

# rapport d'activité 2017



**Le Médiateur**  
des communications  
électroniques

The background consists of various shades of blue forming abstract, overlapping geometric shapes. A yellow bracket is positioned to the left of the main text.

# **Faits marquants** 2017

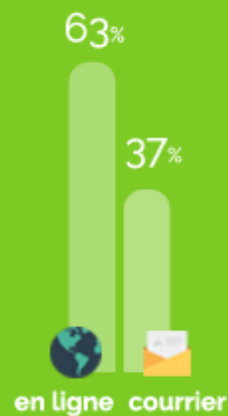
# 2017: une activité stabilisée

## Dossiers parvenus au Médiateur

2016

**12 098**

dossiers parvenus

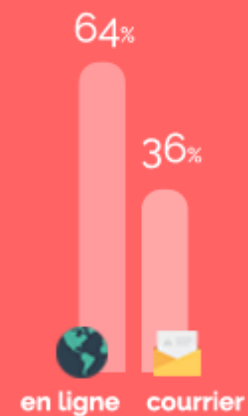


2017

**13 030**

dossiers parvenus

↑ +8%



## Avis rendus par le Médiateur

2016

**5575**  
avis rendus

2017

**6026**  
avis rendus

↑ +8%



## Recevabilité des dossiers

2016

2017

**44%**

recevables

**56%**

irrecevables

**42%**

recevables

**58%**

irrecevables



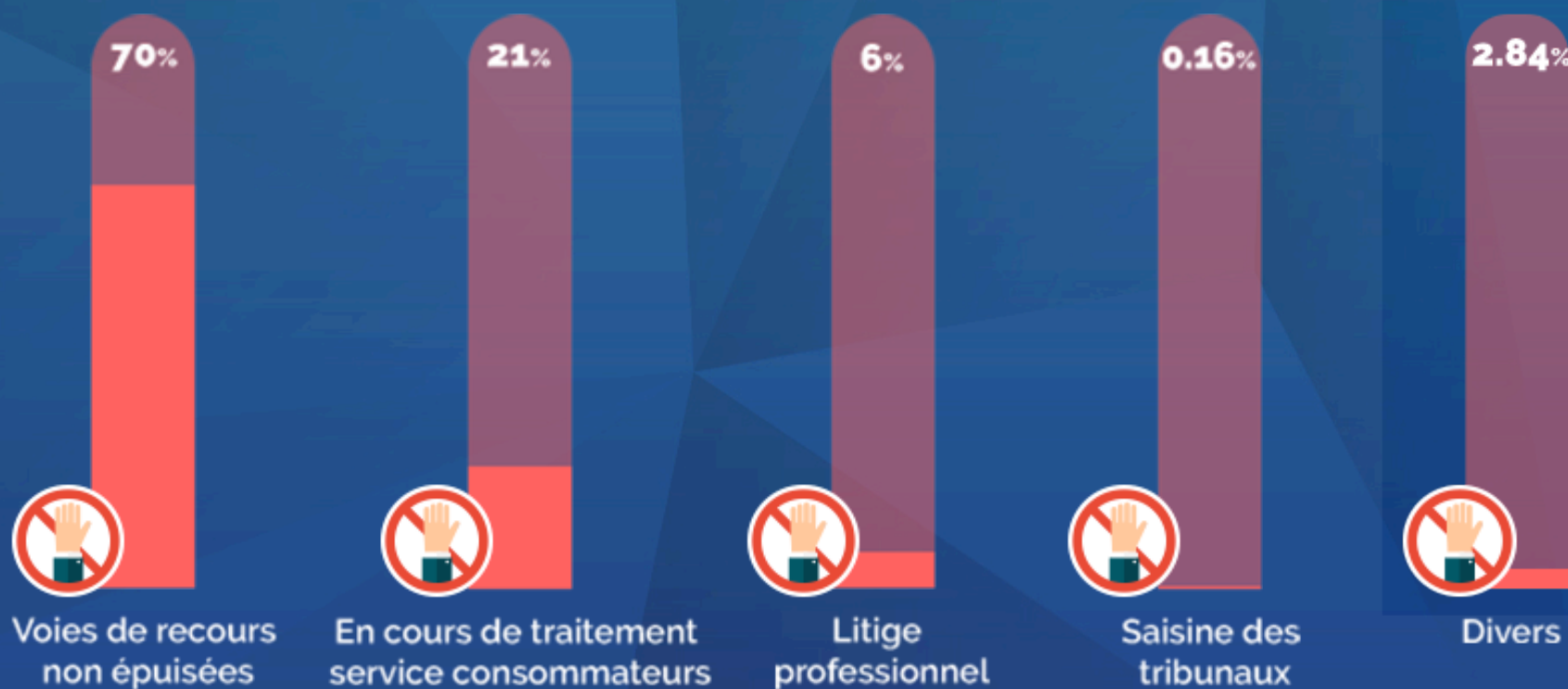
5276 dossiers

6822 dossiers

5514 dossiers

7516 dossiers

## Motifs d'irrecevabilité



## Durée de traitement globale **des dossiers**



**135**  
jours

2016



**80**  
jours

2017



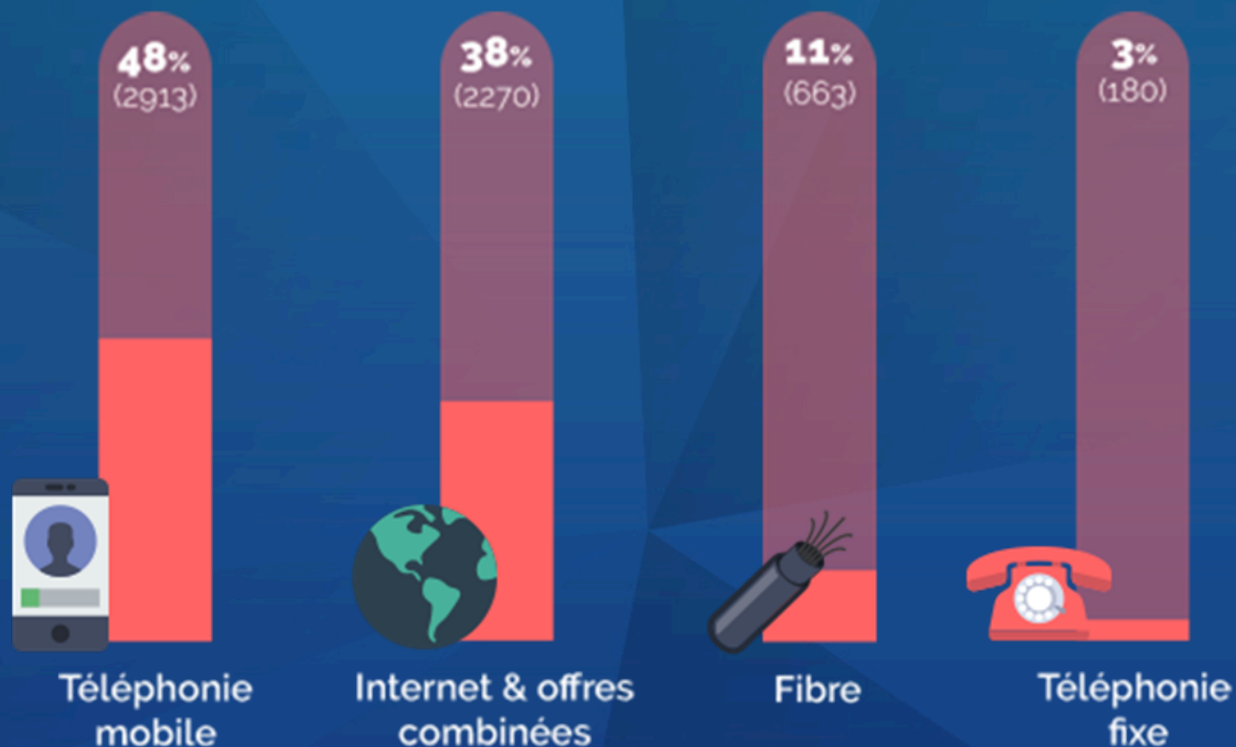
