

La Médiation de la téléphonie est née de l'initiative de sept opérateurs de téléphonie fixe et mobile regroupés en association (AMET, Association Médiation Télécom) qui ont élaboré au profit de leur clientèle un système de médiation unique.

Le Médiateur est désigné après consultation de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes et des associations de consommateurs, sur proposition de l'Association Médiation Télécom. C'est d'elle qu'il reçoit les moyens nécessaires au bon exercice de sa mission.

Une Charte de la Médiation fixe le statut d'indépendance du Médiateur ainsi que le cadre juridique et la procédure de son intervention.

Il s'agit d'un niveau de recours supplémentaire proposé aux clients qui n'ont pas trouvé une réponse jugée satisfaisante à leur réclamation auprès des Services Clients et Consommateurs de leur opérateur.

Ce recours, **simple, rapide et gratuit** accroît ainsi les chances du client de parvenir à une **solution amiable**. Il constitue une alternative à un contentieux judiciaire pouvant être coûteux ou peut en être le préalable.

Médiateur de la téléphonie

R A P P O R T

4
20
2005

Biographie



M. Raymond Viricelle,
Médiateur de la téléphonie

Diplômé de l'Ecole Nationale de la Magistrature, Raymond VIRICELLE débute sa carrière comme Magistrat à l'Administration Centrale du Ministère de la Justice. En 1976, il se voit confier le poste de sous-directeur du budget du Ministère de la Justice. En 1980, il est nommé Président de Chambre de la Cour d'Appel de Nouméa et en devient Premier Président en 1983. En 1985, Raymond VIRICELLE rejoint le Ministère de la Justice au titre de Directeur des services judiciaires. Détaché à la SNCF en 1989, il en sera Directeur Juridique jusqu'en 2000, date à laquelle il deviendra Avocat général de la Chambre commerciale de la Cour de Cassation. Raymond VIRICELLE a, par ailleurs, été chargé d'enseignement à la Faculté de Droit de Nanterre ainsi que magistrat général assimilé dans la Justice Militaire. Commandeur de l'Ordre national du Mérite, il est également Officier de la Légion d'Honneur et des Palmes Académiques.

Introduction

L'année dernière, mon prédécesseur Régis MOURIER publiait le premier rapport de la Médiation de la téléphonie, retraçant plus de 18 mois d'activité¹. Son action a permis de mettre en place et de développer avec succès l'institution. Il me revient aujourd'hui de la poursuivre.

Je partage les remarques et les recommandations formulées par mon prédécesseur. Aussi, dans ce rapport, je me concentrerai sur l'analyse de l'activité de traitement des dossiers soumis au Médiateur en 2005, en comparaison avec celle de 2004. Cette analyse concerne dans sa première partie **les recours et leur objet** et dans sa seconde partie **les avis rendus et leur suite**.

Ce rapport met en lumière **l'augmentation sensible en 2005 des demandes dont le Médiateur a été saisi (+ 30 %) et des avis rendus (+ 44 %)**. Une évolution qui témoigne de l'intérêt que portent les clients à ce recours supplémentaire gratuit. Cette augmentation m'a également conduit à renforcer mon équipe en 2006, constituée aujourd'hui de trois juristes, et à recruter un délégué général pour donner un nouvel élan aux activités qui accompagnent le traitement des dossiers.

Régler rapidement les différends qui peuvent opposer des clients à leur opérateur de télécommunications est la mission première du Médiateur ; elle ne constitue cependant qu'une partie de ses activités, dont la vocation générale est **d'améliorer de façon durable le service rendu aux clients** dans un secteur où les technologies et les offres évoluent tous les jours.

Parmi ces activités figure en particulier la formulation de **recommandations vis-à-vis des opérateurs**, sur la base des litiges récurrents observés quotidiennement, et dont quelques exemples sont évoqués dans la partie 2 de ce rapport relative aux avis. Le Médiateur conduit également des **actions de concertation** avec les associations de consommateurs, notamment dans le cadre de « commissions de suivi » organisées une fois par an, et qui permettent des échanges fructueux entre elles, les opérateurs et le Médiateur. Des actions que je poursuivrai en 2006.

En 2005, la médiation et son expansion ont été au cœur des réflexions conduites par les pouvoirs publics, réflexions auxquelles le Médiateur et son équipe ont contribué, en particulier dans le cadre des travaux de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP).

Développer et mieux faire connaître la médiation d'une part, et **en accroître son efficacité** d'autre part, seront ainsi les deux grands axes qui guideront mon action dans les mois à venir.

Raymond VIRICELLE

* Ce rapport couvre la période allant de juillet 2003 à décembre 2004. Il est consultable sur le site du Médiateur : www.mediateur-telecom.fr

Sommaire

Première partie - Les dossiers reçus

I Evolution globale 2004-2005	p. 5
II Analyse	p. 6
A> Les demandes relevant de la compétence du Médiateur	p. 6
B> Les saisines prématurées	p. 10
C> Le traitement des dossiers	p. 11

Seconde partie - Les avis du Médiateur

I La nature des avis	p. 13
II La durée de traitement	p. 14
III Les suites données aux avis	p. 14
IV Des exemples d'avis	p. 15
V Les recommandations	p. 20

Conclusion	p. 22
------------------	-------

Annexes

Charte de la médiation	p. 23
Modalités de recours au Médiateur de la téléphonie	p. 26

Première partie

Les dossiers reçus



Evolution globale 2004-2005

Le nombre de dossiers reçus progresse de 30 %, passant **de 1 924 à 2 508**.

En raison du champ de compétence défini par la Charte de la Médiation, ne peuvent être examinées :

- Les réclamations concernant les services de téléphonie d'un opérateur non-signataire de la Charte, au nombre de **93** en 2004 et de **124** en 2005.
- Celles relatives à Internet, passées **de 175 en 2004 à 461** en 2005.

