

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

LA MÉDIATRICE DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES A PRÉSENTÉ SON RAPPORT ANNUEL 2021

Date de publication : **22/02/2022**

Madame Valérie Alvarez, Médiatrice des communications électroniques, a présenté, le 15 février 2022, [son rapport d'activité pour l'année 2021](#). Celui-ci dresse le bilan de l'année 2021 et fait part des diverses recommandations adressées aux opérateurs.

Elle présente également huit recommandations à l'attention des consommateurs et des cas concrets soumis à la médiation des communications électroniques.

A noter que Madame Claire Perset a été élue le 1er avril 2021, nouvelle présidente de l'Association médiation des communications électroniques (AMCE).

Voici les points significatifs de ce rapport.

Une stabilité du nombre de saisines

En 2021, la médiation a fait l'objet de **12 058 saisines**, représentant une légère hausse de 1 % par rapport à 2020 (11 919 saisines). Un chiffre stable par rapport à 2020, dans le contexte d'une pandémie de covid-19 qui aurait pu provoquer la poursuite de la forte hausse des saisines engagée en 2020 (+13 % par rapport à 2019).

A noter

La part des **saisines en ligne** s'établit à **83 %** en 2021. Le taux de saisine en ligne était de 82 % en 2019 et de 85 % en 2020 (l'autre partie étant réservée à l'envoi courrier). Cette augmentation s'explique par la création d'un nouveau site Internet en décembre 2017 ainsi que par le contexte de la crise sanitaire du covid-19.

Du fait de la forte augmentation des dossiers reçus par la médiation des communications électroniques, la Médiatrice appelle les consommateurs à se saisir du [quizz](#) du site de la médiation afin de vérifier la recevabilité de leur dossier et éviter si possible l'engorgement de la médiation.

> Voir à ce sujet "[Processus permettant la saisine de la Médiatrice par le consommateur](#)".

Une augmentation du nombre d'avis rendus

La Médiatrice a rendu **5 444 avis** en 2021 (4 289 avis en 2020), soit une hausse de 27 %.

A noter

La durée de traitement des dossiers a fortement augmenté en 2021 (**91 jours**) contre 61 en 2019. Un délai supérieur à l'**objectif des 90 jours** imposé par l'[article R. 612-5 du code de la consommation](#) est à souligner. La médiation a dû renforcer son équipe (recrutement de 5 collaborateurs en cours d'année).

La médiation enregistre une baisse depuis 2016 (66 jours en 2018 contre 135 en 2016). Il y a une inversion de la tendance baissière constatée les dernières années. Cette hausse de dossiers adressés à la Médiatrice des communications électroniques s'explique en raison du plus grand nombre de dossiers transmis ainsi que le traitement de dossiers ayant porté sur des sujets de plus en plus complexes.

A noter

Les avis rendus par la Médiatrice sont acceptés à **97 % par les consommateurs** (taux stable par rapport à 2020 qui était de 97 %). Le taux de 100 % n'est pas atteint en raison de la complexité croissante des dossiers et de la multiplicité des demandes par saisine.

L'acceptation atteint **97 % pour les opérateurs** (taux en hausse de 1 % par rapport à 2020).

80 % des consommateurs se déclarent globalement satisfaits de la médiation des communications électroniques (74 % en 2020) et **87 %** considèrent que la médiation répond à leurs attentes (78 % en 2020). Ces chiffres sont en hausse par rapport à 2020. La satisfaction a augmenté de façon forte alors que le contexte de la pandémie de covid-19 a rendu les communications électroniques indispensables, voire vitales pouvant générer de l'impatience de la part des consommateurs en cas de problèmes.

