Le Médiateur
des communications
électroniques }

RAPPORT 2013



Mai 2014 - Édition : Opinion Valley - Crédits photos : Thomas Bartel, Alexandre Mahieu - Impression : Magenta color

Le Médiateur
des communications
électroniques }

www.mediateur-telecom.fr

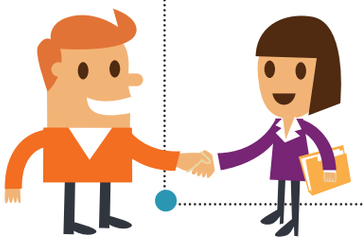
SOMMAIRE



P. 05
Les consommateurs et le numérique en 2013



P. 09
La médiation dans le parcours client

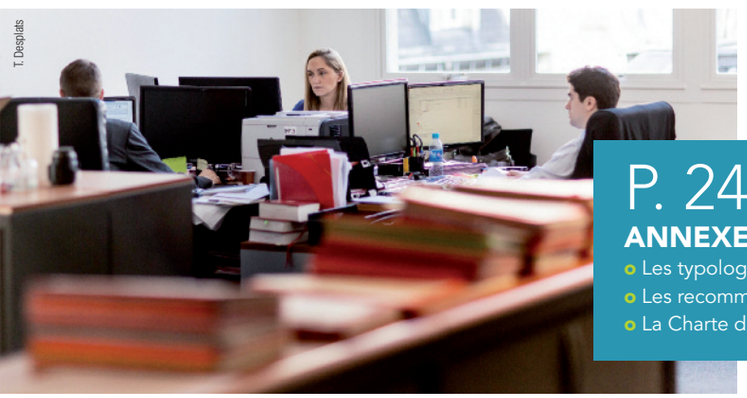


P. 10
La résolution des litiges en 2013

P. 13
Les recommandations du Médiateur

P. 18
L'actualité du Médiateur et de l'association en 2013

P. 21
La fiche d'identité



T. Desplats

P. 24
ANNEXES
- Les typologie des litiges
- Les recommandations du Médiateur
- La Charte de médiation



LE MÉDIATEUR, UNE VOIE DE PROGRÈS POUR LE CONSOMMATEUR



Thomas BARTEL

La médiation, une pratique institutionnalisée

La médiation des communications électroniques a fêté ses dix ans. Cet anniversaire a mis en valeur son rôle de pionnier et de précurseur de la généralisation de la médiation, au plan national et européen. Il a souligné le rôle moteur qu'elle est appelée à jouer dans les secteurs qui ne sont pas encore dotés de l'outil de médiation, mais qui devront l'être prochainement à la faveur de l'adoption, le 21 mai 2013, de la directive et du règlement européens qui garantissent l'accès des clients à des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges.

Des droits des consommateurs renforcés

L'année 2013 a été marquée par le lancement de la 4G dans le secteur de la téléphonie mobile et par les arrêtés sur les débits de l'Internet fixe et la facturation qui renforcent l'information des consommateurs. Les taux d'équipement et d'utilisation des nouvelles technologies ont continué à progresser, avec l'apparition de nombreux objets connectés sur le marché.

Au Parlement, ont eu lieu les débats sur le projet de loi sur la consommation adopté le 17 mars 2014. Si l'action de groupe, qui donne aux associations de consommateurs un rôle essentiel, est la disposition phare de ce texte, il insère dans le code de la consommation de nouvelles dispositions renforçant la protection du consommateur. Le Médiateur s'en réjouit et l'intègrera dans son activité de résolution des litiges.

La médiation, miroir des mouvements du secteur… et de l'amélioration des pratiques

Dans le paysage économique, sont apparues d'intenses discussions entre les fournisseurs de services, dans la perspective de cessions et d'acquisitions. Attentif à ces mutations et à la croisée des pratiques des opérateurs et des consommateurs, le Médiateur suit avec attention le jeu de la concurrence, les mouvements de concentration et leur impact sur l'évolution des offres proposées.

Au travers des sollicitations des consommateurs qu'elle traite quotidiennement, la médiation se révèle un bon indicateur de l'évolution des pratiques. En 2013, le Médiateur a rendu 3 571 avis. Ce chiffre traduit une baisse de la conflictualité ; il s'inscrit dans l'évolution constatée par la DGCCRF, dans son baromètre annuel de réclamations, qui place désormais en troisième position le secteur de la téléphonie, le seul ayant connu une baisse des plaintes.

Outre les effets de la simplification des offres mobiles et des offres sans engagement, j'attribue ce résultat à l'amélioration notable des pratiques des opérateurs. Cette amélioration, j'en suis convaincue, résulte pour une part importante de leur prise en compte des recommandations que, conformément à la charte, le Médiateur émet pour prévenir le renouvellement de litiges récurrents et significatifs.

Une exigence de recommandation, d'écoute et de suivi

Les axes essentiels des recommandations émises en 2013 sont présentés dans le rapport : l'amélioration de la qualité de l'information donnée aux consommateurs dans le contrat et sur la facturation comptent pour un tiers de ces recommandations. Par ailleurs, le dispositif de suivi des recommandations par les opérateurs a été renforcé et structuré. De même, l'écoute et l'accompagnement du consommateur, une fois l'avis rendu, participent pleinement de la mission de médiation ; un process de traitement systématique des courriers des consommateurs a ainsi été mis en place.

PAR AILLEURS, LE DISPOSITIF DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS PAR LES OPÉRATEURS A ÉTÉ RENFORCÉ ET STRUCTURÉ

Une voie de progrès

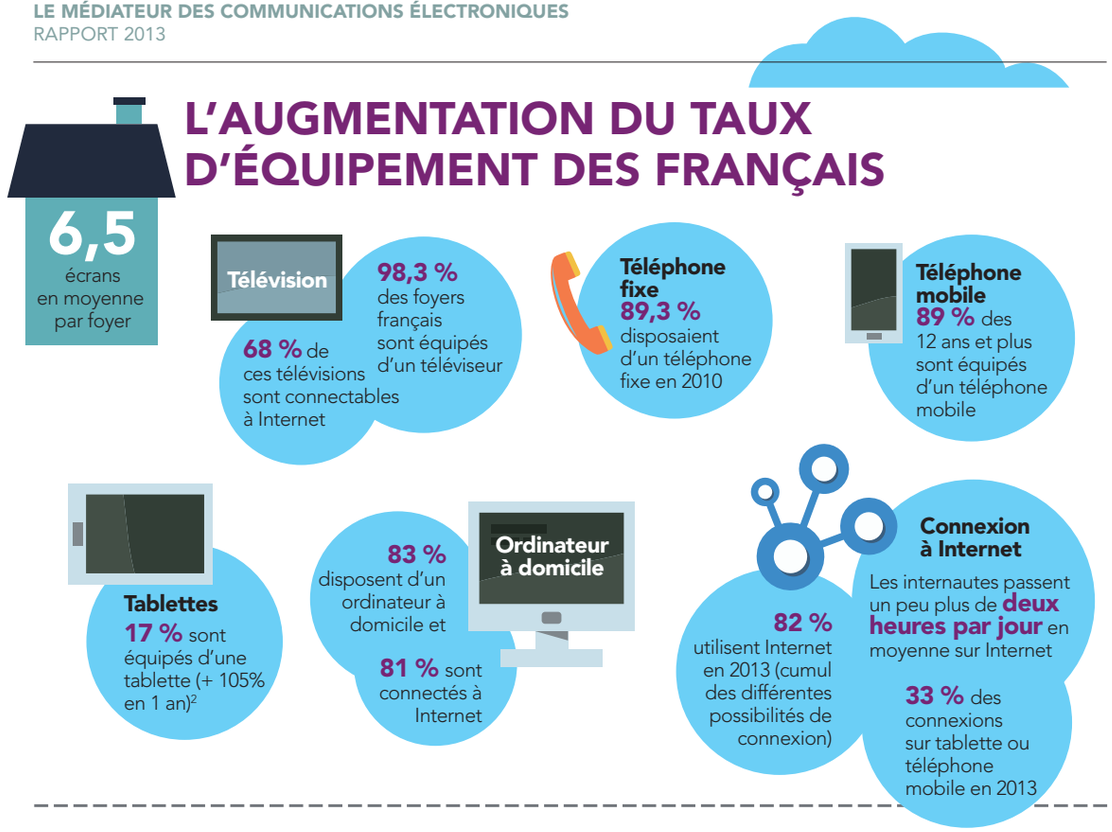
Au terme de la première année d'exercice de ma mission de Médiateur, accomplie avec une équipe compétente et disponible, je me félicite de constater que le consommateur est au cœur des priorités et que, dans un domaine que les progrès de la technologie rendent très complexe, la médiation demeure une voie de progrès pour une résolution des litiges rapide, harmonieuse et de qualité.

Je vous remercie de l'attention que vous porterez aux éléments chiffrés et à la présentation des actions menées au cours de l'année 2013.

Bonne lecture.

Marie Louise Desgrange, Médiateur

L'AUGMENTATION DU TAUX D'ÉQUIPEMENT DES FRANÇAIS



OMNIPRÉSENCE QUOTIDIENNE,

tous domaines confondus (loisir, administratif et professionnel)

Par ailleurs, lorsqu'ils patientent :

49 % envoient des SMS ou des courriels

48 % écoutent de la musique

47 % téléphonent

55 % y effectuent des achats

45 % sont membres d'un réseau social

51 % y effectuent des démarches administratives et fiscales

15 % utilisent Internet pour trouver un emploi

+ DE 15 % téléphonent avec leur ordinateur

Lorsqu'ils regardent la télévision :

48 % envoient parallèlement des SMS ou des courriels

45 % téléphonent

38 % naviguent sur Internet

Sources : Etude Credoc, nov. 2013 ; Etude Médiamétrie 2014 ; Etude Screen 360, juin 2012 ; Etude CCM Benchmark, janvier 2014 ; Insee Mobile – Economie des ménages - Tableaux de l'économie française - édition 2013.

LES CONSOMMATEURS ET LE NUMÉRIQUE EN 2013

LA VIE CONNECTEE AUJOURD'HUI

La hausse permanente du taux d'équipement et des usages numériques qui en découlent atteste de l'intégration toujours plus importante des nouvelles technologies dans notre quotidien. Disposant de près de 5 types d'écrans disponibles sur le marché (télévision, ordinateur, tablette, Smartphone, …) qui proposent des usages qui ne cessent d'évoluer, nous, consommateurs, bénéficions désormais de connexions qui peuvent s'effectuer en tout lieu et à tout moment, nourrissant chaque jour un peu plus l'omniprésence du numérique dans notre quotidien.

ET DEMAIN ?

