principe, un client qui soutient qu'il n'a pas passé les communications qui lui sont facturées et évoque un piratage de sa ligne, verra sa demande rejetée, à moins de preuves tangibles. De façon générale, les excès constatés sont le fait de proches de l'abonné.

C'est également en fonction de la jurisprudence que sont écartées les demandes de commerçants qui sollicitent une forte indemnisation pour la perte économique que représenteraient plusieurs jours de dysfonctionnement de leurs moyens de communication. La confusion est d'ailleurs fréquente entre le chiffre d'affaires et le bénéfice, qui seul peut correspondre à une véritable perte. Les conditions exigées par le Code civil ne sont que rarement réunies

## Roaming 2

### Source :

« Règlement n° 544/2009 du Parlement Européen et du Conseil du 18 juin 2009. »

### Résumé :

Ce règlement autorise les consommateurs à opter pour un mécanisme de coupure du service dès que la facture atteint 50 euros (ou un seuil plus élevé, si le consommateur le demande).

### Extrait du règlement :

« À cette fin, le fournisseur d'origine met à disposition un ou plusieurs plafonds financiers pour des périodes d'utilisation spécifiées, à condition que l'abonné soit informé à l'avance des volumes correspondants. L'un de ces plafonds (le plafond financier par défaut) est inférieur ou égal à 50 € de dépenses à acquitter par mois de facturation (hors TVA). »

« Le fournisseur d'origine peut aussi fixer des plafonds exprimés en volume, à condition que l'abonné soit informé à l'avance des volumes financiers correspondants. L'un de ces plafonds (le plafond en volume par défaut) correspond à un montant inférieur ou égal à 50 € de dépenses à acquitter par mois de facturation (hors TVA). »

et, surtout, une clause des conditions générales exclut la réparation d'éventuels préjudices commerciaux. Pour autant il arrive que le médiateur recommande une indemnisation partielle sur la base des frais réels consécutifs aux dysfonctionnements ou sur la base des désagréments ainsi que du préjudice moral qu'ils ont entraînés.

Il existe, a contrario, des cas dans lesquels la jurisprudence favorise le consommateur.



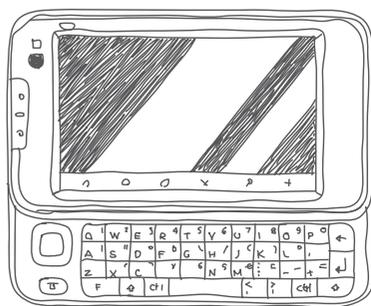
On peut ainsi rappeler la position très claire prise par la Cour de cassation qui a qualifié d'obligation « de résultat » celle de fournir les services qu'un opérateur a accepté de mettre en œuvre. Cette obligation ne cède que devant un cas de force majeure mais un arrêt récent a posé le principe que la défaillance éventuelle d'un autre opérateur dont le concours était indispensable ne constituait pas un cas de force majeure.





## LA PRISE EN CONSIDÉRATION DE L'ÉQUITÉ

La loi n'apporte pas toujours des solutions acceptables ou justes comme le résume cette formule, « la force injuste de la loi », utilisée par un ancien chef d'État français. Elle revêt une acuité certaine dans le cadre des relations entre un abonné et son opérateur. Il arrive en effet que ce dernier ait raison au regard de la réglementation ou des dispositions contractuelles acceptées, mais que l'utilisateur se trouve dans une situation manifestement injuste.



La possibilité donnée au médiateur de recourir à l'équité est donc un aspect particulier et original de la médiation qui mérite d'être mis en valeur. La Charte de la médiation des communications électroniques définie en 2003 précise que « le médiateur rend un avis en droit qu'il peut compléter le cas échéant par des considérations tirées de l'équité ».

En réalité de nombreux avis rendus sont non seulement complétés mais surtout directement inspirés par ce principe d'équité. En les respectant en grande partie et en les mettant en œuvre, sauf cas exceptionnel, les opérateurs démontrent ainsi leur adhésion à cette politique.

### UN EXEMPLE : L'UTILISATION D'UN TÉLÉPHONE PORTABLE EN CAS DE VOL

L'exemple le plus ancien et le plus significatif concerne l'utilisation d'un téléphone portable en cas de vol.

Les conditions générales d'abonnement prévoient que les communications émises restent à la charge du titulaire de la ligne jusqu'à ce que l'opérateur soit informé du vol et ait suspendu la ligne. Sur un plan purement juridique, ce principe doit être strictement appliqué et un juge aurait obligation de s'y tenir.

Le médiateur dispose d'une plus grande marge de manœuvre : en équité, il n'est pas normal que seul l'abonné, qui parfois n'a pas pu s'apercevoir immédiatement du vol ou s'est trouvé dans l'impossibilité d'alerter sur le champ l'opérateur, supporte toutes les conséquences d'un fait délictueux dont il n'est pas responsable.

En l'absence d'infraction, l'opérateur n'aurait pas eu l'opportunité d'établir les factures correspondantes, souvent élevées et disproportionnées par rapport aux consommations antérieures.



Dès lors, le recours à l'équité permet de rééquilibrer la situation. S'il est légitime que l'opérateur conserve une rémunération minimale pour les services qu'il a assurés, une réduction de la facture est systématiquement recommandée par le médiateur.

### AUTRES CAS

D'autres hypothèses peuvent également justifier que le médiateur se détermine en équité ; notamment une consommation « involontaire » du titulaire de l'abonnement. Si le client avait eu conscience des conséquences de cette consommation, il l'aurait vraisemblablement évitée.