**90**  
jours

durée prévue dans  
les textes sur la médiation



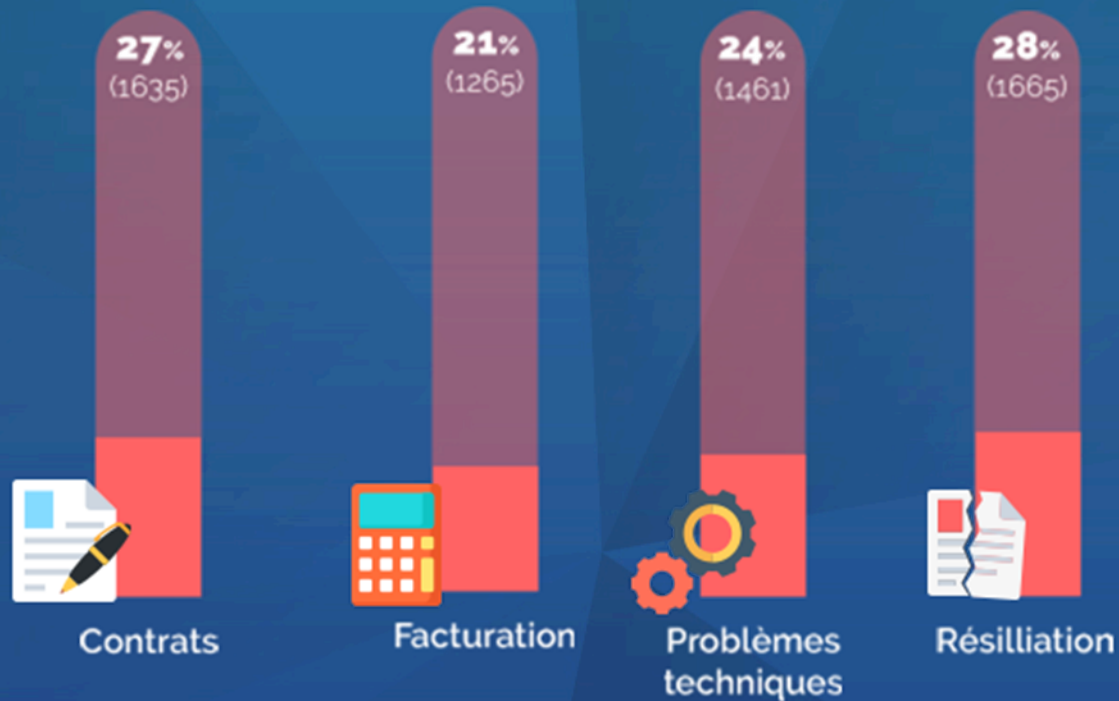
# 2017: les litiges

## Principaux domaines de litiges



**6026**  
avis rendus  
en 2017

## Principaux types de litiges



**6026**

avis rendus  
en 2017



Mobile

nombre d'avis rendus

2 913

2017/2016

Contrats



28%

819

-4

Facturations



27%

788

-6

Problèmes techniques



17%

506

0

Résiliation



27%

800

+9



Internet & offres combinées nombre d'avis rendus **2 270** 2017/2016