L'année 2013 a été marquée par le déploiement de la fibre et de la 4G, symptomatiques de notre besoin de réseaux toujours plus puissants. Ce n'est qu'un début ! Demain, l'horizon de nos connexions s'élargira aux objets. Ainsi, nous pourrons programmer l'ensemble de nos appareils électroménagers à distance, être alertés par notre réfrigérateur sur le moment le plus opportun pour effectuer nos courses et les qualités nutritionnelles de celles-ci, ou encore consulter notre médecin en ligne, à la faveur de lunettes connectées qui transmettront en direct toutes les données nécessaires au diagnostic.

À venir également, « l'informatique préemptive ». Son principe : s'appuyer sur des calculs informatiques spécifiques pour anticiper nos actions du quotidien, en se basant sur nos habitudes et des données que nous aurons préalablement accepté de partager. Ainsi, par exemple, une librairie pourra réserver les ouvrages pour lesquels elle aura pressenti notre intérêt, en étudiant notamment nos historiques d'achats ; ou notre voiture croisera l'état du trafic avec l'horaire programmé sur notre réveil, pour nous indiquer le chemin le plus court à emprunter lorsque nous serons prêts.

Les exemples sont nombreux. Ces avancées techniques préfigurent de nouveaux débouchés industriels, à l'image de la domotique, de l'e-santé et de bien d'autres secteurs encore. Dans ce monde ultra connecté, le Médiateur verra son champ d'action élargi à de nouveaux besoins d'accompagnement dont les contours se dessinent chaque jour davantage.

DE NOUVELLES QUESTIONS POUR LE MÉDIATEUR

L'arrivée des objets connectés nous projette dans un quotidien qui certes nous facilite la vie, mais induit une certaine complexité. Nous devrons faire face à une multiplication de questions sur l'accès, le fonctionnement et la commercialisation de ces technologies, avec un besoin renforcé de pédagogie, tant sur les produits, que sur les offres associées.

Quelques questions que le Médiateur sera amené à traiter dans les prochaines années :

- la recherche de l'interlocuteur pertinent auprès de qui le consommateur pourra s'adresser en cas de litige sur un objet connecté (constructeur, revendeur, ou fournisseur du service concerné) ;
- l'émergence de nouveaux types de fraude (par exemple avec des applications Smartphone malveillantes) ;
- l'anticipation, à l'ère de l'instantané, de nouveaux comportements des consommateurs : tels que l'exigence croissante de la diminution des délais de résolution des litiges.

LE REGARD DU MÉDIATEUR SUR LA LOI RELATIVE À LA CONSOMMATION DU 17 MARS 2014

Le dispositif phare de la loi sur la consommation publiée le 17 mars 2014 est l'action de groupe, qui introduit en droit français un dispositif longtemps attendu des consommateurs. Celui-ci permet en effet l'exercice d'une action collective de consommateurs dans une situation similaire ou identique devant une juridiction civile, afin d'obtenir la réparation des préjudices individuels subis, ayant pour cause commune un manquement d'un, ou des mêmes professionnels, à leurs obligations légales ou contractuelles. Ceci notamment à l'occasion de la vente de biens ou de services.

La loi définit à cette occasion le consommateur dans un article préliminaire du code de la consommation, en ces termes : « (…) est considéré comme un consommateur toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ».

Elle contient notamment des dispositions relatives :

- aux contrats conclus à distance, dont le délai de rétractation est désormais de 14 jours ;
- au démarchage téléphonique ;
- aux modalités de livraison ;
- aux garanties dont bénéficie le consommateur.

Ce texte contient de nombreuses dispositions complémentaires, nouvelles ou modifiant la législation antérieure, que le Médiateur, qui statue en droit et en équité, devra prendre en compte dès 2014 dans le traitement des litiges dont il est saisi.

« Le dispositif phare de la loi sur la consommation publiée le 17 mars 2014 est l'action de groupe, qui introduit en droit français un dispositif longtemps attendu des consommateurs »

« L'action de groupe et la médiation participent de démarches différentes. La médiation demeure un atout précieux pour les consommateurs »



L'ACTION DE GROUPE ?



Nadia ZIANE

3 QUESTIONS À NADIA ZIANE, JURISTE, RAPPORTEUR DU COLLÈGE CONSOMMATEUR AU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION (CNC)

Qu'est-ce que l'action de groupe ?

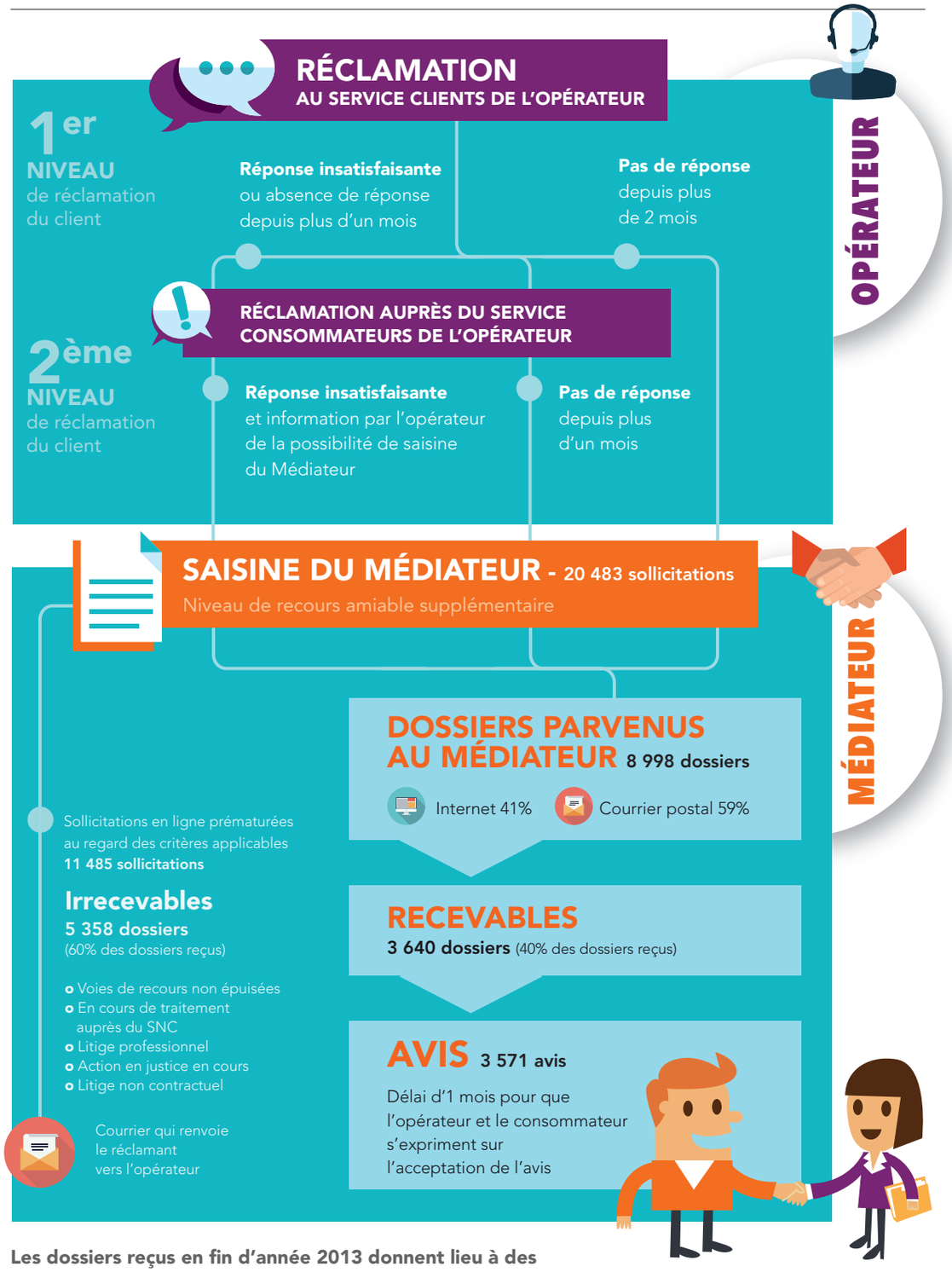
Peu de consommateurs sont prêts à saisir le juge pour de petits préjudices matériels : qui engagerait une procédure pour se faire rembourser 1€ ? L'intérêt pour un professionnel indélicat ne fait quant à lui aucun doute. C'est ainsi qu'a cheminé l'idée d'une action de groupe. Les consommateurs devaient être aidés à faire valoir leurs droits, sans être inquiétés ni du coût, ni de la lourdeur administrative.

Qu'est-ce que cela change pour les consommateurs ?

Grâce à cette procédure, chacune des 15 associations agréées « défense des consommateurs », pourra demander l'indemnisation des préjudices subis par un ensemble de consommateurs, dès lors que la responsabilité d'une entreprise aura été reconnue par le juge. Jusqu'à présent, seule une association pouvait bénéficier d'une indemnisation au nom du préjudice collectif. Désormais, chaque consommateur pourra être indemnisé.

L'action de groupe a-t-elle vocation à se substituer à la médiation ?

Le Médiateur rend un avis prenant en compte le droit et l'équité dont la décision ne s'impose pas, alors que le juge rend une décision reposant sur l'application du droit, dont le jugement s'impose à tous. Il s'agit par conséquent de deux philosophies différentes, complémentaires et nécessaires. L'une n'a pas vocation à se substituer à l'autre.



Les dossiers reçus en fin d'année 2013 donnent lieu à des avis datés 2014, d'où le différentiel entre le nombre d'avis recevables et d'avis rendus.

LA MÉDIATION DANS LE PARCOURS CLIENT

La médiation offre aux clients la possibilité, par un recours supplémentaire simple, gratuit, rapide et efficace, de trouver une solution amiable de résolution des litiges qu'ils ont avec leur opérateur.

QUAND SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Pour qu'un dossier soit recevable, le client doit :

- soit avoir épuisé les deux recours internes (service clients puis service consommateurs) mis à sa disposition par son opérateur et estimer que les réponses qui lui ont été apportées ne sont pas satisfaisantes ;
- soit ne pas avoir obtenu de réponse de la part du service consommateurs de son opérateur malgré une réclamation écrite de plus d'un mois ;
- soit ne pas avoir obtenu de réponse de la part du service clients de son opérateur malgré une réclamation de plus de deux mois.

Le Médiateur ne peut pas être saisi si une action en justice a été engagée par le client ou par l'opérateur, sauf si les deux parties y consentent expressément. Le Médiateur ne peut par ailleurs pas être saisi d'un litige ayant un caractère professionnel.

