

Le médiateur des communications électroniques
BP 999 - 75829 Paris Cedex 17
www.mediateur-telecom.fr

Réalisation : Opinion Valley

Médiateur des communications électroniques

Rapport 2007



>> Médiateur des communications électroniques



© Govin Sorel



M. Raymond Viricelle,
Médiateur des communications électroniques

Diplômé de l'Ecole Nationale de la Magistrature, Raymond Viricelle débute sa carrière comme Magistrat à l'Administration Centrale du Ministère de la Justice. En 1976, il se voit confier le poste de sous-directeur du budget du Ministère de la Justice. En 1980, il est nommé Président de Chambre de la Cour d'Appel de Nouméa et en devient Premier Président en 1983. En 1985, Raymond Viricelle rejoint le Ministère de la Justice au titre de Directeur des services judiciaires. Détaché à la SNCF en 1989, il en sera Directeur Juridique jusqu'en 2000, date à laquelle il deviendra 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 également Officier de la Légion d'Honneur et des Palmes Académiques.

Raymond Viricelle est co-auteur avec Claude Bebear 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.



>> Introduction

L'année 2007 a été marquée par l'élargissement du périmètre de l'activité du médiateur avec, d'une part, l'extension de sa compétence aux différends relatifs à l'internet et, d'autre part, l'entrée de nouveaux membres dans l'A.M.C.E. Cet élargissement s'est traduit par un doublement du nombre de dossiers reçus avec 7 500 dossiers en 2007, contre 3 700 en 2008, et 2,5 fois plus de demandes traitées par le médiateur.

La **première partie** du rapport analyse ces dossiers tandis que la **deuxième partie** présente les avis rendus.

La **troisième partie** du rapport explicite, dans un but pédagogique, les cas dans lesquels le médiateur ne peut, sur le fond, satisfaire la demande du requérant, sans exclure la proposition d'un geste bienveillant, répondant ainsi à une demande exprimée lors de la commission de suivi en 2007.¹

Après quatre ans d'existence, le médiateur a également souhaité connaître la satisfaction des utilisateurs de la médiation, pour continuer à améliorer le service. L'enquête de satisfaction (**quatrième partie**) révèle ainsi que 74 % des clients se déclarent satisfaits du service de médiation.

Au-delà de l'examen des différends, le médiateur a également pour mission de formuler des recommandations pour éviter les litiges les plus récurrents. Sont ainsi présentés dans une **cinquième partie**, les principales suggestions du médiateur aux opérateurs ainsi que quelques conseils aux consommateurs, issus de l'expérience acquise.

Année de croissance et de consolidation, 2007 a également été marquée par des adaptations dans le fonctionnement du service de médiation, nécessaires pour gérer l'augmentation d'activité et faire évoluer les méthodes de travail. Renforcement des effectifs, adaptation des moyens informatiques, création d'un formulaire de saisine en collaboration avec les associations de consommateurs et nouvelle procédure de saisine online (**sixième partie**) sont autant d'initiatives qui contribuent à renforcer la capacité d'action du médiateur.

Reconnu, crédible et de plus en plus utilisé par les clients, le service de médiation participe concrètement au développement des modes alternatifs de règlement des litiges.

1. La Commission de suivi permet de réunir une fois par an, pour une présentation de l'activité du service de médiation, les représentants des associations de consommateurs, de l'ARCEP, de la DGCCRF et des opérateurs membres de l'A.M.C.E.



>> Sommaire

06 >> Analyse des dossiers reçus

- 07 Évolution globale 2006-2007
- 08 Analyse des demandes recevables

17 >> Analyse des avis rendus

- 18 La nature des avis
- 20 Les suites données aux avis
- 20 La durée de traitement

21 >> Les requêtes non satisfaites

- 22 Les principaux cas
- 23 Rejets de principe mais satisfaction partielle en équité
- 24 Particularités pour internet

25 >> Les résultats des enquêtes de satisfaction

- 26 Enquête auprès des utilisateurs
- 29 Enquête auprès des associations de consommateurs

30 >> Recommandations et conseils

- 31 Les recommandations aux opérateurs
- 33 Les conseils aux utilisateurs

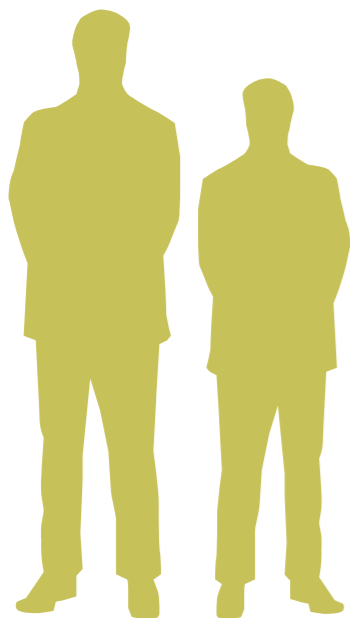
35 >> Développement de la Saisine Online

38 >> Conclusion

39 >> Annexes



>> Les dossiers reçus



>> Évolution globale 2006-2007

Le nombre de dossiers reçus double par rapport à 2006, passant de 3 723 à **7 466**. Cette progression, la plus forte depuis la création du service, s'explique, à titre principal, par l'ouverture de celui-ci aux litiges concernant l'**internet**. Elle témoigne également de la meilleure connaissance qu'ont les clients du système de médiation, grâce aux actions d'information mises en œuvre.



Doublment du nombre de dossiers reçus, notamment du fait de l'ouverture à internet

Rappel de l'évolution :

2004	2005	2006	2007
1 924	2 508	3 723	7 466

On doit cependant rappeler que le médiateur n'est compétent qu'à l'égard des opérateurs signataires de la Charte de Médiation², membres de l'A.M.C.E. À ce jour, peuvent accéder à la médiation les clients des opérateurs adhérents représentant les marques suivantes :

Bouygues Telecom	neuf Cegetel
Carrefour Mobile	neuf Club Internet
Debitel	neuf Mobile
Easy Neuf	Orange
France Télécom	Orange Internet
FRNET2 (anciennement TELE2)	SFR
M6 mobile by Orange	TELE2 Mobile
neuf	Ten by Orange
neuf AOL	Universal Mobile

875 réclamations concernant d'autres opérateurs ont ainsi dû être retournées à leur auteur, contre 694 en 2006.

2. La Charte de Médiation est annexée au présent rapport.



>> Analyse des demandes recevables

>> PRÉSENTATION GÉNÉRALE



Réorientation des demandes non-recevables pour traitement par les opérateurs

Dans le respect des principes retenus par l'avis du Conseil National de la Consommation (avis annexé au rapport d'activité 2006), déjà posés par la Charte de Médiation, seules ont été traitées les demandes présentées après épuisement des voies de recours internes proposées par chaque opérateur.

Cependant le demandeur est avisé du caractère prématuré de son recours et les coordonnées précises du service de l'opérateur auquel il doit s'adresser lui sont indiquées. Il est également rappelé que les demandes prématurées sont signalées à l'opérateur concerné et le faible nombre de réclamants qui reviennent ultérieurement auprès du médiateur montre que beaucoup d'entre eux ont pu obtenir satisfaction.