C'est donc près du quart des dossiers, soit **585** contre **268** en 2004, que le Médiateur a dû déclarer irrecevable en 2005.

Dans ce cas de figure cependant, le dossier est retourné au réclamant accompagné d'une lettre personnalisée lui donnant le motif de l'irrecevabilité et lui précisant le recours dont il dispose.

Les pouvoirs publics souhaitent un élargissement du domaine de compétences du Médiateur, qui est prêt à prendre en charge de nouveaux dossiers sous réserve d'un ajustement des moyens dont il dispose.

Des demandes
de médiation
en hausse
de 30 % en 2005

Un traitement
personnalisé
des dossiers

II Analyse

A> Les demandes relevant de la compétence du Médiateur

De **1 656** en 2004, elles sont passées à **1 923** en 2005 (+ 16 %).
En diminution en ce qui concerne la téléphonie mobile, elles connaissent une progression significative de près de 74 % pour la téléphonie fixe.

	2004	2005	
Téléphonie fixe	575	998	+73,6 %
Téléphonie mobile	1081	925	-14,4 %
TOTAL	1656	1923	

Téléphonie fixe

Evolution des principaux types de réclamations :

TÉLÉPHONIE FIXE	2004	2005	
(1) Factures	172	252	+ 46 %
(2) Contrat	166	218	+ 31 %
(3) Appels spéciaux	75	162	+ 116 %
(4) Frais	61	80	+ 31 %
(5) Résiliation	34	130	+ 280 %
(6) Remboursements	31	89	+ 87 %
(7) Problèmes techniques	18	47	+ 160 %
Autres	18	20	
TOTAL	575	998	

1. Factures (+ 46 %)

Les contestations de factures ont connu en 2005 une augmentation sensible. Ces réclamations concernent, comme l'année précédente, pour leur plus grande part des appels que le titulaire de la ligne, responsable du paiement, soutient ne pas avoir émis.

Egalement certains clients qui n'ont pas su maîtriser leur consommation téléphonique souhaitent obtenir des délais de paiement adaptés à leurs ressources.

« La preuve des communications » : des avis commentés en page 19

2. Contrat (+ 31 %)

La catégorie comprend notamment tous les problèmes liés au forfait. Il peut s'agir de contestations relatives à la mise en place tardive d'un nouveau forfait ou des conséquences d'une incompréhension voire d'une mauvaise information concernant l'étendue ou les limites d'un forfait.

Figurent également dans cette typologie tous les litiges relatifs au dépôt de garantie, assez souvent réclamé à des personnes ayant connu des difficultés de paiement et qui, par hypothèse, peuvent avoir du mal à l'acquitter.

La rubrique des contrats contient par ailleurs toutes les contestations concernant la suspension de ligne.

De manière générale, les clients méconnaissent les Conditions Générales d'Abonnement auxquelles ils sont soumis en souscrivant un contrat et ainsi, par exemple, pensent être exonérés du paiement de l'abonnement ou du forfait en cas de suspension de ligne pour non paiement.

Cette rubrique concerne également les problèmes de mise en service tardive d'une ligne ou d'un contrat ou, au contraire, les contestations de souscription de contrat et les présélections non désirées.

Les conditions générales d'abonnement (CGA) : un document essentiel à lire

3. Appels spéciaux : Communications satellitaires, numéros surtaxés et kiosque (+ 116 %)

Figurent notamment dans cette rubrique en forte croissance les communications internationales imputables à ce qu'il est convenu d'appeler « dialers ».

Ces pratiques douteuses contre lesquelles les opérateurs s'efforcent de lutter, en particulier par des mesures préventives et de mise en garde, devraient à l'avenir se réduire avec le développement du Haut Débit qui normalement ne permet plus leur mise en place.

Plus d'informations sur les dialers en page 18

4. Frais d'intervention d'un technicien (+ 31 %) (mise en service, installation, réparation)

Dans cette catégorie figurent de nombreux frais dont les réclamants s'étonnent souvent car il n'est pas toujours possible pour l'opérateur de prévoir avec certitude, avant le déplacement d'un agent, si l'intervention va relever de sa responsabilité ou si, au contraire, elle incombera au client.

De plus, un certain nombre de clients rencontrant des difficultés de connexion Internet sont persuadés, à tort, que la remise en service par un technicien à domicile n'implique pas de facturation.

5. Résiliation (+ 280 %)

Transfert de ligne téléphonique et frais : plus d'informations en page 20

La croissance très significative de cette catégorie de litiges concerne en grande partie des clients ayant opté pour un dégroupage.

Certains, après un déménagement, souscrivent tout d'abord un nouveau contrat auprès de l'opérateur historique pour, peu de temps après, demander le dégroupage de leur ligne et ainsi résilier le contrat souscrit pour une période minimale, sans attendre son terme.

Ils se plaignent donc de la facturation de frais pénalisant cette résiliation anticipée.

La décision de l'opérateur historique de considérer le dégroupage total comme un motif de résiliation sans frais a fait disparaître cette source de litige.

Hors dégroupage total, subsiste le cas des abonnés qui omettent de résilier personnellement certains forfaits ou services particuliers.

On peut également relever que d'assez nombreux clients ignorent manifestement que l'opérateur a la possibilité de suspendre, puis de résilier leur ligne en cas d'impayé, et que de telles mesures entraînent l'interruption de leur liaison Internet, et le cas échéant, le paiement de frais de (re)mise en service.

6. Demandes de remboursement (+ 87 %)

Estimant avoir été prélevés sur leur compte bancaire d'un montant qu'ils jugent injustifié, les clients en demandent le remboursement.

