

# RÈGLEMENT DE PROCÉDURE

Version du 04/04/2024



# Table des matières

CHAPITRE I<sup>er</sup> : Définitions

CHAPITRE II : Traitement des plaintes par les entreprises de télécommunications

Article 1er : Service interne de traitement des plaintes

Article 2 : Délai et traitement des plaintes par les entreprises

CHAPITRE III : Le service de médiation pour les télécommunications

Article 3 : Nature du service de médiation pour les télécommunications

Article 4 : Compétences du service de médiation pour les télécommunications

Article 5 : Principes procéduraux

CHAPITRE IV : Traitement des plaintes par le service de médiation pour les télécommunications

Article 6 : Saisine du service de médiation pour les télécommunications

Article 7 : Règles et dispositions légales sur lesquelles peut se fonder le service de médiation pour les télécommunications

Article 8 : Demande complète

Article 9 : Irrecevabilité de la demande de règlement extrajudiciaire

Article 10 : Gratuité

Article 11 : Décision de poursuivre ou de refuser le traitement de la demande de règlement extrajudiciaire et information des parties

Article 12 : Moyens d'échanges d'informations

Article 13 : Délais

Article 14 : Clôture du dossier

Article 15 : Recours éventuel à un expert

Article 16 : Prérogatives du service de médiation pour les télécommunications

Article 17 : Confidentialité

Article 18 : Impartialité

Article 19 : Suspension des délais de prescription

Article 20 : Suspension des procédures de recouvrement

Article 21 : Retrait de la plainte

Article 22 : Représentation

## CHAPITRE I<sup>er</sup> :

### Définitions

Utilisateur final : un utilisateur qui ne fournit pas de réseau public de communications électroniques ou de services de communications électroniques accessibles au public au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Consommateur : toute personne physique qui utilise ou demande un service de communications électroniques accessible au public au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Entreprise de télécommunications (ci-après « l'entreprise ») : tout opérateur ; toute personne physique ou morale confectionnant, vendant ou distribuant un annuaire ; toute personne physique ou morale exploitant un service de renseignements téléphonique ; toute personne physique ou morale fournissant un réseau public de communications électroniques ou des services de communications électroniques accessibles au public au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ; toute personne physique ou morale fournissant au public des services de cryptographie ; toute personne physique ou morale offrant d'autres activités en matière de communications électroniques au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Litiges : tout litige entre un utilisateur final et une entreprise de télécommunication concernant l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service ou l'utilisation d'un produit.

Litiges de consommation : tout litige entre un consommateur et une entreprise concernant l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service ou l'utilisation d'un produit.

Entité qualifiée : toute entité privée ou mise en place par une autorité publique chargée du règlement extrajudiciaire des litiges juridiques figurant sur la liste établie par le Service public fédéral Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie et communiquée à la Commission européenne.

## CHAPITRE II : Traitement des plaintes par les entreprises de télécommunications

### Article 1er : Service interne de traitement des plaintes

En cas de litige, l'utilisateur final peut introduire, directement, une plainte auprès du service chargé, au sein de l'entreprise de télécommunications concernée, du traitement des plaintes.

### Article 2 : Délai et traitement des plaintes par les entreprises

L'entreprise répond aux plaintes dans les plus brefs délais et met tout en œuvre pour trouver une solution satisfaisante.

Lorsqu'une plainte ne trouve pas de solution, dans un délai raisonnable, l'entreprise fournit, de sa propre initiative, à l'utilisateur final, les coordonnées du service de médiation pour les télécommunications et précise que ce service est une entité qualifiée.

Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable.

## CHAPITRE III : Le service de médiation pour les télécommunications

### Article 3 : Nature du service de médiation pour les télécommunications

Institué auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications par la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, le service de médiation pour les télécommunications est compétent pour les relations entre l'utilisateur final, au sens de la législation en vigueur en matière de communications électroniques, et les entreprises de télécommunications. Dans les limites de ses compétences, le service de médiation ne reçoit d'instructions d'aucune instance.

