



ombudsman



Rapport Annuel 2010

**Service de Médiation
auprès de la STIB**

Table des Matières

<u>AVANT-PROPOS</u>	3
<u>INTRODUCTION</u>	4
MISSION DU SERVICE DE MÉDIATION	4
RECEVABILITÉ DES PLAINTES	4
LE MÉDIATEUR REPRÉSENTE LE SERVICE DE MÉDIATION	5
<u>STATISTIQUES</u>	6
NOMBRE TOTAL DE PLAINTES EN 2010	6
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES PAR AN DE 1992 À 2010	6
NOMBRE DE PLAINTES PAR MOIS	7
COMMENT SE PLAINT-ON ? (PAR QUEL MOYEN ?)	8
LES PLAINTES SONT-ELLES RECEVABLES ?	10
LE PLAIGNANT REÇOIT-IL SATISFACTION ?	11
DE QUOI SE PLAINT-ON AUPRÈS DU MÉDIATEUR ?	12
<u>ANALYSE DES PLAINTES</u>	14
1. PLAINTES NE CONCERNANT PAS LES SERVICES DE LA STIB AUX USAGERS	14
1.1. VIBRATIONS ET AUTRES NUISANCES AUX RIVERAINS	14
1.2. CODE DE LA ROUTE	15
2. CONCERNE LES SERVICES DE LA STIB	28
2.1. TITRES DE TRANSPORT	28
2.2. RÉSEAU	100
2.3. AGENTS	106
2.4. VÉHICULES	111
2.5. INCOMMODITÉS, INCONFORT, VIOLENCES	112
2.6. INFORMATION, COMMUNICATION	119
<u>RECOMMANDATIONS</u>	122
<u>ÉVALUATION DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT 2009</u>	125
<u>CONCLUSION</u>	126

Avant-propos

Selon l'article 19 de l'arrêté de l'Exécutif du 30 mai 1991 :

Chaque année, au plus tard le 15 mars, le service fait rapport de ses activités. Le rapport fait état, notamment, des différentes plaintes ou type de plaintes et de la suite donnée à celles-ci, sans identifier directement ou indirectement les plaignants.

Ce rapport contient en outre un volet statistique et un volet qualitatif comprenant, notamment, les différentes suggestions du service formulées en vue de l'amélioration des relations avec la clientèle, et en faveur de la promotion des transports en commun dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Le rapport est communiqué par le service au membre de l'Exécutif qui a les Communications dans ses attributions. Celui-ci en communique la teneur à l'Exécutif, à la Société et aux membres du conseil d'administration de celle-ci ; il en dépose une copie sur le bureau du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale.

Vous avez devant vous le dix-neuvième rapport du médiateur.

Introduction

Mission du service de médiation

Le service de médiation trouve son origine dans l'article 19 de l'ordonnance du 22 novembre 1990 du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'organisation des transports en commun à Bruxelles :

Il est créé, auprès de la Société et au profit de la clientèle, un service de médiation. Ce service a pour mission :

- 1° - d'examiner toutes plaintes de la clientèle dont il est saisi et ayant trait aux activités de la Société ;*
- 2° - de s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable de différends entre la Société et la clientèle ;*
- 3° - d'émettre un avis à la Société au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé.*

L'Exécutif règle sa composition et son fonctionnement.

Recevabilité des plaintes

L'arrêté de l'Exécutif du 30 mai 1991 définit, en son article 2, alinéa 4°, ce qu'il entend par plainte : *plainte auprès de la Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles, concernant le cadre des activités de celle-ci, telles que définies dans l'ordonnance du 22 décembre 1990 relative à l'organisation des transports en commun de la Région de Bruxelles-Capitale et le cahier général des charges de la Société, à l'exclusion de tout manquement concernant des infractions au code de la route.*

L'alinéa 5° définit le plaignant comme : *tout usager des services de la Société de Transports Intercommunaux de Bruxelles ayant conclu ou désireux de conclure un contrat avec celle-ci.*

L'article 11 introduit quatre conditions de recevabilité.

En résumé, l'article 2, alinéa 4° et 5°, et l'article 11 font que **votre plainte ne sera pas recevable dans les cas suivants** :

- Vous n'êtes pas un usager de la STIB. (Exemple : un riverain se plaint du bruit du tram.)
- Votre plainte se rapporte à l'application du code de la route.
- Vous vous êtes trompé(e) d'adresse.
- Vous n'avez pas introduit de plainte à la STIB ou bien cette plainte a moins de trente jours.
- Vous n'avez pas d'intérêt personnel, par exemple vous représentez une association.
- Les faits sont trop anciens, datant de plus de trois mois avant votre plainte à la STIB.

Dans tous les cas, le service avise le plaignant de la recevabilité ou non de sa plainte.

Le médiateur représente le service de médiation

Xavier de Wilde d'Estmael exerça le premier mandat de trois ans, de novembre 1991 à novembre 1994.

Antoine Lombart lui succéda jusqu'au 30 juin 2007.

Depuis le 1^{er} juillet 2007, Jean-Pierre Reynaerts est le médiateur (par Arrêté du Gouvernement du 31 mai 2007 publié au Moniteur Belge du 22 juin 2007) et le mandat a été renouvelé pour un an s'achevant le 30 juin 2011 (par Arrêté du Gouvernement du 10 juin 2010 publié au Moniteur Belge du 29 juin 2010, erratum publié au Moniteur Belge du 12 juillet 2010).

Il est assisté par Joëlle Villers-Markey, inspectrice de direction à la STIB.

Le rapport 2010 est le quatrième rapport de la mandature Reynaerts.

Statistiques

Nombre total de plaintes en 2010

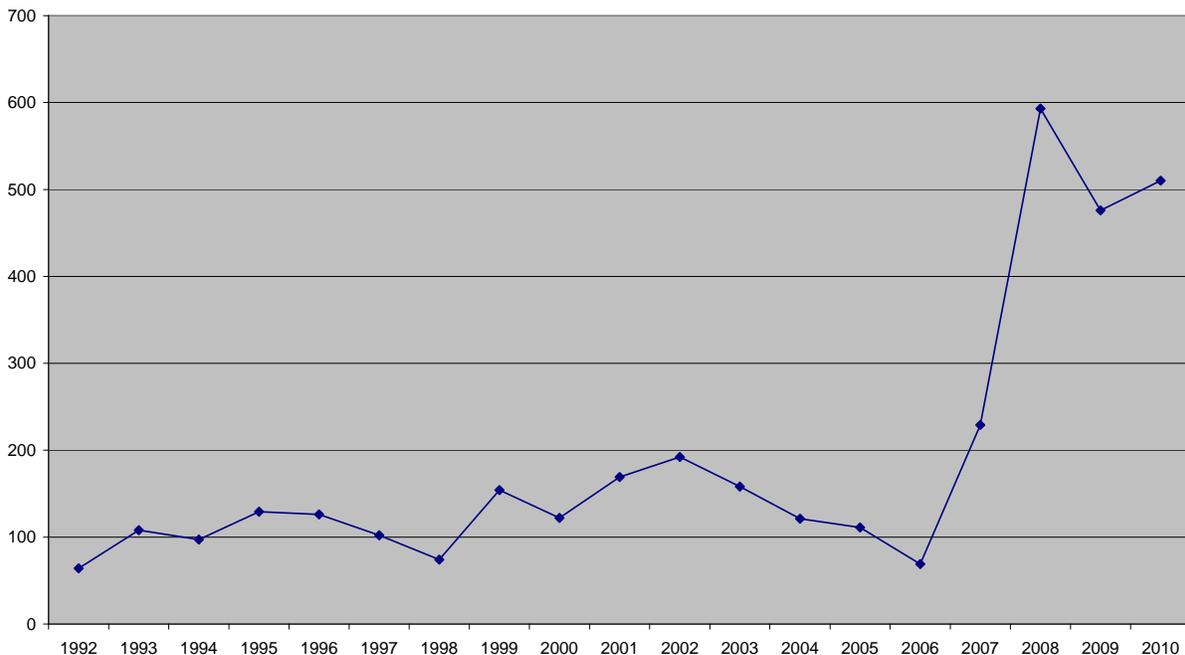
510

Les 510 plaintes reçues en 2010 ont toutes été traitées.

Évolution du nombre de plaintes par an de 1992 à 2010

1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
64	108	97	129	126	102	74	154	122	169	192	158	121	111	69	229	593	476	510

Évolution du nombre de plaintes 1992-2010



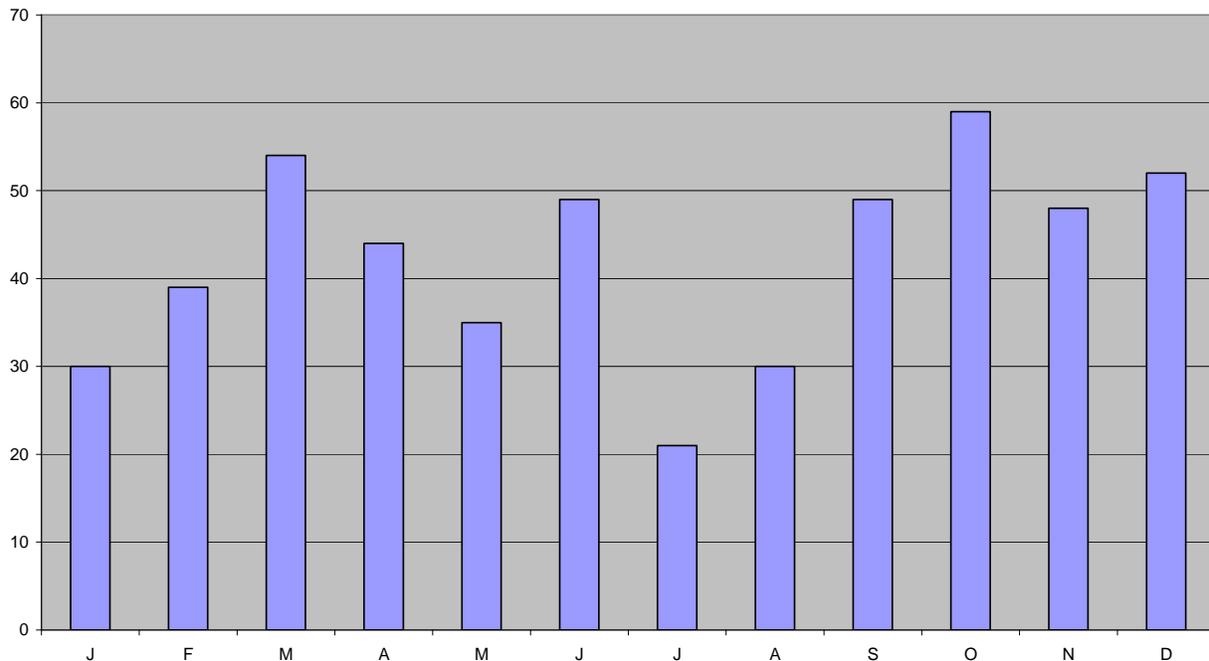
L'accroissement du nombre des plaintes à partir de 2007 trouve une explication dans la popularité de l'internet. Ce media offre la visibilité des médiateurs et la facilité du courriel.

L'année 2008 avait battu tous les records avec 593 plaintes. L'année 2010 se place au deuxième rang du classement par le nombre des plaintes, reléguant l'année 2009 au troisième rang. Pour trouver le quatrième, il faut remonter à 2002. Encore n'avait-on enregistré en 2002 que 192 plaintes, soit 38 % seulement par rapport aux 510 plaintes de 2010 ; et moins du tiers des 593 de 2008.

Nombre de plaintes par mois

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2010
30	39	54	44	35	49	21	30	49	59	48	52	510

Nombre de plaintes par mois



La pointe mensuelle se place au mois d'octobre avec 59 plaintes, bien loin du record d'octobre 2008 avec ses 102 plaintes et juste sous la pointe de mai 2009 avec ses 62 plaintes.

Les deux semestres s'équilibrent, avec 251 plaintes pour le premier et 259 pour le second. Les moyennes mensuelles de chaque semestre sont identiques, à l'unité près, avec respectivement 42 et 43 plaintes par mois. Ce n'était pas le cas en 2009 où le premier semestre avait compté pour 60 % des plaintes.

Juillet reste le mois creux avec 21 plaintes, qui était déjà le nombre des plaintes en juillet 2009.

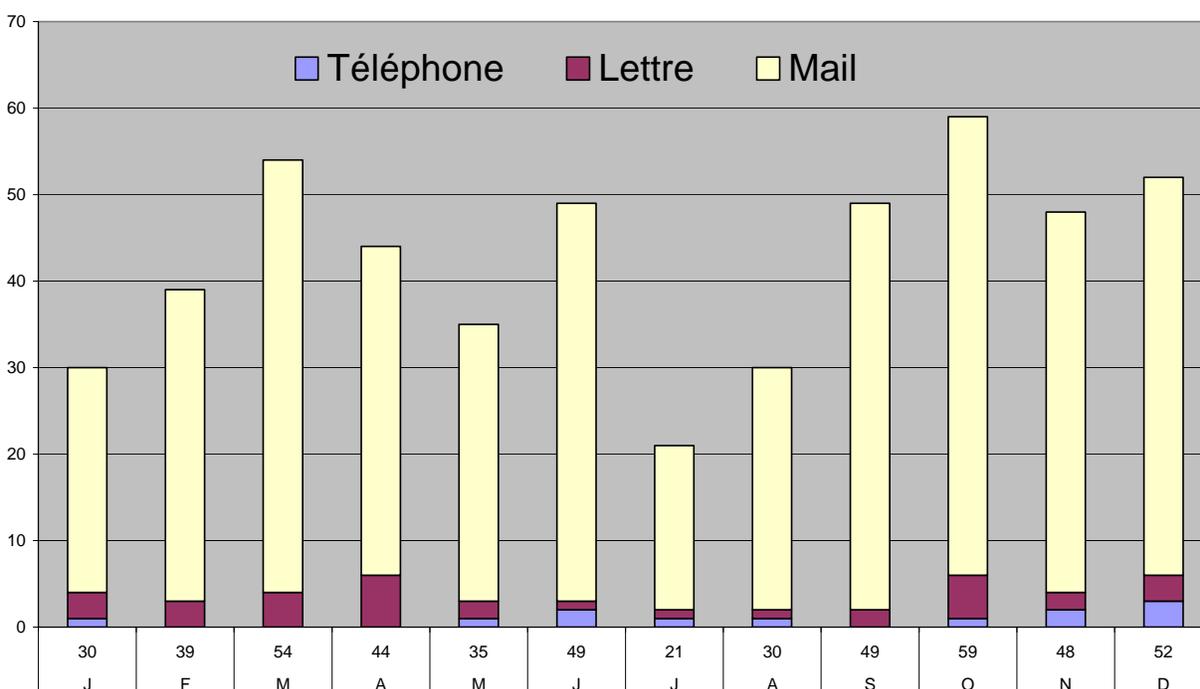
Trois mois – mars, octobre et décembre – dépassent les 50 plaintes.

Les huit autres mois comptent entre 30 et 49 plaintes, avec quatre de ces huit mois dans la tranche 30-39 et donc les quatre autres dans la tranche 40-49 plaintes.

Comment se plaint-on ? (Par quel moyen ?)

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2010
	30	39	54	44	35	49	21	30	49	59	48	52	510

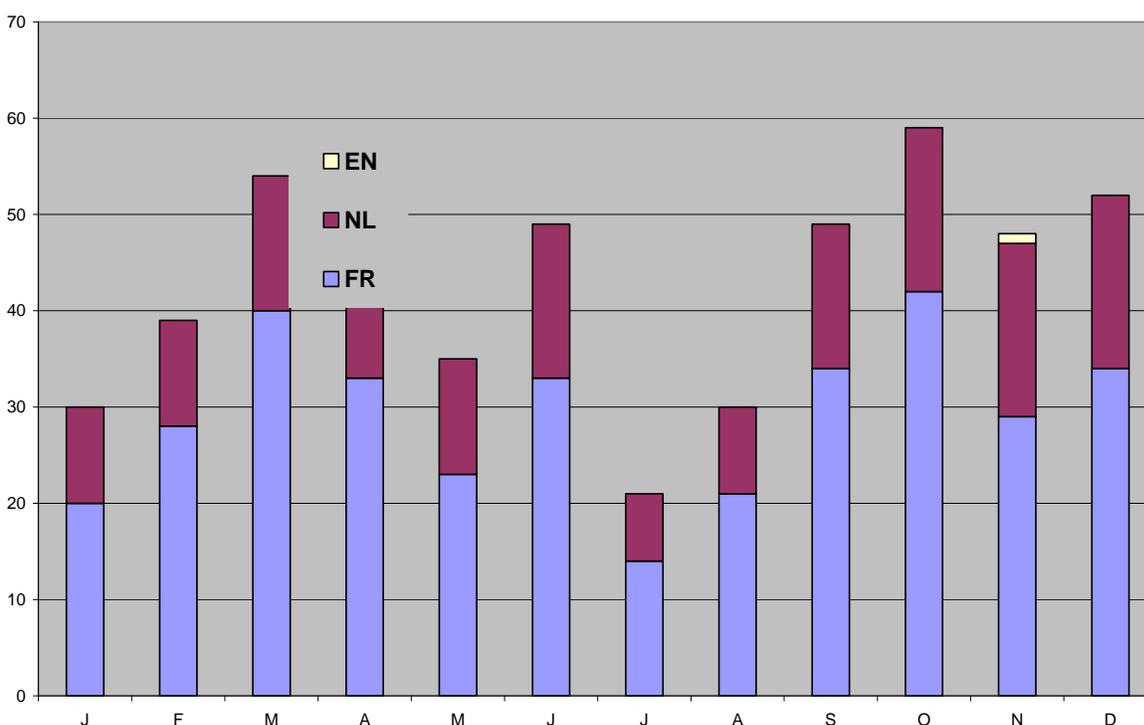
Téléphone	1	0	0	0	1	2	1	1	0	1	2	3	12
Lettre	3	3	4	6	2	1	1	1	2	5	2	3	33
Mail	26	36	50	38	32	46	19	28	47	53	44	46	465



Le courriel l'emporte de loin sur les autres moyens. Il apporte plus de 90 % des plaintes.
Pour mémoire, le fax est supprimé depuis avril 2009.

En quelle langue ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2010
FR	20	28	40	33	23	33	14	21	34	42	29	34	351
NL	10	11	14	11	12	16	7	9	15	17	18	18	158
EN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
FR %	67%	72%	74%	75%	66%	67%	67%	70%	69%	71%	60%	65%	69%
NL %	33%	28%	26%	25%	34%	33%	33%	30%	31%	29%	38%	35%	31%
EN %	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%



La proportion de plaintes en néerlandais augmente encore. De 20 % en 2007, le ratio est passé à 27 % en 2008 et à 28 % en 2009 pour atteindre les 31 % de 2010.

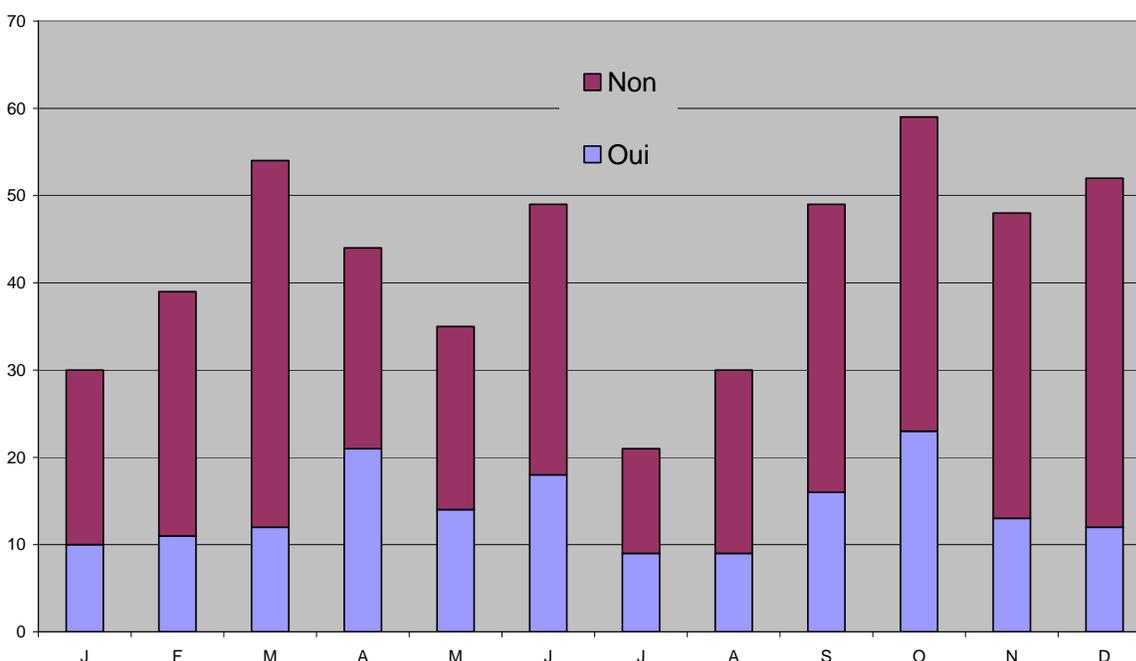
Trois sujets de plainte interviennent dans cette progression : l'acquisition des abonnements subsidiés « Quartier Latin », la nécessité d'acquiescer une carte MoBIB en plus des titres gratuits Omnipas 65+ et aussi l'emploi des langues mais dans une faible mesure.

Certes, le deuxième sujet concerne aussi les titres gratuits 65+ délivrés en Région wallonne mais cela suscite moins de plaintes.

Les plaintes sont-elles recevables ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2010
Oui	10	11	12	21	14	18	9	9	16	23	13	12	168
Non	20	28	42	23	21	31	12	21	33	36	35	40	342
Oui %	33%	28%	22%	48%	40%	37%	43%	30%	33%	39%	27%	23%	33%
Non %	67%	72%	78%	52%	60%	63%	57%	70%	67%	61%	73%	77%	67%

Plaintes recevables O/N

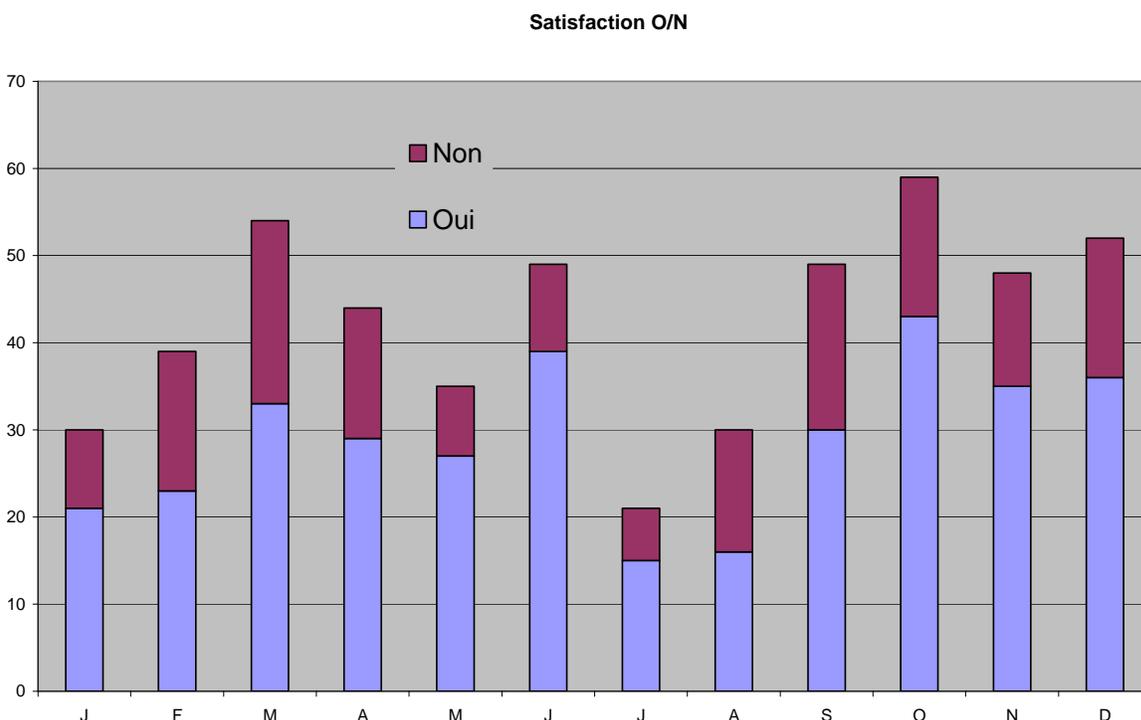


La proportion de plaintes recevables, qui était de 16 % seulement en 2007, s'est élevée à 22 % pour 2008 et à 24 % en 2009 et enfin à 33 % en 2010. Le nombre absolu de plaintes recevables est passé de 37 à 129 puis à 112 et à 168.

Par ailleurs, qu'une plainte soit irrecevable n'empêche pas que le plaignant puisse néanmoins recevoir satisfaction. Bien que rien ne l'y oblige, le médiateur tente de rendre service aussi aux plaignants dont la plainte n'est pas recevable.

Le plaignant reçoit-il satisfaction ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2010
Oui	21	23	33	29	27	39	15	16	30	43	35	36	347
Non	9	16	21	15	8	10	6	14	19	16	13	16	163
Oui %	70%	59%	61%	66%	77%	80%	71%	53%	61%	73%	73%	69%	68%
Non %	30%	41%	39%	34%	23%	20%	29%	47%	39%	27%	27%	31%	32%

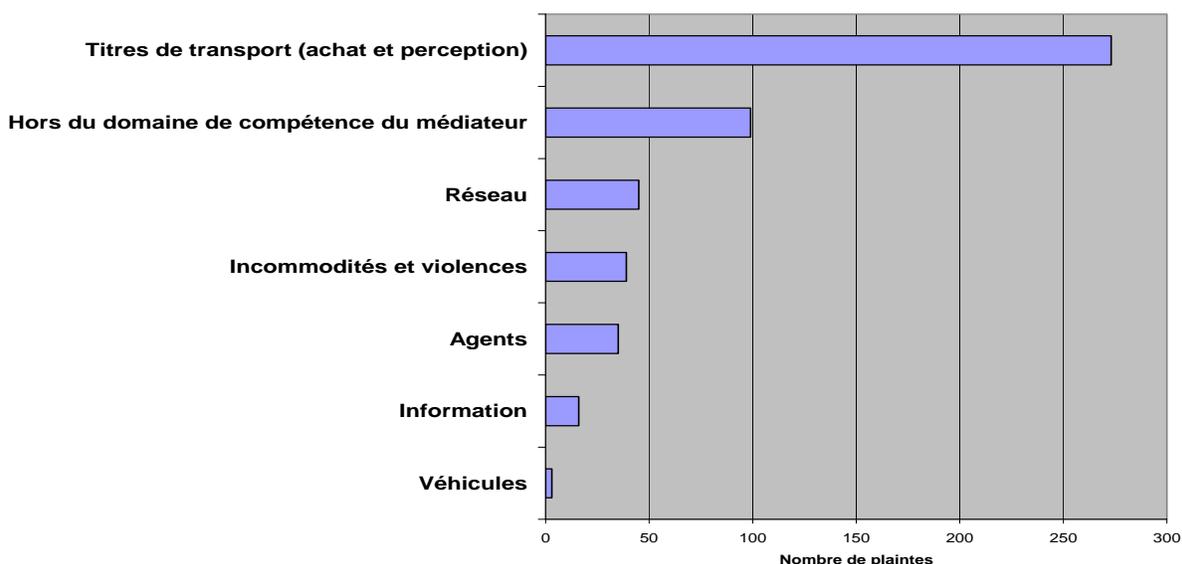


Ce sont 68 % des plaignants qui ont obtenu satisfaction en 2010. Ce taux était de 60% en 2009, de 62 % en 2008 et de 59 % en 2007.

Comme pour les années précédentes de cette mandature, il n'est pas fait de distinction entre une satisfaction partielle et une satisfaction totale. Par exemple, lorsque l'intervention du médiateur a amené la STIB à réduire une surtaxe sans l'annuler totalement, il a été considéré que le plaignant avait reçu satisfaction.

De quoi se plaint-on auprès du médiateur ?

Titres de transport (achat 111 + infractions 162)	273
Hors du domaine de compétence du médiateur	99
Réseau	45
Incommodités et violences	39
Agents	35
Information	16
Véhicules	3
	510



Les titres de transport, y compris les incidents de perception, forment 54 % des plaintes en 2010. C'est la même proportion qu'en 2008 qui avait pourtant connu une pointe par rapport aux 46 % de 2007 et aux 41 % de 2009. En y regardant de plus près, on constate que les incidents de perception sont seuls responsables de l'augmentation du nombre des plaintes de 2009 à 2010 concernant les titres de transport. En effet, le total des plaintes pour d'autres motifs que les incidents de perception est resté identique, tandis que le nombre des plaintes consécutives à des incidents de perception est près d'avoir doublé.

En dehors de la compétence du médiateur se trouvent encore 99 plaintes sur 510, soit 19 % des plaintes. C'était 23 % en 2009 et 15 % en 2008. Le nombre de plaintes concernant un autre médiateur reste remarquablement constant, à 40 plaintes en 2010 pour 43 en 2009 et 41 en 2008. Les plaintes liées au code de la route diminuent à 28 plaintes en 2010 pour 41 en 2009. Le médiateur a encore reçu 25 plaintes « diverses » pour lesquelles aucun médiateur n'est compétent.

Le réseau reste le troisième sujet de plaintes mais les plaintes de 2010 ne sont plus que 45 alors qu'il y en avait 61 en 2009 et 62 en 2008.

Les incommodités et violences de toutes sortes sont visées par 39 plaintes au lieu de 42 en 2009.

Les agents étaient encore le quatrième sujet en 2008 avec 53 plaintes. Dès 2009, il était descendu en cinquième position avec 37 plaintes. Cette tendance se poursuit, avec 35 plaintes en 2010.

De quoi se plaint-on auprès du médiateur ? Tableau des détails et de la classification

La présentation des pages précédentes est une synthèse des données agrégées à partir du tableau détaillé ci-dessous.

Code	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tot	
11100	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Bruit-vibrations-nuisances d'infrastructures
11200	1	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	5	Bruit-vibrations des véhicules
12000	3	2	1	1	4	3	1	2	4	1	3	3	28	Code de la route
13100	1	1	3	2	1	3	1	2	3	2	4	2	25	Divers
14000	1	3	5	3	3	4	1	1	1	7	4	7	40	Concerne un autre médiateur
15000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Excès de vitesse du tram
21110	2	5	7	6	1	6	4	6	13	12	3	11	76	Titre de Transport : Achat/ files, online
21120	2	5	7	4	3	4	0	2	3	9	4	2	45	Titre de Transport : Achat/ réduction
21210	2	1	0	2	1	2	1	1	2	3	0	0	15	TT : Rembourser solde abo
21220	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	TT : Rembourser oblitérations
21230	0	2	3	3	3	2	1	1	0	2	1	2	20	TT : Rembourser / défaut
21240	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	5	TT : Rembourser titre avalé
21310	6	4	5	10	7	7	3	5	5	8	12	2	74	TT : Incident / Erreur ou défaut
21320	0	1	2	5	3	3	0	1	0	0	0	1	16	TT : Incident / Perte, vol, oubli
21330	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	TT : Incident / Présent dans les installations
21340	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	TT : Incident / Contestation de la répétitivité
21350	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	TT : Incident / Contestation des frais
21360	0	0	2	4	0	1	1	1	3	3	0	4	19	TT : Incident / Recouvrement
22100	7	2	9	1	2	3	2	1	2	2	4	6	41	Réseau : horaires et lignes (y. c. attestations)
22200	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	4	Réseau : arrêts
23100	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	5	Agent : Ne s'est pas arrêté
23200	0	1	2	1	2	1	0	0	0	1	1	2	11	Agent : Manière de conduire (y.c. gsm)
23300	0	0	0	0	1	2	0	1	2	1	1	4	12	Agent : Propos désagréables ou maltraitance
23400	0	2	1	0	0	0	2	0	1	1	0	0	7	Agent : Portes
24000	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	Véhicules
25100	0	0	1	0	0	0	0	2	0	1	3	2	9	Incommodités, violences: Propreté+infrastr.
25200	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	3	Incommodités, violences: Pertes+dommages
25310	0	2	2	0	1	2	1	0	0	0	1	1	10	Incommodités, violences: Chutes
25320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Incommodités, violences: Suicides
25400	2	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	7	Incommodités, violences: Agressions
25500	0	2	1	0	0	1	0	0	4	0	2	0	10	Incommodités, violences: Autres
26100	1	1	0	0	3	0	0	1	2	1	2	0	11	Information : Statique
26200	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	5	Information : Dynamique (incidents)

510

(TT := Titre de Transport)

La partie « Analyse des plaintes » du rapport est organisée selon la classification de la colonne de gauche du tableau.

Analyse des plaintes

1. *Plaintes ne concernant pas les services de la STIB aux usagers*

Ces plaintes sont irrecevables. Le médiateur en informe le plaignant.

1.1. Vibrations et autres nuisances aux riverains

1.1.1. Vibrations et autres nuisances attribuées aux installations

Il n'y a plus eu de plainte concernant les vibrations provenant des escalators

1.1.1.1. Vibrations attribuées aux tendeurs des fils de trolley

03023

Monsieur D se plaint des vibrations engendrées par un support de caténaire fixé sur la façade de son immeuble. La plainte n'est pas recevable du fait qu'elle n'émane pas d'un usager. Le médiateur transmet à la Direction infrastructure qui donne suite. Monsieur D remercie.

1.1.2. Bruit et vibrations attribués aux véhicules

01022

Madame S se plaint des bruits et vibrations provoqués par le passage du tram 51. La plainte n'est pas recevable car elle n'émane pas d'un usager. Le courriel est transmis au département Infrastructures de la STIB.

02031

Monsieur P se plaint des vibrations engendrées par le passage des trams. La plainte n'est pas recevable car elle n'émane pas d'un usager.

06038

Monsieur C se plaint de bruits et vibrations provenant du passage des trams à proximité de son immeuble. La plainte n'est pas recevable car elle n'émane pas d'un usager. Le médiateur transmet cependant au service concerné de la STIB. Ce service indique qu'une intervention d'entretien est prévue, qui pourra atténuer les vibrations signalées.

08005

Madame M est riveraine de la rue du Duc. Elle se plaint de la circulation des trams 39 et 44 dans la rue. Le médiateur n'est compétent que pour les plaintes des usagers des services de la STIB. La plainte n'est pas recevable.

08008

Il s'agit d'une pétition de riverains concernant le passage des véhicules de la STIB dans leur quartier résidentiel. Le médiateur n'est pas compétent pour les plaintes de riverains. La plainte est irrecevable.

1.2. Code de la route

Les plaintes concernant des manquements au règlement sur la circulation routière sont exclues de la compétence du médiateur.

1.2.1. Conflits avec des usagers faibles

1.2.1.1. Traversée des voies de tram

La STIB a abondamment communiqué à ce sujet, notamment par une campagne d'affichage en ville et sur les trams. Le piéton n'a absolument pas la priorité sur le tram. Le tram n'est d'ailleurs pas soumis au Code de la Route (art.1 du Code). La raison en est que les véhicules sur rails n'ont pas la même capacité de freinage. En revanche, le règlement interne de la STIB impose aux conducteurs d'être prudents à l'approche des piétons et de les avertir dans certaines circonstances. Les passages piétons sont progressivement complétés ou remplacés par des marquages spécifiques lorsqu'ils traversent des voies de tram.

Ce sujet n'a donné lieu à aucune plainte auprès du médiateur en 2010.

1.2.1.2. Piétons - bus

07018

Monsieur C se plaint de la conduite dangereuse d'un chauffeur de bus qui a failli le renverser. Les manquements à la réglementation sur la circulation routière sont exclus de la compétence du médiateur. La plainte au médiateur n'est donc pas recevable.

1.2.1.3. Cyclistes - bus

06006

08022

09028

Les trois plaintes portent sur la conduite dangereuse d'un chauffeur de bus vis-à-vis des cyclistes. Le médiateur n'est pas compétent pour les plaintes relatives à des manquements au règlement sur la circulation routière. Par conséquent, ces plaintes ne sont pas recevables.

1.2.2. Conflits avec des automobilistes

1.2.2.1. Collisions avec des automobiles

01012

Une société de location de véhicules contacte le médiateur suite à une collision entre un de ses semi-remorques et un tram de la STIB. Le médiateur l'informe que les questions relatives au Code de la Route sont exclues de sa compétence et il conseille de s'adresser au service du Contentieux de la STIB.

01024

Dans un dossier de roulage qui l'oppose à la STIB, Madame M met les assureurs de cette dernière en cause. Le médiateur n'est pas compétent pour les matières qui ressortent du Code de la Route.

11001

11023

12036

Ces trois plaintes portent sur l'endommagement d'un rétroviseur par un véhicule de la STIB. Ces plaintes ne sont pas recevables. En premier lieu, il ne s'agit pas d'une plainte d'un usager des services de la STIB. En second, la plainte concerne un manquement au Code de la Route. Ce sont deux motifs d'irrecevabilité. Lorsque le plaignant donne son accord, le médiateur transmet au service du Contentieux de la STIB.

1.2.2.2. Pro Justitia dressés par des agents de la STIB dans le cadre du Code de la Route

01018

Monsieur K conteste un pro-justitia qui lui a été dressé par la STIB dans une affaire de roulage. Sa plainte n'est pas recevable étant donné que le médiateur n'est pas compétent en matière d'infractions au Code de la Route.

03034

Monsieur B s'est garé sur un emplacement de la STIB. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager des services de la STIB.

04001

Madame V s'est fait verbaliser par les agents de la STIB parce qu'elle circulait sur une bande bus. Sa plainte n'est pas recevable étant donné qu'il s'agit d'une infraction au Code de la Route.

06026

Monsieur B a circulé sur une bande bus dans le but de dégager un carrefour. Il conteste le procès-verbal. Sa plainte au médiateur n'est pas recevable, les plaintes portant sur des manquements au règlement sur la circulation routière étant exclues de la compétence du médiateur. En outre, ce n'est pas une plainte d'un usager des services de la STIB.

08006

Monsieur P a garé son véhicule à moins de 15 m d'un poteau d'arrêt de bus. Il conteste le procès-verbal de l'infraction. Le médiateur n'est pas compétent pour les plaintes des usagers de la route. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur rappelle les moyens de contester un procès-verbal.

09024

Monsieur M a garé son véhicule sur un arrêt de bus. Il reconnaît l'infraction mais il demande que le dossier ne soit pas communiqué au Parquet. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur n'est pas compétent pour les questions concernant le Code de la Route.