7. Problèmes de lignes, de terminal ou de service après vente

Peu nombreux, ces litiges concernent en particulier les cas de mauvaise qualité de la ligne.

Téléphonie mobile

TÉLÉPHONIE MOBILE	2004	2005	
Résiliation	329	295	- 10 %
Facture	281	268	- 5 %
Contrat	259	193	- 24 %
Problèmes techniques	136	105	- 22 %
Autres	76	64	
TOTAL	1081	925	

Les rubriques ont un contenu voisin de celles concernant la téléphonie fixe. On y retrouve notamment les litiges relatifs aux factures, avec comme particularité la contestation des SMS à valeur ajoutée.

On peut également relever que la contestation de factures est assez souvent relative à **des communications émises ou reçues à l'étranger**. L'utilisation du mobile à l'étranger est en effet souvent source de conflits :

- soit parce que le client constate sur place que le fonctionnement du mobile nécessite l'activation d'un service particulier,
- soit parce qu'au retour, à la réception de la facture, il réalise que ses appels, SMS et communications Multimédias ne sont pas compris dans le forfait applicable en France et que la consultation de la messagerie peut donner lieu à une facturation,
- soit enfin parce qu'il ne sait pas que les appels reçus à l'étranger sont également facturés à celui qui les réceptionne.

En bref, les modalités d'utilisation depuis l'étranger sont mal connues d'une grande partie des consommateurs. Il serait utile à cet égard que les opérateurs renforcent leur campagne d'information destinée à alerter leurs clients sur les écueils à éviter.

A l'instar de la téléphonie fixe, figurent dans la rubrique des contrats, tous les litiges concernant les forfaits, comme par exemple le problème des forfaits « bloqués » modifiés par l'utilisateur à l'insu du titulaire.

Les réclamations relatives à la résiliation sont toujours d'actualité, surtout depuis la décision de la Cour d'Appel de Versailles du 4 février 2004 qui prévoit l'appréciation, au cas par cas, du caractère légitime ou non du motif de résiliation invoqué par le client.

Enfin, les problèmes de terminal et de Service Après-Vente, plus nombreux en téléphonie mobile qu'en téléphonie fixe, sont cependant assez marginaux.

Une information sur les modalités d'utilisation du mobile à l'étranger à renforcer

B> Les saisines prématurées

Ainsi que le prévoit la Charte de la Médiation, c'est seulement lorsque les recours internes d'un opérateur ont été épuisés que le Médiateur peut être saisi.

Dans la mesure cependant où l'existence du Médiateur est évoquée dans les contrats ou les Conditions Générales d'Abonnement, de nombreux clients n'hésitent pas à s'adresser à lui dès que la première instance de réclamation ne leur a pas donné satisfaction.

C'est ainsi que 1 246 saisines ont été déclarées prématurées en 2004, chiffre qui en 2005 s'est élevé à 1 334.

Il semble à cet égard que l'information sur la procédure à suivre s'améliore progressivement puisque cette situation a concerné 70 % des dossiers relevant du champ de compétence du Médiateur contre 75 % au cours de l'année 2004.

S'agissant des demandes prématurées, il doit être précisé que le Médiateur ne se contente pas de les rejeter mais, qu'après examen, il en communique la teneur à l'opérateur concerné puis indique au client les coordonnées du service qui traite son dossier en l'invitant à s'en rapprocher.

Il arrive ainsi dans cette hypothèse que des réclamants attribuent au Médiateur le mérite d'une issue favorable :

“ Je tiens à vous remercier pour l'aide efficace de vos services [...]. Grâce à votre perspicacité, mon problème est résolu. L'opérateur m'a appelé pour s'excuser du désagrément et m'a offert un dédommagement [...]. Je vous suis très reconnaissante et vous félicite pour la rapidité avec laquelle vous répondez à nos problèmes. Sans vous cet incident ne serait pas encore résolu. ”

L'intervention du Médiateur à ce stade, bien que plus sommaire que celle qui se traduit par un avis, n'est d'ailleurs pas dépourvue d'intérêt.

Il s'avère en effet que c'est seulement 2 fois sur 10 environ qu'après un premier rejet en l'état d'une réclamation, celle-ci est réitérée auprès du Médiateur.

On peut ainsi considérer que 80 % des réclamants trouvent, sinon satisfaction, du moins des explications qu'ils considèrent comme satisfaisantes, dans le cadre de la procédure de recours propre à leur opérateur.

Allant plus loin dans le constat, on peut se féliciter que les opérateurs, connaissant dans beaucoup de cas assez classiques de réclamation la « jurisprudence » du Médiateur, en anticipent l'application.

En tout état de cause, il apparaît que l'impact de l'intervention des Services de Médiation ne doit pas seulement être mesuré à l'aune des avis effectivement rendus.

Une information sur les conditions de recours au Médiateur qui s'améliore

Une « jurisprudence » du Médiateur de plus en plus anticipée par les opérateurs

C> Le traitement des dossiers

La saisine du Médiateur se fait par écrit. Le client ou son représentant – association de consommateurs, avocat, société d'assurances... – doit adresser un courrier exposant ses griefs et l'objet précis de sa demande avec, en copie, toute pièce venant à l'appui de sa réclamation.

Une réflexion est cependant engagée pour accepter également la transmission des requêtes par messagerie en passant par le site Internet du Médiateur.

Le Médiateur donne une suite rapide aux dossiers reçus, le délai moyen consacré à leur premier examen étant de 4 jours.

Le client reçoit alors un courrier l'informant que son dossier va être traité ou lui précisant les raisons pour lesquelles sa demande s'avère prématurée ou ne relève pas de la compétence du Médiateur.

Lorsque le dossier est recevable, le Médiateur procède à son instruction en s'assurant que la requête est suffisamment explicite et assortie des pièces nécessaires, puis il recueille la position de l'opérateur en cause.