### Article 4 : Compétences du service de médiation pour les télécommunications

Le service de médiation pour les télécommunications est investi des missions suivantes :

1° examiner toutes les plaintes des utilisateurs finaux ayant trait aux activités des entreprises de télécommunications ;

2° s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des litiges entre les entreprises et les utilisateurs finaux ;

3° adresser une recommandation aux entreprises au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé ; une copie de la recommandation est adressée au plaignant ;

4° orienter au mieux de leurs intérêts les utilisateurs finaux qui s'adressent à lui par écrit ou oralement ;

5° émettre, à la demande du ou de la ministre qui a les télécommunications dans ses attributions, du ou de la ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions ou de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ou du Comité consultatif pour les télécommunications (ou des ministres des Communautés (ou Fédération) qui ont les programmes de radiotélévision dans leurs compétences et des régulateurs des Communautés (ou Fédération) en matière de programmes de radiotélévision qui relèvent de la compétence du service de médiation pour les télécommunications), des avis dans le cadre de ses missions ;

6° examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importunée, pour autant que ces données sont disponibles. Ce type de demande n'est toutefois pas soumis au présent règlement de procédure.

7° collaborer avec :

a) d'autres commissions sectorielles indépendantes de litiges ou médiateurs indépendants, entre autres en transmettant des plaintes qui ne relèvent pas de la compétence du service de médiation pour les télécommunications à la commission de litiges ou au médiateur compétent ;

b) les médiateurs étrangers ou des instances dont la fonction est équivalente qui agissent en tant qu'instance de recours pour le traitement des plaintes pour lesquelles le service de médiation pour les télécommunications est compétent ;

c) les régulateurs des Communautés (ou Fédération).

#### Article 5 : Principes procéduraux

L'objectif de la procédure de conciliation est de parvenir à un règlement amiable, gratuit et rapide, dans l'intérêt des deux parties.

Le service de médiation pour les télécommunications est indépendant et mène la procédure de manière transparente et impartiale.

Les parties et le service de médiation pour les télécommunications doivent veiller à ce que la vie privée des parties soit protégée et que les secrets commerciaux et d'affaires ne soient pas rendus publics à la suite de la procédure de conciliation. Les personnes chargées du règlement extrajudiciaire des litiges au sein de l'entité sont tenues à la confidentialité, sauf si la loi en dispose autrement. L'obligation porte sur tous les éléments dont ils ont eu connaissance dans le cadre de leur mission.

La procédure peut se dérouler en français, en néerlandais, en allemand ou en anglais.

## CHAPITRE IV : Traitement des plaintes par le service de médiation pour les télécommunications

### Article 6 : Saisine du service de médiation pour les télécommunications

Une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige peut être introduite auprès du service de médiation pour les télécommunications sur rendez-vous, par lettre (Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3 – 1000 Bruxelles), par fax (02 219 77 88), par e-mail (plaintes@mediateurtelecom.be) ou en complétant le formulaire disponible sur le site du service de médiation pour les télécommunications ([www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)).

Ces demandes peuvent être introduites en français, en néerlandais, en allemand ou en anglais. La procédure pourra être menée dans ces langues.

### Article 7 : Règles et dispositions légales sur lesquelles peut se fonder le service de médiation pour les télécommunications

Dans le cadre de sa mission, le service de médiation se base sur toutes dispositions légales applicables au cas particulier traité. De manière non-exhaustive, le service de médiation peut se baser sur les traités internationaux, les directives ou règlements européens, la législation belge (Code civil, Code de droit économique, loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, arrêté royal déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants, autre législation du secteur...), les codes de conduite (par ex. les directives GOF).

### Article 8 : Demande complète

Dès que le service de médiation pour les télécommunications dispose de tous les documents nécessaires à l'examen de la recevabilité de la demande, il informe les parties de la réception de la demande complète ainsi que de la date de réception.

Le cas échéant, la requête préalable introduite auprès du service chargé, au sein de l'entreprise concernée, du traitement des plaintes ainsi que l'éventuelle suite qui y est réservée doivent être annexées à la demande de règlement extrajudiciaire adressée au service de médiation pour les télécommunications.