On peut, entre autres, évoquer :

- ▶ l'abus d'un proche ayant obtenu, à l'insu de l'abonné, le remplacement d'un forfait bloqué destiné à limiter l'utilisation (voir page 17),
- ▶ dans certaines circonstances, les appels de numéros spéciaux payants,
- ▶ l'envoi répété de « SMS + » lorsque l'utilisateur a été manifestement trompé et n'a pas eu conscience qu'il s'engageait,
- ▶ de façon plus générale, le cas où l'utilisateur a commis à l'évidence une erreur ayant

généralisé une consommation exceptionnelle et inhabituelle. Par exemple une accumulation de communications, qu'à tort, il croyait gratuites.

Le principe d'équité est appliqué au cas par cas, et seulement si le client est de bonne foi, même s'il est à l'origine de l'erreur. La situation déplorée ne doit effectivement pas résulter d'une imprudence caractérisée ou d'une faute d'inattention évidente du client.

Le principe d'équité n'est pas uniquement mis en pratique par le médiateur : les opérateurs y recourent dans certains cas. Les factures « mobiles » en sont un exemple. Assez fréquemment, elles auraient pu être moins élevées si le forfait ou l'option adéquate avait été mis en place. La prestation du fournisseur étant identique dans les deux cas, l'équité peut alors justifier que la facture soit recalculée à partir du tarif le plus intéressant. Certains opérateurs le proposent assez fréquemment.

On relèvera enfin que le recours à l'équité est d'autant plus favorable au consommateur que dans toutes les hypothèses évoquées,

l'opérateur est en général dans son droit, n'a commis aucune faute et serait dans une situation juridiquement confortable en cas de procès.





Écoute Satisfaction Impartialité  
 Traitement au cas par cas Dialogue  
 Rapidité Aide Compromis  
 Facilitateur Proximité

## Une recherche d'efficacité continue pour satisfaire les clients

L'efficacité a toujours été l'une des préoccupations majeures du médiateur et de son équipe. Les résultats de l'enquête BVA de satisfaction réalisée en 2010 auprès des clients avaient notamment mis en exergue deux éléments :

- une demande de plus d'écoute et de proximité,
- une attente de plus de rapidité dans le traitement des réponses données par le médiateur.

En 2010 ces attentes ont été prises en compte et se sont concrétisées par une réduction continue du délai de traitement des dossiers. Le souci d'une meilleure efficacité s'est traduit plus généralement par un effort de clarté et de simplification dans la rédaction des avis et la mise en place de nouvelles solutions de médiation. Celles-ci sont aujourd'hui au nombre de trois, adaptées à différents cas de figure.

### CAS 1 : LE MÉDIATEUR PERMET DE RENOUER LE DIALOGUE ENTRE LES DEUX PARTIES

Il s'agit de cas où l'opérateur accepte, dès le début de l'instance en médiation, de satisfaire intégralement la demande de l'abonné. Ce sont des cas simples où la réclamation du client est chiffrée et précise et sa demande est jugée « légitime et raisonnable » par le médiateur et l'opérateur concerné.

Le rôle du médiateur est ainsi de renouer le dialogue qui s'était rompu entre les deux parties : le client veut résoudre son problème et l'opérateur accepte de mettre fin au litige rapidement pour se réconcilier avec son client même si celui-ci n'a pas entièrement raison.

Lorsque la médiation aboutit immédiatement à la satisfaction de la réclamation du client, le dossier peut être traité rapidement car il ne nécessite pas d'examen approfondi. Les juristes qui suivent le dossier rédigent un projet d'avis attestant de la proposition de l'opérateur, qui est ensuite validé par le médiateur et envoyé simultanément aux deux parties.



Cette solution permet de satisfaire le client rapidement. En 2010, ces cas ont représenté près de 1 000 dossiers, soit la moitié des dossiers pour lesquels la médiation a apporté une satisfaction totale au réclamant.

### CAS 2 : LE MÉDIATEUR FACILITE UN COMPROMIS ENTRE LES DEUX PARTIES

Il s'agit de cas où la réclamation peut être complexe ou manquer de clarté mais pour lesquels l'opérateur propose un compromis, c'est à dire une solution de nature à satisfaire son client, même si elle ne répond pas à 100 % de sa demande.

Le rôle du médiateur est ainsi de permettre la réalisation d'un compromis rapide entre les deux parties.

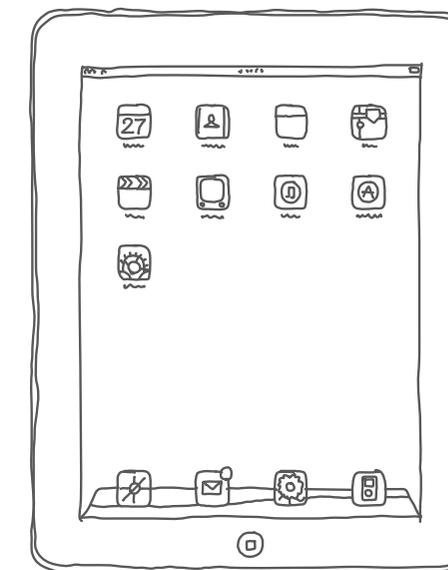
Par exemple, Monsieur X s'est fait voler son mobile. Il demande, sans précisions, le remboursement des communications émises suite au vol. L'opérateur informé de la réclamation par le médiateur propose, dès le dépôt de la requête, le remboursement d'une partie

seulement de ces communications et non de l'intégralité.

