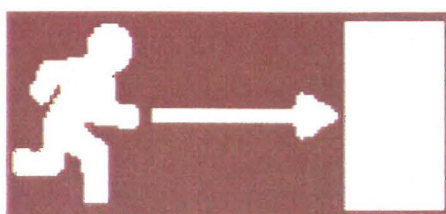


R
A
P
P
O
R
T

A
N
N
U
E
L

2
0
0
0



Service de médiation pour les télécommunications



I. INTRODUCTION

Les plaintes reçues

Depuis sa création en 1993, le volume de travail du service de médiation n'avait cessé d'augmenter de façon significative.

Ainsi, après une augmentation exponentielle de 85,9% en 1998, le nombre de plaintes écrites adressées au service de médiation pour les télécommunications avait encore progressé de 18,2% en 1999.

Pour la première fois, une diminution du nombre de plaintes reçues par le service de médiation a été constatée durant l'année 2000 (de 11.027 à 9.101 plaintes).

Cette diminution résulte essentiellement de deux facteurs.

D'une part, Belgacom a digéré, à présent, les effets de l'importante restructuration entreprise par cette société durant les deux années précédentes.

D'autre part, l'augmentation de l'efficacité des services à la clientèle tant chez l'opérateur historique que chez ses concurrents est indéniable et a provoqué logiquement une diminution du nombre de plaintes adressées au service de médiation, organe de recours par excellence.

Cela étant, il est utile de souligner que, malgré ces progrès, le service de médiation a, mensuellement, enregistré en moyenne 758 nouvelles plaintes.

Bien qu'en diminution tant en nombre (7.046 au lieu de 9.388) qu'en pourcentage (77,42% au lieu de 85,14%) par rapport à 1999, les plaintes concernant Belgacom restent de loin majoritaires.

Les plaintes relatives aux opérateurs de mobilophonie sont en augmentation mais de façon finalement peu marquée si nous la comparons à la croissance explosive de ce secteur.

Si les plaintes « facturation » restent majoritaires, la catégorie « vie privée » reprenant surtout les plaintes relatives à la problématique des appels malveillants arrive en seconde position.

Quelques exemples

Rien ne peut mieux illustrer le vécu du service de médiation que la description de quelques plaintes reçues.

En parcourant les exemples que nous avons choisis, le lecteur pourra comprendre les difficultés rencontrées par les usagers et appréhender l'incompréhension parfois importante qui peut subsister entre les opérateurs et leurs clients.

En outre, un chapitre complet de ce rapport est consacré à la problématique de l'ADSL. Les plaintes à ce sujet, fort nombreuses durant l'année écoulée, illustrent parfaitement les aspects commerciaux, techniques et juridiques auxquels les plaignants et le service de médiation peuvent être confrontés.

Les plaintes traitées

Durant l'année 2000, plus de 10.000 plaintes ont été traitées et clôturées par le service de médiation.

45,21 % des plaintes relatives aux appels malveillants ont finalement pu aboutir à l'identification des auteurs présumés.

Pour les autres plaintes, les conciliations représentent 77,32% des dossiers traités. En tenant compte des recommandations suivies par les opérateurs, le service de médiation est parvenu à obtenir un résultat favorable aux usagers dans 81,14% des litiges.

Par ailleurs, à partir des dossiers traités, nous profitons de ce rapport annuel pour formuler quelques recommandations générales aux opérateurs présents sur le marché belge des télécommunications.

Au terme de cette introduction, nous tenons à formuler nos plus vifs remerciements à l'ensemble des collaborateurs du service de médiation. Sans leur compétence et leur dévouement, il n'aurait pas été possible d'apporter une aide aussi efficace aux usagers ayant sollicité l'assistance du service de médiation.

Tout en manifestant un certain optimisme compte tenu de l'évolution constatée durant l'année 2000, le service de médiation espère que les opérateurs poursuivront les efforts accomplis en vue d'une gestion plus efficace des plaintes.

En ce qui le concerne, le service de médiation restera à l'écoute des plaignants pour lesquels une solution satisfaisante n'aura pu être dégagée lors d'un premier contact avec l'opérateur concerné par le litige.

Bruxelles, le 11 septembre 2001.

Jean-Marc Vekeman
Médiateur

II. PLAINTES INTRODUITES EN 2000

A. Aperçu des plaintes 1993-2000

	N	F	T
Plaintes enregistrées en 1993	223	257	480
Plaintes enregistrées en 1994	538	457	995
Plaintes enregistrées en 1995	1096	1059	2155
Plaintes enregistrées en 1996	2365	2094	4459
Plaintes enregistrées en 1997	2752	2268	5020
Plaintes enregistrées en 1998	5368	3962	9330
Plaintes enregistrées en 1999	6278	4749	11027
Plaintes enregistrées en 2000	4888	4213	9101

Tableau 1

Ce tableau nous donne un aperçu de l'évolution du nombre de plaintes adressées au service de médiation depuis 1993. Ce nombre de plaintes, en augmentation continue entre 1993 et 1999, a, pour la première fois en l'an 2000, connu une diminution par rapport à l'année précédente (de 11.027 à 9.101). Cette évolution est constatée tant du côté néerlandophone (de 6.278 à 4.888) que du côté francophone (de 4.749 à 4.213).

B. Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 1998 et 2000

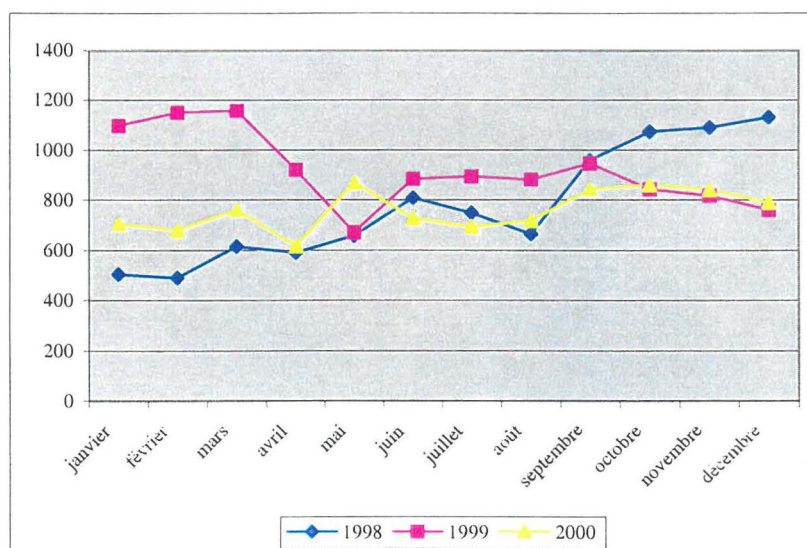


Tableau 2

Chaque mois, le service de médiation a reçu en moyenne 758 nouvelles plaintes : 407 du côté néerlandophone et 351 du côté francophone.

Au fil des mois, des fluctuations plus ou moins importantes peuvent être constatées : au mois de mai, 871 plaintes nous ont été adressées alors qu'au mois d'avril, nous en avons reçues 616.

C. Modes d'introduction 1999-2000

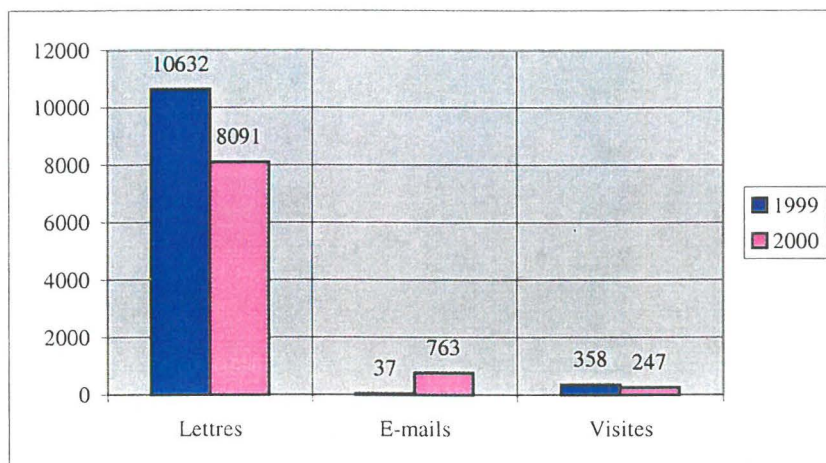


Tableau 3

La méthode la plus utilisée pour le dépôt d'une plainte reste le courrier ordinaire ou recommandé. A noter toutefois, surtout du côté néerlandophone, une forte augmentation du nombre des plaintes enregistrées par e-mail.

Par ailleurs, le nombre de plaintes déposées à l'occasion d'une visite dans les locaux du service de médiation est en diminution.

D. Nombre de plaintes introduites par province 2000

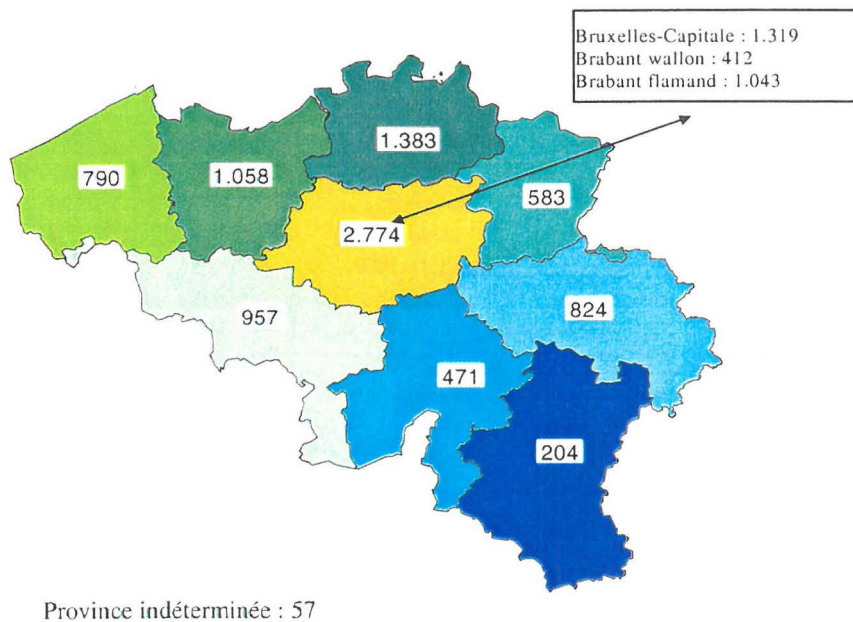
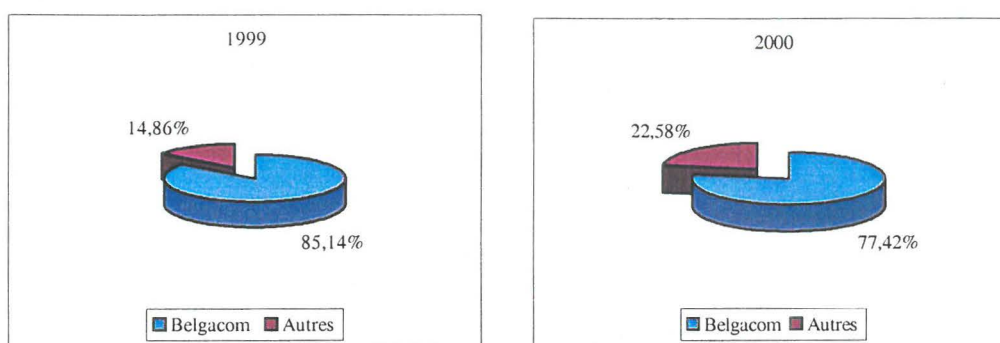


Tableau 4

Peu d'évolution a été constatée en ce qui concerne le nombre de plaintes introduites par province. A souligner cependant une augmentation des plaintes enregistrées dans la région de Bruxelles-Capitale tant en nombre (1319 au lieu de 1289) qu'en pourcentage (14,49% au lieu de 11,69%).

E. Répartition des plaintes par firme 1999-2000



1999	% .99		2000	% .2000
9388	85,14%	Belgacom	7046	77,42%
506	4,59%	Belgacom Mobile	851	9,35%
376	3,41%	Mobistar	470	5,16%
35	0,32%	Telenet Operations	283	3,11%
69	0,63%	Skynet	154	1,69%
3	0,03%	Orange	63	0,69%
279	2,53%	Debitel Belgium	51	0,56%
17	0,15%	Promedia	31	0,34%
3	0,03%	WorldCom	15	0,16%
4	0,04%	WorldxChange/Netnet	10	0,11%
66	0,60%	BDS	8	0,09%
5	0,05%	Econophone	7	0,08%
0	0%	Interoute	5	0,05%
0	0%	Planet Internet	4	0,04%
4	0,04%	In Touch Telecom /GTS	3	0,03%
1	0,01%	UPC Belgium	2	0,02%
7	0,06%	Talkline	1	0,01%
3	0,03%	Viatel	1	0,01%
0	0%	Colt	1	0,01%
0	0%	Brutele	1	0,01%
0	0%	Uunet	1	0,01%
0	0%	TDL Belgium	1	0,01%
0	0%	Yucom	1	0,01%
0	0%	Online Solutions Company	1	0,01%
169	1,53%	Plaintes mixtes	0	0%
92	0,83%	Firme indéterminée	90	0,99%
11027	100%	Total	9101	100%

Tableau 5

Bien qu'en diminution tant en nombre (7.046 au lieu de 9.388) qu'en pourcentage (77,42% au lieu de 85,15%) par rapport à 1999, les plaintes concernant Belgacom restent de loin majoritaires.

Les plaintes relatives à Belgacom Mobile, Mobistar, Skynet, KPN-Orange et surtout Telenet Operations sont en augmentation. Celles relatives à Debitel Belgium sont en nette régression.

La part des plaintes concernant Belgacom et Belgacom Mobile est plus importante du côté francophone (80,06% et 10,82%). Par contre, les plaintes relatives à Telenet Operations ne représentent un pourcentage significatif que du côté néerlandophone (5,73%).