À défaut, l'utilisateur final est invité à compléter son dossier sur un support durable dans un délai de dix jours calendrier. Dans l'intervalle, la demande ne sera pas traitée.

## Article 9 : Irrecevabilité de la demande de règlement extrajudiciaire

Le service de médiation pour les télécommunications refuse de traiter une demande de règlement extrajudiciaire :

- 1° lorsque la plainte en question n'a pas été préalablement introduite auprès de l'entreprise concernée ;
- 2° lorsque la plainte en question a été introduite depuis plus d'un an auprès de l'entreprise concernée ;
- 3° lorsque la plainte est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;
- 4° lorsque la plainte est anonyme ou que l'autre partie n'est pas identifiée ou identifiable ;
- 5° lorsque la plainte vise le règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice ;
- 6° lorsque la demande ne relève pas des litiges pour lesquels le service de médiation pour les télécommunications est compétent ;
- 7° lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif du service de médiation pour les télécommunications.

## Article 10 : Gratuité

Le traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige par le service de médiation est gratuit pour l'utilisateur final.

## Article 11 : Décision de poursuivre ou de refuser le traitement de la demande de règlement extrajudiciaire et information des parties

Si le service de médiation décide de poursuivre le traitement de la demande de conciliation, il informe l'utilisateur final et l'entreprise des éléments suivants :

1. que la procédure se déroulera conformément au règlement de procédure, dont le texte peut être consulté sur le site Internet du service de médiation pour les télécommunications et peut être communiqué sur un support durable sur demande ;
2. qu'en participant à la procédure de médiation, les parties marquent leur accord sur le règlement de procédure du service de médiation pour les télécommunications ;
3. que les parties à la procédure de conciliation peuvent être représentées par un avocat ou une autre personne ;
4. qu'il est possible de mettre fin à la procédure de conciliation en vertu de l'article 21 ;
5. que la procédure est gratuite en vertu de l'article 10 ;
6. que le service de médiation pour les télécommunications respecte le caractère confidentiel des informations que les parties fournissent en vertu de l'article 17 ;



7. que la participation à la procédure n'empêche pas d'engager une action en justice après la fin de la procédure auprès du service de médiation pour les télécommunications ;
8. que les parties sont libres d'accepter ou non la proposition de règlement amiable (sauf dans le cas d'une recommandation qui devient exécutoire pour l'entreprise - voir article 14) ;
9. que cette solution n'a pas d'implications techniques ou juridiques (sauf dans le cas d'une recommandation qui devient exécutoire pour l'entreprise - voir article 14) ;
10. que l'issue de la procédure de conciliation peut différer de celle d'une procédure judiciaire.

Ces informations seront communiquées sur un support durable.

#### Article 12 : Moyens d'échanges d'informations

Les parties peuvent échanger des informations avec le service de médiation pour les télécommunications, par voie électronique, par voie postale ainsi que par fax. S'il le souhaite, le consommateur peut également se rendre, après avoir pris rendez-vous, dans les bureaux du service de médiation pour les télécommunications.

Les parties disposent d'un délai raisonnable pour prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie. Les délais sont précisés à l'article 13.

#### Article 13 : Délais

Dans les 90 jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète, le service de médiation pour les télécommunications communique l'issue du règlement du litige aux parties, sur un support durable.

À titre exceptionnel, ce délai est prolongeable, une seule fois, pour une durée équivalente à condition que les parties en soient informées avant l'écoulement du délai initial et que cette prolongation soit motivée par la complexité du litige.

Les parties disposent d'un délai de 10 jours calendrier pour communiquer leurs points de vue (sauf disposition contraire dans le cas où un protocole d'accord a déjà été conclu avec une entreprise). Ce même délai sera applicable pour prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie ou toute demande du service de médiation pour les télécommunications (sauf disposition contraire dans le cas où un protocole d'accord a déjà été conclu avec une entreprise).