11039

La voiture de Monsieur D était garée trop près des voies du tram, en infraction au règlement sur la police de la circulation routière. La voiture a été enlevée vers la fourrière. La voiture est endommagée.

Monsieur D s'en est plaint à la STIB. Il n'a pas obtenu satisfaction. L'objet de la plainte n'est pas du ressort du médiateur. La plainte de Monsieur D n'est pas recevable.

12003

Malgré un marquage au sol, Monsieur M a garé un véhicule de location à moins de 15 mètres d'un panneau indiquant un arrêt d'autobus. Il s'est fait verbaliser. Il demande de classer le pro-justitia sans suite. Outre que la plainte ne concerne pas les services de la STIB à ses usagers, elle porte sur un manquement au Code de la Route. Par conséquent, elle n'est pas recevable par le médiateur.

Monsieur M devra envoyer le formulaire de contestation à la STIB, service de Gestion Administrative des Infractions.

12034

Le fils de Monsieur D s'est fait verbaliser parce qu'il avait garé son véhicule sur un arrêt de bus.

La plainte de Monsieur D n'est pas recevable étant donné qu'elle concerne le Code de la Route.

1.2.2.3. Règlements communaux de stationnement

05003

Monsieur R s'étonne que le parking soit devenu payant entre les stations de métro Erasme et Eddy Merckx. La plainte n'est pas recevable étant donné que le médiateur n'est pas compétent pour les questions qui relèvent du Code de la Route. En outre, c'est l'administration communale qui décide du règlement des stationnements. Le médiateur indique cependant à Monsieur R qu'il existe un parking gratuit à la station Ceria. Monsieur R, qui l'ignorait, remercie.

05030

Madame S se plaint de la difficulté de garer son auto aux abords des stations de métro Erasme et Eddy Merckx. Sa plainte n'est pas recevable étant donné que le médiateur n'est pas compétent en ce qui concerne le Code de la Route. Le médiateur lui indique cependant qu'il existe un parking gratuit à la station Ceria.

09040

Monsieur B se plaint de la création d'une bande bus dans sa rue, supprimant la zone de livraison qui servait à son commerce. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager.

Monsieur B pourra s'adresser au Collège des Bourgmestre et Échevins de sa commune.

Le médiateur attire l'attention de Monsieur B sur le fait qu'une zone de livraison – ou toute autre partie du domaine public – n'est pas réservée à un particulier ou à une entreprise. Donc, plutôt que d'insister sur le rétablissement de la zone de livraison supprimée, Monsieur B demandera une nouvelle zone à proximité.

1.2.2.4. Conflits entre automobilistes et chauffeurs de bus

02015

02024

Dans ces deux cas, un bus était en panne devant le garage du plaignant. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

05022

Monsieur D se plaint de la conduite dangereuse de certains chauffeurs de bus. Les questions concernant le Code de la Route sont exclues de la compétence du médiateur.

09009

Madame C se plaint au médiateur d'un incident avec un chauffeur de la ligne 64. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

1.2.2.5. Infrastructures routières

Il n'y a pas de plaintes sous cette rubrique en 2010.

1.2.2.6. Autres plaintes d'automobilistes

06003

Monsieur M demande l'intervention du médiateur dans un dossier concernant un stationnement interdit. Le médiateur est compétent pour les plaintes des usagers des services de la STIB exclusivement. La plainte n'est pas recevable.

05033

Monsieur C demande l'intervention du médiateur pour obtenir le témoignage d'un chauffeur de bus dans le cadre d'un accident de circulation où le bus n'était pas impliqué. Les questions ayant trait au Code de la Route sont exclues de la compétence du médiateur. Le médiateur communique les coordonnées du service du Contentieux.

10050

Un courtier d'assurances demande qu'un chauffeur de bus témoigne dans le cadre d'un accident de la circulation. Les accidents de la circulation sont exclus de la compétence du médiateur. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur transmet au service du Contentieux de la STIB.

1.3. Divers

1.3.1. Plaintes concernant les Ressources Humaines de la STIB

03022

Un agent de la STIB est en conflit avec un employé des Ressources Humaines. La compétence du médiateur se limite aux plaintes des usagers.

07005

Monsieur M, qui a travaillé pour la STIB, demande des renseignements administratifs concernant son dossier de pension. Ce n'est pas une plainte recevable.

Le médiateur lui indique où s'adresser. Monsieur M remercie.

11044

Madame L fait état de dettes que son ex-époux aurait envers elle. Comme la plainte ne concerne pas les services de la STIB aux usagers, elle n'est pas recevable.

1.3.2. Plainte sur la STIB en général

03003

Monsieur A demande des éclaircissements sur les dépenses de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03007

Monsieur G se plaint du niveau de recrutement des agents de sécurité de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

1.3.3. Contestation d'une amende administrative

Le recours s'exerce auprès d'un fonctionnaire délégué de la Région de Bruxelles-Capitale.

08009

Monsieur B a introduit une plainte par téléphone. Celle-ci porte sur trois procès-verbaux d'infraction de la même date et qui donnent lieu à trois amendes administratives. Dans ce cas, l'amende est décidée par le fonctionnaire désigné à cet effet par la Région. Le contrevenant peut transmettre ses remarques et/ou sa demande d'être entendu dans un délai d'un mois suivant la notification du procès-verbal. Le fonctionnaire compétent prend la décision au plus tôt un mois après notification du procès-verbal; au plus tôt une semaine après la date à laquelle l'intéressé a été invité à être entendu ou a été entendu. (Arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007.)

Le recours s'exerce auprès du tribunal de police. (Art. 18bis §3 de l'ordonnance du 12 novembre 1990 relative à l'organisation des transports en commun dans la Région de Bruxelles-Capitale, modifiée le 19 avril 2007.)

Le médiateur informe Monsieur B que cette matière est hors de la compétence du médiateur auprès de la STIB, et qu'il lui reste loisible de reprendre contact avec le fonctionnaire compétent de la Région.

1.3.4. Plaintes destinées au Département Médiation du SPF Économie

01003

Monsieur C se plaint d'un défaut de fonctionnement d'un appareil électroménager. Le médiateur lui conseille de s'adresser au SPF Économie.

04017

Madame V a un problème avec un installateur de véranda qui est tombé en déconfiture. Sa plainte n'est pas recevable par le médiateur de la STIB.

04028

Monsieur G se plaint d'un hôtelier bruxellois. Sa plainte n'est pas recevable. Le médiateur donne quelques conseils à Monsieur G.

05002

Madame S a acheté un vélomoteur qui présente un vice. La plainte ne concerne pas la STIB. Le médiateur conseille de s'adresser au SPF Économie.

06009

Monsieur D a acheté un fauteuil qui présente un défaut et l'achat est encore sous garantie. Le vendeur soutient que la garantie ne peut jouer que si l'acheteur remplace par un modèle plus cher. La plainte ne concerne pas la STIB. Le médiateur conseille de s'adresser au Service Public Fédéral Économie.

06020

Madame V a acheté un véhicule d'occasion qui lui occasionne des frais de réparation. La plainte ne concerne pas la STIB. Le médiateur lui indique où s'adresser.

09005

Madame F a acheté un vélo électrique qui lui pose problèmes. La plainte ne concerne pas la STIB. Le médiateur fournit les coordonnées du SPF Économie.

09017

Monsieur D refuse de payer la réparation d'un PC qui se trouve toujours sous garantie. La plainte ne concerne pas la STIB. Le médiateur fournit à Monsieur D les coordonnées du SPF Économie.

12035

Madame V a un litige avec son garagiste. La plainte n'est pas recevable. Hors médiation, il lui est conseillé de s'adresser au FOD économie.

1.3.9. Divers autres

02022

Monsieur P a été le témoin d'un accident qui a causé l'incendie d'une voiture sur les voies du tram. La plainte qui n'émane pas d'un usager n'est pas recevable.

04037

Monsieur P se plaint de la configuration d'un chantier. Bien que sa plainte ne soit pas recevable étant donné qu'elle n'émane pas d'un usager de la STIB, le médiateur transmet cependant au département Infrastructures de la STIB qui intervient d'urgence.

06008

Madame U s'adresse oralement au médiateur. Un cousin lui sert d'interprète. Un jugement de 2003 a condamné Madame U et son époux à verser chacun une indemnité de plus de 500 euros à un contrôleur de la STIB.

Madame U, qui est en passe de trouver un emploi, se plaint de ne pas obtenir un certificat de bonne vie et mœurs parce qu'elle n'a pas pu prouver qu'elle a bien payé l'indemnité au contrôleur. Elle souhaite contacter le contrôleur. Elle produit un extrait de compte reprenant deux versements de plus de 500 euros mais sans mention du destinataire.

Le médiateur doit se dessaisir étant donné qu'il y a eu jugement. En outre, il ne peut pas considérer qu'il s'agit d'une plainte au sujet des services de la STIB. La plainte n'est pas recevable.

08016

Madame W demande s'il est bien exact que, pour circuler sur la voie publique, une grue et un bulldozer doivent être immatriculés. Il ne s'agit pas d'une plainte concernant la STIB. Le médiateur oriente Madame W vers le SPF Mobilité.

09021

Monsieur V expose un litige concernant l'assurance annulation d'un voyage. La plainte ne concerne pas la STIB. Le médiateur donne cependant différentes pistes selon que le contrat aurait été conclu en Belgique ou non.

10006

Madame D est menacée par téléphone. Sa plainte n'est pas recevable étant donné qu'elle ne concerne pas la STIB.

10044

Madame C s'adresse au médiateur à propos d'une expertise d'immeuble dans le cadre d'un chantier. Il ne s'agit donc pas de la plainte d'un usager des services de la STIB. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur indique où s'adresser.

11005

Monsieur P se plaint de n'avoir toujours pas de réponse à sa demande de réparation des potelets boulevard Wahis. Sa plainte n'est pas recevable étant donné qu'elle ne concerne pas les services de la STIB à ses usagers.

11009

Monsieur G a rencontré un souci avec le service de taxis Collecto. Collecto n'est pas un service de la STIB. La plainte n'est pas recevable. Étant donné qu'elle ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

11042

Mademoiselle J adresse une plainte à l'encontre d'un magasin qui a refusé un service à sa grand-mère. La plainte de Mademoiselle J ne concernant pas la STIB, elle n'est pas recevable. Le médiateur suggère de s'adresser directement à la direction du magasin.

12027

Monsieur DW se plaint d'infiltrations dans l'immeuble qu'il loue. La plainte ne concerne pas la STIB. Elle n'est pas recevable. Le médiateur regrette de ne pas pouvoir aider le plaignant.

1.4. Plaintes destinées à d'autres ombudsmans

Chaque médiateur reçoit des plaintes qui ne lui sont pas destinées.
Le médiateur auprès de la STIB a reçu 40 plaintes destinées à d'autres médiateurs et ombudsmans.

Si l'état de la plainte le permet, le médiateur de la STIB transmet directement à son collègue. Sinon, il oriente le plaignant.

1.4.1. Médiateur fédéral

03021

Monsieur W s'inquiète de la procédure de mise en circulation de vélomoteurs d'occasion. Cela ne concerne pas la STIB. La question est du ressort du Service Public Fédéral Mobilité. Le médiateur fournit les coordonnées du médiateur fédéral.

06013

Un avocat s'adresse au médiateur dans le but de faire prolonger le permis de séjour de ses clients. La plainte ne concerne pas la STIB. Le médiateur rappelle les coordonnées du médiateur fédéral.

08011

Monsieur W, dont le motorhome a été volé puis retrouvé, se plaint du fait qu'il ne lui a pas été restitué. La plainte ne concerne pas la STIB. Le médiateur lui communique les coordonnées de son collègue, le médiateur fédéral néerlandophone.

12047

L'épouse de Monsieur G, ressortissante des Philippines, n'obtient pas le visa pour le rejoindre en Belgique. La plainte de Monsieur G ne concerne pas la STIB. Elle n'est pas recevable. Le médiateur fournit les coordonnées du collègue des médiateurs fédéraux.

1.4.2. Médiateur flamand

02009

Madame M a été mise en demeure suite à une surtaxe encourue par son fils sur le réseau De Lijn. La plainte qui ne concerne pas la STIB n'est pas recevable. Le médiateur conseille à Madame M de s'adresser à son collègue le Vlaamse ombudsman.

02036

Madame V expose son litige avec le CPAS de Coxyde. Le médiateur de la STIB n'est pas compétent. Il transmet le dossier au Vlaamse Ombudsman.

10031

Madame L se plaint d'un incident sur un autobus De Lijn. La plainte ne concerne pas la STIB. Elle n'est pas recevable.
Le médiateur indique cependant les moyens de se plaindre auprès de De Lijn et ensuite, si la réponse De Lijn ne donne pas satisfaction, auprès du Vlaamse Ombudsman.

11004

Madame V signale que son fils est titulaire de deux BuzzyPass De Lijn. Elle demande le remboursement de l'un des deux. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle ne concerne pas la STIB. Hors médiation, il lui est suggéré de s'adresser à De Lijn.

11036

Le fils de Monsieur J a perdu son BuzzyPass et sa carte d'identité. Il s'est présenté chez De Lijn pour établir un duplicata. Cela n'a pas pu être fait parce qu'il n'était pas en possession de la déclaration de vol. La plainte ne concerne pas la STIB.

Le médiateur fournit les coordonnées de De Lijn et de son collègue le Vlaamse Ombudsman.

12008

Monsieur V conteste une surtaxe encourue sur les lignes De Lijn. Sa plainte n'est pas recevable puisqu'elle ne concerne pas la STIB. Le médiateur fournit à Monsieur V les coordonnées de son collègue le Vlaams Ombudsman, à qui il fait copie. Le Vlaamse Ombudsman accuse réception.

12021

Madame K se plaint de la manière de conduire dangereuse d'un chauffeur de De Lijn.

Sa plainte n'est pas recevable. Le médiateur lui fournit les coordonnées de son collègue, le Vlaamse Ombudsman.

1.4.3. Médiateur de la Communauté française

05006

La fille de Monsieur M, qui est domiciliée à Bruxelles, comptait sur un subside de la Région wallonne pour financer un séjour d'études à l'étranger après ses études secondaires. La plainte ne concerne pas la STIB.

Le médiateur fournit à Monsieur M les coordonnées de sa collègue de la Communauté française.

1.4.4. Médiateurs locaux

10027

La voiture de Madame S a été remorquée suite à des travaux dans sa rue. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager. Le médiateur lui communique les coordonnées de sa collègue de la Ville de Leuven.

1.4.5. Médiateur national d'un autre État

01017

Madame T est finnoise, diplômée en Finlande. Elle attend les équivalences afin de pouvoir postuler en Hollande. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager de la STIB. Hors médiation les coordonnées du médiateur des Pays-Bas lui sont fournies.

1.4.6. Médiateur des Pensions

03026

Monsieur V n'est pas satisfait du montant de sa pension. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle ne concerne pas les services de la STIB. Le médiateur communique les coordonnées de son collègue Médiateur des Pensions. En même temps il transmet lui-même le dossier à ce dernier.

04026

Madame G s'inquiète de son dossier de pension. Sa plainte n'est pas recevable. Le médiateur lui fournit les coordonnées de son collègue des Pensions.

1.4.7. Médiateur de la SNCB

02038

Monsieur R signale un problème au niveau de la correspondance des trains entre Saint-Nicolas et Termonde. Le médiateur lui conseille de s'adresser à son collègue des Chemins de Fer.

03016

Monsieur M désire acheter un tronçon d'une voie désaffectée de la SNCB. Le médiateur lui conseille de s'adresser soit à son collègue de la SNCB, soit à Infrabel.

07006

Monsieur T se plaint de différents problèmes sur le réseau de la SNCB. La plainte ne concerne pas la STIB.

Le médiateur conseille de s'adresser à son collègue de la SNCB.

12019

Monsieur B conteste une surtaxe de la SNCB. Le médiateur fournit les coordonnées de son collègue de la SNCB, à qui il fait copie.

1.4.8. Médiateur du Secteur Postal

04015

Monsieur F se plaint qu'un courrier qu'il adressait à sa mère n'est pas parvenu à destination. Sa plainte n'est pas recevable, elle concerne le médiateur auprès des Services Postaux.

06016

Monsieur W se plaint de recevoir des offres commerciales qu'il n'a pas sollicitées. Il soupçonne que la poste aurait transmis ses coordonnées à des tiers. La plainte ne concerne pas la STIB. Elle n'est pas recevable. Le médiateur transmet à son collègue auprès des Services Postaux.

09011

Monsieur M se plaint de la poste. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle ne concerne pas la STIB. Le médiateur communique les coordonnées de son collègue auprès des Services Postaux..

10036

Monsieur K a envoyé un colis postal qui n'est jamais arrivé à destination. La plainte ne concerne pas la STIB. Elle n'est donc pas recevable.

Le médiateur transmet à sa collègue néerlandophone auprès des Services Postaux.

10055

Madame V se plaint que le pli urgent qu'elle a envoyé à Paris n'est toujours pas arrivé. Sa plainte n'est pas recevable. Le médiateur lui fournit les coordonnées de sa collègue auprès des services postaux.

11033

La poste ne délivre plus à Monsieur D le journal auquel il est abonné. Sa plainte n'est pas recevable. Le médiateur lui fournit les coordonnées de sa collègue auprès des Services Postaux.

12012

Les avis mortuaires que Monsieur B a envoyés, suite au décès de son frère, ne sont pas arrivés à temps. La plainte de Monsieur B n'est pas recevable. Le médiateur fournit les coordonnées de sa collègue du Secteur Postal.

12013

Monsieur S se plaint de n'avoir pas reçu copie d'un pro justitia en matière de roulage. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne un autre médiateur. Le médiateur lui fournit les coordonnées de son collègue auprès de son collègue auprès des Services Postaux.

1.4.9. Médiateur des Télécommunications

06004

Monsieur V introduit une plainte qui concerne un opérateur de téléphonie mobile. Le médiateur fournit les coordonnées de son collègue des Télécommunications.

06028

Monsieur L se plaint de ce qu'un opérateur de téléphonie lui impose un service. Sa plainte n'est pas recevable.

Le médiateur communique les coordonnées de son collègue des Télécommunications.

10024

En même temps que le raccordement à l'internet, Madame K a acquis un ordinateur par l'intermédiaire du fournisseur d'accès. Madame K n'est pas satisfaite de l'ordinateur qui ne correspond pas exactement aux spécifications annoncées. Sa plainte n'est pas recevable car elle ne concerne pas la STIB.

Le médiateur fournit les coordonnées de son collègue, le médiateur des Télécommunications.

10045

Monsieur W a des soucis avec Belgacom. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur fournit les coordonnées de son collègue des Télécommunications.

12026

Madame D a un problème à régler de toute urgence concernant des factures Proximus.

Le médiateur lui transmet les coordonnées de son collègue des Télécommunications.

1.4.10. Médiateur de l'Énergie

10054

Monsieur F se plaint du changement de procédure de facturation chez Electrabel. Sa plainte n'est pas recevable. Le médiateur lui fournit les coordonnées de son collègue, le médiateur de l'Énergie.

1.4.11. Médiateur des Banques

03040

Madame C demande des renseignements concernant un prêt bancaire. Le médiateur transmet à sa collègue des Banques.

03042

Monsieur W est en conflit avec sa banque. Sa plainte n'est pas recevable. Le médiateur lui communique les coordonnées de sa collègue des Banques.

05009

Monsieur B contacte le médiateur dans le cadre d'un litige bancaire. Sa plainte n'est pas recevable. Le médiateur lui fournit les coordonnées de sa collègue, la médiatrice des Banques.

05021

Monsieur M a fait un placement sur les conseils de son banquier et il s'inquiète des risques. Pour le médiateur auprès de la STIB, ce n'est pas une plainte recevable. Le médiateur donne les coordonnées de sa collègue des Banques.

11040

Monsieur G se plaint d'un retrait effectué par un tiers sur un compte bancaire qu'il avait pourtant fait bloquer. La plainte ne concernant pas la STIB, elle n'est pas recevable. Le médiateur fournit à Monsieur G les coordonnées de sa collègue auprès des Banques.

2. Concerne les services de la STIB

2.1. Titres de transport

2.1.1. Acquisition

2.1.1.1. Difficulté d'acquérir un titre

01005

L'enfant de Monsieur N est âgée de 6 ans. Son abonnement gratuit est inscrit sur une carte MoBIB. Monsieur N a payé les 5 euros exigés pour la carte. L'enfant est tombé et la carte a été abimée. Monsieur N a dû payer 10 euro pour le remplacement de la carte. Il conteste le fait d'avoir déboursé 15 euro au total pour un abonnement gratuit. La plainte est recevable.

Le médiateur informe Monsieur N que les frais de duplicata des cartes MoBIB sont déterminés par l'Arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs et que, par conséquent, la STIB ne fait qu'appliquer ces dispositions et qu'elle y est tenue. Monsieur N prend la peine de remercier le médiateur pour ces explications.

01019

Monsieur T, qui est un abonné mensuel fidèle depuis de nombreuses années, s'est décidé à acheter un abonnement annuel. Nous sommes en janvier 2010. Monsieur T souhaite acheter un abonnement annuel avant l'augmentation du 1er février. Mais la STIB le lui refuse parce qu'il a un abonnement mensuel en cours pour janvier. Il ne pourra acheter qu'un abonnement valable à partir de février, au nouveau tarif. La STIB motive ce refus parce qu'elle ne peut pas vendre deux fois le même service qui consiste à transporter le client en janvier. La plainte est recevable.

Le médiateur constate une anomalie dans le processus de vente. La STIB accepte, à titre exceptionnel, de rembourser la différence entre les tarifs d'abonnement annuel.

01027

Madame L demande le remboursement d'un abonnement scolaire subsidié par la Communauté française. Ce titre a été acheté pour son fils qui, suite à un changement d'orientation, n'en a plus l'usage. Sa plainte est recevable.

Le médiateur indique à Madame L les motifs qui fondent le refus de rembourser. En note de bas de page de l'attestation à remplir par l'établissement, sous le double en-tête de la STIB et de la Communauté française, figure la mention "L'abonnement ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement." Une autre note se trouve à la page 13 du dépliant de la STIB sur les abonnements scolaires. Le dépliant se laisse télécharger du site www.stib.be. Cette autre note, qui porte sur les conditions de remboursement des abonnements scolaires en général, exclut les abonnements scolaires ayant bénéficié de la ristourne Communauté française. Plus généralement, rien n'oblige à rembourser un titre de transport – ou tout autre article - que le client aurait acheté par erreur. Un remboursement pourrait se faire à titre de geste commercial, mais il faudrait des circonstances particulières qui mettraient la STIB en cause. Le médiateur conclut que la plainte, quoique recevable, n'est pas fondée. L'équité veut que la motivation d'un remboursement soit opposable aux tiers qui, eux, n'auraient pas eu satisfaction. Le principe d'équité s'impose au médiateur. En vertu du principe d'équité il ne peut pas proposer à la STIB de rembourser.

02010

L'employeur de Madame L fournit un abonnement STIB aux membres de son personnel. Madame L n'a pas reçu le sien. Son employeur lui conseille de s'adresser à la STIB. Le département Relations clientèle répond à Madame L que le document a plus que probablement été égaré à la poste. Madame L pourra retirer gratuitement un duplicata « perdu poste » dans une Bootik. Madame L se présente à la Bootik de la Gare du Midi où elle n'est pas servie. Elle demande que le duplicata lui soit envoyé par la poste. La STIB refuse. La plainte est recevable.

L'enquête démontre que l'employeur a bien reçu le titre de transport destiné à Madame L puisqu'un accusé de réception a été signé. Dès lors, ni la STIB ni la poste ne sont en cause. Par ailleurs, la STIB n'envoie pas de duplicata d'abonnement par la poste. Le médiateur explique à Madame L qu'elle n'a pas d'autre choix que celui de se rendre dans une Bootik. Il est finalement convenu que Madame L se rendra à la Bootik de la Gare du Midi où son passage est annoncé et où elle ne devra pas faire la file.

02013

Monsieur A se plaint de l'impossibilité d'activer sa carte MoBIB. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur conseille toutefois à Monsieur A d'essayer d'activer à un appareil GO.

02032

Madame V se trouve momentanément dans l'incapacité de se déplacer. Elle désire commander sa carte MoBIB par l'internet. L'envoi de sa photo d'identité a échoué. Madame V envoie au service de médiation en espérant que cela se passe mieux. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB mais le médiateur transmet au service Vente à distance qui ajoute la photo de Madame V au dossier.

02034

Monsieur K a acheté l'abonnement scolaire de son fils avant son douzième anniversaire. Lorsque l'enfant tente de s'en servir, la carte MoBIB ne fonctionne pas. Bien que l'abonnement soit payé depuis presque deux mois, Monsieur K a dû s'y reprendre à plusieurs fois pour obtenir un titre de transport qui fonctionne. Dès sa mise en circulation, la carte MoBIB ne fonctionnait pas car non activée. En janvier 2010, elle est à nouveau désactivée. Le département Relations clientèle renvoie Monsieur K aux Bootik en préjugant d'une dégradation due à un défaut dans l'utilisation. Après une attente de plus d'une heure et demie à la Bootik Porte de Namur, l'employé du guichet refuse de changer la carte sans disposer de la carte d'identité de l'enfant. Monsieur K trouve cette réponse inadmissible. Il ajoute que la STIB a l'obligation d'échanger un titre défectueux, que toutes les données concernant son fils étaient déjà connues de la STIB qui pouvait les contrôler immédiatement sur sa banque de données, et qu'en tant que parent, il agissait pour son fils mineur. La carte MoBIB a finalement été échangée à la Bootik Rodebeek. La plainte est recevable.

Dans le dossier en cause la STIB a manqué de discernement en se retranchant derrière des règlements.

Remarque. Le médiateur recommandera à la STIB de s'en tenir aux procédés utiles en évitant absolument de s'en prendre à des clients en règle.

02035

Monsieur B expose son désaccord concernant le passage obligé à MoBIB. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03002

Monsieur D est abonné mensuel. Il a fait sa demande de carte MoBIB et n'a toujours rien reçu. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Cependant, le médiateur se renseigne et il communique à Monsieur D que les cartes MoBIB en question ne sont pas encore expédiées. Les clients qui ne l'auront pas reçue pourront encore utiliser l'ancienne carte client et se procurer l'abonnement mensuel comme ils l'ont fait jusqu'ici. Cette disposition transitoire vaudra jusqu'au mois de juin 2010.

03012

Madame H n'a pas reçu son abonnement mensuel MoBIB. Le département Relations clientèle de la STIB considère que l'envoi aura été perdu à la poste et il demande à Madame H de se rendre dans une Bootik. La Bootik la renvoie sans document et sans explication valable. La plainte de Madame H est recevable. Le médiateur, après s'être renseigné, informe Madame H que les cartes MoBIB pour les abonnements mensuels n'ont pas encore été expédiées. Par ailleurs, le chargement d'un contrat d'abonnement mensuel sur une carte MoBIB ne sera possible que d'ici quelques jours.

03019

Monsieur R conteste l'obligation de passer au système MoBIB et de payer 5 euro pour la carte.

Monsieur R demande si cette obligation est bien fondée. Sa plainte est recevable.

Le médiateur informe Monsieur R que la STIB lui a fait copie de son courriel de réponse. Il ajoute qu'elle aurait pu y faire mention de l'Arrêté du Gouvernement du 3 décembre 2009 (Moniteur Belge du 18 janvier 2010, page 2037) fixant les tarifs. C'est l'annexe B de cet arrêté qui fixe la « garantie » de la carte MoBIB à 5,00 euro.

Le médiateur conclut que la STIB doit appliquer l'Arrêté du Gouvernement et que la question de la légalité, telle que Monsieur R la pose, a donc trouvé là sa réponse.

03029

Monsieur C a tenté de se procurer une carte de 10 voyages à un distributeur automatique de la station Delta. Il a introduit 12,30 euro dans le monnayeur et n'a jamais reçu de carte. La STIB n'a pas répondu à Monsieur C. Sa plainte est recevable.

Le médiateur prend contact avec les Relations clientèle de la STIB, Il en ressort que le délai nécessaire à l'examen de cette catégorie de plaintes dépasse le mois. La STIB justifie ce délai par les vérifications techniques. Les procédures internes de la STIB ne prévoient pas d'envoyer un accusé de réception dans ce genre de dossier. Le médiateur informe Monsieur C qu'il en tiendra compte au moment de rédiger les recommandations du rapport 2010.

La STIB fait parvenir une carte de 10 voyages à Monsieur C.

03047

Début février, Madame B a commandé un abonnement mensuel MoBIB « online ». Fin mars, elle n'a toujours rien reçu. Sa plainte est recevable.

Le médiateur informe qu'il n'est pas encore possible, contrairement à ce qui avait été annoncé, de se procurer une MoBIB mensuelle « online ». Pour ce faire il y a lieu de passer par une Bootik. Le médiateur recommande à la STIB de mentionner cet état de fait sur le site. Il rassure d'autre part Madame B. S'il est vrai que la STIB a annoncé que tous les abonnés mensuels se trouvaient dans l'obligation de passer à MoBIB fin mars, ceux qui n'ont pas encore franchi le pas peuvent utiliser leur abonnement mensuel papier jusqu'au mois de juin.

Remarque. La STIB a annoncé prématurément qu'il faudrait une carte MoBIB pour se procurer un abonnement mensuel, alors que le chargement d'un abonnement mensuel sur une carte MoBIB n'était pas encore possible. La STIB a même vendu des abonnements mensuels MoBIB via son site internet, alors qu'elle n'était pas encore en mesure de livrer le produit. Aux clients mécontents qui avaient payé cet abonnement «online » sans le recevoir, la STIB est allée jusqu'à conseiller de se rendre dans une Bootik, alors que cette démarche était évidemment inutile puisque le produit n'était pas livrable.

03052

Monsieur S critique MoBIB et le fonctionnement de la STIB en général. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03054

Monsieur C exprime son mécontentement sur le fait que la STIB assimile la non validation de la carte MoBIB à une infraction. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

04005

Monsieur B se plaint de la difficulté du passage des abonnements mensuels à MoBIB. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur fournit les renseignements demandés. Monsieur B remercie.

04006

Malgré plusieurs tentatives, Madame D n'est pas parvenue à recharger sa carte MoBIB à une borne GO. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

04019

Monsieur S a droit à un abonnement annuel fourni par son employeur. Sans nouvelles, il finit par apprendre que l'abonnement a été envoyé et qu'il aura probablement été perdu par la Poste. La STIB lui demande 10 euro pour un duplicata. La plainte de Monsieur S est recevable.

Le médiateur demande à la STIB de lui faire rapport sur l'état du dossier. La STIB confirme qu'elle a bien expédié l'abonnement au demandeur, c'est-à-dire à l'employeur.

Si l'envoi ne parvient pas à son destinataire et que la STIB est saisie d'une plainte dans les 30 jours, le duplicata est gratuit. La STIB fait là un geste commercial. Si la plainte lui parvient au-delà ces 30 jours, la STIB délivre un duplicata selon le tarif approuvé par le Gouvernement, soit 10 euro.

Le médiateur informe Monsieur S qu'il est plus avantageux pour lui d'attendre le mois de mai, date à laquelle la STIB expédiera gratuitement des cartes MoBIB aux abonnés, que de résilier.

S'il n'a pas résilié entretemps, il recevra une carte MoBIB chargée du contrat d'abonnement en cours.

04023

Monsieur V a éprouvé bien des difficultés avant de parvenir à charger sa carte MoBIB. Il a payé l'équivalent de 2 cartes de 10 voyages et a dû effectuer de nombreuses démarches avant que les contrats soient effectivement chargés. Il demande d'être dédommagé du préjudice subi. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

04034

Madame L a trois enfants qui possèdent chacun une carte MoBIB. Elle se plaint d'avoir dû payer 10 euros pour le remplacement d'une des cartes qui se brisait à l'endroit de la puce. Elle signale que les MoBIB de ses deux autres enfants ne fonctionnent pas toujours correctement. La plainte de Madame L est recevable.

Le médiateur informe Madame L que les tarifs de la STIB fixés par arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 3 décembre 2009 publié au Moniteur Belge du 18 janvier 2010 imposent des « frais de duplicata de la carte MoBIB » fixés à 10,00 euro (page 2041 du Moniteur Belge du 18 janvier 2010).

Lorsque la demande de duplicata résulte d'un défaut technique de la carte qui ne présente aucun signe extérieur d'endommagement, le duplicata est gratuit.

En revanche, lorsque la carte est visiblement endommagée, la STIB applique le tarif et réclame 10 euro.

S'il s'avère que les cartes sont si peu fiables que leur seul usage quotidien suffit à les dégrader, il faut évidemment multiplier les duplicata gratuits. Or, chez le médiateur, les plaintes portant sur les cartes elles-mêmes restent l'exception, ce qui est remarquable vu le nombre de cartes en circulation. A ce stade, le médiateur n'a pas de raison suffisante de mettre en cause la fiabilité du système MoBIB et encore moins de la carte mais il y restera très attentif.

04042

Monsieur D se demande si la traçabilité de la carte MoBIB ne constitue pas une atteinte à la vie privée. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

05028

Madame C a commandé une carte MoBIB pour laquelle elle a payé 5 euro, mais elle ne l'a pas reçue. Entretemps elle obtient l'accord sur la prime Bruxell'air qui lui donne droit à un abonnement annuel gratuit. Comme elle n'a pas la carte MoBIB, elle ne peut pas y charger ce contrat d'abonnement gratuit. Tout naturellement, Madame C relance la STIB pour obtenir sa carte MoBIB. La STIB lui réclame alors 10 euro pour un « duplicata » alors qu'elle n'a jamais reçu l'original. La plainte de Madame C est recevable.

En suite de l'intervention du médiateur, le département Relations clientèle informe Madame C qu'elle peut se rendre dans une Bootik pour y obtenir sans aucun frais une carte MoBIB « échange » chargée de son abonnement gratuit Bruxell'AIR. Madame C obtient enfin sa carte et remercie le médiateur.

06001

Madame M tente de charger un abonnement mensuel sur sa carte MoBIB. Son compte en banque est débité de 45 euro mais le contrat n'est pas chargé. Quelques jours plus tard, Madame M fait une nouvelle tentative. Cette fois, après avoir à nouveau payé 45 euro, Madame V constate que le contrat est chargé. Madame M demande à la STIB de lui restituer les 45 euro du trop-perçu. Un mois plus tard, Madame M attend toujours. La plainte est recevable.

De commun accord avec la cliente, le département Relations clientèle charge un abonnement mensuel sur la base de données. Lorsque Madame M présentera sa carte MoBIB à un valideur de station, le contrat sera automatiquement chargé sur la carte.

06005

Une personne se revendique comme « transgenre », c'est-à-dire qu'elle estime avoir le droit de se présenter à son gré sous un aspect féminin ou masculin. Cette personne a demandé à la STIB de modifier le prénom sur son abonnement. La STIB a refusé. La personne se plaint de discrimination. La plainte est introduite simultanément à la STIB et auprès du médiateur. Comme la plainte à la STIB date de moins de 30 jours, la plainte au médiateur n'est pas recevable..

06012

Suite à une erreur, Madame V a perdu 10 voyages. Début avril, le département Relations clientèle informe Madame V qu'une carte de 10 voyages va lui être adressée par la poste. Début juin, Madame V n'a toujours rien reçu. Madame V, qui a acquis un abonnement entretemps, demande le remboursement des 10 voyages sur son compte en banque. Sa plainte est recevable. La STIB rembourse Madame V.

06024

Madame D a voulu acheter un titre de transport à un appareil de vente automatique de la station Demey. Au lieu du titre de transport, Madame D a reçu en retour un « ticket préjudice » selon lequel elle a payé une carte de cinq voyages. Madame D a déposé une plainte à la STIB. Sans nouvelles, elle contacte le médiateur. Sa plainte est recevable.

Le département Relations clientèle informe Madame D que son dossier est toujours en attente.

Ensuite, il se passera encore plus d'un mois avant que Madame D reçoive enfin les cinq voyages.

Remarque.

Le médiateur est amené à rappeler la première recommandation de son rapport annuel 2009 : raccourcir les délais de remboursement. Pour cela, simplifier les procédures et réduire le nombre d'intervenants.

06035

À la Bootik Rogier, Monsieur D a payé 50 euro pour une carte MoBIB qui en coûte normalement 5.

Le médiateur transmet la plainte au département Relations clientèle. Celui-ci répond à Monsieur D que sa carte MoBIB est chargée d'un contrat mensuel d'une valeur de 45 euro pour un mois qui est passé et que, conformément à l'arrêté qui fixe les tarifs, les abonnements mensuels ne sont jamais remboursés.

Monsieur D revient vers le médiateur. Il estime qu'il s'agit de la vente forcée d'un abonnement mensuel. Il réclame les 45 euro. La plainte de Monsieur D est recevable.

Il n'y a pas vente forcée. D'une part, l'employé du guichet a compris que Monsieur D désirait un abonnement mensuel. D'autre part, Monsieur D a payé par carte de banque en validant le montant de 50 euros sur le terminal.

Cependant, la carte MoBIB n'a pas été utilisée pendant le mois de validité du contrat d'abonnement mensuel. Ensuite seulement, la carte a été chargée de contrats de 10 voyages.

Monsieur D accepte de recevoir quatre contrats de 10 voyages, d'une valeur totale de 44,80 euro, en compensation du coût de l'abonnement mensuel qu'il n'a pas utilisé.

06041

Monsieur D est détenteur d'un abonnement SNCB combiné à une carte MoBIB. La carte MoBIB ne fonctionne pas. Il s'adresse au guichet de la gare SNCB qui a émis la carte. Là, elle fonctionne. Le préposé de la SNCB renvoie Monsieur D à la STIB. Il s'adresse à une Bootik, d'où on le renvoie à la SNCB et ainsi trois fois de suite. Sa plainte au médiateur est recevable.

Il s'avère que, lorsque c'est la SNCB qui crée une carte MoBIB, seule la SNCB peut en faire un duplicata.

Le médiateur invite le département Relations clientèle de la STIB à prendre contact avec la SNCB et à faire une réponse circonstanciée à Monsieur D en lui conseillant de se rendre plutôt à la gare de Bruxelles-Midi. Le médiateur fait copie à son collègue ombudsman auprès de la SNCB.

Le département Relations clientèle conclut par une lettre à Monsieur D avec copie à un correspondant à la SNCB.

07003

Monsieur D possède un abonnement combiné SNCB+STIB sur une carte MoBIB délivrée par la SNCB. La carte MoBIB ne fonctionne pas. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur conseille de s'adresser à une gare SNCB et transmet au département Relations clientèle qui confirme.