Près de 3 fois plus d'avis rendus en 2007, illustration d'une notoriété croissante du médiateur

Ces recours prématurés ont concerné **4 803** dossiers en 2007, dont 2 184 relatifs à l'internet, 1 826 relatifs à la téléphonie mobile et 793 relatifs à la téléphonie fixe.

Le nombre de dossiers qui ont été traités en donnant notamment lieu à un avis s'est ainsi élevé à **1 787**, soit une progression de **163 %**.

Rappel de l'évolution :

	2004	2005	2006	2007	
Téléphonie fixe	201	387	378	330	18 %
Téléphonie mobile	202	192	243	677	38 %
Internet	0	0	(59)*	780	44 %
Total	403	579	680	1 787	100 %

* Dans le cadre d'une expérimentation

Service de Médiation : des moyens renforcés et des méthodes de travail optimisées

Pour répondre à l'augmentation considérable du nombre de dossiers, les moyens du médiateur ont été adaptés par l'A.M.C.E. Le service assistant le médiateur est ainsi passé de 3 personnes en 2005 à **8** en 2007.

Il se compose désormais d'une déléguée générale (poste créé en 2006), de 5 juristes (dont 2 recrutés en 2007) et de 2 assistantes (dont un poste créé en 2007).



>> Les dossiers reçus

Ce renfort n'aurait cependant pas permis de faire face à la situation s'il ne s'était accompagné d'une profonde réforme des méthodes de travail. Celle-ci a permis une plus grande efficacité en concentrant les moyens de la médiation sur le traitement des **dossiers recevables**.

Elle se trouve complétée depuis mars 2008 par la mise en œuvre d'une **nouvelle application informatique** qui, évoquée plus loin dans le rapport, devrait permettre un traitement automatisé plus efficace des dossiers irrecevables.

Avant d'aborder l'analyse par nature de réclamation des dossiers traités, une précision s'impose : jusqu'à présent l'analyse de la typologie des différends était basée sur l'ensemble des demandes adressées au médiateur. A partir de 2007, l'analyse porte uniquement sur les dossiers qui ont fait l'objet d'un avis. Il s'avère toutefois que, sauf lorsque cela sera mis en valeur au fil de l'analyse, aucune rupture majeure d'évolution n'a été constatée.



Des moyens humains renforcés et des méthodes optimisées pour assurer un service de qualité

>> TÉLÉPHONIE FIXE

Le nombre des réclamations traitées, stable en 2005 et 2006, a tendance à diminuer en 2007 avec 330 avis rendus, en baisse de **13 %** par rapport à l'année 2006.

Principaux types de réclamations :

1 >> Factures	77	23 %
2 >> Contrat	77	23 %
3 >> Frais	64	19 %
4 >> Remboursements	46	14 %
5 >> Problèmes techniques	29	9 %
6 >> Résiliations	26	8 %
7 >> Appels spéciaux	8	3 %
8 >> Autres	3	1 %
Total	330	100 %



Le fixe : 18 % des avis rendus par le médiateur





Les factures
et les contrats restent
les principales sources
de réclamation

1 >> Factures (23 %)

Les réclamations concernent essentiellement des appels que le titulaire de la ligne soutient ne pas avoir émis, appels parfois passés à destination de numéros surtaxés.

Elles se heurtent le plus souvent à la jurisprudence, réaffirmée récemment par la Cour de cassation (arrêt du 12 juillet 2005), selon laquelle, **lorsque l'existence d'un contrat n'est pas en cause**, les appels figurant sur le relevé de communications sont, sauf preuve contraire, considérés comme ayant été effectivement émis.

2 >> Contrat (23 %)

Il s'agit à titre principal de problèmes de forfaits, d'options, de contestation de souscription ou de doléances relatives au délai de mise en service d'une nouvelle ligne.

Le nombre de litiges relatifs aux forfaits est non négligeable (28). Ces différends trouvent souvent leur cause dans un problème d'information sur l'étendue du forfait choisi, sur la nécessité ou non de conserver un forfait alors que l'on a changé d'opérateur ou encore sur la compatibilité entre certains forfaits et certaines options. Il peut également s'agir de souscriptions non souhaitées à des forfaits ou d'une modification ou suppression d'un forfait par l'opérateur.

Souvent réglées par l'opérateur après une saisine déclarée irrecevable, les contestations sont parfois la conséquence d'un démarchage aboutissant à l'envoi d'un contrat à la place de la brochure d'information attendue par le client.

3 >> Frais (19 %)

Entrent dans cette catégorie essentiellement les **frais de mise en service** et ceux d'**intervention de techniciens**.

Les clients ont du mal à comprendre qu'après un dégroupage infructueux, ils doivent souscrire une nouvelle ligne et s'acquitter de frais de mise en service, ce qui peut également être le cas après un déménagement.

Quant aux frais d'intervention de techniciens, les litiges sont moins nombreux, ce qui peut être la conséquence de la présentation plus systématique de devis préalables.



4 >> Remboursement (14 %)

Il s'agit en général de remboursements acceptés mais effectués tardivement. Fréquemment le problème se trouve réglé au cours de l'instance en médiation, mais le client n'est pas totalement satisfait car il souhaite un dédommagement pour le préjudice résultant du retard ainsi que pour ses frais.

5 >> Problèmes techniques (9 %)

Les problèmes techniques sont de plus en plus rares. Cela peut s'expliquer par le fait que les difficultés techniques concernent dorénavant plus particulièrement les offres internet.

6 >> Résiliations (8 %)

Trois cas sont observés :

- Parfois les contestations se rapportent à des **résiliations souhaitées** par le client, mais qui, à tort ou à raison, n'ont pas été prises en compte par l'opérateur.
- Le plus souvent c'est la mesure de **résiliation d'office** mise en œuvre par l'opérateur pour défaut de paiement de factures qui est contestée.
- En outre, beaucoup de clients acceptent mal de devoir continuer à payer un abonnement pendant la **période de suspension** qui précède en général la résiliation.

7 >> Appels spéciaux (3 %)

Cette catégorie, devenue anecdotique alors que les demandes s'y apportant occupaient le troisième rang en 2005, inclut les communications satellitaires émises via un « dialer ». Comme cela avait été annoncé les années précédentes, la diminution s'explique par la baisse du nombre de clients utilisant le bas-débit qui, seul, permet de telles communications.

Les clients haut-débit, en nombre toujours croissant, sont en principe protégés contre ce phénomène, sauf bien entendu si un modem bas débit est toujours branché sur la ligne téléphonique.



>> TÉLÉPHONIE MOBILE



Le mobile : 38 % des avis rendus par le médiateur

Dans ce domaine, la croissance est soutenue avec **677** dossiers traités, soit une augmentation de près de 180 % en 2007, contre 27 % en 2006.

Comme cela avait déjà été relevé, une telle évolution peut être expliquée en partie par la multiplication des offres et des tarifs pour répondre à des besoins plus ciblés, les nouvelles technologies et leur utilisation par une clientèle moins avertie.

Malgré les efforts d'information des opérateurs, on peut aussi évoquer la surprise, même si elle n'est pas toujours excusable, des utilisateurs de communications internationales lorsqu'ils reçoivent une facture d'un montant imprévu.