F. Plaintes du Groupe Belgacom 1999-2000

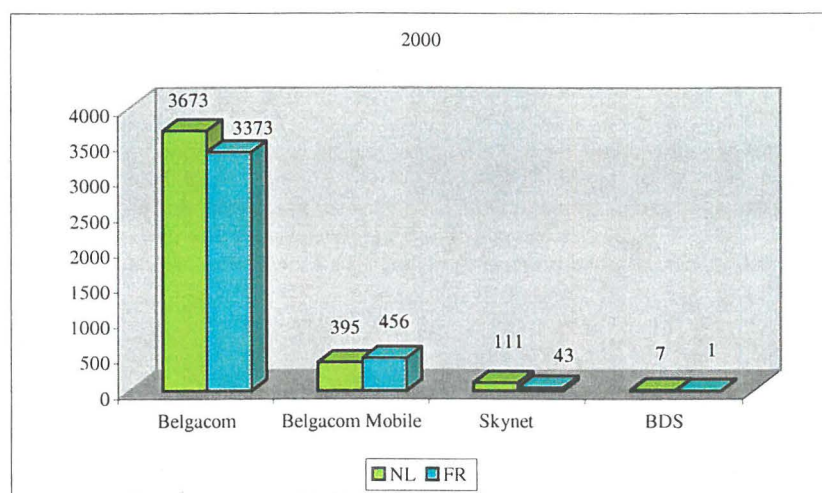
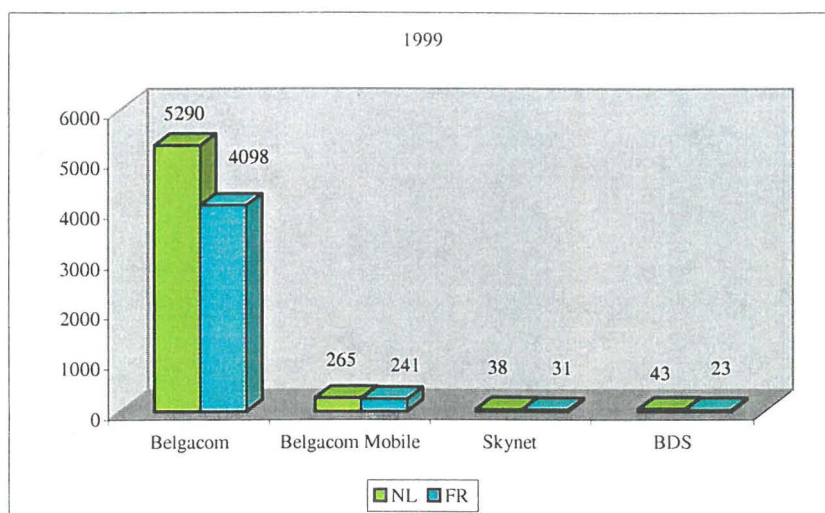


Tableau 6

La prédominance des plaintes relatives à Belgacom est confirmée si nous considérons l'ensemble du groupe (Belgacom, Belgacom Mobile, Skynet et BDS) qui représente 88,46% du total des plaintes reçues. La diminution constatée par rapport à 1999 est significative du côté néerlandophone (de 89,09% à 85,50%) mais quasi inexistante du côté francophone (de 92,02% à 91,91%).

G. Mobilophonie 1999-2000

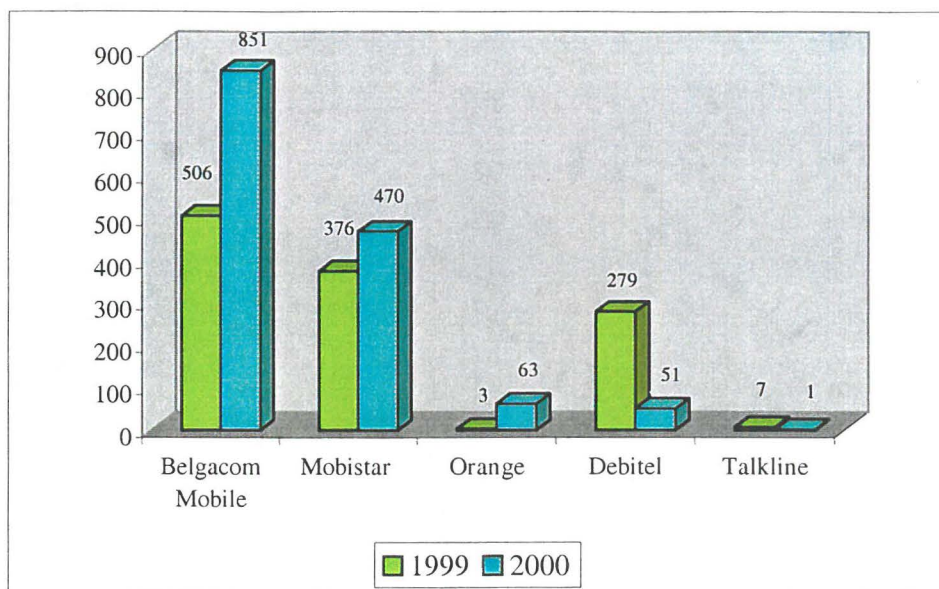


Tableau 7

Les plaintes relatives à la mobilophonie sont en augmentation tant en nombre (1.436 au lieu 1.171) qu'en pourcentage (15,78% au lieu de 10,62%).

L'augmentation du nombre de ces plaintes n'est pas particulièrement marquée si nous la comparons à la croissance explosive que ce secteur a de nouveau connue durant l'année écoulée.

A noter l'augmentation des plaintes relatives à KPN-Orange et l'importante diminution des plaintes relatives à Debitel.

H. Catégories de plaintes en 2000

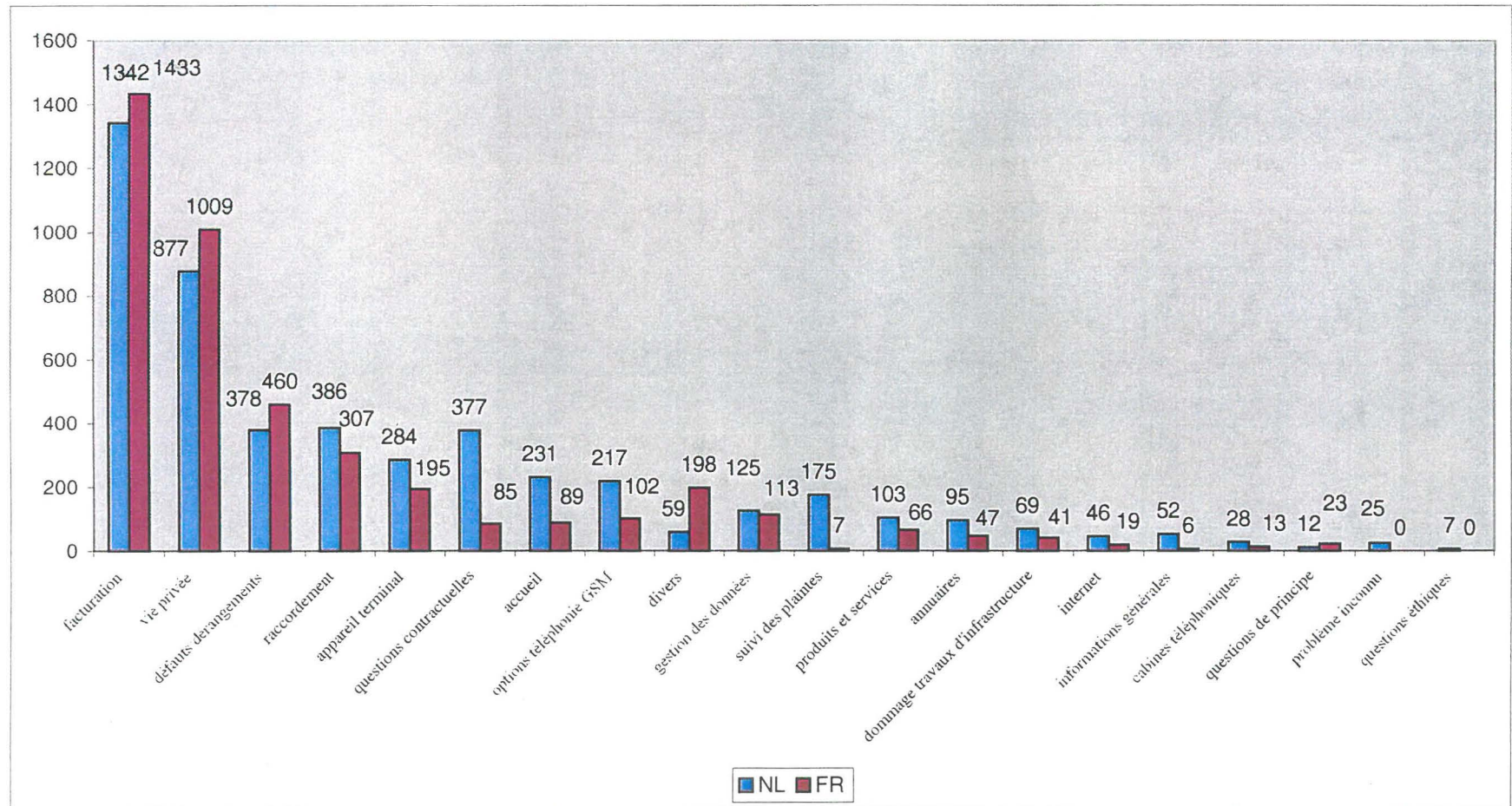


Tableau 8

Les plaintes « facturation » restent largement majoritaires tant du côté néerlandophone (27,45%) que du côté francophone (34,01%).

En seconde place, la catégorie « vie privée » reprend les plaintes toujours plus nombreuses relatives à la problématique des appels malveillants : 20,72% en moyenne avec 17,94% du côté néerlandophone et 23,95% du côté francophone.

Les plaintes concernant les catégories « défauts-dérangements », « raccordement » et « appareil terminal » complètent le « top 5 ».

I. Nombre de plaintes relatives à des appels malveillants introduites par opérateur en 2000

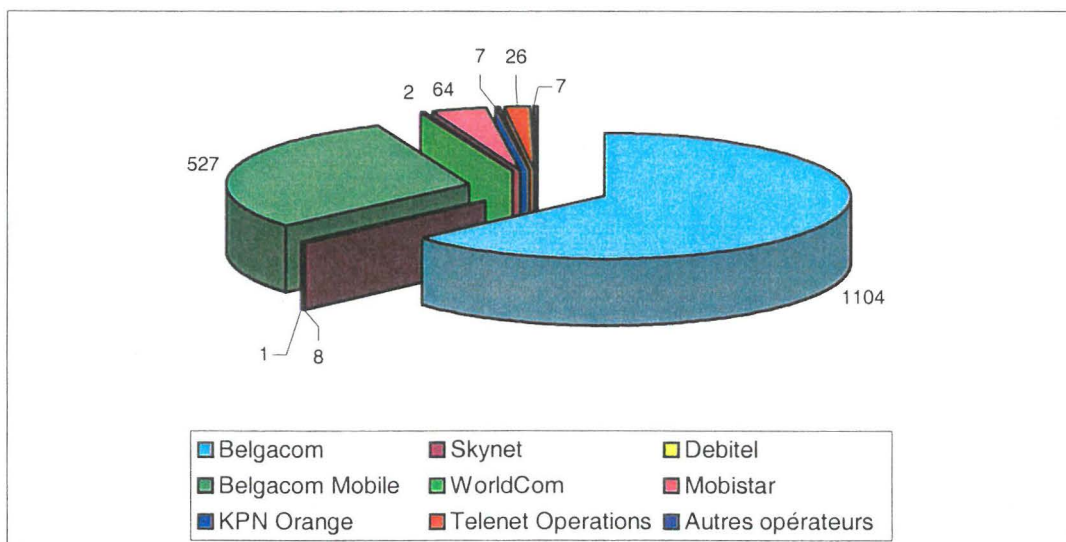


Tableau 9

Durant l'année 2000, 1.746 plaintes relatives à la problématique des appels malveillants ont été introduites. Ces plaintes concernent principalement Belgacom (1.104), Belgacom Mobile (527), Mobistar (64) et Telenet Operations (26).

A noter la grosse différence constatée au niveau des deux principaux opérateurs de mobilophonie.

J. Répartition des plaintes par firme sans les plaintes relatives à des appels malveillants en 2000

	NL	FR	Total
Belgacom	3141	2801	5942
Mobistar	217	189	406
Belgacom Mobile	190	134	324
Telenet Operations	254	3	257
Skynet	106	40	146
KPN Orange	35	21	56
Debitel Belgium	24	26	50
Promedia	17	14	31
WorldCom	6	7	13
Worldxchange / Netnet	4	6	10
BDS	7	1	8
Interoute	4	1	5
Planet Internet	4	0	4
In Touch Telecom / GTS	3	0	3
UPC Belgium	2	0	2
Econophone	4	3	7
Talkline	0	1	1
Viatel	0	1	1
Brutele	0	1	1
Colt Telecom	1	0	1
Uunet	1	0	1
TDL Belgium	1	0	1
Yucom	1	0	1
Online Solutions Company	0	1	1
Firme indéterminée	58	25	83

Tableau 10

Les données de ce tableau sont à comparer avec celles du tableau 5. En ne tenant pas compte des plaintes relatives aux plaintes malveillants, nous constatons que Belgacom concentre 80,79% des autres plaintes. Par ailleurs, Mobistar arrive cette fois en seconde position devant Belgacom Mobile, elle-même suivie par Telenet.

K. Evolution du nombre de plaintes par firme 1999-2000 (sans les plaintes relatives à des appels malveillants)

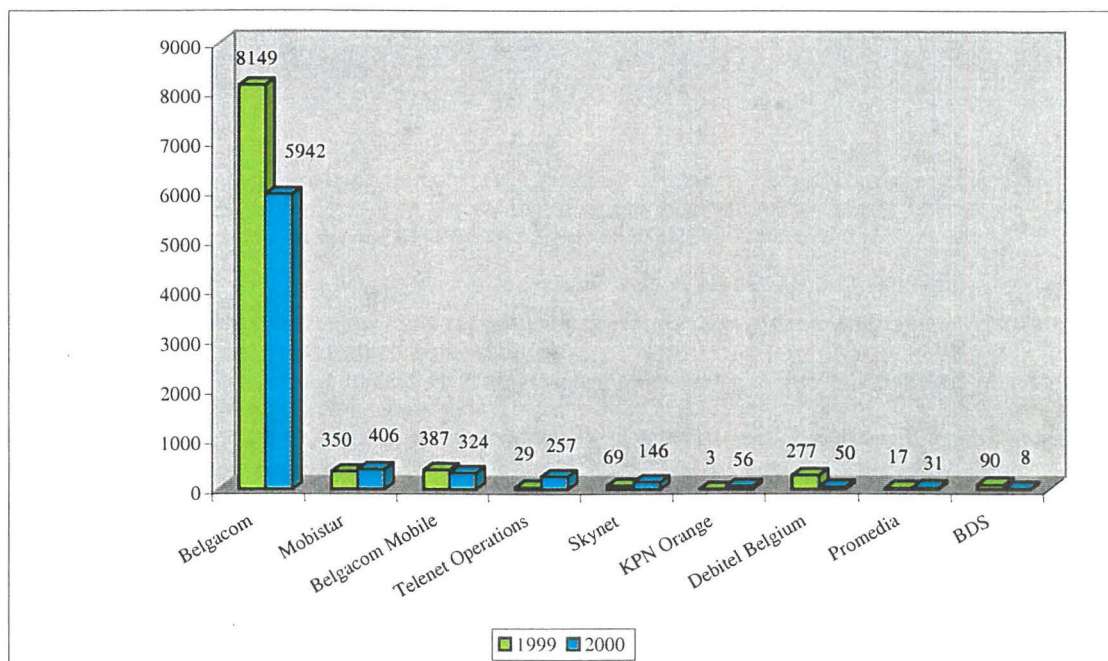


Tableau 11

Les données de ce tableau confirment la diminution significative des plaintes relatives à Belgacom. Elles permettent également de constater une grande stabilité du nombre des plaintes concernant les opérateurs de mobilophonie ainsi que l'augmentation du nombre de plaintes relatives à Telenet Operations.