07011

Monsieur D a tenté de charger un abonnement mensuel sur sa carte MoBIB à un appareil automatique de la station Rogier. L'abonnement n'est pas chargé. Monsieur D s'est alors rendu à un autre automate et l'abonnement est finalement chargé sur la carte MoBIB. Monsieur D constate que son compte en banque est débité deux fois du montant de l'abonnement. Monsieur D fournit la copie d'un extrait de compte et demande le remboursement des 45 euro payés en trop. Dans un premier temps, la STIB refuse le remboursement. La plainte est recevable.

L'enquête du service technique démontre qu'aucun abonnement n'a été délivré pour le premier paiement. Dès lors deux possibilités s'offrent à Monsieur D. Soit la STIB charge à distance un nouvel abonnement mensuel sur sa carte MoBIB pour la période de son choix, soit la STIB lui rembourse les 45 euro. Monsieur D opte pour le remboursement sur son compte bancaire et remercie le médiateur pour son intervention.

07016

Monsieur M, qui est titulaire d'un Omnipas65+ De Lijn, demande comment voyager gratuitement sur le réseau STIB à partir du 1er juin 2010. Monsieur M ne s'est pas encore adressé à la STIB à ce sujet. Il ne s'agit donc pas d'une plainte recevable par le médiateur.

Le médiateur informe Monsieur M qu'il lui suffit d'acquérir une carte MoBIB, au prix de 5 euro, dans l'une des six Bootiks de la STIB.

07017

Monsieur G, titulaire d'un Omnipas65+ De Lijn, demande s'il peut utiliser cette carte sur les lignes de la STIB. Monsieur G ne s'est pas encore adressé à la STIB à ce sujet. Il ne s'agit donc pas d'une plainte recevable par le médiateur.

Cependant, le médiateur expose à Monsieur G que, depuis le 1er septembre 2009, les Omnipas65+ ne sont plus valables sur le réseau de la STIB s'ils ne sont pas accompagnés d'une carte MoBIB. De Lijn et la STIB communiquent cette information par leurs sites delijn.be et stib.be. La carte MoBIB est valable 5 ans et elle s'acquiert pour 5 euro dans les "Bootik" (agences commerciales) de la STIB.

08001

Monsieur V, qui est domicilié en Région flamande, est détenteur d'un « Omnipass 65+ » valable jusqu'à la fin 2012. Il se plaint que les contrôleurs lui ont refusé l'accès au métro parce qu'il ne détenait pas de carte MoBIB. Comme il ne s'est pas encore plaint auprès de la STIB, sa plainte n'est pas recevable par le médiateur.

Néanmoins, le médiateur donne quelques explications. La carte MoBIB ne remplace pas la carte Omnipas65+. Elle s'y ajoute. Autrement dit, une personne de plus de 65 ans domiciliée en Région flamande circule gratuitement sur les trois réseaux De Lijn, TEC et STIB lorsqu'elle est titulaire de la carte Omnipas65+ mais la STIB impose comme condition supplémentaire (depuis le 1er septembre 2009) de se procurer une carte MoBIB. La carte MoBIB doit être validée à chaque voyage. Une surtaxe est due lorsque le contrôleur constate que la carte n'a pas été validée.

La STIB demande 5 euros pour la carte MoBIB. Celle-ci est valable 5 ans.

Il n'est pas nécessaire de faire la file en Bootik. La carte peut s'acquérir par commerce électronique, via le site www.stib.be.

Dans le cas de Monsieur V puisque son intention était de ne faire qu'un aller-retour, il pouvait choisir de se procurer deux titres de transport à 1,60 euro chacun. Pour une seule utilisation, c'est moins cher que la carte MoBIB. Le ticket ouvre également les portillons.

08012

Monsieur V critique l'obligation pour les abonnés MoBIB, même détenteurs d'un abonnement annuel, de valider à chaque voyage sous peine de surtaxe. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable.

Le pointage construit les statistiques sans lesquelles la STIB ne pourrait pas adapter l'offre de transport à la demande.

08018

Monsieur V appartient à un Service Public fédéral où il est responsable du paiement des abonnements que ce service paye à son personnel. Monsieur V contacte le médiateur concernant un problème de facturation. Il ne s'agit pas d'une plainte d'un usager. Ce n'est pas une plainte recevable. Le médiateur transmet au service de la STIB en charge du dossier.

08023

Monsieur P se plaint que, depuis l'instauration de la carte MoBIB, il rencontre de nombreuses difficultés pour obtenir les abonnements des membres du personnel du Service Public Fédéral qu'il représente. Étant donné que la plainte ne vient pas directement d'un usager, elle n'est pas recevable. Le médiateur prend néanmoins contact avec le département de la STIB en charge des "Key Accounts". La responsable organise une rencontre avec Monsieur P.

08028

Monsieur V disposait d'un abonnement annuel STIB mis à sa disposition par son employeur. Monsieur V a quitté son emploi au mois d'août 2009 en omettant de restituer l'abonnement. L'employeur lui réclame un montant de 203 euros. Monsieur V s'en plaint auprès du médiateur en expliquant qu'il n'a jamais utilisé cet abonnement. S'agissant d'un abonnement sur papier, sans carte MoBIB, la STIB est dans l'impossibilité de vérifier s'il a ou non été utilisé. La plainte de Monsieur V n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Hors médiation, Monsieur V est informé des résultats de l'enquête menée auprès de la STIB.

La STIB a facturé 330 euro à l'employeur au moment de l'achat de l'abonnement. Si Monsieur V avait rendu l'abonnement à son employeur le 31 août 2010, l'employeur aurait récupéré un montant de 155 euro auprès de la STIB. Ce montant correspond aux cinq mois qui restaient, comptés au tarif des abonnements mensuels de 33,00 euro, soit 165 euro, dont il faut déduire 10 euro de frais administratifs. Le médiateur suggère à Monsieur V d'interroger son ex-employeur sur le calcul de 203 euro.

08029

Monsieur S a chargé son abonnement MoBIB à une borne GO. Il a chargé un abonnement MTB en lieu et place d'un abonnement STIB. A la Bootik à laquelle Monsieur S s'est présenté, on n'a pas pu rectifier l'erreur. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Toutefois, pour lui faciliter les démarches, le médiateur transmet au département Relations clientèle. Celui-ci lui offre le choix de percevoir le remboursement du solde s'il ne souhaite pas l'utiliser.

09010

Monsieur M n'arrive pas à renouveler son abonnement en ligne. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

09019

Monsieur O a voulu acheter une carte de 10 voyages à une borne GO. En suite d'une fausse manœuvre, son compte est débité de deux fois 50,50 euros. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur prévient Monsieur O qu'il transmet au département Relations clientèle pour enquête. Monsieur O reçoit le remboursement de 101 euro.

Remarque. Le logiciel de l'automate de vente doit interdire de payer autre chose que ce que l'on achète.

09020

Madame S voyage avec des tickets. L'automate de vente était en panne. Elle se plaint qu'un agent de la STIB a refusé de lui venir en aide et le Kiosk n'était pas encore ouvert. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet la plainte de Madame S au département Relations clientèle de la STIB.

09025

Monsieur B se plaint que son abonnement mensuel MoBIB ne fonctionne pas correctement. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

09026

Monsieur V a commandé une carte MoBIB 65 + par internet pour son épouse. Il se plaint d'être sans nouvelles depuis des mois malgré plusieurs rappels à la STIB. La plainte n'est pas recevable faute de preuve de l'introduction préalable à la STIB.

Après s'être renseigné auprès du département Relations clientèle de la STIB, le médiateur informe Monsieur V que la manipulation sur Bootik « online » n'a pas abouti. La commande n'est pas enregistrée et la carte MoBIB n'a pas été payée. Il explique donc dans le détail à Monsieur W comment procéder. Il se tient à sa disposition en cas de problème.

Par ailleurs, Monsieur W possède déjà sa carte MoBIB mais il ne l'a jamais chargée. Monsieur W ne donne plus suite.

09027

Monsieur B a acheté une carte MoBIB dans une Bootik. Il se plaint du fait que le reçu des 5 euros soit libellé en français. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

(Monsieur B s'adressera à la STIB, ne sera pas satisfait de la réponse et reviendra vers le médiateur. Il aura satisfaction. La STIB lui fera parvenir une traduction. Dossier 10022.)

09029

Monsieur E a demandé à la STIB de lui envoyer par courrier une nouvelle carte MoBIB pour remplacer sa carte défectueuse. Le département Relations clientèle lui propose de se déplacer jusqu'à une Bootik.

Monsieur E n'est pas satisfait de cette réponse. La plainte de Monsieur E est recevable.

Le médiateur explique à Monsieur E que les formalités de remplacement qu'il veut à tout prix éviter découlent du contrat passé avec la STIB. La STIB différencie le traitement des défauts selon qu'il y ait dégradation de la carte ou non. Dans le premier cas, le duplicata coûte 10 euros, dans le second cas il est gratuit. La STIB doit pouvoir examiner la carte à remplacer. Dès lors, elle ne peut pas expédier une nouvelle carte par la poste sans avoir d'abord examiné l'autre. L'examen en présence du client permet à la STIB de récupérer éventuellement la carte défectueuse. L'autre raison qui motive le passage en Bootik est de faire en sorte qu'aucun client ne dispose de plus d'une carte MoBIB.

La carte MoBIB est une carte sans contact munie d'une antenne dont la soudure sur le circuit intégré peut constituer un point faible. Pourtant, la carte MoBIB présente un taux de réussite des transactions qui est remarquablement proche de celui des cartes de banque.

La STIB a prévu dans le contrat, plus spécialement dans les "conditions d'utilisation", le traitement des défauts éventuels des cartes. En envoyant la carte par la poste comme Monsieur E le demande, la STIB dépasserait le contrat. Elle n'y est pas obligée.

09031

Monsieur M s'inquiète auprès du médiateur de la carte MoBIB 65 + de sa maman. Comme Monsieur M ne s'est pas encore plaint auprès de la STIB, la plainte n'est pas recevable.

La STIB a confirmé la commande mais elle n'a pas de trace du paiement. Monsieur M a payé par carte de crédit et il n'est donc pas en mesure de fournir un extrait de compte avant la fin du mois. En revanche, l'organisme gestionnaire de la carte de crédit lui a communiqué le numéro de l'autorisation d'encaissement expédiée à la STIB. Cette information permet à la STIB de réconcilier les comptes et la STIB le lui confirme. La carte MoBIB parviendra dans les meilleurs délais à l'adresse que Monsieur M a désignée.

09033

Monsieur E conteste l'obligation de valider la carte MoBIB à chaque déplacement. Il craint d'être suivi à la trace. Il n'est pas satisfait de la réponse de la STIB. La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur constate que la réponse de la STIB est très fouillée. La STIB entre même dans le détail des procédés informatiques de « hachage » qui garantissent la séparation des données statistiques et des données privées.

Cependant, la STIB n'a pas insisté sur les droits que Monsieur E peut exercer. Non seulement, Monsieur E a le droit de s'opposer gratuitement au traitement des données aux fins de marketing direct. Mais encore, il peut demander que la STIB lui communique les données personnelles qu'elle a enregistrées et Monsieur E peut en demander la rectification.

Monsieur E remercie le médiateur. Mais il tient à ajouter qu'il ne souhaite pas que la STIB enregistre ses déplacements.

En réalité, la carte ne retient que les trois dernières validations. Cela suffit à vérifier que le voyageur a payé son voyage. Par ailleurs, il reste possible d'utiliser les cartes magnétiques. Il faut bien voir toutefois que les cartes magnétiques ont toujours enregistré également le lieu de leur oblitération. La différence avec les cartes MoBIB est que ces dernières portent des données personnelles. En « hachant » les données privées dans la base de données, la STIB fait bien en sorte que la carte MoBIB ne lui donne guère plus de renseignements sur les déplacements d'une personne qu'elle n'en obtenait par la carte magnétique. En revanche, la STIB obtient des informations sur l'ensemble des déplacements de la population, ce qui n'a rien de répréhensible ou d'attentatoire aux libertés.

Selon la loi de 1992 sur la protection des données de la vie privée, il n'y a pas d'obstacle à conserver les données nécessaires à l'activité pour laquelle la carte a été créée. C'est évidemment le cas des données nécessaires au contrôle des titres de transport.

Remarque. Le médiateur interrogera la STIB sur la nécessité de conserver les trois dernières validations. S'il ne s'agit que de vérifier que le voyageur a payé, la dernière validation devrait suffire.

09036

Madame M, qui veut commander un abonnement STIB via l'internet, se plaint que le site est inaccessible. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur lui indique comment procéder pour introduire une plainte à la STIB.

09039

Monsieur V, qui est handicapé, se plaint d'un défaut d'organisation du métro à la station Heysel. Il se plaint également des difficultés qu'il rencontre pour obtenir sa carte MoBIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Monsieur V est orienté vers le département Relations clientèle.

09044

Madame V, ayant vérifié sur un automate GO qu'il restait encore 4 voyages sur sa carte MoBIB, décide d'utiliser cet appareil pour charger 10 voyages supplémentaires. Plus tard, elle constate que la carte MoBIB n'a pas chargé les 10 voyages. En revanche, son compte en banque a été débité de 12,30 euro. Madame V se tourne alors vers la Bootik. On échange sa carte MoBIB gratuitement. Mais la nouvelle carte MoBIB est vide. Le guichetier l'informe qu'elle devra introduire une plainte pour récupérer les 14 voyages. Madame V a déjà fait 3 courriels à la STIB et ceux-ci sont restés sans réponse. La plainte au médiateur est recevable.

En suite de l'intervention du médiateur, la STIB répond enfin. Quatre voyages ont été chargés entretemps. Pour les dix autres, la STIB demande d'attendre la fin d'une enquête en cours. Quelques jours plus tard, Madame V informe le médiateur que la STIB ne lui a toujours pas communiqué le résultat de l'enquête. Le médiateur répond que ces enquêtes peuvent parfois prendre plusieurs mois.

Le médiateur a d'ailleurs recommandé à la STIB de raccourcir ces délais. Finalement, en fin du mois suivant, il s'avère que l'appareil n'avait pas reçu une commande pour le rechargement de 10 voyages sur une carte MoBIB (au montant de 11,20 euro) mais bien pour une carte Jump de 10 voyages au prix de 12,30 euro. L'appareil a bien délivré cette carte Jump. Madame V, qui s'attendait à une recharge de carte MoBIB, n'a pas prêté attention à la carte Jump et ne l'a donc pas prise. La STIB ne compensera pas cet oubli.

En revanche, la STIB donne satisfaction à Madame V pour une autre plainte qu'elle n'avait pas transmise au médiateur, en lui remettant une carte de 10 voyages.

09049

Monsieur C demande que la STIB lui rembourse les 10 euro payés dans une Bootik pour un duplicata d'une carte MoBIB. Sa plainte est recevable.

D'après Monsieur C, les cartes MoBIB sont de mauvaise qualité. Il compare notamment à la carte de banque qui, elle, serait de meilleure qualité. Dans sa plainte au médiateur, Monsieur C précise que la carte était fendillée.

Il s'agit d'une question technique. Le médiateur a donc rassemblé ses informations, notamment en interrogeant les spécialistes.

La STIB n'a pas constaté de problème général de qualité des cartes MoBIB, notamment en comparaison des cartes de banque. Les normes de fabrication sont celles des industries de pointe.

La carte MoBIB est une carte sans contact. Elle échange des signaux par l'intermédiaire d'une antenne invisible. Cette particularité la distingue d'une carte de banque.

Si une carte est fendillée, la puce peut rester intacte tandis que l'antenne ne fonctionne plus.

Ces cartes sont comparables, de ce point de vue, aux cartes d'accès qui sont utilisées dans de nombreux bâtiments. La carte MoBIB est une carte d'accès qui ouvre les portillons vers les quais de métro. Cette transaction serait trop lente si elle se faisait avec une carte avec contact. Un avantage accessoire est que la carte MoBIB n'est jamais « avalée » par le valideur.

En revanche, elle ne supporte pas d'être pliée ni même courbée exagérément.

En ce qui concerne la fiabilité : bien que les cartes avec contact ne subissent pas les mêmes inconvénients que les cartes sans contact, elles en subissent d'autres et les écarts se compensent.

Il peut se présenter des pointes dans la courbe du taux de retour des cartes. Par exemple, le taux de retour peut doubler dans les jours qui suivent la mise en service du contrôle d'accès d'une station. Des clients qui n'avaient jamais validé sont obligés de le faire pour ouvrir les portillons. Si la carte MoBIB ne fonctionne pas, ils ne s'en aperçoivent qu'à cette occasion.

Il n'y a pas d'obligation d'acheter une carte MoBIB. Il est possible de circuler avec d'autres titres de transport. Il est vrai que la STIB incite fortement à utiliser la carte MoBIB, notamment par une différence de prix. Quant aux cartes bancaires, certaines sont « gratuites », d'autres sont bien plus chères que la carte MoBIB. Cela dépend des prix des autres services de la banque. Il en est de même de la STIB.

Dans sa réponse, la STIB fait référence au contrat. Elle aurait pu aussi se référer à la législation. En effet, un arrêté du Gouvernement fixe les tarifs du transport public. Il détermine notamment les modalités du remplacement des cartes MoBIB et fixe à 10 euro le tarif du duplicata d'une carte abîmée.

Le médiateur informe Monsieur C que la STIB ne pourra pas le rembourser. Ce serait contraire à l'arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs et, par conséquent, injuste et inéquitable à l'égard des personnes qui n'ont pas obtenu ce remboursement.

10002

Madame K se plaint du fait que les distributeurs de titres de la STIB ne fonctionnent ni avec Proton ni avec Bancontact. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Etant donné qu'elle ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet la plainte au département Relations clientèle de la STIB.

Pour mémoire : les distributeurs de titres de la STIB fonctionnent bien avec Proton et avec Bancontact.

10005

Début septembre, Monsieur T s'est présenté dans une Bootik pour renouveler l'abonnement scolaire de son fils à partir du 27 septembre, date de début de l'année académique. Il s'est ensuite rendu compte que l'abonnement allait débiter le 27 octobre seulement. Ni le Kiosk de la gare du Nord, ni la Bootik Rogier, ni celle de la gare du Midi ou de la Porte de Namur n'ont pu remédier à la situation. La plainte de Monsieur T est recevable.

En suite de l'intervention du médiateur, le département Relations clientèle de la STIB téléphone à Monsieur T en vue de régulariser la situation. Monsieur T remercie.

10011

Monsieur H signale que dans son quartier plusieurs distributeurs de titres STIB sont en panne.

Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Hors médiation, une liste des points de vente « shop » situés dans son quartier lui est fournie.

Simultanément, sa plainte est transmise au service Relations clientèle afin de signaler la panne aux services techniques.

10013

Monsieur V a renouvelé l'abonnement scolaire de sa fille par l'internet via le site de commerce en ligne de la STIB, « Bootik online ». L'abonnement n'est pas activé sur la carte MoBIB. La plainte est recevable.

La STIB avait reçu le paiement mais la mention n'apparaissait pas à l'écran de l'application informatique.

Le service informatique répare cette erreur et le département Relations clientèle met l'abonnement à disposition dans le courant de la journée qui suit.

10018

Monsieur V se demande pourquoi il faut payer le remplacement d'une carte MoBIB défectueuse.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Hors médiation, Monsieur V est informé que la carte MoBIB est une carte à puce sans contact qui ne fonctionne pas comme une carte magnétique. Deux catégories de défauts de la carte peuvent se produire. Soit la puce comporte un défaut, soit c'est l'antenne ou sa connexion avec la puce. Lorsque la carte ne présente aucune dégradation physique apparente, la STIB l'échange sans frais pour le client.

Au contraire, si la carte présente un défaut physique apparent, par exemple si elle est pliée ou griffée, la STIB réclame 10,00 euro pour le duplicata selon le tarif fixé par un Arrêté du Gouvernement.

10020

La nouvelle carte MoBIB de Madame G ne fonctionne pas. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Finalement, Madame G informe le service de médiation que sa carte est activée et opérationnelle.

10022 (voir aussi 09027)

Monsieur B n'a toujours pas reçu la traduction en néerlandais d'un reçu qui lui avait été délivré en Bootik. Sa plainte est recevable.

Le département Relations clientèle lui adresse le document demandé en joignant un courriel d'excuse.

10030

Monsieur C se plaint de devoir payer dix euro pour le remplacement d'une carte MoBIB défectueuse.

Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable.

Etant donné qu'elle ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur la transmet au département Relations clientèle de la STIB.

10041

Monsieur T a tenté de recharger sa carte MoBIB. Bien que sa carte n'ait pas été rechargée, son compte en banque a été débité de 22,40 euro, soit l'équivalent de deux fois dix voyages.

Monsieur T demande le chargement des voyages sur sa carte MoBIB. La plainte au médiateur n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Hors médiation, il est suggéré à Monsieur T de joindre à sa réclamation l'éventuel « ticket préjudice » et les justificatifs du paiement. Ceci devrait accélérer les recherches.

10046

Madame R se plaint du temps d'attente à la Bootik Rogier. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le département Relations clientèle lui répond.

10047

Madame L se plaint du temps d'attente à la Bootik de la gare du Midi. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

10057

Madame L travaille à Bruxelles et emprunte le métro tous les jours. Elle voyage avec un abonnement MoBIB qui lui est fourni par son employeur et se plaint du fait que la validation est très aléatoire. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Etant donné que la plainte ne comporte rien de confidentiel, le médiateur la transmet au département Relations clientèle de la STIB en même temps qu'il répond aux questions de la plaignante sur l'utilisation de la carte MoBIB.

11014

Madame P n'a jamais reçu la carte MoBIB commandée « online ». Le département Relations clientèle lui répond que sa carte a été expédiée il y a plus d'un mois et que, par conséquent, Madame P doit payer 10 euros pour un duplicata. Outrée, Madame P a demandé l'annulation de la carte et ses deux courriels en ce sens sont restés sans réponse après plusieurs mois. Sa plainte au médiateur est recevable.

Le médiateur demande de prendre en compte que Madame P était en vacances pendant la période d'un mois que la STIB estime pouvoir lui imposer pour réclamer. Par ailleurs, il note que la STIB est en mesure de vérifier qu'aucune validation de la carte n'a été enregistrée jusque là. Après vérification, il se trouve que la base de données ne comporte en effet aucun contrat qui aurait été chargé sur cette carte MoBIB.

Le médiateur propose à la STIB de se montrer une commerçante avisée et d'envoyer une nouvelle carte MoBIB à Madame P en lui suggérant de bien vouloir accepter cette carte qu'elle avait payée.

La STIB accepte de faire parvenir la carte MoBIB gratuitement à Madame P.

11030

Fin août, Madame M a renouvelé l'abonnement scolaire de ses deux enfants via Bootik « online ». Elle a payé par carte de crédit la somme de 160 euro. Sans nouvelles début septembre, elle contacte la STIB. L'employé informe Madame M que le paiement est en ordre pour sa fille, pas pour son fils. Madame M fait un nouveau paiement de 100 euro. Entretemps, elle reçoit le décompte de la carte de crédit. Elle y constate le débit de 160 euro. Elle demande à la STIB de lui restituer rapidement le deuxième paiement, à savoir 100 euro. Trois mois plus tard Madame M n'a toujours pas été remboursée. Sa plainte est recevable.

Le département Relations clientèle informe le médiateur qu'il accomplit les formalités nécessaires au remboursement. Le médiateur en fait part à Madame M.

11037

Monsieur L a fait l'acquisition de deux cartes MoBIB via Bootik « online ». Son compte Visa a été débité mais il n'a pas reçu les cartes MoBIB. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Renseignements pris auprès de la STIB, les cartes ont été expédiées très récemment et donc Monsieur L va les recevoir dans les prochains jours. Le service Vente à distance se charge de prévenir Monsieur L.

12001

Madame S a commandé une carte MoBIB « online » il y a quatre jours. Elle a fourni tous les documents nécessaires et s'étonne de ne pas encore avoir reçu son titre. La plainte n'est pas recevable.

Néanmoins, le médiateur rappelle le délai de 10 jours ouvrables pour délivrer la carte et conseille de s'adresser directement au service concerné.

12005

La plainte de Monsieur M comporte deux volets. Le premier concerne le refus de payer 10 euro pour le remplacement de sa carte MoBIB usée suite à une utilisation intensive pendant trois ans. Le second volet concerne l'emploi des langues, Monsieur M estime que les clients francophones sont mieux traités que les autres. Le second volet est non recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le premier volet concernant le paiement de 10 euro pour un duplicata de MoBIB est recevable. Le médiateur précise qu'il examine les plaintes selon les dispositions légales et des règlements en vigueur. Le coût du duplicata est fixé par l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 3 décembre 2009. Cependant, si la carte ne présente aucune détérioration visible, l'échange se fait gratuitement. Ceci figure au point 2 des conditions générales. « Conditions d'utilisation et droit d'usage de la carte MoBIB émise par la STIB ».

La STIB a traité Monsieur M de la même manière que les autres clients dans une situation identique. Sa plainte, quoique recevable, n'est pas fondée.

12007

Monsieur E a commandé « online » un abonnement « moins de 25 ans ». La STIB lui réclame l'attestation Communauté française alors qu'il n'est plus étudiant. Monsieur E manifeste son intention de circuler sans payer. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe cependant Monsieur E que l'exécution d'une commande e-commerce de la STIB se fait dans les 10 jours ouvrables. Ce délai ne s'achèvera que le lendemain de la plainte, à condition que la commande ait été complète.

Il ajoute que, même si la STIB dépassait ce délai, il ne serait pas permis de se faire justice soi-même. À cet égard, le mot "astreinte" dont Monsieur E se prévaut n'est pas approprié.

Le médiateur précise qu'en revanche, il n'est pas exclu de réclamer le remboursement des cartes que Monsieur E aurait utilisées entretemps et qu'il pourrait produire.

Il faudra évidemment vérifier si la commande enregistrée correspond bien à un abonnement « moins de 25 ans » et non à un abonnement scolaire. Le médiateur reprend contact avec le département

"e-commerce". Il s'avère que Monsieur E avait payé un abonnement scolaire au lieu d'un abonnement « moins de 25 ans ». Le même jour, la STIB annule cette commande et le paiement sera remboursé.

Monsieur E charge alors lui-même un abonnement « moins de 25 ans » à partir d'un automate GO.

12009

Monsieur H se plaint du mauvais fonctionnement des distributeurs de titres de transport sur le territoire de la commune de Schaerbeek. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. En outre, Monsieur H s'était déjà plaint pour la même raison. Le médiateur lui fait copie de sa première réponse dans laquelle il lui conseillait de se plaindre d'abord au département Relations clientèle.

12010

Monsieur S a tenté d'acheter un abonnement mensuel. La transaction a été interrompue. L'abonnement n'a pas été chargé sur sa carte MoBIB mais son compte en banque a été débité de 45 euros. L'appareil n'a pas délivré de justificatif. La plainte de Monsieur S n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

La plainte ne comportant rien de confidentiel, le médiateur transmet à la STIB.

Le département Relations clientèle explique comment charger la carte.

12014

Madame Q se plaint de devoir payer 10 euro pour le duplicata d'une carte MoBIB qui ne lui serait jamais parvenue. Sa plainte est recevable.

Le médiateur note que la commande de carte MoBIB était complète et assortie du paiement. La STIB apporte les preuves suffisantes de l'envoi de la carte par la poste et celle-ci n'a pas renvoyé la carte à la STIB.

Or, la plainte de Madame Q arrive 9 mois après cet envoi. Il s'avère que la carte a été chargée entretemps. La STIB se tient à disposition de Madame Q pour lui fournir le détail des contrats chargés sur la carte.

Le médiateur en déduit que la STIB est fondée à appliquer les dispositions de l'article 5 des conditions d'utilisation de la carte MoBIB, c'est-à-dire à proposer un duplicata au tarif en vigueur soit 10 euro.

Il en conclut que la plainte au médiateur, bien que recevable, n'est pas fondée.

12024

Monsieur B se plaint de l'augmentation du prix des abonnements 60+. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

À ce stade, le médiateur souligne qu'on a pu lire dans les médias des montants qui restaient très inférieurs à ceux que Monsieur B cite. Il s'abstient donc de commenter.

12029

Monsieur L a commandé sa carte MoBIB 65+ ainsi que celle de son épouse via le site de commerce électronique « Bootik online ». Il a reçu son abonnement. En ce qui concerne son épouse il apprend que la commande a été faite en double et qu'elle doit se rendre dans une Bootik pour restituer le double de la MoBIB et en être remboursée. Monsieur L n'a jamais reçu aucune des cartes MoBIB de son épouse. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Monsieur L informe le médiateur qu'il a été contacté par la STIB et remercie. La carte de Monsieur L a été activée et son épouse a reçu le remboursement des 5 euro payés indûment.

12030

Monsieur N estime que l'obligation de devoir valider son abonnement MoBIB, sous peine de surtaxe, est une atteinte à la liberté individuelle. La plainte de Monsieur N n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Hors médiation, l'attention de Monsieur est attirée sur trois points.

Le premier point concerne la surtaxe imposée au voyageur qui n'a pas validé le « contrat (gratuit ou payant) hebdomadaire, mensuel, trimestriel, annuel, en cours de validité et chargé sur la carte MoBIB ».

Cette surtaxe est déterminée par l'Arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs

Le deuxième point a trait à l'obligation de valider. Il n'appartient pas à un co-contractant de choisir des clauses qu'il déciderait unilatéralement de ne pas appliquer.

Le troisième et dernier point porte sur l'utilité de la validation. En effet, celle-ci construit une statistique conduisant à adapter au mieux l'offre à la demande.

12033

Monsieur L s'insurge du fait qu'un abonné peut encourir une surtaxe de 10 euro en cas de non validation de son abonnement. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Hors médiation Monsieur L est informé de ce que la surtaxe en question est en effet de 10 euro si elle est payée dans les 10 jours ouvrables. Au-delà, elle s'élève à 100 euro, en vertu de l'arrêté du Gouvernement fixant les tarifs. Valider est certes une contrainte mais cela permet à la STIB, en construisant des statistiques plus fiables, de mieux adapter l'offre à la demande et donc de répartir convenablement les moyens dont elle dispose.

12048

Monsieur A, qui est titulaire d'un abonnement MoBIB, se plaint de difficultés de remplir l'obligation de valider. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Etant donné que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

2.1.1.2. Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel

01006

Monsieur B demande un tarif préférentiel. La plainte au médiateur n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

01025

Madame E a rentré les plaques d'immatriculation de son auto. Elle est sans nouvelles de la prime Bruxell'AIR pour l'obtention de laquelle elle pense avoir accompli toutes les formalités. Sa plainte est recevable. Madame E recontacte le service de médiation pour l'informer que son dossier est en ordre.

02017

Monsieur Z n'a pas reçu de réponse du service Relations clientèle à la lettre par laquelle il demandait l'application de la réduction offerte par la Communauté française pour l'achat de l'abonnement de sa troisième petite fille appartenant à une famille nombreuse. La plainte est recevable.

Les Relations clientèle n'auraient jamais reçu la lettre. Après l'intervention du médiateur, Monsieur Z obtient satisfaction en passant dans une Bootik. Monsieur Z tient à signaler l'amabilité de la personne qui l'a reçu à la Bootik.

02025

Monsieur B se demande si son fils handicapé peut bénéficier de réductions sur le réseau de la STIB. Sa question ne constitue pas une plainte recevable. Le médiateur lui fournit toutefois un certain nombre d'informations d'ordre général.

02026

Monsieur A transmet à la STIB les documents nécessaires à l'obtention de la prime Bruxell'AIR. Cette prime comprend un abonnement Cambio Start d'un an, renouvelable une fois, et deux primes vélo. La STIB réserve une suite favorable à cette requête et accorde à Monsieur A un abonnement Cambio d'un an et une prime vélo. Monsieur A demande des explications. Sa plainte est recevable. Consultée, la STIB demande une nouvelle copie du certificat d'immatriculation, le premier étant illisible. Monsieur A envoie une copie du certificat au médiateur. Sur ce document on distingue les chiffres 19*4. Le médiateur informe la STIB que cela devrait suffire. En effet, même si le chiffre illisible était un 9, la date de la première immatriculation étant alors 1994, elle daterait de plus de 10 ans. Monsieur A est informé que la STIB est d'accord de modifier les données de la prime.

02028

La plainte de Madame T est double. En ce qui concerne l'infraction, elle n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le volet qui concerne l'application du tarif dégressif aux familles nombreuses est recevable.

Tout en déplorant que Madame T n'ait pas pu en bénéficier de manière optimale, le médiateur rappelle que l'application de ces tarifs est soumise à l'application de conditions strictes. Il constate que si la réponse de la STIB est très concise, elle est conforme au règlement. Enfreindre ces règles serait inéquitable vis-à-vis des autres clients.

Le médiateur compte bien tenir compte de cette plainte au moment de rédiger ses recommandations.

Remarque. Vérifier que les conditions d'application du tarif dégressif aux familles nombreuses ne sont pas interprétées abusivement en défaveur du client.

02030

Au mois de février 2010, Monsieur P achète un nouvel abonnement pour le deuxième de ses quatre enfants. La réduction lui est refusée parce que c'est le premier abonnement scolaire acheté au sein de la famille à partir du 1er février 2010, date du changement tarifaire. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03010

Monsieur V n'a pas pu voyager dans le métro bruxellois avec son Omnipas65+ de De Lijn. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Monsieur V est informé qu'il peut circuler gratuitement moyennant l'achat d'une MoBIB au prix de 5 euro.

03015

Madame A se plaint d'avoir été mal renseignée. Son père âgé de 74 ans circule avec des abonnements mensuels de 35 euro. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe toutefois Madame A qu'il y a lieu de vérifier si son père réunit bien toutes les conditions pour voyager gratuitement.

03018

Une utilisatrice de De Lijn demande comment se plaindre de devoir se procurer la carte MoBIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur l'informe qu'il transmet sa plainte à la STIB.

03028

Monsieur X s'est fait délester de son abonnement mensuel « papier ». Lorsqu'il s'est présenté au guichet de la STIB on lui a vendu une carte MoBIB, chargée d'un abonnement mensuel qu'il a dû repayer.

Monsieur B conteste. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe cependant Monsieur X que dans ses tarifs la STIB mentionne expressément qu'elle ne délivre aucun duplicata pour les abonnements mensuels.

03036

La plainte que Monsieur P adresse au médiateur concernant son dossier Bruxell'AIR est recevable.

Fin 2009, Madame P introduit une demande de prime Bruxell'AIR et choisit l'abonnement MTB 1an + l'abonnement CAMBIO START 1an. Elle désigne Monsieur P comme bénéficiaire. Sans nouvelles début 2010, elle recontacte la STIB qui propose de patienter. Contacté trois semaines plus tard, Bruxell'AIR répond à Madame P qu'aucun dossier ne lui est parvenu et conseille d'en introduire un nouveau, ce qui est fait fin février. Tout début mars la STIB informe Madame P que la prime est délivrée depuis novembre 2009. Le bénéficiaire peut donc se rendre dans une Bootik. En prenant possession de l'abonnement MTB 1 an, Monsieur P constate qu'il débute le 1er décembre 2009 et qu'il perd ainsi plus de 3 mois.

En outre, l'abonnement prend fin le 30 juin 2010, date à laquelle la STIB le remplace par une carte MoBIB. De plus, l'attestation destinée à CAMBIO ne lui est pas parvenue. La STIB reconnaît que l'adresse était erronée et que la poste lui a retourné l'envoi fin 2009. Monsieur P proteste. La STIB lui fait une nouvelle attestation datée du mois de mai 2009. Donc, cette attestation n'est plus utilisable puisqu'elle ne vaut que pour six mois. Selon la STIB, c'est un défaut informatique. La STIB fait une nouvelle attestation octroyant la prime en novembre 2009. Nous sommes en mars 2010. Monsieur P perdrait donc aussi plusieurs mois d'utilisation de l'abonnement CAMBIO si celui-ci devait débiter en novembre 2009. Monsieur P exige, comme de juste, de pouvoir utiliser les abonnements MTB et CAMBIO pendant 1 an.

Le médiateur propose que la STIB prenne contact avec CAMBIO afin de faire courir l'abonnement CAMBIO START un an à partir du 1er mars au plus tôt. Il propose aussi que la STIB fasse prolonger l'abonnement MTB. Afin d'éviter de nouveaux déplacements, la STIB fera parvenir à Monsieur P, dans le courant du mois de mai 2010, la carte MoBIB chargée du contrat prolongé jusque fin février 2011. La STIB se range finalement à cette proposition.

03049

Au mois de septembre, un étudiant achète, comme chaque année, un abonnement Quartier Latin au prix de 45 euro. Il fait l'opération « online ». Son compte en banque est débité de 45 euro. Sa carte MoBIB continue de fonctionner le temps d'épuiser l'ancien contrat. Ensuite, la carte MoBIB n'est plus utilisée. Monsieur A s'adresse à la STIB. Celle-ci n'avait pas constaté le paiement et, donc, elle n'avait pas rechargé la carte MoBIB. En suite de la plainte de Monsieur A, la STIB retrouve le paiement et propose de rembourser les 45 euro à Monsieur A et de lui vendre un abonnement à 200 euro, le quota Quartier Latin étant épuisé. Monsieur A refuse. Il a payé dans les temps un abonnement Quartier Latin dont il souhaite pouvoir disposer. Sa plainte est recevable.

Après l'intervention du médiateur, la STIB accepte de fournir un abonnement scolaire au prix de l'abonnement Quartier Latin.

03053

Monsieur V demande s'il est normal que la STIB refuse de lui vendre un abonnement qu'il paierait en éco-chèques. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

04010

Mademoiselle P est étudiante dans une école de la Communauté française. En achetant un abonnement MTB via le site internet de la STIB, elle a payé le prix plein de 330 euro et elle a omis de cocher la case de demande d'intervention de 50 % de la Communauté française. Elle demande le remboursement des 50 % a posteriori mais elle ne l'obtient pas. Sa plainte est recevable.

Lors de la campagne de vente précédente, qui concernait les abonnements de l'année scolaire 2008-2009, il fallait payer le prix plein au moment de l'achat et la Communauté française remboursait ensuite. Pour 2009-2010, la prise en charge de 50 % par la Communauté française est automatique au guichet. Lorsque l'achat se fait par l'internet, l'acheteur coche la case correspondante dans le formulaire en ligne et il ne paye alors que 50 % du tarif. En revanche, si l'acheteur omet de cocher la case, la STIB ne rembourse pas a posteriori. Le remboursement dépend alors directement de la Communauté française et celle-ci ne rembourse pas non plus a posteriori lorsque la case n'a pas été cochée. Le médiateur avise Mademoiselle P que la médiatrice de la Communauté française poursuit le traitement du dossier. Ensuite, le médiateur prend contact avec le service de médiation auprès de la Communauté française. Il s'ensuit que la Communauté française remboursera bien la STIB si celle-ci reprend ce cas dans le listing des remboursements. La STIB informe alors Mademoiselle P. Celle-ci se rendra dans une Bootik. On y échangera son abonnement contre un nouveau et on lui remboursera la différence, soit 165 euro.