Un nombre de dossiers recevables en forte augmentation

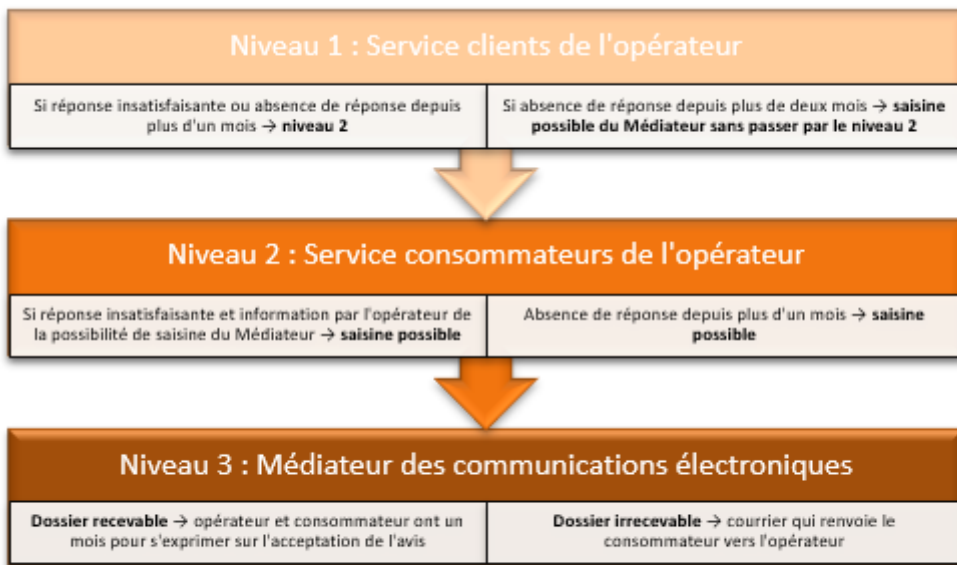
En 2021, **51 % des dossiers** (soit 6 185 dossiers) ont été déclarés **recevables**, un chiffre en forte hausse par rapport à 2020 (31 % soit 4 427 dossiers).

Une augmentation des dossiers recevables qui marque une évolution majeure, pouvant s'expliquer par les démarches d'explication et de pédagogie de la médiation auprès des consommateurs sur les motifs d'irrecevabilité de leurs dossiers. Ainsi que par l'optimisation du parcours consommateurs sur le site internet qui l'a rendu plus performant.

49 % des dossiers ont été déclarés **irrecevables** (soit 5 873 dossiers), un chiffre en baisse de 22 % par rapport à 2020 (63 % soit 7 492 dossiers).

Les conditions et le processus permettant le recours à la médiation ne sont pas respectées (voir schéma ci-dessous) : voies de recours non épuisées (65 %), traitement en cours auprès du service consommateurs (22 %), pas de lien contractuel (6 %), litige professionnel (5 %), divers (2 %), etc. Cette tendance est observée depuis 2014.

[Processus permettant la saisine de la Médiatrice par le consommateur](#)



© INC février 2019

Bon à savoir

La médiation ne peut être saisie que si vous êtes contractuellement lié avec l'opérateur présent dans le contrat faisant l'objet de la saisine (un contrat actuel ou passé dans le cas d'une résiliation).

A noter

Le "service consommateurs" **est désormais renommé "service recours consommateurs"**. La médiation constate que la différenciation entre les deux services, marqué par ce changement de dénomination, a permis de fortement diminuer le taux de dossiers irrecevables.

> Pour savoir si la médiation peut traiter votre dossier, faites le [quizz](#) disponible sur le **site Internet** de la médiation des communications électroniques.

Procédure à suivre pour saisir la médiation des communications électroniques

Si vous souhaitez saisir la médiation des communications électroniques et que vous avez accès à Internet, utilisez de préférence la saisine en ligne.

Sinon, vous avez la possibilité, à titre exceptionnel, de saisir la médiation par **voie postale** en formulant votre demande sur papier libre, à l'adresse suivante :

La Médiatrice des communications électroniques, CS 30342 - 94257 GENTILLY CEDEX.

Vous devrez joindre à votre courrier tous les justificatifs nécessaires au traitement de votre demande. Attention, la saisine par voie postale peut en ralentir son traitement.

> Pour vous aider dans votre démarche, utilisez notre modèle de lettre type "Un litige vous oppose à votre opérateur. Vous saisissez le Médiateur des communications électroniques".

Le téléphone mobile et la fibre en tête ? Des catégories de litiges en évolution

Principaux domaines de litiges : la **téléphonie mobile** reste dominante avec **39 %** des avis rendus, chiffre en baisse (41 % en 2020). Les litiges "**fibre**" arrivent, pour la première fois, en deuxième position avec **30 %** des avis rendus (25 % en 2020). **Internet et les offres combinées** accusent une baisse, représentant **27 %** des avis rendus (31 % en 2020). Ce palmarès témoigne des problèmes rencontrés par les consommateurs dans le déploiement du chantier faramineux de la fibre qui consiste à tirer et déployer une nouvelle technologie totalement indépendante du réseau téléphonique ou du câble, alors que le déploiement de l'ADSL, s'était développé sur un réseau cuivre existant. En 2021, il y a eu plus d'abonnements à la fibre qu'à l'ADSL (plus de 13 millions d'abonnés à la fibre). La **téléphonie fixe** dispose d'un taux stable de **3 %** des avis rendus. A noter 19 dossiers sur les abonnements de TV payantes (ex. Canal +, RMC Sport, ...), la TV étant dans le champ de compétences de la médiation depuis 2015.