III. EXEMPLES DE PLAINTES

a) Facturation

Aperçu de la plainte

Monsieur G. conteste la tarification appliquée aux communications internationales reprises sur ses factures GSM. Les montants facturés ne correspondent pas du tout à ce qui avait été annoncé (site Internet de Mobistar et renseignements pris auprès du service à la clientèle avant son départ à l'étranger).

Commentaires

Le service de médiation constate que Mobistar justifie la différence de prix par le pourcentage relatif aux frais de gestion internationaux et aux fluctuations monétaires.

Or, il apparaît par exemple que le coût de la communication émise au départ de l'Italie est plus ou moins le double de celui calculé sur le site Internet.

Le pourcentage relatif aux frais de gestion internationaux a fait l'objet d'accords entre les différentes parties concernées et peut donc être pris en considération par Mobistar dans le calcul opéré via son Website.

Etant donné la réelle disproportion entre le coût réel et le coût annoncé, le service de médiation peut comprendre le mécontentement du plaignant.

Mobistar a décidé de prendre en charge une partie des montants concernés.

Le médiateur invite Mobistar à fournir à sa clientèle des estimations plus exactes quant aux coûts des communications au départ de pays étrangers.

Aperçu de la plainte

Monsieur D. s'est abonné à une connexion Duet dans le cadre d'une action promotionnelle pour bénéficier d'un raccordement gratuit et d'un mois d'abonnement gratuit. L'abonnement lui a pourtant été facturé. Après réclamation, le plaignant a reçu une note de crédit, mais cette dernière ne lui a jamais été payée. Une seconde note de crédit a suivi et aucun frais d'abonnement n'a été porté en compte sur la facture suivante.

Après quelques mois, Monsieur D n'a plus reçu aucune facture. Il est apparu qu'il n'était plus enregistré chez Belgacom. Après plusieurs contacts avec le service à la clientèle, on lui promet une participation financière à titre commercial.

Le plaignant a décidé de résilier Duet et il lui a été confirmé que Duet serait bien interrompu . Belgacom Mobile devait prendre contact avec Monsieur D. pour lui proposer un nouveau type d'abonnement. Finalement, le plaignant est informé qu'une facture finale pour un montant de 21.763 BEF a été établie. Elle comptabilise également des frais d'activation. Enfin, aucune trace de la participation financière promise à titre commercial n'a été retrouvée.

Commentaires

Belgacom a fourni à Monsieur D. les explications détaillées sur ce qui s'était passé. La promotion d'un mois gratuit valable sur l'abonnement Duet a été remboursée via une note de crédit.

Un listing des communications a été envoyé au client.

A titre de geste commercial, une indemnisation correspondant à 5 mois d'abonnement Duet a été octroyée pour les désagréments subis.

b) Vie privée

Aperçu de la plainte

Monsieur L. s'est aperçu avec stupéfaction qu'un de ses numéros d'appel privés ainsi que son adresse figuraient dans la nouvelle édition de l'annuaire Pages blanches et que le service des renseignements divulguait son autre numéro privé.

Depuis trois ans, ses coordonnées figuraient sur la liste rouge. Cette divulgation cause dès lors au client un important préjudice, perturbe sa vie privée et pourrait mettre en danger sa personne et sa famille.

Commentaires

Le service de médiation constate que Monsieur L. possède des numéros privés depuis de nombreuses années et n'a jamais demandé de modification à ce propos. En l'absence d'une quelconque demande du client, Belgacom se devait de maintenir la situation en l'état.

Le service de médiation est satisfait de la proposition de l'opérateur relative à un changement gratuit de numéros mais recommande à la société, compte tenu des inconvénients encourus, de poser un geste commercial supplémentaire envers son client.

Aperçu de la plainte

Monsieur D. n'est pas content d'avoir été contacté par un télévendeur : son numéro est privé et il souhaite qu'il le reste. Il ne veut pas être dérangé par des télédémarcheurs. Il a déjà reçu auparavant une publicité nocturne sur son sémaphone.

Commentaires

Belgacom a introduit le numéro d'appel du client dans la liste anti-marketing.

A titre commercial, l'entreprise a accordé à Monsieur D. deux mois d'abonnement gratuits.

c) Dérangement

Aperçu de la plainte

La foudre est entrée dans l'habitation de Monsieur W. l'été dernier via la ligne téléphonique occasionnant de sérieux dégâts.

Monsieur W a fait placer sur la ligne électrique un système parafoudre mais pas sur la ligne téléphonique laquelle n'est pas sa propriété.

Sa ligne téléphonique, depuis lors, est souvent en dérangement et Belgacom n'intervient pas directement, causant ainsi un véritable préjudice vu que cette ligne est utilisée par sa PME.

La demande de déviation sur son GSM est restée sans suite.

Commentaires

Le service de médiation constate que Belgacom a pris les mesures nécessaires afin de solutionner les problèmes rencontrés et que les dédommagements proposés correspondent à ses engagements tels que repris dans ses conditions générales.

Le service de médiation regrette néanmoins que Belgacom ne prenne pas les dispositions ad hoc en vue de prévenir les problèmes dus aux orages et à la foudre.

Le médiateur considère que, dans ce cas, Belgacom ne gère pas ses installations en « bon père de famille ».

La société devrait protéger ses installations et ses clients contre ce genre de problèmes ou à tout le moins accepter de dédommager en fonction des dégâts qui en découlent.

Aperçu de la plainte

Depuis deux semaines, Monsieur W n'a plus accès à Internet via Turboline. Il a essayé de joindre Skynet en vue de signaler ce dysfonctionnement. Après 45 minutes d'attente, l'opérateur a invité le client à contacter le service Turboline de Belgacom (seulement accessible via un numéro 0900).

Armé de patience, Monsieur W a réussi à joindre le service Turboline lequel a uniquement contrôlé les différents paramètres et lui a conseillé de téléphoner à un autre service.

Après maints appels pour tenter de régler son problème, le plaignant ne peut toujours pas se connecter à Internet.

Commentaires

Belgacom a pris les mesures nécessaires pour lever le dérangement signalé par Monsieur W. A titre commercial, la société a octroyé au plaignant, compte tenu des désagréments subis, un dédommagement correspondant à un mois d'abonnement.

d) Raccordement

Aperçu de la plainte

Monsieur G. a demandé, suite à la construction de sa nouvelle maison, le transfert de sa ligne téléphonique. Belgacom a alors proposé au client une installation gratuite pour autant qu'il accepte de prendre deux lignes, soit le système Twin.

Le jointeur qui s'est présenté sur place le jour prévu n'a pas pu configurer le système et donc mettre les lignes en service par manque d'alimentation ISDN.

Monsieur G. a encore été privé pendant 10 jours de téléphone avant qu'un autre technicien vienne enfin mettre ses raccordements en service.

Commentaires

Le service de médiation regrette le peu d'informations transmises à Monsieur G. concernant le délai particulièrement long nécessaire pour la mise en service de ses lignes.

De même, le médiateur déplore qu'aucune solution provisoire n'ait été proposée au plaignant tels que le prêt d'un GSM ou la déviation des appels dans l'attente de la mise en service.

En plus de l'indemnité prévue dans ses conditions générales en cas de raccordement tardif, le service de médiation recommande à Belgacom, de poser un geste commercial au vu des désagréments subis.

Aperçu de la plainte

Monsieur L. a signalé à Belgacom qu'il allait déménager 15 jours plus tard et a introduit une demande de raccordement pour son nouveau domicile.

Le client n'a pas reçu de réponse de la part de la société et sa ligne n'est toujours pas mise en service.

Commentaires

Le service concerné de Belgacom s'est chargé de la résiliation et de la mise en service du nouveau raccordement de Monsieur L.

L'entreprise présente ses excuses pour tous les inconvénients causés. Belgacom propose en outre d'octroyer au client 2 mois d'abonnement gratuits et de rembourser les frais d'installation.

e) Appareil terminal

Aperçu de la plainte

Monsieur L., après avoir utilisé 15 jours son GSM, est obligé de le rapporter en téléboutique. L'appareil ne fonctionne plus.

Le préposé de la téléboutique signale au client que la firme chargée de réparer les GSMs estime que le GSM était irréparable pour cause d'oxydation générale.

Le client est alors invité à écrire au fournisseur en certifiant de bonne foi que la panne n'était pas due à une négligence et que ce dernier devait assumer la garantie du portable conformément à la notice jointe.

Commentaires

Le médiateur constate que le plaignant n'est pas le seul à s'être vu refuser la réparation de son portable sous garantie.

Il apparaît que la crédibilité de la firme sous-traitante chargée de l'expertise est clairement engagée.

Le service de médiation ne peut, dès lors, qu'inviter Belgacom à octroyer à Monsieur L. un autre GSM de son choix dans la même gamme de prix et à prendre les dispositions qui s'imposent envers son sous-traitant.

Aperçu de la plainte

Après l'installation d'un central Forum R106 (acheté en téléboutique), Monsieur Y. a constaté qu'un de ses appareils téléphoniques émettait un bruit étrange.

Le service technique de Belgacom contacté par téléphone à plusieurs reprises n'a pas pu l'aider correctement.

Le client a alors tenté de programmer lui-même le central et a protégé son installation électrique contre toutes fuites et surtensions.

Quelques temps après, son central a rendu l'âme.

Le service des dérangements lui a conseillé de débrancher ses postes téléphoniques du central pour constater un éventuel court-circuit.

Un technicien est finalement venu sur place et a conclu que c'était un orage qui était l'origine des dysfonctionnements. L'achat d'un nouveau terminal n'a pas résolu le problème de bourdonnement signalé. Monsieur Y. regrette que Belgacom n'ait pas pris la peine de mieux protéger ses lignes et terminaux contre les intempéries et que les employés ne connaissent pas de manière suffisante les produits commercialisés pour apporter un soutien technique efficace.

Commentaires

Le service de médiation s'étonne que Belgacom ait mis en vente des postes téléphoniques ne possédant pas, comme annoncé, une protection anti-surtension suffisante.

Le service de médiation recommande à Belgacom, d'une part, de prendre en charge les frais encourus par Monsieur Y. suite à l'endommagement de la carte réseau de son central et d'autre part, de trouver une solution quant au bourdonnement émis par un de ses combinés.

Enfin, le médiateur propose à la société de poser un geste commercial en raison des désagréments subis par le plaignant.

f) Questions contractuelles

Aperçu de la plainte

Monsieur P., dans le cadre de ses études, devait partir dix mois à l'étranger et souhaitait donc bénéficier d'une suspension de contrat durant cette période. Mobistar lui a réclamé des frais de suspension et a limité la période de suspension à six mois.

Commentaires

L'article 7.2. des conditions générales de Mobistar précise que cette dernière « pourrait » porter en compte des frais de suspension. Le service de médiation s'interroge donc sur les critères pris en considération pour la facturation éventuelle desdits frais.

Le service de médiation s'étonne que les conditions générales ne fassent pas mention de la durée maximale de six mois et estime que ceci laisse sous-entendre que le client a la possibilité de négocier cette durée avec la société.

Le médiateur invite Mobistar à suspendre sans frais l'abonnement de Monsieur P. pour la durée souhaitée.

Aperçu de la plainte

Après avertissement par courrier, la connexion Internet de Monsieur X. a été interrompue par Telenet en raison du dépassement de la limite de téléchargement. La possibilité d'échanger du courrier électronique (réception et envoi) a également été suspendue. En sa qualité de médecin généraliste, Monsieur X a besoin de cette application Internet (ses communications avec les laboratoires, par exemple, se déroulent par courrier électronique). En outre, il s'insurge contre la fixation unilatérale de cette limite. Telenet met un programme à la disposition de ses clients; il s'agit d'un compteur dont la société ne peut/veut cependant pas garantir l'exactitude. Le plaignant doit par conséquent accepter comme tel le constat de dépassement de 2 Giga par semaine. Même après plusieurs demandes répétées pour avoir accès à ses données de téléchargement, ces dernières n'ont pas été communiquées à Monsieur X.

Le client souhaite la remise en service immédiate de sa connexion Internet, une possibilité de suivre ses téléchargements et en cas de dépassement éventuel de la limite de téléchargement, de continuer à bénéficier de sa connexion Internet moyennant le paiement d'un complément.

Commentaires

Telenet a procédé à la remise en service immédiate d'Internet. Monsieur X. a été averti par courrier électronique de la manière dont il pouvait suivre sa capacité de téléchargement. Un droit de regard lui a également été accordé sur ses données de téléchargement. L'article des Conditions Générales sur lequel se base Telenet pour décider de l'interruption du service a également été envoyé par courrier. Etant donné qu'on ne peut payer un complément en cas de dépassement de la limite de téléchargement, la société a proposé au plaignant de prendre une seconde connexion ou un abonnement professionnel.

g) Accueil

Aperçu de la plainte

Monsieur J. se plaint de l'accueil déplorable que lui a réservé un préposé du service des dérangements lorsqu'il a signalé le dérangement de la ligne de ses beaux-parents.

L'employé de Belgacom l'a informé qu'il s'agissait d'un dérangement « technique » et qu'il suffisait que ses beaux-parents signalent eux-même le dérangement par téléphone.

Or, les personnes en question sont âgées de près de 80 ans et leur habitation est complètement isolée du village, la météo n'étant pas favorable.

Commentaires

Belgacom explique que la procédure préconisée au niveau du Call Center est que le dérangement doit être signalé par le titulaire de la ligne ou par un mandataire.

L'opérateur a appliqué cette procédure avec trop de rigueur et aurait dû considérer Monsieur J. comme mandataire.

Des dispositions ont été prises par le superviseur de ce service pour éviter qu'une telle situation puisse se reproduire.

Le médiateur regrette cette attitude et considère que le geste commercial concédé par Belgacom fait suite aux désagréments subis par le client.

Aperçu de la plainte

L'épouse de Monsieur P. a rapporté à la téléboutique de W l'appareil téléphonique de sa mère, âgée de 87 ans, mal-voyante et malentendante.

Pendant 10 minutes, le préposé a prétendu que c'était sa mère qui devait personnellement rapporter son combiné téléphonique.

Commentaires

Belgacom déplore l'accueil réservé à l'épouse du client et présente ses plus vives excuses.

Le responsable de la téléboutique a été averti afin qu'il puisse prendre les dispositions adéquates envers son collaborateur.

h) Options téléphonie

Aperçu de la plainte

Monsieur M. souhaite que Belgacom supprime le message signalant à ses correspondants que le poste téléphonique est occupé. Il estime, étant capable de reconnaître au signal émis si un poste est libre ou non, que le Ring Back porte atteinte à sa vie privée.

Commentaires

Le service de médiation constate que le Ring Back n'est nullement proposé à la clientèle mais bien imposé vu que cette dernière doit, si elle est au courant de la procédure, solliciter le blocage ou la restriction.