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

La saisine peut se faire par Internet en remplissant directement le formulaire en ligne disponible sur le site du Médiateur www.mediateur-telecom.fr ou par courrier postal à l'aide d'un formulaire téléchargeable sur le même site. En 2013, l'intérêt pour le Médiateur s'est largement manifesté en ligne, avec plus de 176 000 visites sur le site. Mise en place en 2007, la saisine en ligne n'a cessé d'augmenter et représente aujourd'hui 41 % des dossiers reçus. Ce taux se distingue comme l'un des meilleurs parmi les systèmes de médiation proposant ce mode de saisine.

Le recours par voie postale à l'aide du formulaire délivré par le service consommateurs ne représente désormais plus qu'un quart des sollicitations.

UN EXAMEN DE RECEVABILITÉ

Il est important de différencier les sollicitations en ligne des dossiers réellement reçus par le Médiateur. En effet, sur 15 183 sollicitations via Internet en 2013, 11 485 étaient prématurées au regard des critères de recevabilité applicables. Seuls 8 998 dossiers ont été par conséquent réellement instruits par le Médiateur.

Si le dossier n'est pas recevable, le Médiateur en informe le client dans les 8 jours, en lui précisant les motifs d'irrecevabilité et l'invite, le cas échéant, à se rapprocher de son opérateur.

Avec 41% de dossiers reçus en ligne, ce taux se distingue comme l'un des meilleurs parmi les systèmes de médiation proposant ce mode de saisine

L'AVIS : UN TRAITEMENT RAPIDE ET EFFICACE

Tout dossier recevable fait l'objet d'un avis rendu en toute indépendance et en toute impartialité.

Le Médiateur propose un traitement du litige gratuit, confidentiel et rapide. Alors qu'il doit répondre en moins de 2 mois, en 2013, le délai moyen de traitement des litiges a été de 55 jours.

APRÈS L'AVIS

Chacune des parties dispose d'un mois pour faire connaître son acceptation ou refus de l'avis rendu au Médiateur, ainsi qu'à l'autre partie. En cas de désaccord persistant, elles conservent la possibilité de porter le litige devant les tribunaux compétents.

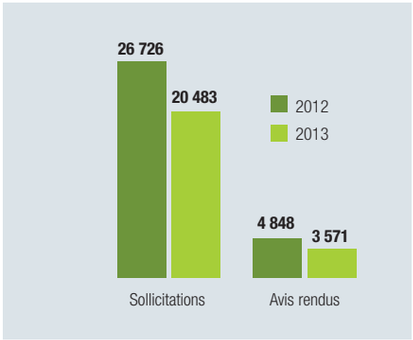
LA RÉSOLUTION DES LITIGES EN 2013

L'ÉVOLUTION GLOBALE DE L'ACTIVITÉ

En 2013, le nombre de litiges a considérablement diminué. La simplification des offres mobiles, la primauté récente des offres sans engagement (50 % du parc mobile), ainsi que le suivi par les opérateurs des recommandations du Médiateur visant à améliorer les pratiques du secteur, ont engendré une baisse de 25 % des sollicitations..

En conséquence, le nombre d'avis rendus par le Médiateur a baissé de 26 %, passant de 4 848 à 3 571. Cette baisse a également été constatée par le baromètre de la DGCCRF, qui a vu le secteur des communications électroniques descendre à la 3ème place des secteurs les plus litigieux.

	2012	2013
Sollicitations	26 726	20 483
Avis rendus	4 848	3 571



LES PRINCIPAUX DOMAINES DE LITIGES

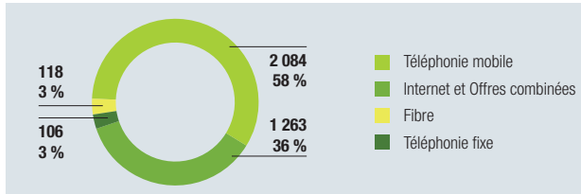
La téléphonie mobile
Le mobile reste toujours le média le plus important avec 58% des avis rendus ;

Internet et les offres combinées
l'ADSL reste le second média le plus représenté avec 36% des avis rendus ;

La fibre
La fibre a triplé en pourcentage passant de 1 à 3% de part d'avis, mais représente un volume de litiges encore assez faible.

La téléphonie fixe
La ligne fixe traditionnelle continue sa baisse, perdant 2/3 de son volume de litiges ;

Domaines de litiges	2012	2013
Téléphonie mobile	2 742	2 084
Internet & offres combinées	1 709	1 263
Fibre	46	118
Téléphonie fixe	351	106
Total des avis	**4 848**	**3 571**



L'ensemble des chiffres détaillés par la suite sont établis à partir du nombre d'avis rendus et non du nombre de dossiers recevables.

LES PRINCIPAUX TYPES DE LITIGES

Les litiges réglés par le Médiateur se répartissent en quatre grandes catégories équilibrées :

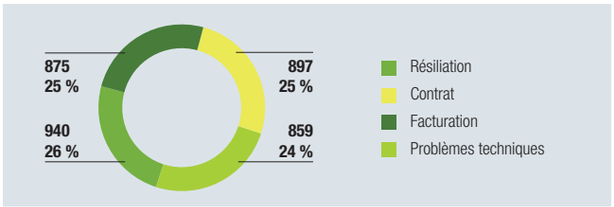
La résiliation
Les frais imputés aux demandes de résiliation anticipée restent un sujet récurrent, malgré la diminution des litiges engendrée par l'adoption massive des offres sans engagement ;

Les contrats
Les souscriptions et les modifications de forfait sont régulièrement contestées par les clients, ainsi que le respect des modalités d'exécution des contrats ;

La facturation
La facturation abusive reste une des causes les plus fréquentes de litiges portés devant le Médiateur (appels, SMS +, souscription à un service) ;

Les problèmes techniques
Les litiges sont majoritairement liés à des dysfonctionnements de connexion (pour Internet) et de terminaux (pour le mobile).

Types de litiges	2012	2013
Résiliation	1 463	940
Contrat	1 265	897
Facturation	1 032	875
Problème technique	1 088	859
Nombre d'avis rendu	**4 848**	**3 571**



LA NATURE DES AVIS

En 2013, le taux de requêtes satisfaites est en baisse de 4 points par rapport à l'année dernière, passant de 89 % à 85% des avis rendus. Le nombre de requêtes totalement satisfaites baisse dans une proportion quasiment semblable, pour représenter 35% des avis rendus, contre 40% en 2012, au profit de la hausse des requêtes partiellement satisfaites. La multiplicité des demandes des clients dans une même saisine peut conduire le Médiateur à ne pas donner une entière satisfaction à chacune des demandes exprimées. Le nombre de requêtes satisfaites sur proposition de l'opérateur dans le cadre de la médiation reste stable, avec 85% des requêtes concernées.

Ces chiffres reflètent l'implication des opérateurs dans le processus de règlement amiable, qu'est la médiation et l'intégration des solutions proposées par le Médiateur.

Domaines	2012	2013
Requêtes satisfaites	4 326	3 053
Totalement	1 969	1 260
Partiellement	2 357	1 793
Requêtes non satisfaites	522	518
Total des avis	**4 848**	**3 571**

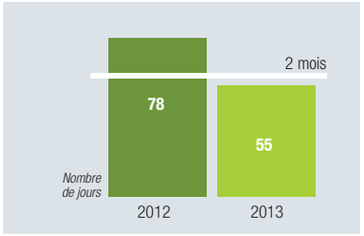
LES SUJETS MARQUANTS DE LITIGES EN 2013

Tous domaines confondus

- **mauvaise information ou information partielle délivrée lors de la souscription d'un contrat ;**
- **contestation relative à l'application de l'offre souscrite et modifications en cours de contrat ;**
- **contestation de facturation d'accessoires, d'achats ou de locations de services (Internet+, VOD, SMS surtaxés, numéro spéciaux, modem) ;**
- **contestation de facturation d'appels et connexions Internet en France ou à l'étranger ;**
- **refus ou mauvaise prise en charge par le service après vente opérateur d'un téléphone mobile défectueux ;**
- **réclamation portant sur la baisse de débit ou la perte de services ADSL ;**
- **non prise en compte d'un motif légitime de résiliation ;**
- **non résiliation de ligne suite à la demande du client ;**
- **contestation de résiliation de ligne par le consommateur.**

LA DURÉE DE TRAITEMENT

Le Médiateur a considérablement réduit le délai de traitement des réclamations passé de 3 à 2 mois en l'espace de 5 ans. La moyenne est désormais établie à 55 jours. Ce délai respecte les prescriptions de la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC).



LA SUITE DONNÉE AUX AVIS RENDUS PAR LE MÉDIATEUR

LE MÉDIATEUR À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS

Le Médiateur est particulièrement attentif à la suite donnée à ses avis par les consommateurs. Il a mis en place, en avril 2013, un dispositif d'analyse des courriers reçus et suit de manière structurée et régulière les retours clients pour y apporter une réponse efficace.

Un juriste de L'AMCE assure le traitement du courrier, le Médiateur le valide. La réponse est adressée au client et le cas échéant à l'opérateur pour l'en informer. Ces suivis d'avis consommateurs sont répertoriés et codifiés.

D'avril à décembre 2013, 775 courriers de clients ont été reçus, soit environ 30 % des avis rendus sur la même période. Ce nombre élevé appelle à une analyse plus poussée des motifs.

Les premières statistiques de septembre à décembre 2013 révèlent en effet que 48 % des courriers sont des courriers positifs (remerciements et acceptation des avis). En revanche, 50 % nécessitent une nouvelle intervention et une réponse de la part du Médiateur en raison de la non mise en œuvre de l'avis par l'opérateur, de la contestation de l'avis ou d'une demande d'explication. Seuls 2 % des courriers reçus sont des refus de l'avis rendu.

En 2014, le Médiateur continuera cette action d'écoute du consommateur au-delà de l'avis rendu. Cette action est largement plébiscitée par les clients et renforce la mission de médiation.

LE SUIVI DES AVIS PAR LES OPÉRATEURS

Le taux d'acceptation* des avis par les opérateurs reste fort, avec une moyenne de 98 % d'avis acceptés, et une majorité des opérateurs qui acceptent 100 % des avis. Cependant, le nombre de refus d'avis a connu en 2013 une hausse importante, avec 68 avis qui n'ont pas été suivis, contre 22 en 2012. Cette augmentation est pour partie mécaniquement liée à la réitération de l'avis exprimé par l'opérateur sur le sujet et le litige.