04024

Madame G essaye vainement d'acquérir en ligne l'abonnement scolaire de son deuxième enfant au prix de 60 euro, croit-elle. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Néanmoins, le médiateur se renseigne auprès de la STIB et informe la plaignante.

Le "premier enfant" est celui qui devient titulaire d'un abonnement après le changement de tarif. Le dernier changement de tarif est entré en vigueur à la date anniversaire de la fille qui sera donc considérée comme premier enfant. Lors du renouvellement de l'abonnement du fils, le tarif "deuxième enfant" lui sera appliqué.

Le coût de l'abonnement de la fille de Madame G est donc bien de 100 euro, tenant compte de la prise en charge de 50 % par la Communauté française. La STIB, qui promet de répondre à Madame G dans ce sens, délivrera l'abonnement après le paiement de 100 euro.

04025

Monsieur C s'est fait délester de son portefeuille contenant ses abonnements mensuels des mois de février et de mars. Le service relations clientèle a refusé de lui délivrer un duplicata de ces abonnements. Sa plainte est recevable.

Le médiateur examine la plainte selon les lois et règlements en vigueur et confirme que la STIB ne délivre pas de duplicata des abonnements mensuels. Elle applique en cela l'Arrêté du Gouvernement du 3 décembre 2009 fixant les tarifs (Moniteur Belge du 18 janvier 2010), entré en vigueur le 1er février 2010. Bien que recevable, la plainte n'est pas fondée.

04039

Madame H a renouvelé l'abonnement scolaire Omnio de son fils handicapé. Madame H demande la réduction Communauté française. La plainte est recevable.

Le médiateur contacte la Communauté française et la gestionnaire du dossier à la STIB.

Il s'avère que les abonnements VIPO / OMNIO ne sont pas concernés par la Convention entre la Communauté française et la STIB, qui n'est dès lors pas autorisée à ristourner 50 % comme elle le fait pour les abonnements scolaires STIB et MTB.

Dès lors, le médiateur informe Madame H qu'elle devra traiter le dossier de remboursement directement avec la Communauté française.

Le médiateur ajoute qu'il ne manquera pas de songer à cette question au moment de rédiger les recommandations dans son rapport annuel et qu'il invite dès maintenant ses correspondants à réfléchir à un aménagement de la Convention bilatérale entre la Communauté française et la STIB afin de l'étendre aux abonnements OMNIO / VIPO des scolaires.

Remarque

La Communauté française prend en charge 50 % du tarif des abonnements scolaires. Curieusement, les abonnements OMNIO sont exclus de cette disposition. Recommandation : mettre fin à cette discrimination.

05008

La fille de Madame R a acheté un abonnement à un automate de vente. Elle a acquis un contrat d'abonnement annuel « 12 mois-25 » au prix de 300 euros, dont la moitié a été prise en charge par la Communauté française. La STIB aurait plutôt dû lui proposer un abonnement scolaire second enfant qu'elle aurait payé 40 euro et pour lequel la communauté française aurait également déboursé 40 euro. Madame R demande le remboursement de la différence. Sa plainte est recevable.

Le médiateur constate que la STIB n'aurait pas dû autoriser l'opération. Depuis lors une nouvelle version du logiciel des automates de vente est installée et l'opération n'est plus possible. Il informe Madame R que la STIB lui proposera d'échanger le contrat « 12 mois – 25 » pour un abonnement annuel scolaire avec remboursement de la différence.

Madame R remercie.

05031

Monsieur G se plaint du manque d'information concernant la validité de son Omnipas sur le réseau STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Pour voyager sur le réseau STIB, Monsieur G devra se procurer une carte MoBIB.

05032

Madame G intervient auprès du médiateur pour un jeune voisin auquel la STIB refuse de délivrer un abonnement scolaire parce qu'il n'a pas de domicile. Il loge provisoirement à l'hôtel aux frais de l'Etat.

Quoique la situation de ce garçon mérite l'attention, la plainte n'est pas recevable faute d'intérêt personnel de la plaignante.

Le médiateur rappelle les coordonnées de la médiatrice fédérale.

06029

Madame D est âgée de 62 ans. Pour raison de santé, elle éprouve des difficultés à marcher. Pour se rendre à son travail elle est contrainte de prendre le métro pour un arrêt. Ce voyage représente un poste conséquent pour son budget. Elle demande si la STIB ne pourrait pas lui accorder la gratuité pour un arrêt. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet au service Relations clientèle de la STIB. La STIB répond qu'elle ne peut évidemment pas lui accorder la gratuité de circulation sur un tronçon de son réseau. Cependant il lui expose les conditions auxquelles il faut répondre pour obtenir un abonnement à tarif préférentiel (BIM-OMNIO) ou même un abonnement gratuit.

06030

Monsieur B est titulaire d'un Omnipas65+. Il demande quelles formalités il doit accomplir pour pouvoir circuler dans le métro à partir du mois de juillet 2010. Sa plainte n'est pas recevable.

Le médiateur lui indique cependant qu'il doit se procurer une carte MoBIB dans une des Bootik de la STIB et qu'il lui en coûtera 5 euro.

06039

Madame V est titulaire d'un abonnement De Lijn. Pour voyager sur les lignes de la STIB, elle s'est adressée à un guichet où l'agent lui a proposé une carte MoBIB. Elle a payé la carte 5 euro mais elle ne l'a pas reçue. Pour continuer son trajet, un employé d'un autre guichet lui a conseillé d'acheter un ticket d'un jour au prix de 3,38 euro. Son déplacement lui a donc coûté 8,38 euro. Madame V demande d'être dédommée. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

06045

Madame C et deux de ses collègues n'ont pas encore reçu la carte MoBIB que leur employeur prend en charge. Madame C ne s'en est pas encore plainte à la STIB. De ce fait, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

Renseignements pris et hors médiation, Madame C est avisée que pour l'un des abonnements considéré comme « perdu poste » un duplicata peut immédiatement être délivré en Bootik. En ce qui concerne les deux autres, l'employeur n'avait pas renvoyé à la STIB les formulaires de demande ad hoc.

08010

Madame K, qui est âgée de 27 ans, et qui est inscrite en première candidature à la VUB souhaite obtenir une dérogation afin de pouvoir se procurer un abonnement Quartier Latin. Faute d'avoir d'abord été introduite à la STIB, sa plainte n'est pas recevable.

Cependant, le médiateur informe Madame K qu'aucune dérogation n'est envisageable. Pour obtenir un abonnement scolaire, il faut avoir moins de 25 ans.

08024

Madame R qui est la maman de trois enfants, pense avoir payé trop cher pour leurs abonnements.

Madame R s'adresse directement au médiateur sans avoir d'abord expédié une plainte à la STIB. De ce fait, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur procède cependant à un premier examen dont il ressort que Madame R aurait payé le prix correct étant donné que certains de ces abonnements sont des abonnements MTB. Ces abonnements n'entrent pas en compte dans les tarifs dégressifs des abonnements scolaires.

Remarque. Comment la STIB justifie-t-elle qu'un abonnement MTB ne puisse pas bénéficier de réductions pour le deuxième enfant et les suivants ?

09004

La famille T demande comment récupérer la réduction « Communauté française » après l'achat d'abonnements combinés SNCB+STIB. Comme la plainte n'a pas encore été introduite à la STIB, elle n'est pas recevable par le médiateur. En outre, c'est la SNCB qui vend les titres combinés.

Néanmoins, le médiateur contacte la famille T par téléphone. Il fait suivre le dossier à son collègue médiateur auprès du Groupe SNCB. C'est la SNCB qui a vendu les abonnements et c'est également la SNCB qui traite les remboursements de ces abonnements avec la Communauté française.

Par ailleurs, la STIB informe le médiateur que la famille T a aussi acquis des abonnements combinés pour l'année scolaire et académique 2010-2011. Monsieur T aurait avantage à demander au plus tôt le remboursement de ces deux abonnements combinés et à acheter ensuite des abonnements séparés. En effet, la partie STIB de l'abonnement combiné n'est pas un abonnement « scolaire » et il n'y a pas de réduction pour le deuxième enfant. En revanche, rien n'empêche l'abonnement STIB séparé d'être un abonnement scolaire et Monsieur T pourra dès lors bénéficier de la réduction pour le deuxième enfant. Si Monsieur T présente les attestations Communauté française, le tarif au guichet tiendra compte de la ristourne de 50 % à charge de la Communauté. Bien que deux mois aient été utilisés et que le remboursement des abonnements ne puisse plus être complet, l'échange restera très avantageux. Monsieur T devra se rendre dans une Bootik, que l'on aura prévenue.

Remarque. Il n'existe pas d'abonnement « scolaire » combiné SNCB+STIB. Pour les abonnements mensuels et annuels, le tarif combiné est la somme du tarif SNCB et du tarif STIB, tenant compte de la tranche d'âge (moins de 25 ans, de 25 à 59, à partir de 60). Comme la SNCB vend aussi des abonnements hebdomadaires et trimestriels, l'abonnement combiné existe aussi dans ces versions alors qu'il n'existe pas d'abonnement séparé STIB pour ces périodes.

Attention : il n'existe pas d'abonnement scolaire combiné. Le mieux est d'acheter des abonnements scolaires séparés. C'est d'ailleurs ce que la SNCB recommande sur son site web. Pour les rares cas où l'information n'a pas atteint son but, la STIB se coordonne avec la SNCB pour rétablir a posteriori la situation la plus intéressante pour le client.

Il n'en reste pas moins qu'il serait utile de mettre fin à cette anomalie en vendant des abonnements scolaires combinés.

09013

En 2008, Madame C a acquis, au prix plein, un abonnement scolaire pour son fils. Elle a été remboursée de la moitié du prix sur base de la production de l'attestation « Communauté française ».

En 2009, la procédure avait changé. La vente se fait désormais directement à demi-tarif sur présentation de l'attestation au guichet ou envoi via « Bootik online ». Mais Madame C a cru pouvoir suivre la même procédure qu'en 2008. Elle a donc acheté l'abonnement scolaire au prix plein en comptant sur un remboursement a posteriori au moment où elle pourrait remettre l'attestation. La STIB a refusé de rembourser, au motif que Madame C n'a pas respecté la nouvelle procédure. La plainte est recevable. Madame C a finalement obtenu le remboursement.

09047

Madame D a commandé « online » un abonnement Quartier Latin et elle l'a payé. Madame D se plaint de ne pas avoir reçu l'abonnement. Sa plainte est recevable.

Renseignements pris auprès de la STIB, il manquait l'attestation de fréquentation des cours. Le problème provient du fait que le département « Bootik online » a envoyé un message de réception de la commande sans préciser qu'il manquait un document.

L'abonnement a finalement été délivré en Bootik moyennant paiement d'un second montant de 45 euro. Ensuite seulement, la STIB a ensuite remboursé le premier paiement.

Remarque. N'est-il pas extraordinaire que la STIB, après avoir encaissé le prix d'une commande sans broncher alors qu'il manquait un document, se soit autorisée à imposer un déplacement en Bootik et un nouveau paiement, pour ne rembourser le premier qu'ensuite ?

Le message de réception de la commande aurait dû informer la cliente que le document manquait.

10007

Madame V se plaint de n'avoir pas pu obtenir un abonnement scolaire famille nombreuse pour sa fille sur simple présentation de la carte famille nombreuse SNCB. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Pour mémoire : les conditions d'octroi de la carte famille nombreuse SNCB diffèrent des conditions en vigueur à la STIB.

Remarque. Ne serait-il pas temps d'harmoniser les conditions d'octroi des réductions pour famille nombreuse ?

10017

Madame H souhaite obtenir un abonnement tiers payant pour un employé de son entreprise.

La plainte est recevable.

Le médiateur, qui a pris contact avec le service compétent de la STIB, informe Madame H que les abonnements tiers payant concernent normalement les sociétés de 25 personnes au minimum. Madame H peut contacter la STIB qui lui réserve une solution « à la carte ».

10019

Madame K a payé erronément 160 euros pour l'abonnement scolaire de sa fille. La plainte est recevable. En réalité, elle aurait dû payer 80 euros. Sa fille est le premier enfant d'une famille nombreuse qui a droit à la réduction de 50 % prise en charge par la Communauté française.

Le département Relations clientèle propose à Madame K de se rendre dans une Bootik pour y faire l'échange.

10026

Madame D a payé 320 euro pour un abonnement scolaire qui devait en coûter que 40. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe d'ores et déjà Madame D de la suite favorable que la STIB compte donner à cette affaire, sous réserve de la présentation de l'attestation de fréquentation scolaire. Madame D se rend dans une Bootik munie des documents ad hoc. Le titre de son fils est remplacé et Madame D est remboursée de 280 euro.

10029

La fille de Madame W réunit les conditions d'accès à un abonnement à prix réduit de 45 euro bénéficiant de l'intervention de l'association Quartier Latin. Mais l'offre Quartier Latin est limitée à 8000 abonnements à ce prix. Après épuisement de ce quota, les abonnements Quartier Latin resteront disponibles pour 165 euro jusqu'au 30 octobre.

Mais, comme la fille de Madame W possède encore un abonnement précédent qui court jusqu'au 18 novembre, la STIB refuse de lui délivrer un nouvel abonnement. Madame W se plaint directement au médiateur sans s'être d'abord plainte à la STIB. Par conséquent, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Constatant que la plainte ne comporte rien de confidentiel, le médiateur s'autorise à la transmettre au département Relations clientèle de la STIB. La fille de Madame W est invitée à se rendre dans une Bootik munie des documents ad hoc (carte d'identité, carte MoBIB, attestation scolaire et copie du mail des Relations clientèle) en vue d'y faire confectionner un abonnement Quartier Latin valable à partir du 31 octobre 2010. En compensation des jours perdus en novembre, la STIB accorde deux cartes de 10 voyages.

10037

Le fils de Monsieur L habite Bruxelles et est inscrit dans un établissement scolaire de Lille. Il se rend tous les jours à Lille en TGV. La STIB refuse de lui octroyer un abonnement scolaire au motif que l'école doit être située sur le territoire belge. Cette condition a été ajoutée par la Direction commerciale de la STIB. Monsieur L porte plainte pour discrimination. Sa plainte est recevable.

Le médiateur émet des réserves en ce qui concerne le moyen qui se fonderait sur l'absence de communication d'une condition au client. En effet, aucun contrat d'abonnement n'a été formé à ce jour tandis que la condition est déjà connue de Monsieur L. En revanche, la question de la discrimination doit être scrutée plus avant. Le médiateur indique qu'il s'informerait également de la réciprocité qui pourrait exister avec le cas d'un lillois étudiant à Bruxelles et qui revendiquerait l'accès à Lille à des facilités réservées aux étudiants français. Monsieur L répond que la condition selon laquelle l'établissement doit être situé en Belgique n'est pas opposable aux tiers puisqu'elle n'est pas publiée. Finalement, il apparaît que le client a été mal informé.

Pour la délivrance d'un abonnement scolaire, la personne doit être domiciliée ou résider en Belgique, dans un pays de l'union européenne ou dans un pays faisant partie de l'association européenne de libre échange (Norvège, Suisse, Islande, Lichtenstein). En revanche, l'établissement scolaire ne doit pas être situé en Belgique mais peut être situé à l'étranger. Le fils de Monsieur L, qui a moins de 25 ans, a donc bien droit à un abonnement scolaire. Il se rend en Bootik où la situation est régularisée. Il obtient un abonnement scolaire valable du 16 octobre 2010 au 15 octobre 2011.

10038

Les deux enfants de Monsieur T n'étaient pas en possession de l'attestation de composition de ménage au moment de l'achat de leurs abonnements scolaires en Bootik. Après deux heures de file et comme la Bootik allait fermer, ils ont accepté de payer chacun 100 euro pour leur abonnement subsidié par la Communauté française. Monsieur T demande le remboursement de 40 euro correspondant à la ristourne pour le second enfant.

Le département Relations clientèle répond que les abonnements subsidiés par la Communauté française ne font l'objet d'aucun remboursement. La réduction s'obtient uniquement au moment de l'achat. La plainte de Monsieur T est recevable.

Le médiateur soumet le dossier avec avis favorable au service commercial. Le remboursement est effectué.

10042

Le fils de Madame L s'est présenté dans une Bootik pour obtenir un abonnement Quartier Latin à 45 euro. Mais le prix était passé à 165 euro depuis le 15 octobre. La Bootik lui a vendu un abonnement Quartier Latin à 165 euro. Cependant, il avait droit au tarif du deuxième enfant d'une famille nombreuse, qui est de 80 euro. La plainte de Madame L est recevable.

La STIB propose que l'adolescent se présente dans l'une de ses Bootik en vue d'y faire appliquer la procédure de « remplacement de titre » et d'obtenir le remboursement de la différence, soit 85 euro. Madame L remercie le médiateur.

Remarque. La STIB doit offrir le tarif le plus avantageux pour le client. Nombreux sont les clients qui peuvent obtenir des tarifs moins chers que la promotion Quartier Latin à 165 euro.

10056

La fille de Monsieur H n'a pas pu obtenir un abonnement Quartier Latin à 45 euro du fait que le quota était atteint. Monsieur H avance que certaines personnes obtiendraient des abonnements Quartier Latin à 45 euro sur base de faux certificats d'inscription. La plainte est recevable.

La fille de Monsieur H pourra obtenir un abonnement Quartier Latin à 165 euro si elle se rend à la Bootik de la Porte de Namur le 30 octobre au plus tard. La plainte n'est pas fondée.

11013

L'association Quartier Latin subsidie 8000 abonnements des étudiants de l'enseignement supérieur inscrits dans des écoles partenaires de l'initiative. Malgré plusieurs tentatives, la fille de Monsieur L n'a pas pu obtenir un abonnement Quartier Latin au prix de 45 euro. Finalement, un abonnement lui est proposé au prix de 165 euro. Monsieur L refuse. Monsieur L exige que la STIB délivre l'abonnement à 45 euro. La STIB refuse. Monsieur L se plaint auprès du médiateur. La plainte de Monsieur L est recevable.

Monsieur L avait fait une première tentative à un Kiosk dès le mois d'août. Mais, d'une part, l'abonnement était encore valable jusqu'en novembre et les abonnements ne peuvent être achetés qu'avec deux mois d'avance ; d'autre part, la carte MoBIB était illisible et il était impossible d'y charger un abonnement.

L'échange de cartes nécessite un équipement qui se trouve dans les Bootik.

Monsieur L se rend dans une Bootik à la mi-septembre mais il ne s'est pas muni de la carte d'identité de sa fille. La STIB n'échange pas et ne délivre pas de duplicata de carte MoBIB à un tiers – même si c'est un parent proche - sans qu'on lui présente au moins une copie d'une carte d'identité.

Plutôt que de retourner à la Bootik, Monsieur L se rend ensuite à deux reprises dans un Kiosk. C'est sans résultat. En effet, les Kiosk ne sont pas équipés pour faire l'échange de la carte MoBIB.

Plus d'un mois plus tard, il se rend enfin dans une autre Bootik. On y fait l'échange de la carte et on lui propose un abonnement Quartier Latin. Mais, entretemps, Quartier Latin a fixé un nouveau prix de 165 euro pour les derniers abonnements. Bien que ce soit encore avantageux par rapport aux 200 euro que coûte l'abonnement scolaire, Monsieur L refuse.

Aucun manquement ne peut être reproché à la STIB ou à ses employés.

Le médiateur informe Monsieur L de ses conclusions.

11016

Fin septembre, Mademoiselle M a tenté d'acheter un abonnement Quartier Latin au prix de 45 euro via « Bootik online ». Le département Relations clientèle de la STIB l'a informée que l'opération a été rendue impossible parce que Mademoiselle M dispose d'un abonnement en cours qui reste valable jusqu'en novembre alors que la vente des abonnements Quartier Latin s'achève le 31 octobre. Le département Relations clientèle lui conseille de se rendre dans une Bootik. Mademoiselle M va d'abord au Kiosk de Simonis. On lui conseille de se rendre à Rogier. À Rogier, on lui conseille de revenir plus tard. Lorsqu'elle revient dans le courant du mois d'octobre, Quartier Latin a porté le prix à 165 euro. Comme l'opération Quartier Latin se termine le 31, la STIB explique que la seule solution pour obtenir un abonnement Quartier Latin est de le faire débiter avant le 31 octobre. Cette transaction ne peut se faire qu'en Bootik. Mademoiselle M craint de se trouver sans abonnement. Elle s'empresse d'acheter un abonnement au prix normal de 200 euro. Elle demande le remboursement à concurrence de 155 euro pour arriver aux 45 euro de l'abonnement Quartier Latin. La plainte est recevable. La STIB marque finalement son accord. Mademoiselle M se rendra dans une Bootik pour y échanger son abonnement « normal » pour un abonnement « Quartier Latin » et percevoir le remboursement de 155 euro. Mademoiselle M remercie le médiateur.

Remarque. Un abonnement s'achète de préférence avant la péremption du précédent. C'est vrai aussi pour un abonnement Quartier Latin. La STIB annonce même que le client peut acheter un abonnement 2 mois avant le début de validité. Curieusement, ce n'est pas possible pour un abonnement Quartier Latin, même pas avec 7 jours d'avance. C'est d'autant plus étrange que cette « règle » n'est pas écrite. Heureusement, la STIB a finalement renoncé à cette absurdité dans le cas de Mademoiselle M. La STIB devra maintenant en tirer les conséquences et appliquer aux abonnements Quartier Latin la même règle générale qu'elle applique à tous les autres : les abonnements peuvent s'acheter 2 mois avant le début de validité.

11017

Madame V a commandé un abonnement Quartier Latin pour son fils via « Bootik online ». Elle a payé 45 euro mais n'a pas joint le formulaire d'inscription. La commande a été annulée. Après avoir reçu le certificat d'inscription, Madame V a refait une commande. Elle a repayé 45 euro dont elle demande le remboursement. La plainte est recevable. La STIB rembourse.

11048

Une association intervient auprès du médiateur parce que la STIB a refusé à deux reprises de délivrer un abonnement gratuit à un enfant de moins de 12 ans scolarisé, titulaire d'une carte d'identité étrangère et en attente de régularisation. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur ajoute que, étant donné qu'il s'agit d'une enfant mineure et que la plainte comporte des informations confidentielles, il s'abstient de la transmettre à la STIB.

12031

Mi-septembre, Mademoiselle F tente d'acheter un abonnement Quartier Latin au prix de 45 euro au Kiosk de la station Roodebeek. Mais Mademoiselle V est titulaire d'un abonnement en cours jusqu'en novembre. L'employé lui répond qu'elle s'est présentée trop tôt et qu'elle doit attendre que soit entamé le mois avant la date de renouvellement. Un mois avant la date d'expiration de son abonnement en cours, Mademoiselle F se représente au même Kiosk. Cette fois, ce sont des difficultés techniques qui empêchent de délivrer l'abonnement. Les coordonnées de Mademoiselle F sont toutefois notées. Mademoiselle F se rend ensuite à diverses reprises dans différentes Bootik, sans plus de succès. Enfin, elle apprend que les derniers abonnements Quartier Latin ne seront plus vendus à 45 mais à 165 euro. Faute de mieux, Mademoiselle F achète donc son abonnement Quartier Latin au prix de 165 euro. Elle demande le remboursement de cet abonnement à concurrence de 120 euro pour arriver au prix initial de 45 euro de l'abonnement Quartier Latin. La plainte est recevable. Finalement, la STIB remboursera la différence de 120 euro comme Mademoiselle F le demandait.

12039

Madame V est responsable administrative d'une école supérieure. Pour obtenir la réduction de 50 % à l'achat d'un abonnement scolaire, l'étudiant doit présenter une attestation de l'école. Madame V se plaint que la STIB refuse les « attestations d'inscription modifiées ». Madame V s'étonne que la STIB refuse même des formulaires déchargés de son propre site. Madame V se plaint aussi de la charge que ces formalités représentent pour un établissement qui compte plusieurs milliers d'étudiants. Madame V note que les étudiants des FUSL, de l'UCL et de l'ULB ne doivent pas présenter cette attestation et elle demande si un tel accord ne serait pas possible pour son école. La plainte est recevable.

Renseignements pris auprès du responsable de la Vente, le médiateur informe Madame V que la STIB et la Communauté française acceptent exclusivement les attestations conformes, telles qu'elles sont téléchargées du site de la STIB. En général, ce sont les étudiants qui téléchargent le formulaire et qui le remplissent. L'établissement ajoute le « code FASE » et authentifie le document.

Le médiateur rappelle que, pour obtenir la réduction, il ne suffit pas d'être étudiant. Il faut aussi avoir de 12 à 24 ans. La réduction est refusée si l'étudiant a atteint l'âge de 25 ans.

En tout cela, la STIB applique les instructions que la Communauté française communique aux écoles.

Les dispositions particulières avec les FUSL, l'UCL et l'ULB relèvent également de la Communauté française. À toutes fins utiles, le médiateur fournit à Madame V les coordonnées de sa collègue auprès de la Communauté française.

2.1.2. Remboursement

2.1.2.1. Rembourser le solde d'un abonnement

01030

Le 31 janvier 2009, Monsieur V achète les tickets mensuels des mois de février et mars.

Le jour même, il demande à la STIB le remboursement du ticket mensuel du mois de mars. La STIB refuse. La plainte de Monsieur V est recevable.

Le service Relations clientèle accepte de fournir trois cartes de 10 voyages à Monsieur V en échange du ticket mensuel acquis erronément pour mars.

02037

Madame L a égaré sa carte MoBIB sur son lieu de vacances. Elle s'adresse à une Bootik pour avoir un duplicata (avec frais) et s'assure de pouvoir récupérer entre 20 et 30 places encore disponibles sur la carte égarée, une fois qu'elle sera retrouvée. Assurée que ces places pouvaient être retransférées, Madame L accepte le duplicata. Madame L retrouve sa carte et se rend à nouveau dans une Bootik. La STIB l'informe que sa carte est illisible (sans l'avoir vue) et que dès lors, le transfert ne peut pas se faire. Madame L reçoit dix trajets à titre commercial. Sa plainte est recevable.

Entretemps, le médiateur demande à la STIB de lui exposer les motifs de sa décision initiale. En résumé, la STIB indique qu'elle a remis le duplicata de sa carte MoBIB à Madame L sur la foi de sa déclaration de perte. Or, sur le site www.stib.be, on peut lire à la rubrique « MoBIB En pratique », sous le titre « Combien de temps les contrats restent-ils valables ? » : « En cas de perte, de mauvais fonctionnement ou d'usure de votre pass, celui-ci est remplacé et les contrats, uniquement les abonnements annuels ou mensuels, sont transférés sur votre nouveau pass. »

Les correspondants des Relations clientèle ont appliqué cette disposition, tout en faisant néanmoins un geste commercial correspondant à un titre de 10 voyages.

La STIB explique que cette disposition est transitoire, en attendant que les outils informatiques permettent de retracer facilement l'état des autres contrats que les abonnements annuels ou mensuels. Il s'agit des contrats qui s'usent lorsque l'on s'en sert, tels que les titres de 10 voyages.

Il serait néanmoins possible, quoiqu'à grands frais, de retrouver l'historique de la carte à partir des listings des validations. La STIB envisage de faire ce travail. Finalement, la STIB charge encore 20 voyages que Madame L retrouvera à son premier passage à un appareil valideur.

04004

Monsieur V demande le remboursement d'un abonnement mensuel acheté erronément la veille alors qu'il aurait droit à un abonnement OMNIO. Il demande le remboursement de l'abonnement mensuel acquis suite à un manque d'information. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur avertit d'ores et déjà Monsieur V que la STIB ne rembourse jamais les abonnements mensuels et que rien ne l'y oblige.

04008

Un avocat intervient pour sa cliente à qui la STIB a refusé un duplicata d'abonnement mensuel. La plainte est recevable.

Le médiateur précise que la STIB se réfère à l'Arrêté du Gouvernement du 3 décembre 2009 qui fixe les tarifs. Selon cet arrêté, il n'est pas délivré de duplicata pour les abonnements mensuels. La STIB est constante dans l'application de cette décision. Ce faisant, elle agit en équité. Le médiateur ne proposera pas à la STIB de déroger à la disposition raisonnable que le législateur impose.

05029

Monsieur D demande comment obtenir le remboursement d'anciennes cartes de tram qui n'ont jamais utilisées. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur transmet au département Relations clientèle. Ce dernier remboursera les cartes qui portent une bande magnétique. Les cartes antérieures à 1993 sont des cartons sans bande magnétique.

06032

Monsieur B est titulaire d'un contrat d'abonnement annuel BIM sur une carte MoBIB. Mais sa carte MoBIB ne fonctionne plus. Il s'adresse à un Kiosk. On lui vend un ticket d'abonnement mensuel. La même chose se représente le mois suivant. Monsieur B demande à la STIB de lui restituer ces deux mois. La STIB refuse au motif que « les abonnements mensuels ne sont jamais remboursés. » La plainte au médiateur est recevable.

Le médiateur fait valoir que la STIB - à deux reprises au moins (février et mars) - a en quelque sorte vendu deux fois le même service, à savoir le droit de voyager pendant le mois. Elle l'a même fait une troisième fois parce qu'il s'avère que Monsieur B avait aussi acheté un abonnement mensuel pour le mois d'avril. Ce n'est que le 15 avril qu'il s'est finalement rendu dans une Bootik qui a mis sa carte MoBIB en ordre.

Ces doubles ventes sont d'autant moins acceptables que, pour chacun de ces mois, la STIB a vendu à Monsieur B des abonnements mensuels au prix plein alors qu'il était titulaire d'un abonnement annuel BIM.

En outre, ces achats se sont faits en Kiosk, c'est-à-dire que les vendeurs étaient des agents de la STIB. La STIB accepte de revoir sa position. Elle demande seulement au client de présenter les trois tickets pour qu'elle puisse disposer d'une pièce comptable. Monsieur B s'exécute volontiers et la STIB rembourse trois mois.

06035

À la Bootik Rogier, Monsieur D a payé 50 euros pour une carte MoBIB qui en coûte normalement 5. Le médiateur transmet la plainte au département Relations clientèle. Celui-ci répond à Monsieur D que sa carte MoBIB est chargée d'un contrat mensuel d'une valeur de 45 euro pour un mois qui est passé et que, conformément à l'arrêté qui fixe les tarifs, les abonnements mensuels ne sont jamais remboursés.

Monsieur D revient vers le médiateur. Il estime qu'il s'agit de la vente forcée d'un abonnement mensuel. Il réclame les 45 euros. La plainte de Monsieur D est recevable.

Il n'y a pas vente forcée. D'une part, l'employé du guichet a compris que Monsieur D désirait un abonnement mensuel. D'autre part, Monsieur D a payé par carte de banque en validant le montant de 50 euro sur le terminal.

Cependant, la carte MoBIB n'a pas été utilisée pendant le mois de validité du contrat d'abonnement mensuel. Ensuite seulement, la carte a été chargée de contrats de 10 voyages.

Monsieur D accepte de recevoir quatre contrats de 10 voyages, d'une valeur totale de 44,80 euro, en compensation du coût de l'abonnement mensuel qu'il n'a pas utilisé.

06048

Madame J possédait un abonnement annuel quand son employeur a décidé de lui en procurer un. Elle s'est rendue dans une Bootik pour obtenir le remboursement du solde de son abonnement. Au lieu de lui rembourser immédiatement le solde de l'abonnement, la préposée lui a tendu un formulaire de demande de remboursement d'une carte MoBIB. Madame J a rempli et remis ce formulaire. Depuis lors, elle reste sans nouvelle. D'une part, elle exige que la STIB lui restitue 3 euro correspondant à la valeur résiduelle du droit d'usage de la carte MoBIB qu'elle a remise en Bootik. D'autre part, elle demande un dédommagement du fait que la STIB lui a remboursé tardivement le solde de l'abonnement annuel. Sa plainte est recevable.

Le médiateur constate que la Bootik n'a pas respecté la procédure. En effet, la carte MoBIB reste personnelle. L'employeur ne paye pas la carte mais seulement le « contrat », c'est-à-dire l'abonnement. La Bootik ne devait pas échanger la carte. Elle devait se borner à vérifier que le nouveau contrat existait dans la base de données pour le charger sur la carte. Or, l'encodage du nouveau contrat était fait et le chargement du contrat était possible au moment du passage de Madame J à la Bootik. Il fallait s'en tenir au remboursement du solde de l'abonnement. Il n'y avait pas lieu de reprendre la carte MoBIB et de la remplacer par une nouvelle. Si la STIB tenait à remplacer néanmoins la carte MBIB, elle devrait le faire à ses frais. La nouvelle carte ne serait que la continuation de l'ancienne.

Le médiateur constate ensuite que la base de données des abonnements n'a aucune trace d'une nouvelle carte remise par la Bootik. Dans le doute, le correspondant de Madame J aux Relations clientèle de la STIB lui expédie une nouvelle carte MoBIB chargée du contrat. Le médiateur invite dès lors Madame J, le cas échéant, à rentrer la carte que la Bootik lui aurait remise.

Le médiateur constate que la STIB aurait pu, dès la première plainte, donner les explications détaillées auxquelles Madame J avait droit et présenter des excuses pour l'erreur de la préposée.

Madame J a également lieu de se plaindre de la lenteur du remboursement du résidu de l'abonnement annuel. La lenteur des remboursements était déjà l'objet de la première des dix-neuf recommandations du rapport annuel 2009 du médiateur. Cependant, il n'est pas d'usage que la STIB compense le retard de paiement par un dédommagement.

Il conclut que ce qui précède ne devrait pas faire obstacle à un geste de remerciement pour la peine que Madame J a prise et qu'elle pourrait prendre encore en renvoyant la carte reçue en Bootik.

07012

Madame S a acheté une carte MoBIB chargée d'un abonnement annuel MTB.

Quelque 10 jours plus tard, son employeur lui procure un abonnement combiné SNCB + STIB + De Lijn.

Cet abonnement lui convient mieux parce qu'il est gratuit pour elle.

Madame S demande à la STIB de lui rembourser les 530 euro de l'abonnement annuel MTB.

Madame S se rend dans une Bootik. Elle y remplit un formulaire et elle remet le ticket d'abonnement MTB. Cependant, Madame S se refuse à rendre la carte MoBIB. Il lui semble normal de la conserver puisque des affiches indiquent partout que la carte sera nécessaire pour accéder au métro.

Madame S s'inquiète plusieurs fois du remboursement. La Bootik la rassure et on lui donne même le numéro de téléphone d'une responsable. Il se trouve que cette responsable est en congé de maladie.

Toujours est-il que, près de quatre mois plus tard, Madame S n'a toujours pas reçu le remboursement. La plainte est recevable.

Interrogée par le médiateur, la STIB expose d'abord que c'est la SNCB qui a délivré l'abonnement combiné et que, par conséquent, le client doit traiter avec la SNCB.

Le médiateur ne l'entend pas de cette oreille. Il constate que la STIB a vendu deux fois le même service : une première fois directement en vendant l'abonnement MTB, une deuxième fois par l'intermédiaire de la SNCB. La STIB a donc l'obligation de rembourser la partie inutilisée, quitte à ce que la cliente doive se rendre dans une gare pour certaines démarches.

Sur proposition du médiateur, le département Relations clientèle prend contact avec Madame S.

Cependant, la STIB se limite d'abord à inviter Madame S à se rendre dans une gare pour y demander la carte MoBIB que la SNCB est censée délivrer avec l'abonnement combiné. La gare refuse. C'est d'ailleurs ce qu'elle devait faire puisque l'on ne peut pas être titulaire simultanément de deux cartes MoBIB.

Madame S revient alors au siège social de la STIB. Celle-ci annule alors enfin le contrat MTB.

Ensuite, l'histoire déraile à nouveau. Au lieu de se rendre dans une gare de la SNCB pour qu'on lui fasse une carte MoBIB de la SNCB, Madame S va dans une Bootik de la STIB et on lui confectionne une nouvelle carte MoBIB de la STIB. On y recharge même le contrat MTB que l'on venait d'annuler.

De retour au siège social de la STIB, on procède à une nouvelle annulation de la carte.

Enfin, Madame S peut retourner à la gare. Enfin, elle y reçoit une carte MoBIB de la SNCB. Enfin,

Madame S rend la carte MoBIB de la STIB et il n'y a plus d'obstacle au remboursement.

La STIB rembourse 475 euro, tenant compte d'un calcul où un mois entamé est déduit au prorata du prix d'un abonnement mensuel. Les dix jours d'utilisation chevauchaient deux mois mais la STIB accepte de déroger à sa règle qui veut déduire chaque mois entamé.

Madame S apprend aussi avec satisfaction que son nouvel abonnement l'autorise à circuler sur les lignes De Lijn même en dehors de la zone MTB.

Remarques

Non seulement ce remboursement a tardé. Mais encore il a obligé la plaignante à des actions aussi nombreuses qu'inutiles et même contradictoires.

La STIB devrait prendre la peine d'établir une procédure de remboursement qui simplifie les démarches.

08002

Madame L possède depuis deux ans une carte MoBIB qu'elle charge par 10 voyages. Sa carte s'est fissurée et est devenue inutilisable. Madame L s'est rendue dans une Bootik pour la remplacer. Elle se plaint d'une part d'avoir dû payer 10 euros pour le remplacement et d'autre part de ne pas avoir récupéré les 10 places qui restaient sur son ancienne carte. Sa plainte est recevable.

La STIB a agi conformément aux lois et règlements en réclamant 10 euro à Madame V pour le duplicata. Madame V cite l'article 2.6 des conditions générales publiées notamment sur le site www.stib.be, mais cet article ne concerne que les "disfonctionnements techniques". Dans ce cas la STIB remplace sans frais pour l'utilisateur. C'est l'article 2.5 qui s'applique quand il s'agit d'une "détérioration". La STIB délivre alors le duplicata aux frais de l'utilisateur. L'arrêté du gouvernement sur les tarifs en vigueur depuis le 1er février 2010 fixe les frais de duplicata à 10 euro.

En revanche, le médiateur propose à la STIB de donner satisfaction à Madame L en chargeant les voyages manquant. En effet, lorsque la STIB remet un duplicata, celui-ci doit être complet. Un duplicata est une copie conforme. Sinon, ce n'est pas un duplicata. Il se trouve que des difficultés d'informatique empêchaient momentanément la STIB d'atteindre cet objectif. Ces difficultés n'autorisaient pourtant pas la STIB à refuser au moins le remboursement. Depuis lors, l'intervention du médiateur a conduit la STIB à régler cette anomalie.

Le chargement se fera lors du passage à un valideur, après que la base de donnée ait été adaptée. Madame V n'aura donc plus à passer par une Bootik.