Au terme de cette instruction, le Médiateur rend un avis motivé qu'il transmet au requérant et à l'opérateur en les informant qu'ils sont libres de le suivre ou non et en les invitant à faire connaître leur position dans le délai d'un mois.

La Charte de la Médiation prévoit que le Médiateur se détermine en droit mais elle lui offre également la possibilité d'appuyer ses avis sur des considérations tirées de l'équité.

Un tel recours à l'équité constitue un élément de souplesse non négligeable qui est l'une des caractéristiques de la médiation.

4 jours : c'est le délai moyen de premier examen des dossiers

Le recours à l'équité : une spécificité du Médiateur

Seconde partie

Les avis du Médiateur

Précisons qu'il s'agit non pas des avis rendus pendant les 2 années considérées mais ceux rendus sur les requêtes reçues par le Médiateur au cours de chacune de ces années et jugées recevables.

Au nombre de **579** en 2005 contre **403** en 2004, ces avis dont la teneur et les suites vont être examinées, sont en **augmentation de près de 44 %**.

	2004	2005	
Téléphonie fixe	201	387	+ 93 %
Téléphonie mobile	202	192	- 5 %

Des avis rendus en hausse de 44 % en 2005

On peut relever que la répartition des avis rendus par type de réclamation n'est pas sensiblement différente de la répartition de l'ensemble des réclamations entrant dans le champ de compétence du Médiateur qui a été présentée précédemment (cf II A).

I La nature des avis

	2004	2005	
Requêtes satisfaites	252	354	
- Totalement	82	80	
- Partiellement	170	274	
Requêtes rejetées	138	225	
	-----	-----	
	403	579	(+ 43,64 %)

Le nombre relativement faible de requêtes satisfaites en totalité s'explique par une grande rigueur dans l'appréciation car il suffit que l'intégralité de la demande ne soit pas retenue pour que l'avis soit répertorié dans la catégorie des requêtes partiellement satisfaites.

Les remerciements émanant des réclamants concernés attestent que l'essentiel pour eux est d'obtenir satisfaction sur le fond de leur demande même si celle-ci n'est pas totalement honorée, notamment en ce qui concerne le montant de l'indemnisation sollicitée.

Le nombre de requêtes satisfaites de 62,5 % en 2004 s'établit en 2005 à 61,13 %.

61 % de requêtes satisfaites

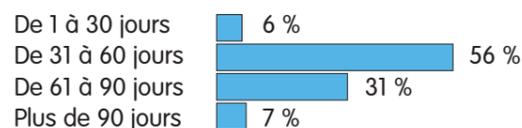


La durée du traitement

Un délai moyen de traitement de 3 mois respecté

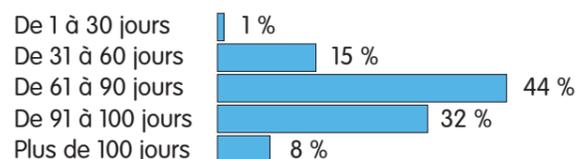
Alors que la Charte de la Médiation prévoit que les dossiers recevables doivent être normalement traités dans un délai de 3 mois, la durée moyenne de traitement a été en 2004 inférieure à 2 mois, **58 jours en réalité**, ce qui était également la durée constatée depuis juillet 2003.

Année 2004



Année 2005

L'augmentation tant du nombre des dossiers reçus que de celui des avis rendus explique l'augmentation relative de la durée moyenne du traitement des dossiers par le Médiateur, celle-ci étant cependant toujours inférieure à 3 mois (81 jours).



Il est à noter que ces délais s'avèrent relativement brefs par rapport à ceux générés par toute procédure judiciaire.

Tous les opérateurs travaillent de leur côté à la réduction conjointe de leurs délais de traitement des réclamations que les pouvoirs publics souhaitent ramener à 2 mois.



Les suites données aux avis

97,7 % des avis du Médiateur suivis par les opérateurs

Le pourcentage des avis suivis par les opérateurs n'a de sens qu'à l'égard des avis favorables aux réclamants.

Il s'établit à :

- 96,5 % pour 2004 (243 avis suivis sur 252 rendus)
- 97,74 % pour 2005 (346 avis suivis sur 354 rendus)

Les pourcentages d'avis suivis par chaque opérateur qui apparaissent ci-après doivent être relativisés car, en fait, ce sont **seulement 9 avis qui n'ont pas été suivis en 2004 et 8 en 2005 malgré l'augmentation de 40 % du nombre de requêtes satisfaites.**

Avis suivis	2004	2005
Bouygues Telecom	100 %	90 %
Cegetel	67 %	96,30 %
France Télécom	96,08 %	100 %
Neuf Télécom	92,31 %	92,86 %
Orange	97,06 %	90,91 %
SFR	97,88 %	100 %
Télé 2	100 %	100 %

Bien que peu de dossiers soient concernés, la possibilité pour un opérateur de ne pas suivre un avis génère dans un nombre de cas beaucoup plus important des débats internes souvent approfondis et parfois à un haut niveau qui peuvent être source de progrès.

Il est bien évident que si les avis avaient un caractère contraignant, un tel effet induit ne se produirait pas.

Sans entrer dans une analyse exhaustive des avis non suivis, on peut observer que, **généralement, plus que le principe de solution proposé par le Médiateur, c'est une divergence dans l'appréciation du montant de la réparation qui est en cause.**

Il doit être également relevé que, dans deux cas, le Médiateur ignorait que la solution préconisée avait déjà été retenue par l'opérateur.

Avis non suivis : une source de débats internes et de progrès chez les opérateurs



Des exemples d'avis

1. Les frais d'intervention

Lorsqu'un technicien est appelé à intervenir au domicile d'un abonné, il est assez fréquent que la facturation correspondante fasse l'objet d'une contestation.