** Conformément à l'article 14-4 de la Charte, le Médiateur présente cette année le taux d'acceptation.*

	2012	2013
Avis rendus*	4 326	3 053
Avis refusés	22	68
Taux d'acceptation	**99,5 %**	**98 %**

** Base des réclamations partiellement ou totalement satisfaites*

Opérateur	Taux d'acceptation
Bouygues Telecom	100 %
Coriolis	80,95 %
El Telecom	100 %
Free	89,69 %
La Poste Mobile	100 %
Numericable	99,42 %
OMEA Telecom	100 %
Orange	99,65 %
Orange Caraïbes	100 %
Orange Réunion	100 %
Prixel	100 %
SFR	99,25 %
SRR	100 %
Taux d'acceptation global	**98 %**

Les pourcentages présentés ne tiennent pas compte du poids des opérateurs, dans la totalité des saisines et dans la totalité des avis.

LE REFUS DES AVIS PAR LES OPÉRATEURS

Les principaux sujets refusés par les opérateurs concernent les avis relatifs à :

- la contestation d'émission d'appels suite au vol du téléphone ;
- la contestation de facturation ;
- la résiliation pour impayé ;
- le litige lié à l'achat d'un téléphone mobile et à la souscription d'un abonnement.

Les principales motivations de refus de la part des opérateurs concernent :

- le report de la faute sur une tierce personne ;
- le refus du principe d'équité ;
- le désaccord avec l'argumentation juridique du Médiateur ;
- le désaccord avec l'analyse des faits.

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

La formulation de recommandations aux opérateurs du secteur des communications électroniques fait partie intégrante de la mission du Médiateur, telle que définie dans l'article 14.1 de la Charte*. Ces recommandations sont directement liées à l'activité de résolution des litiges au quotidien. Elles ont pour finalité d'identifier les sources de litiges potentielles ou récurrentes et de proposer des solutions immédiates et préventives.
En 2013, le Médiateur a formulé une trentaine de recommandations.

1. L'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE ET CONTRACTUELLE

De nombreux litiges trouvent leur origine dans un défaut d'information des clients ou dans une information imprécise sur leurs engagements et les tarifs des services souscrits. En 2013, un tiers des recommandations formulées par le Médiateur a porté sur l'amélioration de l'information délivrée en amont, lors de l'achat d'un appareil ou de la souscription d'un service, que ce soit dans les documents tarifaires ou dans les conditions contractuelles, ainsi que tout au long de l'exécution du contrat.

DANS LES BROCHURES TARIFAIRES ET LES CONDITIONS GÉNÉRALES

Le principal objet de litige provient de la confusion constatée quant à la tarification des appels, notamment à destination de pays étrangers. Les cas relevés font notamment état :

ADSL et fibre

- de restrictions des appels à l'international qui sont normalement gratuits, car inclus dans une offre sans restriction imposée, alors que n'est pas indiqué le temps de communication ;
- de limites appliquées aux offres comprenant la gratuité des appels à l'international : numéros « à mobilité restreinte » considérés comme des numéros mobiles et exclus de la gratuité ;
- de la méconnaissance de la liste des préfixes exclus de l'offre de téléphonie illimitée souscrite.

Mobile

Les dossiers soumis à la médiation font état d'une information insuffisante sur la tarification des appels vers les numéros courts, comprenant notamment la mise en relation et les surcoûts éventuellement appliqués.

Le Médiateur recommande aux opérateurs de fournir à leurs clients une information claire, accessible et exhaustive, précisant :

- la notion « d'utilisation normale » de leur forfait méritant une information chiffrée et actualisée sur leur site Internet ou leurs factures ;
- les tranches des numéros et les listes de préfixes par pays exclus des offres illimitées ou permettant la gratuité des appels vers des numéros spéciaux, ainsi que leur tarif.

Le suivi par les opérateurs

Bien que les opérateurs procèdent à une information des consommateurs relative aux possibilités offertes par leur abonnement, une grande partie ne le fait pas totalement dans le sens recommandé par le Médiateur. Par exemple, l'information se limite souvent à des informations générales (ex : liste des pays de destinations des appels qui sont exclus).

** La Charte de médiation est présentée en annexe de ce Rapport*

NUMÉROS COURTS

Les numéros courts sont des numéros auxquels les SMS adressés seront traités par un service informatique. Leur facturation aux clients peut faire l'objet d'une surtaxe, variable en fonction des opérateurs.

« L'information se limite souvent à des informations générales »

DANS LE CONTRAT ET L'AVENANT

Les principaux problèmes rencontrés ont porté sur :

ADSL

L'impossibilité pour les clients d'accéder, pour des raisons techniques, à certains services souscrits (ex : TV par ADSL), nécessitant notamment l'achat d'une parabole ou le raccordement de la ligne préalable.

Mobile

- le réengagement : l'absence de mention du prix du forfait sur l'avenant au contrat de réengagement et des indemnités de résiliation ne permet pas aux clients d'être exactement renseignés sur leurs obligations pour le calcul des indemnités de résiliation ;
- les appels internationaux : le fait que les opérateurs n'aient pas proposé d'appliquer l'Eurotarif aux appels en itinérance à leurs clients qui disposaient d'une offre incluant de tels appels.

Secteur

- l'absence de précisions sur les démarches à accomplir pour mettre fin à toute suspension de ligne.

NUMÉROS À MOBILITÉ RESTREINTE

Les numéros à mobilité restreinte sont des numéros étrangers surfacturés qui n'entrent pas dans les offres illimitées des opérateurs. Ils ont souvent l'apparence d'un numéro « fixe » mais se révèlent en fait être des numéros « mobiles ».

Le Médiateur recommande de renforcer l'exhaustivité et la clarté des informations communiquées aux clients dans les contrats d'abonnement, les avenants comportant un réengagement ou encore les conditions contractuelles. Une attention particulière doit être portée à :

- la rédaction des conditions nécessaires au bon fonctionnement d'un service : information sur les frais de mise à jour de leur équipement numérique / téléphonique, ou sur la possibilité de résilier le contrat en cas d'impossibilité technique ;
- l'information sur les démarches à effectuer par les clients pour obtenir le rétablissement de leur forfait, l'application de l'Eurotarif et la suspension de leur ligne.

Le suivi par les opérateurs

Dans leur grande majorité, les opérateurs suivent les recommandations du Médiateur relatives à l'information contractuelle. Quelques opérateurs indiquent étudier l'amélioration de l'information relative aux démarches à accomplir pour mettre fin à une suspension de ligne ou celles relatives à l'application ou non de l'Eurotarif.

> « Quelques opérateurs indiquent étudier l'amélioration de l'information relative aux démarches à accomplir pour mettre fin à une suspension de ligne ou celles relatives à l'application ou non de l'Eurotarif »

2. LES MODIFICATIONS DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Secteur

Le principal sujet de litige lié à l'exécution des contrats (fixe, mobile, ADSL, fibre) porte sur la modification des conditions contractuelles en cours de contrat, notamment lorsqu'elle fait suite soit à un démarchage téléphonique, soit à une décision unilatérale de l'opérateur prévue par l'article L121-84 du Code de la Consommation.

- dans le cadre du démarchage téléphonique, les litiges concernent essentiellement l'absence, tant de l'accord explicite des clients aux modifications proposées, que de l'envoi d'un document écrit confirmant le changement contractuel ;
- s'agissant des modifications contractuelles opérées sur décision unilatérale des opérateurs, les litiges naissent principalement d'un manque d'information et / ou de clarté sur le droit, pour les clients, de résilier sans frais s'ils n'acceptent pas le changement des conditions contractuelles décidées par les opérateurs.

Le Médiateur recommande aux opérateurs de :

- recueillir le consentement express des clients lorsque la modification contractuelle fait suite à un démarchage téléphonique ;
- mentionner de manière lisible les droits de leurs clients en cas de modification de leur contrat au moment de l'annonce de celle-ci (art. L121-84 Code de la Consommation) ;
- spécifier à leurs clients toute modification contractuelle par écrit, ou sur un autre support durable à leur disposition, ce qui exclut le SMS.

Le suivi par les opérateurs

Les opérateurs suivent les recommandations préconisées par le Médiateur, en appliquant les prescriptions de l'article L121-84 du Code de la Consommation. Les améliorations nécessaires visent essentiellement à ce que chaque consommateur concerné par les modifications soit informé de façon claire. Il arrive que ce dernier n'ait pas de confirmation écrite alors même que l'opérateur le prévoit dans ses process ; ou reçoive une information ambiguë ou peu lisible.

Ainsi, c'est la mise en pratique du texte qui génère le litige et justifie la recommandation.

> « Les améliorations nécessaires visent essentiellement à ce que chaque consommateur concerné par les modifications soit informé de façon claire »

3. LA FACTURATION

Les litiges liés à la facturation portent sur la contestation d'opérations (envoi de SMS+, achats Internet+, achats de vidéo à la demande) et de leur facturation correspondante :

Mobile et ADSL

- opérations mal détaillées, sans distinction entre les SMS+ émis et reçus ;
- opérations frauduleuses effectuées à l'insu du titulaire de la ligne, au sein même du cercle familial ou de l'entourage (achats Internet+ facturés sur l'abonnement ADSL).

ADSL et fibre

- détail sur la facture des appels transférés d'un fixe à un mobile ;
- contestation de souscription d'un abonnement comprenant ou proposant des services de vidéos à la demande (SVOD) et non à l'acte (VOD).

SMS+

Le SMS+ est un numéro court composé de 5 chiffres, qui permet d'accéder à des services ou contenus spécifiques. Il est sujet à une facturation variant en fonction des services.

Le Médiateur recommande aux opérateurs de :

- reporter précisément sur la facture détaillée, la nature exacte des actes réalisés par les clients, afin que ceux-ci puissent évaluer clairement et régulièrement leur consommation de services optionnels tels SMS+ émis ou reçus, achat de vidéos, et appels transférés ;
- préciser pour la facturation des VOD s'il s'agit d'achats à l'acte ou de souscriptions avec abonnement ;
- renforcer la sécurisation des achats effectués sur Internet depuis une box, notamment au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe systématiquement demandés.

Le suivi par les opérateurs

- d'une manière générale, les opérateurs suivent les recommandations du Médiateur relatives à la facturation ;
- concernant la recommandation visant l'information sur le détail des SMS+ émis ou reçus, l'arrêté facture du 31 décembre 2013 instaure le principe que la facture détaillée doit comprendre la liste des communications, des services et produits fournis par l'opérateur ou un tiers. Ce qui répond aux attentes du Médiateur en 2013 sur la clarté et la précision de la facturation des communications, services et produits ;
- concernant la sécurisation des achats (Internet+ et VOD/SVOD), quelques rares cas subsistent d'opérateurs qui ne suivent pas les recommandations.

« L'arrêté facture du 31 décembre 2013 répond aux attentes du Médiateur »

4. LA RÉSILIATION

Secteur

Qu'elle soit volontaire ou subie, la résiliation reste une source de litige récurrente, tant sur le fixe que le mobile, appelant régulièrement des recommandations de la part du Médiateur.