Principaux types de réclamations :



1 >> Contrat	219	32 %
2 >> Factures	154	23 %
3 >> Problèmes techniques	148	22 %
4 >> Résiliation	107	16 %
5 >> Autres	49	7 %
Total	677	100 %

1 >> Contrat (32 %)

La rubrique des contrats concerne principalement les **problèmes de forfaits** (78) mais également les litiges relatifs à la **portabilité** (18), aux **options** (49) et aux réengagements qui sont la conséquence d'un renouvellement de mobile ou tout simplement de la souscription d'une nouvelle option.

Plus rarement, ces litiges sont liés à un changement de titulaire de ligne (13) ou à une modification des conditions contractuelles (11).

Dans ces cas, la contestation concerne assez fréquemment l'impossibilité de revenir en arrière après un changement car l'ancienne formule n'est plus commercialisée.



2 >> Factures (23 %)

Cette rubrique appelle les mêmes observations qu'en matière de téléphonie fixe, avec cependant une spécificité liée aux **communications à l'étranger**, déjà évoquées les années précédentes.

À cet égard, les dispositions prises par les opérateurs en vertu de l'euro tarif (harmonisation et baisse des prix des communications mobiles en Europe) sont de nature à diminuer le nombre de différends même s'il est fréquent que des voyageurs ne se renseignent pas suffisamment ou parfois mettent en cause la pertinence des conseils qu'ils ont sollicités.

On doit également évoquer le cas des forfaits comportant des appels ou connexions internet illimités depuis la France métropolitaine, et qui se trouvent de ce fait non inclus dans les forfaits en cas de déplacements à l'étranger.

De façon générale, les contestations de facturation de certaines communications ou SMS avec services se heurtent, s'agissant de la téléphonie mobile, à des arguments techniques et juridiques.

C'est donc en se fondant sur des considérations d'équité et en relevant des lacunes au niveau de l'information préalable que le médiateur peut, dans certaines hypothèses, émettre un avis partiellement favorable au réclamant.

3 >> Problèmes techniques (22 %)

L'augmentation des différends liés aux **terminaux** (117) s'explique par les technologies toujours plus complexes mises en **œuvre** dans les nouvelles générations d'appareils. Cela génère de nouveaux types de dysfonctionnements étant observé que les pannes concernent souvent les mêmes modèles de mobile.

Ainsi, de nombreux clients n'ont pas été satisfaits du **service après-vente** proposé par leur opérateur (82).

Il arrive qu'en cas d'échange, ils ne soient pas suffisamment informés du risque de devoir supporter des frais si les conditions d'application de la garantie ne sont pas réunies.

À cet égard, le médiateur considère qu'ils ne sauraient se voir imputer la responsabilité d'une détérioration apparente si celle-ci n'a pas été constatée de façon contradictoire lors de la remise de l'appareil au représentant de l'opérateur concerné.



Les communications à l'étranger : des efforts de pédagogie à poursuivre



Les problèmes techniques, notamment le service après-vente : une source de litiges importante



4 >> Résiliations (16 %)

La résiliation, et plus précisément les frais qui peuvent en résulter du fait du non respect de la période minimale d'engagement (résiliation anticipée), restent la source d'un certain nombre de réclamations. Toutefois, les progrès réalisés dans l'information sur ces durées d'engagement permettent d'en réduire le nombre.

5 >> Autres (7 %)

Cette catégorie (49 dossiers) comporte 35 demandes de remboursement et dédommagement et 14 différends relatifs aux comptes rechargeables dont la date d'expiration arrivée à son terme a entraîné la perte du numéro pour le titulaire.

>> INTERNET

Le traitement expérimental de certains dossiers relatifs à l'internet depuis le 1^{er} juin 2006 a permis aux membres du service de se former aux techniques de l'internet. Depuis le 1^{er} janvier 2007, le médiateur est pleinement compétent pour traiter des différends liés à l'internet et a fait face à un volume déjà important de dossiers.

Les requêtes traitées se rattachant à l'internet se sont en effet élevées en 2007 à **780**, soit 43 % du total des avis rendus.



Depuis 2007, le médiateur traite des différends liés à l'internet

Principaux types de réclamations :

1 >> Connexion (absence de connexion ou dysfonctionnement, rarement éligibilité)	378	48 %
2 >> Contrat (contestation de souscription ou de tarif, rétractation)	177	23 %
3 >> Facturation (contestation du montant ou de prélèvements bancaires)	126	16 %
4 >> Résiliation (prise en compte tardive ou contestation des frais)	99	13 %
Total	780	100 %



1 >> Connexion (48 %)

La majorité des litiges soumis au médiateur concerne la qualité du service, en particulier les **interruptions** ou les **dysfonctionnements de la connexion internet** voire du téléphone via la Voip.

Certains clients ne sont pas satisfaits du débit fourni ou se plaignent de ne pas pouvoir avoir accès à l'ensemble des services souscrits (ex : la télévision qui ne fonctionne pas).

Multiplés peuvent être les causes de ces différends. Le matériel du consommateur, sa capacité à l'exploiter, la ligne, le réseau, les branchements, les filtres sont autant de sources de dysfonctionnements possibles.

Pour plus d'informations sur les aspects techniques, les clients peuvent se référer au guide pratique des communications électroniques, édité par le Conseil National de la Consommation (consultable sur le site internet du médiateur).

2 >> Contrat (23 %)

Cette rubrique recouvre les problèmes de **forfaits**, de **tarifs** qui évoluent (à la baisse à certaines périodes mais qui ne sont accessibles que pour les nouveaux clients), de **rétractation** ainsi que l'incidence des périodes minimales d'engagement. S'y trouvent également les rares dossiers traités concernant les dégroupages abusifs.

Les clients demandent aussi régulièrement réparation pour les désagréments subis du fait de l'interruption des services, ayant eu connaissance de la jurisprudence imposant au fournisseur d'accès internet une obligation de résultat.

3 >> Facturation (16 %)

La plupart des différends concernent la facturation d'appels qui ne sont pas couverts par les offres « tout compris » comme certains appels internationaux ou les appels vers des numéros spéciaux. Il peut également s'agir de la facturation d'options ou de la location de matériel. Souvent aussi, les premières factures ne sont pas comprises par les clients car les offres sont facturées au prorata et la facture peut comporter des régularisations.



L'internet : 43 % des avis rendus par le médiateur



4 >> Résiliation (13 %)

Les problèmes de résiliation ressemblent très sensiblement à ceux rencontrés en matière de téléphonie fixe ou mobile, à savoir les résiliations non prises en compte ou les frais accompagnant une résiliation anticipée.

Remarque générale

On aura peut-être relevé que ne sont pas recensés parmi les causes de litiges les dégroupages abusifs ou les écrasements de ligne alors que ces incidents sont fréquemment évoqués par les associations de consommateurs ou les services publics. En fait les requêtes reçues à ce titre ne font que très rarement l'objet d'un avis, pour deux raisons :

- Soit elles ne concernent pas un opérateur membre de l'A.M.C.E.
- Soit elles sont formulées prématurément, les réclamants étant alors invités à épuiser préalablement les recours internes auprès de leur opérateur. La plupart de ces clients doivent obtenir satisfaction dans ce cadre car très peu de requêtes reviennent auprès du médiateur.



>> Les avis rendus



Tous les dossiers déclarés recevables au cours d'une année étant normalement traités, on retrouve par hypothèse un nombre identique d'avis émis.

