

MEDIATEUR
DES COMMUNICATIONS

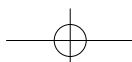


ELECTRONIQUES



RAPPORT

2009



■ BIOGRAPHIE

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.



■ AVANT - PROPOS

La médiation est entrée dans les mœurs comme moyen de régler rapidement et gratuitement les litiges, notamment en matière de consommation, de préférence à un éventuel recours judiciaire.

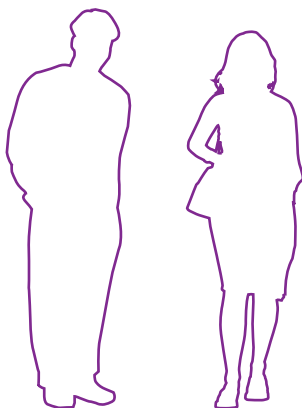
L'Union européenne a favorisé son développement, ce qui s'est traduit en dernier lieu par la directive du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale.

Le secteur des télécommunications s'est montré précurseur en la matière puisque dès 2003 plusieurs opérateurs ont pris l'initiative de mettre en place un système de médiation au profit de leurs clients.

La charte rédigée à l'époque a été jugée conforme aux principes dégagés tant par les instances européennes que par les pouvoirs publics français puisque dès 2005 le système élaboré a fait l'objet d'une notification par le Ministère de l'Économie et des Finances à la Commission européenne.

Désormais compétent aussi bien pour la téléphonie que pour l'Internet et à l'égard de la quasi totalité des opérateurs¹, le médiateur des communications électroniques est aujourd'hui un système mature qui jouit d'une notoriété croissante (cf rapport 2007), et qui a fait la preuve de son efficacité.

Le présent rapport analyse l'activité et les résultats du service pour l'année 2008 et fait le point sur les recommandations qui ont été émises par le médiateur depuis sa création en 2003.



1. Le système de médiation recouvre 95 % du marché du mobile et 70 % du marché de l'Internet. Les opérateurs et les marques qui ont accès à ce système sont : Bouygues Telecom, Carrefour Mobile, Club Internet, France Télécom, Numericable, Orange, Simpleo (Débitel), SFR, Tele2 Mobile, M6 Mobile, Fnac Mobile, Neufbox de SFR, Neuf Mobile, Ten by Orange et Universal Mobile.

■ INTRODUCTION

La médiation des communications électroniques a connu **un très fort développement en 2008**. La notoriété croissante et l'adhésion de nouveaux opérateurs à l'Association Médiation des Communications électroniques (A.M.C.E.) expliquent en partie cette progression. À noter également **le succès du système de saisine « on line »** ouvert en mars 2008 (présenté dans le rapport 2007), utilisé principalement comme vecteur de renseignements : près de 65 % des sollicitations ont en effet transité par ce canal.

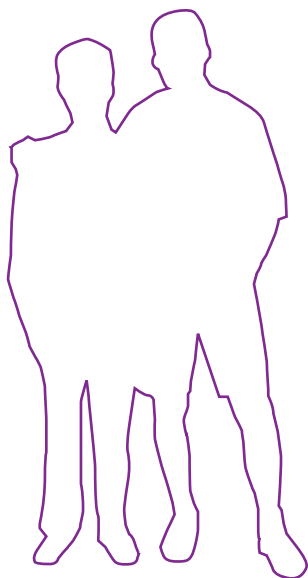
C'est donc environ **20 000 sollicitations**, contre 7 500 l'année précédente, auxquelles le médiateur a répondu en 2008.

Près de 10 000 sollicitations peuvent être assimilées à de simples demandes de renseignements. Le système de médiation a ainsi joué un rôle important de réorientation du client vers son opérateur, pour un traitement efficace de sa réclamation. En effet très peu de ces cas sont revenus ultérieurement auprès du médiateur.

Par ailleurs, environ 6 000 requêtes se sont révélées effectives mais prématurées. Ce sont donc **3 173 dossiers qui ont été traités et ont donné lieu à un avis, contre 1 787 en 2007**, soit plus de 75 % d'augmentation.

Autre fait marquant de l'année 2008, **l'amélioration du délai de traitement** des dossiers réduit à 2 mois, grâce notamment au renforcement des équipes du médiateur et à l'amélioration des méthodes de travail. La première partie du rapport analyse les dossiers reçus tandis que la deuxième partie présente les avis rendus.

Après cinq ans d'existence, le médiateur a souhaité faire le point sur l'ensemble des recommandations émises depuis l'origine en précisant les suites qui leur ont été données. C'est l'objet de la troisième partie qui propose également de nouvelles recommandations liées aux nouveaux usages.



SOMMAIRE

PREMIERE PARTIE

ANALYSE DES DEMANDES RECEVABLES

Présentation générale	P. 7
Téléphonie fixe	P. 9
Téléphonie mobile	P. 10
Internet	P. 13

DEUXIEME PARTIE

LES AVIS RENDUS

La nature des avis	P. 17
La ventilation des requêtes satisfaites	P. 18
Les suites données aux avis	P. 18
La durée de traitement	P. 19
Eléments d'appréciation de la "conflictualité" dans la clientèle des membres de l'AMCE	P. 19

TROISIEME PARTIE

LES RECOMMANDATIONS

Recommandations communes à la téléphonie fixe, mobile et Internet	P. 22
Téléphonie fixe	P. 23
Internet	P. 24
Téléphonie mobile	P. 25
Nouvelles recommandations	P. 29

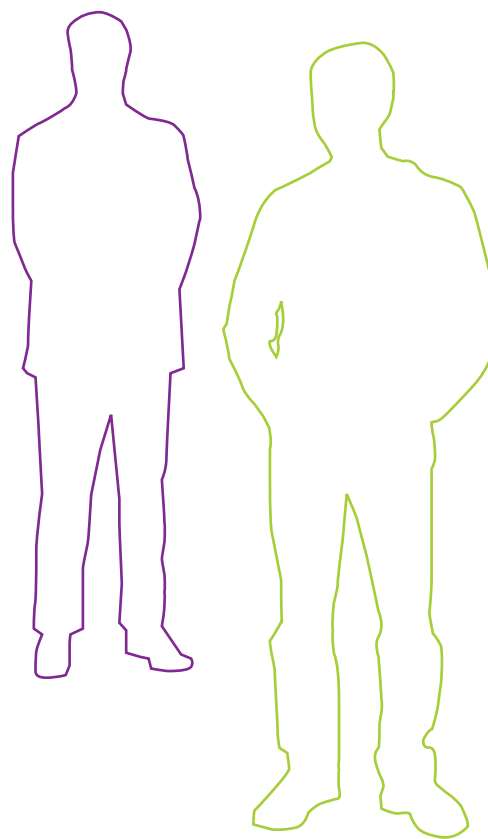
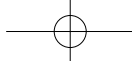
EPILOGUE	P. 31
----------------	-------

ANNEXE	P. 32
Charte de médiation	P. 32

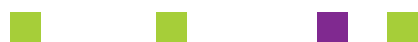


INTRO
SOMMAIRE

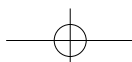
05



ANALYSE DES DEMANDES RECEVABLES



PREMIERE PARTIE



ANALYSE DES DEMANDES RECEVABLES

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Le **nombre de sollicitations** a quasiment triplé en 2008, atteignant **20 076** contre 7 466 en 2007.

Seules **490 réclamations** (contre 876 en 2007) ont concerné des opérateurs n'ayant pas adhéré au système de médiation.

En définitive, déduction faite des demandes manifestement motivées par le seul souci de connaître le système (notamment celles formulées sur le site Internet) et de celles pour lesquelles le réclamant a été invité à utiliser complètement les recours préalables auprès de son opérateur, ce sont **3 173 requêtes** qui ont été prises en considération et ont donné lieu à un avis du médiateur.