Les problèmes rencontrés en 2013 concernent :

- la résiliation d'office pour défaut de paiement, sans mise en demeure, ni information écrite préalable des clients ;
- la contestation par les clients d'avoir demandé la résiliation de leur abonnement lors d'un échange téléphonique ;
- la mention dans la facture de clôture des dates des périodes de service ;
- l'inscription automatique au fichier GIE Préventel ;
- la concomitance entre une demande de résiliation anticipée pour motif légitime non contesté et une demande de portabilité sortante ;
- l'édition de la facture de clôture et des frais associés, dans le cadre d'un forfait bloqué.

Le Médiateur recommande aux opérateurs :

- d'informer leurs clients en situation d'impayé préalablement à la résiliation d'office du contrat, en leur donnant un délai de 7 jours pour régulariser leur situation ;
- d'envoyer aux clients une confirmation écrite de leur demande, lorsque la résiliation du contrat est prévue par téléphone ;
- de mentionner de manière explicite sur la facture de clôture, les dates de début et de fin de la période de référence au titre de laquelle chaque type de service est facturé ;
- d'informer par écrit les clients préalablement à l'inscription au fichier GIE Préventel, pour leur donner la possibilité de régulariser leur situation ;
- de préciser dans les courriers d'information adressés aux clients la nature et le montant des frais de résiliation, dans le cadre d'un forfait bloqué ;
- d'accepter la résiliation anticipée du contrat lorsque le motif est légitime et que la demande est concomitante à une demande de portabilité sortante ;

Le Médiateur rappelle qu'un motif de résiliation légitime permet la résiliation anticipée, sans que les abonnés aient à payer la fraction non échue de l'abonnement. Il

« Appréciant la preuve du motif légitime, le Médiateur peut être conduit à statuer dans des situations spécifiques non expressément prévues dans les conditions générales de l'opérateur »

souligne, qu'appréciant la preuve du motif légitime, il peut être conduit à statuer dans des situations spécifiques non expressément prévues dans les conditions générales de l'opérateur.

Le suivi par les opérateurs

- en dehors de quelques cas limités, les opérateurs suivent les recommandations du Médiateur.

En matière de portabilité sortante et de motif légitime de résiliation, nombre d'opérateurs gèrent la situation au cas par cas, puisqu'elle n'était pas envisagée par les accords Novelli ;

- pour la mention de la période de référence prise en compte sur les factures de clôture, certains opérateurs qui ne suivent pas la recommandation considèrent que cela alourdirait l'information sur les factures et privilégient une communication via leurs conditions générales ou interface de gestion clients.

5. LA RÉITÉRATION DE RECOMMANDATIONS ANCIENNES

Certains litiges ont persisté en 2013 malgré les recommandations formulées par le Médiateur au cours des années passées.

Le Médiateur réitère notamment les recommandations relatives à :

Secteur

La traçabilité des échanges entre les clients et les services des opérateurs, au moyen d'un système permettant aux clients de consulter en toute transparence l'historique de leurs contacts, sans limite de temps ou a minima durant une période de 12 mois suivant la résiliation du contrat ;

Mobile

La signature d'un avenant en cas de modification d'un forfait bloqué en forfait non bloqué.

« Des évolutions sont prévues chez la plupart des opérateurs pour rendre possible aux consommateurs la consultation de leur historique de contact avec leur opérateur »

Le suivi par les opérateurs

- des évolutions sont prévues chez la plupart des opérateurs pour rendre possible aux consommateurs la consultation de leur historique de contact avec leur opérateur ;
- peu d'opérateurs ne suivent pas la recommandation du Médiateur dans ce domaine. Un opérateur met en avant un processus de sécurisation au moment de la modification, ainsi qu'une information postérieure.



Alexandre MAHIEU

L'ACTUALITÉ DU MÉDIATEUR ET DE L'ASSOCIATION EN 2013

10 ANS DE MÉDIATION AU SERVICE DES CONSOMMATEURS

2013 a été marquée par la célébration le 23 novembre 2013 des 10 ans de l'AMCE. Ce jour là, près d'une centaine de personnes a répondu à l'invitation du président de l'AMCE pour se réunir autour du Médiateur : les autorités (DGCCRF, ARCEP), des associations de consommateurs, les opérateurs adhérents à la Charte ainsi que la Fédération Française des Télécoms (FFT), l'Institut National de la Consommation (INC), le Défenseur des Droits, des Médiateurs ou représentants de dispositifs de médiation d'autres secteurs, la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC) et la presse. Cette grande diversité de profils illustre la richesse de « l'écosystème » dans lequel le Médiateur évolue pour faire vivre et progresser la médiation des communications électroniques.

Cet événement a été une occasion privilégiée de réflexion sur deux points essentiels :

- l'innovation que la médiation des communications électroniques, en tant que pionnière a porté au cours de ces 10 dernières années pour le bénéfice des professionnels et des consommateurs.
- l'avenir de la médiation des communications électroniques, dans un contexte actif de changements et d'innovations à venir (technologies du numérique au cœur des usages, introduction des textes et directives de l'Union européenne, modifications législatives en cours dans le domaine de la consommation.).

RETOUR SUR 10 ANS DE MÉDIATION

par Jérôme Yomtov, président de l'AMCE


Alexandre MAHIEU

La célébration de l'anniversaire de l'AMCE a été le moment de dresser le bilan d'une décennie d'interventions tant auprès du secteur, que des clients.
L'AMCE a été une des premières médiations sectorielles, créée à l'initiative des principaux opérateurs fixes et mobiles, avant toute mise en place d'une réglementation par les pouvoirs publics. Après 10 ans d'activité, nous sommes heureux de constater que nos interventions ont eu un impact positif auprès des deux principaux publics auxquels nous nous adressons :
Le secteur : bien que d'autres éléments aient participé à ce phénomène, la baisse d'activité de près de 25 % que nous avons enregistrée en 2013 atteste de l'impact positif du Médiateur sur l'autorégulation du marché. Et cela ne semblait pas aisé au départ, dans un secteur particulièrement réglementé, tant du point de vue des instances régulatrices, que des textes législatifs.
Les clients : avec un total de 26 282 avis rendus en 10 ans, le Médiateur est devenu un acteur bien identifié par les clients. Nos pratiques ont d'ailleurs su évoluer : nous avons été les premiers à proposer un système de saisine en ligne dont le succès grandissant continue de nous distinguer.


Alexandre MAHIEU

LES NOUVEAUX DÉFIS DE LA MÉDIATION,

par Marie Louise Desgrange, Médiateur des communications électroniques

L'Association de Médiation des Communications Electroniques a été pionnière il y a 10 ans. Dans le contexte de généralisation de la médiation au plan national et européen, elle souhaite aujourd'hui mettre son expérience acquise au service d'autres secteurs, en les aidant à mettre en place leurs propres instances et en créant des synergies nouvelles au bénéfice des consommateurs. En parallèle, l'Association de Médiation des Communications Electroniques va également continuer à accompagner les grandes évolutions technologiques actuelles et à venir, en répondant au cas par cas à chaque nouvelle question et problème rencontré par les consommateurs, et en accompagnant le législateur dans son travail d'adaptation à une société transformée par le numérique.

AU QUOTIDIEN

Le Médiateur et le Délégué Général de l'AMCE ont poursuivi en 2013 des échanges constructifs avec chacun des acteurs du secteur : formations, partages d'expériences avec les autres Médiateurs et participations aux groupes de travail des autorités publiques. Ces interactions contribuent à mieux faire connaître les atouts de la médiation et à diffuser sa pratique de manière opérationnelle.

En 2013, le Médiateur et le Délégué Général de l'AMCE ont notamment participé :

- **à la première année de remontée statistique** auprès de la DGCCRF dans le cadre de la directive DG SANCO visant à centraliser les plaintes des consommateurs dans l'Union Européenne (cf Rapport 2012) ;
- **au groupe de travail du Conseil National de la Consommation** suite au mandat du Ministre Benoit Hamon sur la qualité des services clients des opérateurs ;
- **à la formation sur la médiation** des communications auprès d'associations locales de consommateurs, organisée à la maison de la consommation et de l'environnement de Rennes le 20/06/2013 ;
- **aux rencontres :**
  - > bilatérales avec les équipes de médiation des opérateurs ;
  - > avec d'autres Médiateurs et systèmes de médiation ;
  - > avec les autorités publiques (DGCCRF, ARCEP,…) ;
- **aux réunions de la Commission Consommation du MEDEF,** portant sur la directive ADR avant son adoption par le parlement et la Commission européenne, puis sa transposition ;
- **aux réunions mensuelles du club des Médiateurs** où ont été abordées notamment en 2013 les questions sur la directive ADR, sa transposition et la mise en place de Médiateurs, dans tous les secteurs de la consommation. Ont été également rencontrées en ces occasions, les associations de consommateurs.

« Des échanges avec chacun des acteurs du secteur contribuent à mieux faire connaître les atouts de la médiation et à diffuser sa pratique de manière opérationnelle »



Alexandre MAHIEU

LA FICHE D'IDENTITÉ

L'AMCE compte aujourd'hui parmi ses membres la quasi-totalité des opérateurs et Fournisseurs d'Accès Internet (FAI). En 2013, OMEA Telecom et VoxBone rejoignent l'AMCE. La marque France Telecom disparaît au profit d'Orange.

DATES CLÉS DE L'AMCE

2003
Création de l'Association Médiation de la Téléphonie (AMET) devenue en 2008 avec l'arrivée de l'Internet Association Médiation des Communications Electroniques (AMCE). Création à l'initiative de Bouygues Telecom, Cegetel, France Telecom / Orange, SFR et Télé2.

2007
Arrivée des MVNO (Mobile Virtual Network Operator) Carrefour Mobile et Debitel et ouverture du dispositif aux clients des FAI.

2008
Saisine en ligne via le site du Médiateur.

2009
Adhésion de Numericable, FREE, Orange Réunion, Orange Caraïbes, SFR Réunion (SRR) et NRJ Mobile.

2011
Adhésion de La Poste Mobile et Prixtel ; ouverture du dispositif aux clients de B&You, Sosh, et RED par SFR.

2012
- évolution de la charte de médiation suite au Référencement auprès de la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC) et au passage à un délai de deux mois pour rendre un avis ;
- ouverture du dispositif aux clients de FREE Mobile ;
- adhésion de Coriolis et Buzz mobile ;
- NRJ mobile devient El Telecom regroupant les marques NRJ mobile,Crédit Mutuel Mobile, CIC Mobile, Blancheporte Mobile et Cofidis Mobile.