09023

Madame B a acquis un abonnement scolaire subsidié par la Communauté française pour sa fille. L'enfant a été agressée en rue et ne souhaite plus emprunter les transports en commun. Madame B demande le remboursement de l'abonnement. La STIB refuse étant donné que le contrat stipule bien que ce type d'abonnement ne fait l'objet d'aucun remboursement.

La plainte de Madame B est recevable.

Le médiateur constate que, outre le fait que Madame B demande de déroger au contrat qu'elle a souscrit, il faut tenir compte de ce que, si la STIB remboursait Madame B, elle devrait également rembourser la Communauté française. La Convention entre la STIB et la Communauté française exclut cette éventualité. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle le formulaire de la Communauté française renseigne que ces abonnements ne sont pas remboursés.

Pour laisser une chance à l'argumentation de Madame B, il faudra produire un document qui apporte la preuve de la force majeure. À défaut, le médiateur ne pourrait pas proposer à la STIB d'accéder à la demande de Madame B. Il suggère à Madame B de lui communiquer les références d'un procès-verbal de déposition à la Police, par exemple. Il disposerait ainsi d'une pièce à l'appui de la demande.

Madame B ne donne pas suite.

09034

Monsieur K a fait une erreur de manipulation en renouvelant son abonnement mensuel. Au lieu de le prolonger pour le mois qui va débiter, il l'a prolongé pour le mois suivant. Mais il n'en aura pas l'usage pour ce mois-là. Il sera à l'étranger. Il s'est rendu dans une Bootik pour demander de modifier les dates de validité. Il s'est heurté à un refus. Il a acheté un autre abonnement pour le mois qui débutait.

Monsieur K s'adresse au médiateur pour obtenir le remboursement de l'abonnement acheté par erreur. Comme c'est la visite à la Bootik qui est l'objet de la plainte, le médiateur ne peut pas considérer cette visite elle-même comme une plainte auprès de la STIB. Monsieur K ne s'est pas encore plaint à la STIB. Par conséquent, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Néanmoins, le médiateur transmet au département Relations clientèle. Le plaignant n'obtiendra pas de remboursement. La STIB note à bon droit que le plaignant avait lui-même choisi et confirmé la date de validité.

10008

Madame K se plaint du fait qu'elle attend le remboursement du solde d'un abonnement depuis des mois. Sa plainte est recevable.

Le département Relations clientèle avise le médiateur que le remboursement est en cours.

10016

Madame F est titulaire de deux abonnements « gratuits » STIB : un abonnement tiers payant fourni par son employeur, et un abonnement « Bruxell'AIR ». Elle demande le remboursement de l'abonnement tiers payant. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Sur les conseils du médiateur, Madame F s'adresse au département Relations clientèle. Celui-ci l'informe que la demande de remboursement doit être introduite par son employeur. En effet, il serait incongru que Madame F perçoive le remboursement d'un abonnement qu'elle n'a pas payé.

10028

En qualité d'étudiante inscrite à l'Université Libre de Bruxelles, la fille de Madame M a acquis un abonnement « Communauté française », dont Madame M demande le remboursement. Elle justifie sa requête en expliquant que sa fille se désinscrit de l'ULB pour s'inscrire à Libramont.

La STIB refuse le remboursement. La plainte de Madame M est recevable.

Le médiateur constate que la STIB ou la Communauté française communiquent en deux endroits au moins que le remboursement est exclu.

Dans la brochure « Abonnements scolaires » de la STIB, page 13, on peut lire que : « *Seuls les abonnements scolaires n'ayant pas bénéficié de la ristourne Communauté française peuvent faire l'objet en Bootik d'un remboursement partiel en cas d'arrêt des études ou sous certaines conditions, moyennant 10 € de frais administratifs.* »

S'il est possible d'ignorer ce document, il n'en est pas de même de l' « Attestation Communauté française » où il est clairement stipulé que « *La Communauté française offre une réduction de 50 % * sur le prix des abonnements scolaires STIB et MTB.* » L'astérisque renvoie à une note en bas de page qui prévoit que : « *L'abonnement ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.* »

Le médiateur conclut que force est de constater que le refus du remboursement résulte du contrat.

2.1.2.2. Rembourser des oblitérations excédentaires

08020

Monsieur L a passé une carte de 10 voyages au composteur et il constate que l'opération n'a rien imprimé sur la carte. Monsieur L se rend à un autre appareil qui, cette fois, imprime correctement le débit d'un voyage. Mais il constate que deux voyages ont été débités. Sa plainte à la STIB est restée sans réponse. La plainte au médiateur est recevable. La STIB rembourse.

2.1.2.3. Défectuosité d'un appareil ou d'un titre

02008

Monsieur D a des problèmes pour recharger sa carte MoBIB. Il a dû se rendre à plusieurs reprises dans une Bootik pour faire régulariser des opérations de chargement qui s'étaient terminées par l'impression d'un ticket « litige ». Sa carte est illisible. A la station Demey Monsieur D a essayé les deux lecteurs, ainsi que les deux points GO avec le même résultat, c'est-à-dire rien. Il s'est ensuite rendu à la Bootik de la station Rogier où il a attendu une demi-heure environ. L'employée a constaté que la carte était illisible, lui a fait une nouvelle carte mais a refusé de faire le transfert des titres de transport de l'ancienne vers la nouvelle carte. Elle a conseillé à Monsieur D de prendre contact avec le département Relations clientèle afin d'obtenir le transfert du contrat de 10 voyages de l'ancienne carte vers la nouvelle. Monsieur D demande à la STIB de faire un geste commercial pour tout le temps perdu. Il s'adresse au médiateur. La plainte n'est pas recevable.

Le département Relations clientèle explique l'impossibilité technique actuelle de transférer un contrat d'une carte défectueuse vers une nouvelle carte. Le personnel en Bootik n'est absolument pas en cause. Monsieur D est dédommagé équitablement mais en cartes JUMP.

02016

Madame G se plaint de la fragilité des cartes MoBIB. Au sein de sa famille, trois cartes ont dû être remplacées en un an, dont coût 30 euro. La plainte n'est pas recevable.

Cependant, le médiateur signale qu'il est particulièrement attentif aux plaintes portant sur l'acquisition et l'utilisation des titres de transport en général, et des cartes MoBIB en particulier.

Il ajoute que les plaintes sur le système MoBIB, qui sont relayées, sont rares chez lui. En 2009, sur 13 plaintes au sujet du système MoBIB deux seulement concernaient des cartes abîmées. Dans le premier de ces cas, le plaignant a lui-même décrit un usage anormal de la carte. Dans le second cas, la STIB a reconnu que le défaut provenait de la carte.

En conclusion, s'il est indéniable que quelques cartes se sont avérées fragiles, le petit nombre de ces défauts rend peu vraisemblable que trois titulaires de la même famille subissent ce défaut s'il n'y a pas eu de manipulation anormale. C'est d'autant moins vraisemblable que l'une des cartes est déjà un remplacement, ce qui exclut que les trois cartes fassent partie de la même série.

03024

Monsieur B se plaint de la fiabilité et du délai de garantie des cartes MoBIB, des heures d'ouverture de la Bootik à Roodebeek et de l'utilisation d'un numéro de téléphone surtaxé. Il n'a pas reçu de réponse de la STIB. La plainte est recevable.

En suite de l'intervention du médiateur, le département Relations clientèle répond en détail.

03045

Monsieur B rencontre des difficultés pour valider sa carte MoBIB défectueuse. Il doit en changer. Lors du remplacement, l'agent STIB constate que l'ancienne carte est encore chargée de 8 voyages. Il signale qu'il ne peut pas transférer le contenu d'une carte défectueuse vers une nouvelle. Au moment où l'agent a testé la carte elle a fonctionné immédiatement, et il y a donc eu retrait d'un voyage.

Monsieur B demande de récupérer ce chargement de 9 voyages. Le département Relations clientèle répond que si la carte qui ne fonctionne plus sans qu'il y ait de dommage visible, l'échange est gratuit. Si elle est endommagée, la STIB délivre un duplicata au tarif de 10 euro. Si un duplicata de carte a été remis, le contenu de la carte défectueuse est perdu. La plainte de Monsieur B est recevable.

Le médiateur propose à la STIB de revoir le dossier.

Il constate que, selon les "conditions d'utilisation" de la carte MoBIB publiées sur le site www.stib.be, la STIB est censée délivrer un duplicata. Par définition, un duplicata est une copie conforme de l'original.

Monsieur B a payé 10 euro pour ce duplicata.

Par ailleurs, sur son site, la STIB indique que seuls les abonnements sont transférés sur la nouvelle carte. Des problèmes d'informatique empêcheraient actuellement de transférer les autres titres tels que les contrats de 10 voyages. Donc, bien que la STIB "s'engage", selon les propres termes de ses conditions d'utilisation, à fournir un duplicata, cet obstacle informatique l'en empêche. La STIB a fourni à Monsieur B une autre carte qui n'est pas un duplicata puisque tous les contrats n'y sont pas. Par conséquent, il incombe à la STIB de dédommager Monsieur B des contrats qu'elle n'a pas pu transférer, soit ici 9 voyages.

Le département Relations clientèle expédie 9 cartes d'un voyage à Monsieur B. Monsieur B remercie.

03048

Madame B se plaint du fait que son fils, qui possède un abonnement scolaire MoBIB, a dû payer 2 euro pour son voyage parce que sa carte ne fonctionnait pas. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe cependant Madame B du fait qu'il n'est pas permis de circuler sans un titre de transport valable, ce qui est le cas d'une carte MoBIB « qui ne fait pas bip ». Il en est de même d'un abonnement papier qui serait illisible. Un contrôleur ne manquerait pas de dresser procès-verbal, il s'agit d'une infraction. La STIB serait alors fondée à réclamer une surtaxe.

Le conducteur ne dispose d'aucun moyen de vérifier la carte MoBIB. Il ne peut que constater, qu'elle ne fonctionne pas. Dans ce cas, il doit vendre un titre de transport au prix de 2 euro, suivant les instructions de son employeur. Ensuite, le client peut demander le remboursement des 2 euro à la STIB et faire vérifier sa carte dans une Bootik de la STIB. Si la carte n'est pas abîmée, la STIB fournit gratuitement un duplicata. En revanche, si la carte est endommagée, le duplicata est fourni moyennant paiement de 10 euro.

04003

Monsieur D s'est plaint à la STIB du mauvais fonctionnement de la carte MoBIB. Comme il s'est passé bien plus de 30 jours depuis sa plainte à la STIB, Monsieur D adresse un rappel avec copie au médiateur. Le médiateur intervient et la STIB répond.

Cependant, Monsieur D n'est pas satisfait de cette réponse. Il rappelle l'incident. Un valideur avait refusé une carte MoBIB alors que, vérification faite ensuite au Kiosk, il restait encore 3 voyages. Le Kiosk en avait encore chargé 10 supplémentaires à la demande de Monsieur D. Monsieur D croyait donc disposer de 13 voyages.

Pourtant, la touche « info » du valideur ne lui en accorde que 9. Le préposé au Kiosk, après avoir confirmé qu'il a bien vu 3 voyages restants et qu'il en a bien chargé 10 nouveaux, avait conseillé de se rendre à une Bootik. La Bootik n'a pas eu d'explication. Elle n'a pas enregistré la plainte. Elle n'a pu que conseiller de réclamer par écrit.

La réponse de la STIB présente trois fois des excuses : d'abord pour sa réponse tardive, ensuite pour l'erreur d'informatique qui a induit le préposé du Kiosk à confirmer erronément qu'il y avait encore 3 voyages sur la carte, enfin pour la réception à la Bootik.

Monsieur D a bien reçu une réponse, même si celle-ci ne le satisfait pas, et il ne demande plus au médiateur d'intervenir.

Remarques.

Lorsque une plainte nécessite des délais d'enquête, la STIB doit au moins accuser réception. Lorsqu'un client signale un dysfonctionnement, il vaut mieux le remercier que de lui présenter des excuses. Il ne serait pas mal venu que ces remerciements s'accompagne d'une attention particulière.

04011

Madame V a tenté de charger sa carte MoBIB à une borne GO. Son compte en banque a été débité d'un montant équivalent à l'achat de 20 voyages mais ceux-ci n'ont pas été chargés sur sa carte. La plainte est recevable. La STIB rembourse.

04029

Madame L a payé un titre de transport qui ne lui a pas été délivré à la borne. Le service relations clientèle n'a pas donné suite à sa demande de remboursement. Sa plainte est recevable. Le département Relations clientèle rembourse Madame L.

04043

Monsieur L a tenté d'acheter une carte de 10 voyages à l'automate de vente de la Gare du Midi. Il a été débité mais aucune carte ne lui a été délivrée. Sa plainte est recevable. La STIB rembourse 12,50 euro.

05007

Madame Y possède une carte MoBIB délivrée par la SNCB avec un abonnement combiné SNCB+STIB. La carte ne fonctionne pas sur le réseau de la STIB. La plainte est recevable.

Le médiateur conseille à Madame Y de tester d'abord le fonctionnement en présentant bien la carte devant le O de MoBIB sur le valideur. Si la carte n'est pas lue, essayer la même opération sur un autre valideur. Si aucun valideur ne lit la carte, il faudra joindre une gare SNCB, de préférence celle qui a émis la carte.

Le guichetier de la SNCB vérifiera la carte. Si son équipement ne lit pas la carte, la SNCB lui fera une nouvelle carte sans frais.

Pour information, le médiateur ajoute que dans deux ans les deux contrats SNCB et STIB se trouveront sur la carte MoBIB. Entretemps, en phase transitoire, le voyageur a toujours besoin de la carte-train en plus du contrat « + » chargé sur la carte MoBIB.

05024

Il reste 10 voyages sur la carte MoBIB de Monsieur V mais la carte est devenue illisible. Monsieur V se rend dans une Bootik pour un échange. L'employée au guichet conseille à Monsieur V de contacter le département Relations clientèle afin de transférer les contrats sur la nouvelle carte.

Dans un premier temps, le département Relations clientèle croit pouvoir affirmer que tous les voyages sont utilisés. Monsieur V répond aux Relations clientèle avec copie au médiateur. La plainte au médiateur est recevable.

En suite de l'intervention du médiateur, les Relations clientèle constatent que l'ancienne carte MoBIB portait bien un contrat de 10 voyages non entamé. La STIB fait en sorte que Monsieur V puisse à nouveau disposer de ses 10 voyages.

05025

A deux reprises alors qu'il essayait de recharger sa MoBIB, le compte de Monsieur D a été débité du montant des voyages sans que ceux-ci soient chargés sur sa carte. La STIB a refusé le premier remboursement faute de justificatif. La plainte de Monsieur D est recevable en ce qui concerne le premier achat, pas encore pour le second.

Pour des raisons pratiques, le médiateur traite globalement les deux achats. En cas de problème, l'automate de vente est censé délivrer un « ticket de préjudice », sur présentation duquel les points de vente Kiosk et Bootik remboursent immédiatement, lorsque le paiement est enregistré mais que le contrat n'est pas chargé. À défaut, il est nécessaire d'introduire une réclamation sur base de preuves, tels que les extraits de compte. Lors de sa visite en Bootik après le premier incident, Monsieur D qui n'avait pas le « ticket de préjudice » a présenté l'extrait de compte. Le médiateur constate qu'il serait utile, pour ce premier incident, de faire parvenir au service relations clientèle une copie de l'extrait de compte produit à la Bootik, afin de faciliter la réconciliation des comptes à la STIB et de pouvoir donner satisfaction à Monsieur D. En ce qui concerne le second incident, Monsieur D n'a pas encore remis le ticket de préjudice en sa possession.

Le médiateur informe Monsieur D du point de vente le plus proche ainsi que des heures d'ouverture. Monsieur D remercie et informe le médiateur qu'il entreprend la démarche. La STIB rembourse.

06027

Monsieur G a été contraint de changer sa carte MoBIB qui était défectueuse. Entre 16 et 18 trajets n'ont pas été transférés de l'ancienne sur la nouvelle carte. La plainte de Monsieur G est recevable.

En suite de l'intervention du médiateur, Monsieur G obtient gain de cause. La carte est chargée des voyages manquants.

06036

La carte de 5 trajets de Monsieur C est devenue inutilisable. Monsieur C se plaint que l'agent au guichet lui a remis une enveloppe destinée à la renvoyer à la STIB. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Remarque. La STIB ne pourrait-elle pas s'organiser pour rembourser directement au guichet ?

07013

Monsieur F expose qu'il a endommagé sa carte MoBIB en voulant pointer. Il s'en est plaint à la STIB. Celle-ci lui a proposé un duplicata pour lequel elle réclamait 10 euro. Monsieur F revendique le remplacement gratuit. La plainte est recevable.

Pour revendiquer la gratuité du duplicata, Monsieur F se réfère à l'article 2.6 des conditions générales qui stipule que : « *En cas de disfonctionnement technique de la carte MoBIB dans les cinq premières années d'utilisation, la STIB s'engage à remplacer celle-ci sans frais pour l'utilisateur.* »

Le médiateur observe que, pour remplacer gratuitement, le disfonctionnement doit être « technique ». La STIB n'a pas considéré qu'il s'agissait d'un disfonctionnement technique. Elle a appliqué l'article 2.5. des mêmes Conditions générales : « *En cas de perte ou de détérioration de la carte MoBIB résultant d'un usage non conforme au mode d'emploi ou de négligence, la STIB s'engage à livrer aux frais de l'utilisateur une nouvelle carte sous forme d'une carte duplicata (selon la grille tarifaire en vigueur à cette date).* »

La grille tarifaire est déterminée par l'arrêté du 3 décembre 2009, publié au Moniteur Belge du 18 janvier 2010 (page 2041) : « Frais de duplicata de la carte MoBIB 10,00 € ».

Il s'avère que la carte a été chargée trois fois en janvier, chaque fois d'un contrat de 10 voyages. Le dernier chargement date du 26 janvier 2010. La carte ne présentait donc pas de défaut technique à ce moment. Le médiateur propose que Monsieur F accepte l'application de l'article 2.5 en payant les 10 euro de frais de duplicata.

Monsieur F n'est pas satisfait.

08003

Monsieur D a constaté que sa carte MoBIB ne fonctionnait que par intermittence. Il avance que la carte est « démagnétisée ». Il craint de passer involontairement pour un fraudeur. Il envisage dès lors de porter plainte contre la STIB. Il reproche à la STIB de lui imposer un système, outre que ce système n'est pas fiable et qu'il expose sa vie privée.

Monsieur D n'a pas encore introduit de plainte à la STIB. La plainte n'est donc pas recevable par le médiateur.

Néanmoins, celui-ci précise que la carte MoBIB est une carte à puce. Elle ne peut pas être comme certains agents le prétendent à tort, « démagnétisée ». Il ajoute que le passage en Bootik sera indispensable pour confectionner le duplicata.

Monsieur D autorise le médiateur à transférer sa plainte à la STIB. Il ajoute que la veille il a fait procéder au changement de sa carte MoBIB dans une Bootik et que non seulement l'attitude de l'agent était insultante à son égard, mais également qu'il lui a été réclamé 10 euro pour le remplacement de sa carte. Monsieur D n'est pas satisfait de la réponse de la STIB. Cette nouvelle plainte au médiateur est recevable.

Le médiateur rappelle qu'il n'y a aucune risque de démagnétisation de la carte.

En ce qui concerne le respect de la vie privée, le médiateur attire l'attention de Monsieur D sur les autres cartes à puce qui conservent des données telles les cartes de banque. Il ajoute que ce ne sont pas les seules : les plus bavardes sont sans doute les cartes de fidélité que le client remet à la caisse du supermarché, permettant ainsi d'enregistrer, article par article et minute par minute, toutes ses habitudes de consommation. Sans parler du téléphone mobile qui permet de situer constamment son porteur. C'est bien pourquoi la loi impose une déclaration auprès de la Commission pour la Protection de la Vie Privée. Cette institution fait respecter des obligations légales.

Comme Monsieur D fait allusion à des articles de presse, le médiateur remarque que ceux-ci ne relèvent rien de choquant. Un article, en particulier, porte sur le déplacement domicile-travail pris en charge par l'employeur. Un employé d'un Service Public Fédéral dénie à son employeur le droit de vérifier que cette prise en charge n'a pas été détournée pour d'autres usages. Ou du moins s'inquiète-t-il des moyens dont l'employeur disposerait pour cette vérification. En pratique, c'est rarement un objet de litige dans ce cadre-là parce que les employeurs sont généralement peu enclins à consacrer des moyens à ce type d'enquête.

Cependant, en acceptant le défraiement, l'employé accepte que l'on en vérifie l'usage. Antérieurement à l'introduction de la carte MoBIB déjà, une carte de tram oblitérée était acceptée comme preuve. La carte MoBIB n'offre plus cette facilité. Le médiateur en conclut que ces considérations sont complexes et ne justifient en rien les préventions que Monsieur D expose.

Enfin pour revenir à l'altercation à la Bootik de la Porte de Namur, le médiateur informe Monsieur D qu'il a reçu un premier rapport des employés qui l'ont accueilli. Il s'agit des réponses à la demande d'explications de la hiérarchie. Cette version dénote un énervement allant jusqu'à l'esclandre. La STIB devra sans doute faire la part des choses. Monsieur D renonce à l'intervention du médiateur qui en prend bonne note.

10001

Madame P a tenté de charger 20 trajets sur sa carte MoBIB. Son compte a bien été débité de 22,40 euro mais 10 trajets seulement ont été chargés sur sa carte MoBIB. Pour le solde, elle a reçu un « ticket préjudice ». Elle s'est rendue dans une Bootik pour régulariser la situation.

Madame P demande à la STIB de la défrayer des deux trajets déboursés pour aller à la Bootik et en revenir. Sa plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite à la STIB depuis au moins 30 jours. Le département Relations clientèle rembourse les deux trajets de Madame P.

10010

Madame S a voulu charger sa carte MoBIB à une borne automatique. Son compte a bien été débité de 11,70 euro mais les 10 voyages n'ont pas été chargés. La plainte de Madame S est recevable.

Le médiateur intervient immédiatement auprès de la STIB. Il y a eu une fausse manœuvre. La STIB relance le téléchargement des 10 voyages et ceux-ci seront sur sa carte MoBIB dès le lendemain midi.

11010

Madame R a dû changer sa carte MoBIB qui n'était plus lisible. L'ancienne carte était encore chargée de 6 voyages qui n'ont pas été transférés sur la nouvelle. La plainte est recevable.

La STIB adaptera la base de données MoBIB pour les 6 voyages manquant. Elle indiquera à Madame R la manière de procéder pour charger les 6 voyages sur sa carte. Elle lui enverra séparément deux cartes d'un voyage en compensation des cartes utilisées pour se rendre à l'agence commerciale.

12002

Il y a deux mois, Madame K a renvoyé une carte de 10 voyages défectueuse à la STIB. Elle s'étonne de n'avoir toujours pas reçu de carte de remplacement. La plainte de Madame K est recevable.

Madame K reçoit finalement satisfaction.

12017

Monsieur H explique qu'une de ses filles, handicapée, a acheté une carte de 10 voyages qui ne fonctionne pas. Monsieur H s'est rendu dans une Bootik pour échanger la carte. Là on a d'abord répondu que sa fille n'avait certainement pas validé la carte. Ensuite, l'employée du guichet a testé la carte, pour convenir enfin qu'elle ne fonctionne pas. Elle a tendu un formulaire de réclamation à Monsieur H.

Monsieur H se demande pourquoi la STIB ne remplace pas immédiatement une carte défectueuse.

Cependant, la STIB n'a pas pu avoir reçu le formulaire de réclamation que Monsieur H vient d'expédier au Back Office. La plainte de Monsieur H n'est pas recevable.

Le médiateur désapprouve la réception que la STIB a réservée au cas d'une jeune fille handicapée.

Certes, le guichetier suit une procédure que la STIB lui impose, mais il doit le faire avec ménagement.

Après vérification du titre, le Back Office transmet au département Relations clientèle. Selon le cas, ce dernier fait parvenir une carte en remplacement. Il n'est pas rare que tout cela prenne plus de trois semaines.

Monsieur H reçoit finalement satisfaction

Remarque. Le médiateur a déjà recommandé de simplifier les procédures de remboursement. C'est même la première recommandation de son rapport annuel 2009. Certes, l'examen systématique par le Back Office découvre des malversations telles qu'une demande de remboursement pour des titres qui avaient été dérobés à un conducteur. Mais ces enquêtes sont le plus souvent inutiles. Il s'agit donc pour la STIB d'évaluer que la satisfaction du client vaut bien le risque qu'elle prendrait. Cette évaluation est en cours.

2.1.2.4. L'oblitérateur a « avalé » le titre de transport

02019 (voir nouvelle plainte : 03025)

Les époux M ont chacun oblitéré leur carte de 10 voyages. Les deux cartes ont été avalées par l'appareil. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03025 (voir 02019)

Les époux M ont chacun oblitéré leur carte de 10 voyages. Les deux cartes ont été avalées par l'appareil. Monsieur M s'est plaint à la STIB. Monsieur M informe le médiateur qu'il n'a pas obtenu satisfaction. La nouvelle plainte au médiateur est recevable.

L'enquête montre que la STIB avait demandé de préciser le lieu (et sans doute aussi l'heure) de l'incident avant de pouvoir transmettre aux services techniques pour vérification. Mais le plaignant n'avait plus répondu à cette demande parce qu'il avait déjà communiqué ces données précédemment lorsqu'il avait déposé réclamation en Bootik. Le plaignant avait pourtant fait un nouveau courriel à la STIB, toujours sans ces précisions.

La STIB demandait ces renseignements du fait que l'incident avait été encodé comme ayant eu lieu le 15 février, date postérieure à l'incident. Le médiateur fait établir l'encodage correct à la bonne date, sur le quai 4 de la gare de Jette avant le départ du train de 8h09 vers gare Centrale, selon les données qui lui ont été transmises par les époux M. Le médiateur avertit ces derniers que, compte tenu des vérifications par les services techniques, le traitement prendra encore de l'ordre de 3 à 4 semaines.

09006 (voir nouvelle plainte : 10015)

La carte magnétique de 10 voyages du fils de Madame L est restée dans un oblitérateur du tram 4. Il restait 4 ou 5 voyages sur cette carte. L'agent qui a constaté la situation a remis au fils de Madame L un formulaire de plainte à renvoyer dans une enveloppe pré-adressée et pré-timbrée. L'enveloppe, libellée à l'ancienne adresse de la STIB, a été retournée à l'expéditeur. La STIB ne l'a donc jamais reçue. De ce fait, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

Afin de faciliter les choses le médiateur transmet la plainte de Madame L au département Relations clientèle de la STIB.

10015 (voir 09006)

La carte magnétique de 10 voyages du fils de Madame L est restée bloquée dans un oblitérateur du tram. Il restait 4 ou 5 voyages sur cette carte. La nouvelle plainte de Madame L est recevable.

Le département Relations clientèle fera parvenir une carte de 10 voyages.

10034

Un oblitérateur de la station Horta a avalé la carte de 10 voyages de Madame M.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Etant donné que la plainte n'a rien de confidentiel, le médiateur la transmet au département Relations clientèle de la STIB. La STIB fait parvenir une carte de 10 voyages par la poste.

2.1.3. Incidents donnant lieu à surtaxe

Préalable. Le médiateur suppose toujours que le client et la STIB sont de bonne foi. Par conséquent, il appelle « erreur » ce que l'une des parties qualifie éventuellement de fraude tandis que l'autre se plaint d'un traitement inadéquat ou même injuste.

2.1.3.1. Erreurs de la STIB ou du client

01002

Par téléphone, Madame L conteste un incident de perception de 2007. La plainte est recevable. Le médiateur constate qu'en 2008 le Juge de Paix a condamné Madame L à payer la surtaxe et les frais. Le médiateur ne peut pas s'opposer à un jugement. Il clôture le dossier.

01009

Madame R se trouvait sans titre de transport à bord d'un tram. Au moment de cette infraction, en 2009, la surtaxe était limitée à 8 euro pour un abonné à condition de payer dans les 10 jours ouvrables et de présenter l'abonnement dans le même délai. Sinon, la surtaxe était de 84 euro. Madame R a payé les 8 euro et elle a envoyé la copie de son abonnement mensuel à tarif préférentiel « moins de 25 ans ». Pourtant, la STIB lui a réclamé 84 euro. Madame R n'a pas payé la différence de 72 euro. Aux huissiers chargés par la STIB de récupérer la créance, Madame R a répondu que la STIB l'avait mal informée. Elle s'adresse au médiateur. Sa plainte est recevable.

Le médiateur note que Madame R a présenté un abonnement à tarif préférentiel « moins de 25 ans » alors qu'elle avait dépassé l'âge.

Le médiateur informe Madame R qu'il n'a aucun pouvoir contraignant ou suspensif et qu'il n'est pas en mesure de s'opposer aux dispositions que la STIB prend pour recouvrer une créance. Son rôle est de présenter une proposition qui puisse convenir aux deux parties.

Il ne suffit pas de présenter un abonnement, il faut aussi qu'il soit valable. Or, Madame R a présenté un abonnement à tarif préférentiel pour lequel il fallait avoir moins de 25 ans. Elle croyait, dit-elle, de toute bonne foi y avoir droit jusqu'à la fin de ses études, quel que soit son âge.

Madame R ajoute qu'elle achète ses tickets en librairie depuis des années, et que les libraires ne vérifient pas l'âge. L'enquête démontre que Madame R avait acheté ses abonnements mensuels directement à la STIB jusqu'en janvier 2009, avant son anniversaire.

Le médiateur rappelle que les tarifs de la STIB, outre qu'ils sont publiés au Moniteur Belge, sont affichés. Il ne lui est donc pas possible d'argumenter que la STIB n'informerait pas le consommateur.

La plainte est sans fondement. Le médiateur suggère à Madame R de prendre contact avec les huissiers, en sollicitant éventuellement un échelonnement de paiement.

Madame R répond alors en invoquant un cas décrit par le médiateur dans un rapport annuel précédent.

Il s'agit en réalité de tout autre chose. Dans cet autre cas, la cliente concernée achetait tous les mois un abonnement au plein tarif et l'enquête l'a établi à partir de la base de données des achats en Kiosk. Ce mois-là, la personne se présente au Kiosk de la STIB. Momentanément, le Kiosk n'était pas approvisionné, ce que l'enquête avait également établi. Le préposé avait renvoyé au libraire d'en face. C'est ce libraire qui s'était trompé en vendant un abonnement « moins de 25 ans ». La plaignante avait d'abord cru à une réduction promotionnelle. Elle avait même spontanément versé à la STIB la différence de prix entre les deux abonnements, en plus des 8 euro.

Revenant au cas de Madame R, le médiateur rappelle que son premier courriel exposait qu'elle croyait de bonne foi avoir droit à cette réduction. Dans un courriel ultérieur, elle expose que le libraire s'est trompé et que dans la précipitation elle n'a pas pris conscience qu'il lui avait remis un abonnement à tarif préférentiel. Il y a donc contradiction et la décision de payer l'amende est sage.

01011

Madame V, qui circule habituellement avec De Lijn, s'est fait contrôler dans le métro. Son titre de transport n'était pas oblitéré. Elle n'a pas trouvé l'oblitérateur et demande que la STIB en tienne compte. Le département Relations clientèle lui répond que le système d'oblitération dans le métro bruxellois est semblable à ceux qui existent dans tous les métros du monde. Madame V, qui a payé 8 euro, trouve qu'il serait plus adéquat qu'elle reçoive un avertissement plutôt qu'une surtaxe. Elle demande au médiateur d'intervenir après avoir reçu une sommation à payer 76 euro de la part des huissiers. La plainte de Madame V est recevable.

Le médiateur informe Madame V qu'il n'a aucun pouvoir contraignant et que le montant des surtaxes est fixé par un Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale. Il attire l'attention de la cliente sur le fait qu'elle n'a pas le droit de limiter à 8 euro un montant qui est fixé à 84 euro pour une première infraction, conformément à ce qui est indiqué sur le formulaire qui lui a été remis par le contrôleur. La STIB s'est résolue à faire intervenir les huissiers parce que ses rappels n'avaient pas eu d'écho. De plus, la carte présentée par Madame V avait déjà été oblitérée précédemment dans le métro bruxellois. Quoique recevable, la plainte n'est pas fondée.

01015

Monsieur D a reçu une surtaxe au nom de son fils. Il invoque l'usurpation d'identité. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Étant donné que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur la transmet au service de la STIB en charge de la gestion administrative des infractions.

01020

Madame K se plaint de ce que la STIB, malgré des demandes répétées, ne lui aurait pas communiqué le numéro de compte via lequel elle aurait pu s'acquitter d'une surtaxe qu'elle ne conteste pas. Le dossier a été envoyé chez les huissiers et Madame K craint d'encourir des frais supplémentaires. Sa plainte est recevable.

Le médiateur informe Madame K qu'au moment du constat de l'infraction, les contrôleurs ont dû lui remettre une formule de virement, en même temps qu'un « document d'informations utiles » qui mentionne évidemment le numéro du compte en banque auquel le virement devait être fait.

Il en va de même de la lettre de rappel de la STIB. La sommation des huissiers indique leur numéro de compte. Les huissiers indiquent à Madame K qu'il lui est loisible de leur demander un plan de paiement qui ne changera pas le montant de la surtaxe. La dette de Madame K reste de 84 euros.

En résumé : le numéro de compte est celui que les huissiers lui ont communiqué dans leur sommation. Le montant à payer est de 84 euros, l'étalement du paiement doit être demandé aux huissiers et le montant de la surtaxe reste de 84 euros.

Madame K est également avisée du fait qu'en cas de recours aux Tribunaux, une condamnation pourrait entraîner des frais de justice qu'elle devrait prendre en charge. Accessoirement, le médiateur se dessaisit du dossier lorsqu'une affaire prend tournure judiciaire.

01028

Une Centre de service social intervient en faveur de Monsieur A qui n'a pas pu présenter un titre de transport valable au moment du contrôle et qui a fourni un ticket d'un voyage a posteriori.

La STIB lui réclame une surtaxe de 84 euro. La plainte de Monsieur A est recevable.

Le médiateur informe Monsieur A que si le titulaire d'un abonnement peut obtenir la réduction de la surtaxe à 8 euro à la double condition de produire copie de ce document et de payer les 8 euro endéans les 10 jours ouvrables, il n'en va pas de même pour une carte d'un ou de plusieurs voyages. La raison réside dans le fait qu'un abonnement est nominatif alors qu'un ticket ne l'est pas. Il est par conséquent impossible de vérifier si le titre appartient ou non à la personne qui le produit après l'incident. Le médiateur conseille par conséquent à Monsieur A de payer la surtaxe sans délai.

02018

Mademoiselle M, âgée de 12 ans, bénéficie d'un abonnement gratuit en sa qualité de quatrième enfant d'une famille nombreuse. Elle a été contrôlée en possession d'un abonnement périmé. Les parents de l'adolescente sont d'accord de payer 8 euro mais pas 84. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur constate cependant que l'infraction est établie dès lors que Mademoiselle M ne disposait pas d'un abonnement au moment du contrôle. Il ajoute que la STIB ne peut pas admettre que le droit à un abonnement gratuit exonère de se procurer ce document qui reste indispensable.

02027

Monsieur Z conteste un jugement rendu dans un dossier infraction. La plainte est recevable. Le médiateur se dessaisit étant donné qu'il ne peut s'opposer à un jugement.

02029

Madame P est mère de famille nombreuse. Elle a omis de renouveler l'abonnement gratuit de son quatrième enfant. Madame P demande la suppression de la surtaxe. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

02039

Madame B se plaint au médiateur du traitement d'un incident de perception consécutif à un oubli d'abonnement. Sa plainte est recevable.

Le médiateur constate que le dossier aurait pu donner lieu à une surtaxe de 84 euro au lieu de 8 demandés. En effet la surtaxe n'a pas été payée dans le délai et la copie de l'abonnement n'a pas été présentée endéans les 10 jours. La STIB a adressé plusieurs rappels à Madame B avant de finalement recevoir la copie de l'abonnement. Le médiateur constate que si la STIB s'en était tenue à la stricte application de l'Arrêté fixant les tarifs, Madame B serait encore redevable de 76 euro.

La bonne foi n'est pas en cause. Le fait de ne pas pouvoir présenter un titre de transport valable reste une infraction, même si c'est à la suite d'un oubli.

L'incident constitue en plus la deuxième infraction en 24 mois, au sens de l'Arrêté fixant les tarifs. Il s'agit encore de ne pas avoir pu présenter de titre de transport valable. Madame A voyageait avec un abonnement mensuel « J » alors qu'elle avait 25 ans.

Elle explique que ses abonnements « J » ont toujours été achetés à un guichet de la STIB. La STIB aurait donc manqué à son devoir d'information.

Vérification faite, le dernier abonnement « J » acheté aux guichets de la STIB expirait le 31 juillet 2009.

Elle n'avait pas encore atteint 25 ans à l'époque, puisque son anniversaire est en septembre. Il n'y a aucune raison de reprocher à la STIB d'avoir manqué à son obligation d'informer. Le médiateur note que Madame A avait reçu l'information avant d'acheter son premier ticket d'abonnement « J », sans quoi il lui aurait été impossible de faire ce choix.

Ensuite, après l'abonnement qui se périmait le 31 juillet, elle aura probablement acheté les suivants ailleurs qu'au guichet de la STIB. Cela peut être chez un libraire. Celui-ci vend le ticket qu'on lui demande. Il s'ensuit que la STIB n'acceptera pas de renoncer à la surtaxe de 190 euro ou de la réduire. Sachant que Madame A a réglé 50 euro (le 26 février 2010), le solde est de 140 euro. Il lui est loisible de demander l'étalement des paiements aux huissiers.

03009

Monsieur B a omis de valider sa carte de 10 voyages et il s'est fait verbaliser. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03020

Monsieur S est un étudiant étranger de passage à Bruxelles. Il explique qu'il est descendu sur le quai sans prendre de titre de transport ne voyant pas de « portique où passer le ticket ». La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe toutefois le plaignant du fait qu'il craint que les arguments soient insuffisants.

03031

Monsieur B, qui est contrôleur pour un autre opérateur de transport public, conteste un procès-verbal. La plainte est recevable.

Monsieur B a présenté un titre de transport qui n'était pas oblitéré. Monsieur B a fait parvenir une copie de ce titre de transport. Celui-ci a été oblitéré une minute après le constat. La STIB s'en tient à la norme, compte tenu de la manière dont le contrôleur de la STIB note l'heure. Le médiateur clôture le dossier sans pouvoir donner satisfaction au plaignant.

03033

Monsieur G a pris le tram sans ticket. Il demande la « clémence » pour la surtaxe. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur attire toutefois l'attention de Monsieur G sur le fait qu'il s'agit d'une infraction qu'il ne conteste pas. Dès lors, la STIB applique la surtaxe prévue par l'Arrêté du Gouvernement fixant les tarifs.