Contrats  **26%** 591 **+3**

Facturations  **16%** 361 **-5**

Problèmes techniques  **29%** 669 **-3**

Résiliation  **29%** 649 **+6**



Fibre

nombre d'avis rendus

663

2017/2016

Contrats



30%

196

+1

Facturations



9%

61

-3

Problèmes  
techniques



38%

255

+1

Résiliation



23%

151

+2



## Téléphone fixe (RTC)

nombre d'avis rendus

180

2017/2016

Contrats



16%

29

+1

Facturations



31%

55

-10

Problèmes  
techniques



17%

31

-7

Résiliation



36%

65

+37

# 2017: les Avis



## Avis du Médiateur acceptés par les **Opérateurs**

**97%**

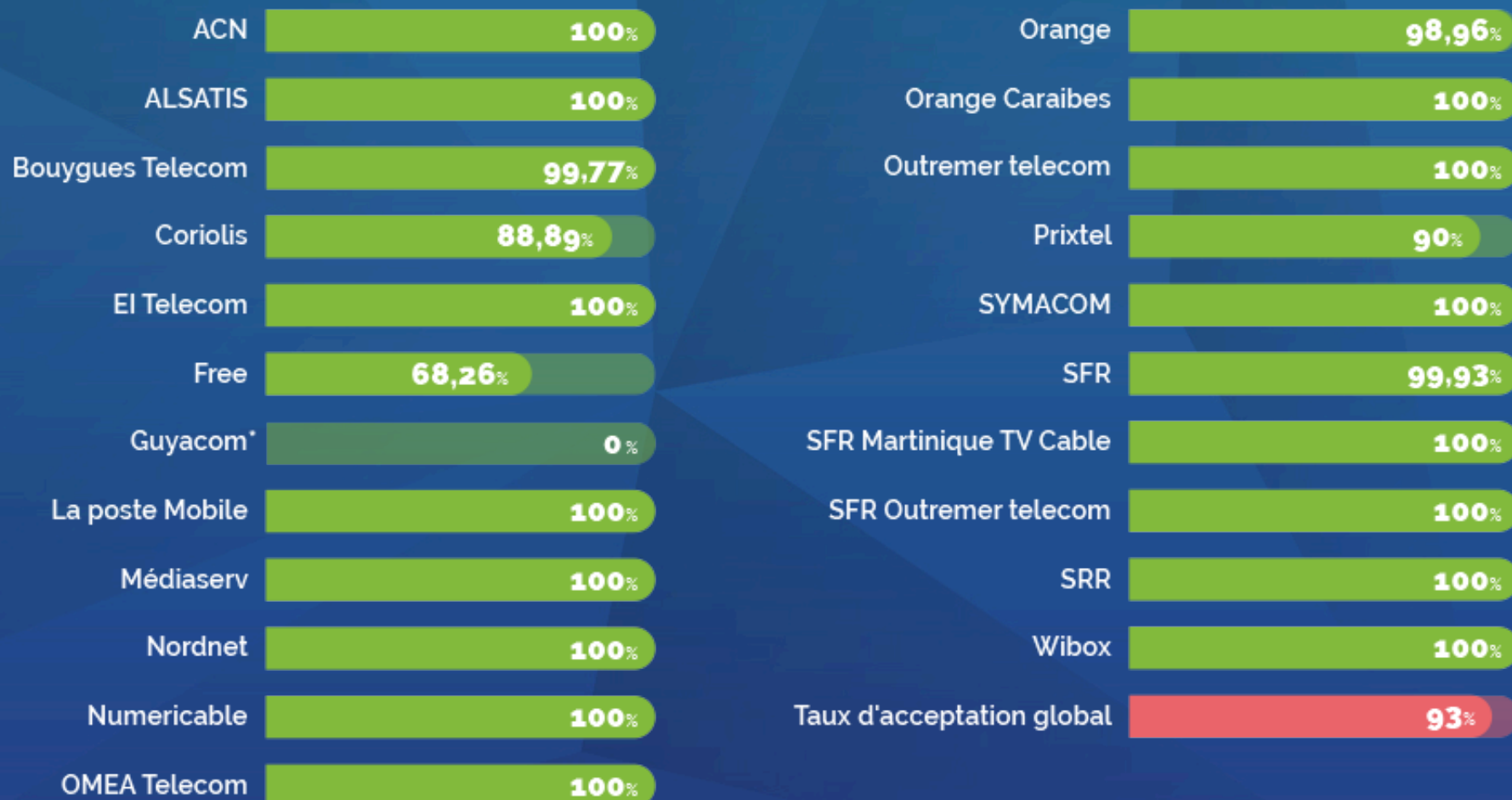
avis acceptés



**93%**

avis acceptés

## L'acceptation des avis du Médiateur par les opérateurs



## Avis du Médiateur acceptés par les consommateurs

2016

**97%**  
d'avis acceptés



2017

**95%**  
d'avis acceptés

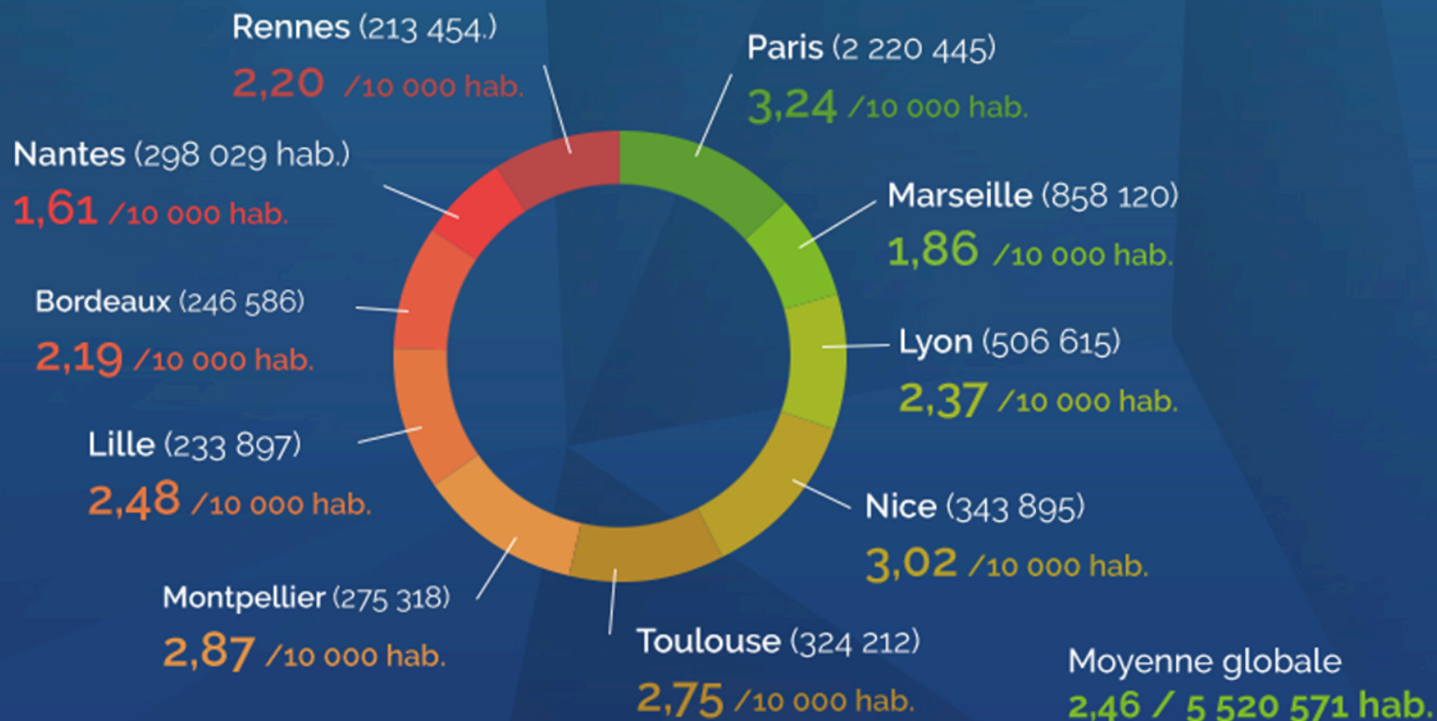


# 2017: L'origine des saisines

Étude

Qui saisit le Médiateur des Communications Electroniques ?