2013
- adhésion de OMEA Télécom (Virgin mobile) et de Voxbone, La marque France Telecom disparaît au profit d'Orange ;
- mise en place d'une charte éthique relative au respect du droit de la concurrence. Cette charte fixe des principes de partage et d'échange d'information au sein de l'AMCE ;
- reprise de la marque AUCHAN Telecom par El Telecom et ouverture du dispositif aux clients de la marque.

QUELQUES DATES CLÉS SUR LE SYSTÈME DE MÉDIATION

2008
Directive européenne du 21 mai 2008 facilitant l'accès à des procédures alternatives de résolution des litiges et encourageant le recours à la médiation en matière civile et commerciale.

2010
Création de la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC).

2011
Ordonnance du 24 août 2011 (article L121-84-9 code consommation) relative aux communications électroniques rendant obligatoire un possible recours à un Médiateur.



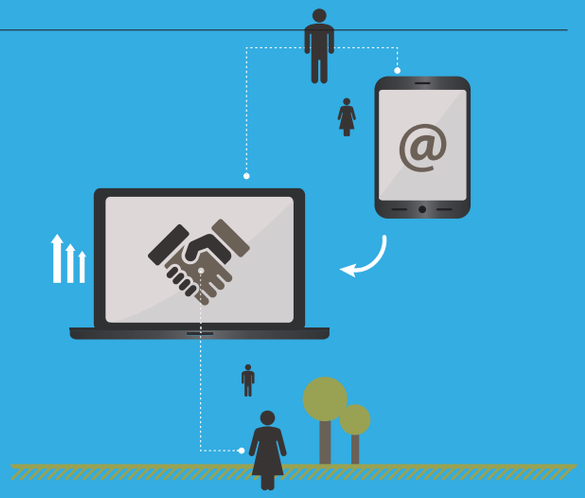
Thomas BARTEL

Alix Maljean
Grégory Gloux
Samira Aslani
Sébastien Lantier
Henri Dolivier **Délégué Général**
Cristina Vitali
Arnaud Flour
Marie Louise Desgrange **Médiateur**
Jennifer Justier-Delaplace
Florent Pecheur
Blandine Boudier

L'ÉQUIPE DE MÉDIATION

Nommée pour un mandat de 3 ans renouvelable une fois, Marie-Louise Desgrange a été désignée en 2013 par les fournisseurs de services de communications électroniques adhérents de l'AMCE, après consultation de la DGCCRF[1], des associations de consommateurs et de l'ARCEP[2].
Une équipe composée d'un Délégué Général, de huit juristes et de deux assistantes, travaille avec le Médiateur au quotidien.

1- Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes. 2 - Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes



RAPPORT 2013
ANNEXES

Typologie des litiges p. 25

Recommandations du Médiateur p. 27

Charte de médiation p. 31

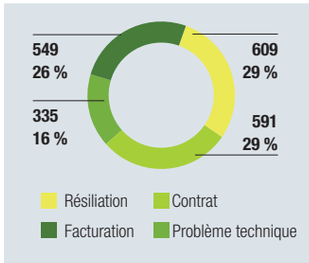
Le Médiateur des communications électroniques

LA TYPOLOGIE DES LITIGES

En complément des sujets marquants (toutes catégories confondues) présentés dans le corps du rapport, voici un focus sur les 3 principaux litiges de chaque catégorie : mobile, ADSL, fibre et téléphonie fixe (RTC).

LES LITIGES MOBILE

En 2013, le mobile présente le taux de litige le plus important, en concentrant 58% des avis rendus, soit 2 084 sollicitations. Cette année, les litiges liés à la résiliation sont en baisse, mais la facturation concentre de plus en plus de différends.



Par ordre d'importance en 2013 :

- **Résiliation :** 29% des avis rendus, contre 35% en 2012
- **Contrat :** 29% des avis rendus, contre 28% en 2012
- **Facturation :** 26% des avis rendus, contre 22% en 2012
- **Problème technique :** 16% des avis rendus, contre 15% en 2012

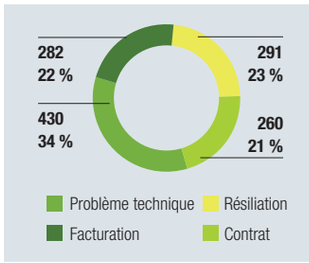
Indemnités de résiliation
Le refus du motif légitime de résiliation anticipée et sans frais, la facturation de redevances mensuelles restant à courir malgré la période minimale d'engagement révolue et les indemnités plus élevées que le montant prévu engendrent de nombreux litiges.

Application de l'offre souscrite et modification en cours de contrat
Le réengagement non sollicité, le manque d'information sur les modifications d'offres et l'application de conditions différentes à celles initialement proposées ont suscité de nombreuses plaintes de la part des clients.

Refus ou mauvaise prise en charge par le SAV de l'opérateur d'un téléphone défectueux
La mise en avant par l'opérateur de la garantie contractuelle, et non de la garantie légale de conformité, est utilisée comme motif de refus de réparer ou remplacer le mobile des clients. A cela s'ajoute une prise en charge technique non concluante largement contestée par ces derniers.

LES LITIGES ADSL

En 2013, l'ADSL reste le deuxième média concerné par les litiges avec 1263 saisines répertoriées, soit 36%.



Par ordre d'importance en 2013 :

- **Problème technique :** 34% des avis, contre 34% en 2012
- **Résiliation :** 23% des avis, contre 24% en 2012
- **Facturation :** 22% des avis, contre 19% en 2012
- **Contrat :** 21% des avis, contre 23% en 2012

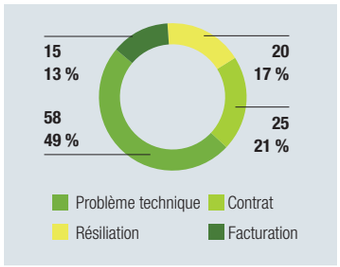
Dysfonctionnements techniques
L'absence totale de services, les coupures de connexion et le débit internet insuffisant représentent les premières sources de réclamations auprès de l'opérateur.

Frais de résiliation
La facturation de frais de résiliation non prévus par le contrat initialement souscrit et la demande de résiliation pour un motif légitime non accepté en tant que tel par l'opérateur, font figure de sujets de litiges majeurs.

Facturation d'accessoires d'achat ou de locations de services
La facturation de prestations accessoires payantes (VOD,Internet+) ou de frais inhérent à la restitution du matériel mis à disposition du client par l'opérateur cristallisent de nombreuses plaintes.

LES LITIGES FIBRE

Malgré sa forte augmentation en 2013, la fibre reste marginale avec 3% des litiges recensés.



Par ordre d'importance en 2013 :

- **Problème technique :** 49% des avis rendus, contre 54% en 2012
- **Contrat :** 21% des avis rendus, contre 30% en 2012
- **Résiliation :** 17% des avis rendus, contre 7% en 2012
- **Facturation :** 13% des avis rendus, contre 9% en 2012

Dysfonctionnement technique de la ligne

La privation de tous les services liés à la fibre après des pannes et des dysfonctionnements de la ligne ou des Box fournies cristallisent les contestations des clients. Ils saisissent également le Médiateur suite à des problèmes d'éligibilité ou des retards d'activation.

Dysfonctionnement technique du téléphone ou de la TV

Les contestations relatives au dysfonctionnement technique sont principalement liées au service de VoIP et parfois aux appels sortants ou entrants, ou aux services fournis par le biais d'un décodeur.

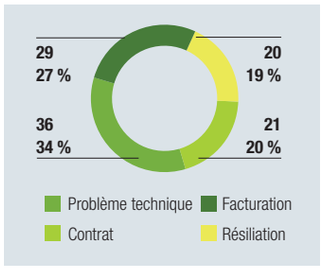
Frais de résiliation

Les clients sont particulièrement revendicatifs lorsqu'une demande de résiliation en raison de dysfonctionnement engendre des frais supplémentaires ou quand cette facturation concerne une résiliation anticipée d'un contrat soumis à une durée minimale d'engagement. Dans ces différents cas, ils refusent les frais exigés jusqu'au terme de l'engagement.

LES LITIGES TÉLÉPHONIE FIXE (RTC)

Les litiges liés à la téléphonie fixe continuent leur baisse et ne concernent plus que 3% des litiges.

La téléphonie fixe continue sa baisse et ne représente plus que 3% des avis rendus.



Par ordre d'importance en 2013:

- **Problème technique :** 34% des avis rendus, contre 26% en 2012
- **Facturation :** 27% des avis rendus, contre 29% en 2012
- **Contrat :** 20% des avis rendus, contre 21% en 2012
- **Résiliation :** 19% des avis rendus, contre 24% en 2012

Dysfonctionnement technique de la ligne

Les dérangements de courte ou longue durée sur la ligne et les travaux sur le réseau sont principalement source de litiges.

Facturation des communications

La contestation de la facturation surgit particulièrement quand les clients découvrent une facturation d'appels, notamment vers les numéros spéciaux, censés être inclus dans les forfaits ou les options souscrites.

Frais techniques

Les frais de mise en service ou de construction de ligne et les frais d'intervention d'un technicien sont largement critiqués. Les clients reprochent à l'opérateur la facturation de l'intervention alors que la réalisation des travaux leur incombe.

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

DISPOSITIF RENFORCÉ DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS

Les recommandations trouvent leur source le plus souvent lors de l'examen de litiges dont les clients saisissent le Médiateur. Elles sont formulées en conclusion de l'avis proposé pour résoudre le litige.

Chaque recommandation formulée par le Médiateur est enregistrée dans un document, qui comporte : le thème, l'opérateur concerné, le numéro du dossier litige, le contexte de la recommandation et sa reformulation, afin d'en dégager la portée et la motivation.

Ces recommandations sont examinées par le Médiateur et son équipe lors d'une réunion mensuelle. Celles qui sont retenues par le Médiateur à l'issue de cette réunion sont enregistrées et codifiées dans un tableur, puis enrichies d'informations supplémentaires, à destination de chaque opérateur.

Tous les opérateurs reçoivent un message trimestriel anonymisé avec les dernières recommandations. Ce premier envoi est accompagné d'un courrier personnalisé pour chaque opérateur, lui précisant par quelles recommandations il est concerné.

A la fin de l'année, un fichier reprenant toutes les recommandations leur est envoyé, accompagné d'un questionnaire dédié à leurs observations. Ce dispositif permet de suivre la mise en application des recommandations chez les opérateurs, mais également d'émettre des recommandations plus régulières. Il alimente les échanges lors des réunions bilatérales avec les opérateurs.

En 2013, 31 recommandations ont été ainsi adressées aux opérateurs : 15 concernaient le mobile, 9 le fixe (ADSL, RTC et Fibre) et 7 l'ensemble du secteur (mobile, ADSL, RTC, Fibre).