03051

Monsieur G conteste une surtaxe qui est adressée à son domicile au nom de Monsieur P. Le dossier a été transmis aux huissiers. Sa plainte est recevable.

Suite à l'intervention du médiateur, la STIB annule le dossier et donne instructions aux huissiers d'arrêter les poursuites.

04007

Monsieur J conteste une surtaxe. Il affirme qu'il se trouvait en dehors de la zone de contrôle. La plainte est recevable.

Néanmoins, le médiateur a accès au dossier. Il précise au plaignant que le procès-verbal a été dressé par un agent assermenté. La plainte n'est pas fondée.

04013

Madame B s'est fait verbaliser sans titre de transport valable. Elle paye d'office 10 euro. La STIB lui en réclame 200. Sa plainte est recevable.

Le médiateur informe Madame B que montant de la surtaxe est de 200 euro lorsqu'il s'agit d'une deuxième infraction endéans les 24 mois et qu'il n'a dès lors pas d'argument. Par ailleurs, la STIB ne montre aucune indulgence pour la distraction.

Madame B a choisi de présenter un abonnement acheté après le contrôle et de limiter son paiement à 10 euros. Pour limiter la surtaxe à 10 euro, il faut être titulaire de l'abonnement au moment du contrôle. Le médiateur conclut que la plainte de Madame B n'est pas fondée et lui suggère de régler au plus tôt le montant de sa dette.

04018

Monsieur H s'est fait verbaliser parce qu'il circulait sans titre de transport. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur lui indique comment se plaindre.

04020

Monsieur D s'est fait verbaliser sans titre de transport. Il se plaint qu'il n'a pas pu s'en procurer un étant donné que les distributeurs rencontrés sur son trajet étaient hors service. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

04022

Monsieur F s'est fait verbaliser en possession d'un titre de transport dépassé de quelques minutes. Il a payé 10 euro. La STIB lui en a réclamé 90 supplémentaires qu'il a payés. Sa plainte est recevable. Compte tenu des éléments du dossier la STIB accepte de limiter le montant à 10 euro et rembourse Monsieur F de 90 euro.

04033

Monsieur S a voulu acheter un titre de transport à bord du bus. Il a présenté un billet de 10 euro au chauffeur qui ne savait pas lui rendre la monnaie. Il s'est fait contrôler et verbaliser à l'arrêt suivant. Monsieur S s'est plaint à la STIB qui ne lui a répondu qu'un mois plus tard et qui a envoyé le dossier aux huissiers entretemps. La plainte de Monsieur S est recevable.

Le médiateur constate que le conducteur ne se serait pas conformé aux instructions selon lesquelles, lorsqu'un client est démuné, il est censé relever son identité et lui remettre une formule de virement de 4,50 euro.

Le « voyageur sans argent » doit alors avoir payé dans les 3 jours ouvrables, faute de quoi il devient « fraudeur de base » selon le tarif publié au Moniteur Belge du 18 janvier 2010.

Dans ce cas, la surtaxe est de 100 à 200 euro selon qu'il y ait eu d'autres incidents de perception dans les 24 mois précédents.

Compte tenu de ces circonstances, le médiateur propose à ses interlocuteurs de la STIB de renoncer aux poursuites moyennant le paiement des 2 euro correspondant au tarif du ticket acheté « sur voiture ». Cette proposition est conforme au souhait de Monsieur S.

La STIB adresse un nouveau courriel dans ce sens à Monsieur S.

04036

Monsieur W a égaré l'abonnement annuel fourni par son entreprise. Il attend le duplicata qu'il a demandé à son employeur. Entretemps, il se fait verbaliser sans titre de transport et la STIB lui réclame 100 euro. Il se plaint à la STIB et il reçoit une réponse des huissiers. Sa plainte au médiateur est recevable. La STIB accepte exceptionnellement de ramener à 10 euro.

04040

Monsieur B qui est titulaire d'un abonnement annuel valable s'est fait contrôler par un agent qui lui a signalé que son abonnement était périmé. Après vérification dans une Bootik, Monsieur B reçoit un duplicata. Il demande le classement de l'incident de perception. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. La STIB accepte de classer l'incident.

04041

Monsieur K s'est fait verbaliser suite à l'oubli de son abonnement annuel. Il a envoyé copie de son abonnement à la STIB et a viré les 10 euros. Il a reçu un rappel pour 90 euro. Sa plainte est recevable. Entretemps la STIB lui a adressé un courrier pour l'informer qu'elle avait reçu le paiement de 10 euro et qu'elle classait le dossier.

04044

En qualité de demandeur d'asile, Monsieur H circule sur le réseau De Lijn avec un abonnement gratuit qui n'est pas valable sur le réseau de la STIB. Il demande le classement d'une surtaxe encourue sur le réseau de la STIB. Sa plainte est recevable.

Le médiateur informe Monsieur H que la STIB renonce actuellement à poursuivre le recouvrement des 100 euro de la surtaxe. Il attire toutefois l'attention de Monsieur H sur le fait que l'abonnement De Lijn ne lui permet pas de circuler sur le réseau de la STIB, même dans le cadre de la garantie de transport (Vervoersgarantie-VG). Il ajoute que si Monsieur H se trouvait à nouveau sans titre de transport sur le réseau de la STIB, celle-ci lui réclamerait les 100 euro en plus des 200 qui seraient dus pour la nouvelle infraction.

05004

Lors du contrôle, Monsieur G, qui voyageait avec un ami, a présenté une carte pliée, non oblitérée pour le voyage en cours. Dans sa plainte au bureau de Gestion Administrative des Infractions, il expose que l'oblitérateur indiquait « bad card ». La STIB maintient la surtaxe. La plainte de Monsieur G est recevable. Les circonstances n'apportent aucun argument qui puisse convaincre la STIB. Monsieur G était dûment averti que la carte n'était pas oblitérée. Le médiateur ne fera dès lors aucune proposition.

05010

Madame T conteste une surtaxe. Sa plainte est recevable. Entretemps, la STIB a déjà adressé une lettre d'annulation de la surtaxe. Le médiateur clôture le dossier.

05011

Dans le cadre d'une surtaxe, Monsieur V conteste un procès-verbal adressé en français à sa compagne qui est néerlandophone. Sous réserve que Monsieur V soit mandaté par Madame P, le médiateur considère la plainte comme recevable.

Le médiateur informe Monsieur V que la STIB lui envoie une copie du procès-verbal en néerlandais et qu'elle attend le paiement de la surtaxe. Monsieur V remercie.

05012

Madame D est abonnée mensuelle. Elle s'est fait verbaliser parce qu'elle avait oublié de renouveler son abonnement mensuel. Elle a acheté un abonnement immédiatement après le contrôle et conteste la surtaxe. Sa plainte est recevable.

Le médiateur informe Madame D que l'achat d'un titre de transport doit se faire avant de commencer le voyage. L'achat a posteriori n'exonère pas de la surtaxe. Bien que recevable, la plainte de Madame D n'est pas fondée.

05017

Monsieur G demande d'examiner favorablement le dossier surtaxe de sa fille qui souffre d'un léger handicap. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

05026

Monsieur H s'adresse au médiateur parce que la STIB réclame une surtaxe de 200 euro à son fils mineur. Le fils de Monsieur H n'a pas pu présenter de titre de transport au contrôleur. La STIB a repoussé les arguments de Monsieur H. La plainte au médiateur est recevable.

Le montant de 200 euro est déterminé par le fait que c'est le deuxième incident de perception en moins de 24 mois. Le premier incident n'est pas contesté. En revanche, Monsieur H expose que son fils s'est trouvé dans l'impossibilité de payer son billet parce qu'il ne disposait pas d'autre moyen de paiement qu'un billet de 20 euro. La STIB se retranche derrière le règlement qu'elle publie, qui veut que les chauffeurs ne changent pas les billets au-delà de 5 euro.

Selon Monsieur H, le chauffeur avait proposé à son fils de s'asseoir en attendant de pouvoir faire le change. Monsieur H rapporte que son fils a montré son billet de 20 euro au contrôleur et que le chauffeur a confirmé ses dires. Monsieur H écrit que le contrôleur a montré un livret de règlement. Monsieur H argumente encore que le chauffeur devait, selon lui, présenter un formulaire de virement selon une procédure pour les voyageurs démunis.

Le médiateur se fait communiquer le rapport du contrôleur assermenté. Selon ce rapport, le « contrevenant » a parlé d'un billet de 20 euro mais le contrôleur n'a pas vu ce billet. En outre, le contrôleur écrit que le chauffeur du bus n'a fait aucun commentaire. Enfin, le contrôleur a montré le panneau de règlement affiché à côté du chauffeur mais il n'a pas montré de livret.

Le médiateur rappelle que selon l'arrêté du Gouvernement fixant les tarifs, « le voyageur doit présenter la somme nécessaire pour acquitter le prix exact de son parcours, l'agent d'exploitation étant tenu de rendre la monnaie sur un montant maximum de 5 € ». (Moniteur Belge du 18 janvier 2010, page 241).

Le même arrêté tarifie à 4,50 euro la ' présentation volontaire d'un voyageur « sans argent » si paiement dans les 3 jours ouvrables '. C'est sans doute la disposition à laquelle le père de Monsieur D fait allusion dans son dernier courriel. Or, il faut évidemment que le voyageur se soit présenté volontairement comme « sans argent ». Un voyageur ne devient pas automatiquement « sans argent » du seul fait qu'il n'a que de grosses coupures. Le médiateur n'a pas d'argument qui puisse convaincre la STIB ou étayer une proposition.

Monsieur H s'enquiert de la suite et des autres recours qu'il pourrait exercer.

Faute de paiement, la STIB transmettra sans doute aux huissiers qu'elle mandate pour recouvrer la dette. Ensuite, si le paiement tarde encore, la STIB portera le litige devant le Juge de Paix. Le Juge décide également des frais.

Monsieur H informe le médiateur qu'il se pourvoira en Justice. Par conséquent, le médiateur se dessaisit.

05027

Monsieur G conteste un procès-verbal. Monsieur G n'avait pas validé sa carte d'un voyage. Monsieur G expose que la carte était défectueuse et que le conducteur n'a été en mesure ni de le rembourser, ni d'échanger le titre, ni encore de proposer une autre solution de rechange. Monsieur G joint une photocopie d'une carte. La plainte est recevable.

Le médiateur prend contact avec le gestionnaire du dossier à la STIB. Ensuite, il demande à Monsieur G de lui fournir l'original du titre de transport. Monsieur G fournit une carte d'un voyage qui présente une pliure qui rend la bande magnétique illisible. Ceci constitue la raison qui a empêché la validation. Le médiateur ajoute que la STIB ne manque pas à son devoir d'information à ce sujet puisque la carte porte, en caractères majuscules, l'avertissement qu'il ne faut pas la plier. Le médiateur informe dès lors Monsieur G qu'il manque d'arguments. La surtaxe de 100 euro est maintenue.

06007

Lors d'un contrôle, le jeune B a présenté l'abonnement de son père. La STIB lui réclame une surtaxe de 380 euro. La plainte est recevable.

Monsieur B expédie des documents qui prouvent que son fils disposait d'abonnements mensuels jusqu'au 15 mai 2010. L'incident s'est produit le 31 mai.

Le médiateur constate que, si Monsieur B n'avait présenté aucun titre de transport au lieu de présenter celui de son père, la STIB ne lui aurait appliqué qu'une surtaxe de 100 euro au lieu de 380. C'est d'autant plus regrettable que, à ce moment, Monsieur B ne disposait plus d'aucun abonnement à son nom. L'infraction est donc bien constituée comme étant la présentation de l'abonnement d'un tiers.

Dans ce cas, la STIB applique la surtaxe de 380 euro en conformité avec l'Arrêté qui fixe les tarifs.

Monsieur B expose ses difficultés pour réunir le montant de la surtaxe. Le médiateur l'informe que si, en principe, le département de Recouvrement des créances n'accorde pas de plan de paiement lorsqu'il s'agit de la présentation de l'abonnement d'un tiers, il ne refuse pas d'examiner les cas particuliers.

Il conseille donc à Monsieur B d'exposer ses difficultés à recouvrement@stib.irisnet.be.

Ensuite, si la STIB est amenée à recouvrer par voie d'huissier, il pourra demander un plan de paiement aux huissiers. Le médiateur clôture le dossier. Monsieur B s'acquitte de sa dette selon les instructions des huissiers.

06011

Monsieur K, qui est sans papiers d'identité, circulait sans titre de transport. Monsieur K cherche à régulariser sa situation. Il demande de pouvoir payer la surtaxe par mensualités. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Cependant, le médiateur suggère de prendre contact avec le service de recouvrement.

06014

Madame N souhaite pouvoir s'acquitter d'une surtaxe en plusieurs mensualités. Sa plainte est recevable. L'enquête démontre qu'aucun procès-verbal n'a été établi au nom de Madame N. Le médiateur en informe la plaignante et clôture le dossier.

06022

Monsieur W n'a pas pu présenter d'autre titre de transport qu'une carte qui n'était pas oblitérée.

Monsieur W conteste l'infraction. Sa plainte est recevable.

Le médiateur retient que Monsieur W ne conteste pas qu'il se trouvait sans titre de transport valable au moment du contrôle mais qu'il met en cause le fonctionnement des oblitérateurs.

La STIB lui a répondu qu'elle avait fait vérifier et que tous les oblitérateurs fonctionnaient.

Le médiateur confirme que la STIB est en mesure de vérifier après coup si un appareil fonctionnait à un moment donné. La STIB a bien fait cette vérification. Par conséquent, le médiateur n'a pas d'argument.

Bien que recevable, la plainte n'est pas fondée.

06025

Madame N se trouvait sans titre de transport. Elle ne conteste pas l'infraction. Cependant, elle critique le fonctionnement de la STIB en général. En particulier, elle reproche à la STIB de ne pas l'avoir informée sur la fin de la validité de son abonnement. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

06043

Madame V a jeté son ticket dès sa descente du prémétro à la station Gare du Nord. Au haut de l'escalator, donc encore en zone contrôlée, elle se trouvait sans titre de transport. Madame V a payé la surtaxe de 100 euro mais elle la conteste. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

06047

Monsieur J a encouru une surtaxe pour carte non pointée. Monsieur J paie la surtaxe mais il la conteste. Il est persuadé d'avoir composté. D'après lui, l'appareil serait défectueux. Monsieur J propose d'expédier la carte au médiateur. Sa plainte est recevable.

Le médiateur informe Monsieur J que la STIB lui a transmis copie du procès-verbal dressé par le contrôleur assermenté. Ce procès-verbal fait état du numéro de la carte. Dès lors, il n'est pas nécessaire que Monsieur J transmette la carte au médiateur.

Le médiateur note que la STIB est en mesure de vérifier si l'oblitérateur en cause fonctionnait ou non. Cette vérification a été faite et tous les oblitérateurs de la station étaient en ordre. La vérification des pannes peut se faire à tout moment. Les pannes sont enregistrées dans un listing que le service de contrôle consulte sur l'écran d'un ordinateur.

Monsieur J dit ne pas avoir reçu de mise en demeure de la STIB. Le médiateur précise que c'est tout-à-fait possible étant donné que le plaignant avait réglé le montant de la surtaxe.

Cependant, le médiateur demande à la STIB de communiquer le procès-verbal à Monsieur J.

Le médiateur propose de clôturer le dossier.

Comme Monsieur J tient à revenir encore sur l'affaire, le médiateur confirme que la STIB a démontré suffisamment que le pointage n'a pas été effectué. D'abord, le contrôleur a constaté que le ticket n'était pas validé. Ensuite, comme Monsieur J doutait des appareils valideurs, la STIB a vérifié que ces appareils fonctionnaient. Monsieur J ayant mis en doute la possibilité pour la STIB d'effectuer cette vérification, la STIB a exposé comment elle procédait. Le médiateur a fait connaître ces informations à Monsieur J. Par ailleurs, Monsieur J admet qu'il n'avait pas vérifié si le ticket avait été validé. Néanmoins, Monsieur J n'accepte pas la proposition d'en rester à la surtaxe qu'il a payée. Le médiateur prend bonne note de ce refus et il clôture définitivement le dossier.

07007

Madame K utilise habituellement un abonnement mensuel remboursé par son employeur. Le jour du contrôle elle ne possédait ni abonnement, ni ticket. Elle invoque sa bonne foi et l'absence d'intention de frauder. Elle dit en plus avoir payé les 10 euro qui sont dus en cas « d'oubli de titre de transport ». La plainte au médiateur est recevable.

Le médiateur assure à Madame K que sa bonne foi n'est pas en cause. Il n'est pas question non plus de juger de l'intention.

Le contrôleur constate l'absence de titre de transport. C'est une infraction. Il dresse le procès-verbal.

Ensuite, la STIB applique la surtaxe fixée par les tarifs, c'est-à-dire par un Arrêté du Gouvernement.

Le médiateur précise ensuite que les 10 euro prévus en cas d'oubli ne sont pas des frais administratifs.

Il s'agit d'une surtaxe réduite qui ne s'applique que dans des circonstances particulières fixées par l'arrêté du Gouvernement sur les tarifs. Il faut être titulaire d'un abonnement en règle, ce qui n'est pas le cas en l'espèce. Etre « habituellement » titulaire d'un abonnement ne suffit pas. Il informe Madame K que c'est bien erronément qu'elle a d'office limité son paiement à 10 euro. Elle reste bien redevable d'un solde de 90 euro dont la STIB ne manquera pas de poursuivre le recouvrement. Il lui indique comment procéder pour obtenir des délais de paiement. Madame K marque son désaccord. Le médiateur conclut en lui fournissant les précisions nécessaires.

07015

Monsieur P, père de famille nombreuse, introduit auprès du médiateur une plainte qui concerne à la fois la difficulté d'acquisition des abonnements et la contestation d'une surtaxe. Monsieur P ne s'est pas encore plaint à la STIB pour le second motif. Par conséquent, seul le premier volet de sa plainte est recevable par le médiateur.

Toutefois, le médiateur fournit des éclaircissements sur la surtaxe. Il expose à Monsieur P que la STIB ne le suivra pas dans l'argumentation qui lie l'absence de titre de transport à la difficulté rencontrée pour acquérir un abonnement, l'objection étant que l'on peut parfaitement acheter un autre type de titre. Par ailleurs, la STIB a bien noté que les abonnements ont été achetés en Bootik pour trois enfants mais elle n'a aucune trace d'une tentative d'acheter un abonnement au nom du quatrième enfant dont le dernier abonnement s'achevait fin 2009.

En ce qui concerne la surtaxe, bien que la plainte soit irrecevable, le médiateur s'informe des précédents. Un plaignant s'était adressé à Monsieur l'Administrateur-directeur général de la STIB dans un cas similaire et avait également demandé l'exemption d'une surtaxe après qu'il n'ait pas réussi à renouveler son abonnement. La STIB ne lui a pas accordé l'exemption de la surtaxe.

L'équité veut que tous les clients soient traités de même. Le médiateur conclut qu'il ne peut donc pas proposer à la STIB d'agir autrement dans ce cas-ci

07020

La fille de Monsieur G voyageait sans titre de transport. Monsieur G ne conteste pas l'infraction. Mais Mademoiselle G ne possédait pas d'autre moyen de paiement qu'un billet de 5 euro tandis que les appareils de distribution des titres de transport ne changent pas les billets. Il demande que la STIB en tienne compte. La STIB maintient sa décision. Elle informe cependant Monsieur G qu'il peut faire appel au médiateur. Monsieur G répond à la STIB et fait copie au médiateur.

Ce dernier ne peut pas considérer que le fait d'adresser une copie constitue une plainte. Monsieur G s'adresse alors directement au médiateur. Cette fois, la plainte ne porte que sur les moyens de paiement aux automates de vente. Selon Monsieur G, la STIB refuserait de vendre aux clients qui ne disposent que de billets. Cette pratique lui semble illégale. La plainte est recevable.

Le médiateur observe que la STIB ne refuse pas les billets. D'ailleurs, un commerçant ne peut pas refuser les billets libellés en euros, sauf circonstances particulières telles qu'un doute sur l'authenticité du billet ou la disproportion entre le montant de l'achat et la valeur du billet.

En revanche, aucun des automates de vente de la STIB ne présente de lecteur de billet. Cependant, aucune disposition n'oblige à munir les automates de vente de lecteurs de billets.

En ne munissant pas les automates de lecteurs de billets, la STIB agit raisonnablement.

Une première raison est évidemment le coût du lecteur de billets. Cet investissement peut se justifier pour des transactions au coût unitaire plus élevé comme au parking mais pas pour des transactions de moins de 2 euro.

Une deuxième raison est la quantité de monnaie qu'il faudrait charger dans la machine pour être à même, à tout moment, de faire le change des billets.

Une troisième raison est liée à la sécurité. Cette raison ne saute pas nécessairement aux yeux mais elle résulte de l'expérience. Supposons que, la STIB donne le choix entre les cartes de banque et les billets.

Un certain nombre de transactions se reporteraient sur les billets. L'appareil se chargerait en billets, c'est-à-dire qu'il faudrait multiplier les transports de fonds.

Ces raisons sont suffisantes. Il n'en manque pas d'autres. Le médiateur conclut que la plainte est certes recevable, outre qu'elle attire l'attention sur une question qui méritait d'être posée, mais qu'elle n'est pas fondée.

08013

Une touriste roumaine s'est fait verbaliser sur le réseau de la STIB pour avoir voyagé avec un ticket qui n'était pas composté. Elle ignorait que le titre de transport devait être validé. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur facilite sa démarche en transmettant sa plainte au service de Gestion administrative des infractions. Celui-ci accepte d'abandonner les poursuites pour cet incident.

08015

Madame B, qui est montée dans le bus avec un enfant dans les bras, a constaté en pointant sa carte que le signal sonore était inhabituel. Elle a présenté sa carte au chauffeur qui lui a dit de s'asseoir. A sa descente de tram dans la station Diamant elle se fait contrôler et verbaliser par un contrôleur qui constate que son ticket n'est pas valable. Madame B se plaint au service de Gestion administrative des infractions. Celui-ci maintient la surtaxe. La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le procès-verbal constate que Madame B présentait une "carte d'un voyage non valable". Ce titre d'un voyage avait déjà été oblitéré quelques mois auparavant et ne pouvait dès lors plus être utilisé ensuite. Madame B oppose à cela que le titre ne portait pas de marque visible de cette oblitération antérieure. Or, l'absence de marque ne veut pas dire absence d'oblitération. Lors de la première oblitération, le titre avait bien été utilisé sans que l'absence de marque s'y oppose. L'utilisation précédente a permis de bénéficier du service sans que l'absence de marque porte préjudice à l'utilisateur. Ensuite, le titre n'était plus valable.

L'utilisation de ce titre non valable est constitutif de l'infraction. Il n'y a pas plus matière à contester le procès-verbal que l'infraction.

Par ailleurs, selon le récit de Madame B, l'oblitérateur a refusé son titre et cela ne lui a pas échappé. Certes, elle dit s'être adressée au conducteur qui l'a alors autorisée à s'asseoir.

Ce récit n'a pas pu convaincre la STIB. En effet, que le conducteur la prie de s'asseoir alors qu'elle porte un enfant de cinq mois, est une politesse élémentaire qui n'entraîne pas la validité du titre de transport.

En outre, ce récit n'est pas vérifiable.

Madame B fait aussi état de sa qualité de cliente mais la STIB ne fait pas de différence en cas d'infraction. Cependant, après vérification il apparaît que le dernier abonnement mensuel acheté directement à la STIB date de 2009. Toutefois, il n'est pas exclu que Madame B ait pu acheter des abonnements mensuels ensuite, à condition que ce soit dans un point de vente extérieur à la STIB. Cela peut être dans une librairie ou un supermarché, par exemple. Les ventes par ces moyens, jusqu'au mois de mai 2010, ne laissent pas de trace nominative par acheteur. Mais depuis le mois de juin inclus, il n'est plus possible d'acheter un abonnement mensuel autrement qu'avec une carte MoBIB. Madame B n'en possède pas.

En résumé, l'infraction est établie tandis que les arguments de défense se fondent sur des éléments non vérifiables de sorte qu'ils ne convaincront pas la STIB.

08017

Madame C a embarqué sur le bus 95 à la place Wiener. Elle s'est fait verbaliser à l'arrêt suivant au motif qu'elle était sans titre de transport. Madame C s'adresse au service de sûreté et contrôle de la STIB en expliquant qu'elle n'a pas eu le temps de s'en procurer un. Madame C conteste également le montant de la surtaxe, qu'elle estime exagéré. La STIB maintient la surtaxe. Madame C s'adresse au médiateur. Sa plainte est recevable.

L'argument selon lequel Madame C n'a pas pu s'acquitter du prix du trajet entre deux arrêts n'est pas valable : les contrôleurs tiennent compte du temps nécessaire.. Quant au montant de la surtaxe, il est fixé par un Arrêté du Gouvernement. La plainte est recevable mais non fondée.

08025

Madame D s'est fait contrôler et verbaliser à la sortie de la station De Brouckère. Elle invoque le fait qu'elle a jeté son ticket à la poubelle. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que la STIB a correctement motivé la surtaxe.

08026

Madame H fait appel au médiateur dans le cadre d'une surtaxe encourue par son fils sur un bus de la ligne 34. Le fils habite Nivelles. Habituellement, il n'utilise que le métro et il est titulaire d'un abonnement scolaire.

Madame H explique que c'est de toute bonne foi que son fils voyageait sur la ligne 34 avec un ticket Jump non validé. Il ignorait qu'il devait le composer. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait que le dossier ne comporte aucun élément confidentiel, la médiateur en transmet une copie au service de Gestion administrative des Infractions. Du fait que le jeune homme est titulaire d'un abonnement scolaire annuel, la surtaxe sera réduite à 10 euro.

09007 (voir aussi 10014)

Monsieur L se trouvait à bord d'un véhicule de la STIB sans titre de transport. Il conteste la surtaxe. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

09012

Mademoiselle D se trouvait sans titre de transport valable. Elle a présenté une carte de 10 voyages qu'elle n'avait pas oblitérée. Mademoiselle D expose qu'elle est étudiante et qu'elle n'a pas encore pu renouveler son abonnement faute d'attestation de l'université. Elle demande que la STIB tienne compte de sa bonne foi et lui rembourse la surtaxe. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur s'abstiendra de transmettre à la STIB pour ne pas ôter à Mademoiselle D la possibilité d'améliorer ses arguments. Le fait de n'avoir pas présenté un titre de transport valable au contrôleur, constitue une infraction. Un Arrêté du Gouvernement fixe la surtaxe correspondant à cette infraction. La bonne foi du client n'est pas en cause.

Mademoiselle D peut encore présenter ses arguments au Juge de Paix. Si l'affaire est portée devant les tribunaux, le médiateur devra se dessaisir. Il ne peut ni s'opposer à une décision de Justice ni entraver le cours de la Justice.

09016

Lors du contrôle, Madame P n'a pas pu présenter de titre de transport. Elle expose qu'elle s'était fait délester de son portefeuille au cours du trajet. Madame P donne le numéro de téléphone d'une antenne de police où on aurait refusé sa déposition. Sans déclaration de vol auprès de la police, la STIB refuse de prendre l'argument en compte. La plainte de Madame P est recevable.

Le médiateur appelle le numéro qui se trouve appartenir à la police des chemins de fer. Il informe Madame P qu'elle peut passer dans leurs bureaux pendant les heures de service, et qu'ils recueilleront sa déposition. Il conseille à Madame P d'en transmettre une copie à la STIB.

Finalement, la déposition ne comporte aucun élément nouveau. La STIB refuse encore.

Le médiateur explique à Madame P que, faute d'élément nouveau, elle doit se résoudre à s'acquitter du montant de la surtaxe en respectant les délais.

09022

Madame D a oublié de pointer sa carte de 10 voyages. Elle demande de reconsidérer la surtaxe en invoquant le fait qu'elle est étudiante et abonnée annuelle. Pour des raisons indépendantes de sa volonté, qu'elle rapporte par le menu, elle n'a pas encore été en mesure de renouveler son abonnement. La STIB maintient sa décision. La plainte de Madame D est recevable.

Le médiateur constate que Madame D ne conteste pas l'infraction. La STIB n'a pas, notamment, à juger de l'éventuelle bonne foi ou encore des intentions de l'auteur d'une infraction. La distraction n'est pas un argument qui évite la surtaxe. Il ajoute qu'il n'y a pas d'indulgence particulière pour une première infraction, si ce n'est que la surtaxe est moins élevée que pour les suivantes.

Le médiateur promet de poursuivre son enquête sur les péripéties qui ont accompagné les tentatives d'acquisition d'un abonnement scolaire. Il explorera les pistes qui conduiraient éventuellement la STIB à envisager un geste commercial.

La STIB prépare l'abonnement annuel de Madame D et l'informe qu'il sera à sa disposition lorsqu'elle pourra fournir l'attestation de l'Université. Madame D ne donne pas suite.

09038

Madame D expose qu'elle est incapable de payer la surtaxe de 200 euro consécutive à une deuxième infraction en 24 mois. Madame D ne conteste pas l'infraction. Sa contestation porte sur le montant et sur les délais de paiement. Le service du recouvrement des créances de la STIB l'a orientée vers le médiateur. La plainte est recevable.

Madame D a demandé de lui indiquer le Tribunal compétent. Le médiateur renseigne que c'est le Juge de Paix. Le médiateur n'est pas un juge. Le médiateur se dessaisirait si l'affaire prenait tournure judiciaire. Il ne peut ni entraver le cours de la Justice ni s'opposer à une décision de Justice.

Le médiateur rappelle que l'affaire n'a rien de pénal et que le montant réclamé n'est pas une amende.

C'est une surtaxe. Les surtaxes sont déterminées par l'Arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs.

Lorsqu'il s'agit d'une deuxième infraction en 24 mois, le montant de la surtaxe est porté à 200 euros. Les surtaxes sont les mêmes pour tous. La STIB ne peut pas en modifier les montants.

En revanche, la STIB peut accorder des délais de paiement. Cependant, Madame D réclame des délais supplémentaires. Or, si la STIB accordait à Madame D de régler 40 euro par mois, il s'agirait déjà d'un privilège qui tiendrait compte de ses difficultés. La STIB est tenue de limiter l'étalement des paiements parce que chaque perception entraîne des frais.

Le médiateur conclut qu'il ne formulera pas de proposition plus favorable que celle de la STIB, étant donné que celle-ci ne pourrait pas l'accepter.

10009

Monsieur S demande que l'on réexamine son dossier d'infraction. Il expose qu'il a présenté au contrôleur une carte qui avait bien été oblitérée mais où l'oblitération n'était pas visible. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que Monsieur S ne conteste pas l'infraction mais qu'il fait état de circonstances qui tendraient à l'exonérer de la surtaxe de 100 euros que la STIB lui réclame en fonction de cette infraction.

Dans son dernier courriel à la STIB, il indique qu'il était distrait au moment de la tentative d'oblitération.

Il a constaté ultérieurement que la carte n'était pas valable. Il s'agit bien de la carte présentée au contrôleur. La carte est reconnaissable par son numéro. Monsieur S demande comment il se fait que cette carte n'est plus valable.

Le médiateur observe que la STIB lui a répondu anticipativement à cette question. En effet, la STIB a écrit à Monsieur S que la carte était périmée depuis le 25 mai 2010. Renseignements pris, il faut entendre par là que le dixième et dernier voyage a été oblitéré le 25 mai 2010. La STIB peut établir cela à partir de sa base de données des oblitérations. Elle le peut également à partir de la piste magnétique de la carte.

L'impression sur la carte n'est qu'une donnée supplémentaire qui n'est pas indispensable à la STIB. Elle ne l'est pas non plus pour le client. En effet, lorsque le client tente d'oblitérer une onzième fois, l'oblitérateur émet des signaux visuels et sonores qui indiquent clairement le refus. Monsieur S indique d'ailleurs que c'est ce qui s'est passé pour cette carte.

Le médiateur conclut qu'il n'observe aucune faille dans la procédure de la STIB à l'égard de l'infraction. Il manque d'argument et précise qu'il ne fera donc aucune proposition à la STIB en faveur de Monsieur S. Pour ce qui est d'obtenir un plan de paiement de la surtaxe, il devra s'adresser aux huissiers que la STIB aura mandatés s'il ne paye pas dans les délais.

10012

Monsieur D conteste une infraction. Selon le procès-verbal, Monsieur D se trouvait en zone contrôlée et il n'a pas pu présenter de titre de transport valable. La plainte est recevable.

Monsieur D expose que les contrôleurs se sont adressés à lui en dehors de la zone contrôlée.

Le médiateur observe que les contrôleurs se positionnent de manière à observer la zone contrôlée et que le meilleur emplacement pour cela est généralement en dehors de la zone.

Le deuxième argument de Monsieur D est qu'il venait de consulter le panneau qui indique le bon quai.

Monsieur D communique alors au médiateur le schéma qui éclaire son propos. Le médiateur se rend sur les lieux. Le panneau en question se trouve, en effet, à quelques mètres en dehors de la zone contrôlée.

Monsieur D soutient qu'il ne sortait pas de cette zone et qu'il venait seulement de consulter le panneau.

Le récit de Monsieur D contredit le constat d'un agent assermenté. Il faudrait que ce récit soit supporté par des éléments de fait qui permettent de mettre le constat en doute. À défaut, les arguments manquent.

Monsieur D suggère d'utiliser les images des caméras de surveillance. Le médiateur répond que l'utilisation des images des caméras de surveillance est soumise à des règles strictes. C'est le Parquet qui en décide et il ne peut s'agir que d'affaires pénales. La suggestion de Monsieur D n'aura pas de suite.

10014 (voir aussi 09050)

Monsieur L s'est fait contrôler à bord d'un véhicule de la STIB sans titre de transport. Il conteste la surtaxe. Sa nouvelle plainte est recevable.

Le médiateur constate que Monsieur D conteste les conditions du contrôle pour une infraction qui est établie. Il fait ensuite état de circonstances qui l'exonèreraient du paiement de la surtaxe.

La première serait une panne d'un appareil automatique de vente à l'arrêt Verboeckhoven. Le médiateur répond qu'il est toujours possible de se procurer des titres de transport par d'autres moyens, par exemple chez de nombreux libraires dont celui de la place Verboeckhoven. Il ajoute que le prix de la carte Jump d'un voyage reste de 1,70 euro lorsque l'achat se fait à l'extérieur du véhicule. Le voyage est moins cher sur une carte MoBIB : 1,60 euro.

La deuxième circonstance est qu'il y avait beaucoup de monde dans le tram. Cela ne dispense pas de payer.

La troisième est que Monsieur L ne disposait que de la monnaie de 1,70 euro et d'un billet de 20 euro. D'une part, le prix du billet à bord du tram est de 2,00 euro. D'autre part, le conducteur n'est pas tenu au change de plus de 5 euro. Il suffisait dès lors à Monsieur L de le signaler au conducteur qui aurait pris note de son identité et lui aurait remis une formule de virement.

La quatrième circonstance enfin est que Monsieur L était accompagné d'un bébé en poussette. Or, si cette poussette n'était pas pliable, il fallait aussi payer un voyage pour la poussette.

Enfin, Monsieur L se renseigne sur la législation qui fixe la surtaxe à 200 euro. Il s'agit de l'Arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs, 2^{ème} infraction endéans les 24 mois précédant la date de l'incident.

Le contrôleur remet un document d'informations utiles qui fait référence à cette disposition.

Le médiateur conclut qu'il n'y a pas matière à contester la procédure appliquée par la STIB dans ce dossier.

10025

Monsieur K a déclaré au contrôleur qu'il ne possédait pas de titre de transport. Il a quitté les lieux précipitamment. Il craignait d'être brutalisé. Il en a oublié de récupérer sa carte d'identité. La plainte de Monsieur K est recevable.

Le médiateur retient que Monsieur K reconnaît l'infraction. En effet, dans un courriel adressé à la STIB, il écrit : « *je dis au contrôleur que je n'ai pas payé* ».

Monsieur K expose des circonstances qui, selon lui, devraient l'exonérer du paiement de la surtaxe de 100 euro. Le médiateur constate que le rapport du contrôleur diffère du récit de Monsieur K.

D'après Monsieur K, le contrôleur aurait usé de la force pour l'intercepter sur le quai alors qu'il descendait du tram. Selon la STIB, le contrôle s'est effectué dans le tram. Monsieur K est descendu sur le quai en compagnie du contrôleur pour les formalités d'usage. Le contrôleur n'a pas fait usage de la force.

Là où les récits concordent, c'est que Monsieur K a quitté les lieux sans attendre la fin des formalités, laissant sa carte d'identité entre les mains du contrôleur auquel il n'a pas même laissé le temps de lui remettre le document d' « informations utiles ».

La STIB a ensuite informé Monsieur K que sa carte d'identité se trouvait à disposition dans les locaux de la Police fédérale à la station Rogier. Le médiateur constate également que la STIB a répondu à chacun des courriels de Monsieur K et qu'aucun de ces échanges ne porte sur l'essentiel, à savoir l'infraction même. Il n'y a pas lieu de s'en étonner puisque Monsieur K ne la conteste pas. Le médiateur conclut que Monsieur K devra s'acquitter de la surtaxe de 100 euro.

Il attire son attention sur les autres surtaxes que la STIB lui réclamerait encore en fonction d'infractions antérieures qui seraient restées impayées.

Monsieur K ayant demandé au médiateur de l'informer sur les autres recours dont il pourrait disposer, il lui est répondu qu'il peut saisir le Juge de Paix.

10032

Madame V ne conteste pas l'incident de perception qui conduit la STIB à appliquer une surtaxe de 100 euro. Mais elle demande que la STIB lui rembourse la surtaxe en tenant compte d'éléments qu'elle assimile à la force majeure. La poussette de son enfant l'a empêchée d'atteindre l'oblitérateur. Sa plainte est recevable.

Le médiateur répond que pour qu'il y ait force majeure, il faut que les éléments soient extérieurs et imprévisibles. Madame V a exposé un enchaînement d'événements mais ceux-ci ne sont ni extérieurs ni imprévisibles. Certes, Madame V a éprouvé des difficultés dans ce voyage mais il n'y a pas force majeure.

Accessoirement, le médiateur lui indique qu'elle était même redevable de deux voyages si la poussette n'était pas pliable.

En résumé, la plainte est recevable mais elle n'est pas fondée.

10040

Au cours d'une mission qu'il effectuait à Bruxelles pour son employeur, Monsieur L n'a pas pu présenter de titre de transport valable. Il expose que lors du contrôle il a présenté un billet « bulk » de la SNCB et un ticket Jump non validé. Le montant de la surtaxe est de 100 euro. Monsieur L explique qu'il dispose d'un abonnement fourni par son employeur, avec lequel il pensait de bonne foi être couvert sur le réseau de la STIB. Il ajoute que tous les titres de transport lui sont remboursés par son employeur. Il demande de ramener la surtaxe à celle prévue pour la non-validation d'un abonnement, soit 10 euro. Sa plainte est recevable.