Après avoir confronté les éléments du dossier, si le médiateur considère la proposition de l'opérateur raisonnable, juste et équitable, il la soumet rapidement au client concerné par l'intermédiaire d'un juriste, qui le contacte par téléphone. Le client dispose d'un délai de réflexion. S'il accepte la proposition, le rôle du médiateur est alors simplement de constater l'accord auquel la médiation a permis d'aboutir. Un avis attestant de l'issue trouvée est envoyé aux deux parties.

En revanche lorsque le client refuse, sa réclamation poursuit son cours et fera l'objet d'un examen approfondi par le médiateur. Elle sera étudiée de façon prioritaire.

Opérationnel depuis 2010, ce type de traitement a permis la résolution d'environ 200 dossiers. Il est intéressant de noter qu'en général, la proposition de l'opérateur a été jugée satisfaisante par le médiateur et que le client l'accepte 8 fois sur 10.



Cette procédure qui repose sur un consensus général s'avère bénéfique sur tous les plans :

- l'opérateur ayant eu l'initiative de la solution proposée, les conditions sont réunies pour une poursuite apaisée de ses relations avec son client,
- le client est en général satisfait de l'issue du litige et se félicite qu'elle intervienne rapidement.



### CAS 3 : LE MÉDIATEUR ÉMET UN AVIS MOTIVÉ

Il s'agit de cas où les deux parties restent sur leurs positions et ne trouvent pas de terrain d'entente.

Le rôle du médiateur est d'analyser le dossier de façon approfondie afin de proposer une solution.

Le médiateur et son équipe examinent les arguments respectifs du réclamant et de l'opérateur concerné ainsi que les documents transmis par les deux parties. L'équipe du médiateur peut contacter le client et/ou l'opérateur afin d'obtenir des informations complémentaires ou des justificatifs. Si la nature du litige l'exige, le médiateur peut avoir recours à des experts ou consulter des autorités indépendantes (ARCEP, Autorité de la Concurrence, Institut National de la Consommation, Commission des clauses abusives, etc.).

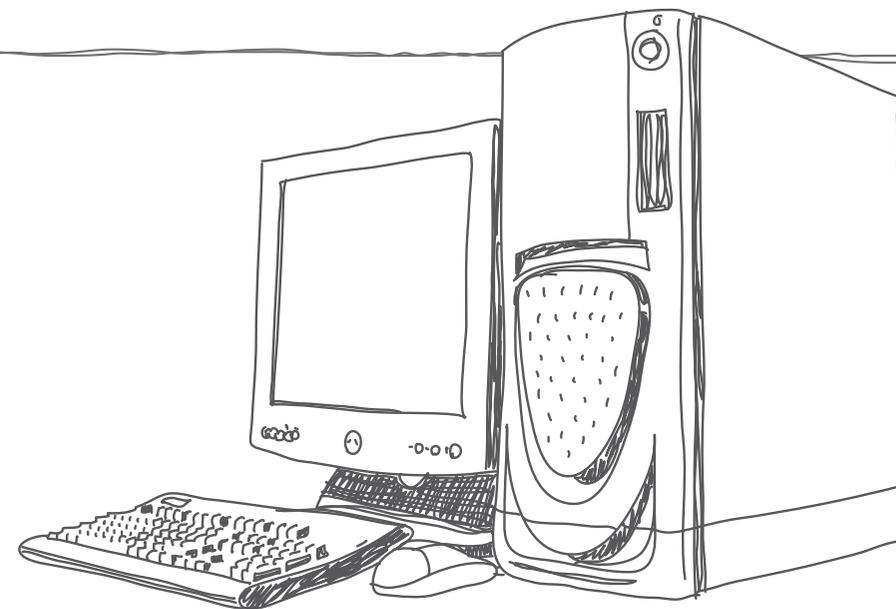
L'instruction du dossier se clôt par la rédaction d'un projet d'avis motivé qui se fonde à la fois sur des éléments de droit mais également, comme on l'a déjà vu, sur l'équité.

Le projet d'avis motivé est souvent évoqué avec les autres juristes, sous l'égide du médiateur qui tient à une discussion collégiale sur les questions les plus sensibles, en particulier pour définir la position à adopter si le cas se représente. L'avis, signé par le médiateur, est ensuite soumis à l'approbation des deux parties qui disposent d'un délai d'un mois pour faire connaître s'ils l'acceptent ou non.

Par exemple, Monsieur Y souhaite la résiliation sans frais de son abonnement mobile pour cause de départ à l'étranger. Les éléments qu'il fournit ne suffisent pas à caractériser un motif légitime et l'opérateur peut juridiquement lui réclamer le règlement de l'abonnement jusqu'au terme de l'engagement. Cependant, Monsieur Y était engagé sur la base d'un forfait mensuel d'un montant conséquent.

Le médiateur a estimé inéquitable que l'indemnité de résiliation soit calculée en tenant compte du montant de ce forfait, alors que si le client avait souscrit un forfait plus modeste, le montant de l'abonnement restant dû serait évidemment moindre.

Dans ces conditions, le médiateur a pu recommander à l'opérateur « de recalculer le montant de l'abonnement restant dû sur la base du plus petit forfait auquel Monsieur Y pouvait prétendre lorsqu'il a résilié ».