3 fois plus de
dossiers reçus
en 2008

Près de 2 fois
plus d'avis
rendus en 2008

ÉVOLUTION GLOBALE

	2004	2005	2006	2007	2008
Dossiers reçus	1 924	2 508	3 723	7 466	20 076
Hors champ de compétence	268	585	1 041	876	490
Demandes prématurées	1 253	1 344	2 002	4 803	16 413*
Avis rendus	403	579	680	1 787	3 173

* Dont 10 000 demandes environ qui peuvent être assimilées à de simples demandes de renseignements.

ANALYSE DES
DEMANDES
RECEVABLES



07

L'ÉVOLUTION PAR CATÉGORIE DES REQUÊTES RECEVABLES A ÉTÉ LA SUIVANTE :

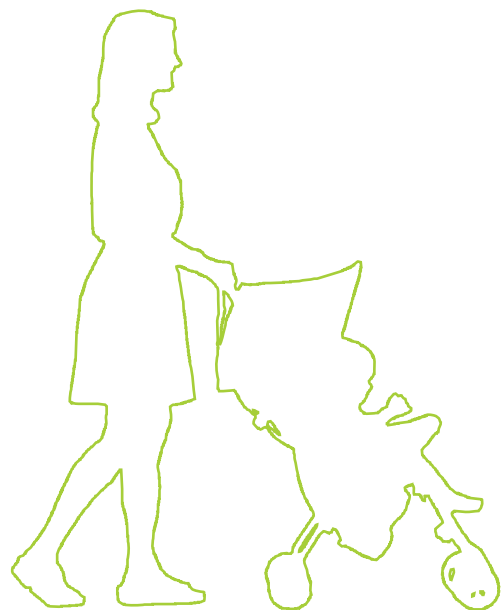
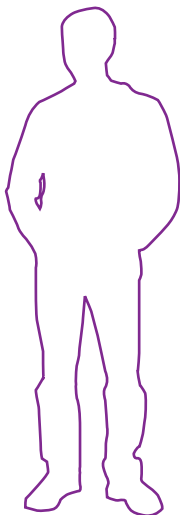
	2007	2008	Proportion 2008	Évolution
Téléphonie fixe	330	531	17 %	+ 61 %
Téléphonie mobile	677	1 167	37 %	+ 72 %
Internet	780	1 475	46 %	+ 89 %
TOTAL	1 787	3 173	100 %	+ 78 %

Ce tableau montre que la progression entre 2007 et 2008, globalement très importante puisqu'elle atteint près de **78 %**, a concerné dans des proportions très voisines les trois secteurs, dont les parts respectives ont peu évolué.

Comment expliquer la différence entre le nombre de sollicitations (20 076), en augmentation de 200 % en 2008 et le nombre de dossiers ayant donné lieu à un avis (3 173), en progression de 78 % ?

Un grand nombre de demandes prématurées, réorientées et traitées directement par les opérateurs

Le médiateur considère que cette distorsion, liée au nombre important de **demandes prématurées** renvoyées directement auprès des opérateurs, est un indicateur du travail effectué par les opérateurs. Quelle que soit la réponse apportée au réclamant par l'opérateur (demande acceptée ou explication apportée au réclamant), ces litiges ont été réglés et ne sont pas revenus auprès du médiateur.



TELEPHONIE FIXE

Après une période de stabilité suivie d'une baisse de 13 % en 2007, le nombre de réclamations traitées en téléphonie fixe a augmenté de **61 %** en 2008.

17 %
des requêtes
recevables

	2007	2008	Proportion 2008	Évolution
1) Factures	77	169	32 %	+ 119%
2) Contrats	123	152	29 %	+ 23 %
3) Problèmes techniques	93	134	25 %	+ 44 %
4) Résiliation	26	76	14 %	+ 192 %
5) Autres	11	0	0	0
TOTAL	330	531	100 %	+ 61 %

Factures (32 %)

La rubrique relative aux contestations de factures représente le plus grand nombre de litiges pour la téléphonie fixe, devant les contrats qui arrivaient en tête en 2007.

Les réclamations correspondent pour un peu plus de 50 % à des **contestations d'appels** que le titulaire soutient ne pas avoir émis. Les autres concernent par exemple les connexions Minitel, les frais de retard et le coût de location d'un terminal, les dépôts de garantie, les connexions bas-débit, le coût de l'abonnement (doublet avec des offres « tout compris » par exemple).

Les factures,
principale source
de litiges devant
les contrats

Contrats (29 %)

En matière de contrats, la majorité des litiges concerne, d'une part, les **forfaits** et les **options**, d'autre part, **les promesses de remboursement et de dédommagement** non honorées.

On trouve également les souscriptions et les mises en service (contestées, tardives ou jamais suivies d'effet) et quelques dossiers se rapportent à des problèmes de liste rouge et de parution dans les annuaires.

Enfin, certains clients se sont vus promettre en vain la portabilité de leur numéro et souhaitaient récupérer leur numéro perdu.



ANALYSE DES
DEMANDES
RECEVABLES

09

Problèmes techniques (25 %)

Entrent dans cette rubrique essentiellement les **problèmes de ligne** et parfois **de terminal** que les clients rencontrent ainsi que **les frais d'intervention et de mise en service** (par exemple, problèmes d'implantation de poteaux ou difficultés techniques suite à des intempéries). D'ailleurs il existe une interrogation au sujet de l'application de l'article L 332-15 du code de l'urbanisme : qui du client ou de l'opérateur doit prendre en charge les travaux de raccordement au réseau d'une nouvelle propriété ?

Les résiliations,
catégorie de
litige qui a le plus
augmenté en
2008

Résiliation (14 %)

La catégorie des résiliations est celle qui a le plus augmenté : la progression est de **192 %** par rapport à l'année 2007.

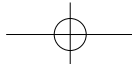
Cette rubrique concerne en majorité les demandes de résiliation non prises en compte ou bien les résiliations non demandées ainsi que les frais qui en découlent (exemple : résiliation de forfaits non prise en compte à la suite d'un dégroupage total).

37 %
des requêtes
recevables

TELEPHONIE MOBILE

Après une augmentation de près de 180 % en 2007, le nombre de réclamations traitées en téléphonie mobile en 2008 a augmenté de 72 %. La proportion de la téléphonie mobile par rapport à l'ensemble des réclamations reste cependant stable (37 % en 2008 contre 38 % en 2007). En matière de téléphonie mobile, la catégorie des contrats passe en second plan par rapport à l'an passé puisque cette année, les litiges relatifs aux factures représentent la part la plus importante avec une évolution de plus de 144 %.

	2007	2008	Proportion 2008	Évolution
1) Factures	154	375	32 %	+ 144 %
2) Contrats	219	346	29 %	+ 58 %
3) Résiliation	107	300	26 %	+ 180 %
4) Problèmes techniques	148	146	13 %	- 1 %
5) Autres	49	0	0	0
TOTAL	677	1 167	100 %	+72 %



Factures (32 %) :

Cette rubrique concerne essentiellement des **contestations d'appels**, de **SMS** et **SMS+**, de **connexions Wap / Web et multimédia** ainsi que les consommations depuis l'étranger.

L'augmentation significative des litiges liés à la facturation est principalement due au recours de plus en plus fréquent à des **nouveaux usages** tels que le multimédia, le "chat" et **l'utilisation du téléphone à l'étranger** (par exemple la consultation des mails, gratuite en France, devient payante à l'étranger).

Par ailleurs, les clients reprochent parfois à leur opérateur de ne pouvoir contrôler leur consommation de connexions multimédia alors que leur forfait ne permet qu'un volume limité de connexions.

La consultation de la **télévision sur le mobile** est également source de litiges, liés notamment au fait que seules certaines chaînes sont comprises dans l'offre ou que seule la visualisation depuis le portail de son opérateur est comprise dans l'offre.

Enfin, certains dossiers concernent la facturation de connexions Wifi que le client pensait gratuites alors que dans certains cas, seul l'accès à Internet est gratuit tandis que les connexions sont facturées.