La « carte train » de la SNCB n'est valable sur le réseau de la STIB que si elle est accompagnée d'une carte Jump validée. En cas de non oblitération, il s'agit bien d'une infraction sanctionnée par une surtaxe de 100 euro. Cette infraction ne s'assimile pas à l'absence de validation d'un abonnement sur carte MoBIB ou au défaut de présentation d'un abonnement. La distinction se justifie du fait que la carte Jump n'est utilisable qu'une fois. En outre, du fait qu'elle n'est pas nominative, la carte Jump reste utilisable pour d'autres voyages si elle n'est pas validée.

A défaut de réduction de cette surtaxe à 10 euro, Monsieur L propose que la STIB s'en tienne à un montant intermédiaire entre 10 et 100 euro. Force est de constater que la STIB ne dispose pas de cette liberté. Elle doit appliquer les surtaxes telles qu'elles sont déterminées par l'Arrêté du Gouvernement fixant les tarifs. L'incident est certes regrettable, Néanmoins, il n'y a pas d'autre issue que de s'acquitter du montant intégral de la surtaxe de 100 euro.

Le médiateur ne peut dès lors pas formuler de proposition en faveur de Monsieur L et il clôture le dossier.

10052

Madame T intervient auprès du médiateur dans le dossier d'infraction de Monsieur M qui a encouru une surtaxe de 380 euro suite à l'utilisation de la carte MoBIB dont elle est titulaire. Sa plainte est recevable. Madame T affirme que « *la carte MoBIB n'a pas été utilisée par un tiers puisque cette personne a été contrôlée sans titre de transport validé* ». Elle annonce que Monsieur M a payé « *100 euros correspondant à la non-présentation d'un titre de transport valide* ». Elle demande la restitution de sa carte MoBIB.

En ce qui concerne la qualification de l'infraction, en présentant la carte MoBIB de Madame T, Monsieur M a conduit la STIB à appliquer la surtaxe de 380 euro dont la qualification est correcte.

Présenter la carte au contrôleur, c'est en faire usage. Monsieur M a bien fait usage de la carte MoBIB d'un tiers, ce qui n'est pas permis. Cette interdiction est rappelée au dos de la carte MoBIB.

La grille tarifaire stipule : « Falsification et / ou usage d'un titre de transport / de la carte MoBIB d'un tiers ». Peu importe que la carte MoBIB soit ou non chargée d'un contrat. La surtaxe reste de 380 euro. Cette disposition se justifie par le fait que les contrats sur carte MoBIB sont moins chers et qu'il est donc raisonnable de décourager l'usage de la carte d'un tiers.

Le libellé « Abonnement utilisé par tiers » pourrait sembler contestable puisque la carte MoBIB n'était pas chargée d'un abonnement. Qu'il s'agisse d'une carte MoBIB ou d'un abonnement, la surtaxe est la même. Le libellé du procès-verbal ne donne pas lieu à contestation.

Toutefois, le médiateur informe Madame T qu'il a fait valoir que Monsieur M avait agi de manière inconsiderée en présentant la carte MoBIB au lieu de s'en tenir à reconnaître qu'il n'avait pas payé son trajet. Cette réaction manifeste un état de faiblesse. La STIB a accepté d'en tenir compte et de s'en tenir à la surtaxe de 100 euro déjà payée. Elle a renvoyé la carte MoBIB saisie à Madame T. Le médiateur insiste sur le fait qu'il s'agit d'une décision à titre exceptionnel.

10053

Monsieur P n'a pas pu présenter de titre de transport. Il explique que, suite à un malheureux concours de circonstances, il s'est trouvé pendant quelques heures dans l'impossibilité d'être en ordre d'abonnement. La plainte est recevable.

Le médiateur note que Monsieur P ne conteste pas l'infraction. La plainte expose toutefois des circonstances qui, selon Monsieur P, l'exonèreraient de la surtaxe de 100 euro. Il a payé 10 euro. La STIB lui réclame le solde qui est de 90 euro.

Monsieur P explique que le Contact Center de la STIB lui avait confirmé que le dossier serait clôturé après paiement de 10 euro et production d'un abonnement valable au moment du contrôle. Ce renseignement du Contact Center est correct. Si l'abonnement a été acheté dans une Bootik ou un Kiosk de la STIB, il n'est même pas nécessaire de le produire. Encore faut-il en être titulaire au moment du contrôle.

Or, Monsieur P a acheté un abonnement le jour même du contrôle mais postérieurement à celui-ci. Cet achat a posteriori ne permet pas d'affirmer, comme il le fait, qu'il disposait d'un abonnement valable au moment du contrôle.

Monsieur P fait état des difficultés de renouvellement de l'abonnement avant le contrôle. Or, il a acquis sans difficulté un abonnement dans les heures qui ont suivi le contrôle. A défaut d'abonnement, il lui était loisible d'acquérir un autre titre de transport avant le contrôle. Au moment d'acheter sa carte MoBIB à la SNCB, Monsieur P pouvait acquérir simultanément un titre combiné SNCB+STIB. Les titres combinés ne s'achètent que dans les gares SNCB. À défaut, il pouvait acheter une carte magnétique JUMP et l'oblitérer.

Il déclare que la Communauté française lui rembourse ses frais d'abonnement de transport en commun et que, par conséquent, il n'a pas d'intérêt à circuler sans titre de transport valable. Or, la STIB n'a pas à s'interroger sur les raisons de circuler sans titre de transport valable.

Il invoque sa qualité de client fidèle de la STIB. Rien n'autorise la STIB à tenir compte de la fidélité d'un client pour l'exonérer d'une surtaxe.

Par ailleurs, il souhaite que la STIB fasse référence à la législation. C'est un Arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs et les surtaxes à 100 euro lorsque le voyageur n'a pas pu présenter un titre de transport valable et qu'il s'agit de la première infraction dans un délai de 24 mois.

Force est de constater que la STIB agit en conformité avec la norme. La plainte, bien que recevable, n'est pas fondée.

11006

Madame Y n'a pas pu présenter de titre de transport valable et le contrôleur a dressé procès-verbal. Pourtant, Madame Y est persuadée d'avoir présenté sa carte MoBIB à l'appareil valideur et les portillons automatiques s'étaient ouverts. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que Madame Y ne conteste ni l'absence de titre de transport valable ni le montant de la surtaxe. Compte tenu d'une infraction précédente datant de moins de 24 mois, la surtaxe est de 200 euro.

En revanche, Madame Y dit ignorer que sa carte MoBIB ne portait plus de contrat valable. La STIB l'aurait même induite en erreur. Le portillon de la station Herrmann-Debroux se serait ouvert et le témoin lumineux vert du valideur se serait allumé. Elle demande de faire usage des images de télésurveillance. Accessoirement, elle affirme que son interlocutrice à la STIB aurait "avoué" que les portes automatiques ne fonctionnent pas encore bien.

En fait, son interlocutrice écrivait que "dans certaines stations les portes automatiques ne sont pas encore opérationnelles". Autrement dit, elle signifiait à Madame Y que les portes n'étaient pas encore partout en place. Il est, par conséquent, encore possible d'accéder au réseau sans passer par des portillons. Cela n'a rien à voir avec la supposition que les portillons s'ouvriraient sur présentation d'un titre non valable.

En ce qui concerne les images de télésurveillance, seul le Parquet peut en requérir les images.

En résumé, la STIB n'acceptera pas l'argumentation qui se fonde sur une affirmation non vérifiable, à savoir qu'un portillon aurait donné accès sans titre de transport valable. Manquant d'argument en faveur de Madame Y, le médiateur clôture le dossier.

11012

Le fils de Monsieur B se trouvait sans titre de transport dans la zone contrôlée d'une station de métro. D'après Monsieur B, il n'avait aucune intention de voyager, il ne faisait que consulter les horaires pour aider un ami, faute d'avoir trouvé un agent de la STIB pour le renseigner. De plus, le procès-verbal est rédigé en français alors qu'il est néerlandophone. Monsieur B ajoute que les contrôleurs étaient grossiers. Il demande l'annulation du procès-verbal. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

11015

La fille de Monsieur W se trouvait sans titre de transport valable. Elle a compris qu'elle devrait payer 10 euro. Monsieur W a ensuite reçu une invitation à payer les 90 euro supplémentaires. Monsieur W, qui est néerlandophone, se plaint du fait que le contrôleur se soit adressé en français à la jeune-fille et que le dossier ait été traité en français. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Hors médiation, Monsieur W est informé que les tarifs fixent la surtaxe à 100 euro pour cette infraction. La réduction de la surtaxe à 10 euro ne concerne que les titulaires d'abonnement.

11019

Madame D demande l'annulation des surtaxes infligées à son fils ainsi qu'à deux de ses amis qui voyageaient sans titre de transport. Deux mois après l'incident de perception, Madame D s'adresse directement au médiateur. Elle ne s'est pas encore plainte à la STIB. Certes, il s'avèrera que l'un des amis avait introduit une plainte à la STIB. Mais la plainte d'un tiers ne peut pas compter pour une plainte que Madame D ou son fils aurait introduite. La plainte de Madame D au médiateur n'est donc pas recevable.

Pour bien informer Madame D, le médiateur relève que l'infraction en cause est la deuxième en vingt-quatre mois. C'est ce qui porte la surtaxe à 200 euro. La STIB a remis le dossier entre les mains des huissiers. Le médiateur encourage Madame D à entrer en contact avec ceux-ci, sachant qu'ils peuvent notamment accorder des délais de paiement.

11020

Monsieur D s'adresse au médiateur en dernier recours. Il n'arrive pas à trouver un accord avec la STIB. En l'espace d'un mois, sa fille a été contrôlée à deux reprises sans titre de transport. La première surtaxe, que Monsieur D a commencé par contester avant de la payer, était de 100 euro. Monsieur D conteste la seconde infraction d'un montant 200 euro. Il explique que c'est la première fois que sa fille a de tels problèmes avec la STIB et que son intention n'a jamais été de frauder. Elle a toujours eu un abonnement en règle depuis qu'elle prend les transports en commun. La plainte au médiateur est recevable.

Le médiateur constate que la plainte de Monsieur D à la STIB avait été traitée aux plus hauts niveaux de l'entreprise. Il ressort de l'analyse du dossier que dans un premier temps, la STIB n'avait pas délivré l'abonnement scolaire de la jeune fille parce qu'il manquait une attestation de l'école.

Quoi qu'il en soit, lors du premier contrôle, la fille de Monsieur D se trouvait sans titre de transport. L'Arrêté du Gouvernement du 9 décembre 2009, publié au Moniteur Belge du 10 janvier 2010, fixe la surtaxe correspondante à 100 euro.

Il poursuit en constatant que, lors d'un autre contrôle, Mademoiselle D se trouvait également sans titre de transport. S'agissant de la deuxième infraction en vingt-quatre mois, le même arrêté fixe la surtaxe à 200 euro. Monsieur D estime également que cette surtaxe est injuste et manifeste son intention de ne pas la payer.

Du point de vue du médiateur, ni la première ni la seconde infraction ne sont contestables. Dans les deux cas, un agent assermenté a constaté l'absence de titre de transport.

Même si le premier incident de perception s'est produit alors que Monsieur D avait introduit une demande d'abonnement, celle-ci était incomplète et la STIB ne pouvait pas y donner suite. En outre, même si cette demande avait été complète et si la STIB avait seulement mis trop de temps, cela n'aurait pas suffi à justifier que Mademoiselle D circule sans titre de transport. Le médiateur fait remarquer qu'il reste en principe que l'on ne peut pas se faire justice soi-même.

Faute d'abonnement, il était loisible de se procurer d'autres titres de transport et d'en demander ensuite le remboursement s'il était justifié.

Il va de soi qu'il ne viendra pas à l'esprit du médiateur, pas plus qu'à celui des interlocuteurs de Monsieur D à la STIB, de mettre en doute la bonne foi de quiconque dans cette affaire.

Il n'en reste pas moins que la plainte au médiateur, quoique recevable, n'est pas fondée.

Monsieur D demande encore que l'on tienne compte de ses bonnes intentions. Le médiateur répond que la STIB n'est pas autorisée à adapter les montants des surtaxes aux intentions exposées par les contrevenants.

Mais cette affaire a une suite inattendue. Le médiateur apprend que la STIB abandonne finalement les poursuites de la deuxième surtaxe. La STIB n'a pas pris la peine de motiver cette décision ni d'ailleurs d'en informer officiellement le médiateur.

Remarque. Une décision administrative doit être motivée.

11021

Madame B voyageait sans titre de transport valable. Elle n'avait pas récupéré la carte d'un voyage qu'elle avait introduite dans l'oblitérateur qui sert à ouvrir le portillon d'accès. Madame B ne s'est pas encore plainte auprès de la STIB. La plainte au médiateur n'est donc pas recevable.

Cependant, après vérification, la STIB accepte de réduire la surtaxe à 10 euro.

11022

La Bootik a vendu un abonnement mensuel au fils de Madame D alors qu'il lui fallait un abonnement scolaire annuel pour le troisième enfant d'une famille nombreuse et qu'il en avait payé le prix de 40 euros (compte tenu des 50 % que la Communauté française prend en charge). Un contrôleur remarque l'anomalie alors que l'abonnement mensuel est périmé. Il remet le « document d'informations utiles » accompagné d'une formule de virement de la surtaxe. Celle-ci s'élève à 100 euro. Cependant, la STIB ne confirme pas le procès-verbal et ne l'enregistre pas.

La plainte de Madame D est recevable.

L'adolescent est invité à se rendre dans une Bootik pour y faire procéder à un « remplacement de titre ». En d'autres mots, la Bootik changera l'abonnement chargé sur la carte. Madame D remercie.

11027

Madame V demande l'annulation d'une surtaxe parce que le procès-verbal serait « irrégulier ». Madame V demande de suspendre l'action de la STIB pendant l'intervention du médiateur. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe dûment Madame V qu'il n'a pas de pouvoir suspensif. La procédure de recouvrement n'est pas suspendue. Madame V devra renoncer à toute illusion à cet égard.

En outre, même lorsque la plainte au médiateur est recevable, le médiateur se dessaisit dès qu'il apprend que l'affaire prend tournure judiciaire. En effet, le médiateur ne peut évidemment ni entraver le cours de la Justice ni s'opposer à une décision de Justice.

11034

Monsieur D a voyagé sans titre de transport et un contrôleur a dressé procès-verbal. Monsieur D affirme qu'il s'est trouvé dans l'impossibilité de se procurer un titre de transport parce que les automates de vente n'acceptent pas les billets. La STIB refuse de prendre cet argument en compte. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que Monsieur D ne conteste pas l'infraction qui consiste à se trouver sans titre de transport à bord d'un véhicule ou dans une « zone contrôlée ». En revanche, Monsieur D évoque des circonstances qui l'exonèreraient de la surtaxe appliquée en suite de cette infraction. En particulier, il s'agit des automates de vente qui n'acceptent pas les billets. Monsieur D en déduit que quiconque, circulant sans titre de transport, pourrait se justifier par le fait qu'il ne posséderait pas de monnaie. Cet argument s'oppose au bon sens.

Le médiateur précise que les appareils de vente acceptent non seulement la monnaie mais encore les cartes de banque, y compris Proton. En admettant qu'il ne dispose d'aucun de ces moyens, il reste encore d'autres possibilités. A Roodebeek, on se trouve à côté d'un terminus des autobus de la STIB et de De Lijn. Puisque Monsieur D désirait se rendre à Kraainem, il pouvait le faire en bus et acheter un billet au conducteur. Il pouvait même acheter le billet au conducteur du bus et ensuite prendre le métro.

Par ailleurs, rien n'autorise à se faire justice soi-même. Autrement dit, rien n'autorisait Monsieur D à emprunter le métro sans payer, quelle qu'en soit la raison. Le médiateur conclut que, même si Monsieur D disposait d'une carte MoBIB qu'il charge et valide habituellement, cela n'exonère pas de la surtaxe pour ce voyage effectué sans titre de transport valable.

11035

Lors d'un contrôle, Monsieur V a présenté une carte MoBIB chargée de 10 voyages mais non pointée et qui ne lui appartenait pas. La surtaxe est de 380 euro.

Monsieur V estime que ce montant est démesuré pour une première infraction et il serait d'accord de payer 100 euro au lieu de 380. La plainte est recevable.

Le médiateur répond à chacun des arguments de Monsieur V. Il lui explique que le montant de la surtaxe est fixé légalement. Le fait que la carte MoBIB ait été qualifiée d'abonnement dans le procès-verbal n'influence aucunement le montant de la surtaxe. Celle-ci correspond littéralement à la « *falsification et/ou usage d'un titre de transport/de la carte MoBIB d'un tiers* ».

Le titulaire d'une carte MoBIB peut évidemment, comme l'affirme justement Monsieur V, disposer des trajets prépayés comme il l'entend, mais encore faut-il qu'il n'enfreigne pas les dispositions du contrat. Il ne commet aucune faute en prêtant sa carte à un tiers, à condition que cette personne n'en fasse pas usage. Si Monsieur V n'avait pas présenté la carte MoBIB d'une tierce personne, il aurait encouru une surtaxe ordinaire pour « non servi », d'un montant de 100 euro. En conclusion : bien que recevable, la plainte est non fondée.

11045

Monsieur V s'est fait contrôler sans titre de transport valable. Il fait état d'un courrier à la STIB. Il y expliquait qu'il avait oublié de pointer sa carte et il demandait « l'annulation de la sanction inadaptée ».

Il s'étonne de n'avoir pas reçu de réponse à son courrier mais bien une surtaxe de 100 euro.

En attachement à son courriel au médiateur, Monsieur V a joint un document qui ne porte pas d'adresse de destinataire et qui pourrait être un projet de son courrier à la STIB. La STIB ne trouve aucune trace du courrier de Monsieur V. Il n'y a donc pas lieu de s'étonner que la STIB n'ait pas répondu à un courrier qu'elle n'a pas reçu. La plainte de Monsieur V n'est dès lors pas recevable.

Néanmoins, le médiateur donne quelques explications. Monsieur V ne conteste pas les faits qui ont amené la STIB à réclamer une surtaxe. Il s'agit de ce que la STIB appelle une « carte multiple non pointée ». Monsieur V se trouvait sans titre de transport valable. La STIB n'a d'autre choix que de réclamer la surtaxe de 100 euro que la législation impose. Ce montant ne se négocie pas. Par ailleurs, il n'y a pas d'argument qui en justifie l'annulation. L'équité oblige à traiter tous les usagers selon les mêmes lois.

11047

Monsieur D se plaint qu'un tiers s'est servi de son adresse lors d'un contrôle de titres de transport. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

La STIB classe le dossier sans suite.

12042

Madame P a circulé avec une carte d'un voyage qui avait été oblitérée lors d'un précédent déplacement mais les marques d'oblitération sont à peine visibles. Madame P ne conteste pas qu'elle ait utilisé une carte déjà oblitérée. Cependant, elle demande que sa bonne foi soit reconnue dans la mesure où elle n'avait pas l'intention de frauder. Elle estime que la STIB devrait annuler la surtaxe et elle compte sur le médiateur pour faire valoir l'équité. La plainte est recevable.

La bonne foi n'est nullement mise en cause et le médiateur rassure Madame P sur ce point. Quant à juger a posteriori des intentions d'un acte, c'est une tâche impossible ici. Pour ce qui est de l'équité, qui consiste notamment à traiter de la même manière toutes les personnes qui sont dans des situations semblables, il va de soi que c'est un souci constant du médiateur.

Le médiateur résume les faits, tels que les rapporte Madame P. Lors d'un déplacement précédent, elle a utilisé une carte d'un voyage qu'elle a oblitérée. Cependant, l'imprimante de l'oblitérateur n'a pas laissé de marque bien visible. Il n'en reste pas moins que la carte est oblitérée. Une nouvelle tentative d'oblitération échouera et l'oblitérateur annoncera cet échec par des signaux sonores et lumineux. Mais Madame P n'a pas prêté attention aux signaux des oblitérateurs qui l'avertissaient que le titre de transport n'était pas valable.

La STIB ne marquera aucune indulgence. Le règlement a pour but d'éviter qu'un client, ayant constaté qu'un oblitérateur n'a pas imprimé, s'autorise à circuler gratuitement avec le billet. Elle n'exonèrera pas Madame P de la surtaxe sur la seule affirmation de sa distraction.

Le médiateur présente des propositions lorsqu'elles ont une chance d'être retenues. Dans le cas présent, il s'abstient. Il recommande à Madame P de s'acquitter de la surtaxe dans les meilleurs délais.

12051

Le beau-fils de Monsieur V n'a pas pu présenter de titre de transport au contrôleur. Mais Monsieur V avait commandé et payé un abonnement scolaire et ce document ne lui était pas parvenu. Pour ce motif, il n'a pas payé la surtaxe de 100 euro. Il a versé 10 euro, correspondant à la surtaxe due par le voyageur abonné qui n'a pas pu présenter son abonnement. Monsieur V ne s'est pas encore adressé à la STIB. Donc, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

Cependant, le médiateur prend contact avec le département « Bootik online » de la STIB. Il apprend ainsi que la STIB ne pouvait pas délivrer l'abonnement scolaire parce qu'il manquait l'attestation de l'établissement d'enseignement. Ensuite, en consultant les bases de données, il s'avère que l'abonnement avait pourtant bien débuté avant la date du constat d'infraction. Le service de Gestion des infractions informe Monsieur V qu'il classe le dossier sans autre suite.

Remarque. Lorsqu'une panne informatique retarde l'envoi des abonnements qui sont commandés et payés, la STIB cause un préjudice. Passe encore qu'elle s'abstienne de réparer d'office, mais la moindre des choses serait d'épargner aux victimes le tourment supplémentaire d'une surtaxe. En pratique, la Direction commerciale devrait transmettre une liste des préjudiciés au service de Gestion administrative des infractions.

2.1.3.2. Perte, vol, oubli

02006

Madame A encourt une surtaxe pour n'avoir pas pu présenter son titre de transport au moment du contrôle. La STIB lui adresse un courrier au terme duquel elle croit être redevable de 200 euro étant donné qu'il s'agit d'un deuxième incident endéans les 24 mois. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur rassure Madame A dont le dossier a été classé au bénéfice du doute.

03001

Monsieur M demande de réexaminer le dossier surtaxe de sa fille qui s'est fait verbaliser sur un véhicule de la STIB sans titre de transport. Elle a voulu, comme à son habitude, acheter une carte de 10 voyages au guichet de la station Montgomery. L'employé lui aurait répondu qu'il n'y en avait plus. Pressée par le temps et ne sachant que faire elle a voyagé sans. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Sur le conseil du médiateur, Monsieur M s'adresse à la STIB. La réponse de cette dernière ne le satisfait pas. Il revient chez le médiateur où sa plainte est cette fois devenue recevable. Monsieur M explique que sa fille ne peut être tenue pour responsable du fait que la STIB n'ait pas pu l'approvisionner. Il ajoute qu'à défaut de pouvoir se pourvoir à l'endroit habituel, sa fille ne possède pas le discernement suffisant pour trouver une solution de rechange. Le médiateur informe Monsieur M qu'il n'a pas de pouvoir contraignant ni suspensif. En particulier, il n'est pas en mesure de s'opposer aux dispositions que la STIB prend pour recouvrer une créance qu'elle estime due. Il a par contre des pouvoirs d'investigation, de proposition et de recommandation. Il n'y a rien à attendre ici du service de gestion administrative des infractions qui ne tient aucun compte de la situation particulière d'une personne handicapée.

Par contre, le responsable du département recouvrement peut tenir compte de situations particulières et l'a déjà fait dans des cas similaires mais sur base d'un justificatif de la situation particulière qui motive sa décision. Le médiateur informe Monsieur M que ce gestionnaire s'est d'ores et déjà engagé à ne pas attacher la pièce au dossier. Il laisse le choix de la décision à Monsieur M.

03037

Monsieur T est abonné mensuel. Il s'est fait verbaliser suite à l'oubli de son titre de transport. Il a payé les 10 euro mais n'a pas fourni la copie de son abonnement mensuel dans les 10 jours ouvrables impartis.

La STIB lui adresse par conséquent une demande de payer 90 euro supplémentaires. Monsieur T conteste. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur consulte le service Gestion des infractions qui accepte de limiter la surtaxe à 10 euro compte tenu du fait que Monsieur T est un abonné régulier. Le médiateur informe Monsieur T. Celui-ci remercie.

04002

Madame S conteste une surtaxe encourue suite à l'oubli de son abonnement mensuel. La plainte est recevable.

Contacté par le médiateur, le service de Gestion Administrative des Infractions répond que Madame S a pris contact avec lui par téléphone et qu'il lui a été demandé d'attendre la fin de l'analyse en cours. Le médiateur informe Madame S que le numéro dont elle fait état n'est pas celui d'un abonnement, mais seulement celui d'une carte-client. La STIB vérifiera dès lors qu'un abonnement valable a bien été acheté avant le constat d'infraction. Cette vérification prend du temps lorsque l'abonnement a été acheté en dehors des points de vente de la STIB proprement dite.

La STIB accepte finalement de s'en tenir à la surtaxe de 10 euro.

Remarque. La STIB doit veiller à traiter les dossiers dans un délai raisonnable. Ici, la plainte du 6 mars n'était toujours pas traitée le 21 avril. La STIB fait valoir que les vérifications techniques prennent du temps. C'est un fait. Ce n'est pas une excuse. La STIB doit renoncer aux poursuites si elle ne peut pas en démontrer le bien-fondé.

04014

Madame M s'adresse au médiateur. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur se renseigne toutefois sur le contenu du dossier. Madame M, titulaire d'un abonnement gratuit, ne conteste nullement l'infraction, un procès-verbal a été établi alors qu'elle se trouvait sans titre de transport valable.

Conformément au tarif en vigueur, faute d'avoir reçu 10 euro et la copie de l'abonnement dans les 10 jours, la STIB exige 100 euro payable endéans 10 jours ouvrables au maximum.

Madame M a payé les 10 euro mais trop tard, elle reste donc redevable de 90 euro.

Compte tenu de sa situation, le médiateur conseille à Madame M de demander un plan de paiement au service de recouvrement.

04021

Monsieur B s'est fait verbaliser suite à l'oubli de son abonnement. Il expose qu'il a payé la surtaxe de 10 euro. La STIB n'a rien reçu. La surtaxe est passée à 100 euro. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur suggère au plaignant de produire la preuve du paiement.

04038

Monsieur M s'est fait verbaliser parce qu'il se trouvait dans un véhicule de la STIB sans titre de transport valable. La surtaxe est dès lors de 100 euro. Monsieur M ne conteste pas les faits constitutifs de l'infraction, mais la surtaxe. Sa plainte est recevable

Monsieur M produit une attestation d'achat d'un titre de transport d'un voyage à un Kiosk. Ce document est daté du jour de l'infraction, sans indiquer l'heure d'acquisition. Une mention manuscrite indique que le « client oblitéré à 9h30 ». Cette mention est manifestement d'une autre main. En résumé, l'attestation indique que le client dont le nom n'est pas mentionné, a acheté un billet d'un voyage au montant de 1,70 euro au Kiosk. Nous ne savons pas à quelle heure, sauf à faire confiance à la mention manuscrite concernant l'oblitération. La STIB refuse.

Il va de soi que la bonne foi de Monsieur M n'est pas en cause. Seuls comptent les faits. C'est ainsi que la présentation a posteriori d'un ticket ne permet pas d'exonérer de la surtaxe. La STIB est constante dans son application de la législation. A fortiori, une attestation d'achat d'un ticket – même surchargée d'une mention concernant l'heure d'oblitération – n'a aucun effet. La STIB n'agirait pas en équité si elle se laissait aller à accepter cet argument. En conclusion, le médiateur qui manque d'arguments ne fait pas de proposition dans ce dossier.

05013

Le fils de Monsieur F, qui est titulaire d'un abonnement annuel, s'est fait verbaliser suite à l'oubli de son titre de transport. Monsieur F a omis de payer les 10 euro dans le délai imparti. La STIB lui réclame 90 euros supplémentaires. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le bureau de Gestion des infractions accepte cependant de limiter à 10 euro. Monsieur F remercie.

05015

Monsieur V s'est fait verbaliser suite à l'oubli de son abonnement annuel. Il a payé 10 euro dont il demande le remboursement. Sa plainte est recevable. Cette surtaxe est légale. L'arrêté fixant les tarifs prévoit qu'en cas d'oubli de son abonnement il y a lieu de payer 10 euro dans un délai de 10 jours ouvrables. Le médiateur est tenu de respecter la loi. C'est donc à bon droit que la STIB lui réclame 10 euros. En cas de dépassement de ce délai la surtaxe passe à 100 euro. Il relève cependant que la STIB exagère lorsqu'elle prétend qu'elle aurait pu réclamer 100 euro du fait qu'elle n'a été créditée des 10 euro que le 11ème jour après l'infraction.

05020

Le fils de Madame R s'est fait verbaliser suite à l'oubli de son abonnement annuel. Faute de paiement dans les 10 jours la surtaxe est passée de 10 à 100 euro. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

06010

Madame V se trouvait sans titre de transport. Le contrôleur lui indique que la surtaxe sera réduite à 10 euro moyennant présentation ultérieure de son abonnement et paiement de 10 euro endéans les 10 jours ouvrables. Madame V expose qu'elle était abonnée mais qu'on lui avait dérobé le sac à main où l'abonnement se trouvait. Madame V paye les 10 euro deux mois et demi plus tard alors que la STIB a déjà envoyé le dossier aux huissiers. La STIB lui réclame 100 euro. La plainte de Madame V est recevable. Le médiateur lui demande de produire le double de sa déclaration à la police. Madame V ne répond plus au médiateur et elle entame le paiement de sa dette selon un plan accordé par les huissiers.

06044

Le fils de Madame B avait oublié son abonnement scolaire MoBIB. La surtaxe de 10 euro n'a pas été payée dans les 10 jours. La surtaxe est donc passée à 100 euro. Madame B conteste. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

06049

Madame N avait oublié son abonnement. La surtaxe était de 10 euro mais elle a payé tardivement. La surtaxe s'élève automatiquement à 100 euro. La plainte est recevable. Cependant, la plainte n'est pas fondée.

08019

Madame D n'a pas présenté de titre de transport lorsque le contrôleur le lui a demandé. Le contrôleur a dressé le procès-verbal de cette infraction. Madame D a retrouvé son abonnement en remettant sa carte d'identité dans son sac. Madame D a payé la surtaxe de 10 euro tout en faisant un courriel au service de la STIB qui gère les infractions. Madame D se plaint de n'avoir reçu aucune réponse. Sa plainte est recevable.

Puisque Madame D n'a pas présenté de titre de transport à la demande du contrôleur, ce fait constitue l'infraction à l'Arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007 auquel le procès-verbal fait référence. Selon l'article 8 de l'arrêté, *le voyageur doit présenter et remettre son titre de transport chaque fois qu'un membre du personnel de contrôle en fait la demande.*

L'Arrêté de 2007 n'introduit pas de différence lorsque le titre de transport est présenté a posteriori. En revanche, l'Arrêté du Gouvernement du 3 décembre 2009, en déterminant les tarifs, limite la surtaxe à 10 euro lorsque ce montant est payé dans les 10 jours et que l'abonnement est présenté dans le même délai.

Le médiateur constate qu'on ne peut rien reprocher à la STIB en ce qui concerne l'application des lois dans cette affaire.

Il ajoute que la STIB ne pourrait pas se laisser aller à un geste commercial en faveur de Madame D. Si elle le faisait, Madame D bénéficierait d'un traitement de faveur auquel n'ont pas eu droit les autres clients qui se sont trouvés dans le même cas.

Certes, la disposition actuelle est sévère, mais il est possible de s'y conformer. C'est désormais encore plus facile lorsque l'abonnement est chargé sur une carte MoBIB, sachant que celle-ci doit être validée à chaque voyage.

En ce qui concerne l'absence de réponse de la STIB au courrier de Madame D, le médiateur note que, lorsqu'il s'agit de l'oubli d'un abonnement annuel et que la surtaxe est payée, la STIB ne donne plus suite au courrier. Madame D devra considérer que l'absence de réponse de la STIB équivaut à un refus de son argumentation.

12022

Le fils de Monsieur M s'est fait verbaliser suite à l'oubli de son abonnement. Monsieur M a tardé à virer les 10 euro. Entretemps il a reçu un courrier lui enjoignant d'en payer 100. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur explique qu'une surtaxe de 100 euro est due lorsque le voyageur ne présente pas de titre de transport à la réquisition du contrôleur.

Cependant, en cas d'oubli d'abonnement, la surtaxe est réduite à 10 euro, sous deux conditions : transmettre la copie de l'abonnement et payer les 10 euro endéans les 10 jours. Dans le cas contraire, la surtaxe reste de 100 euro.

Si l'abonnement est chargé sur une carte MoBIB, il n'est pas nécessaire d'en envoyer une copie mais le délai de paiement des 10 euro reste d'application.

Le service de gestion des infractions informe le médiateur que dans ce dossier le délai initial a été prolongé et qu'il s'en tient aux 10 euro.

2.1.3.3. Présence dans la partie contrôlée des installations sans intention de voyager

02012

Madame G conteste une surtaxe encourue alors qu'elle se trouvait semblerait-il dans la zone contrôlée sans intention de voyager. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

07010

Madame L conteste une surtaxe encourue dans la zone contrôlée de la station Madou. Madame L argumente qu'elle n'avait pas l'intention de voyager. Selon Madame L, la disposition des lieux serait trompeuse. La plainte est recevable.

Le médiateur se rend à la station Madou. La station est en cours de rénovation. La zone contrôlée est désormais délimitée par des portillons qui sont précédés d'un avertissement sur un panneau au sol qui stipule : «Au-delà des portillons d'accès, vous êtes en zone contrôlée ». Ces portillons ne doivent être franchis que pour accéder aux quais. Or, Madame L précise que son intention était de traverser le boulevard en souterrain. Ce passage-là ne nécessite pas de franchir les portillons. Ceux-ci se trouvent bien en retrait de ce cheminement.

En résumé, la disposition des lieux ne permet pas de défendre l'argument que Madame L présente.

2.1.3.4. Contestation de la répétition des incidents

Le médiateur n'a reçu aucune contestation de ce type en 2010.

2.1.3.5. Frais administratifs

Cette rubrique n'a plus d'objet depuis 2008.

2.1.3.6. Recouvrement des surtaxes

03039

Madame L demande l'intervention du médiateur dans un dossier de surtaxes qui a fait l'objet d'un jugement. D'une part, la plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. D'autre part, le médiateur informe Madame L que, si la plainte devenait recevable, il devrait se dessaisir puisqu'il ne peut s'opposer au cours de la Justice.

03041

La fille de Madame T a encouru plusieurs surtaxes à bord des transports en commun. Madame T demande des facilités de paiement. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur lui conseille de s'adresser au service de recouvrement. Madame T obtient un plan de paiement. Madame T remercie le service de recouvrement.

04012

Monsieur C demande de pouvoir s'acquitter d'une surtaxe en plusieurs mensualités. Sa plainte est recevable. Monsieur C obtient un plan de paiement.

04016

Monsieur G demande des facilités de paiement pour une surtaxe. Sa plainte n'est pas recevable, faute d'introduction préalable à la STIB.

Néanmoins, le médiateur s'informe auprès de la STIB. Celle-ci ne possède aucun dossier au nom de Monsieur G. Compte tenu du montant de la surtaxe, le médiateur émet l'hypothèse qu'elle a peut être été établie par un autre opérateur de transport public.

04030

Dans le cadre d'une surtaxe, Monsieur H adresse une plainte aux huissiers et il en fait copie au médiateur. Le litige porte sur le recouvrement d'une somme de 191,85 euro selon sommation en exécution d'un Jugement. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur prend contact avec le département de la STIB en charge du recouvrement des créances en attirant l'attention sur le versement d'un montant partiel qui devra venir en déduction du montant réclamé.

04031

Monsieur J s'adresse au médiateur suite à un recouvrement de créance dans le cadre d'une surtaxe. Sa plainte est recevable. Cependant, le médiateur doit se dessaisir de l'affaire étant donné qu'elle a pris tournure judiciaire. En effet, le médiateur ne peut pas s'opposer au cours de la Justice.

Des informations que le médiateur a recueillies à la STIB, il ressort que le montant total des surtaxes restées impayées est de 1005 euro.

06018

Madame D se trouvait sans titre de transport. Ce n'était pas la première fois. Madame D ne conteste pas les infractions mais demande un plan de paiement. La plainte est recevable.

Le médiateur suggère à Madame D de s'adresser aux huissiers.

07008

Madame G s'adresse au médiateur concernant une surtaxe encourue par son fils majeur.

Ce dernier, qui est à charge du CPAS, n'a fait valoir son droit à un abonnement gratuit qu'après avoir été verbalisé. Madame G demande l'indulgence. Madame G devra d'abord se plaindre auprès de la STIB. La plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

08007

La fille de Madame G avait oublié son abonnement annuel. La surtaxe est passée de 10 à 100 euro faute d'avoir été payée dans les délais. La plainte est recevable.

En suite de l'intervention du médiateur, compte tenu de circonstances particulières, la STIB prolonge le délai. Elle accepte d'en rester à 10 euro si le paiement lui parvient à temps.

09008

Suite à une surtaxe restée non payée, Madame B fait l'objet d'une saisie. Elle demande des délais supplémentaires. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Madame B qu'il doit de toute manière se dessaisir lorsqu'une affaire prend tournure judiciaire. C'est bien le cas puisque la saisie exécute un jugement.

09030

Monsieur G sait qu'il devait payer une surtaxe mais il a perdu le fil de son dossier. Il ne sait plus quelle somme il doit encore. Ce n'est pas une plainte recevable.

Néanmoins, à la demande du médiateur, le service du Recouvrement aide le client à y voir clair.

09032

En s'adressant directement au médiateur, Monsieur M demande un plan de paiement pour une surtaxe. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable.

Avec l'accord du plaignant, le médiateur transmet au service de recouvrement.

10003

Madame J n'a pas pu présenter de titre de transport valable au contrôleur. Elle explique qu'elle a validé sa carte MoBIB – chargée d'au moins 30 voyages – mais que le lecteur n'a pas fonctionné. Au lieu de la surtaxe de 100 euro, Madame J a décidé de s'en tenir à 10 euro. Madame J n'a pas introduit de plainte auprès de la STIB et elle s'adresse directement au médiateur, de sorte que la plainte n'est pas recevable. Le médiateur s'informe cependant de l'état du dossier de Madame J. Il informe Madame J que le procès-verbal indique « carte multiple non pointée », indication accompagnée d'un numéro de « ticket » qui fait référence à une carte MoBIB. Les tarifs fixent la surtaxe à 100 euro pour cette infraction. La réduction de la surtaxe à 10 euro ne concerne que les titulaires d'abonnement.