#### Article 14 : Clôture du dossier

Lorsque le service de médiation pour les télécommunications est parvenu à un accord amiable, il clôture le dossier et en envoie une confirmation à toutes les parties, par écrit ou sur un autre support de données durable.

Si aucun accord amiable ne peut être trouvé, le service de médiation pour les télécommunications communique ce fait aux parties par écrit ou sur un autre support de données durable et peut parallèlement formuler une recommandation à l'égard de l'entreprise concernée, avec copie au demandeur.

L'entreprise concernée dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation. Après l'expiration du délai de vingt jours ouvrables, le service de médiation envoie un rappel à l'entreprise concernée. Celle-ci dispose d'un nouveau délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision, au cas où elle ne suivrait pas la recommandation. La décision motivée est envoyée, par l'entreprise concernée, au plaignant et au service de médiation.

Par le non-respect du délai visé, l'entreprise concernée s'engage à appliquer la recommandation pour ce qui est du dédommagement spécifique et personnel au plaignant concerné.

#### Article 15 : Recours éventuel à un expert

Si la complexité de la demande le requiert, le service de médiation pour les télécommunications peut se faire assister par des experts. Ce recours éventuel n'occasionne aucun frais pour les parties.

#### Article 16 : Prérogatives du service de médiation pour les télécommunications

Le service de médiation peut, dans le cadre d'une plainte dont il est saisi, prendre connaissance, sur place, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures d'une ou des entreprises concernées ayant trait directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs et du personnel d'une ou des entreprises concernées toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen.

#### Article 17 : Confidentialité

Tous les renseignements que le Service de médiation pour les télécommunications obtient dans le cadre du traitement d'une plainte sont traités de façon confidentielle.

Ils ne peuvent être utilisés que dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges, à l'exception de leur traitement en vue du rapport annuel.

#### Article 18 : Impartialité

Le service de médiation est composé de deux membres; ils appartiennent à un rôle linguistique différent. Le service de médiation agit en tant que collège au sens de l'article 43bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. Chaque membre du Collège des médiateurs communique sans délai, à l'autre membre, toute

circonstance susceptible d'affecter ou de pouvoir affecter son indépendance ou son impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie à une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige dont il est chargé. L'autre membre peut alors prendre en charge le traitement de la demande de règlement extrajudiciaire d'un litige. Si cela n'est pas possible, l'entité propose aux parties de soumettre le litige à une autre entité qualifiée pour le traiter ; s'il s'avère impossible de soumettre le litige à une autre entité qualifiée, cette impossibilité est portée à la connaissance des parties qui peuvent s'opposer à la continuation de la procédure par la personne physique qui se trouve dans les circonstances décrites.

Dans le même sens, les membres du personnel qui sont associés aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges, informent sans délai le Collège des médiateurs de toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie à une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige à laquelle ils sont associés.

#### Article 19 : Suspension des délais de prescription

Si l'utilisateur final est un consommateur, les délais de prescription de droit commun sont suspendus à partir de la date de réception de la demande complète.

La suspension court jusqu'au jour où le service de médiation pour les télécommunications communique aux parties :

- que le traitement de la demande est refusé ; ou
- le résultat du règlement amiable.

#### Article 20 : Suspension des procédures de recouvrement

Dès que l'entreprise est informée de la réception par le service de médiation pour les télécommunications de la demande complète, elle suspend toute procédure de recouvrement, pour une durée maximale de 4 mois ou jusqu'à ce que le service de médiation ait formulé une recommandation ou jusqu'à ce qu'un compromis à l'amiable puisse être trouvé.

#### Article 21 : Retrait de la plainte

L'utilisateur final a la possibilité, à tout moment, de se retirer de la procédure. Il en informe, à ces fins, le service de médiation, sur un support durable.

#### Article 22 : Représentation

Si les parties le souhaitent, elles peuvent se faire assister ou représenter par un tiers. Elles peuvent également solliciter un avis indépendant à tout moment.