Les principes applicables sont clairs et souvent rappelés dans les avis rendus en la matière :

Le Médiateur relève tout d'abord que le tarif des prestations complémentaires de l'opérateur obéit aux deux principes suivants :

- L'opérateur prend à sa charge la maintenance des lignes téléphoniques sur le domaine « public » depuis le central téléphonique jusqu'au domicile du client.
- La maintenance de la ligne téléphonique à l'intérieur du domicile relève de la responsabilité du titulaire du contrat.

Des règles d'examen communes, mais une étude au cas par cas des litiges

Toute intervention se situant après le point de terminaison (premier point d'accès physique du réseau installé dans les locaux de l'abonné) est à la charge du client.

Les frais de déplacement et de main d'œuvre sont donc facturés au client dès lors qu'un technicien doit agir :

- Sur la ligne de branchement pour la partie construite en domaine privé,
- Sur l'installation intérieure,
- Sur les terminaux raccordés à cette installation.

En revanche, en fonction des circonstances, les avis rendus peuvent être très différents.

Accueil intégral de la demande :

PP Cependant, comme le fait Monsieur X, on peut s'interroger sur la nécessité de l'intervention du technicien et sur la possibilité de détecter le défaut d'un filtre ADSL au cours des tests effectués à distance lors des appels à la « Hot Line » de l'opérateur.

De plus, lorsque la demande d'intervention est faite par téléphone, c'est-à-dire par une technique de communication à distance, le consommateur doit être informé du prix de la prestation conformément aux dispositions de l'article 14 de l'arrêté du 3 décembre 1987.

Or Monsieur X affirme qu'il n'a pas reçu cette information.

Enfin, le Médiateur observe que sur la fiche d'intervention remplie par le technicien, le détail de la prestation figure dans la rubrique « Prestation incluse dans le contrat » alors que le technicien aurait dû inscrire le détail de sa prestation dans la rubrique « Prestation hors contrat ».

En l'état de toutes ces considérations, le Médiateur recommande à l'opérateur d'exonérer Monsieur X du reliquat de la somme réclamée, soit X €, étant observé que sa ligne est dorénavant résiliée. ”

Accueil partiel de la demande :

PP Je tiens tout d'abord à vous faire savoir que l'établissement d'un devis n'est obligatoire que lorsque le montant prévisible de l'intervention est supérieur à 150 €, conformément aux dispositions de l'arrêté du 30 juillet 1999 relatif à « la publicité des prix des prestations de dépannage dans le secteur de l'équipement de la maison ». En l'espèce, l'opérateur n'était pas obligé de vous proposer un devis dans la mesure où le prix de la prestation était de 149 €.

S'agissant ensuite de la nécessité de l'intervention, je me dois de constater que cette intervention a effectivement permis de résoudre votre problème de connexion. Cependant, on peut légitimement penser que l'assistance technique aurait pu être en mesure de détecter, au cours des tests effectués à distance, une erreur de branchement et ainsi de remédier au dysfonctionnement.

Enfin, quant à la question de l'information préalable du montant de l'intervention, je ne dispose pas d'élément me permettant d'accréditer l'une ou l'autre des deux thèses.

En conséquence, compte tenu du doute qui entoure à la fois la nécessité de l'intervention et la réalité de l'information, je recommande à l'opérateur de vous accorder une remise supplémentaire de X €. ”

Rejet de la demande :

PP Or, en l'espèce, Monsieur X fait valoir que le point de terminaison de sa ligne est localisé dans sa cave et que le défaut concernant un câble de branchement se situait juste avant le « boîtier de terminaison », soit sous la responsabilité de l'opérateur.

Néanmoins, l'opérateur relève que, conformément à l'article 6-3 des Conditions Générales d'Abonnement, « le client doit [...] veiller à la conservation en bon état du ou des câble(s) de raccordement à l'intérieur de la propriété desservie » et que « le client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci ».

Or, le technicien, auteur de l'intervention, a décrit ainsi sa prestation : « Défaut sur câble de branchement dans la cave, suite rongeur ».

La fiche d'intervention, signée par Monsieur X sans mention de réserves particulières dans la partie « observations », laisse présumer son accord sur l'origine du dysfonctionnement, c'est-à-dire la détérioration du câble par des rongeurs, alors surtout que ses courriers de contestation n'évoquent pas ce point.

Dans ces conditions, le Médiateur considère que l'article 6-3 des Conditions Générales d'Abonnement est applicable et que l'opérateur était en droit de facturer l'intervention de son technicien.

Néanmoins, le technicien aurait dû inscrire le détail de sa prestation dans la rubrique « Prestation hors contrat » au lieu de renseigner la partie « Prestation incluse dans le contrat ».

Quoiqu'il en soit, l'intervention ayant été utile puisqu'elle a permis la réparation du défaut et Monsieur X ayant été remboursé de la moitié de la facturation litigieuse, le Médiateur estime qu'il n'y a pas lieu de lui accorder un remboursement complémentaire. ”

2. Un cas atypique

Le gérant d'une copropriété avait tardé à se rendre compte qu'une ligne téléphonique, correspondant à un appareil d'alarme placé dans un ascenseur et dépourvu d'ailleurs de numéroteur, avait généré une importante consommation.

A l'analyse il était apparu qu'un faux contact était à l'origine de très nombreux appels d'une durée de quelques secondes vers un numéro surtaxé.

Extraits de l'avis rendu :

La thèse de la copropriété selon laquelle, d'une part, aucun service ne lui avait été rendu, d'autre part, la faible durée des impulsions n'avait ni encombré les lignes téléphoniques ni mobilisé le personnel de l'opérateur, n'a pas été contestée. [...]