Top 10 - Répartition des saisines par ville



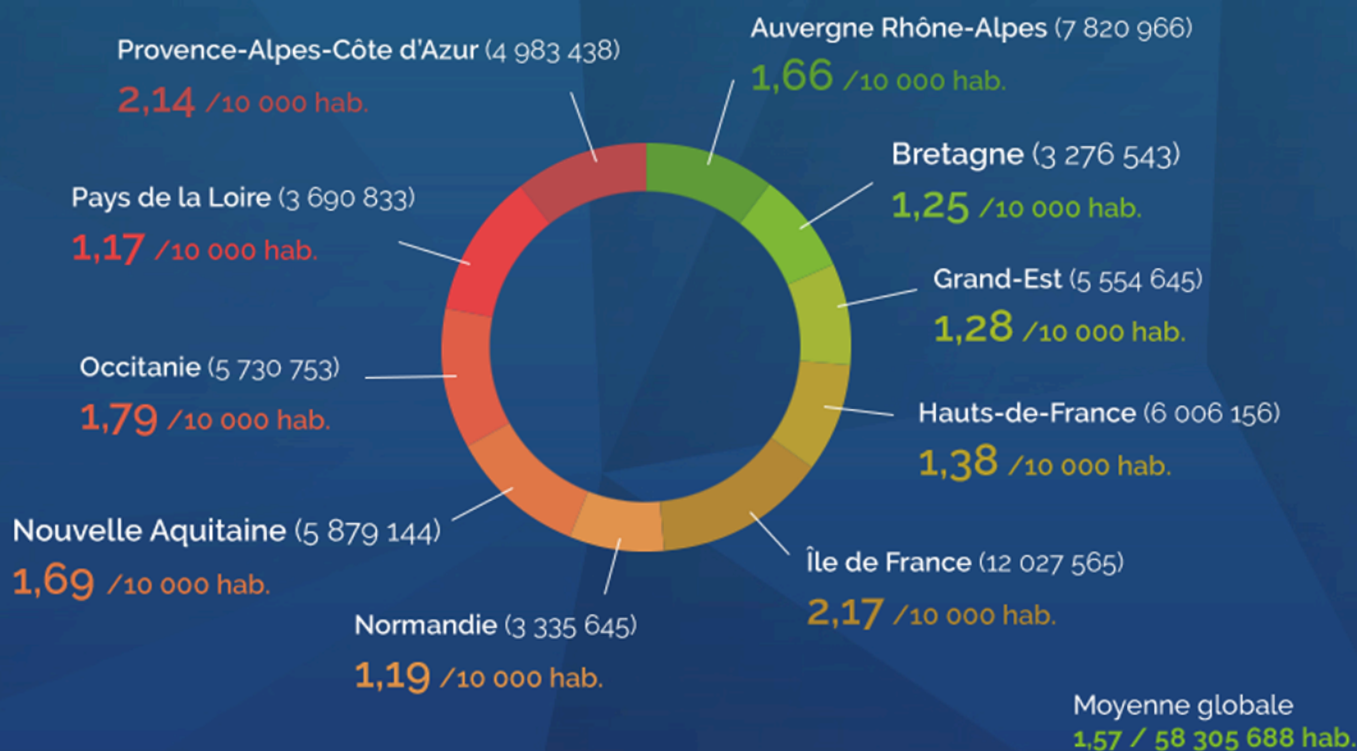
Méthodologie :

Traitement et géocodage par Shopper Strategy de 10611 saisines en France métropolitaine en 2017 (étude réalisée en décembre 2017)