Contrats (29 %) :

En matière de contrats, ce sont les forfaits qui occasionnent le plus de contestations. De nombreuses offres vantent le caractère illimité des **forfaits**. En réalité, ils sont limités par exemple à 3 heures d'appel consécutif ou à 500 Mo de connexion ou à 10 Mo de téléchargement de mails et excluent les SMS + et numéros spéciaux.

En cours d'année, est également apparu le problème du **"bridage" du débit** alors que les clients avaient souscrit un forfait spécifique.

Autres sources identifiées : les modifications de forfaits bloqués en forfaits sans plafond restent un thème récurrent de réclamation. Elles ont fait l'objet d'une recommandation à plusieurs reprises.

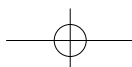
Persistent également les problèmes de report de crédit, de perte de crédit pour les comptes rechargeables et de perte de numéro en cas d'échec de portabilité, même si depuis la généralisation de la portabilité en 10 jours, le nombre de litiges relatifs à ce sujet est en baisse.

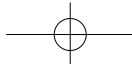
Nouveaux usages,
multimédia,
télévision sur
mobile sont
sources de litiges.

Tout comme pour
le fixe, les factures
sont la principale
source de litiges
devant les contrats

ANALYSE DES
DEMANDES
RECEVABLES

11





Résiliation (26 %) :

Cette catégorie connaît la plus forte augmentation (**180 %**). Sont en cause les **indemnités facturées au client lorsque la résiliation intervient avant le terme de l'engagement**.

L'application de la Loi dite Chatel, qui limite la facturation au quart des redevances restant dues dès lors que la première année d'engagement est écoulée, permettra certainement de réduire ce type de litiges.

Entrent également dans cette catégorie, pour une part non négligeable, les **demandes de résiliation anticipée sans frais** auxquelles l'opérateur n'a pas donné suite, notamment parce que le motif de cette demande n'était pas considéré comme légitime. La plupart des demandes de résiliation anticipée sans frais concernent des déménagements en zone non couverte, ou à l'étranger (cas d'étudiants qui partent en stage ou en échange universitaire de quelques mois).

Autre cas, certains clients souscrivent un contrat pour bénéficier d'un réseau 3G+ et souhaitent résilier au motif que seuls les réseaux GPRS ou Edge sont disponibles sur leur lieu de domicile.

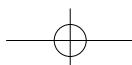
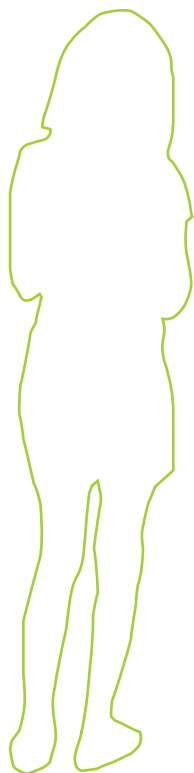
Les résiliations, catégorie de litiges qui a le plus augmenté en 2008, tout comme pour le fixe

Problèmes techniques (13 %) :

Ces litiges sont en baisse. Figurent ici essentiellement le **service après-vente et les frais** qui s'y rattachent ainsi que les **dysfonctionnements des terminaux**.

Les clients se plaignent souvent, dans le cas d'échanges de mobile en service après-vente, de se voir remettre un téléphone "remis à neuf" au lieu d'un appareil réellement neuf.

Certaines offres prévoyant l'utilisation de téléphones hybrides ont également été sources de quelques litiges.



INTERNET

Le nombre de litiges liés à Internet a progressé de **89 %** en 2008. Internet reste ainsi la cause la plus importante de réclamations, avec 46 % des litiges, dus principalement à des **problèmes techniques**.

46 %
des requêtes
recevables

	2007	2008	Proportion 2008	Évolution
1) Connexions	378	679	46 %	+ 80 %
2) Contrats	177	305	21 %	+ 72 %
3) Résiliation	99	265	18 %	+ 168 %
4) Factures	126	226	15 %	+ 79 %
TOTAL	780	1 475	100 %	+ 89 %

Connexions (46 %) :

Les **dysfonctionnements de connexions** Internet ou les retards ou **absences d'activation** sont les principales sources de réclamations.

Les clients reprochent parfois à l'opérateur de ne pas leur fournir le service souscrit, faute d'éligibilité au haut débit ou en raison de difficultés techniques (distance du central trop importante par exemple et différence avec le débit théorique annoncé).

Viennent ensuite les problèmes de **dysfonctionnement de la VOIP et de la télévision numérique**, puis ceux de **l'assistance technique**. **La vitesse du débit** est aussi source de réclamations car les clients se sentent en droit d'exiger le débit maximal affiché alors que l'opérateur n'est tenu contractuellement qu'à un débit moindre.

Certains litiges résultent de l'incompatibilité de l'offre choisie avec le système d'alarme ou de fax / répondeur que le client utilise.

Une part des litiges s'inscrit également dans le cadre de l'application de la Loi Borloo². Celle-ci prévoit une réduction d'impôt pour l'installation d'une connexion Internet. Certains opérateurs proposent également de prendre en charge une partie des frais d'installation. Certains clients se plaignent de ne pas recevoir à temps le remboursement ou l'attestation pour la réduction fiscale.

2. Loi du 26 juillet 2005, relative au développement des services à la personne.

Les problèmes
techniques,
principale source
de litiges liés
à Internet

ANALYSE DES
DEMANDES
RECEVABLES



Contrats (21 %) :

En matière de contrats, les clients déplorent surtout **l'absence du remboursement ou du dédommagement** promis par l'opérateur en raison par exemple d'un retard dans l'activation du service.

Viennent ensuite des problèmes de **forfaits**, et parfois de **tarifs**, en particulier dans le cas d'intégration d'une marque ou d'un opérateur par un autre.

Certains dossiers portent sur des souscriptions contestées ainsi que des demandes de rétractation de dégroupage total. Ces dernières sont particulièrement sensibles puisqu'il faut reconstruire la ligne.

Résiliation (18 %) :

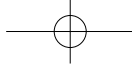
Ce sont les problèmes de **frais** qui prévalent ainsi que les demandes non suivies d'effet.

Certains opérateurs conditionnent la prise en compte de la résiliation à la réception du matériel loué. Or, des clients envoient leur lettre recommandée de résiliation, mais ne font parvenir le modem ou le décodeur loué que plusieurs semaines, voire plusieurs mois plus tard. Ils contestent alors la facturation des abonnements et des forfaits pendant la période écoulée.

En cas d'échec de la mise en service, les clients refusent de payer les frais de résiliation que certains opérateurs leur réclament néanmoins.

On relève également des demandes de résiliation de services associés (le téléchargement de jeux Metaboli par exemple) que les clients ne parviennent pas à obtenir car la souscription de ces services se fait par le biais de l'opérateur tandis que la résiliation doit être demandée au fournisseur de service que le client ne connaît pas toujours.





Factures (15 %) :

Contrairement aux autres secteurs, la catégorie des factures est celle qui engendre le moins de litiges. Elle regroupe principalement des **contestations de services** plutôt que des contestations d'appels.

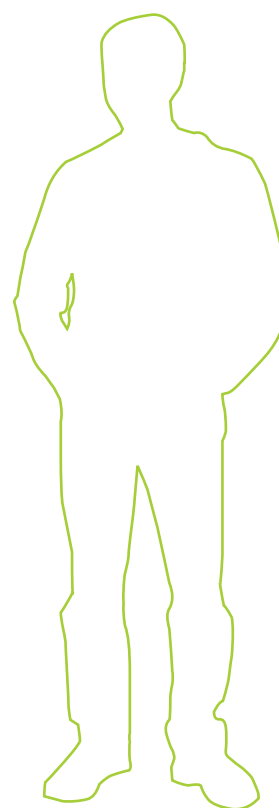
Certains clients se sont plaints de ne pas bénéficier de la baisse de TVA accordée par la Loi du 5 mars 2008 relative à la modernisation de la diffusion audiovisuelle et à la télévision du futur.