Par ailleurs, le médiateur ne perçoit pas comment l'appelant a été informé du fait qu'il a la possibilité de raccrocher le combiné sans activer le service et donc d'éviter la tarification des 5 BEF.

Pour les services Comfort, le client est invité à solliciter l'option et non la restriction.

Soit la même procédure devrait être appliquée pour le service Ring Back, soit le message devrait mentionner le coût engendré par l'activation du service.

Aperçu de la plainte

Lors de son déménagement, Monsieur K. a pu bénéficier gratuitement des services Comfort de Belgacom.

Après quelques semaines, le plaignant s'est rendu compte que la société lui avait facturé ces services. Malgré un contact téléphonique pour les supprimer, Belgacom a continué de lui comptabiliser des frais à cet effet.

Commentaires

Belgacom a procédé à la régularisation des différents montants indus et a accordé à Monsieur K. un dédommagement correspondant à deux mois d'abonnement gratuit.

i) Divers

Aperçu de la plainte

En 1998, Madame H. a été victime d'un vol. Son sac à mains contenant ses papiers d'identité lui a été dérobé. Lorsqu'elle s'est adressée à Mobistar mi-2000 pour contracter un abonnement GSM, ce contrat lui a été refusé car elle était reprise sur la liste de l'ASBL Préventel suite à une demande de Belgacom relative au non-paiement d'une dette de 90.031 BEF.

La plaignante certifie n'avoir jamais été concernée par une ligne téléphonique à son nom dans la région bruxelloise.

Commentaires

Après vérifications, il ressort que Madame H. a vraisemblablement été victime d'une usurpation d'identité. Par conséquent, Belgacom a annulé la procédure de recouvrement à son encontre et a retiré ses coordonnées de l'ASBL Préventel. La plaignante n'a plus aucune dette envers Belgacom.

Aperçu de la plainte

Madame X. souhaite obtenir des informations sur les virus s'attaquant au GSM.

Commentaires

La contamination d'un GSM par effacement du IMSI et du IMEI n'est pas possible d'un point de vue technique. L'IMEI est "gravé" dans la puce de l'appareil (les puces sont de type "EPROM" ou "EEPROM") et pour le modifier, il est nécessaire de disposer d'une installation technique qui n'est pas intégrée au GSM.

Pour modifier l'IMSI, il faut intervenir sur la "carte-puce". Un appareillage spécifique est également nécessaire pour cette opération, autrement dit : le numéro de l'abonné ne peut être modifié ni effacé de la carte-puce du GSM. Un virus pourrait affecter la programmation qui gère le réseau de l'opérateur GSM, bien que ces systèmes soient très spécifiques et soient isolés le plus possible du monde extérieur (présence de "fire-walls", etc.).

Par ailleurs, le virus (09# ou #09) est une variante d'une pratique qui était (est ?) possible sur le réseau PSTN américain. Cette technique était utilisée pour conserver la ligne "ouverte" lors de tests effectués par l'opérateur lorsque le combiné était raccroché. Cette opération était effectuée à la demande de l'opérateur qui appelait l'abonné, ce dernier devant encoder le code puis raccrocher; lorsque, de l'autre côté de la liaison, le technicien de l'opérateur raccrochait le combiné, le code était également annulé. Cela n'est pas possible en Belgique, car Belgacom a verrouillé cette "porte d'accès" sur le réseau PSTN.

Ce virus semble être une variante d'une rumeur qui a circulé en 1997. Mais déjà à cette époque, Belgacom avait immédiatement signalé que ce type d'opération avait été rendue impossible sur le réseau analogique.

j) Gestion des données

Aperçu de la plainte

Par deux fois, Mobistar a désactivé la ligne GSM de Monsieur L. sans le prévenir. En effet, la société a envoyé sa facture à une adresse erronée alors que celle-ci était bien indiquée sur le contrat.

Suite à la première coupure, l'adresse exacte a été de nouveau fournie au service clientèle.

Mobistar a suspendu la ligne GSM une seconde fois pour les mêmes raisons.

Commentaires

Le service de médiation est satisfait de la proposition de geste commercial de Mobistar, soit un mois d'abonnement gratuit.

Cependant, étant donné que les suspensions effectuées sont consécutives au non-paiement de factures que Monsieur L. n'a pas reçues dans les délais impartis, le service de médiation recommande à Mobistar de rembourser au client, parallèlement au geste commercial proposé, le montant de son abonnement pour les périodes concernées par ces deux suspensions.

Aperçu de la plainte

Au départ, la ligne de Monsieur O. était facturée au nom de sa SPRL. Lors de la demande de reprise de cette ligne au nom du plaignant, celle-ci a été placée en service minimum sans explication.

Monsieur O. a alors demandé la transformation de sa ligne RNIS en ligne analogique.

Entre-temps, il a reçu une facture où le raccordement était toujours repris sous le nom de la SPRL.

Un technicien s'est présenté sur place pour raccorder la ligne RNIS et quelques semaines plus tard, un autre technicien, pour déconnecter ladite ligne qui n'a jamais fonctionné correctement.

Commentaires

Belgacom a pris les dispositions nécessaires pour mettre à jour la situation du client et régulariser sa facturation. Compte tenu des problèmes rencontrés, la société a accordé à Monsieur O. quatre mois d'abonnement gratuits.

k) Suivi des plaintes

Aperçu de la plainte

Monsieur S. estime avoir subi pendant près de deux ans les désagréments d'un service de téléphonie mobile de très mauvaise qualité. Le client a multiplié les démarches auprès de Belgacom Mobile pour qu'il soit remédié aux incessants problèmes techniques qui avaient pour conséquence une majorité de communications plus que médiocres.

Il n'a été donné de suite à aucune de ses démarches.

Commentaires

Au vu des différents éléments du dossier, le service de médiation ne peut que regretter que Belgacom Mobile n'ait jamais vraiment donné suite aux remarques du plaignant. Monsieur S. a entrepris de nombreuses démarches auprès de la société. Le service technique n'a pris, à aucun moment, contact avec Monsieur S.

Le service de médiation invite Belgacom Mobile à fournir des explications précises à son client et à poser un geste commercial significatif.

Aperçu de la plainte

En dépit d'un arrangement à l'amiable avec Monsieur S., Belgacom a continué à lui facturer une redevance pour un poste téléphonique U77 et n'a apparemment pas respecté ses engagements quant à la mise en compte séparée et au tarif préférentiel Benefit.

Commentaires

Belgacom a pris les mesures nécessaires pour supprimer définitivement l'existence d'un combiné U77 de ses fichiers relatifs à Monsieur S.

En ce qui concerne les autres problèmes soulevés, la société a fourni toutes les explications utiles au client afin qu'il comprenne mieux le mode de facturation.

Belgacom a accordé au client une indemnité d'un mois d'abonnement.

l) Produits et services

Aperçu de la plainte

Monsieur D se plaint du délai d'attente rencontré lors de ses contacts téléphoniques avec le Helpdesk de Skynet. Il conteste également la facturation de ses communications Consultel.

Commentaires

Le service de médiation considère que, s'il est normal de facturer le service de support technique en lui-même, il est absolument illogique que les clients paient les minutes d'attente au prix fort.

Il invite donc Skynet à prendre les dispositions nécessaires afin que les périodes d'attente, parfois très longues, ne soient plus facturées à 45 BEF/min mais que seule la durée de contact avec un opérateur le soit.

Aperçu de la plainte

Le plaignant souhaite échanger quatre cartes de téléphone arrivées à expiration.

Commentaires

Sur base de la loi du 21 mars 1991, le service de médiation ne retrouve nulle part une disposition qui pourrait empêcher Belgacom d'utiliser des télécarts avec une date d'expiration pour le réseau des cabines téléphoniques publiques. Néanmoins, le service de médiation est confronté à de nombreuses réclamations d'utilisateurs à ce propos. Il recommande dès lors à Belgacom de rechercher une solution technique pour pouvoir, sur demande du détenteur, transposer sur une nouvelle télécarte le solde des télécarts arrivées à expiration.

Belgacom devrait faire clairement référence, sur les télécartes, aux conditions générales applicables pour leur usage et informer les utilisateurs de façon détaillée sur la nécessité technique de pourvoir les télécartes d'une date d'expiration.

Le médiateur invite Belgacom à donner instruction à son réseau de points de vente des télécartes d'informer correctement les utilisateurs sur l'usage limité des télécartes et de prévoir un accueil spécifique en cas de problèmes éventuels.

m) Annuaires

Aperçu de la plainte

Une société a téléporté la plus grande série de ses numéros vers la société WorldCom. Cette situation pose apparemment quelques problèmes en ce qui concerne la parution dans les pages blanches des coordonnées du client. Belgacom n'accepte de tenir compte que des numéros encore en sa possession tandis que WorldCom accuse Belgacom de ne pas tenir ses engagements dans le cadre de la gestion de la parution.

Commentaires

Le service de médiation n'est pas compétent pour régler les conflits entre opérateurs. Cette mission revient à l'IBPT.

Une solution satisfaisante pour la société a pu être trouvée par WorldCom dans les délais impartis afin que les numéros soient effectivement repris dans la prochaine édition de l'annuaire Pages blanches.

Le service de médiation invite WorldCom à transmettre le plus rapidement possible et sous la forme ad hoc ces renseignements à Belgacom afin qu'ils puissent être repris dans la base de données du service des renseignements nationaux.

Le service de médiation invite in fine les opérateurs à mettre rapidement en place un système fiable et efficace capable de régler à l'avenir ce genre de problème.

Aperçu de la plainte

Un médecin a constaté qu'il n'était pas repris dans la rubrique « Docteurs en médecine » des Pages Blanches.

Commentaires

Belgacom a décidé de rembourser au client un an d'abonnement, soit 17.569 BEF et d'insérer une rectification dans un quotidien de son choix

Cette dernière mesure est assez courante et bien acceptée par d'autres médecins. Dans la plupart des cas, l'avis rectificatif a été publié dans un journal régional sous la rubrique « Services de garde des médecins ».

n) Dommages suite à des travaux d'infrastructure

Aperçu de la plainte

Suite à des travaux effectués par les services communaux, Monsieur C., en voulant enfoncer un piquet de fer pour fixer les limites de sa propriété, a endommagé partiellement et tout à fait involontairement un câble de vingt paires de Belgacom.

Commentaires

Le service de médiation constate qu'il n'existe aucune disposition légale ou réglementaire obligeant Belgacom à enfouir ses câbles à une profondeur minimale.

De plus, toute personne peut s'adresser à Belgacom pour obtenir les plans des lieux concernés.

Le service de médiation ne peut dès lors que se ranger à l'avis de Belgacom concernant la responsabilité de Monsieur C et invite ce dernier à s'acquitter de la facture relative aux réparations.

Aperçu de la plainte

Suite à des travaux routiers, le raccordement de Monsieur G. a été mis hors service à plusieurs reprises (très régulièrement pendant plusieurs semaines).

A la fin des travaux, Belgacom a "oublié" d'installer un câble sous le trottoir nouvellement placé. La société a donc été contrainte de l'enterrer à côté du trottoir (à environ 20 cm de profondeur), de sorte qu'à chaque coup de bêche, la ligne du plaignant est de nouveau en dérangement.

Monsieur G. réclame une participation aux frais pour les dommages encourus.

Commentaires

Belgacom a décidé d'établir, compte tenu des désagréments subis, une note de crédit d'un montant de 30.250 BEF.

o) Internet

Aperçu de la plainte

L'installation de sa connexion Internet a causé à Monsieur P. de graves ennuis et l'empêche d'accéder aux programmes choisis.

Sur base des informations contenues dans le coffret acheté en téléboutique, le plaignant a en effet tenté vainement de se connecter et n'a pas reçu les explications adéquates des services techniques de Skynet.

Le client a dû faire appel à un technicien extérieur.

Commentaires

Le service de médiation regrette que Skynet n'ait pas directement apporté de solutions aux problèmes rencontrés et qu'elle se soit contentée d'envoyer à Monsieur P. une documentation générale ne pouvant être utilisée que par des personnes ayant un minimum de connaissances informatiques.

Le médiateur constate que le plaignant a tenté à plusieurs reprises d'obtenir de l'aide par téléphone, notamment lors de la visite du technicien mais qu'il n'a pu joindre le service concerné.

Le service de médiation recommande à Skynet de rembourser le montant de la facture du technicien privé venu sur place.

Aperçu de la plainte

Monsieur J. s'est plaint de problèmes de vitesse rencontrés lors de ses connexions Internet.

Commentaires

Un système d'économie de paires (1+1) était à l'origine de l'interruption des liaisons Internet. Belgacom a pris rendez-vous afin d'enlever le système (1+1) et d'installer l'ADSL. A titre commercial, le client a reçu un mois d'abonnement gratuit au service de base, soit 540 BEF (hors TVA) et deux mois d'abonnement au service TurboLine Go, soit 2.148 BEF (hors TVA).

La société a, en outre, octroyé à titre exceptionnel 2.000 BEF supplémentaires pour les appels au helpdesk et pris en charge la moitié des connexions Internet, soit 7.224 BEF sans qu'il y ait pour autant reconnaissance d'une quelconque forme d'erreur dans son chef.

p) Informations générales

Aperçu de la plainte

Monsieur L. n'arrive pas à obtenir les différents tarifs pratiqués par Belgacom et souhaite qu'on lui fournisse des explications quant à la politique des frais de rappel et de remise en service de l'opérateur.

Commentaires

Le client peut prendre connaissance et obtenir des extraits de la liste des prix sur simple demande auprès du service à la clientèle au numéro gratuit 0800/33.900.

Belgacom précise au service de médiation que les frais de rappel sont détaillés à l'article 62 de ses conditions générales. Suite à la décision de l'administration de la Fiscalité des Entreprises et des Revenus-secteur TVA, les frais de rappel ne sont plus soumis à la TVA. Ces frais s'élèvent à 190 BEF pour un premier rappel et à 250 BEF pour le second.

Aperçu de la plainte

Sur la facture de Belgacom de juin 2000 apparaissait la mention suivante : « A partir du 1^{er} juillet, vous payez 95 BEF/mois dès le premier mois pour les Services Comfort, et 190 BEF/mois, également dès le premier mois, pour le package Easy Access composé des Services Comfort + affichage de l'appelant (avec PhoneMail comme option sans abonnement) ».

Monsieur D. ne se rappelle pas avoir demandé ces services. D'après le client, la formulation dudit message peut provoquer une certaine confusion alors qu'il s'agit d'une information communiquée par Belgacom sans aucun engagement.

Commentaires

Le service de médiation conseille à Belgacom d'insister auprès de ses services marketing pour qu'à l'avenir, ils n'utilisent que des messages sans équivoque surtout lorsque ces derniers sont traduits d'une langue à l'autre.

q) Cabines téléphoniques

Aperçu de la plainte

Monsieur B constate que, dans sa commune, toutes les cabines publiques ont été remplacées par des appareils acceptant uniquement le paiement par cartes.

Il estime que nombreuses sont les personnes qui n'ont pas de télécarte ou carte de débit sous la main et qui ne peuvent se permettre une dépense de 200 BEF pour téléphoner (étudiants, mouvements de jeunesse, touristes,...). La solution idéale serait de placer un appareil acceptant les deux modes de paiement.