	2006	2007	
Téléphonie fixe	378	330	(-13 %)
Téléphonie mobile	243	677	(+178 %)
Internet	(59)*	780	-
Total	680	1 787	(+163 %)

* Expérimentation en cours d'année

Mis à part le volume important d'avis concernant l'internet qui représente près de 45 % du total, on peut noter la baisse de plus de 10 % de ceux relatifs à la téléphonie fixe et la croissance de près de 180 % de ceux relatifs à la téléphonie mobile.

>> La nature des avis

	2006	2007	
Requêtes satisfaites	445	1 456	(soit 81 %)
• Totalement	150	685	
• Partiellement	295	771	
Requêtes non satisfaites	235	331	(soit 19 %)
Total	680	1 787	

Une requête est qualifiée de « totalement satisfaite » quand l'intégralité de sa demande est accordée au réclamant.



>> Les avis rendus

Comme les années précédentes, les courriers de remerciements reçus montrent cependant que l'essentiel pour un réclamant est de voir sa cause reconnue en son principe même si la demande n'est pas entièrement satisfaite, en particulier sur le plan de l'indemnisation souhaitée.

Par rapport aux années antérieures, le pourcentage d'avis favorables est plus important puisqu'il passe de 61 % en 2005, puis 65 % en 2006 à **81 %** en 2007.

Même si l'augmentation du nombre des avis favorables concerne toutes les catégories, cette évolution s'explique en grande partie par un taux de satisfaction assez nettement supérieur en ce qui concerne les réclamations liées à internet par rapport à celles concernant la téléphonie. L'existence d'une obligation de résultat qui, selon la jurisprudence, s'applique aux fournisseurs d'accès internet (FAI) en est la cause.



81 % des clients qui recourent au médiateur obtiennent satisfaction

Selon cette jurisprudence, réaffirmée par un arrêt de la Cour de Cassation rendu le 8 novembre 2007, « *le FAI ne peut, au-delà du cas de force majeure, se dégager de son obligation essentielle, justement qualifiée d'obligation de résultat, d'assurer effectivement l'accès promis* ».

Ainsi le constat d'un problème technique retardant anormalement la mise en place de la connexion initiale ou perturbant son fonctionnement suffit pour que l'avis rendu soit favorable au réclamant pourvu que sa responsabilité personnelle ne soit pas en cause.

Ventilation des requêtes satisfaites

Téléphonie fixe	237	soit un taux de 72 %
Téléphonie mobile	501	74 %
Internet	718	92 %
Total	1 456	

On doit relever que ne sont pas comptabilisés à part les cas dans lesquels, une réclamation ayant été déclarée recevable, l'opérateur saisi par le médiateur accède à la demande présentée, ce qui logiquement rend inutile la rédaction d'un avis motivé. La réactivité des opérateurs se fait ainsi au bénéfice du client et du service de médiation.

Ces requêtes se sont élevées à **179** au cours de l'année 2007 et elles figurent dans le total des avis considérés comme favorables (1 747).





>> Les suites données aux avis



99,5 % des avis rendus
sont suivis par
les opérateurs

Bien que la Charte de Médiation laisse une totale liberté aux opérateurs de ne pas suivre un avis, il est exceptionnel que cette possibilité soit utilisée. En 2007, seuls **9 avis** n'ont pas été suivis sur les 1 787 avis rendus.

À cet égard, le médiateur estime toujours que, malgré le très faible nombre d'avis non suivis, il convient de maintenir la possibilité pour un opérateur de ne pas suivre un avis car elle est de nature à susciter des débats internes approfondis, source de progrès qui n'auraient pas lieu si les avis étaient contraignants.

Il est à noter qu'en 2007, une décision judiciaire a débouté un requérant qui avait saisi le tribunal à la suite d'un avis proposant de lui allouer en équité une somme de 150 €, avis que l'opérateur concerné n'avait pas suivi.

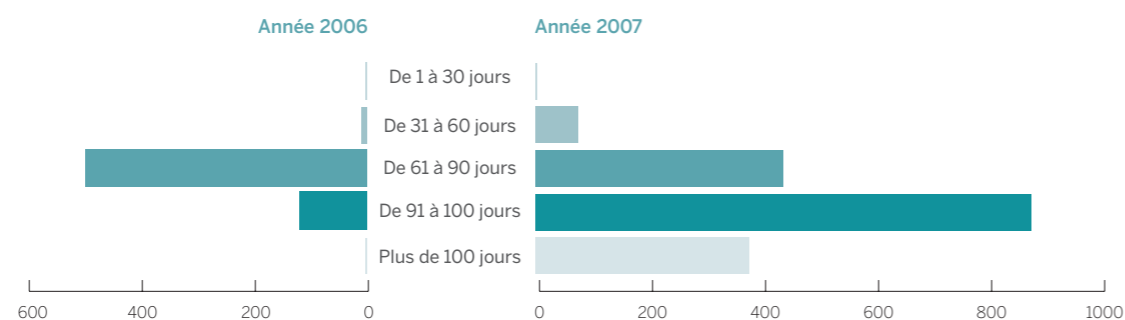
>> La durée de traitement



Accélérer le traitement
des dossiers : une priorité
pour 2008

Alors que la Charte de la Médiation prévoit que les dossiers recevables doivent être traités dans un délai de 3 mois, la durée moyenne de traitement en 2007 a été de 92 jours.

Il faut toutefois reconnaître que cette moyenne est trompeuse et que le nombre de dossiers non traités dans le délai prévu a augmenté sensiblement. Cependant environ 80 % des avis ont été rendus moins de 100 jours après réception de la requête.



Le médiateur et l'A.M.C.E. sont conscients de la nécessité de réduire ces délais, et en font une priorité pour 2008. Le renforcement des équipes du médiateur et l'optimisation des méthodes de travail effectuée en 2007 devraient avoir un effet positif de régulation sur les prochaines années.

>> Les requêtes non satisfaites





L'équité : une spécificité du médiateur, qui permet très souvent de trouver un compromis

Pour faire suite à une demande de pédagogie exprimée par les organisations de consommateurs, voici les principaux cas dans lesquels les requêtes n'ont pu être satisfaites.

En 2007, ces requêtes non satisfaites ont concerné **19 %** des avis rendus par le médiateur, en constante diminution par rapport aux années précédentes, 81 % des requérants ayant obtenu totalement ou partiellement satisfaction en 2007.

L'existence de motifs, notamment juridiques, justifiant cette décision n'interdit cependant pas au médiateur de proposer un geste fondé sur **l'équité**.

>> Les principaux cas

- Les cas où l'opérateur en cause a déjà accordé au réclamant un geste que le médiateur considère comme ayant réglé de façon satisfaisante le différend.
- **L'existence de la prescription** prévue par l'article 34-2 du Code des Postes et Communications Electroniques qui fixe un délai d'un an pour réclamer le remboursement du prix de prestations.

On doit cependant noter que les dispositions relatives aux courtes prescriptions étant d'interprétation stricte, la prescription annale ne s'applique pas à une demande de remboursement de prélèvements effectués par erreur alors qu'ils correspondaient aux factures d'un autre client. La demande ne concernait pas des prestations fournies au réclamant.

Par ailleurs, lorsque **l'opérateur** aurait pu ou dû s'apercevoir d'une facturation anormale, il peut être **en partie responsable des conséquences** pour le client de l'application de la prescription.