D'autres contestent la facturation de location de VOD dont les modalités d'achat ne sont pas toujours très protectrices pour le client ou la facturation d'une location de modem alors qu'ils en ont acheté un.

La facturation d'appels est rarement mise en cause. En effet, la plupart des offres incluent les appels locaux, nationaux voire internationaux dans le prix de l'abonnement. Néanmoins, les clients sont surpris de constater que des appels vers certains pays d'Europe ne sont pas gratuits (ex : Pologne).

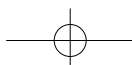
Enfin, le dysfonctionnement de la VOIP peut entraîner la facturation de certains appels alors même que le client dispose d'un forfait de téléphonie illimitée.

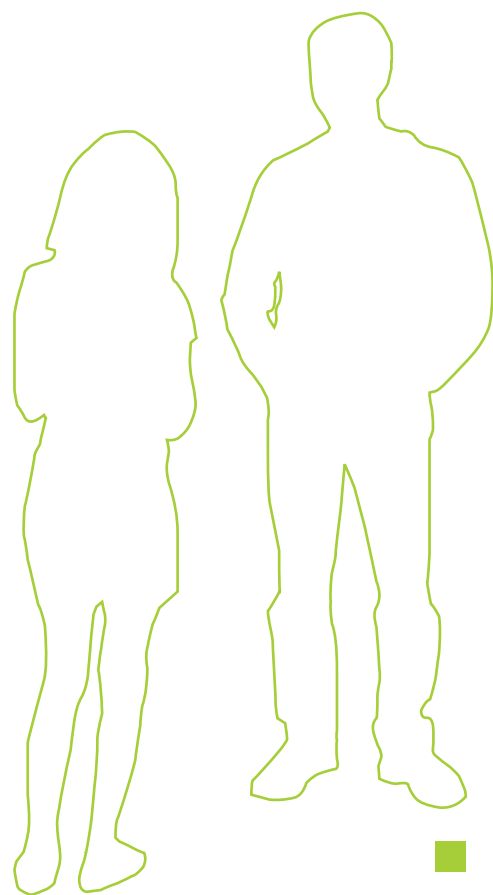
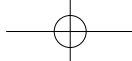
Peu de
problèmes
de factures
sur Internet



ANALYSE DES
DEMANDES
RECEVABLES

15



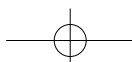


LES AVIS RENDUS



DEUXIÈME

PARTIE



LES AVIS RENDUS

Tous les dossiers déclarés recevables jusqu'au 31 décembre 2008 ayant été traités, on retrouve donc un nombre égal d'avis rendus, c'est-à-dire **3 173**.

Qualifiée traditionnellement « d'avis » et comportant une partie parfois substantielle consacrée au rappel des faits et à l'argumentation présentée par les deux parties, la réponse apportée par le médiateur aux requêtes reçues prend désormais la forme d'**une lettre plus simple** adressée au réclamant et dont copie est transmise à l'opérateur concerné.

Cet allègement du traitement s'est concrétisé par une **simplification de l'exposé du problème** et de son historique au profit d'une mise en valeur de la motivation sur laquelle repose la proposition faite par le médiateur, et qui intéresse le plus le réclamant. Il a également permis d'accélérer le traitement des dossiers.

En 2008, toutes les demandes recevables ont fait l'objet d'un avis

Des allègements de procédure qui ont permis d'accélérer le traitement des dossiers

LA NATURE DES AVIS

	2007	Proportion 2007	2008	Proportion 2008	Évolution 2008
Requêtes satisfaites	1 456	81 %	2 754	87 %	+ 89 %
Dont :					
■ Totalement	685		1 744*		+ 155 %
■ Partiellement	771		1 010		+ 31 %
Requêtes non satisfaites	331	19 %	419	13 %	+ 27 %
TOTAL	1 787	100 %	3 173	100 %	+ 78 %

* Dont 709 dossiers ont été entièrement résolus sur proposition de l'opérateur.

De plus en plus
de requêtes
totalement
satisfaites par
l'opérateur (709)
après saisine du
médiateur

On note une relative constance, notamment dans le nombre de requêtes satisfaites qui continue néanmoins à progresser : **87 %** en 2008 contre 81 % en 2007.

Une évolution importante à mentionner : **la part des requêtes satisfaites intégralement par l'opérateur après la saisine du médiateur** est en constante augmentation. Elle atteint désormais **40 %** contre 25 % en 2007.

Ainsi, le nombre de dossiers (709) pour lesquels l'opérateur a fait droit à la demande explique la progression très significative (+ 155 %) des requêtes totalement satisfaites.

On ne peut que se réjouir de cette évolution qui montre aux réclamants que les services de leur opérateur, sollicités par le médiateur, ont su apprécier la réclamation sous un jour nouveau, celui qui consiste à tenir compte de la manière dont le client a été traité, et à préserver avant tout la relation et la satisfaction client. En définitive, cette solution bénéficie à l'ensemble des clients de la médiation qui ont vu leur dossier traité plus rapidement. Elle illustre une des bases de la médiation, la souplesse, qui permet de trouver une issue négociée et efficace, en particulier sur des dossiers où de faibles montants sont en jeu.

LA VENTILATION DES REQUÊTES SATISFAITES

Une obligation
légale de résultat
qui explique le très
fort taux de
requêtes satisfaites
pour Internet

Comme l'an dernier, mais de façon encore plus nette, **le taux de satisfaction des demandes est très élevé pour l'Internet**. Cela tient au fait que ces demandes sont principalement liées à une obligation légale, les fournisseurs d'accès étant soumis, selon la Cour de Cassation, à une obligation de résultat et devant donc procurer l'accès promis.

Téléphonie fixe	385	Soit un taux de 73 %
Téléphonie mobile	944	Soit un taux de 81 %
Internet	1 425	Soit un taux de 97 %
TOTAL	2 754	

LES SUITES DONNÉES AUX AVIS

Bien que la Charte de Médiation laisse une totale liberté aux opérateurs de ne pas suivre un avis, ils ne l'utilisent qu'exceptionnellement. En 2008, **seuls 3 avis n'ont pas été suivis** sur les 2 754 avis favorables aux réclamants.

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

■ ■ ■ LA DURÉE DE TRAITEMENT

La durée moyenne était de 92 jours en 2007. Elle passe à 80 jours en moyenne sur 2008. À noter que sur le dernier trimestre 2008, les avis ont été rendus en 65 jours, soit deux mois de traitement au lieu de trois.

L'engagement pris d'améliorer ce délai a ainsi été honoré grâce notamment au renforcement de l'équipe du médiateur et à la poursuite de la rationalisation des procédures.

Outre le poste de déléguée générale créé en 2007, le médiateur est désormais assisté de 7 juristes, dont 3 personnes recrutées en 2008, et de 2 assistantes de gestion.

La généralisation d'un exposé plus synthétique des situations à l'origine des litiges et la mise en place d'un nouveau système informatique ont également contribué à accélérer le traitement des dossiers, dont le nombre est en forte progression.

Accélérer
le traitement des
dossiers : un défi
réussi en 2008

■ ■ ■ ÉLÉMENTS D'APPRECIATION DE LA "CONFLICTUALITÉ" DANS LA CLIENTÈLE DES MEMBRES DE L'A.M.C.E.