Commentaires

Dans le nouveau contexte du marché des télécoms libéralisé, les services doivent être offerts de manière rentable puisque la loi interdit toute forme de subsidiation croisée consistant à couvrir les frais d'une activité déterminée par le produit d'une autre. En conséquence, le revenu procuré par la téléphonie publique doit impérativement couvrir les frais d'exploitation de celle-ci.

Aux frais d'exploitation (notamment l'entretien des appareils et des cabines) s'ajoutent les frais de réparation de dégâts résultant d'actes de vandalisme. C'est la raison pour laquelle il est exact qu'à terme, toutes les cabines seront équipées d'un téléphone à carte à puce, ceci afin d'éviter les dégradations liées aux tentatives de vols.

Le programme d'investissement de Belgacom rend donc les cabines accessibles aux cartes à puce, y compris le porte-monnaie électronique Proton, sans oublier la Calling Card permettant d'appeler de n'importe quel téléphone sans carte et sans pièce de monnaie.

Aperçu de la plainte

Monsieur B. se trouve régulièrement confronté à des cabines téléphoniques publiques en panne à L.

Les cartes Proton sont souvent refusées et il est difficile de trouver une cabine fonctionnant avec des pièces. Le plaignant ne souhaite pas acheter de GSM car il trouve qu'en tant qu'étudiant, c'est assez onéreux.

Il a l'impression qu'il ne peut pas compter sur les cabines publiques quand il a un appel urgent à donner.

Commentaires

Belgacom confirme que le lancement du système Proton ne s'est effectivement pas déroulé sans accroc. Aujourd'hui, les pannes sont l'exception plutôt que la règle. Selon le service qui effectue le suivi de Proton à l'aide des systèmes REMAS et ARGUS, la disponibilité de ce système de paiement s'élève en moyenne à 94%.

Lorsqu'une panne se produit, elle est réparée dans les 48 heures. L'entreprise présente ses excuses pour tous les désagréments subis et l'agacement suscité. A titre de compensation, elle a fait parvenir une télécarte de 500 BEF au client et lui a transmis une liste des cabines téléphoniques disponibles à L.

r) Questions de principe

Aperçu de la plainte

Monsieur D. a acheté pour sa fille de 17 ans un colis ProxiWelcome. Ce GSM était essentiellement destiné, comme pour beaucoup de jeunes adolescents, à l'envoi de messages SMS.

Par la suite, le client a appris, contrairement aux informations fournies par le vendeur, que l'envoi de SMS était facturé en supplément et ne pouvait être déduit du capital mensuel lequel était exclusivement réservé aux communications.

Dans le contrat signé, il n'apparaît à aucun moment que les SMS ne sont pas des communications à part entière. Ce type d'abonnement n'est donc pas adapté à sa fille qui ne dispose que de son argent de poche pour payer ces frais.

Commentaires

Le service de médiation considère que Monsieur D n'avait aucune raison de se douter que le prix des SMS n'était pas compris dans le forfait annoncé.

Au vu de l'important battage médiatique entourant les SMS, le médiateur estime que Belgacom Mobile aurait dû préciser de façon nette les limites de son offre.

Aperçu de la plainte

Monsieur V. souhaite depuis longtemps déjà recevoir des informations concernant la composition obligatoire du préfixe de zone. Ceci va poser des problèmes et engendrer des frais supplémentaires quant au système d'alarme installé au CPAS de L. et dans les communes avoisinantes.

Commentaires

L'IBPT a transmis au client toutes les explications utiles relatives à la décision d'imposer à partir du 01/07/2000 la composition du préfixe de zone y compris pour les appels zonaux.

L'Institut a fait preuve de compréhension pour les remarques formulées mais a souligné la nécessité de cette modification.

IV. LA PROBLEMATIQUE DE L'ADSL

Le service de médiation tient à profiter de la publication de ce rapport annuel pour se livrer à une analyse des problèmes commerciaux, techniques et juridiques engendrés par le développement de l'ADSL.

Sur le plan commercial, des éléments permettent de constater une politique de vente agressive dans un environnement très concurrentiel, menée par du personnel pas toujours formé de manière optimale et travaillant en sous-effectif dans les services d'assistance (helpdesk).

Sur le plan technique, le manque de disponibilité a pour conséquence de provoquer des problèmes d'installation susceptibles de déboucher, eux-mêmes, sur d'éventuelles pannes. Ces dernières surviennent également au niveau des fournisseurs de services Internet.

Sur le plan juridique, ce n'est qu'à la conclusion du contrat que le client reçoit toute l'information utile quant à la disponibilité réelle du service et les délais de raccordement. En outre, le client ne peut recevoir aucun « Service Level Garantie » en cas de retard dans les délais d'installation et de dépannage.

A. L'ampleur des problèmes rencontrés

En 2000, le service de médiation a reçu 388 plaintes relatives à l'ADSL.

B. Répartition des plaintes par opérateur

<i>Opérateurs.</i>	<i>Nombre de plaintes</i>
<i>Belgacom</i>	373
<i>Skynet</i>	13
<i>Autres</i>	2

C. Les plaintes les plus fréquentes

1. Facturation

Contestation de factures portant sur l'achat, l'installation, l'abonnement et les offres tarifaires.

2. Accueil des clients

Information absente ou insuffisante, assistance non professionnelle, informations contradictoires, helpdesk inaccessible.

3. Dysfonctionnements et pannes

Connexion impossible, temps d'attente en cas de panne.

4. Activation tardive

5. Information

Manquements au niveau de l'information relative aux possibilités de raccordement, problèmes liés à la publicité (parfois trompeuse), traitement inégal d'une région à l'autre.

6. Problèmes d'installation

Dialogue difficile entre Belgacom et l'installateur privé, package d'installation incomplet, problèmes d'incompatibilité, problèmes de configuration, accords non respectés, problèmes de logiciels, passage du RNIS à l'ADSL, problèmes d'accessoires (notamment avec les modems et les routers).

7. Traitement administratif des données téléphoniques

8. Qualité des liaisons

Vitesse, interruption de la liaison.

9. Politique de vente

ADSL livré sans aucune commande du client.

10. Problèmes de coordination

Rejet mutuel des responsabilités entre Belgacom et Skynet.

D. Considérations commerciales

1. Généralités : politique de vente agressive entraînant une série de conséquences négatives

Le service de médiation constate que l'ADSL a été commercialisé avant que les problèmes pratiques de mise en œuvre aient été complètement déterminés, analysés et résolus. Le fait que, commercialement parlant, le produit n'ait pas été au point lors de son lancement a été confirmé par un communiqué indiquant, à la fin du premier trimestre, que Belgacom annonçait une plus grande disponibilité dans le futur.

Le lancement de l'ADSL doit, en fait, être considéré comme une riposte commerciale à l'offre existante de services à large bande. Sous la pression de cette concurrence, Belgacom a précipité le lancement de son offre ADSL, laquelle comportait des limites tant spatiales¹ que techniques².

Poussée par la concurrence, Belgacom a donc mené une politique de vente agressive, comme en atteste la campagne publicitaire toujours encore en cours actuellement.

Les objectifs de vente qui ont été fixés aux services commerciaux s'inscrivaient dans le droit fil de cette stratégie et ont eu pour conséquence un certain nombre de désagréments pour la clientèle :

- curieusement, le client n'est informé de la disponibilité limitée de l'ADSL qu'après avoir effectivement passé sa commande. Il arrive même parfois qu'il ait déjà acheté l'appareillage nécessaire alors que l'ADSL ne peut être installé à son domicile. Se pose alors le problème des frais déjà engagés. Belgacom reprendra-t-elle les appareils, et à quelles conditions ?
- la formule "Do-it-yourself" est présentée comme étant très facile à installer. En pratique, il apparaît toutefois qu'une certaine expérience technique est plus que recommandée. Confronté à un manque de techniciens, il est vraisemblable que Belgacom essaie par cette formule de contourner ce manque d'effectifs spécialisés.

2. Publicité

Dans sa campagne publicitaire, Belgacom ne mentionne nullement le fait qu'il s'agit d'une offre limitée. Ce n'est que dans le site Web que l'attention du client est discrètement attirée sur certaines limitations. Après avoir suscité de grandes attentes chez le client, le contact pris avec le helpdesk fait l'effet d'une première douche froide : l'information fournie par l'opérateur est en effet très lapidaire.

3. Vente

Différentes formules proposées :

¹ L'ADSL ne peut encore être proposé dans toutes les régions du pays

² Il existe une limite en termes de distance par rapport à un central téléphonique

- installation par Belgacom
- installation par le client
- installation partielle par Belgacom

4. Difficultés d'installation

Suite à la promotion du package Do-it-yourself, les services de Belgacom et, à un stade ultérieur, le service de médiation sont confrontés à un nombre relativement élevé de plaintes liées à des problèmes d'installation. En effet, dans cette formule, Belgacom n'offre aucun support adéquat au niveau de son helpdesk.

Pour résoudre les problèmes d'installation rencontrés avec la formule Do-it-yourself, il serait intéressant que Belgacom intervienne dans le cadre d'une offre "no cure no pay" c'est-à-dire que, si un technicien réussit à résoudre les problèmes rencontrés par un client ayant acheté un kit Do-it-yourself, ce dernier devrait alors s'acquitter des frais forfaitaires correspondant à l'installation complète.

Il s'indiquerait, dans ce cas, que Belgacom mentionne clairement cette possibilité sur l'emballage du kit ainsi que dans le mode d'emploi annexé. Si cette offre était développée, il s'imposerait, en outre, que le client soit clairement informé du montant qui lui sera réclamé s'il opte finalement pour la formule « Full Installation ». Le service de médiation constate que, dans les faits, de nombreux clients confrontés à des difficultés d'installation ont dû faire appel à une personne de leur entourage ou au fournisseur de leur installation informatique.

5. Pannes (Belgacom et Skynet)

Certains collaborateurs du service d'assistance (helpdesk) de Belgacom et Skynet ne connaissent manifestement pas suffisamment le produit ADSL. Dans ces conditions, le client ne reçoit pas immédiatement une réponse appropriée.

Concrètement, l'opérateur envoie sur place un technicien spécialiste du câblage, qui ne peut détecter ni éventuellement résoudre les problèmes de configuration. Le manque d'expérience peut en outre provoquer la communication d'informations erronées.

Lorsqu'une panne ou un problème d'installation sont signalés, il est indispensable de poser au client un certain nombre de questions fondamentales (sur base d'un questionnaire formaté) de manière à pouvoir envoyer sur place un technicien bien informé et suffisamment expérimenté.

6. Helpdesk (Belgacom et Skynet)

La lecture des plaintes permet d'affirmer que l'accessibilité des services d'assistance laisse à désirer. Le service de médiation a, lui-même, pu constater des temps d'attente allant jusqu'à une heure, voire exceptionnellement jusqu'à trois heures.

Pour réduire la longueur des délais d'attente, il serait indiqué d'établir le premier contact avec le client via des collaborateurs moins spécialisés qui lui poseraient des questions sur base d'un questionnaire et qui lui indiqueraient que le technicien approprié le rappellera dans un délai raisonnable. Il est évidemment indispensable de prévenir le client si l'intervention est retardée et surtout de l'informer régulièrement de l'état d'avancement du traitement de son dossier.

Force est de constater que l'intervention des opérateurs ne se déroule pas toujours de manière optimale. Ces derniers renvoient fréquemment les clients vers des services erronés ou donnent des informations incorrectes. Conscients de leurs manquements, certains opérateurs se laissent même aller à certaines attitudes déplaisantes. La qualité du service presté et le rendement des opérateurs en souffrent bien évidemment.

Belgacom se doit d'œuvrer à :

- une rapidité de réponse plus grande aux questions des clients ;
- une plus grande correction des informations communiquées aux clients ou aux services techniques

E. Considérations techniques

1. Disponibilité

Même si le site web indique au client qu'il peut bénéficier d'un raccordement ADSL, il apparaît que, parfois, cela n'est pas possible.

Par ailleurs, dans de nombreux cas, la distance maximale entre le central terminal et l'abonné rend le raccordement théoriquement impossible (RNIS jusqu'à 3,8 km, PSTN jusqu'à 4,2 km)³. Le service de médiation constate toutefois qu'il ne s'agit là que de valeurs théoriques étant donné que, par le passé, des distances plus importantes n'ont pas empêché la mise à disposition de certains services.

La possibilité existe cependant de raccorder davantage de clients par le biais d'une prolongation de la fibre optique jusqu'aux bornes. À noter que, généralement, ces dernières sont équipées de boîtiers d'attente. Une extension des disponibilités paraît, dès lors, tout à fait envisageable.

2. Installation

Le client peut effectuer lui-même ou faire exécuter l'installation des formules Turbo Line Go et Go Plus. Vu la complexité de l'installation, il conviendrait d'offrir au client la possibilité de disposer, moyennant paiement, d'une assistance sur site.

De même, le client devrait être suffisamment informé, lorsqu'il souscrit un contrat, du logiciel à prévoir, du type d'ordinateur, du modem à choisir, etc.

Pour les abonnements Premium et Pro, le problème est encore plus complexe.

En effet, la présence d'une infrastructure complémentaire – routeur, hub, logiciel, ainsi que, le cas échéant, d'un dispositif de cryptage – rend nécessaire une discussion préalable avec le gestionnaire de réseau.

3. Pannes

Selon les plaignants, la disponibilité du helpdesk, de même que son degré de collaboration, posent de gros problèmes.

En cas de mise à jour du logiciel, le client n'est pas suffisamment informé de toutes les conséquences de l'opération (incompatibilité).

Selon certains plaignants, des interruptions du réseau de base seraient monnaie courante.

À ce propos, le service de médiation s'interroge sur l'organisation du back-up.

F. Considérations juridiques

1. Limitation de l'offre

Certains clients de Belgacom ne peuvent temporairement pas bénéficier du service ADSL en raison des limitations techniques actuelles des centraux de Belgacom (la distance entre le central et le point de raccordement ne pouvait être supérieure à 4,2 km pour un raccordement analogique et à 3,8 km pour un raccordement RNIS; de plus, tous les centraux de Belgacom ne sont, pour l'instant, pas encore équipés du logiciel nécessaire pour supporter la technique ADSL).

Conformément aux articles 82 et 83 de la loi du 21/3/91 concernant la réforme de certaines entreprises publiques économiques, Belgacom est dans l'obligation de veiller à la fourniture d'un service public de télécommunication sur l'ensemble du territoire du Royaume. Cela comprend notamment la fourniture d'un service universel en matière de télécommunications.