- Le fait que la demande soit fondée sur **l'ignorance d'une information alors que celle-ci, figurant dans les Conditions Générales d'Abonnement**, est opposable au client lorsque sont respectées les conditions posées par l'article L 111-1 du Code de la Consommation (le consommateur doit être en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du service).
- L'absence de griefs à l'égard d'un opérateur qui a **modifié une offre** dans un sens défavorable au client lorsqu'il a respecté les conditions posées par l'article L 121-84 du Code de la Consommation (information effective du client au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification et avis de la faculté de résiliation sans frais).



>> Les requêtes non satisfaites

- Le maintien d'une facturation contestée alors que le client, ayant opté pour une présélection, avait omis de **résilier des options en cours**. Cependant un rappel est parfois adressé à l'opérateur bénéficiant de la présélection de l'obligation d'informer son nouveau client des démarches à accomplir auprès de l'opérateur d'origine.
- Le rejet des **contestations de communications** en raison de la présomption qui s'attache au relevé de communications, reconnue par la Cour de Cassation (Arrêt du 12 juillet 2005) lorsqu'il existe un écrit constatant l'abonnement. Sauf éléments de preuve contraires, les communications qui y figurent sont présumées avoir été émises à partir de la ligne concernée.
- **La preuve incomplète du préjudice invoqué**. En application des principes du Code Civil (art. 1149 et suivants) 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 est limitée à ce qui était prévu ou prévisible et elle est subordonnée à la preuve d'une perte réelle ou d'une dépense effective.
- Les raisons juridiques qui empêchent de **donner suite à une demande d'indemnisation d'un préjudice commercial** résultant de l'inexécution de sa prestation par un opérateur (dysfonctionnements, retards...) :
 - application au profit de l'opérateur, en l'absence de faute lourde de sa part, d'une clause limitative de responsabilité reconnue non-abusive.
 - demande concernant une perte de chiffre d'affaires alors que ne pourrait être éventuellement réparée que la perte du bénéfice escompté et ce, sous réserve de preuve pertinente.

>> Rejets de principe mais satisfaction partielle en équité

Dans les diverses hypothèses qui viennent d'être évoquées, il est fréquent que le médiateur fasse appel à l'équité pour obtenir néanmoins un geste de l'opérateur.

Il peut en être ainsi, après une étude du cas, dans les situations suivantes :

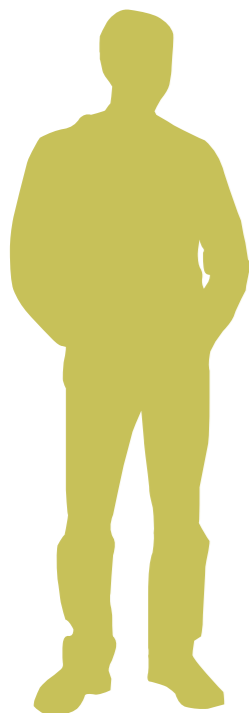
- erreur de paramétrage du terminal ou erreur de manipulation manifeste du client en voyage à l'étranger ayant, par exemple, entraîné des consultations répétées de sa messagerie ou des transmissions multiples.
- vol d'un portable alors que, selon la jurisprudence, le client est responsable de l'utilisation de sa carte SIM.



Un tel geste est notamment demandé et, en général, obtenu de la part de l'opérateur qui, en l'absence du vol ou de l'erreur, n'aurait pas eu l'occasion d'établir une facturation aussi importante, quand bien même une prestation a été fournie par l'opérateur et que sa responsabilité n'est pas en cause.

>> Particularités pour internet

- Rejet d'une requête portant sur la **non fourniture du débit maximum théoriquement possible**, l'obligation de résultat qui pèse sur le fournisseur d'accès ayant accepté la souscription ne s'appliquant qu'au débit minimum.
- Rejet de **demandes de remboursement** de communications non couvertes par la « **téléphonie illimitée** » si le client, malgré des instructions précises de l'opérateur, avait branché son téléphone sur le modem avant de recevoir l'avis de son activation.
- Refus d'exonérer un client de **frais de résiliation** car la volonté de bénéficier d'un **dégroupage** au profit d'un autre opérateur, sans autre circonstance, ne constitue pas un « motif légitime » de résiliation.
- Rejet d'une demande d'**indemnisation** fondée sur le fait qu'**une ligne n'est pas éligible à l'ADSL**, les pouvoirs publics n'ayant pas inclus l'internet Haut Débit dans les obligations de « service universel » assignées à l'opérateur.



>> Les résultats des enquêtes de satisfaction



Plusieurs enquêtes ont été conduites sur le dernier trimestre 2007 auprès des utilisateurs du service de médiation et des associations de consommateurs pour évaluer leur satisfaction et en tirer des enseignements.

>> Enquête auprès des utilisateurs



Un taux de retour de 44 % qui atteste de l'intérêt pour la médiation

Sur 587 questionnaires envoyés aux utilisateurs, 256 ont répondu (soit 44 %), ce qui représente un taux de retour au-dessus des moyennes habituelles dans ce genre d'enquêtes et témoigne de l'intérêt que les utilisateurs portent au service de médiation des communications électroniques.

Les principaux résultats sont les suivants :

>> Par quel moyen le client a-t-il connu le médiateur ?



	Internet	Opérateur	Associations	DDCCRF	Entourage	Médias
Total	36 %	25 %	15 %	9 %	8 %	7 %

Les réclamants ont principalement connaissance du médiateur via internet ou leur opérateur. Les associations de consommateurs, la DDCCRF et les médias sont des relais complémentaires de l'existence du médiateur.

>> L'avis et les explications du médiateur ont-ils été compris ?



	Oui	Partiellement	Non
Total	84 %	10 %	6 %



>> Les résultats des enquêtes de satisfaction

Les avis rendus par le médiateur sont jugés très majoritairement compréhensibles par les utilisateurs, même lorsque la requête n'a pas été satisfaite. Les efforts de pédagogie auxquels le médiateur apporte une attention particulière, semblent donc porter leurs fruits.

Cette observation est confirmée par le fait que plus de 70 % des utilisateurs qui ont vu leur requête non satisfaite ont compris l'avis du médiateur, alors qu'ils ne sont que 7 % à se dire convaincus par les arguments du médiateur.

>> La solution proposée est-elle jugée satisfaisante ?



Nature des avis	Oui	Partiellement	Non
Avis en faveur du client	80 %	11 %	9 %
Compromis	40 %	30 %	30 %
Avis en défaveur du client	4 %	7 %	89 %
Total	55 %	19 %	26 %

Les réponses à cette question sont directement liées à la nature des avis rendus. En moyenne, **55 %** des réclamants se sont dit totalement satisfaits, et **19 %** partiellement satisfaits.

Au-delà de ces constatations, ces chiffres démontrent l'intérêt même de la médiation qui s'appuie non seulement sur des arguments juridiques mais aussi sur l'équité pour proposer des solutions de compromis qui n'auraient peut-être pas été trouvées sans l'intermédiation d'un tiers. **Les compromis représentent en effet 45 % des avis rendus.**



74 % des utilisateurs se déclarent totalement ou partiellement satisfaits



>> L'intervention du médiateur a-t-elle permis de résoudre le différend ?

