

Litiges de téléphonie mobile : pensez au médiateur des télécoms

Les relations entre opérateurs et consommateurs pèchent par manque d'information et de dialogue. Une solution : la médiation.

Dans son observatoire 2010 publié le 31 mars, l'Association française des usagers de télécommunications (AFUTT) note un net recul des plaintes déposées par les consommateurs (- 16 %). "Cette diminution des réclamations est le résultat des actions positives menées conjointement par les pouvoirs publics, le gendarme des télécoms, l'Arcep, la DGCCRF, les associations de consommateurs et l'industrie, outre le fait que le consommateur est mieux averti sur ses droits, décrypte Leila Schwartzentbart, déléguée générale de l'Association du médiateur des communications électroniques. "Les opérateurs ont par ailleurs intérêt à faire baisser les plaintes, qui ont un coût et entachent leur image."

Reste un bémol, et de taille : si les récriminations à l'encontre des FAI ont baissé, les contestations en matière de téléphonie mobile ont, elles, encore augmenté (+ 3,1 %), ce secteur concentrant aujourd'hui plus d'un tiers des plaintes. Les principaux sujets de contestation sont les coûts "surprises" des sms, chats ou services de voyance. Ils expliquent en grande partie l'augmentation des plaintes enregistrées par l'AFUTT. Autre motif de contestation : la "mauvaise compréhension du client résultant de l'ambiguïté des offres, des grilles tarifaires et du piège des *illimités*", souligne l'association. Son président Jacques Pomonti a ainsi pointé les "manquements au droit" de la part des opérateurs.

La médiation, efficace dans 85 % des litiges

Le circuit classique d'une réclamation commence par le "service clients" (hotline) de l'opérateur concerné, contacté par téléphone ou par courrier. Il a un mois pour répondre. S'il n'apporte pas satisfaction, le client écrit au "service consommateurs", de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de blocage, reste la solution "association", et là, l'AFUTT est l'interlocuteur privilégié.

Le consommateur peut aussi saisir le médiateur des communications électroniques, après ou avant de passer par la case AFUTT. Cet assistant au règlement des litiges est compétent pour l'ensemble des contestations de l'Internet fixe ou mobile, à la condition que l'opérateur visé par la plainte soit signataire de la charte de médiation, ce qui représente 98 % du secteur (Virgin mobile, Darty, Symio et Coriolis ne le sont pas). Naturellement, aucune action judiciaire ne doit avoir été engagée préalablement à la saisine du médiateur. "La médiation est une parenthèse qui suspend les délais de prescription", note Leila Schwartzentbart.

Le médiateur, qui est un magistrat entouré d'une équipe de juristes, règle le litige assez rapidement, en moyenne un mois et demi. Et la médiation porte ses fruits dans environ 85 % des litiges. Un rapport annuel prévu en mai fera le bilan.