Le Médiateur est conduit dans ces conditions à penser que la seule prestation de l'opérateur a consisté, certes à prendre en charge les impulsions émises, mais essentiellement pour les besoins de la facturation [...]

Il relève par ailleurs que, loin de refuser tout paiement, la copropriété X a soumis à l'opérateur une proposition transactionnelle reconnaissant sa responsabilité dans le dysfonctionnement tout en limitant les conséquences.

Elle en a effet proposé de régler le coût des communications sur la base du tarif normal [...]

Le Médiateur considère raisonnable une proposition qui tient compte équitablement tant de la responsabilité de l'incident que des charges et profits qu'il a pu entraîner.

(Cet avis a été suivi.)

3. Le problème des dialers

Ce phénomène, malheureusement désormais bien connu, qui génère des liaisons intempestives et coûteuses a été décrit dans le précédent rapport.

Lui trouver une solution satisfaisante n'est pas chose aisée dans la mesure où l'utilisateur a certes été trompé sur les conséquences d'une manipulation souvent anodine mais qui était cependant volontaire. Par ailleurs l'opérateur est normalement tenu d'acheminer la communication et, sous réserve de l'information préventive qu'il lui appartient de prodiguer, sa responsabilité ne peut être sérieusement engagée.

Le Médiateur salue à cet égard l'initiative d'opérateurs qui, lorsqu'il s'agit du premier incident faisant l'objet d'une réclamation, n'hésitent pas à consentir une réduction significative du montant des consommations enregistrées en fournissant au client des conseils de nature à lui éviter une nouvelle mésaventure.

Le développement des liaisons ADSL Haut Débit qui, selon les spécialistes, ne permettrait plus la mise en place de dialers, sauf si un modem Bas Débit est resté connecté, devrait logiquement réduire l'ampleur du phénomène.

4. La preuve des communications

La contestation de la réalité des appels se heurte généralement à la présomption que reconnaît la jurisprudence, en particulier un arrêt de la Cour de Cassation du 28 janvier 2003, au relevé de communications. A défaut de preuve contraire, ce relevé établit la réalité des appels facturés.

Dans certaines situations particulières le Médiateur a cependant été amené à admettre l'existence d'un doute pouvant justifier une réduction de la facture en cause.

Extraits d'avis en ce sens :

En l'espèce aucune explication logique n'est proposée pour justifier qu'au cours d'un séjour en Israël, le 26 juillet entre 4h10 et 5h30 du matin, aient été enregistrés 63 appels d'une durée de quelques secondes à destination de numéros ne correspondant à aucun abonné.

Cette constatation introduisant un doute sur la responsabilité de l'abonné, le Médiateur recommande à l'opérateur, malgré la présomption évoquée, d'accorder une remise correspondant à la moitié de la créance contestée.

Disposant d'une connexion ADSL illimitée, l'abonné contestait la facturation de connexions bas débit qui s'étaient en outre poursuivies pendant une période de fermeture de ses locaux.

Il est évident que l'abonné n'avait aucun intérêt à utiliser une connexion payante alors qu'il disposait d'une connexion illimitée [...]. L'opérateur aurait pu éventuellement l'alerter d'une telle consommation [...]. En outre les connexions litigieuses ne correspondaient, semble-t-il, à aucun service.

Dans ces conditions, il est recommandé à l'opérateur, qui a bénéficié d'une connexion intempestive d'une durée exorbitante sans intérêt pour l'utilisateur, de ramener la somme en litige à ...

(Ces 2 avis ont été suivis.)

V Les recommandations

Les propositions qui figuraient dans le précédent rapport se rapportaient, en grande partie, à une **insuffisance d'information de la part de l'opérateur. Sur ce point, grâce notamment à des modifications des Conditions Générales les rendant plus claires et moins contraignantes, on peut s'attendre à une amélioration de la situation.**

Néanmoins, le Médiateur se doit de rester vigilant sur les suites données par les opérateurs aux recommandations anciennes ou nouvelles.

A cet égard, deux nouveaux cas particuliers méritent d'être exposés :

Des abonnés étaient surpris de se voir réclamer des frais de mise en service en cas de déménagement et de « transfert » de leur ligne fixe.

Extraits de l'avis :

“ L'opérateur soutient, d'une part, qu'un changement de résidence implique des diligences identiques à celles nécessitées par l'ouverture d'une nouvelle ligne et qu'ainsi les frais de mise en service sont justifiés, d'autre part qu'un contrat d'abonnement correspond à un titulaire et à point de desserte précis.

Le Médiateur considère cependant qu'il n'est pas évident pour un abonné de comprendre qu'en demandant le transfert de sa ligne il contracte un nouvel abonnement [...].

En outre, le fait que l'abonné puisse conserver le numéro de son ancienne ligne laisse présumer que c'est bien son contrat qui se poursuit.

Aussi, sans contester la position de l'opérateur, il serait souhaitable que, soit par une disposition des Conditions Générales, soit par une information personnelle, **le client puisse avoir connaissance, avant de recevoir la facture correspondante, des conséquences de sa demande de « transfert » de ligne.**

En l'espèce, la découverte tardive par Monsieur X de son obligation de payer des frais auxquels il ne s'attendait pas devrait lui valoir une remise de la moitié de leur montant.

”

Transfert de ligne : un effort d'information à faire de la part des opérateurs sur les frais engendrés

On doit cependant noter que parfois la difficulté évoquée se produit lorsque l'abonné demande un dégroupage peu de temps après avoir changé de domicile. Or, dans une telle hypothèse, comme cela a déjà été indiqué, il est désormais envisagé de considérer le dégroupage comme un motif pouvant justifier une résiliation sans frais.