Nature des avis	Oui	Partiellement	Non
Avis en faveur du client	78 %	9 %	13 %
Compromis	35 %	31 %	34 %
Avis en défaveur du client	0 %	18 %	82 %
Total	52 %	19 %	29 %



71 % des utilisateurs considèrent que leur différend a été réglé totalement ou partiellement

Ces chiffres appellent plusieurs remarques, exprimées notamment dans les commentaires des utilisateurs :

- Certains requérants se sont exprimés alors qu'ils sont encore en attente du retour de l'opérateur.
- Des clients satisfaits du dédommagement reçu expriment cependant leur mécontentement sur le fond. Parlant par exemple de la connexion internet, un utilisateur s'est exprimé ainsi : « *le dédommagement, c'est bien, mais j'aurais préféré que tout fonctionne* ».
- Plusieurs utilisateurs ont également fait part, dans leurs commentaires, de leur souhait de voir perdurer l'intervention du médiateur pour suivre l'application de l'avis.

Pour rappel, les avis du médiateur ne sont pas obligatoires mais quasi systématiquement suivis par les opérateurs qui ont un mois pour faire part au requérant de leur décision de le suivre ou non. Certains opérateurs l'appliquent directement, sans en faire part au requérant préalablement. Quant au délai d'application de l'avis, il peut être plus ou moins long selon le problème en cause.

Le médiateur souhaite faire du suivi de l'application des avis un de ses chantiers 2008, en informant plus clairement, dans les avis rendus, sur les prochaines étapes. Une des réponses pourrait être de demander aux opérateurs de s'engager auprès du requérant sur un délai d'application de l'avis.



>> Les résultats des enquêtes de satisfaction

>> Le délai de traitement est-il raisonnable ?

76 % des réclamants estiment que le délai de traitement est raisonnable.

>> Le recours au médiateur est-il conseillé à des proches ?

84 % des réclamants conseilleraient à leurs proches de saisir le médiateur.

>> Enquête auprès des associations de consommateurs

Parallèlement, une enquête de satisfaction a été réalisée auprès des associations de consommateurs qui se font le relais de certains différends. Les mêmes questions étaient posées, notamment concernant la clarté des avis rendus, l'utilité de l'intervention du médiateur et son rôle, ainsi que la durée de traitement.

La quasi-totalité des associations contactées a répondu à cette enquête, soit 33 réponses.

Les principaux enseignements :

- **96 %** des associations pensent que l'avis du médiateur était **compréhensible** ;
- **66 %** des associations estiment que l'intervention du médiateur a permis de **résoudre le litige** totalement (39 %) ou partiellement (27 %) ;
- **55 %** des associations estiment le **délai de traitement** raisonnable ;
- **92 %** des associations jugent la médiation comme un **mode alternatif efficace de règlement des litiges** ;
- Toutes les associations jugent que le formulaire de saisine est un outil pratique qui permet de comprendre le processus de traitement des différends.



Un système reconnu et jugé pertinent et efficace pour régler les litiges



>> Recommandations et conseils



À l'occasion d'un avis ponctuel adressé à un opérateur, le médiateur est souvent amené à formuler une recommandation. Le rapport 2006 en a évoqué certaines que les opérateurs avaient d'ailleurs prises en considération.

L'objet ici est d'évoquer les principales recommandations émises ou rappelées au cours de l'année 2007, et de **suggérer certaines initiatives, notamment sur le plan de l'information, qui seraient de nature à éviter des litiges.**

Il a paru également utile, à la lumière de l'expérience acquise par plusieurs années d'examen des requêtes, de mettre en valeur quelques conseils destinés aux utilisateurs afin de les mettre à l'abri de déboires assez fréquents.

>> Les recommandations aux opérateurs

>> INFORMATION ET PEDAGOGIE RENFORCEES

L'information sur les droits et les obligations des opérateurs et des clients est souvent au cœur des différends traités par le médiateur. Une des préconisations principales du médiateur est que les opérateurs renforcent leurs efforts d'information et de pédagogie, et notamment :

- Les cas de **transferts de ligne fixe** (déménagement par exemple) : ces transferts pouvant impliquer la naissance d'un nouveau contrat et la facturation de frais d'ouverture, il convient de le préciser clairement dans les conditions générales et d'en aviser le client dès sa demande.
- **Le suivi de la consommation à l'étranger** : faire clairement connaître au client que le système lui permettant de suivre sa consommation est actualisé avec un délai supérieur pour les communications en roaming à l'étranger par rapport aux communications émises en France, du fait de l'interconnexion avec des réseaux étrangers.
- **La lisibilité des documents** : si dans les documents informatifs, notamment les brochures tarifaires, les renvois en bas de page sont inévitables, il convient notamment de les classer clairement (ce qui est déjà préconisé par l'avis du CNC relatif à la publicité), mais également de passer à la ligne à chaque numéro pour faciliter leur appréhension par le lecteur.
- **La pédagogie sur les tarifs et les communications** : La tarification des consommations « en data » serait par exemple mieux comprise si des exemples en illustraient l'application (le visionnage d'un clip de x minutes correspond à X Mo...etc.). Par ailleurs, quelques définitions de base pourraient utilement être rappelées sous forme de renvois, dans les factures par exemple, pour certaines communications (WAP/WEB, appel local par exemple).





Un objectif prioritaire :
réduire le nombre de
demandes prématurées
(70 % en 2007)

- **La pédagogie sur les débits** : chaque document contractuel signé par le client ou chaque document de confirmation adressé par l'opérateur devrait préciser, par rapport au débit théorique, le débit minimal correspondant à l'obligation de résultat que le client est en droit d'exiger. Le client doit cependant avoir conscience que les débits peuvent varier en fonction d'un certain nombre de paramètres : protocole de connexion, équipement, nature des échanges de données, etc.¹

- **L'information sur la période d'engagement** : on peut également se réjouir que la loi du 3 janvier 2008, dite « loi Chatel », ait rendu obligatoire la mention sur les factures de la date de fin de l'engagement ou celle de sa durée, ce qui avait été de nombreuses fois préconisé par le médiateur et, d'ailleurs, déjà appliqué par un opérateur, membre de l'A.M.C.E.

L'information est aussi cruciale pour assurer le bon fonctionnement de la médiation : **sur les 6 591 requêtes relevant du champ de compétence du médiateur, 4 804 (soit plus de 70 %) n'étaient pas recevables**, ce qui démontre à l'évidence que les clients ne connaissent pas suffisamment la procédure de réclamation et n'ont pas compris que la médiation en est seulement le 3^e niveau. Une meilleure diffusion de l'information, notamment par les opérateurs, s'impose.

L'expérience de la médiation montre également que la distinction entre Service Clients et Service Consommateurs n'est pas toujours comprise. Le formulaire de saisine a pour vocation de contribuer à une meilleure information du consommateur sur cet aspect. Par ailleurs, les efforts de pédagogie et d'information sur le parcours clients, déjà engagés par certains opérateurs du secteur, doivent se poursuivre, ne serait-ce que par **la diffusion des coordonnées des différents services** sur les supports d'information clients.

>> ÉVOLUTION DES PRATIQUES COMMERCIALES ET SERVICES

D'autres recommandations relèvent plus de l'ordre des pratiques commerciales et des services que les opérateurs pourraient offrir à leurs clients :

>> Pour s'assurer de leur connaissance et de leur information

Par exemple :

- Au-delà de la confirmation écrite exigée de l'opérateur dans certains cas par l'avis du CNC relatif à la remise des contrats, envisager de faire confirmer par un avenant signé du client certaines modifications substantielles du contrat, par exemple : augmentation de la durée de l'engagement, abandon d'un forfait bloqué, etc.