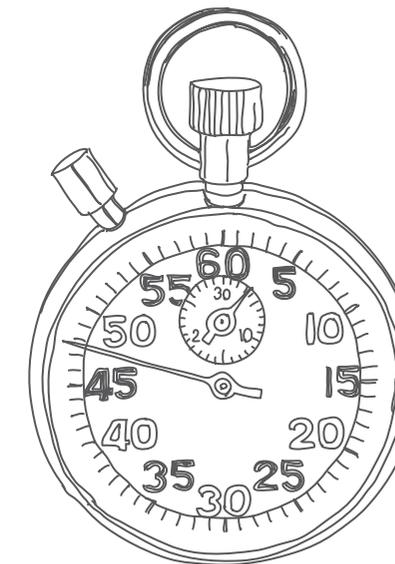
## Pour aller plus loin : les pistes d'amélioration pour 2011...

### DIMINUER LE DÉLAI DE RÉPONSE DU MÉDIATEUR

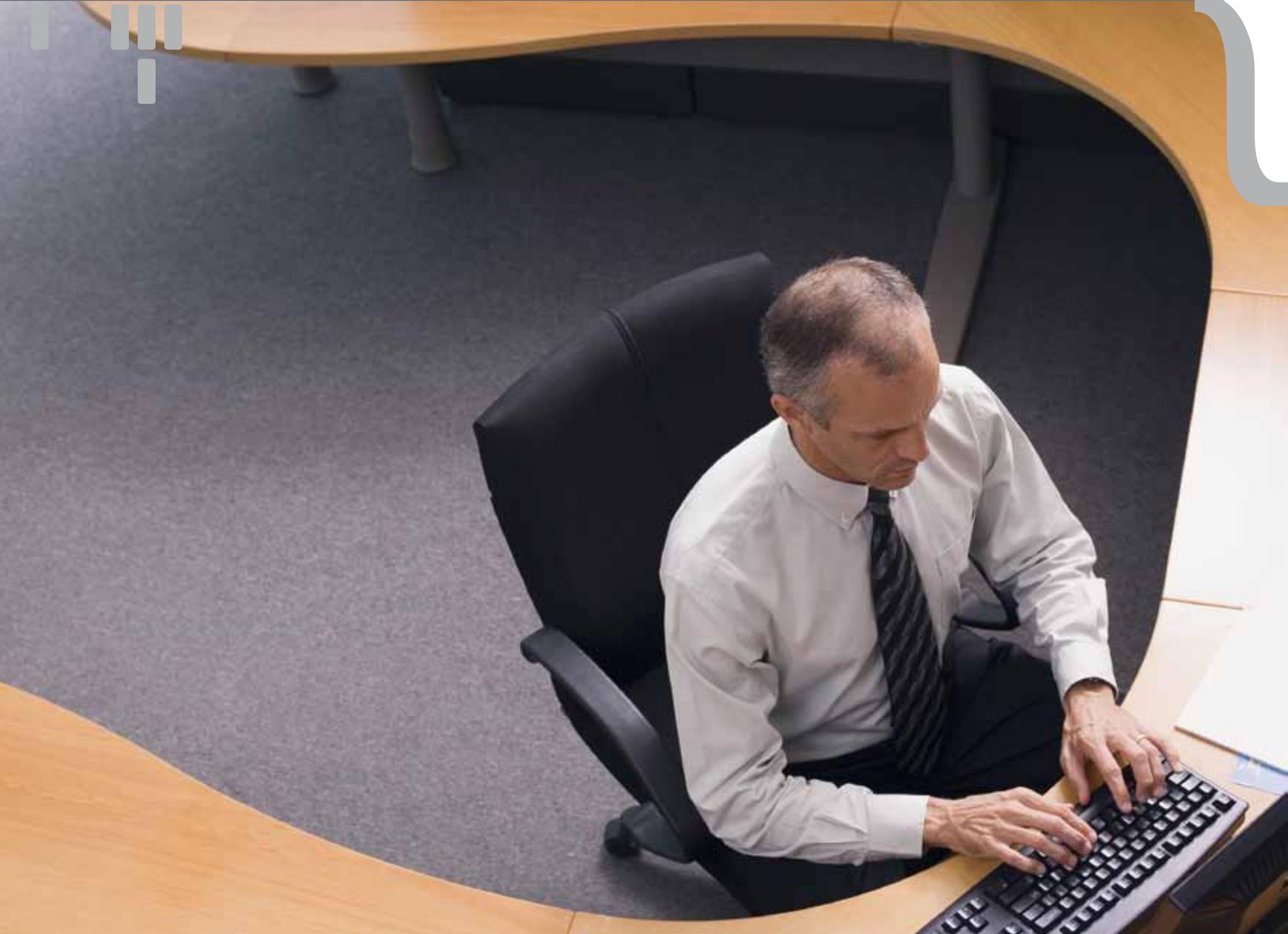
Une marge d'amélioration reste identifiée par le médiateur et son équipe dans le délai de réponse apporté aux clients. L'objectif à terme est d'atteindre 2 mois maximum. Les nouvelles solutions de médiation et notamment le contact direct avec le client par téléphone contribuent déjà à réduire les délais de traitement.

### ACCOMPAGNER LES ASSOCIATIONS DANS LA DÉMARCHE DE MÉDIATION

En 2011, le médiateur s'est engagé à être davantage disponible pour les bénévoles d'associations afin qu'ils puissent mieux accompagner les consommateurs dans l'utilisation du dispositif de médiation des communications électroniques.