L'article 84 de ladite loi énumère les services que Belgacom doit prêter dans le cadre de cette fourniture de service universel, à savoir

1° la mise à disposition sur tout le territoire, à toute personne qui en fait la demande, de l'accès au réseau public fixe de base permettant la fourniture du service de téléphonie vocale de base, la communication par télécopie des groupes I, II et III conformément aux recommandations UIT de la série T et la transmission de données par bande vocale grâce à l'utilisation de modems avec un débit d'au moins 2 400 bits/s. Conformément aux recommandations UIT de la série V, l'accès de l'utilisateur final s'effectue par un ou plusieurs numéros du plan national de numérotation;

2° l'acheminement gratuit des appels d'urgence;

3° la mise à disposition d'un service d'assistance aux abonnés;

³ Depuis juin 2001 : RNIS jusqu'à 4,2 km et PSTN jusqu'à 5 km

- 4° la mise à disposition d'un service de renseignements aux abonnés;
- 5° la fourniture de manière continuée, en cas de non-paiement de la facture téléphonique, des éléments du service universel de téléphonie vocale de base suivants : la possibilité d'être appelé par un autre abonné, à l'exclusion des appels payables à l'arrivée, et la possibilité d'appeler les services d'urgence visés à l'article 8 de l'annexe 1;
- 6° l'établissement, la maintenance et le fonctionnement des postes téléphoniques payants publics;
- 7° l'édition de l'annuaire universel dans les zones où aucune des personnes visées à l'article 113 de la présente loi n'édite un tel annuaire;
- 8° la fourniture du service de téléphonie vocale de base à des conditions tarifaires facilitant l'accès à ce service aux personnes désignées aux points 1, 2, 3 et 4 de l'annexe B de l'annexe 1 à la présente loi."

Les autres services (notamment l'ADSL) que Belgacom offre à la clientèle ne tombent pas sous le coup du service public de télécommunication. Dans ce cas, Belgacom est par conséquent une entreprise de télécommunications comme toutes les autres sociétés présentes sur le marché belge.

Cela signifie que, pour ces services, Belgacom applique les principaux généraux en vigueur dans un marché libéralisé tels le principe de l'offre et de la demande ainsi que l'implantation de nouveaux services en premier lieu dans les zones où la concentration de clients potentiels est élevée, de manière à garantir un rapport favorable entre investissements et rentabilité.

2. Information

En ce qui concerne l'information relative à la (non-)disponibilité de l'ADSL, la plupart des candidats clients pour le service ADSL ne reçoivent les renseignements nécessaires qu'au moment de la demande effective du service. L'article 30 de la loi du 14/07/91 relative aux pratiques du commerce et à l'information du consommateur stipule, en ce qui concerne l'obligation d'information du vendeur à l'égard du consommateur, que :

"Au plus tard au moment de la conclusion de la vente, le vendeur doit de bonne foi communiquer au client l'information correcte et utile relative aux caractéristiques du produit ou du service, ainsi qu'aux conditions de vente, compte tenu de l'usage qui en sera fait tel qu'il a été renseigné par le client ou qui est raisonnablement prévisible."

La campagne de Belgacom pour le service ADSL ne renseigne pas explicitement et clairement que ce service n'est pas disponible pour tout un chacun.

L'article 23, 2° de la loi du 14/7/91 sur les pratiques du commerce définit la publicité trompeuse de la manière suivante : publicité comportant des affirmations, des données ou des représentations susceptibles d'induire en erreur sur l'identité, la nature, la composition, la durée, la disponibilité, la date à laquelle le service sera fourni ou les caractéristiques du service.

Les publicités de Belgacom dans les périodiques et les quotidiens, de même que ses spots radio- et télédiffusés signalent cependant que pour obtenir davantage d'informations ou pour prendre connaissance des conditions du service ADSL, le client peut s'adresser à une Téléboutique Belgacom ou au numéro gratuit 0800/ 33 800, ou encore consulter le site web de Belgacom. A ces différents endroits, le client peut également obtenir, pour son cas spécifique, de plus amples informations sur la disponibilité de l'ADSL.

Sur le site web ADSL de Belgacom, la page s'affichant après la saisie du numéro de téléphone renseigne en petits caractères, que dans un pourcentage limité de cas, les clients ne peuvent faire usage du service Turbo Line pour des raisons purement techniques imputables à la ligne.

3. Conditions générales et spécifiques

Ni les conditions générales, ni les conditions particulières de Turbo Line Go et Plus, ni les conditions générales ou particulières de Turbo Line Pro et Premium n'indiquent de délais dans lesquels le service sera installé ou dans lesquels les pannes ou dysfonctionnements seront réparés; en conséquence, les garanties de niveau de service sont d'autant moins prévues au contrat.

G. Questions du service de médiation

Face à l'afflux de plaintes relatives à la problématique ADSL, le service de médiation se pose un certain nombre de questions :

1. Information préalable

La campagne publicitaire, le mode d'emploi, le site web seront-ils adaptés ?

2. Assistance à l'installation

Belgacom peut-elle améliorer l'assistance au client lors de l'installation ?

3. Helpdesk

Belgacom compte-t-elle résoudre le problème du sous-effectif de ses services d'assistance ?

4. Problèmes de qualité sur le réseau

Belgacom peut-elle résoudre le problème de la qualité des services prestés ?

5. Conditions contractuelles

Quelles sont les conditions minimales qui peuvent être intégrées dans les conditions générales et particulières ?

V. PLAINTES TRAITEES EN 2000

A. Répartition des plaintes par procédure de traitement en 2000

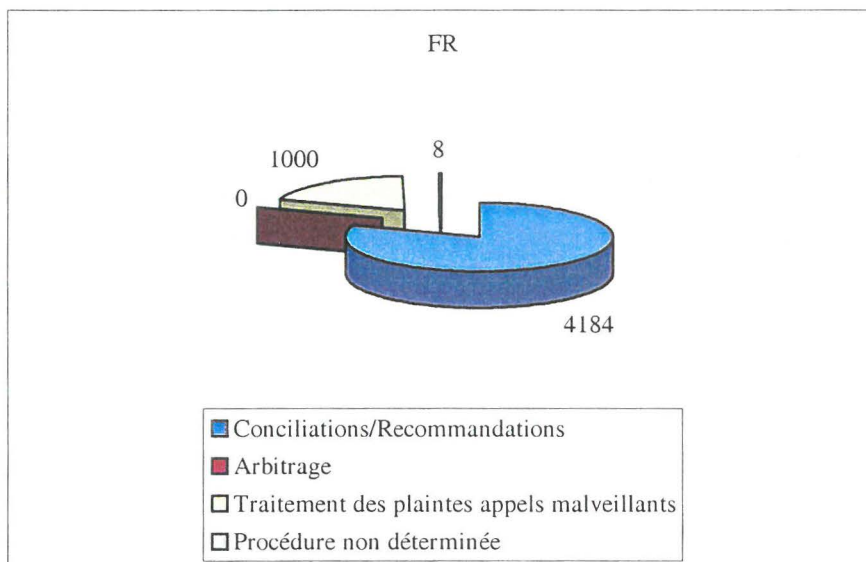
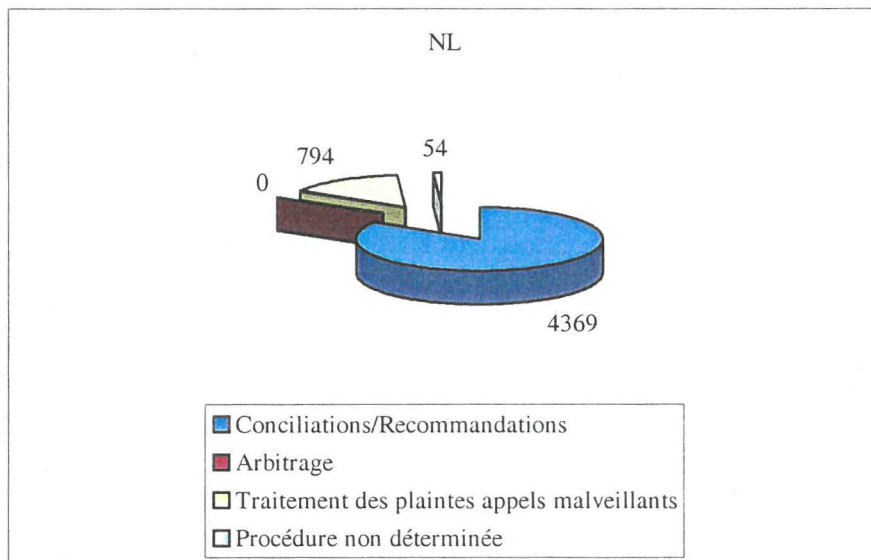


Tableau 12

Durant l'année 2000, plus de 10.000 plaintes ont été analysées, traitées et clôturées par le service de médiation (5.217 plaintes néerlandophones et 5.192 plaintes francophones). Les plaintes relatives aux appels malveillants représentent 17,2% du volume total. Aucun dossier d'arbitrage n'a de nouveau été traité en 2000.

B. Traitement des plaintes relatives à des appels malveillants en 2000

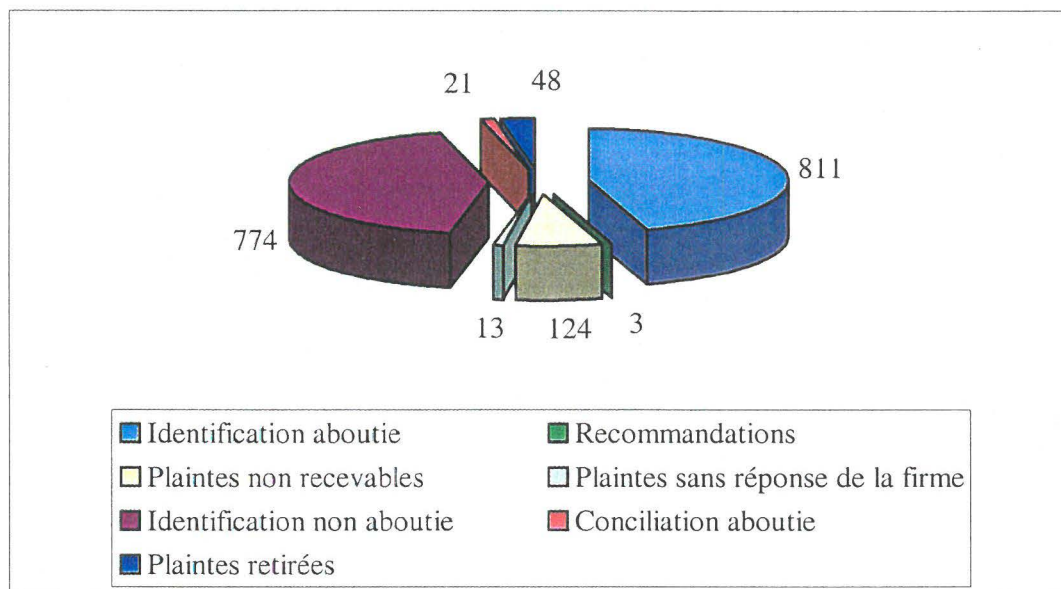


Tableau 13

45,21% des plaintes relatives aux appels malveillants ont finalement pu aboutir à l'identification des auteurs présumés.

Par ailleurs, 6,91% des plaintes ont été jugées non recevables par le service de médiation et 2,68% d'entre elles ont été retirées par les plaignants durant leur traitement.

Enfin, pour 13 dossiers, le service de médiation n'a malheureusement pas pu obtenir les informations utiles auprès des opérateurs concernés.

C. Procédure de médiation

1. Résultat des plaintes traitées en 2000 (sans les plaintes appels malveillants)

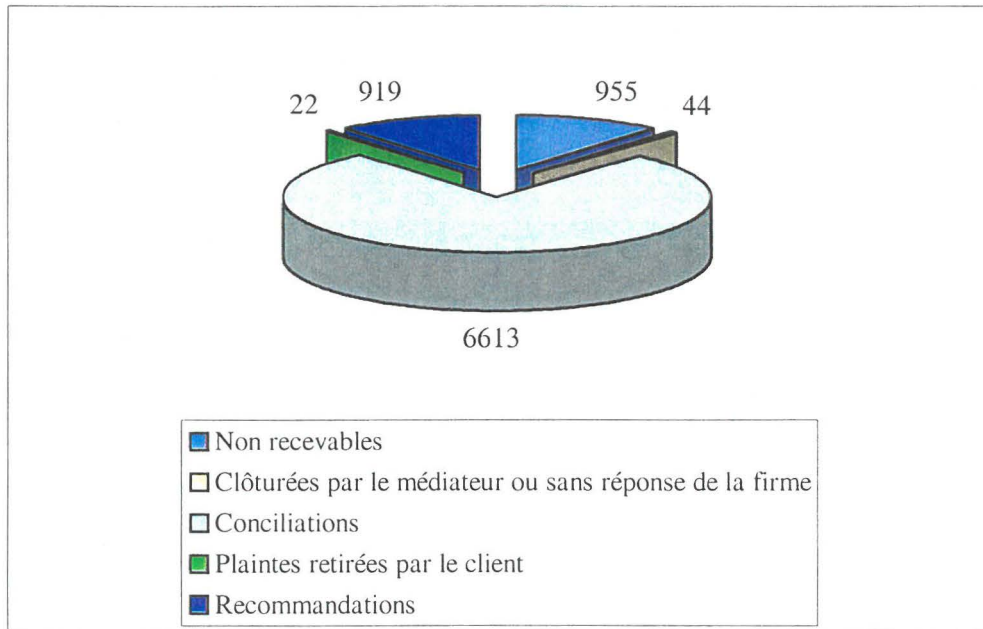


Tableau 14

Les plaintes non recevables représentent 11,17% des dossiers introduits et sont plus nombreuses du côté néerlandophone (14,53%) que du côté francophone (7,65%).

Les conciliations représentent 77,32% des dossiers traités (78,65% en 1999).

Pour 10,74% des dossiers, le service de médiation a finalement dû formuler une recommandation.

Enfin, il nous faut souligner, avec regrets, les 44 dossiers que le service de médiation a dû clôturer sans avoir reçu, de l'opérateur concerné, les informations demandées. Notons toutefois un certain progrès en la matière puisqu'en 1999, ce constat concernait 121 dossiers.