1. Voir le guide des communications électroniques édité par le CNC pour plus d'information sur la variabilité des débits et quelques exemples de débits par usage.



- Si une cession de ligne entraîne la formation d'un nouveau contrat et ne permet pas, de ce fait, le maintien d'options ou de forfaits dont bénéficiait le cédant, en particulier lorsqu'ils ne sont plus commercialisés, le préciser dans le formulaire de cession.
- Lors de la remise d'un terminal en « service après-vente », renforcer l'information fournie au client sur le coût de l'échange en cas d'absence de garantie.

>> Pour les aider à mieux maîtriser leur consommation

- Par exemple, proposer de nouveaux systèmes et de nouvelles offres qui pourraient permettre à l'utilisateur d'un téléphone mobile de surveiller et de limiter sa consommation, ou de bloquer temporairement l'accès à certaines fonctions.

>> Les conseils aux utilisateurs

>> INFORMATION ET PRISE DE CONNAISSANCE DES CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES

Certains différends récurrents pourraient être évités si les clients prenaient connaissance des conditions d'utilisation des services, et notamment :

- En cas de **changement de forfait**, avoir conscience qu'un retour au forfait antérieur ne sera pas toujours possible, en particulier lorsque celui-ci n'est plus commercialisé.
- **Avant tout déplacement hors de France**, vérifier ce que prévoient son abonnement ou ses options et consulter le cas échéant la tarification dans le pays concerné – disponible sur internet, dans les brochures tarifaires et auprès du service client – en particulier en ce qui concerne les connexions WAP/WEB ; s'abstenir d'utiliser les cartes prépayées achetées sur place car leur activation à partir d'un mobile peut générer une connexion internationale même pour un appel local ; suspendre éventuellement les rappels automatiques pour la consultation de la messagerie.

>> CONSEILS PRATIQUES

Lors d'un changement d'opérateur de téléphonie fixe, si la résiliation de l'abonnement de base est automatique, ne pas oublier de **résilier le cas échéant les options souscrites séparément** ;

Avant de contracter un engagement à l'internet haut-débit, et pour son bon fonctionnement :

- S'assurer de l'**éligibilité de sa ligne** avec les tests en général proposés ; si ce n'est pas le cas, la demande ne sera pas prise en compte par l'opérateur.



- En cas de demande de **dégroupage**, ne pas résilier soi-même l'abonnement téléphonique auprès de l'ancien opérateur sous peine de voir la ligne « disparaître » avant l'intervention du nouvel opérateur.
- Savoir que, en dehors du cas de la présélection, le bénéfice de la téléphonie illimitée n'est acquis qu'après réception de l'avis d'activation de l'ADSL et à condition de brancher le téléphone sur le modem, lequel ne doit pas être installé prématurément.
- Vérifier la conformité de l'installation aux éventuelles exigences concernant la distance de branchement entre la prise et le modem qui parfois ne doit pas dépasser 80 cm (il est préférable d'utiliser les câbles prévus dans la box et d'éviter d'utiliser des rallonges téléphoniques).
- S'assurer également avant chaque appel de la présence de la tonalité spécifique ou du signal lumineux de bon fonctionnement de l'ADSL.



>> Développement de la Saisine Online



Face à l'augmentation du nombre de dossiers reçus chaque année par le médiateur, dont plus de 70 % de dossiers irrecevables, le service de la médiation a développé de nouvelles procédures visant à accélérer le traitement des dossiers : l'élaboration d'un formulaire, conçu en collaboration avec les associations de consommateurs, et le développement de la saisine online.

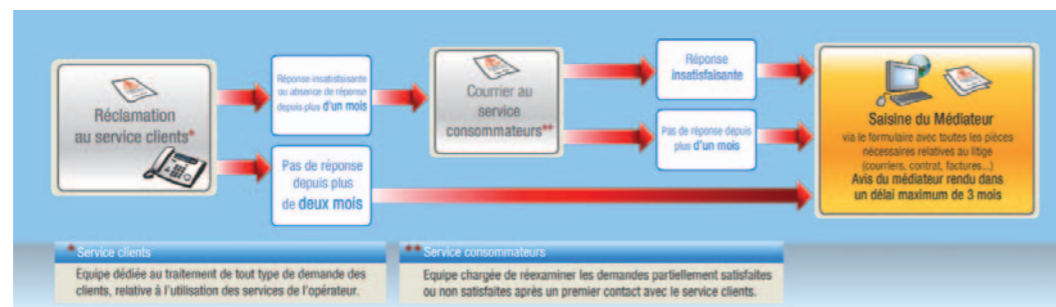
>>> La saisine online : une procédure simple, accessible et rapide

En permettant au consommateur de déposer une réclamation directement sur le site web, le recours au médiateur devient plus simple, plus accessible et plus rapide. Le développement de ce e-formulaire a été réalisé pendant le second semestre de l'année 2007, sa mise en ligne est effective depuis le 1^{er} mars 2008.

Les maîtres mots de la conception de cet outil ont été : **pédagogie, simplification et efficacité.**

La saisine web se déroule en deux phases, tout au long desquelles le consommateur est accompagné, guidé, informé (définitions diverses, rappel des coordonnées de son opérateur, suivi du traitement de son dossier).

Phase 1 : évaluation du respect des étapes préalables au recours au médiateur avec un rappel des démarches à suivre auprès des services clients et consommateurs de son opérateur. Si ces conditions ne sont pas remplies, le médiateur peut réorienter le client vers le bon service.



>> Développement de la saisine Online

Phase 2 : énoncé du différend. Le formulaire web comporte des champs de rédaction libre pour permettre au consommateur d'expliquer librement et clairement son différend et ce qu'il souhaite obtenir. La possibilité est également donnée de joindre des pièces complémentaires au dossier.

Une fois le dossier complété et validé, le consommateur peut visualiser la synthèse des éléments qu'il a saisis et suivre les évolutions du traitement de sa réclamation sur son interface dédiée, dont l'accès est rendu sécurisé avec un mot de passe et un identifiant.

>> Un outil de suivi du traitement du dossier en ligne

Le service de médiation s'engage à apporter au réclamant une première réponse sur la recevabilité du dossier dans les 48 h ouvrés suivant le dépôt de la saisine. Pour les dossiers recevables, l'avis est adressé au consommateur par courrier électronique dans un délai ne dépassant pas 90 jours.

Bien entendu, le choix a été fait de maintenir, aux côtés de cette saisine online, la possibilité de saisir le médiateur par courrier postal, en imprimant le formulaire version papier, aujourd'hui très largement utilisé. Si l'ossature du formulaire web est très similaire au formulaire papier, son traitement est largement accéléré. Le choix de ce média permet au consommateur d'obtenir plus rapidement une réponse ainsi que la mise en œuvre des mesures nécessaires, pour mettre un terme à son différend.

>> La possibilité de saisir le médiateur en ligne ou par courrier



>> Conclusion

L'élargissement du champ de compétence à l'internet permet aujourd'hui au médiateur d'apporter une aide précieuse à une grande majorité de clients des communications électroniques en France. En 2008, les contacts se poursuivent pour que d'autres opérateurs rejoignent l'A.M.C.E., et que leurs clients puissent bénéficier de ce système alternatif de règlement des litiges reconnu et apprécié des utilisateurs.