## ANNEXES



## 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 ?

Tous les clients des fournisseurs de services de communications électroniques adhérents à l'AMCE\* peuvent saisir le médiateur en cas de

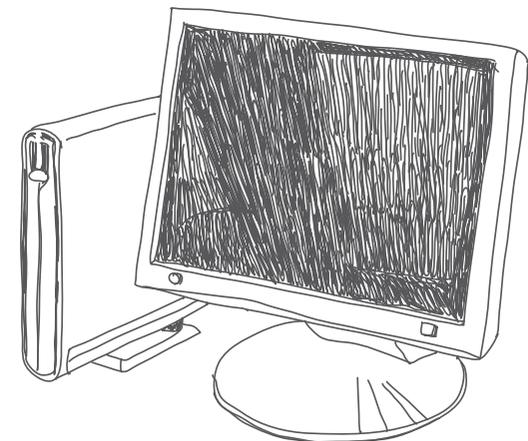
litige commercial. Ce qui représente aujourd'hui près de 99 % du secteur.

#### QUAND SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Pour que son dossier soit recevable, le client doit avoir effectué des démarches préalables auprès des services clients et consommateurs de son opérateur.

**Par ailleurs, le médiateur ne peut être saisi si une action en justice a été engagée par l'une ou l'autre des parties, sauf accord exprès de celles-ci. Toute action en justice engagée pendant la médiation met fin à celle-ci.**

\*Voir la liste des membres de l'AMCE p.9



## 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 envoyant un courrier explicatif ou le formulaire téléchargeable en ligne, ainsi que les pièces justificatives associées.

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 faire appel à des experts indépendants qu'il choisit librement.

Le médiateur rend ensuite son avis, en droit et en équité, en général 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 peuvent a posteriori, 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\*\*

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

Saisine du Médiateur accompagnée des courriers échangés avec l'opérateur

Réponse insatisfaisante

Pas de réponse depuis plus d'un mois

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

# Analyse détaillée de l'activité du médiateur en 2010

## TÉLÉPHONIE FIXE

Après la baisse de 30 % constatée en 2009, le nombre de litiges en matière de téléphonie fixe a augmenté en 2010 de 6 %. Cependant, la téléphonie fixe ne représente que 11 % de la totalité des dossiers recevables traités par le médiateur en 2010, soit la même proportion qu'en 2009.

### ► Focus sur les contestations de factures (134 dossiers soit 34 % des litiges)

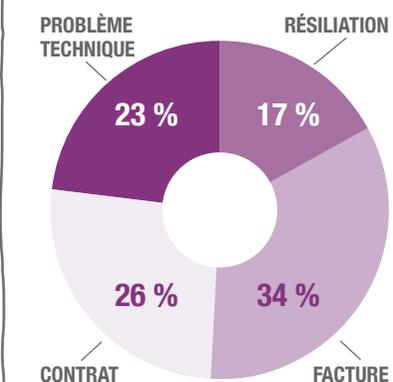
Comme en 2009, la part la plus importante des réclamations concerne les contestations de communications, notamment les numéros spéciaux payants ainsi que les coûts liés aux options. Les frais de retard de paiement, le montant de l'abonnement (abonnement social), ou les frais de location de terminal sont aussi parfois contestés.

### ► Focus sur les litiges liés aux contrats (103 dossiers soit 26 % des litiges)

En ce qui concerne les contrats, les différends relèvent de la tarification appliquée, de l'étendue des offres et des forfaits et de leur modification. Viennent ensuite les remboursements promis non suivis d'effet et les problèmes d'annuaire et de liste rouge.

### RÉPARTITION DES LITIGES LIÉS À LA TÉLÉPHONIE FIXE EN 2010

	2010	Évolution 2009 / 2010
Facture (contestation d'appels)	134	+ 6 %
Contrat (contestation de souscription de forfait, offre, rétractation, annuaire)	103	- 10 %
Problème technique (dysfonctionnement ligne ou terminal, frais d'intervention ou mise en service)	91	+ 1 %
Résiliation (non prise en compte, non demandée, frais, suspension)	69	+ 64 %
<b>Total</b>	<b>397</b>	<b>+ 6 %</b>



### ► Focus sur les litiges liés aux résiliations (69 dossiers soit 17 % des litiges)

Bien que relativement faibles en nombre, les litiges concernant la résiliation ont augmenté fortement en 2010 (+ 65 %). Ceci s'explique principalement par le fait que les consommateurs choisissent de plus en plus des offres Triple Play grâce au dégroupage, sans pour autant formuler de demande de résiliation en bonne et due forme auprès de leur ancien opérateur. Ainsi, cas fréquent en matière de demande de

portabilité, l'ancien opérateur est informé de la notification de perte de ligne, mais ne concrétise pas la résiliation de l'abonnement (voir les recommandations du médiateur p. 17).

Entre également dans cette catégorie, le cas des clients ayant fait l'objet d'un changement de ligne non sollicité (CLNS ou ligne « écrasée à tort ») et qui voient leur ligne techniquement résiliée, souvent par erreur sans qu'ils en aient fait la demande.

## TÉLÉPHONIE MOBILE

La progression des litiges relatifs à la téléphonie mobile s'est atténuée en 2010 (+ 3 % contre + 17 % en 2009 et + 72 % en 2008). Ils représentent 40 % des avis rendus, au deuxième rang après l'Internet et les offres combinées.

Les litiges relatifs à la facturation sont en baisse (- 8 %) et ne sont plus que la troisième cause de litiges derrière la résiliation et les contrats.