## Étude

### Qui saisit le Médiateur des Communications Electroniques ?

#### Top 10 - Répartition des saisines par région

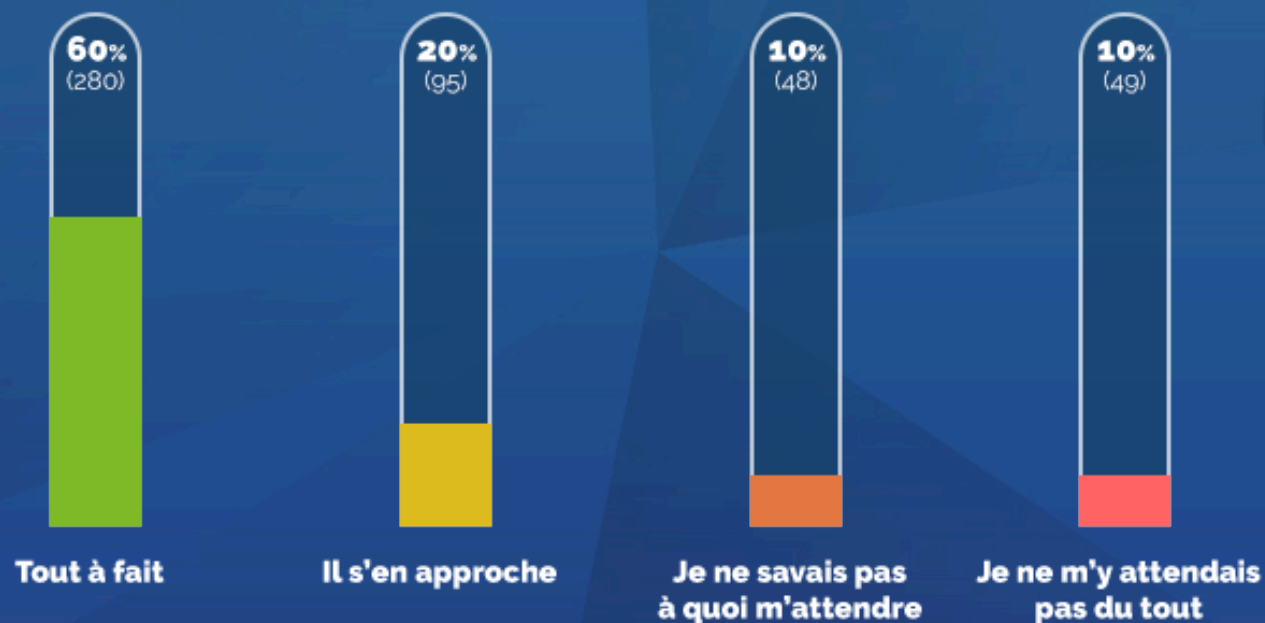


#### Méthodologie :

Traitement et géocodage par Shopper Strategy de 10611 saisines en France métropolitaine en 2017 (étude réalisée en décembre 2017)

# 2017: L'enquête de satisfaction

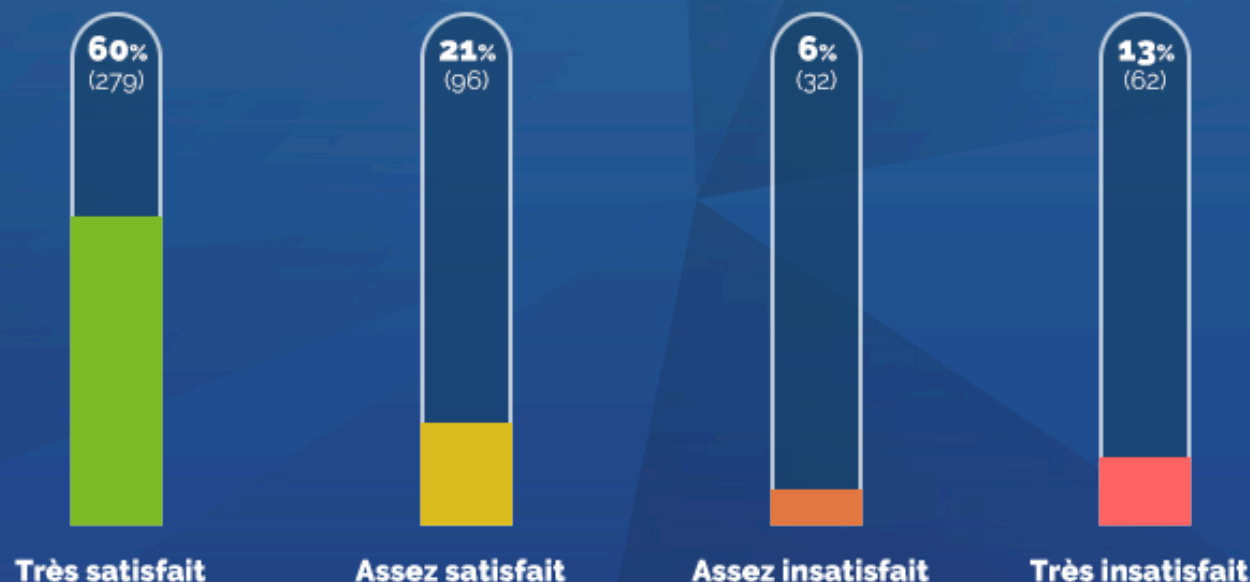
## La médiation répond à 80% aux attentes des consommateurs



**468**  
réponses  
obtenues



## 81% des consommateurs se déclarent globalement satisfaits du Médiateur et de la médiation des communications électroniques



**465**  
réponses  
obtenues

## 85% des consommateurs recommanderaient le recours au Médiateur



**465**  
réponses  
obtenues

# **2017: Recommandations et fiches pratiques**

## Exemples de recommandations 2017

Mobile

### **Roaming data / Détail de la facturation**

#### **CONTEXTE**

Le client conteste la facturation « hors forfait » de consommations data effectuées depuis un pays en dehors de l'Europe. La facture détaillée ne fait pas apparaître l'heure réelle du début des sessions Internet, puisqu'il est systématiquement indiqué 00h00.

#### **RECOMMANDATION DU MEDIATEUR**

Le Médiateur recommande aux opérateurs de respecter les dispositions prévues par l'arrêté du 31 décembre 2013 relatif aux services de communications électroniques. En effet, il résulte de l'annexe, point 5 « Facture détaillée », que la facture détaillée comprend pour chaque communication :

a) La date et l'heure du début de communication, de la session ou l'heure d'envoi du message ; [...]