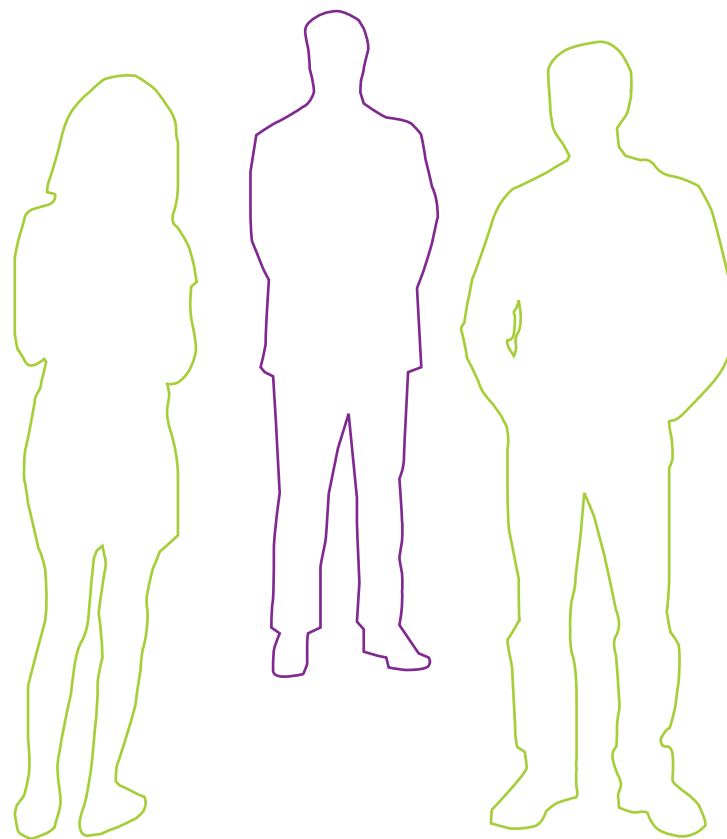
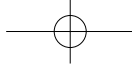
Il a paru intéressant de déterminer ce taux, en fonction du nombre des clients concernés, tant sur le plan de l'ensemble des requêtes reçues par le médiateur (les sollicitations) que sur celui des requêtes recevables et traitées (les avis rendus).

Un taux de
conflictualité qui
reste raisonnable,
avec moins d'un
client sur 1 000
concerné

Secteur Fixe Parc clients : 23 M	Secteur Mobile Parc clients : 54,5 M	Secteur FAI Parc clients : 12,7 M
Sollicitations : 3 350 soit 7/50 000 clients	Sollicitations : 6 624 soit 6/50 000 clients	Sollicitations : 9 612 soit 38/50 000 clients
Avis rendus : 531 soit 1/50 000 clients	Avis rendus : 1 167 soit 1/50 000 clients	Avis rendus : 1 475 soit 6/50 000 clients

On peut ainsi constater que dans la situation la plus défavorable (utilisateur d'Internet ayant saisi le médiateur, même de façon prématurée), **moins d'un client sur 1 000 a été concerné.**

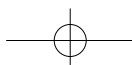
LES AVIS
RENDUS



LES RECOMMANDATIONS



TROISIÈME PARTIE



■ LES RECOMMANDATIONS

Depuis la création du service, le médiateur a été amené, en complément de la solution directement apportée dans le cadre d'un dossier particulier, à formuler à l'égard de l'opérateur concerné une recommandation plus générale en vue d'améliorer une situation qui n'était pas jugée satisfaisante, ou constituait une source de litiges.

Ces recommandations adressées aux opérateurs font partie intégrante du rôle du médiateur pour **contribuer à faire évoluer les pratiques, au bénéfice de l'ensemble du secteur.**

C'est pourquoi il a paru intéressant, après 5 ans d'exercice, de dresser **un premier bilan de ces recommandations** et des suites qui y ont été apportées par les opérateurs afin d'ouvrir éventuellement une discussion sur les actions qui pourraient être mises en œuvre.

Certaines recommandations anciennes peuvent ainsi apparaître dépassées dans la mesure où elles ont été formulées avant qu'un texte officiel ou un avis du Conseil National de la Consommation n'en reprenne l'objet.

Tous les opérateurs membres de l'AMCE ont été sollicités et ont tous répondu :

- **Fixe** : Bouygues Telecom, France Télécom et SFR (Neuf)
- **Internet** : Bouygues Telecom, France Télécom et SFR (Neuf)
- **Mobile** : Bouygues Telecom, Carrefour mobile, Simpleo (anciennement Débitel), Orange mobile, SFR, Tele2 mobile

Leur position, telle qu'elle a été communiquée au médiateur, est résumée à la suite de l'énoncé de chaque recommandation.

Pour respecter la confidentialité prévue par la Charte de Médiation, l'identité des opérateurs n'est pas précisée. Cependant, à l'égard de certaines recommandations, la consultation du site ou des conditions générales d'un opérateur peut permettre de savoir s'il en a ou non tenu compte.

Au-delà de ce bilan, seront également évoquées de **nouvelles recommandations** à la lumière de l'évolution des litiges traités cette année.



LES
RECOM-
MANDATIONS



RECOMMANDATIONS COMMUNES A LA TELEPHONIE FIXE, MOBILE ET INTERNET

Cinq recommandations ont été formulées, qui concernent en priorité l'information contractuelle et commerciale.

Recommandations suivies

- Remettre les « **Conditions Générales** » et les brochures des **tarifs** à chaque souscription¹. *Février 2007*
- Indiquer clairement les **restrictions et limites de l'offre** sur chaque support publicitaire². *Juin 2006*
- ▶ **Ces deux recommandations sont suivies par tous les opérateurs.**
- Confirmer par écrit au titulaire du contrat la **souscription ou la modification d'une option** dans les cas où sa signature n'a pas été demandée³. *Décembre 2007*
- ▶ **Cette recommandation est suivie par tous les opérateurs sauf un qui emploie une alternative : celle du courrier électronique, en particulier dans le cas d'une modification de l'option.**
- Sur les **brochures de tarifs** et les **documents d'information**, aller à la ligne après chaque renvoi numéroté au lieu de les faire figurer les uns derrière les autres (**lisibilité**). *Février 2006*
- ▶ **Cette recommandation est suivie partiellement par tous les opérateurs sauf un. Sa généralisation est à l'étude.**

Recommandations non suivies

- Indiquer sur les **factures** non pas la date limite de paiement mais « *le paiement doit parvenir au plus tard le ...* » à l'opérateur. *Juin 2006*
- ▶ **La majorité des paiements s'opérant par prélèvements bancaires, cette précision est exceptionnelle. Elle est mentionnée par un opérateur. Certains opérateurs assurent cependant faire preuve de souplesse en cas de retard.**

1. Avis du Conseil National de la Consommation du 23 juin 2006 relatif à la remise des contrats dans le secteur des communications électroniques

2. Avis du Conseil National de la Consommation du 23 juin 2006 relatif à la publicité écrite et du 27 mars 2007 relatif à la publicité audiovisuelle dans le secteur des communications électroniques

3. Avis du Conseil National de la Consommation du 23 juin 2006 relatif à la remise des contrats dans le secteur des communications électroniques

■ ■ ■ TELEPHONIE FIXE

Cinq recommandations ont été formulées, qui concernent en priorité l'information contractuelle et commerciale.