Au-delà de sa fonction première de règlement des différends, le médiateur souhaite renforcer en 2008 ses échanges avec les acteurs du secteur et les consommateurs et contribuer, par ses recommandations et ses conseils, à éviter les litiges les plus fréquents. La convergence des constats et recommandations entre le médiateur et les pouvoirs publics (loi Chatel) et la participation depuis janvier 2008 du médiateur au « comité consommateurs » de l'ARCEP, aux côtés des associations de consommateurs et de la DGCCRF, participent à cet objectif.

En 2008, le médiateur s'est également fixé deux priorités pour un traitement rapide et efficace des demandes : réduire le nombre de dossiers irrecevables et les délais de traitement des requêtes. Le renforcement des effectifs, l'élaboration en collaboration avec les associations d'un formulaire de saisine qui précise les étapes préalables nécessaires à la médiation et guide le client, et l'ouverture de la saisine online permettent de poursuivre ces objectifs avec confiance.

Continuer à faire connaître le médiateur, son fonctionnement et les principes de son action fondés sur l'équité et la recherche de compromis sont autant d'actions que le médiateur poursuivra également en 2008, pour contribuer à installer durablement la médiation en France et participer à la réduction des sources de litiges pour le secteur.

>> Annexes



ANNEXE 1 >> CHARTE DE 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. A cet effet, les fournisseurs de services de communications électroniques, réunis au sein d'une association loi 1901 dénommée « Association Médiation Communications Electroniques », ont désigné un médiateur, ayant une indépendance et une autorité reconnues, afin qu'il donne son avis sur ces litiges.

La médiation obéit aux règles ci-après décrites.

CHAPITRE I >> LE MÉDIATEUR

Article 1 >> Désignation

Le médiateur est désigné, après consultation de la DGCCRF 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.

* Au sens de la présente charte, le terme « associations de consommateurs » comprend toutes les associations de consommateurs agréées et les associations d'utilisateurs mentionnées en annexe.



CHAPITRE II >> DOMAINE D'APPLICATION DE LA MEDIATION

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 MEDIATION

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. A 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 MEDIATION

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 MEDIATION

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'Etat, 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 D.G.C.C.R.F., 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 Electroniques lui aura préalablement indiquée.

A l'exception du pourcentage d'avis suivis par les fournisseurs de services de communications électroniques, le rapport ne contient aucun nom des parties à la médiation ni aucun élément permettant d'identifier l'une de ces parties.

CHAPITRE VI >> PORTEE 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.



ANNEXE 2 >> FORMULAIRE DE SAISINE

Formulaire de saisine du médiateur des communications électroniques

www.mediateur-telecom.fr

Formulaire à renvoyer accompagné des pièces nécessaires à :
le médiateur des communications électroniques
B.P. 999 - 75829 PARIS CEDEX 17

Date: _____

Client (nom du titulaire du contrat) : M Mme Mlle

Nom : _____
Prénom : _____
Adresse : _____
Code postal _____ Ville _____
Email : _____
Téléphone fixe : _____
Téléphone mobile : _____
Télécopie : _____
Email : _____

Le différend concerne (plusieurs réponses possibles) :

Votre téléphone fixe Votre téléphone mobile
 Votre accès à Internet Vos communications téléphoniques via Internet

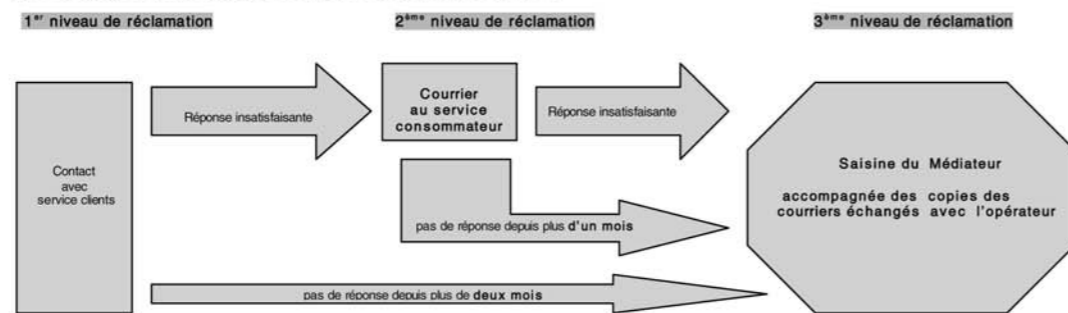
Représentant (à remplir si vous agissez au nom d'un client) :

Association de consommateurs Avocat
 Protection juridique Membre de la famille
 Autre : _____
Nom de l'instance : _____
 M Mme Mlle

Nom : _____
Prénom : _____
Adresse : _____
Code postal _____ Ville _____
Téléphone fixe : _____ Télécopie : _____
Email : _____

- Marque / Opérateur** (si celui-ci ne figure pas dans cette liste, vous ne pouvez pas saisir le médiateur) :
- | | | | |
|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Bouygues Telecom | <input type="checkbox"/> M6 Mobile | <input type="checkbox"/> neuf mobile | <input type="checkbox"/> Télec 2 |
| <input type="checkbox"/> Carrefour Mobile | <input type="checkbox"/> neuf | <input type="checkbox"/> Orange Internet | <input type="checkbox"/> Télec 2 Mobile |
| <input type="checkbox"/> debitel | <input type="checkbox"/> neuf AOL | <input type="checkbox"/> Orange Mobile | <input type="checkbox"/> Universal Mobile |
| <input type="checkbox"/> easy_neuf | <input type="checkbox"/> neuf Cegetel | <input type="checkbox"/> SFR | |
| <input type="checkbox"/> France Télécom | <input type="checkbox"/> neuf Club Internet | <input type="checkbox"/> Ten by Orange | |

Vos démarches préalables pour accéder à la médiation



Le Médiateur ne pourra examiner votre dossier que si vous avez renseigné l'un des trois cas ci-dessous :

- J'ai reçu le/...../....., du Service consommateurs de mon opérateur une réponse qui ne me satisfait pas et je joins copie de cette réponse.
- J'ai écrit depuis plus d'un mois, soit le/...../....., au Service consommateurs sans avoir obtenu de réponse et je joins copie de ma lettre.
- J'ai déposé il y a plus de deux mois, soit le/...../....., une réclamation au Service clients, et je n'ai obtenu aucune réponse.

Attention le Médiateur des Communications électroniques ne peut intervenir si une action en justice est en cours

Titulaire du contrat : Nom _____ Prénom : _____

Résumé de votre litige (indiquer clairement l'historique des principaux événements et joindre copies des justificatifs)

Votre opérateur a-t-il déjà partiellement résolu votre litige ?

Oui Non

Si oui, comment ? _____

Qu'attendez-vous maintenant de votre opérateur ? (indiquer avec précision ce que vous souhaitez obtenir) :

Conformément à la loi n° 78-17 du 6/01/1978, dite informatique et libertés, vous disposez à tout moment d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant. Ce droit de rectification pourra être exercé en envoyant un courrier à : A.M.C.E - B.P.999 - 75829 Paris Cedex 17.