2. Résultat des plaintes traitées par firme en 2000 (sans les plaintes appels malveillants)

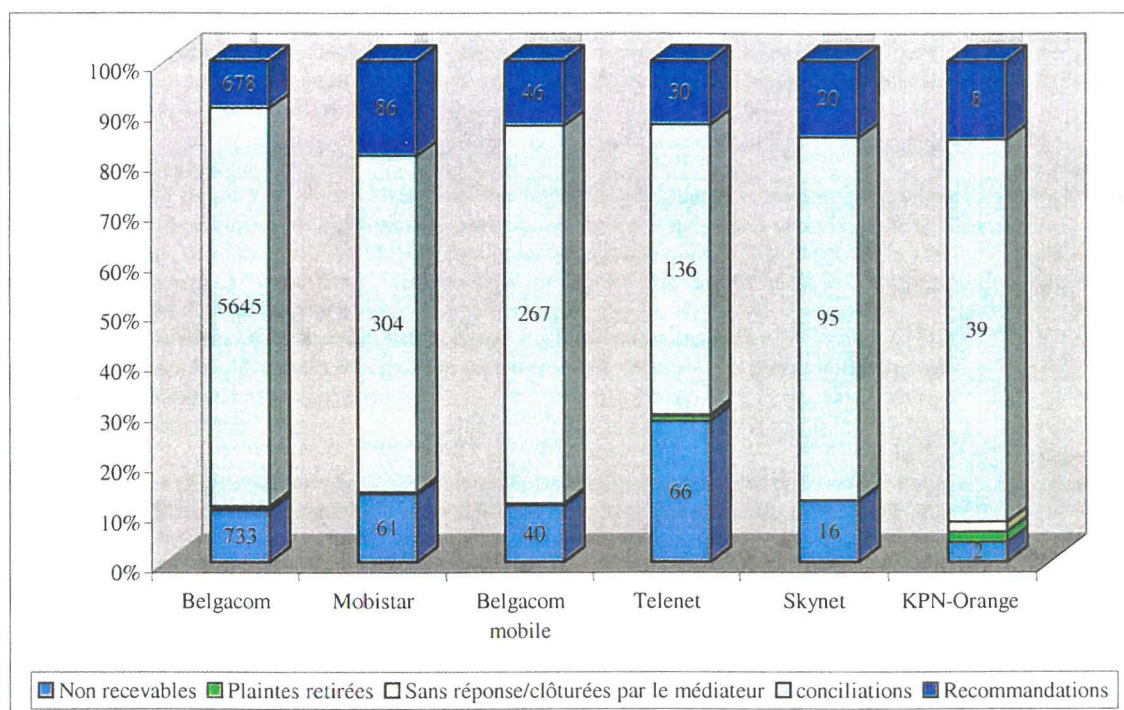


Tableau 15

Le pourcentage de plaintes non recevables varie considérablement d'un opérateur à l'autre. S'il ne représente que 3,92% des plaintes relatives à KPN-Orange, il concerne, par contre, 28,09% des plaintes concernant Telenet. Par ailleurs, le nombre de plaintes non recevables varie considérablement selon le rôle linguistique. A titre d'exemple parmi les plaintes relatives à Belgacom, les plaintes non recevables représentent 13,41% du total du côté néerlandophone pour seulement 7,30% du côté francophone.

Les pourcentages des plaintes ayant abouti à une conciliation sont inférieurs à la moyenne dont question au tableau 14 (77,32%) chez KPN Orange, Belgacom Mobile, Skynet, Mobistar et surtout Telenet (57,87%). Il ne faut toutefois pas perdre de vue, pour ce dernier opérateur, la part importante représentée par les plaintes non recevables.

Pour ce qui est des recommandations, nous constatons une sur-représentation visant Telenet, Belgacom Mobile, Skynet, KPN-Orange et surtout Mobistar (18,98%).

3. Exemples de recommandations

a) Respect de l'obligation d'information des vendeurs aux clients

Le service de médiation recommande à Orange d'encourager les vendeurs des Orange-shops à respecter l'obligation d'information vis-à-vis du consommateur.

Le service de médiation recommande à Belgacom de fournir aux clients les directives nécessaires avec le logiciel de démonstration et de les informer des limitations existantes.

Il apparaît que dans sa publicité, Viatel n'insiste pas sur le fait qu'elle n'offre son service Carrier Select que via le réseau de Belgacom. En conséquence, le service de médiation recommande à Viatel, dans les contacts qu'elle entretient avec ses clients, de toujours communiquer clairement via quels réseaux elle propose son service Carrier Select. Sur base de cette information, ses clients potentiels pourraient éventuellement envisager de se raccorder à l'un de ces réseaux.

Le service de médiation recommande à Mobistar de veiller à ce que ses revendeurs respectent l'obligation d'information imposée par la Loi sur les pratiques de commerce et d'imposer éventuellement des sanctions aux revendeurs qui ne se conforment pas à cette obligation d'information.

Le service de médiation recommande à Belgacom et aux revendeurs de cartes téléphoniques de respecter leur obligation d'information en ce qui concerne la vente de télécartes et d'informer clairement les clients du fait que ces télécartes sont frappées d'une date d'expiration.

b) Précision des factures

Sur les lettres de rappel envoyées pour les factures impayées, Belgacom renseigne un montant exigible sans en spécifier la composition. Cela entraîne une confusion chez les clients étant donné que dans la majorité des cas, il existe également des factures ouvertes non encore arrivées à échéance. C'est pourquoi le service de médiation conseille à Belgacom de compléter ses lettres de rappel par un relevé détaillé de la composition du montant exigé. Ce relevé doit renseigner :

- les numéros de factures, la date d'envoi, le montant des factures ;
- les numéros des notes de crédit, la date d'envoi, le montant des notes de crédit; les données relatives au paiement, le montant payé ;
- le solde restant dû.

Le service de médiation recommande à Mobistar de mentionner sur les lettres de rappel envoyées aux clients la date effective d'envoi et de ne comptabiliser des frais de rappel qu'à partir de ce moment-là.

Le service de médiation recommande à Telenet de ne mentionner dans ses lettres de rappel que les montants des factures échues ou de joindre à ses lettres de rappel un relevé de la composition du montant exigé de sorte que le client puisse vérifier si des montants en réalité non encore exigibles y sont repris.

c) Informations précises sur les installations Internet

Le service de médiation recommande à Belgacom, dans la mesure du possible, de transmettre le maximum d'informations utiles aux clients lors de l'installation d'une infrastructure destinée à l'usage d'Internet.

d) Difficultés rencontrées auprès du service après-vente

Certaines sociétés peu scrupuleuses n'hésitent pas à lancer sur le marché des produits dont elles négligent la qualité et pour lesquels elles ne seront pas en mesure d'assurer un service après-vente sérieux.

D'une manière générale, le service de médiation recommande à Belgacom de perfectionner son service après-vente pour les terminaux.

Plus précisément, le service de médiation recommande à Belgacom de contrôler la fiabilité des appareils commercialisés, tels les Twists et de ne pas limiter ses engagements à garantir le matériel pendant un an. Il l'invite à procéder à des tests rigoureux et à communiquer à ses clients l'origine de la panne et le coût de la réparation.

e) Possibilités de contrôle sur le trafic

Le service de médiation recommande à Telenet d'élaborer un système de contrôle automatisé pour suivre le fonctionnement des interconnexions. Ce système de contrôle doit permettre l'envoi d'un message de dysfonctionnement au client ou à Telenet, de manière à pouvoir assurer un dépannage immédiat.

f) Cabines téléphoniques publiques

Le service de médiation recommande à Belgacom, dans le cadre de ses obligations légales en tant que prestataire de service universel, d'assurer un accès aux cabines téléphoniques publiques de la manière la plus souple qui soit et avec tous les moyens de paiement disponibles.

g) Information correcte sur les produits

Le service de médiation recommande à Belgacom d'informer ses clients le mieux possible quant aux possibilités, mais aussi aux limitations du RNIS en liaison avec d'autres applications.

Le service de médiation recommande à Telenet d'indiquer clairement dans ses brochures publicitaires qu'il existe une limite au téléchargement et également de confier à ses vendeurs la mission de signaler, lors de la signature du contrat, la limite de téléchargement utilisée.

Le service de médiation recommande à Belgacom d'adapter l'information relative à l'ADSL apparaissant sur son site Web et d'attirer clairement l'attention de ses futurs clients sur les limites du service ADSL afin de ne pas susciter de faux espoirs.

Le service de médiation constate que KPN-Orange mentionne en plusieurs endroits (sur son Website entre autres) que la région bruxelloise bénéficie d'une couverture optimale. Or, il existe un écart important entre les informations communiquées par la société et la situation sur le terrain, ce qui peut effectivement porter préjudice à ses clients.

Le service de médiation insiste pour que l'opérateur de mobilophonie mette tout en œuvre pour assurer une couverture optimale dans la région dont question.

h) Information correcte sur les prix et les conditions générales

Le service de médiation considère que la mention d'un changement de prix ou de conditions, doit faire l'objet d'une notification personnelle à tous les clients concernés.

En effet, il estime que ce n'est pas au client de devoir consulter le site Internet de Skynet pour s'assurer d'un éventuel changement de prix de son abonnement. Le médiateur recommande donc à Skynet de prévenir ses clients, en cas de changement, des nouvelles conditions auxquelles sera soumis leur abonnement en cas de reconduction, et ce, avant le dernier délai de résiliation du contrat, de façon à ce que les clients puissent s'engager en pleine connaissance de cause.

Le service de médiation recommande à Proximus d'informer plus efficacement les opérateurs de son service à la clientèle sur les tarifs utilisés, de manière à ce qu'ils puissent transmettre une information correcte aux clients.

i) Suspension de la ligne

Le service de médiation recommande à Mobistar, en cas d'octroi d'un plan d'apurement, de ne procéder à une suspension éventuelle du raccordement GSM qu'après la date d'envoi au client du plan dont question et des conditions qui y sont liées.

j) Extension du tarif social à la téléphonie mobile

Au vu du développement rapide des nouvelles technologies et de l'usage exclusif de plus en plus répandu du GSM —vraiment attractif pour tout public—, le service de médiation estime que les opérateurs de mobilophonie devraient envisager à l'heure actuelle de mettre sur pied un tarif réduit accordé pour raison sociale ou humanitaire.

k) Suppression d'options lors d'un changement d'installation

Le service de médiation regrette que Belgacom annule unilatéralement certaines options auxquelles avait souscrit sa clientèle lorsque celle-ci demande une modification de son installation (par exemple mise en place du système Twin).

Ces options telles que le caractère privé d'un numéro d'appel devraient automatiquement être prolongées sauf avis contraire du client. Le service de médiation considère qu'il s'indiquerait à tout le moins de contacter les clients concernés avant de supprimer de telles options.

l) Attribution de numéros commerciaux à un concurrent

Le service de médiation s'oppose fermement à toute réattribution hâtive de numéros dont les anciens titulaires avaient un usage professionnel. Ce type de situation peut en effet avoir des conséquences tragiques pour les sociétés qui viennent de résilier leurs numéros d'appel auprès de Belgacom.

m) Prolongation tacite des contrats de location

Lorsqu'un client loue un appareil terminal, il conclut un contrat avec Belgacom pour une durée déterminée. A défaut d'une résiliation par lettre recommandée au minimum 15 jours avant la date d'échéance, le contrat est reconduit tacitement pour une durée indéterminée.

Le médiateur estime que Belgacom devrait, de manière systématique, informer sa clientèle peu de temps avant l'expiration du contrat initial.

n) Responsabilité des différents intervenants

Le service de médiation constate que les opérateurs ont la fâcheuse tendance de se décharger de leur responsabilité vers des bureaux de recouvrement, vers d'autres fournisseurs de services, vers l'ASBL Préventel, vers les ISP ou encore vers des sous-traitants.

Dans le cadre du traitement d'une plainte introduite par son intermédiaire concernant des facilités de paiement, le service de médiation considère que l'opérateur doit constituer son seul interlocuteur. Ce dernier reste bien entendu libre de faire assurer le suivi des paiements relatifs au plan d'apurement par une société de recouvrement de son choix.

De même, le service de médiation déplore qu'à plusieurs reprises, Belgacom et Belgacom Mobile se soient déchargées mutuellement de leur responsabilité quand à la réparation d'un GSM acheté en téléboutique, laissant planer ainsi un doute sur certaines transactions.

o) Vente forcée

Le service de médiation recommande aux opérateurs d'introduire un minimum de déontologie dans leur prospection commerciale afin que leurs clients ne retrouvent pas sur leurs factures un service qu'ils n'ont pas demandé ou pour lequel ils n'ont pas donné leur accord lors de l'appel d'un télémarketeur.

p) Information sur le trafic Consultel et international via Internet

Le médiateur invite les opérateurs, même si leur responsabilité n'est effectivement pas engagée, à mettre en garde pour raison éthique leurs clients quant à l'usage de certains numéros Consultel qui correspondent à un portail de connexion Internet et qui donne accès à différents sites (roses, information boursière,...) et à l'usage d'un software accessible gratuitement via Internet faisant apparaître une icône reliée à un modem situé à l'étranger qui compose automatiquement une communication téléphonique internationale .

Il est néanmoins vrai que le coût des communications Consultel est mentionné d'une part, lors de la connexion au portail et d'autre part, lors de l'installation du kit de connexion par laquelle le client déclare accepter les conditions générales d'utilisation.

4. Résultats positifs pour la clientèle 1999-2000 (sans les plaintes appels malveillants)

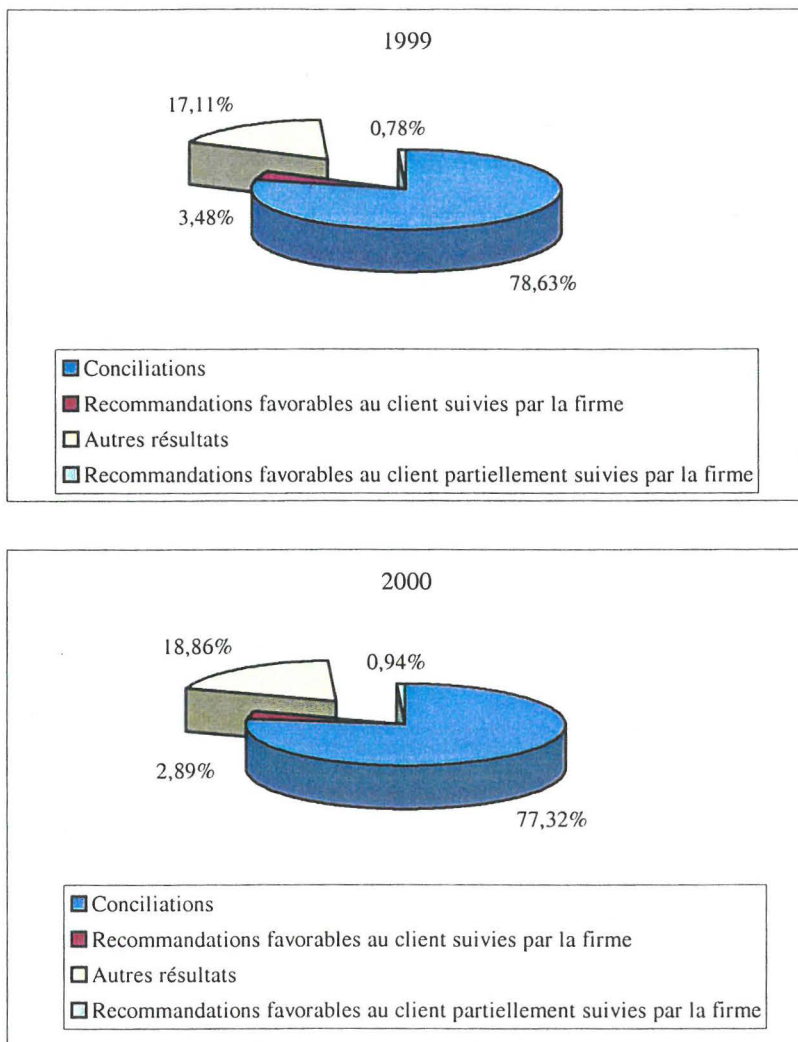


Tableau 16

Tout comme les années précédentes, 2000 peut être considérée comme une année positive : pour 81,14% des litiges (contre 82,89% en 1999), le service de médiation est parvenu à obtenir un résultat favorable aux usagers des télécoms.