Recommandations suivies

- Mentionner dans les « Conditions générales » la liste des catégories de numéros qui sont exclus des **forfaits illimités**.
Avril 2006

► **Cette recommandation est suivie par tous, soit dans les Conditions Générales, soit dans les tarifs. Un opérateur a préféré lister les numéros inclus.**

- Informer le client des éventuels frais en cas de « **transfert de ligne** », un déménagement par exemple (résiliation puis nouvelle souscription). *Décembre 2005*

► **Cette recommandation est suivie par tous. Pour deux opérateurs, la question ne se pose pas car, soit le transfert du contrat n'est pas possible, soit aucun frais n'est facturé. Le troisième informe clairement ses clients.**

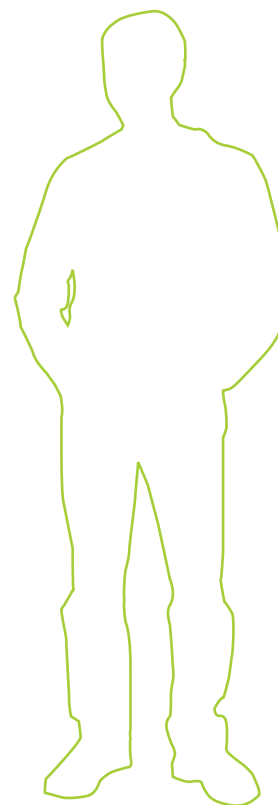
- Avant toute **intervention à domicile**, informer clairement le client des éventuels frais à sa charge (Fixe et Internet). *Mars 2006*

► **Cette recommandation est suivie par les opérateurs concernés qui informent leur client ou même formalisent un devis. Les interventions du troisième opérateur sont depuis peu gratuites, même en cas de panne postérieure à l'installation initiale.**

Recommandations suivies partiellement

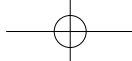
- En cas de **présélection** ou de **dégroupage** au profit d'un autre opérateur, informer les clients de la nécessité de **résilier** les options, les forfaits ou les offres devenus inutiles.
Septembre 2006

► **Cette recommandation est suivie par deux opérateurs. Le 3^e opérateur estime que l'information doit être donnée par le nouvel opérateur. Un opérateur étudie la possibilité de sensibiliser ses nouveaux clients sur les précautions à prendre à l'égard de leur ancien fournisseur.**



LES
RECOM-
MANDATIONS





- Appliquer la **portabilité des numéros** quel que soit l'opérateur d'origine ou informer immédiatement le demandeur si la portabilité n'est pas possible. *Novembre 2008*

► **Cette recommandation est appliquée de manière hétérogène : un opérateur l'applique ; le deuxième précise les numéros inclus dans l'offre de portabilité ; le troisième fait mention de difficultés techniques pour des numéros attribués à certaines lignes téléphoniques particulières. La portabilité des numéros a été identifiée comme une question sensible et complexe qui fait l'objet d'étude par un groupe de travail réuni par l'ARCEP.**

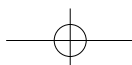


■ ■ ■ INTERNET

Cinq recommandations ont été formulées, qui concernent en priorité l'information contractuelle et commerciale.

Recommandations suivies

- S'assurer que la ligne du client est éligible au **haut débit** avant de proposer un contrat ADSL. *Septembre 2008*
- **Cette recommandation est suivie par tous. Cependant, le test reste théorique et le résultat ne peut être confirmé que sur place.**
- **VOIP** : transmettre une liste exhaustive des pays compris dans l'offre des appels illimités lors de la souscription. *Novembre 2008*
- **Cette recommandation est suivie par tous, l'information étant mise à disposition soit dans les brochures soit sur Internet. Un des opérateurs a choisi de transmettre la liste des pays exclus de l'offre.**
- Informer le client des incompatibilités de l'offre choisie avec certains systèmes (fax, alarme, répondeur...). *Décembre 2006*
- **Cette recommandation est suivie par tous les opérateurs, par l'intermédiaire des services clients.**



Recommandations suivies partiellement

- Préciser, par rapport au débit annoncé dans l'offre, le **débit minimal** correspondant à l'obligation de résultat⁴. *Février 2008*
- **Le débit minimal est précisé par tous, mais sans la référence à l'obligation de résultat. Un opérateur annonce la possibilité d'une résiliation sans frais si le débit n'est pas fourni.**
-
- Avant de mettre en place un **dégroupage**, s'assurer que le numéro indiqué correspond bien à la ligne téléphonique de l'abonné demandeur. *Novembre 2008*
- **Cette recommandation est suivie en général. Les opérateurs qui demandent la mise en place d'un dégroupage assurent qu'ils opèrent une vérification de la cohérence entre le numéro et l'adresse.**
- Par ailleurs, selon les règles en vigueur, l'opérateur qui concrétise le dégroupage ne peut pas vérifier cette cohérence, car le dispositif prévoit qu'il ne connaisse que le numéro concerné et non l'identité de son titulaire.*

A noter : une des recommandations du médiateur concernait la mise à disposition des clients bas débit d'informations sur les **dialers**. Cette recommandation a perdu une grande partie de son intérêt avec les efforts d'information des opérateurs et le développement du haut débit.

■ ■ ■ TELEPHONIE MOBILE

La téléphonie mobile regroupe le plus grand nombre de recommandations (20) qui concernent prioritairement l'information contractuelle et commerciale, ainsi que les pratiques en matière de formalisme et de consommation notamment. Ces recommandations accompagnent le développement des usages sur ce secteur qui évolue très vite.



4. Décret de mars 2006 portant sur la qualité de service.

Recommandations suivies

- Améliorer la **lisibilité des factures** en précisant clairement les périodes concernées par les forfaits et les consommations. *Février 2007*
- Faire figurer les mentions sur la **durée d'engagement** sur le contrat signé ou tout avenant dans la **même taille de police** que les autres informations. *Mai 2007*
- Faire figurer la **durée d'engagement** sur les factures (recommandation antérieure à la loi du 3 janvier 2008 rendant la mention obligatoire) *Mai 2007*
- Informer le cessionnaire lorsque la **cession de ligne** implique la **reprise d'un engagement** pour une durée minimale. *Novembre 2008*
- Indiquer, au moins sur la brochure des tarifs, que les **forfaits SMS** ne comprennent pas les **SMS surtaxés** (chats sur des forums, SMS+). *Août 2007*
- En cas de résiliation anticipée, informer le client du montant dû avant la résiliation effective, et lui permettre d'y renoncer. *Octobre 2006*

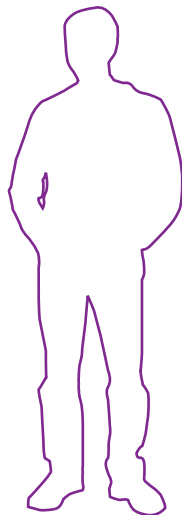
► **Ces recommandations sont suivies par tous les opérateurs. Un seul déclare ne pas appliquer la même taille de police concernant la mention de la durée d'engagement.**

- Préciser clairement (par exemple sur la lettre récapitulant les offres souscrites) que les **connexions illimitées** et la **consultation gratuite des mails** ne concernent que la France métropolitaine et non l'étranger. *Janvier 2008*

► **Cette recommandation est suivie par les trois opérateurs concernés qui précisent la mention « service accessible en France métropolitaine ».**

- Informer le client quant au **volume du flux** consommé (notamment pour la télévision) en illustrant par des exemples ce à quoi correspond une consommation exprimée en Mo. *Octobre 2007*

► **Cette recommandation est suivie par les trois opérateurs concernés. Toutefois, des exemples précis illustrant la consommation ne sont généralement donnés que sur demande par les services clients.**



Recommandations suivies partiellement

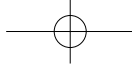
- Expliquer sur les fiches d'information standardisées le mode de fonctionnement du **report des minutes**⁵. *Mars 2008*
 - ▶ **Cette recommandation est suivie par quatre opérateurs qui fournissent cette information, mais pas toujours dans ces fiches. Par ailleurs, cette question est à l'étude pour deux opérateurs.**
-
- Améliorer l'information sur la **durée de validité de la carte SIM** lors de chaque rechargement de compte par carte bancaire. *Juillet 2008*
 - ▶ **Cette recommandation est suivie par quatre opérateurs. Des rappels sont souvent adressés pour informer le client d'une prochaine résiliation en l'absence de rechargement. Chez un opérateur, la durée de validité est la même quelle que soit l'offre.**
-
- Informer les clients de la **facturation** des appels effectués par le biais d'une **carte à code prépayée** à partir de leur mobile depuis l'étranger ou vers un mobile situé à l'étranger. *Juin 2006*
 - ▶ **Cette recommandation est suivie par cinq opérateurs et s'applique aux appels émis. Des études sont en cours pour étendre l'information à la réception d'appels, même si la tarification des appels reçus est donnée par ailleurs.**
-
- Mentionner sur le **formulaire de cession** de ligne que le cessionnaire ne peut bénéficier du forfait du cédant s'il n'est plus commercialisé. *Juin 2007*
 - ▶ **Cette recommandation est suivie par deux opérateurs. Pour deux autres, la question ne se pose pas car le cessionnaire peut récupérer le forfait même s'il n'est plus commercialisé.**
-
- Améliorer l'information sur les services de **TV illimitée** et plus précisément sur le fait que certains programmes ne peuvent être accessibles faute de droits de diffusion. *Octobre 2008*
 - ▶ **Cette recommandation est suivie partiellement par les deux opérateurs concernés. Les informations sur les chaînes disponibles sont fournies à la souscription du service, mais sans préciser que les programmes ne sont pas tous accessibles, une chaîne pouvant être retirée du périmètre en cours d'abonnement.**