Les recommandations ont un caractère non contraignant, mais hautement incitatif. La mise en œuvre par les opérateurs des recommandations du Médiateur est présentée lors de la commission de suivi qui précède la parution du Rapport Annuel.

> « Les recommandations ont un caractère non contraignant, mais hautement incitatif »

Lors de la commission de suivi, le Médiateur a exposé deux cas consommateurs représentatifs des nouveaux enjeux du secteur : le premier soulève la question des garanties à la disposition du client pour ses usages multimédia et le second se concentre sur le détournement de nouvelles options comme la « conférence Mobile ». Ils illustrent de manière détaillée le processus d'élaboration des recommandations.

LES GARANTIES LÉGALES

LE CONTEXTE DE LA RECOMMANDATION

Certains consommateurs confrontés à une panne du mobile ou de la tablette multimédia dont ils ont fait l'acquisition dans le cadre d'un abonnement, rencontrent parfois des difficultés lorsqu'ils s'adressent à leur opérateur afin de faire jouer la garantie de l'appareil.

Il ne s'agit pas d'une problématique nouvelle. Toutefois, le nombre de ces litiges est en nette augmentation : entre 2012 et 2013, le nombre d'avis rendus par le Médiateur sur la question des garanties a augmenté de 50 %

UN CAS CONSOMMATEUR

Le résumé des faits

Le client expose être confronté à des dysfonctionnements du smartphone qui lui a été fourni dans le cadre de son abonnement, un peu plus d'un an auparavant. Il fait état de bugs récurrents du système d'exploitation, d'une surchauffe de l'appareil, et d'une autonomie anormalement réduite.

Avant de saisir le Médiateur, le client s'était adressé à son opérateur, pour lui demander la prise en charge de son appareil dans le cadre de la garantie, sans préciser à quelle garantie il se référait.

L'opérateur avait rejeté cette demande en indiquant que la garantie était limitée à 12 mois, et faisant valoir qu'en conséquence, le client ne pouvait plus s'en prévaloir.

Le client, bien que déçu par le refus de prise en charge de l'opérateur s'était, dans un premier temps, satisfait de cette réponse. Cependant, après s'être renseigné, il avait renouvelé sa demande à l'opérateur, invoquant les dispositions du Code de la Consommation relatives à la garantie légale de conformité de 24 mois (L.211-4 et suivants du Code de la Consommation).

L'opérateur avait à nouveau rejeté cette demande, tirant cette fois argument du fait que dans le cadre de la garantie légale de conformité, seuls les défauts qui sont constatés dans un délai de 6 mois à partir de la délivrance du bien, sont présumés avoir existé au moment de la délivrance (art.211-7 du code de la Consommation), ce qui n'était pas le cas en l'espèce, l'achat ayant été effectué un peu plus d'un an auparavant.

Le constat du Médiateur

Le Médiateur a relevé que la première réponse qui a été faite par l'opérateur, sans être inexacte puisque la garantie commerciale applicable était bien de 12 mois, était de nature à induire le consommateur en erreur. Dans un premier temps, l'opérateur s'était focalisé uniquement sur la garantie commerciale de 12 mois, puis avait opposé une fin de non-recevoir en refusant de procéder à l'examen de l'appareil, parce que le dysfonctionnement était survenu plus de 6 mois après l'achat du mobile et que le client ne pouvait plus se prévaloir de la présomption de défaut de conformité résultant de l'article L 211-7 du code de la consommation.

LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR ET LES DISPOSITIONS DE LA NOUVELLE LOI SUR LA CONSOMMATION

Cette recommandation a été motivée par la nécessité d'assurer une meilleure information des consommateurs. La loi relative à la Consommation du 17 mars 2014 va dans ce sens.

- Elle apporte une définition précise de la garantie commerciale (L211-15 nouveau du Code de la Consommation) :

« La garantie commerciale s'entend de tout engagement contractuel d'un professionnel à l'égard du consommateur en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien, en sus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien »

Elle prescrit « qu'il devra désormais être fait mention dans les conditions générales des contrats de consommation, de l'existence des garanties légales et de leurs conditions de mise en œuvre, de leur contenu et le cas échéant de l'existence d'une garantie commerciale et d'un service après-vente » (art. L133-3 nouveau).

- Cette recommandation a pris en compte les difficultés pratiques rencontrées par un client pour se prévaloir des garanties dont il dispose. La loi relative à la Consommation va également dans ce sens. En effet, l'article L211-7 a fait passer la présomption d'antériorité du défaut de conformité dont bénéficie le client de 6 mois à 24 mois.

La recommandation du Médiateur a anticipé les dispositions de la loi qui renforce la protection du consommateur.

« Un opérateur étudie à ce jour la possibilité d'aller dans le sens de la recommandation dans sa globalité »

LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR AUX OPÉRATEURS

Mieux intégrer dans leurs process internes les notions de garanties légales, étant rappelé que l'existence d'une garantie commerciale ou d'une garantie constructeur ne saurait affranchir l'opérateur de son obligation de répondre des éventuels défauts de conformité des appareils qu'il commercialise.

Afin d'éviter toute ambiguïté, préciser systématiquement à quelle garantie ils se réfèrent lorsqu'ils emploient ce terme au cours de leurs échanges avec leurs clients, le terme « garantie » renvoyant à différentes notions (garantie légale de conformité, la garantie légale des vices cachés, garantie commerciale proposée par l'opérateur).

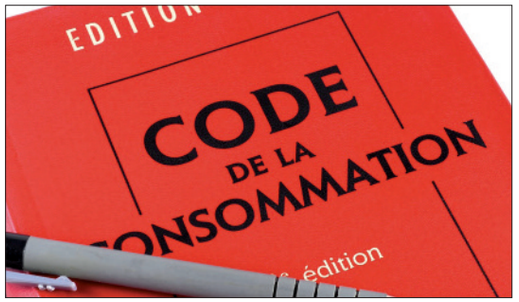
Au-delà des dispositions légales régissant la garantie de conformité, le Médiateur considère que les opérateurs ne devraient pas opposer une fin de non-recevoir à leurs clients qui ne bénéficient plus de la présomption de l'article L211-7 du Code de la Consommation mais entendent cependant se prévaloir de la garantie de conformité dans un délai de 24 mois. Le Médiateur estime, en effet, qu'en pareille hypothèse, les opérateurs, préalablement à toute décision, devraient procéder à un examen technique de l'appareil.

LE SUIVI PAR LES OPÉRATEURS

L'ensemble des opérateurs affirme respecter les dispositions légales sur les garanties que rappelle la recommandation. Cependant, les cas reportés au Médiateur trouvent leur origine dans la mise en œuvre délicate, de ces garanties par les divers services des opérateurs.

Un opérateur étudie à ce jour la possibilité d'aller dans le sens de la recommandation dans sa globalité.





L'article L211-7 du code de la consommation - Ce texte : *« (…) établit une présomption d'antériorité du défaut par rapport à la délivrance du bien, pendant un délai de 6 mois, à compter de celle-ci »*.

« Le Médiateur se réjouit que la quasi-totalité des opérateurs fasse preuve d'équité dans le traitement de tels dossiers »

LA CONFÉRENCE MOBILE

LE CONTEXTE DE LA RECOMMANDATION

A plusieurs reprises, des clients victimes du vol de leur mobile à l'étranger ayant obtenu le blocage de leur carte SIM par leur opérateur, se sont vu facturer des sommes exorbitantes en l'espace de quelques heures, au titre des communications émises par les voleurs.

Cette situation est liée à une utilisation détournée de la fonctionnalité "Conférence Mobile", service qui permet la mise en relation de plusieurs participants et implique pour l'initiateur de la conférence, lorsqu'il est à l'étranger, la facturation simultanée d'autant de communications qu'il y a de participants.

Le Médiateur est saisi d'un nombre de cas, certes en nombre limité, mais dont les conséquences financières sont importantes pour les consommateurs : les facturations vont de 5 000 € à 9 000 € en moyenne, avec un maximum constaté de 25 000 €.

UN CAS CONSOMMATEUR

Le résumé des faits

Lors d'un voyage en Espagne, un consommateur s'est fait dérober son téléphone mobile. Ne disposant pas des informations indispensables pour alerter immédiatement son opérateur - tel que le numéro d'urgence à appeler dans ce type de situation - ce n'est qu'à son retour en France, soit 72 heures après le vol, que les services ont été suspendus par l'opérateur, suite à la réception de la plainte du client. Ce dernier, ayant constaté que l'équivalent de 320 heures d'appels rassemblant jusqu'à 5 participants avait été émis depuis l'Espagne vers des pays d'Afrique et d'Asie, a sollicité l'intervention du Médiateur pour annuler l'intégralité de la somme litigieuse, soit 6 843 €.

L'opérateur a indiqué que, conformément à ses conditions générales d'abonnement, il appartenait à l'abonné d'informer sans délai le service-client de la perte ou d'un vol de sa carte SIM, afin que la ligne puisse être immédiatement suspendue. Or, le client ne l'a prévenu qu'à son retour sur le territoire métropolitain.

L'opérateur a rappelé que c'est vraisemblablement l'utilisation intensive d'une option permettant d'effectuer des conférences téléphoniques qui a permis cette facturation. Il a ajouté qu'il n'était pas informé en temps réel de l'encours de consommation de ses clients, dès lors qu'il est tributaire du délai de rapatriement des données transmises par les opérateurs étrangers sur lesquels les communications ont transité. Il a fait valoir qu'il ne pouvait donc pas suspendre, à titre préventif, une ligne qui faisait l'objet d'une consommation manifestement excessive.

Dans le cadre de la médiation, l'opérateur, constatant que sur le principe de facturation aucune anomalie n'avait été détectée, a proposé d'annuler 50 % de la créance en complément des remises déjà accordées par le service consommateurs.

LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR AUX OPÉRATEURS

« Le Médiateur recommande aux opérateurs qui proposent les prestations de conférence mobile ou de double appel d'activer ces fonctionnalités uniquement après avoir obtenu l'accord express de l'abonné ou la saisie, de la part de l'abonné d'un code confidentiel ».

LE SUIVI PAR LES OPÉRATEURS

- Concernant le double appel, les opérateurs ne suivent pas la recommandation. Il s'agit d'une option courante attendue par les consommateurs.
- Concernant la conférence mobile, la moitié des opérateurs offrant ce service déclare suivre la recommandation du Médiateur. Pour les autres opérateurs, la recommandation n'est pas mise en œuvre mais la situation est gérée au cas par cas afin de limiter pour leurs clients les conséquences de la fraude.

Le Médiateur se réjouit que la quasi-totalité des opérateurs fasse preuve d'équité dans le traitement de tels dossiers.