### ► Focus sur les litiges liés aux contrats (29 % des litiges)

Ces litiges interviennent lors de la souscription du contrat ou à l'occasion de son exécution. Ils précèdent plus rarement la résiliation, sauf par exemple lorsque le client demande la modification de son offre pour une formule moins onéreuse sur laquelle l'opérateur fondera le calcul des redevances exigibles. Quand l'erreur de l'opérateur est avérée, le client peut être dédommagé. Il reste cependant insatisfait dans la mesure où il n'est souvent pas possible de réactiver son ancienne formule car elle n'est plus commercialisée.

Le démarchage téléphonique (ou démarches assimilées) est souvent à l'origine du problème. Le médiateur a rappelé aux opérateurs que dans ce cas, l'opérateur doit s'assurer de l'acceptation formelle du consommateur, conformément aux dispositions de l'article L.121-27 du Code de la Consommation. Ce dernier stipule que, suite à un démarchage téléphonique, le professionnel doit adresser au consommateur une confirmation de l'offre qu'il a faite et que ce dernier n'est engagé que par sa signature.

### RÉPARTITION DES LITIGES LIÉS À LA TÉLÉPHONIE MOBILE

	2010	Évolution 2009 / 2010
Facture (appels, SMS, SMS+, wap/web, roaming data/voix)	384	- 8 %
Contrat (souscription, offre, forfait, rétractation, portabilité, remboursement)	417	+ 1 %
Problème technique (carte sim, dysfonctionnement mobile, SAV, frais d'intervention)	207	+ 11 %
Résiliation (non prise en compte, non demandée, indemnités)	404	+ 16 %
<b>Total</b>	<b>1 412</b>	<b>+ 3 %</b>

La portabilité constitue également une source, bien que moindre, de certains litiges.

Les caractéristiques des offres (plus de 1 000 référencées par l'ARCEP) restent généralement très complexes ; les prestations incluses ou exclues, notamment, sont parfois difficilement lisibles pour l'abonné. La situation peut se compliquer lorsque le bénéfice d'une prestation nouvelle n'est pas compatible avec l'offre détenue par l'abonné ou seulement accessible sous conditions.

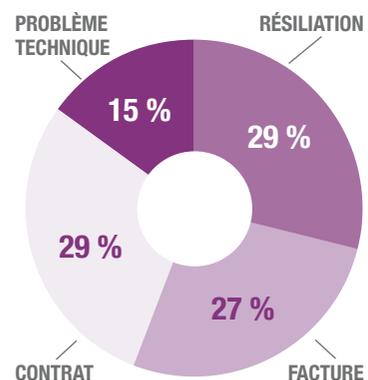
Les offres « multiservices », incluant l'Internet, la téléphonie, la TV par ADSL, un abonnement mobile et parfois une prestation Internet mobile

par Clé 3G peuvent également être source de litiges.

### ► Focus sur les litiges liés aux résiliations (29 % des litiges)

Ces litiges augmentent sensiblement par rapport à l'année 2009. Ils peuvent être expliqués par les nouvelles dispositions légales prises pour faciliter la portabilité du numéro.

La loi dite « Chatel », dont les dispositions ont été intégrées dans le Code de la Consommation (article L.121-84-6) fait l'objet d'interprétation à l'origine de la majorité des litiges de cette rubrique.



Par exemple, de nombreux abonnés se sont vu facturer des redevances dont le montant était supérieur à celui attendu. La situation apparaît encore plus complexe lorsque la durée d'engagement a été prolongée par un réengagement (par exemple, à la suite d'une modification contractuelle) dont le client ignorait l'existence.

### Le cas des résiliations anticipées

On observe une réticence des opérateurs à résilier de manière anticipée et sans frais les contrats lorsque l'abonné invoque un motif légitime de résiliation. Le cas se présente en effet lors d'un départ à l'étranger dans le cadre d'une mission ou, pour les professionnels, de la cessation d'activité.

Afin de réduire ce type de litiges, les opérateurs ont pris l'engagement en septembre 2010, d'étendre les dispositions favorables de la loi aux abonnés ayant demandé la résiliation anticipée avant le 12<sup>e</sup> mois d'abonnement.

Cependant, il faut rappeler que le client qui souhaite bénéficier d'une résiliation anticipée doit impérativement avancer un motif légitime. Il n'est pas rare de constater que certains abonnés souscrivent une offre avec engagement en bénéficiant d'un téléphone à un prix préférentiel,

tout en sachant pertinemment qu'ils seront obligés de la résilier prématurément.

### ► Focus sur les litiges liés aux factures (27 % des litiges)

Cette catégorie concerne les contestations relatives à tous types de « communications » qui peuvent être émises, envoyées ou établies depuis un terminal mobile.

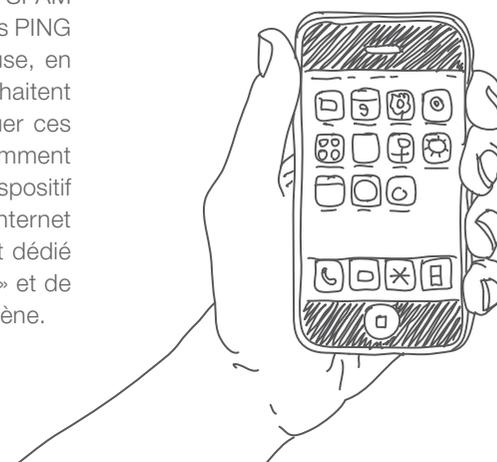
Les réclamations relatives aux appels et aux connexions Internet depuis la France Métropolitaine régressent (- 18 %). En revanche, le nombre de litiges liés à l'envoi de SMS ou à l'utilisation de services à valeur ajoutée (SMS+, numéros spéciaux) reste constant.