5. Avis du Conseil National de la Consommation du 23 juin 2006 relatif à la mise à disposition de fiches d'information standardisées dans le secteur des communications électroniques



LES
RECOM-
MANDATIONS





- Prévenir systématiquement le client en cas de **consommation inhabituellement élevée** (Mobile et fixe). *Novembre 2008*

► **Cette recommandation est suivie de manière hétérogène et sélective, l'examen étant fait au cas par cas ou par le biais d'alertes via des factures intermédiaires. Certains opérateurs ne sont pas concernés car ils ne commercialisent que des services prépayés ou à compte bloqué.**

D'autres mettent en avant le souci d'éviter ce qui pourrait être considéré comme une intrusion dans la vie personnelle de leurs clients. Un opérateur propose quant à lui, moyennant 1€ par mois, un système qui alerte le client dès que le coût de la consommation atteint le seuil financier qu'il a lui-même défini.

- Informer préalablement le demandeur du coût éventuel d'un **échange de terminal** si les conditions d'application de la garantie ne s'avèrent pas réunies. *Octobre 2007*

► **Seuls trois opérateurs informent le client du coût éventuel d'un échange ou lui remettent un devis préalable.**

- Exiger la signature d'un **avenant** pour toute modification substantielle du contrat (durée minimale, déblocage d'un forfait...), quel que soit le mode de souscription⁶. *Décembre 2006*

► **Cette recommandation est suivie partiellement. Un seul opérateur applique la recommandation en exigeant la signature d'un avenant pour mettre en œuvre la suppression d'un forfait bloqué. Deux opérateurs limitent cette exigence aux modifications demandées « en boutique », notamment lors d'un renouvellement de téléphone mobile.**

Lorsqu'il y a un avenant, tous les opérateurs l'adressent par courrier avec, en général, la mention du délai de rétractation.

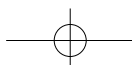
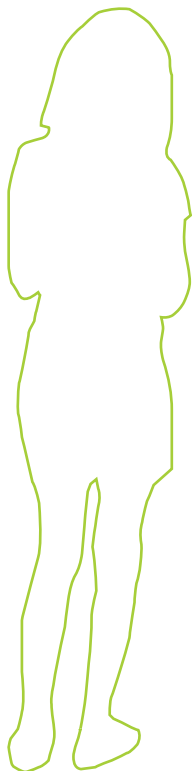
► **Bonne pratique : un opérateur annule d'office l'engagement en cas de contestation.**

- Dans le prolongement de l'Eurotarif, envoyer un SMS aux clients qui partent à l'étranger, leur rappelant le **tarif des connexions Internet et du roaming data**. *Octobre 2008*

► **Un seul opérateur adresse un message indiquant le prix de connexion et précise qu'un SMS est envoyé dès qu'un palier de 35 ou 50€ est franchi.**

La question est à l'étude (consommations « data ») chez deux opérateurs.

6. Au-delà de l'avis du Conseil National de la Consommation du 23 juin 2006 relatif à la remise des contrats dans le secteur des communications électroniques



Recommandations non suivies

- Informer les utilisateurs de forfaits bloqués qu'en cas d'appel depuis l'étranger, l'efficacité du blocage n'est plus garantie. *Juin 2007*

► **Plusieurs opérateurs ne s'estiment pas concernés et assurent que le blocage fonctionne même à l'étranger. Un autre précise qu'en cas de dysfonctionnement, le client est remboursé.**

- Avertir les clients des limites du « suivi consommation » (une information indicative et non engageante), liées aux contraintes techniques, même en France. *Juin 2006*

► **Un opérateur alerte systématiquement ses clients.**

- Exiger une signature pour une option réengageante en cas de démarchage téléphonique⁷. *Avril 2006.*

► **Cette recommandation est suivie par un opérateur et deux autres opérateurs estiment ne pas effectuer de démarchage au sens strict. Un opérateur mentionne par ailleurs que la nouvelle option figure sur la facture qui suit la souscription, et qu'un courrier de confirmation rappelant le délai de rétractation est également envoyé au client.**

■ ■ ■ NOUVELLES RECOMMANDATIONS

Dans un souci de prévention, il a paru utile au médiateur de ne pas nécessairement attendre le développement de litiges pour alerter les opérateurs et de diffuser largement des recommandations liées aux nouveaux usages.

Quelques exemples :

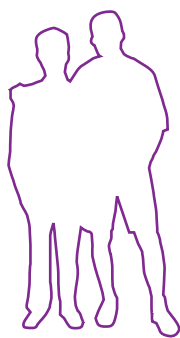
(Fixe) Cas de surfacturation non imputable au client – Extrait d'avis

Des individus malhonnêtes ayant accédé à l'espace client d'un abonné mettent en place un transfert d'appel vers un numéro spécial payant permettant d'obtenir certaines prestations.

Il leur suffit ensuite d'appeler de façon répétitive le numéro de l'abonné pour bénéficier d'avantages qui seront facturés à ce dernier par l'opérateur.

En quelques jours, le préjudice peut être important, un dossier concernant ainsi près de 2 000 appels de ce type.

7. Respect de l'article L 121-27 du Code de la Consommation



Pour mettre un terme à ces pratiques, l'opérateur concerné par ce cas a dégrevé le client victime de l'escroquerie, et a pris la décision d'interdire tout transfert d'appels sur des numéros spéciaux commençant notamment par 0899. Pour un autre, le transfert était déjà impossible.

(Internet) La facturation des connexions WIFI dans des lieux publics

Le développement du WIFI dans ces lieux a déjà conduit à des facturations de services qui ont surpris leurs utilisateurs.

Les opérateurs devraient rappeler à leurs clients professionnels qui proposent une telle facilité, qu'ils doivent informer clairement les utilisateurs sur le contenu exact et les limites éventuelles de la gratuité qui est en général affichée. Pour certains opérateurs, ce problème est déjà réglé car le client est obligé de se reconnecter manuellement et de valider son type de connexion, ce qui évite des facturations « surprise ».

(Mobile) L'Internet mobile

Le coût de l'utilisation de l'Internet mobile, avec parfois une différence importante entre une consommation à l'acte et celle couverte par une option en général peu coûteuse et autorisant une utilisation illimitée, devrait faire l'objet d'une information claire de l'utilisateur.

A cet égard, une réflexion devrait utilement être engagée sur la possibilité de proposer des formules en « **crédit temps** », notamment pour le « roaming data » et ce, quelle que soit la nature de l'utilisation.

