

Gentilly, le 13 février 2018

## **COMMUNIQUÉ DE PRESSE**

### **Rapport d'activité 2017 du Médiateur des Communications Electroniques**

#### **Ralentissement de la croissance du nombre de saisines en 2017**

Madame Claire Mialaret, Médiateur des Communications Electroniques a présenté le 13 février son rapport d'activité 2017 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.

#### **Le Médiateur a reçu 13 030 demandes de médiation en 2017, un chiffre en croissance de + 8%.**

- En ralentissement toutefois par rapport à 2016 (12 098 saisines, + 28%).

#### **Le Médiateur a rendu 6026 avis, un chiffre en croissance de +8%.**

- En quasi stabilité par rapport à 2016 (5575 avis, en progression de 65% par rapport à 2015).

#### **Les avis du Médiateur sont acceptés à 95% par les consommateurs (97% en 2015).**

- 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% par les opérateurs (98% en 2015)**

- Taux en baisse du fait notamment d'un faible taux d'acceptation des avis du Médiateur par un opérateur. Ce taux reste néanmoins fort appréciable.

#### **La durée de traitement de dossiers est de 80 jours**

- En forte baisse par rapport à 2016 (135 jours) grâce au recrutement de nouveaux juristes.
- En deçà de la durée prévue dans les textes sur la médiation (90 jours).

#### **Les principaux domaines de litiges :**

- **La part de la téléphonie mobile** reste dominante avec **48,34%** des avis rendus (51% en 2016). L'effritement constaté depuis 2013 se poursuit lié à la part croissante des abonnements mobiles sans engagement.
- **La part de l'Internet et les offres combinées** est en légère hausse de 1 point avec **38%** des avis rendus (37% en 2016).
- **La fibre** génère **11%** des litiges (10 % en 2016). On constate un nombre important de dossiers liés à l'impossibilité de mise en œuvre d'un contrat souscrit ou à des travaux d'installation non réalisés dans les règles de l'art à l'intérieur des domiciles.
- **La part de la téléphonie fixe (RTC)** reste faible à **3%** (2% en 2016), probablement en relation avec la fin de vie annoncée du RTC.

**Les principaux types de litiges :**

- **La résiliation** : en forte hausse (**28%** vs 20% en 2016). Deux explications peuvent être apportées : une forte augmentation des résiliations dans le mobile liée à l'engagement ou à sa durée, contestés par les consommateurs (application de la loi châtel, réengagement non consenti par le consommateur..), ainsi qu'une offre par les opérateurs de migration alternative au RTC.
- **Les contrats** : en légère baisse (**27%** vs 28% en 2016), même si on constate une progression de 3 points pour l'Internet et les offres combinées liée aux attentes fortes des consommateurs en matière de qualité de service (débits, microcoupures, synchronisation...).
- **Les problèmes techniques** : en légère baisse (**24%** vs 25% en 2015). Seule la fibre croit d'1 point ce qui reste très faible en regard du déploiement de ce nouveau réseau.
- **La facturation** : en forte baisse encore cette année (**21%** vs 27% en 2016), explicable en partie par la baisse des litiges concernant le mobile et un premier effet de la fin du roaming.

Le rapport 2017 comporte également **les recommandations** que le Médiateur adresse aux opérateurs, **dix fiches pratiques** ainsi que **trois contributions** de la Direction Générale des Entreprises, de l'Arcep et de l'Association Française du Multimédia Mobile (AFMM).

Retrouvez l'intégralité du rapport d'activité sur <http://rapportmediateur2017.mediation-telecom.org/> et la médiation des communications électroniques sur [www.mediation-telecom.org](http://www.mediation-telecom.org) et sur Twitter @mediationtelco

\*Etude réalisée auprès de 1031 consommateurs ayant saisi le Médiateur via le site [www.mediation-telecom.org](http://www.mediation-telecom.org) et reçu un avis du Médiateur entre le 1er juillet 2017 et le 30 novembre 2017.

#### **A PROPOS DE L'ASSOCIATION DE LA MEDIATION DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES**

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

L'AMCE fédère la quasi-totalité des fournisseurs de service de communications électroniques (mobile, fixe, fibre), ainsi que d'autres professionnels soit [38 professionnels](#) (30 opérateurs télécoms et 8 services d'annuaires téléphoniques et hébergeurs) représentant 49 marques en France et dans les DOM TOM.

En 2017, 10 nouveaux adhérents ont rejoint l'AMCE : Vitis, (Sté Vidéofutur), Alsatis, OVH, 118 818, Digital solutions prod, Premium audiotel, Chmurtz Sarl (Marque AGATEIA), Amadeus mobile, Telco OI, Number 118/ND3.

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.

**Contact presse** : Dominique Martin 0607528511 [dm@dominiquemartin.paris](mailto:dm@dominiquemartin.paris)

**ASSOCIATION MÉDIATION DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES**

CS 30342 94257 GENTILLY

[www.mediation-telecom.org](http://www.mediation-telecom.org) - [@mediationtelco](https://twitter.com/mediationtelco)

Association loi 1901 - SIRET 449 135 680 00030