CHARTE DE MÉDIATION

La Charte de médiation de l'AMCE (Association Médiation des communications électroniques) a été adoptée le 25 juin 2003. Dans une logique d'adaptation à un marché en constante évolution, elle a connu des modifications successives : le 29 novembre 2006 (à compter du 1er janvier 2007, pour ajouter l'Internet), le 2 avril 2009 (pour exclure le contenu éditorial des services TV fournis), le 8 mars 2012 (avec effet à compter du 5 avril 2012, pour répondre aux préconisations de la Commission de la Médiation de la Consommation).

La dernière version de la Charte est présentée ci-après.

PRÉAMBULE

CHAPITRE I - LE MÉDIATEUR
Article 1 - Désignation
Article 2 - Compétences et efficacité
Article 3 - Indépendance et impartialité
Article 4 - Confidentialité

CHAPITRE II - DOMAINE D'APPLICATION DE LA MÉDIATION
Article 5 - Contrat souscrit par un client/consommateur

CHAPITRE III - FONCTIONNEMENT DE LA MÉDIATION
Article 6 - Saisine préalable du fournisseur de services de communications électroniques
Article 7 - Procédure de saisine
Article 8 - Recours éventuel à un expert
Article 9 - Avis rendu par le Médiateur

CHAPITRE IV - EFFETS ET FIN DE LA MÉDIATION
Article 10 - Prescription
Article 11 - Action en justice
Article 12 - Caractère confidentiel de l'avis

CHAPITRE V - SUIVI DE LA MÉDIATION
Article 13 - Commission de suivi de la médiation
Article 14 - Rapport annuel du Médiateur
Article 15 - Suivi des recommandations du Médiateur

CHAPITRE VI - PORTÉE DE LA CHARTE
Article 16 - Engagements des parties à la médiation

PRÉAMBULE

Les fournisseurs de services de communications électroniques (opérateurs et sociétés de commercialisation de services), signataires de la présente charte, disposent de structures internes de traitement des réclamations auxquelles leurs clients/consommateurs (ci-après désignés client) doivent s'adresser en cas de différend. Toutefois, lorsqu'ils persistent, les différends pourront faire l'objet d'une médiation facultative et gratuite. A cet effet, les fournisseurs de services de communications électroniques (ci-après désignés fournisseurs), réunis au sein d'une association loi 1901 dénommée « Association Médiation Communications Electroniques », ont désigné un Médiateur, ayant une indépendance et une autorité reconnues, afin qu'il donne son avis sur ces litiges.
La médiation obéit aux règles ci-après décrites.

CHAPITRE I LE MÉDIATEUR

ARTICLE 1 - DÉSIGNATION

Le Médiateur est désigné, après consultation de la DGCCRF, des associations de consommateurs[1] et de l'ARCEP, par les fournisseurs de services de communications électroniques signataires de la présente charte, pour une durée de trois ans renouvelable une fois. Il est irrévocable pour la durée de son mandat, sauf pour des motifs légitimes.

ARTICLE 2 – COMPÉTENCES ET EFFICACITÉ

Le Médiateur est désigné pour ses qualités humaines et ses compétences notamment juridiques afin de pouvoir rendre des avis en droit comme en équité. Il s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances.

1- Au sens de la présente charte, le terme « associations de consommateurs » comprend toutes les associations de consommateurs agréées et les associations d'utilisateurs telles que l'AFUTT : Association Française des Utilisateurs de Télécommunications.

ARTICLE 3 – INDÉPENDANCE ET IMPARTIALITÉ

3.1 - Le Médiateur ne doit jamais avoir été lié à un fournisseur de services de communications électroniques par un contrat de travail, ni détenir des actions de l'un des fournisseurs de services de communications électroniques, ni être intervenu comme consultant pour un des fournisseurs de services de communications électroniques, ni avoir de liens avec une association de consommateurs.
3.2 - Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance et ne reçoit aucune directive de qui que ce soit.

ARTICLE 4 - CONFIDENTIALITÉ

Le Médiateur est soumis à une obligation de confidentialité.
4.1 - Le nom des parties, le contenu du dossier et les faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission demeurent confidentiels.
4.2 - Aucun des avis qu'il est amené à rendre ne peut être porté à la connaissance de tiers au différend en cause, sauf dans les conditions particulières du rapport annuel, telles que spécifiées au Chapitre V.

CHAPITRE II DOMAINE D'APPLICATION DE LA MEDIATION

Article 5 - Contrat souscrit par un client/consommateur
La médiation s'applique à tous les litiges commerciaux opposant un fournisseur de services de communications électroniques, signataire de la présente charte, à l'un de ses clients/consommateurs, à l'exclusion des litiges portant sur le contenu éditorial des services fournis.
L'on entend par client/consommateur toute personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle.

CHAPITRE III FONCTIONNEMENT DE LA MÉDIATION

ARTICLE 6 - SAISINE PRÉALABLE DU FOURNISSEUR DE SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

6.1 - Chaque fournisseur de services de communications électroniques informe ses clients des modalités de recours internes que les clients doivent observer avant de saisir le Médiateur.
6.2 - Chaque fournisseur communique, notamment sur son site internet, les coordonnées des recours internes (service clients et service consommateurs) ainsi que celles du Médiateur.
6.3 - Lorsque, après épuisement des procédures internes du fournisseur de services de communications électroniques, le différend opposant le client et son fournisseur n'a pas pu être résolu à l'amiable par les deux parties, le fournisseur indique au client, dans la réponse négative du dernier niveau de recours interne, le nom et l'adresse du Médiateur ainsi que les modalités de sa saisine.
6.4 - Si le client n'a pas obtenu de réponse de la part du service consommateurs de son fournisseur malgré une saisine de plus d'un mois ou de la part du service clients malgré une saisine datant de plus de deux mois, le client peut alors saisir directement le Médiateur.
6.5 - Le Médiateur décide de la recevabilité des différends qui lui sont soumis.
6.6 - En cas de saisine prématurée, le Médiateur réoriente le client ou son représentant vers le bon niveau préalable de recours interne du fournisseur, par courriel ou par courrier.

ARTICLE 7 - PROCÉDURE DE SAISINE

7.1 - Le client ou l'association de consommateurs chargée de représenter ses intérêts ou le fournisseur de services de communications électroniques saisit le Médiateur notamment en complétant le formulaire mis à sa disposition sur le site du Médiateur www.mediateurtelecom.fr ou fourni par le service consommateurs de l'opérateur, sur simple demande. Cette saisine est accompagnée d'une copie des documents étayant la demande.
7.2 - Le Médiateur accuse réception de ce dossier et demande à l'autre partie de lui transmettre les éléments en sa possession et de lui exposer sa position dans le délai d'un mois.
A défaut de réponse dans le délai indiqué, le Médiateur commence à instruire le dossier sur la seule base des éléments en sa possession.
7.3 - Les échanges entre le Médiateur et les parties se font par écrit sauf si le Médiateur souhaite entendre personnellement les deux parties.

ARTICLE 8 – RECOURS ÉVENTUEL À UN EXPERT

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert indépendant qu'il choisit librement en tenant compte de ses compétences techniques dans le domaine des communications électroniques.

ARTICLE 9 - AVIS RENDU PAR LE MÉDIATEUR

9.1 - Lorsque l'instruction du dossier est terminée dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de recevabilité de la saisine, le Médiateur rend un avis en droit qu'il peut compléter par des considérations tirées de l'équité. Ce délai de deux mois peut être prolongé pour des cas complexes demandant plus d'analyse ou une étude complémentaire.
9.2 - Un exemplaire de l'avis est adressé au client et à l'association de consommateurs qui le représente, et un autre exemplaire au fournisseur de services de communications électroniques.
9.3 - Chaque partie à la médiation est libre de suivre ou de ne pas suivre l'avis rendu par le Médiateur, à charge d'en informer par écrit l'autre partie ainsi que le Médiateur et ce, dans le délai d'un mois.

CHAPITRE IV
EFFETS ET FIN DE LA MEDIATION

ARTICLE 10 - PRESCRIPTION

La saisine du Médiateur suspend la prescription des droits que le fournisseur de services de communications électroniques et le client peuvent s'opposer et ce, tant que le Médiateur n'a pas rendu son avis.

ARTICLE 11 - ACTION EN JUSTICE

11.1 - Le Médiateur ne peut pas être saisi si une action en justice a été engagée par le fournisseur de services de communications électroniques ou le client, sauf si les deux parties y consentent expressément.

11.2 - Sauf convention contraire, toute action en justice introduite par l'une des parties à la médiation contre l'autre partie met fin à la médiation.

La partie la plus diligente en informe le Médiateur qui met alors fin à sa mission.

ARTICLE 12 – CARACTÈRE CONFIDENTIEL DE L'AVIS

L'avis du Médiateur est confidentiel : sauf accord entre elles, les parties ne peuvent pas le diffuser, y compris dans le cadre d'une instance judiciaire.

CHAPITRE V
SUIVI DE LA MÉDIATION

ARTICLE 13 - COMMISSION DE SUIVI DE LA MÉDIATION

Une commission de suivi de la médiation se réunit tous les ans, ou sur demande du Médiateur, et reçoit le Médiateur afin de favoriser un dialogue entre l'État, les associations de consommateurs et les fournisseurs de services de communications électroniques, signataires de la présente charte et afin de favoriser leur bonne information mutuelle.

ARTICLE 14 - RAPPORT ANNUEL DU MÉDIATEUR

14.1 - Chaque année, le Médiateur rédige un rapport sur son activité qui comprend notamment le nombre de saisines du Médiateur et leur sort, le nombre d'avis rendus, les types de litige, leur fréquence ainsi que le pourcentage d'avis suivis par les fournisseurs de services de communications électroniques. Ce rapport distingue les dossiers du Médiateur par catégories telles que : « Téléphonie fixe », « Téléphonie mobile » et « Internet ».

14.2 - Le Médiateur formule des recommandations d'amélioration afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer à améliorer la qualité de service du secteur des communications électroniques.

14.3 - Ce rapport est adressé par le Médiateur à la DGCCRF, aux associations de consommateurs, à l'ARCEP, à la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC), ainsi qu'aux fournisseurs de services de communications électroniques, signataires de la présente charte et à toute autre instance ou autorité publique que l'Association Médiation Communications Electroniques lui aura préalablement indiquée.

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

ARTICLE 15 - SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Le Médiateur suit la mise en œuvre de ses recommandations par les fournisseurs de service de communications électroniques.

CHAPITRE VI
PORTÉE DE LA CHARTE

Article 16 – Engagement des parties à la médiation

Tout client et tout fournisseur de services de communications électroniques ayant recours au Médiateur désigné conformément à la présente charte, s'engagent à respecter celle-ci en toutes ses dispositions.