Une mère de famille avait contesté la facturation de très nombreuses communications concernant un téléphone portable utilisé par un enfant pour lequel elle avait pourtant souscrit un forfait bloqué.

C'est en fait le jeune utilisateur qui, par le biais d'un serveur vocal, avait obtenu la mise en place d'un nouveau forfait dépourvu de plafond.

Extraits de l'avis :

“ [...] il aurait été préférable et judicieux qu'une **confirmation écrite de la modification du forfait** soit envoyée au titulaire de la ligne. Cette mesure est d'autant plus nécessaire lorsque le titulaire n'est pas l'utilisateur de la ligne et lorsque la modification a pour objet de substituer un forfait libre à un forfait bloqué ».

La conclusion ou la modification d'un contrat par téléphone constitue en effet une vente à distance pour laquelle il résulte, des dispositions du Code de la Consommation et en particulier de l'article L 121-19, qu'une confirmation écrite comportant les caractéristiques essentielles du bien ou du service doit être envoyée au client.

Modification par téléphone de forfaits bloqués : une confirmation écrite à généraliser

Conclusion

L'analyse de son activité au cours de l'année 2005 montre que la Médiation de la Téléphonie atteint progressivement son régime de croisière.

Mieux connue grâce notamment aux efforts d'information des opérateurs, membres de l'AMET, elle dégage progressivement une « **jurisprudence** » qui devrait permettre à ces derniers une meilleure approche de la phase préalable d'examen des réclamations.

Le service de la Médiation va sans doute aborder en 2006 un tournant de son évolution dont les lignes directrices ont été tracées dans un récent rapport de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes.

Extension de sa compétence aux problèmes que pose l'accès à Internet, saisine plus précoce en raison d'un raccourcissement de la phase préalable, voire arrivée de nouveaux membres au sein de l'AMET, telles sont les orientations possibles.

La Commission de Suivi qui, comme le prévoit la Charte de la Médiation, doit être réunie chaque année, sera l'occasion de faire le point sur cette évolution et de donner un complément d'information sur la position du Médiateur dans les principaux litiges qui lui sont soumis.

Annexes

Charte de la médiation

Préambule

Les fournisseurs de services de téléphonie (opérateurs et sociétés de commercialisation de services), signataires de la présente charte, disposent de structures internes de traitement des réclamations auxquelles leurs clients doivent s'adresser en cas de différend. Toutefois, lorsqu'ils persistent, les différends pourront faire l'objet d'une médiation facultative et gratuite. A cet effet, les fournisseurs de services de téléphonie, réunis au sein d'une association loi 1901 dénommée « Association Médiation Télécom », 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 MEDIATEUR

Article 1 - Désignation

Le Médiateur est désigné, après consultation de la DGCCRF et des associations de Consommateurs, par les fournisseurs de services de téléphonie signataires de la présente charte à l'unanimité pour une durée de 3 ans renouvelable une fois.

Article 2 - Compétences

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

Article 3 - Indépendance

3.1 Le Médiateur ne doit jamais avoir été lié à un fournisseur de services de téléphonie par un contrat de travail, ni détenir des actions de l'un des fournisseurs de services de téléphonie, ni être intervenu comme consultant pour un des fournisseurs de services de téléphonie, ni avoir de liens avec une association de Consommateurs.

3.2 Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance et ne reçoit aucune directive de qui que se soit.

Article 4 - Confidentialité

Le Médiateur est soumis à une obligation de confidentialité.

4.1 Le nom des parties, le contenu du dossier et les faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission demeurent confidentiels.

4.2 Aucun des avis qu'il est amené à rendre ne peut être porté à la connaissance de tiers au différend en cause, sauf dans les conditions particulières du rapport annuel, telles que spécifiées au Chapitre V.

CHAPITRE II – DOMAINE D'APPLICATION DE LA MEDIATION

La médiation s'applique à tous les différends opposant un fournisseur de services de téléphonie (signataires de la présente charte) à l'un de ses clients (ci-après désigné Client).

CHAPITRE III – FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION

Article 1 - Saisine préalable du fournisseur de services de téléphonie

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

1.2 Lorsque, après épuisement des procédures internes du fournisseur de services de téléphonie, le différend opposant le Client et son fournisseur de services de téléphonie n'a pas pu être résolu à l'amiable par les deux parties, le fournisseur de services de téléphonie communique au Client, le nom et l'adresse du Médiateur et lui indique les modalités de sa saisine.

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

Article 2 - Procédure de saisine

2.1 Le Client ou l'association de Consommateurs chargée de représenter les intérêts du Client ou le fournisseur de services de téléphonie saisit le Médiateur par une simple lettre, accompagnée d'une copie des documents en sa possession, exposant sa position.

2.2 Le Médiateur accuse réception de ce dossier et demande à l'autre partie de lui transmettre les éléments en sa possession et de lui exposer sa position dans le délai d'un mois. A défaut de réponse dans le délai indiqué, le Médiateur commence à instruire le dossier sur la seule base du dossier en sa possession.

2.3 Les échanges entre le Médiateur et les parties se font par écrit sauf si le Médiateur souhaite entendre personnellement les 2 parties.

Article 3 - Expert

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

Article 4 - Avis rendu par le Médiateur

4.1 Une fois l'instruction du dossier terminée, et dans un délai maximum de 3 mois à compter de sa saisine, le Médiateur rend un avis en droit qu'il peut compléter le cas échéant par des considérations tirées de l'équité.

4.2 Un exemplaire de l'avis est adressé au Client et à l'association de Consommateurs qui le représente le cas échéant, et un autre exemplaire au fournisseur de services de téléphonie.

4.3 Chaque partie à la médiation est libre de suivre ou de ne pas suivre l'avis rendu par le Médiateur, et en informe l'autre partie ainsi que le Médiateur.