Une **nouvelle catégorie "hébergement données/noms de domaine"** a été créée en 2021 pour tenir compte des dossiers issus des professionnels non télécom qui adhèrent à la médiation des communications électroniques (ex. ovh.com, viaduc.fr, ?). 3 avis ont été rendus en 2021.

Catégories de litiges : On observe que les litiges portant sur les **problèmes techniques** prennent en 2021 la première place et représentent **26 %** des propositions de solutions rendus par la Médiatrice (24 % en 2020). Ceux concernant **les contrats** sont de **26 %**, ce qui constitue une hausse par rapport à 2020 (22 % en 2020). Les avis concernant **la facturation** sont en baisse et représentent **16 %** des avis rendus en 2021 (28 % en 2020). A noter que les litiges portant sur la facturation occupaient la 1^{ère} place en 2020. Les avis concernant **la résiliation représentent 21 %** en 2021 (19 % en 2020).

Une nouvelle catégorie « services » avait été créée en 2020 pour tenir compte des litiges portant sur les services offerts par les professionnels : les garanties, les services de location et de livraison de matériel et le Service Après-Vente (SAV). Les **services** sont en hausse et représentent enfin **11 %** des avis rendus en 2021 (7% en 2020).

Les recommandations de la Médiatrice des communications électroniques

Pour prévenir certains litiges répétitifs ou significatifs, des recommandations sont formulées en conclusion des avis rendus.

En 2022, **8 recommandations** ont été émises. En voici les thèmes :

- portabilité,
- frais liés à la restitution d'un équipement en mauvais état,
- déménagement,
- roaming,
- blacklistage,
- raccordement à la fibre d'une maison,
- installation de la fibre,
- mandat SEPA.

Par exemple, sur le roaming, la Médiatrice recommande aux opérateurs de fournir aux consommateurs qui se trouvent en itinérance, **automatiquement et gratuitement par le biais d'un SMS des informations personnalisées sur les tarifs applicables**. Dans le cas d'un consommateur se déplaçant dans l'Union européenne qui peut donc utiliser son abonnement mobile comme en France, la Médiatrice recommande aux opérateurs, de lui communiquer **dans le SMS** qu'ils sont tenus de lui adresser, **le numéro gratuit ou tout autre dispositif gratuit facile d'accès lui permettant d'obtenir des informations tarifaires plus détaillées**.

Ces recommandations sont envoyées chaque année aux opérateurs, accompagnées d'un questionnaire dédié à leurs observations. Les réponses sont ensuite analysées par la Médiatrice.

Exemples de médiations

Dans son rapport d'activité 2021, la Médiatrice donne 14 exemples de médiation. En voici les thèmes :

- dégradation lors de la pose de la fibre,
- dysfonctionnements fibre contestés par le fournisseur d'accès à Internet,
- interruptions de services de la fibre optique dues à la présence de rongeurs dans le local technique de l'immeuble,
- privation d'accès à la fibre en raison de la démolition de l'immeuble voisin,
- demande de portabilité avec conservation du numéro et droit de rétractation,
- échec de portabilité,
- demande de portabilité effectuée a posteriori de la souscription d'un nouvel abonnement,
- numéro injoignable pour les abonnés d'un opérateur concurrent en raison de la mise en ?uvre partielle de la portabilité du numéro,
- absence de détail de consommations data facturées et renversement de la présomption de preuve des relevés,
- augmentation tarifaire,
- impossibilité de régler un abonnement avec un mandat SEPA étranger,
- résiliation sans frais pour motif légitime de "déménagement subi",
- résiliation sans frais d'un abonnement fibre pour motif légitime de déménagement dans un camping,
- impossibilité d'accéder à une page personnelle depuis l'étranger.

L'**Association Médiation Communications Electroniques** (AMCE) regroupe des opérateurs de communications électroniques mais aussi, par exemple, de services de renseignements téléphoniques ou d'hébergeurs (voir la liste complète des adhérents).

Bon à savoir

Tous sont signataires de la **charte de médiation**, charte qui s'applique aussi à tout consommateur ayant recours à la médiation.

Samia M'HAMDI
Juriste à l'Institut national de la consommation (INC)