Le médiateur souhaite également attirer l'attention des opérateurs sur la nécessité de **renforcer l'information et la pédagogie pour accompagner de nouveaux usages émergents ou qui ont pris de l'ampleur.**

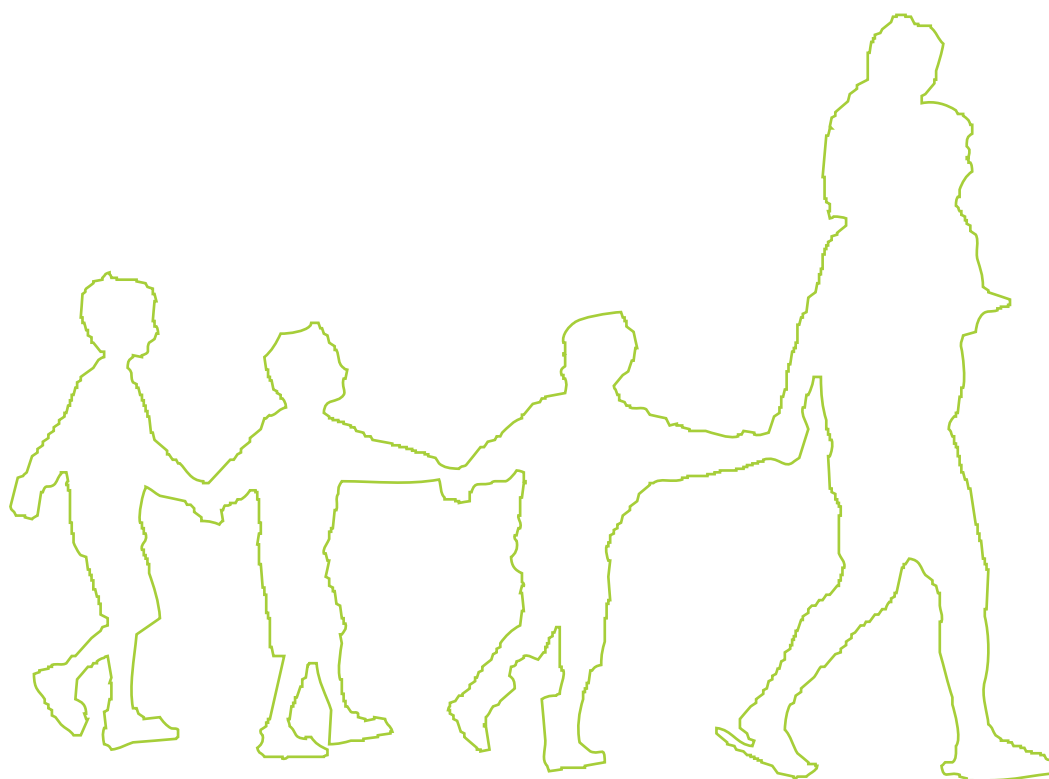
Nouveaux usages : quelques exemples

- **La vidéo à la demande (VOD), l'achat de films ou d'abonnements à des chaînes** via sa télécommande. Ces achats peuvent être le résultat de manipulations intempestives et surtout ils sont irréversibles.
- **Jeux vidéo** : ces produits se développent et séduisent de plus en plus les jeunes qui utilisent leur mobile comme une console de jeux. Les opérateurs devraient mieux informer les consommateurs des coûts engendrés par de telles pratiques.
- **Application du décret 2006 sur la portabilité**, aux lignes fixes. A ce jour les opérateurs ne l'appliquent que pour la portabilité des mobiles. Cela faciliterait la concurrence. Cette question complexe fait l'objet d'un groupe de travail animé par l'ARCEP.

■ EPILOGUE

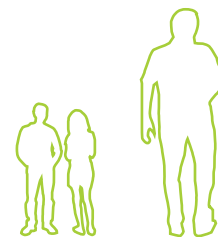
En cinq ans d'expérience, la médiation dans le secteur des communications électroniques a parcouru un chemin important. Le nombre de clients qui peuvent bénéficier du système a été élargi grâce à l'entrée de nouveaux membres dans l'A.M.C.E. Ce recours est aujourd'hui mieux connu, en témoigne la multiplication du nombre de sollicitations (20 000). Les délais de traitement ont été réduits (2 mois en moyenne), et le médiateur a reçu de nombreux témoignages de satisfaction de clients. Ce sont autant de signes encourageants pour la reconnaissance de ce mode alternatif de règlement des litiges dans un secteur très dynamique.

Grâce à son équipe renforcée, le médiateur peut continuer en 2009 à accompagner les clients des opérateurs en contribuant non seulement à la résolution des litiges individuels, mais également à l'amélioration globale des pratiques du secteur.



EPILOGUE

ANNEXE



CHARTRE 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.

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

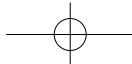
Le médiateur est désigné compte tenu de ses compétences notamment juridiques afin de pouvoir rendre des avis en droit comme en équité.

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 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

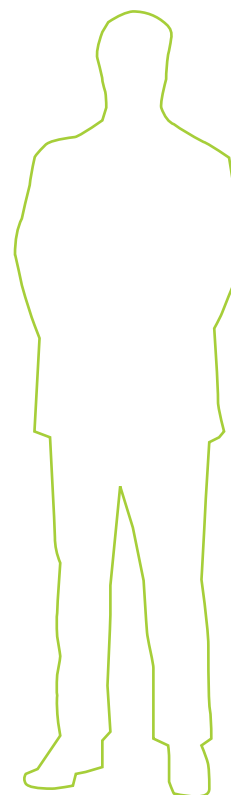
1.1 Chaque fournisseur de services de communications électroniques indique à ses clients les modalités des recours internes auxquels les clients doivent s'adresser avant de saisir le médiateur.

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.

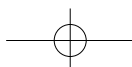
1.3 Le médiateur décide de la recevabilité des différends qui lui sont soumis.

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.



ANNEXE



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

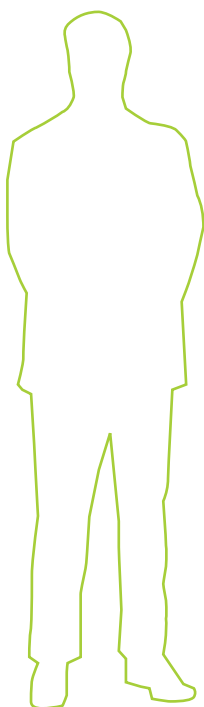
Article 1 ► Prescription

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.

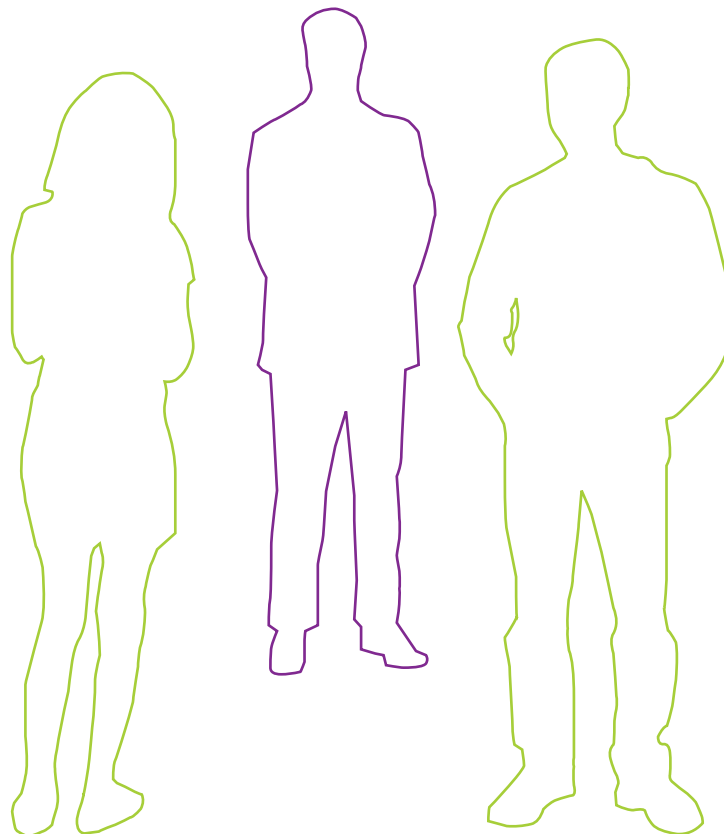
A l'exception du pourcentage d'avis suivis par les fournisseurs de services de communications électroniques, le rapport ne contient aucun nom des parties à la médiation ni aucun élément permettant d'identifier l'une de ces parties.

■ ■ ■ 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

35



Le médiateur des communications électroniques



BP 999 - 75829 Paris Cedex 17

www.mediateur-telecom.fr