CHAPITRE IV – EFFETS ET FIN DE LA MEDIATION

Article 1 - Prescription

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

Article 2 - Action en justice

2.1 Le Médiateur ne peut pas être saisi si une action en justice a été engagée par le fournisseur de services de téléphonie ou le Client, sauf si les deux parties y consentent expressément.

2.2 Sauf convention contraire, toute action en justice introduite par l'une des parties à la médiation contre l'autre partie met fin à celle-ci. La partie la plus diligente en informe le Médiateur qui met alors fin à sa mission.

Article 3 - Non production de l'avis

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

CHAPITRE V – SUIVI DE LA MEDIATION

Article 1 - Commission de suivi de la médiation

Une Commission de suivi de la médiation se réunit tous les ans, ou sur demande du Médiateur, et reçoit le Médiateur afin de favoriser un dialogue entre l'Etat, les associations de Consommateurs* et les fournisseurs de services de téléphonie, signataires de la présente charte et permettre un bon niveau d'information.

Article 2 - Rapport annuel du Médiateur

Chaque année, le Médiateur rédige un rapport sur sa mission qui comprend notamment, le nombre de saisines du Médiateur et leur sort, le nombre d'avis rendus, les types de litige, leur fréquence et les suggestions sur les modifications à opérer dans les contrats ou les pratiques des fournisseurs de services de téléphonie ainsi que le pourcentage d'avis suivis par les fournisseurs de services de téléphonie. Ce rapport est adressé à l'ART, à la D.G.C.C.R.F., au CNC, aux associations de Consommateurs*, aux fournisseurs de services de téléphonie, signataires de la présente charte et à toute autre instance ou autorité publique que l'Association Médiation Télécom lui aura préalablement indiquée.

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

CHAPITRE VI – PORTEE DE LA CHARTE

Tout Client ou tout fournisseur de services de téléphonie ayant recours au Médiateur désigné conformément à la présente charte, s'engage à respecter la présente charte en toutes ses dispositions.

Cette charte de la Médiation a été élaborée avec le concours d'un Professeur d'Université spécialisé en modes de règlements alternatifs des conflits.

Modalités de recours¹ au Médiateur de la téléphonie

Les opérateurs fixes et mobiles signataires de la Charte de la Médiation² mettent à disposition de leurs clients un système commun de médiation **facultative et gratuite**.

Le Médiateur est choisi par les opérateurs, après consultation de la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) et des associations de consommateurs, parmi des personnalités **dont l'indépendance, les compétences, notamment juridiques, et l'autorité sont reconnues**. Il ne doit jamais avoir été lié à un opérateur et exerce sa mission en toute impartialité. **Il est soumis à l'obligation de confidentialité.**

DANS QUEL CAS SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Peuvent recourir au Médiateur les clients, seuls ou représentés par une association de consommateurs, qui n'auraient pas obtenu de réponse jugée satisfaisante auprès des structures internes des opérateurs chargées de la résolution des litiges. La médiation s'applique à tous les différends **commerciaux** opposant un fournisseur de services de téléphonie (signataires de la présente charte) à l'un de ses clients.

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Le Médiateur doit être saisi par simple lettre.

Pour que le dossier soit recevable, le client doit :

- **avoir épuisé toutes les voies de recours internes mises à sa disposition par l'opérateur ;**
- saisir le Médiateur dès obtention d'une réponse négative du service consommateurs de l'opérateur concerné par le litige, en ne dépassant pas le délai de prescription qui est généralement d'un an,
- préciser le numéro de téléphone et/ou le numéro du contrat ou du compte client concerné par la réclamation,
- joindre la copie des résultats des démarches déjà réalisées auprès des structures internes de l'opérateur (et notamment la copie du courrier du service consommateurs qui a indiqué l'adresse du Médiateur) ainsi que toute pièce tendant à justifier la demande auprès de cet opérateur.

COMMENT LE DOSSIER SERA-T-IL INSTRUIT ?

Si le dossier n'est pas recevable, le Médiateur le retourne au client en lui précisant les motifs de non recevabilité et en l'invitant, le cas échéant, à se rapprocher du fournisseur de service téléphonique concerné.

Si le dossier est recevable, le Médiateur en informe le client par courrier dans **les 10 jours**. Il demande alors à l'opérateur de lui fournir les documents en sa possession et d'exposer sa position.

Le Médiateur instruit le dossier en toute indépendance. Il peut faire appel à des experts indépendants qu'il choisit librement. Il rend des avis en droit et en équité.

L'avis du Médiateur **est communiqué par écrit à chacune des parties dans un délai de trois mois au maximum**. Chaque partie est libre de suivre ou non l'avis du Médiateur et doit en informer l'autre partie ainsi que le Médiateur dans le délai d'un mois.

ET SI LE CLIENT SOUHAITE SAISIR LA JUSTICE ?

La saisine du Médiateur **suspend les délais au maximum pour agir en justice. A l'issue de l'avis du Médiateur, ces délais reprennent leur cours en l'état où ils se trouvaient au moment de la saisine, comme si la médiation n'avait pas eu lieu.**

Le Médiateur ne peut pas être saisi si une action en justice a été engagée par l'une ou l'autre des parties, sauf accord exprès de celles-ci.

Toute action en justice engagée pendant la médiation met fin à celle-ci.

En cas de désaccord sur l'avis rendu par le Médiateur, les parties conservent la faculté de pouvoir porter le litige devant le tribunal.

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

En saisissant le Médiateur, les clients et les opérateurs s'engagent à respecter ces principes.

1. Cette notice d'information précise la procédure à suivre pour saisir le Médiateur. Elle est largement diffusée, notamment par les opérateurs.

2. Bouygues Telecom, CEGETEL, France Télécom, neuf télécom, Orange, SFR et Télé 2