Certains clients font également état de messages intempestifs non sollicités : SPAM par SMS ou par message vocal (appelés PING CALL). Ils mettent directement en cause, en général à tort, les opérateurs, et souhaitent obtenir des informations afin de bloquer ces réceptions. Le médiateur a ainsi fréquemment l'occasion de rappeler l'existence du dispositif « 33700 » et la création d'un site internet ([www.33700-spam-sms.fr](http://www.33700-spam-sms.fr)) entièrement dédié à la lutte contre ces « micro-arnaques » et de fournir des explications sur ce phénomène.

### ► Focus sur les litiges liés aux problèmes techniques (15 % des litiges)

Certains litiges trouvent leur origine dans le traitement apporté au client par le service après-vente (SAV) de l'opérateur. Ils concernent notamment des questions de paramétrage des Smartphones ainsi que la mise à jour des logiciels intégrés.

Certains réclamants mettent directement en cause la fiabilité du terminal acheté lors de la souscription d'un abonnement ou d'un réengagement ou le diagnostic technique réalisé pour la réparation du portable. Entrent également dans cette catégorie les problèmes de « désimlockage » (voir les recommandations du médiateur p. 18).





## INTERNET ET OFFRES COMBINÉES

Cette catégorie regroupe l'ensemble des réclamations se rapportant aux offres Internet « fixe » (quelle que soit la technologie utilisée) et aux offres plus spécifiquement dédiées à la TV. Les litiges relatifs aux offres combinées Internet et télévision représentent 49 % des avis rendus, soit près de la moitié des dossiers traités, contre 47 % en 2009. C'est le domaine qui a connu la plus forte augmentation par rapport à 2009 (+ 12 %, contre + 7,6 % pour l'ensemble des dossiers recevables).

L'augmentation des litiges n'est pas uniforme et concerne prioritairement la résiliation.

### ► Focus sur les litiges liés à la connexion (34 %)

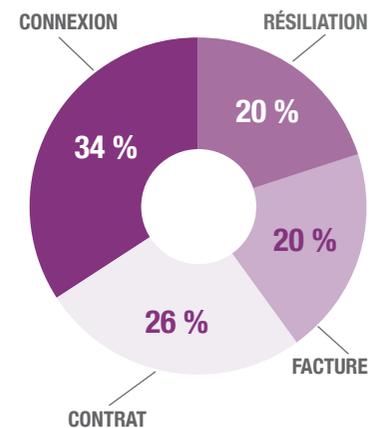
Les litiges techniques demeurent, comme les années précédentes, la principale source de réclamations. Mais leur part tend à se réduire de manière importante. Ainsi, en 2009, ils représentaient 41 % des dossiers Internet et TV pour seulement 34 % en 2010.

#### RÉPARTITION DES LITIGES LIÉS À INTERNET ET AUX OFFRES COMBINÉES

	2010	Évolution 2009 / 2010
Facture (contestation montant, de prélèvement bancaire ou des appels)	351	+ 21 %
Contrat (contestation de souscription, tarif, rétractation, forfaits et offres)	458	+ 14 %
Connexion (absence de connexion ou dysfonctionnement, SAV, vitesse et débit, VoIP, TV et éligibilité)	595	- 8 %
Résiliation (non demandée, prise en compte tardive ou contestation des frais)	341	+ 52 %
<b>Total</b>	<b>1 745</b>	<b>+ 12 %</b>

En 2010, les réclamations portent beaucoup moins sur les dysfonctionnements mais désormais surtout sur l'éligibilité aux services et le niveau du débit. Celles-ci ont considérablement augmenté en 2010 (+ 75 %). Le débit

est souvent jugé insuffisant par les abonnés sans être nécessairement anormal au regard des caractéristiques de la ligne et des obligations qui pèsent sur le fournisseur.



L'accès à l'Internet haut débit de qualité s'étant généralisé ces dernières années, les clients acceptent de moins en moins que les opérateurs ne puissent leur fournir un service optimal en raison de contraintes liées au réseau téléphonique en place. Dans ce domaine précis le sentiment de « fracture numérique » se manifeste fréquemment.

### ► Focus sur les litiges liés au contrat (26 %)

Globalement, la part des litiges liés au contrat reste stable par rapport à 2009 (26 %).

Les clients déplorent, en premier lieu, l'absence du remboursement ou du dédommagement promis par l'opérateur, en raison par exemple d'un retard d'activation ou d'un dysfonctionnement du service.

Comme les années précédentes, viennent ensuite les problèmes liés au forfait et à la tarification. Le plus souvent, ces litiges surviennent à l'occasion d'une modification de l'offre dont dispose le client.

### ► Focus sur les litiges liés à la facturation (20 %)

Le nombre de contestations liées à la facturation est en légère augmentation puisqu'ils représentent désormais 20 % des litiges Internet et TV, contre 19 % en 2009.

Cependant, on constate cette année encore que les contrats Internet et TV génèrent moins de litiges liés à la facturation que les abonnements téléphoniques (mobile et fixe).