# Exemples de recommandations 2017

Mobile

## 🗨️ Ouverture de ligne non sollicitée

---

### CONTEXTE

Un plus grand nombre de consommateurs contestent une ouverture de ligne dont ils ne sont pas à l'origine, en invoquant une « usurpation d'identité ».

### RECOMMANDATION DU MEDIATEUR

Le Médiateur recommande aux opérateurs d'être attentifs à la vérification des pièces produites par le demandeur (pièce d'identité, autorisation de prélèvement) lors de la souscription d'un abonnement et la commande d'un téléphone afin de pouvoir démontrer que le consentement du titulaire est établi. Des cas fréquents d'ouverture de ligne ou de souscription de contrats de location par des adolescents sans le consentement de leurs parents sont en effet à déplorer.

## Exemples de recommandations 2017

Mobile

### 66 Numéros sans frais et gratuits

#### CONTEXTE

Le client bénéficiaire d'un Pass International a émis des appels depuis un pays inclus dans le Pass vers des numéros sans frais de ce pays. Il conteste la facturation hors forfait au motif que la brochure tarifaire de son opérateur ne prévoit pas de facturation spécifique pour les numéros sans frais et gratuits. Dès lors, le client a cru que ces numéros étaient inclus dans son offre.

#### RECOMMANDATION DU MEDIATEUR

Le Médiateur recommande aux opérateurs, au titre de leur devoir d'information et conformément aux dispositions de l'article L.224-27 du Code de la consommation, de préciser dans leurs brochures tarifaires si les appels émis depuis l'étranger vers les numéros présentés comme « sans frais » et gratuits font l'objet d'une facturation hors forfait similaire à celle des numéros spéciaux.

## Fiches pratiques 2017

- Connaître les garanties en cas de panne ou dysfonctionnement de votre mobile
- Se protéger contre le « phishing »
- Adoptez les bons réflexes en cas de vol ou perte de votre mobile
- Utiliser votre mobile en croisière ou dans une zone frontalière
- Prévenir les risques de surfacturation avec les enfants
- Renvoyer son téléphone mobile à son opérateur télécom
- Avoir une couverture réseau suffisante et satisfaisante
- Régler la question d'une ligne ADSL qui ne fonctionne pas ou très mal
- Prévenir les risques liés à l'achat d'un mobile d'occasion
- Connaître les conséquences en cas de retard ou de non paiement de votre facture

# Médiation: quel rôle, quelle efficacité?



## Activité de la médiation des Communications électroniques

- Une des premières médiations par le nombre de ses saisines :
  - Médiation des assurances: 14 800 saisines en 2016
  - Médiation de la poste: 12 880 saisines en 2016
  - Médiation de l'énergie: 12 200 saisines en 2016
- Disparition des contentieux de communications électroniques auprès des tribunaux d'instance

## Activité de la médiation des Communications électroniques (suite)

- Les leviers d'une meilleure efficacité:
  - Verrou du contrat
  - Situations consommateurs « ubuesques »
  - Mise en œuvre des avis
  - Effectifs et compétence de nos interlocuteurs chez les opérateurs
- « j'alerte l'ARCEP » et médiation des communications électroniques

## Médiation des communications électroniques: son environnement

- Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation
  - Activité soutenue en 2017
  - Remise d'un rapport par les Médiateurs après deux années d'existence de la médiation de la consommation
- Arcep, DGCCRF, DGE
- Club des Médiateurs de services au public

# Médiation des communications électroniques: *Perspectives*

## Quels nouveaux litiges en 2018?

- Règlement **G**énéral protection des **D**onnées **P**ersonnelles
- Fin du Réseau Téléphonique Commuté
- Déploiement de la fibre
- « Roaming like at home »
- Modification du régime fiscal des options presse?

## Médiation de la consommation: une médiation parmi tant d'autres...

- La médiation sur tous les fronts: le « trop-plein »
- Dilution de l'image de la médiation?
- Explosion des modes de règlements alternatifs des litiges et multiplication des offres de service

# L'équipe de médiation



Retrouvez le

# rapport d'activité 2017



**Le Médiateur**  
des communications  
électroniques

<http://rapportmediateur2017.mediation-telecom.org/>