Outre la stabilité des résultats obtenus, soulignons également leur très grande homogénéité. Du côté néerlandophone, 80,50 % (contre 83,32% en 1999) des plaignants ont obtenu satisfaction en s'adressant au service de médiation.

Du côté francophone, 81,81% (contre 82,17% en 1999) des usagers qui ont fait appel à notre service ont obtenu satisfaction.

5. Résultats positifs pour la clientèle par firme en 2000 (sans les plaintes appels malveillants)

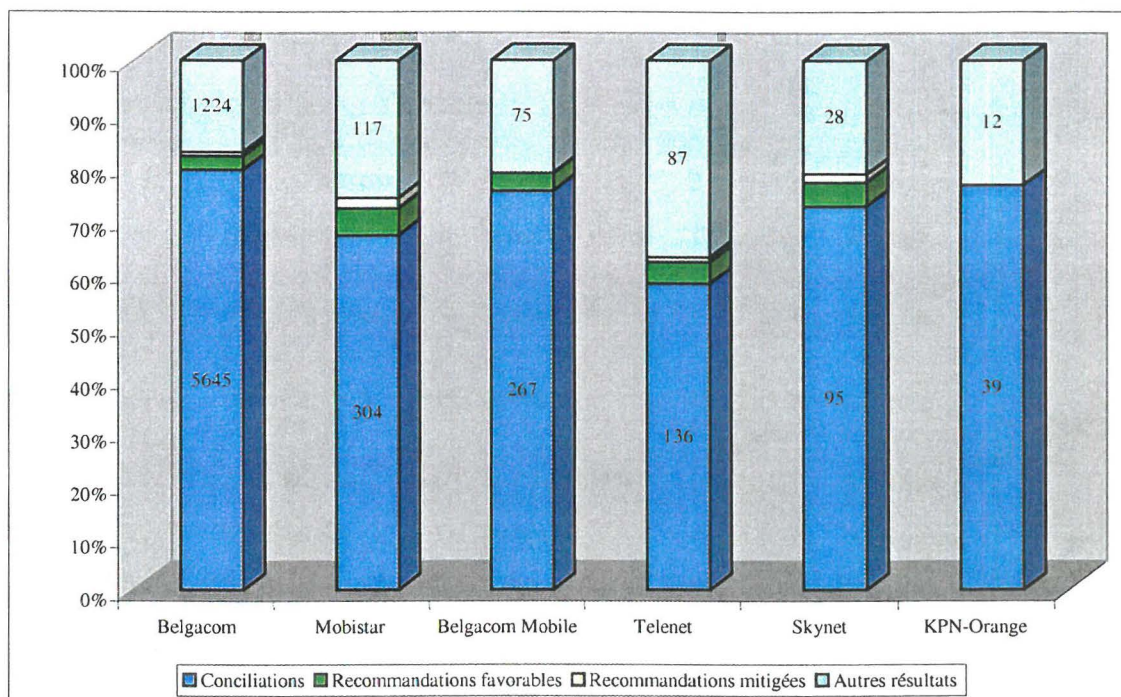


Tableau 17

Si les résultats positifs visant Belgacom sont légèrement supérieurs à la moyenne (82,79%), ceux concernant Belgacom Mobile, Skynet, KPN-Orange et Mobistar en sont très proches. Seul Telenet connaît un résultat inférieur (62,98%) tout en insistant une nouvelle fois sur le fait que les chiffres concernant cet opérateur doivent être relativisés dans la mesure où 28,09% des plaintes lui adressées sont non recevables.

VI. PROTOCOLES D'ACCORD

A. Protocoles d'accord conclus

N.V.	Axxon Telecom	Belgicastraat	9	1930	Zaventem
S.A.	Belgacom	Boulevard Roi Albert II	177	1030	Bruxelles
S.A.	Belgacom Mobile	Boulevard Roi Albert II	7	1210	Bruxelles
Ltd.	BT Worldwide	Excelsiorlaan	45-50	1930	Zaventem
S.A.	Colt Telecom	Rue de l'Aéronef	10	1030	Bruxelles
Ltd.	Econophone	Quellinstraat	42	2018	Antwerpen
S.A.	In Touch Telecom/ GTS	Boulevard du Régent	55	1000	Bruxelles
N.V.	KPN Belgium	Medialaan	50	1800	Vilvoorde
S.A.	KPN-Orange Belgium	Rue Colonel Bourg	115	1140	Bruxelles
S.A.	Level3	Place du Champ de Mars	5	1050	Bruxelles
S.A.	Mobistar	Rue Colonel Bourg	149	1140	Bruxelles
N.V.	Promedia	De Keyserlei	5 B7	2018	Antwerpen
S.A.	TDL-Belgium	Rue Colonel Bourg	111	1140	Bruxelles
N.V.	Tele2 Belgium	Pontbeeklaan	45	1731	Zellik
N.V.	Telenet Operaties	Liersesteenweg	4	2800	Mechelen
B.V.	Tritone	Olympiaweg	79	6225	XXMaastricht
S.A.	Uninet	Acaciagaarde	5 B19	1150	Bruxelles
N.V.	VersaTel Telecom	Noorderlaan	133 B 11	2030	Antwerpen
S.A.	Viatel Belgium	Avenue des Pléiades	11	1200	Bruxelles
N.V.	World Telecom Labs	Diegemstraat	42	1930	Zaventem
S.A.	Worldcom	Rue de la Science	37	1040	Bruxelles
B.V.B.A.	Worldxchange	Lozenberg	18	1932	St. Stevens Woluwe

B. Protocoles d'accord à conclure

AUCS Communications Services

Carrier 1 Belgium

Cable & Wireless Belgium

Codenet

Debitel Belgium

Esprit Telecom

European Telecom

First Mark Carrier Services
Belgium

GC Pan European Crossing België

Global One Communications

Interoute Belgium

London digital Belgium

SNCB

Phone Systems and Networks

Uninet

United Pan-Europ
Communications Belgium

World Online

Vine Telecom Networks

VII. DIFFUSION DU RAPPORT ANNUEL

- au Ministre qui a les télécommunications dans ses attributions ;
- à l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications ;
- aux opérateurs qui ont obtenu une licence de téléphonie vocale ;
- aux opérateurs de mobilophonie (GSM, DCS-1800) ;
- aux Services Providers de téléphonie fixe et mobile ;
- aux membres de la Chambre des Représentants, du Sénat, du Parlement flamand, du Parlement wallon et du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- à la presse.

Le rapport annuel est également mis à la disposition du public gratuitement, sur simple demande.

VIII. COORDONNEES DU SERVICE DE MEDIATION

A. Plaintes francophones et germanophones

Service de médiation pour les télécommunications
Place des Barricades 1
1000 Bruxelles

Tél : 02/223 06 06 – Fax 02/219 77 88
E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be

B. Plaintes néerlandophones

Ombudsdienst voor Telecommunicatie
Barricadenplein 1
1000 Brussel

Tel : 02/223 09 09 – Fax : 02/219 86 59
E-mail : klachten@ombudsmantelecom.be

IX. PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Toute personne confrontée à un litige relatif aux télécommunications peut s'adresser au service de médiation pour les Télécommunications, institué légalement auprès de l'Institut Belge des Services Postaux et des Télécommunications.

Le service de médiation pour les Télécommunications fonctionne de façon entièrement indépendante des opérateurs de télécommunications. De même, dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d'instructions d'aucune autorité.

Le plaignant trouvera dans les pages d'information des annuaires l'adresse ainsi que le numéro de téléphone du service de médiation. Ces renseignements pourront également être communiqués par l'opérateur de télécommunications.

Le plaignant peut s'adresser soit au médiateur francophone, soit au médiateur néerlandophone.

Seules les plaintes écrites sont prises en considération.

Le plaignant peut néanmoins s'adresser oralement au service de médiation afin d'être orienté au mieux de ses intérêts.

Les plaintes ne sont recevables que lorsque le plaignant a entamé une démarche préalable auprès de l'opérateur de télécommunications. Par ailleurs, le service de médiation peut refuser de traiter une réclamation lorsque la plainte y afférente a été introduite auprès de l'opérateur de télécommunications plus d'un an auparavant.

L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel, sauf dans le cas où le plaignant a sollicité l'arbitrage du service de médiation. En dehors du cas de l'arbitrage où le service de médiation rendra un verdict liant les deux parties, il est toujours possible de se pourvoir en justice.

Le Service de médiation est investi des missions suivantes :

- examiner toutes les plaintes des utilisateurs finals ayant trait aux activités des opérateurs de télécommunications ;
- s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différends entre les opérateurs de télécommunications et les utilisateurs finals ;
- adresser une recommandation à l'opérateur de télécommunications au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé. Une copie de cette recommandation est également adressée au plaignant. L'opérateur de télécommunications dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où il ne suivrait pas la recommandation ;
- se prononcer en tant qu'arbitre dans tout différend entre l'opérateur de télécommunications et les utilisateurs finals sur base d'une convention d'arbitrage conclue entre le Service de médiation et l'opérateur de télécommunications pour autant que l'utilisateur final accepte de recourir à l'arbitrage après la naissance du différend. Le service de médiation ne peut arbitrer des litiges portant sur des montants supérieurs à 100.000 BEF indexés ;
- examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'appels malveillants visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des titulaires des numéros l'ayant appelée. Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies : les faits semblent établis et la demande se rapporte à des dates précises.

Le service de médiation peut, dans le cadre d'une plainte dont il est saisi, prendre connaissance sur place des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures de l'opérateur des télécommunications ayant trait directement à l'objet de la plainte.

Le service de médiation peut requérir des administrateurs et du personnel de l'opérateur de télécommunications toutes les explications et/ou informations utiles et procéder à toutes les vérifications nécessaires dans le cadre de l'examen de la plainte.

L'information ainsi obtenue est traitée par le service de médiation de manière confidentielle lorsque sa divulgation serait susceptible de nuire à l'entreprise sur un plan général.

X. COLLABORATEURS DU SERVICE DE MEDIATION EN 2000

Le personnel mis à disposition du service de médiation des télécommunications à la date du 31/12/2000 :

	Personnel prévu dans le cadre			Personnel au 31/12/2000		
	N	F	T	N	F	T
Médiateur	1	1	2	1	1	2
Niveau 1	2	2	4	2	1	3
Niveaux 2 et 3	4	4	8	4	4	8
Total	7	7	14	7	6	13

En 2000, l'équipe du service de médiation était composée de Ben Coremans (N), Gonda De Gols (N), Stéphanie Dewamme (F), Aline Drèze (F), Stefan Haesen (N), Boris Iancovici (F), Chantal Lurkin (N), Chris Merckx (N), Claudine Ska (F), William Van Der Taelen (N), Bertrand Willems (F), Edgard Vandebosch, Ombudsman (N) et Jean-Marc Vekeman, Médiateur (F).

L'équipe a, en outre, été renforcée par les stagiaires : Valérie Barsi (F), Lizzy De Bille (N), Eric Delrue (F), Aysel Erkul (N), Fadoua Guinou (F), Mélanie Ouali (F) et Liesbeth Vermeir (N).

XI. LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1

Aperçu des plaintes 1993-2000

Tableau 2

Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 1998 et 2000

Tableau 3

Modes d'introduction 1999-2000

Tableau 4

Nombre de plaintes introduites par province 2000

Tableau 5

Répartition des plaintes par firme 1999-2000

Tableau 6

Plaintes du Groupe Belgacom 1999-2000

Tableau 7

Mobilophonie 1999-2000

Tableau 8

Catégories de plaintes en 2000

Tableau 9

Nombre de plaintes relatives à des appels malveillants introduites par opérateur en 2000

Tableau 10

Répartition des plaintes par firme sans les plaintes relatives à des appels malveillants en 2000

Tableau 11

Evolution du nombre de plaintes par firme 1999-2000 (sans les plaintes relatives à des appels malveillants)

Tableau 12

Répartition des plaintes par procédure de traitement en 2000

Tableau 13

Traitement des plaintes relatives à des appels malveillants en 2000

Tableau 14

Résultat des plaintes traitées en 2000 (sans les plaintes relatives à des appels malveillants)

Tableau 15

Résultat des plaintes traitées par firme en 2000 (sans les plaintes relatives à des appels malveillants)

Tableau 16

Résultats positifs pour la clientèle 1999-2000 (sans les plaintes relatives à des appels malveillants)

Tableau 17

Résultats positifs pour la clientèle par firme en 2000 (sans les plaintes relatives à des appels malveillants)

XII. TABLE DES MATIERES

I.	Introduction	1
II.	Plaintes introduites en 2000	3
	A. Aperçu des plaintes 1993-2000	3
	B. Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 1998 et 2000	3
	C. Modes d'introduction 1999-2000	4
	D. Nombre de plaintes introduites par province 2000	4
	E. Répartition des plaintes par firme 1999-2000	5
	F. Plaintes du Groupe Belgacom 1999-2000	6
	G. Mobilophonie 1999-2000	7
	H. Catégories de plaintes en 2000	8
	I. Nombre de plaintes relatives à des appels malveillants introduites par opérateur en 2000	9
	J. Répartition des plaintes par firme sans les plaintes relatives à des appels malveillants en 2000	10
	K. Evolution du nombre de plaintes par firme 1999-2000 (sans les plaintes relatives à des appels malveillants)	11
III.	Exemples de plaintes	12
IV.	La problématique de l'ADSL	23
	A. L'ampleur des problèmes rencontrés	23
	B. Répartition des plaintes par opérateur	23
	C. Les plaintes les plus fréquentes	23
	D. Considérations commerciales	24
	E. Considérations techniques	25
	F. Considérations juridiques	26
	G. Questions du service de médiation	28
V.	Plaintes traitées en 2000	29
	A. Répartition des plaintes par procédure de traitement en 2000	29
	B. Traitement des plaintes relatives à des appels malveillants en 2000	30
	C. Procédure de médiation	31
	1. Résultat des plaintes traitées en 2000 (sans les plaintes relatives à des appels malveillants)	31
	2. Résultat des plaintes traitées par firme en 2000 (sans les plaintes relatives à des appels malveillants)	32
	3. Exemples de recommandations	32
	4. Résultats positifs pour la clientèle 1999-2000 (sans les plaintes relatives à des appels malveillants)	36
	5. Résultats positifs pour la clientèle par firme en 2000 (sans les plaintes relatives à des appels malveillants)	37
VI.	Protocoles d'accord	38
	A. Protocoles d'accord conclu	38
	B. Protocoles d'accord à conclure	39
VII.	Diffusion du rapport annuel	40
VIII.	Coordonnées du service de médiation	41
	A. Plaintes francophones et germanophones	41
	B. Plaintes néerlandophones	41

IX.	Procédure de traitement des plaintes	42
X.	Collaborateurs du service de médiation en 2000	44
XI.	Liste des tableaux	45
XII.	Table des matières	46