Majoritairement, les clients contestent la facturation de certaines options (antivirus, bouquet de chaînes...), ou d'abonnement (modification

du prix de l'offre, non application d'une remise, problèmes de double facturation de l'abonnement suite à un déménagement, etc.) Toutefois, on peut noter une progression des litiges de facturation se rapportant à des consommations « hors forfait » (VOD, et surtout communications téléphoniques payantes).

Ainsi, bien qu'encore minoritaires, les contestations d'appels (principalement les appels vers les numéros surtaxés et vers des destinations non comprises dans l'illimité) ont augmenté de 51 % par rapport à l'année 2009.

### ► Focus sur la résiliation de l'abonnement (20 %)

Ce sont les problèmes de non prise en compte de la demande de résiliation et l'application de frais (frais de clôture, frais de non restitution du matériel...) qui prévalent.

Bien qu'encore minoritaires (environ 15 % des litiges liés à la résiliation), le nombre de dossiers dans lesquels l'abonnement a été résilié sans que le client ne l'ait demandé est en nette augmentation. Si ces litiges font souvent suite à un « écrasement à tort », ils peuvent avoir une autre origine (ex : l'abonnement a été résilié suite à des impayés, l'opérateur s'est mépris sur la demande du client, etc.).



## ANNEXE 3

# Charte de 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 doivent s'adresser en cas de différend.

Toutefois, lorsqu'ils persistent, les différends pourront faire l'objet d'une médiation facultative et gratuite. À cet effet, les fournisseurs de services de communications électroniques, réunis au sein d'une association loi 1901 dénommée « Association Médiation Communications Électroniques », 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 et des associations de consommateurs\*, par les fournisseurs de services de communications électroniques signataires de la présente charte pour une durée de trois (3) ans renouvelable une fois.

#### ► Article 2. Compétences

Le médiateur est désigné compte tenu de ses compétences notamment juridiques afin de pouvoir rendre des avis en droit comme en équité.

#### ► Article 3. Indépendance

**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 se 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

La médiation s'applique à tous les litiges opposant un fournisseur de services de communications électroniques, signataire de la présente charte, à l'un de ses clients (ci-après désigné Client).

### CHAPITRE III FONCTIONNEMENT DE LA MÉDIATION

#### ► Article 1. Saisine préalable du fournisseur de services de communications électroniques

**1.1** Chaque fournisseur de services de communications électroniques indique à ses clients les modalités des recours internes auxquels les clients doivent s'adresser avant de saisir le médiateur.

**1.2** Lorsque, après épuisement des procédures internes du fournisseur de services de communications électroniques, le différend opposant le Client et son fournisseur de services de communications électroniques n'a pas pu être résolu à l'amiable par les deux parties, le fournisseur de services de communications électroniques communique au Client le nom et l'adresse du médiateur et lui indique les modalités de sa saisine.

**1.3** Le médiateur décide de la recevabilité des différends qui lui sont soumis.

#### ► Article 2. Procédure de saisine

**2.1** Le Client ou l'association de consommateurs chargée de représenter les intérêts du Client ou le fournisseur de services de communications électroniques saisit le médiateur par lettre simple au moyen d'un formulaire fourni par l'opérateur, accompagné d'une copie des documents en sa possession.

**2.2** 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 (1) mois. À défaut de réponse dans le délai indiqué, le médiateur commence à instruire le dossier sur la seule base du dossier en sa possession.

**2.3** Les échanges entre le médiateur et les parties se font par écrit sauf si le médiateur souhaite entendre personnellement les deux parties.

#### ► Article 3. 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 4. Avis rendu par le médiateur

**4.1** Une fois l'instruction du dossier terminée, et dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de sa saisine, le médiateur rend un avis en droit qu'il peut compléter le cas échéant par des considérations tirées de l'équité.

**4.2** Un exemplaire de l'avis est adressé au Client et à l'association de consommateurs qui le représente le cas échéant, et un autre exemplaire au fournisseur de services de communications électroniques.

**4.3** Chaque partie à la médiation est libre de suivre ou de ne pas suivre l'avis rendu par le médiateur, et en informe l'autre partie ainsi que le médiateur.

### CHAPITRE IV EFFETS ET FIN DE LA MÉDIATION

#### ► Article 1. 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 2. Action en justice

**2.1** 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.

**2.2** Sauf convention contraire, toute action en justice introduite par l'une des parties à la médiation contre l'autre partie met fin à celle-ci. La partie la plus diligente en informe le médiateur qui met alors fin à sa mission.

#### ► Article 3. Non production de l'avis

L'avis du médiateur est confidentiel ; les parties ne peuvent pas, sauf accord entre elles, le produire dans le cadre d'une instance judiciaire.

### CHAPITRE V SUIVI DE LA MÉDIATION

#### ► Article 1. 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 permettre un bon niveau d'information.

#### ► Article 2. Rapport annuel du médiateur

Chaque année, le médiateur rédige un rapport sur sa mission qui comprend notamment, le nombre de saisines du médiateur et leur sort, le nombre d'avis rendus, les types de litige, leur fréquence et les suggestions sur les modifications à opérer dans les contrats ou les pratiques des fournisseurs de services de communications électroniques 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 ».

Ce rapport est adressé à l'ARCEP, à la DGCCRF, au CNC, aux associations de consommateurs\*, 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 Électroniques lui aura préalablement indiquée. À 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.

### CHAPITRE VI PORTÉE DE LA CHARTE

Tout Client ou tout fournisseur de services de communications électroniques ayant recours au médiateur désigné conformément à la présente charte, s'engage à respecter la présente charte en toutes ses dispositions.

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

