

03 Questions jointes de Mme Kattrin Jadin au ministre du Climat et de l'Énergie sur "le nombre record de plaintes pour le Service de médiation pour les télécommunications" (n° 4762)

03.01 **Kattrin Jadin:** Monsieur le ministre, le service de médiation pour les télécommunications a reçu en 2010 25 836 plaintes écrites, ce qui constitue un record et une hausse de 7,8 %. Plus de 90 % des dossiers se seraient conclus par une solution à l'amiable mais cela démontre néanmoins la nécessité du service de médiation pour les télécommunications. Cependant, cette augmentation, si elle se poursuit, pourrait devenir problématique et nous nous devons de pouvoir traiter les plaintes dans un délai raisonnable, sans quoi le service de médiation pour les télécommunications n'aurait plus de raison d'exister.

Monsieur le ministre, comment expliquez-vous cette hausse de plaintes écrites? Cette augmentation ne pose-t-elle pas un problème au service? Combien de temps en moyenne faut-il aujourd'hui au service de médiation pour répondre à une plainte en comparaison des données dont nous disposons pour 2009?

03.03 **Vincent Van Quickenborne,** ministre: Chers collègues, l'augmentation du nombre de plaintes recues par le service de médiation s'explique, d'une part, par la persistance de problèmes structurels auxquels sont confrontés les utilisateurs et, d'autre part, par le fait que les consommateurs connaissent de mieux en mieux l'existence du service de médiation.

Dans son rapport annuel, le service de médiation analyse les problèmes les plus fréquents: contestation de factures; frais de résiliation; problématique des services sms payants (mais nombre de plaintes en diminution); pratiques de vente douteuses; plaintes relatives aux services de télévision et à l'internet mobile.

Par ailleurs, si le service de médiation a effectivement enregistré une augmentation moyenne de 7,8 % du nombre de plaintes écrites, il n'en reste pas moins que cette hausse est beaucoup plus marquée chez certains opérateurs.

Le service de médiation a également souligné que les opérateurs orientent régulièrement des clients vers lui, alors que la plainte pouvait être résolue en première ligne.

Comme le souligne le service, le nombre de plaintes a doublé en six ans. Cette évolution a, bien entendu, imposé des efforts importants à son personnel afin de répondre, avec les moyens disponibles, à la charge de travail toujours croissante. Ainsi, en 2010, ce service a analysé, traité et clôturé 25 017 dossiers.

Nous ne disposons pas de statistiques sur la durée de traitement de plaintes. Il importe, néanmoins, de souligner que la durée du traitement d'une plainte est variable et dépend de plusieurs éléments: complexité du contenu, difficultés éventuelles d'obtenir des informations des opérateurs, caractère urgent de la demande.

Cela dit, le service de médiation s'efforce constamment de concilier la nécessité de traiter rapidement certaines nouvelles plaintes avec la volonté de réduire au maximum le délai d'examen de toutes les plaintes.

Je constate sur le terrain que les consommateurs sont plutôt satisfaits du service délivré par le médiateur et toute l'équipe du service de médiation pour les télécommunications.