

Rapport d'activité 2018 du Médiateur des Communications Electroniques

Baisse significative du nombre de saisines en 2018

Madame Claire Mialaret, Médiateur des Communications Electroniques a présenté le 19 février son rapport d'activité 2018 aux parties prenantes de la médiation (Associations de consommateurs, ARCEP, DGCCRF, DGE...), ainsi qu'aux membres de l'Association de la Médiation des Communications Electroniques.

Les données chiffrées :

Le Médiateur a reçu 11 481 demandes de médiation en 2018, chiffre en baisse de 12%.

- Après l'explosion de 2016 (+28%), et l'augmentation mesurée de 2017 (+8%), c'est un signal fort, et la preuve évidente d'une amélioration de l'état de santé du secteur.

Le Médiateur a rendu 5 484 avis, un chiffre en baisse de 9% dans la continuité de l'infléchissement déjà constaté en 2017.

Les avis du Médiateur sont acceptés à 95% par les consommateurs (95% en 2017).

- 81% des consommateurs se déclarent globalement satisfaits du Médiateur et de la médiation des communications électroniques*
- 85% des consommateurs recommanderaient le recours au Médiateur*.

Les avis du Médiateur sont acceptés à 93,41% par les opérateurs (93% en 2017).

La durée de traitement de dossiers s'élève à 66 jours.

- Nouvelle baisse significative du délai de traitement des saisines grâce à une équipe de juristes bien dimensionnée (135 jours en 2016 et 80 en 2017)

Les principaux domaines et typologies des litiges :

- **La part de la téléphonie mobile** reste le principal objet des litiges avec **52%** des avis rendus (48% en 2017).
La résiliation et la facturation restent également les principales sources de litiges dans le mobile, en légère augmentation cette année.
- **La part de l'Internet et des offres combinées** s'inscrit dans une tendance baissière avec **35 %** des avis rendus (38% en 2017).
On assiste à une augmentation significative des litiges portant sur les problèmes techniques. La qualité de service de l'ADSL est notamment en cause (pertes de synchronisation, baisses de débits).
En revanche, forte baisse depuis 2 ans des litiges liés à la facturation (- 10%) et stabilité des litiges concernant les résiliations après une forte hausse en 2017.
- **La part de la fibre reste stable** avec **11%** des avis rendus (11% en 2017) dans un contexte de fort déploiement.
Les litiges sur les problèmes techniques sont en augmentation depuis 2016. Ce sont très majoritairement des réclamations liées aux travaux d'installation de la fibre à l'intérieur des domiciles non réalisés dans les règles de l'art.

- **La part de la téléphonie fixe (RTC)** ne représente plus que **2%** des avis rendus (3% en 2017). Les litiges portent principalement sur des questions techniques à mettre en relation avec la fin de vie annoncée du Réseau Téléphonique Commuté.

Le rapport 2018 du Médiateur comporte également :

- **6 recommandations** que le Médiateur adresse aux opérateurs,
- **7 exemples de médiation,**
- **6 fiches pratiques** pour le consommateur,
- **3 contributions portant sur la médiation et l'Europe** (la « nouvelle donne » pour le consommateur, le code des communications électroniques européen, les recommandations pour la réussite de l'espace unique de paiement en euros)

Le Médiateur, madame Claire Mialaret indique : « *Le terme de mon mandat de trois ans comme Médiateur des Communications Electroniques approche. Le paysage s'est fortement modifié depuis ma prise de fonctions en 2016 et, si la liste des griefs est encore longue et les marges de progrès significatives, la situation s'améliore et les chiffres mais aussi la réputation de la Médiation des Communications Electroniques en sont la preuve. Si celle-ci a pu apporter sa pierre à l'édifice de la relation client en évitant la cristallisation des mécontentements et la saisine du juge, tout en permettant le rétablissement d'un contact dégradé, elle aura joué son rôle et justifié la confiance que les uns comme les autres lui accordent.* »

A PROPOS DE L'ASSOCIATION DE LA MEDIATION DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES (AMCE).

Le secteur des Communications Electroniques est le premier secteur professionnel à s'être doté dès 2003 d'un dispositif de médiation et d'un Médiateur.

L'AMCE fédère la quasi-totalité des fournisseurs de service de communications électroniques (mobile, fixe, fibre), ainsi que d'autres professionnels, soit 45 membres. (33 opérateurs télécoms, 12 services d'annuaires téléphoniques et hébergeurs)

L'AMCE figure depuis février 2016 sur la liste des Médiateurs qui satisfont aux exigences du code de la consommation (articles L 153-1 à L153-3) ainsi que sur la liste de l'Union Européenne des médiateurs accrédités pour traiter de litiges transfrontaliers.

Retrouvez :

- L'intégralité du rapport d'activité 2018
<http://rapportmediateur2018.mediation-telecom.org/>
- La médiation des communications électroniques sur
www.mediation-telecom.org et sur Twitter @mediationtelco

*Etude réalisée auprès de 992 consommateurs ayant saisi le Médiateur via le site www.mediation-telecom.org et ayant reçu un avis du Médiateur entre le 1^{er} juin et le 30 octobre 2018

Contact presse : Dominique Martin 0607528511 dm@dominiquemartin.paris