Le service de Gestion administrative des infractions n'ayant pas eu de réaction de la part de Madame J endéans le délai de paiement des 100 euros, a transmis le dossier aux huissiers pour recouvrement.

Madame J doit dès lors s'adresser aux huissiers.

Le médiateur ajoute que, dans la plainte (non recevable) qu'elle lui adresse, Madame J met en cause la sensibilité du valideur à la station Trône. Il précise que le valideur comporte un affichage qui avertit lorsque la validation n'a pas pu avoir lieu. Il suggère dès lors à Madame J de s'acquitter du solde de la surtaxe.

10039

Monsieur H contacte le médiateur dans un dossier de recouvrement. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Hors médiation il est suggéré à Monsieur H de prendre contact avec le bureau des huissiers en vue d'apurer un solde de 304 euros.

10043

Lors d'un contrôle, la fille de Madame B a présenté un abonnement appartenant à un tiers. La surtaxe est de 380 euro. Madame B ne conteste pas la sanction mais demande de rencontrer le médiateur. La plainte est recevable.

Le médiateur travaille à partir des pièces qu'il réunit. Il ne reçoit pas son interlocuteur à moins d'avoir lui-même provoqué la rencontre s'il estime que c'est nécessaire à son enquête. En revanche, Madame B peut présenter ses arguments par écrit ou par téléphone.

Le médiateur constate que la STIB applique une procédure conforme à la loi. En l'absence d'éléments nouveaux, la surtaxe de 380 euro est due. Madame B peut s'adresser aux huissiers afin de convenir avec eux d'un plan de paiement. Les huissiers ne pourront pas réclamer de frais à Madame B.

12011

Le dossier concernant deux surtaxes encourues par Madame V a été communiqué aux huissiers pour recouvrement. Madame V ne comprend pas le calcul des montants dus. La plainte de Madame V n'est pas recevable.

Néanmoins, le médiateur l'informe que les incidents sont antérieurs aux lois qui exonèrent des frais d'huissiers. Etant donné qu'il y a eu un jugement, le médiateur ne peut plus traiter cette affaire.

12015

Via les huissiers, le service Recouvrement de la STIB réclame 284 euros à Monsieur B, dont 84 pour une première infraction et 200 pour une deuxième endéans vingt-quatre mois. Entretemps, Monsieur B a payé 50 euro, ce qui réduit sa dette à 234 euro.

Monsieur B conteste qu'il y ait eu une première infraction. Monsieur B indique que son ticket d'abonnement mensuel était caché et que le contrôleur ne l'a plus inquiété. Monsieur B affirme qu'il n'a reçu aucun document de la STIB concernant cet incident de perception. La plainte est recevable.

En ce qui concerne le premier incident, le médiateur relève que le contrôleur a bien établi un procès-verbal, selon lequel Monsieur B *se trouvait à bord d'un bus de la ligne 95 « sans titre de transport »*. Or, lorsque le client présente un abonnement périmé, le contrôleur le mentionne. C'est une première contradiction avec le récit de Monsieur B.

Ce procès-verbal mentionne déjà l'adresse actuelle de Monsieur B à laquelle la STIB lui a expédié une invitation à régler le montant de 84 euro. Cette lettre est restée sans réponse.

Les huissiers ont expédié une sommation à une autre adresse qu'ils ont relevée au fichier national. Cette lettre est également restée sans réponse.

Le médiateur constate que Monsieur B ne conteste pas la deuxième infraction pour laquelle il a réglé un premier montant de 50 euro. Il attire l'attention de Monsieur B sur le fait que, même en l'absence d'une première infraction, sa dette serait encore de 50 euro après ce premier paiement. Cependant, la première infraction étant bien établie et notifiée, selon les éléments rappelés plus haut, les huissiers lui réclament les 234 euros qu'il doit encore à la STIB.

En conclusion, la plainte au médiateur, quoique recevable, n'est pas fondée.

12040

Madame H conteste une surtaxe de 200 euro que la STIB lui réclame. Sa plainte est recevable.

Sur proposition du médiateur, le département de recouvrement de la STIB accepte de renoncer à cette surtaxe et donne les instructions aux huissiers qui lui feront une lettre dans ce sens.

12050

Monsieur K n'a pas pu présenter d'autre titre de transport au contrôleur qu'une « carte multiple non pointée ». Monsieur K conteste. Il joint une carte de dix voyages entièrement oblitérée. La dernière oblitération date du jour de l'infraction. Monsieur K fait état d'une plainte auprès de la STIB mais il n'en apporte pas la preuve. La plainte au médiateur serait recevable si la STIB avait bien reçu une plainte antérieure et qu'elle ait répondu entretemps ou qu'il se soit passé 30 jours depuis.

Le médiateur observe que le procès-verbal mentionne 17h03 comme heure du constat, tandis que la carte est oblitérée à 17h04. Les contrôleurs établissent l'heure à partir de la même horloge-mère que celle qui commande les oblitérateurs. La carte présentée a donc été pointée une minute après le constat du contrôleur. Le médiateur ne pourra pas aider Monsieur K dans ce dossier. Accessoirement, bien que cela n'intervienne en rien dans le traitement du dossier, il n'a pas échappé que c'était la huitième infraction de Monsieur K. Le médiateur suggère à Monsieur K de s'acquitter sans délai du montant de la surtaxe.

2.2. Réseau

2.2.1. Lignes et horaires

01001

Madame S demande pourquoi les lignes 88, 47 et 58 ont été déviées et ne passent plus par la chaussée d'Anvers. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Etant donné que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle. Celui-ci répond le jour même à Madame S.

01008

Monsieur D se plaint de ce que les bus de la ligne 64 sont souvent en retard. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

01010

Monsieur V se plaint des retards récurrents du métro. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

01014

Madame L se plaint qu'un des bus de la ligne qu'elle emprunte n'est pas passé.

Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

01016

Monsieur C se plaint de retards récurrents sur la ligne 20. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

01023

Madame C se plaint de ne pas arriver à se faire transporter en minibus pour handicapé.

Sa plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite à la STIB depuis 30 jours.

01029

Madame G se plaint d'un incident survenu sur la ligne de bus 29. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

02003

Monsieur D a attendu l'autobus pendant 45 minutes dans le froid. Il se plaint du fait qu'aucune information n'a été donnée concernant ce retard. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. La plainte ne comporte aucun élément confidentiel. Le médiateur fait suivre au département Relations clientèle.

02011

Il s'agit d'une plainte anonyme concernant le non respect des horaires sur les lignes de bus 27 et 36.

03004

Monsieur E se plaint du non respect des horaires de la ligne 21. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03008

Monsieur F se plaint du non respect des horaires sur la ligne 34. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03013

Madame N se plaint de retards récurrents sur la ligne 65 en tout début de journée. Sa plainte est recevable. Le médiateur informe Madame N que la première réponse du service relations clientèle se fait sans attendre les résultats d'une enquête éventuelle du mode bus. Ces plaintes sont regroupées et si les résultats de l'enquête le permettent un deuxième courrier est adressé au client.

03014

Monsieur L demande pourquoi le bus 21 s'arrête désormais à Schuman. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03035

Monsieur V se plaint des fréquences sur la ligne 65. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03038

Monsieur S se plaint du fait que les véhicules de la ligne 71 sont surchargés à la pointe. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03043

Madame B se plaint du fonctionnement de la ligne 45 à l'heure de pointe. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03044

Madame E se plaint du fonctionnement de la ligne 45 à l'heure de pointe. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03050

Monsieur A se plaint d'un incident sur la ligne de bus 64. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

04032

Monsieur D s'interroge sur les raisons d'une grève. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

05014

Monsieur B se plaint de dysfonctionnements au niveau du mode tram. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

05023

Madame C se plaint du mauvais fonctionnement de la ligne 76. Sa plainte au médiateur n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

06015

Monsieur D se plaint du fonctionnement de la ligne de métro n°6. Il demande que la STIB revienne à la situation d'avril 2009 pour le trajet compris entre le centre ville et le Heysel. La plainte au médiateur fait suite à un long échange de courriels entre le plaignant et le département Relations clientèle. La plainte est recevable.

La STIB avait donc pris bonne note. Le médiateur clôture le dossier.

06021

Monsieur F se plaint de problèmes récurrents sur le réseau métro entre 7h00 et 10h00 sur le tronçon Petillon-Schuman. Monsieur F a observé des écarts de 20 minutes entre deux trains. La plainte est recevable.

Le médiateur se fait communiquer les relevés du dispatching pour la période incriminée. Il informe Monsieur F qu'on n'y trouve qu'une seule perturbation importante par rapport à l'horaire. L'avarie d'un train en était la cause.

06040

Madame X se plaint de problèmes récurrents sur la ligne 51. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable.

Madame X pourra s'adresser au département Relations clientèle si elle le souhaite.

07001

Madame C se plaint de perturbations sur la ligne 84. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

07009

Madame C est cliente du service Minibus. Ce service a refusé de la servir parce qu'elle n'avait pas payé trois transports antérieurs. La plainte est recevable.

Suite à une longue conversation téléphonique avec le médiateur, elle accepte de payer les trois déplacements litigieux. Elle peut dès lors en commander d'autres.

08027

Madame C se plaint de retards fréquents sur la ligne 84. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

09018

Monsieur V se plaint des bus Noctis qui ne respectent pas leurs horaires. La plainte n'a pas encore été introduite à la STIB. Elle n'est donc pas recevable par le médiateur. Celui-ci transmet au département Relations clientèle.

09037

Madame D se plaint du fait qu'un bus de la ligne 28 a changé d'itinéraire en cours de route sans aucune information aux passagers. Elle est arrivée en retard au travail. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur propose de transmettre. Madame D n'insiste pas.

10035

Madame M s'étonne de ne pas avoir reçu de réponse à la plainte qu'elle a adressée à la STIB.

La plainte auprès du médiateur n'est pas recevable, étant donné qu'il ne s'est pas passé trente jours depuis la plainte à la STIB.

La STIB répondra.

10059

Monsieur A signale qu'étant donné le non respect des horaires il a décidé de ne plus payer son abonnement. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur attire l'attention de Monsieur A sur le fait qu'il n'est pas permis de se faire justice et qu'il ne pourra pas voyager sans titre de transport.

11011

Monsieur F se plaint des changements d'horaires à répétition sur la ligne 12/21 depuis Diamant vers l'aéroport. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Etant donné que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle.

11024

En revenant d'un spectacle au stade Roi Baudouin, Monsieur T a dû interrompre son voyage suite à la fermeture du métro. Il demande à la STIB de lui rembourser sa course en taxi.

Le département Relations clientèle refuse. La plainte de Monsieur T au médiateur est recevable.

Le médiateur s'informe. Notamment, il recueille les informations des responsables du mouvement des métros. Ceux-ci étaient présents au moment des faits. Après la fin du spectacle à 23h30, le métro a transporté 18000 voyageurs. Une rame complète possède une capacité d'environ 1000 personnes. Vingt-deux rames ont circulé. Les deux dernières ont quitté la station de métro roi Baudouin après 01h00 en empruntant toute la ligne 6.

Le dispatching a diffusé l'annonce de fermeture des stations après le passage des deux dernières rames. Le médiateur déplore la mésaventure de Monsieur T. Il souligne cependant que rien ne peut être reproché à la STIB. Le médiateur ne fera dès lors aucune proposition de remboursement.

11031

Madame C se plaint de multiples interruptions du service de la ligne de bus 27. Madame C devra d'abord se plaindre auprès de la STIB avant de pouvoir introduire une plainte recevable auprès du médiateur.

11046

Monsieur L a observé que les horaires ne sont pas respectés sur la ligne de bus 14. Il demande que la STIB y mette bon ordre. Sa plainte est recevable.

À la demande du médiateur, la « Business Unit Bus » diligente une enquête.

12006

Madame T utilise quotidiennement le métro. Elle suggère d'augmenter les fréquences sur les lignes 1 et 5 suite aux conditions climatiques difficiles qui augmentent la fréquentation.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la BUM (Business Unit Metro). Madame T remercie.

12020

Madame S se plaint du bus 43. Sa plainte est recevable.

Le médiateur rappelle que la déviation du bus 43 résulte de désordres en sous-sol au passage sur le chemin de fer au Moensberg. Il n'a pas connaissance d'un litige entre la STIB et la SNCB concernant les réparations.

Il confirme que la déviation en place doit rester proche du trajet initial. Pour cette raison, il n'a jamais été envisagé de renoncer à desservir le « bas » de la rue du Bourdon. Le bus rejoint donc Linkebeek par la rue du Bourdon et le Homborch. Le terminus se trouve à la gare de Linkebeek, à 300 mètres du square des Braves. Cependant, la desserte du square des Braves est assurée. En effet, en quittant le terminus proche de la gare, le bus passe d'abord au square des Braves avant de revenir vers la gare et vers Uccle. Pour déplacer le terminus, il fallait d'abord que la commune de Linkebeek approuve et promulgue un règlement de circulation compatible avec ce mouvement. Désormais, ces délibérations ont eu lieu et la police peut maintenant prendre ses dispositions sur place avec la STIB. Celle-ci doit alors installer la signalétique et passer les instructions aux chauffeurs. C'est chose faite au moment de la réponse.

12032

Madame D se plaint des fréquences du métro à l'heure de pointe et du manque de valideurs MoBIB. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

La plainte ne comportant aucun élément confidentiel, le médiateur s'autorise à transmettre à la STIB.

12037

En revenant d'un spectacle au stade Roi Baudouin, Monsieur W a dû interrompre son voyage en métro. Lorsqu'il est arrivé en métro à Arts-Loi, il n'y avait plus de correspondance vers Hermann-Debroux. Plus aucun métro ne circulait sur cette ligne. Il a été contraint de poursuivre son trajet en taxi et demande à la STIB de lui rembourser la course. La plainte de Monsieur W est recevable. Monsieur W reçoit deux cartes de dix voyages en guise de dédommagement.

12038

Madame J se plaint de n'avoir pas reçu les trois attestations de retard demandées à la STIB. Sa plainte est recevable. L'une des trois attestations avait été envoyée. Les deux autres le seront après enquête.

12045

Madame C se plaint de perturbations et de modifications de l'itinéraire sur la ligne de bus 43 en direction de Linkebeek. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Hors médiation, Madame C est informée que la déviation est due à un effondrement de voirie et que les interruptions de service sont dues aux intempéries.

2.2.2. Arrêts

04035

Monsieur P se plaint de l'état de délabrement et de saleté de deux arrêts situés sur le réseau de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur remercie Monsieur P et alerte le service compétent de la STIB.

10023

L'arrêt Cortenbach vers ville a été déplacé en suite de travaux d'aménagement de la voirie. Madame V demande de revenir au trajet initial du bus 64. Elle affirme que l'entrepreneur aurait commis une erreur en construisant un plateau qui empêcherait le rétablissement de l'ancien itinéraire. La plainte est recevable. Le médiateur informe Madame V que le nouvel itinéraire était l'un des objectifs de l'aménagement. Il ajoute qu'il existe en effet une section de voirie où le croisement des bus n'était pas possible. En pratique, un bus ne pouvait pas même y croiser une voiture à moins de le faire au pas. Dans cette même section, la largeur des trottoirs était très inférieure aux normes. Si deux bus se présentaient en sens opposés, il fallait que l'un des deux cède le passage à l'autre. C'était une cause de dérégulation par rapport à l'horaire, outre que l'endroit était dangereux pour les piétons. Il importait d'éliminer ce « point noir » du réseau. Par ailleurs, le nouvel itinéraire dessert une école et le quartier du Pré aux Oies qui se développe. La Ville et la STIB, après concertation publique, ont convenu de dissocier les deux sens de circulation du bus. Ces renseignements dissipent le malentendu qui avait conduit Madame V à se plaindre.

11002

Monsieur H demande que soit installé un abri à la station Ceria. La plainte au médiateur n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur suggère de s'adresser au département Relations clientèle.

11041

Monsieur F se plaint du fait que des abribus ont été vandalisés dans son quartier. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte rien de confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

2.3. Agents

2.3.1. Arrêts non respectés

01007

Monsieur B, qui est handicapé, se plaint qu'un chauffeur n'a pas marqué l'arrêt qu'il avait demandé sur la ligne 43. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

02007

Monsieur K se plaint de ce qu'un conducteur de tram n'a pas marqué l'arrêt demandé.

Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

09015

Madame D explique qu'elle a été « contrainte » d'effectuer son trajet en taxi étant donné qu'un chauffeur de bus n'a pas marqué l'arrêt. La STIB a refusé de prendre en charge le prix de la course. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que Madame D, qui comptait prendre un train, a prévu 16 minutes pour ce trajet, y compris le trajet à pied entre l'arrêt d'arrivée du bus et le train. Or, selon le site de la STIB, le trajet en bus dure 8 minutes. Il lui restait donc 8 minutes pour le trajet à pied entre le bus et le train. Compte tenu des aléas, c'est très insuffisant. Autrement dit, si Madame D avait pris le bus qui ne s'est pas arrêté, elle était déjà en retard. Madame D évoque un "abus de position dominante". Le médiateur examine les arguments possibles et dans quelle mesure la STIB échapperait à ce reproche.

Le premier argument serait que la STIB ne respecterait pas ses horaires. Cet argument ne concerne pas Madame D qui était déjà en retard avant de prendre le bus. Cependant, le médiateur précise qu'il est impossible que les horaires soient respectés strictement, ne serait-ce qu'en raison des cycles de feux de circulation. Les écarts de quelques minutes sont normaux et il appartient au client de prendre ses dispositions pour en tenir compte.

Le second argument concernerait le fait que le bus ne s'est pas arrêté. Madame D s'approchait de l'arrêt en courant. Rien n'oblige un conducteur de bus à s'arrêter parce qu'une personne court sur un trottoir. Il convient de se trouver à l'arrêt avant l'heure de passage et de faire signe au conducteur.

Un remboursement serait contraire à l'équité car la STIB est constante dans son refus d'accéder à des demandes similaires. Il en est de même du médiateur, chez qui de telles demandes sont d'ailleurs exceptionnelles. En résumé, après examen, la plainte au médiateur n'est pas fondée.

10058

Monsieur G se plaint du fait que le chauffeur téléphonait au volant et qu'il n'a pas respecté son itinéraire aux environs de l'arrêt « Congrès ». La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Pour information, le médiateur signale que le chauffeur peut recevoir des directives par gsm en provenance du dispatching lorsque la radio du bord ne fonctionne pas. Il peut s'agir d'instructions de déviation de la police, relativement fréquentes dans la traversée de la « zone neutre ».

11028

Un interlocuteur anonyme signale que les chauffeurs de bus ne s'arrêtent pas toujours à la demande.

Il ajoute que ces agents ne présentent aucune excuse, contrairement à ce qui se passe chez De Lijn.

Quoi qu'il en soit, une plainte anonyme n'est pas recevable. Il n'y a d'ailleurs aucun moyen de répondre au plaignant.

2.3.2. Manière de conduire (et GSM)

02021

Monsieur G attire l'attention sur la conduite dangereuse d'un chauffeur de bus. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03006

Monsieur C se plaint du comportement d'un chauffeur de bus. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03017

Monsieur V se plaint du comportement inadmissible de certains chauffeurs de la STIB. Le médiateur demande plus de précisions avant de statuer sur la recevabilité.

04009

Monsieur L attire l'attention sur la conduite dangereuse d'un conducteur de tram. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

05001

Monsieur G attire l'attention sur la manière de conduire dangereuse d'un chauffeur de bus. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

05035

Monsieur S critique la manière de conduire des chauffeurs de bus. Il propose d'équiper les bus d'accéléromètres afin de pouvoir récompenser les bons chauffeurs qui conduisent en douceur. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe cependant Monsieur S des actions de formation des chauffeurs en faveur d'une conduite qui économise le carburant., sous le nom de projet Ecodrivre. Le médiateur fait copie de sa réponse à la Business Unit Bus.

06019

Monsieur B dénonce un chauffeur de bus qui téléphone au volant. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

10021

Monsieur V se plaint de « freinages intempestifs » des rames de métro entre les stations Delacroix et Clemenceau. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Hors médiation, Monsieur V est informé que le département de la STIB en charge des opérations du métro (« Business Unit Metro ») a été avisé. Il ne convient pas que des délais administratifs – même imposés par la législation – entravent des vérifications techniques.

11025

Madame V se plaint de la la manière de conduire d'un chauffeur de bus. Il estime qu'elle est dangereuse. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

12043

Madame V se plaint du comportement des chauffeurs de bus en général. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Etant donné qu'elle ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur en transmet copie au département Relations clientèle. Celui-ci répond à Madame V.

12044

Monsieur V se plaint de la manière de conduire dangereuse d'un conducteur de tram de la ligne 82. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

2.3.3. Grossièreté ou maltraitance

05019

Monsieur R se plaint de l'attitude grossière d'un chauffeur de bus qui a quitté l'arrêt sans ouvrir ses portes. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

06002

Monsieur W se plaint de l'attitude d'un agent de la STIB qui, non content de se livrer à des propos particulièrement malvenus, lui a en plus fourni des renseignements erronés. Monsieur W devra d'abord se plaindre auprès de la STIB, pour qu'une plainte auprès du médiateur soit recevable. Monsieur W ne revient plus vers le médiateur.

06037

Madame L attire l'attention sur le comportement agressif d'un chauffeur de bus. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

08030

Madame P attire l'attention sur la conduite dangereuse d'un conducteur de tram. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

09003

Madame H se plaint d'un chauffeur de bus. Elle s'adresse d'abord au médiateur. À ce moment, la plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur l'en informe. Elle s'adresse alors immédiatement à la STIB. La STIB répond par retour du courrier. Madame H n'est pas satisfaite de la réponse de la STIB. Elle introduit une nouvelle plainte auprès du médiateur. Cette plainte est recevable. Le médiateur demande à Madame H de lui indiquer plus précisément les points de la réponse de la STIB dont elle n'est pas satisfaite. Madame H veut seulement "savoir la suite concrète pour cet incident". Le médiateur constate que les courriels successifs de la STIB, outre qu'ils exprimaient ses regrets, ont déjà informé Madame H sur les mesures qu'elle prenait, pouvant aller jusqu'au licenciement d'un chauffeur. Ceci est évidemment une mesure concrète et grave qui ne se justifie qu'après enquête interne et procédures déterminées par la loi et les règlements.

Madame H regrettait également de ne pas être "là pour se défendre". Le médiateur répond qu'il y a là deux aspects. Le premier est que, dans cette procédure interne Madame R n'est pas attaquée et que par conséquent il n'y a pas lieu qu'elle se défende. Le second est que la STIB n'a pas le droit d'impliquer Madame R dans cette procédure, pas plus d'ailleurs que de lui exposer le détail des mesures qu'elle prendrait. La loi n'autorise pas un employeur à communiquer à ses clients les mesures qu'il prendrait ou pas à l'égard d'un de ses agents.

09045

Madame B se plaint de propos inadaptés de la part d'un conducteur de tram. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

10048

Monsieur B dénonce le comportement agressif d'un chauffeur de la STIB, tant à l'égard des clients que des automobilistes. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

11007

Madame S dénonce le comportement d'un agent dans une Bootik. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

12004

Madame C se plaint du comportement d'une conductrice de tram. Elle a ordonné aux voyageurs d'évacuer son véhicule et ceux-ci ont refusé d'obtempérer. Madame C demande que la STIB lui présente des excuses. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

12016

L'accompagnatrice d'un Monsieur handicapé, client des transports spéciaux auprès de la STIB, informe le médiateur que la personne dont elle s'occupe éprouve des difficultés avec ce service. En pratique, il s'agit d'un transport qui n'a pas pu se faire. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Néanmoins, le médiateur se renseigne auprès de la STIB. Le conducteur s'était présenté à l'heure et il n'avait pas trouvé la sonnette parmi celles de l'immeuble. Après avoir attendu plus de 10 minutes, il a reçu instruction de quitter les lieux. Le médiateur suggère à la plaignante d'indiquer la sonnette où le conducteur devra sonner.

12049

Madame E se plaint d'avoir été agressée verbalement par un chauffeur de bus sur la ligne 49. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

12052

Madame H dénonce le comportement – qu'elle juge abusif – d'un chauffeur de bus. Celui-ci lui avait rappelé l'interdiction de fumer à bord du bus. Madame H affirme qu'elle avait jeté sa cigarette avant d'embarquer. Le ton était monté et le chauffeur avait fait en sorte que Madame H quitte le bus. Il avait prié tous les voyageurs de débarquer avant de les autoriser à embarquer tous sauf Madame H. Madame H ne s'est pas encore plainte à la STIB. La plainte au médiateur n'est pas recevable.

2.3.4. Portes

02014

Monsieur W se plaint de l'attitude d'un chauffeur de bus qui a refusé d'ouvrir ses portes. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

02023

Les portes du tram se sont refermées sur la fillette de Madame S. Madame S critique le comportement du conducteur. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe Madame S que les portes d'un tram se ferment automatiquement après un certain délai. Le conducteur n'agit que pour en autoriser l'ouverture.

03046

Madame X se plaint de la grossièreté d'un chauffeur de bus. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

07002

Madame Z se plaint du fait que le chauffeur a refusé l'ouverture des portes. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

07021

Monsieur G se plaint du comportement d'un conducteur de tram qui aurait refusé d'ouvrir ses portes. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

09035

Madame W expose que sa fille est intervenue auprès du conducteur d'un tram qui avait fermé les portes sans attendre que tous les voyageurs y aient pris place. Une maman se retrouvait sur la quai, séparée de ses deux enfants en bas âge qui partaient avec le tram. La jeune fille avait actionné la sonnette d'alarme sans que le conducteur en tienne compte. Heureusement, des voyageurs sont descendus avec les enfants à l'arrêt suivant, qui n'est pas loin, et ils ont pu les aider à retrouver leur maman. Madame W n'a pas d'intérêt personnel dans cette affaire. Sa plainte au médiateur restera irrecevable.

Le médiateur convient que l'incident décrit est déplorable et il suggère de s'adresser à la STIB.

10049

Madame K se plaint d'avoir été coincée dans les portes d'un tram. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Toutefois, comme Madame K faisait allusion à un signal sonore de fermeture des portes et qu'il s'agissait de la ligne 44, le médiateur tient à détromper immédiatement la plaignante. Il n'y a pas de signal sonore de fermeture des portes sur les trams des séries 7*** qui desservent la ligne 44. Ce n'est pas le conducteur qui commande la fermeture des portes. Celles-ci se ferment automatiquement après une temporisation. En revanche, avant de démarrer, le conducteur est censé vérifier dans son rétroviseur qu'aucun passager n'est coincé.

2.4. Véhicules

01004

Monsieur Q se plaint du chauffage et du conditionnement d'air des trams des dernières séries (3000/4000). La plainte n'a pas encore été introduite auprès de la STIB. Elle n'est donc pas recevable par le médiateur. Étant donné que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle. Ce dernier répond le même jour à Monsieur Q.

09001

Monsieur K se plaint de la chaleur insupportable qui règne dans certaines rames de métro. A une précédente plainte identique, la STIB a répondu que cet état de fait était dû à la canicule. Cette réponse ne satisfait pas Monsieur K. Sa plainte est recevable.

Le médiateur informe Monsieur K que les rames de métro sont équipées d'un thermostat. Il conseille par conséquent à Monsieur K, si cela se reproduit, de relever le numéro de la voiture de manière à pouvoir en informer la STIB et lui permettre ainsi de procéder au réglage du thermostat. Le lendemain, Monsieur K signale qu'il a constaté le même phénomène dans une voiture de métro dont il donne le numéro. En suite de cette plainte, la STIB remédie au défaut. En outre, elle adapte ses procédures de vérification des trains en sortie de dépôt.

09043 (voir aussi 09001)

Monsieur K s'était plaint une première fois de la chaleur dans une voiture de métro. (Voir plainte 09001.) Cette première plainte était recevable.

Cette fois, quelques jours plus tard, Monsieur K se plaint encore mais pour une autre voiture du métro. Cette nouvelle plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Peu de temps après, les services techniques avisent le médiateur qu'ils ont remplacé un thermostat dans la première voiture et qu'ils ont réglé le thermostat dans l'autre. Les deux ont été testés et sont désormais en ordre. Le médiateur en informe Monsieur K et celui-ci le remercie.

2.5. Incommodités, inconfort, violences

2.5.1. Infrastructures et propreté des stations

03005

Monsieur V se plaint de l'état de saleté de la station Bourse en même temps que de l'irrégularité et du non respect des horaires sur la ligne de Tervuren. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

08004

Dans ses déplacements sur les lignes de la STIB, Monsieur S a testé l'alternative suivante qui lui convient parfaitement : prendre le train Asse-Bruxelles-Ouest avec arrêt à Simonis et de là prendre le métro directement vers Botanique. Malheureusement, il n'y a pas de valideur sur le trajet du quai SNCB au quai du métro. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Depuis lors, la STIB a réglé cela.

08021

Monsieur M est riverain d'un arrêt. L'éclairage public vient d'y être rénové. À son retour de vacances, Monsieur M constate que son immeuble est éclairé a giorno au point que cela trouble son sommeil. Une demi-douzaine de voisins seraient dans le même cas. La plainte au médiateur n'est pas recevable parce qu'il n'est pas dans son mandat de traiter les plaintes des riverains. Toutefois, le médiateur prête ses bons offices. La STIB n'est pas responsable de ces travaux. Le médiateur approche le fonctionnaire dirigeant. Celui-ci prend contact avec le plaignant et s'engage à régler les luminaires.

10004

Monsieur L se plaint du fait que les poubelles de la station de métro Pétillon débordent. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur transmet la plainte au département Relations clientèle. Monsieur L informe le médiateur que les poubelles sont vidées.

11003

Monsieur V se plaint de l'état de la station Bourse. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur lui indique comment se plaindre à la STIB et se tient à sa disposition si la réponse de la STIB ne lui donne pas satisfaction.

11018

Monsieur V se plaint d'odeurs nauséabondes dans la station de métro Bourse. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

11026

Monsieur D se plaint d'odeurs nauséabondes dans la station de métro Rogier. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Hors médiation, Monsieur D est informé que sa plainte a été transmise au département « parcours client ».

12023

Monsieur V se plaint que la fermeture d'un des accès de la station Madou l'a obligé à faire un détour. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Etant donné qu'elle ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur en transmet copie à la STIB. La STIB répond à Monsieur V.

12025

Madame D se plaint de rencontrer des difficultés pour valider sa carte MoBIB à la station de métro Schuman. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Pour information, le médiateur expose que le contexte de la station Schuman est particulier en raison des grands travaux en cours. Il s'agit de créer la deuxième ligne de chemin de fer, au travers du tunnel du métro, et d'adapter les ouvrages existants en les maintenant en service pendant les travaux. Les valideurs doivent également rester en service. Le médiateur annonce que ses contacts vérifient que c'est bien le cas.

Par ailleurs, il déconseille de se prévaloir d'une panne de valideur pour échapper aux conséquences d'un contrôle. En effet, il est improbable que tous les valideurs soient en panne dans une station. En outre, les pannes sont enregistrées.

Il ajoute que si un abonnement est chargé sur la carte MoBIB, la surtaxe éventuelle en l'absence de validation est de 10 euros. S'il s'agit de contrats à l'unité de voyage (1 – 5 – 10 voyages), la surtaxe est de 100 euros. Si vraiment la validation de la carte MoBIB s'avère impossible dans le dernier cas, il reste à se procurer une carte traditionnelle. Pour ce qui est de sortir des stations, il n'est pas encore nécessaire, au moment où le médiateur écrit, de valider pour ouvrir les portillons.

2.5.2. Pertes ou dommages aux objets

12041

Suite à une bousculade, les lunettes de Monsieur V sont tombées dans les voies du métro. Le service des objets perdus lui a répondu qu'ils n'ont pas retrouvé ses lunettes et son polo. En réalité, Polo était la marque des lunettes. La plainte de Monsieur V est recevable.

Le médiateur transmet au département Relations clientèle. Malheureusement, il s'avère que les lunettes étaient tombées sous le rail d'alimentation à 900 Volts et que l'accès avait nécessité d'attendre l'interruption de service de la nuit suivante pour couper le courant. Entretemps, quelqu'un s'était emparé des lunettes au risque de se faire électrocuter.

12046

Madame F a été victime d'un vol de GSM sur la ligne de tram 25. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Hors médiation, il est conseillé à Madame F de s'adresser au service des objets perdus de la STIB. Madame C remercie.

2.5.3. Accidents de personnes

2.5.3.1. Chutes

02001

Suite au freinage brutal du bus de la ligne 45 dans lequel elle se trouvait, Madame J a été déstabilisée et projetée en arrière. Sa tête a heurté le bas d'une vitre et ses lunettes ont été cassées. Madame J demande le remboursement de ses lunettes ainsi que des frais médicaux éventuels si, dit-elle, ses maux de tête persistent. Elle demande à la STIB de vérifier ses dires via les enregistrements caméra. Sa plainte est recevable.

Le médiateur prend immédiatement contact avec le service du contentieux et demande le dossier.

Il s'avère que la STIB a interrogé trois conducteurs, c'est-à-dire celui du bus présumé impliqué ainsi que les conducteurs des deux bus qui l'encadraient. Les trois conducteurs ont rempli et signé une déclaration selon laquelle ils ne se souviennent pas de cet accident.

Le médiateur informe également Madame J que l'utilisation des enregistrements de caméras est soumise à des conditions légales contraignantes. Ces dispositions, issues du souci de la protection de la vie privée, s'opposent à la consultation des enregistrements. Il conclut qu'il est peu vraisemblable que la STIB indemnise Madame J sur base de sa plainte et l'informe qu'il n'émettra pas de proposition.

02004

Suite à un freinage brutal, Madame M a été blessée dans un bus de la ligne 46. Madame M se plaint de n'avoir plus de nouvelles du service du contentieux de la STIB. Sa plainte est recevable.

Le médiateur interroge le service du contentieux. Un montant de 1 600 euros, calculé sur base du rapport de consolidation du médecin-conseil de l'assureur, est versé à Madame M.

03030

Madame S a fait une chute entraînant des contusions dans un tram de la ligne 51. La STIB ne retrouve pas trace de son courrier. La plainte n'est pas recevable faute de la preuve de l'introduction préalable à la STIB.

03032

Madame L se trouvait avec son époux dans un autobus de la ligne 95 qui est entré en collision avec un camion aux environs de minuit. Monsieur L a dû être hospitalisé et son épouse l'a accompagné. De ce fait, Madame L n'a pu se rendre au travail le lendemain matin. Madame L demande une attestation et elle souhaite que le médiateur la conseille en vue d'obtenir une indemnité de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

En ce qui concerne l'attestation, le médiateur suggère d'utiliser la facture que le SIAMU (Service 100) ne manquera pas de lui faire parvenir.

Pour ce qui est des conseils, le médiateur doit se récuser. Son rôle est de faire des propositions de règlement amiable, de rédiger éventuellement un avis à la STIB si celle-ci n'accepte pas ses propositions et enfin de publier des recommandations. Cependant, si la STIB ne donne pas satisfaction à la plaignante et qu'ensuite elle s'adresse au médiateur, il examinera le dossier et, si son contenu le permet, il fera une proposition aux deux parties.

05005 (même accident que 03032)

Madame D a été accidentée dans un autobus de la ligne 95. Elle a été transportée à l'hôpital en ambulance. Elle réclame le remboursement de la facture du Siamu et des frais médicaux. Sa plainte est recevable.

La STIB accepte de défrayer Madame D sur base d'un dossier justificatif d'indemnisation. Le médiateur en informe Madame D.

06017

En embarquant dans un bus, Monsieur N est resté coincé entre les portes. Il a été contusionné et son vêtement de cuir est endommagé. Monsieur N se plaint auprès du médiateur alors qu'il n'a pas encore introduit de plainte à la STIB. Sa plainte au médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur transmet au département Relations clientèle. Celui-ci informe Monsieur N que le dossier sera traité par le service du Contentieux. Celui-ci demande le dossier médical à transmettre aux assureurs. Monsieur M ne donne pas suite.

06031

Suite à un freinage automatique, la compagne de Monsieur L a subi un choc violent dans un tram. Depuis, elle se plaint de douleurs intercostales. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

07004

Madame V est restée accrochée dans un escalator de la station de métro Louise. Sa chaussure neuve est irréparable. Elle demande une indemnité. Madame V s'est adressée à un agent de la STIB sur place qui a pris note de ses coordonnées et qui lui a communiqué un « numéro d'objet ». La plainte au médiateur n'est pas recevable parce qu'il ne s'est pas passé 30 jours depuis la plainte à la STIB.

Le médiateur transmet immédiatement au service du Contentieux de la STIB.

07014

Madame M a emprunté l'escalator pour descendre sur le quai d'une station de métro. Une plaque d'escalator est tombée en la blessant au dos et à la jambe droite. Madame M a été emmenée en ambulance à l'hôpital le plus proche. Madame M a transmis la totalité de son dossier, en ce compris les rapports de police, au service du Contentieux de la STIB. Celui-ci refuse d'intervenir au motif qu'il pourrait s'agir d'un acte de vandalisme. La plainte de Madame M est recevable. Sur base des pièces qui lui ont été fournies, le médiateur demande au gestionnaire du service Contentieux en charge du sinistre de réexaminer le dossier. La STIB accepte de faire un geste commercial et adresse un chèque de 240 euro à Madame M, « pour solde de tout compte et sans reconnaissance préjudicielle ».

11032

Dans le cadre d'un dossier de contentieux qui fait suite à une chute dans un véhicule de la STIB, Madame V avait demandé que lui soient restitués des documents originaux. Son interlocutrice au service du Contentieux a refusé en expliquant que les documents sont « scannés » à leur entrée à la STIB et qu'elle ignore ce qu'il en advient ensuite. Le service du Contentieux reçoit le fichier électronique et l'interlocutrice de Madame V est même persuadée que l'original serait détruit. La plainte est recevable. Il va de soi que la STIB archive précieusement les originaux des documents qu'elle scanne. Ainsi qu'elle le souhaite, Madame V se présentera au siège social de la STIB où les documents originaux lui seront remis en mains propres. Deux jours ouvrables après la plainte au médiateur, c'est chose faite.

12018

La fille de Madame B a fait une chute dans un escalator de la station Bockstael. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur en informe Madame B.

2.5.3.2. Suicides

En 2009, comme précédemment en 2008, il n'y a eu aucune plainte au médiateur consécutive à un suicide.

2.5.4. Agressions

01013

Madame C se plaint que sa fille, âgée de 13 ans, s'est fait importuner par des jeunes usagers dans un bus de la ligne 49. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Hors médiation, Madame C est informée que sa plainte est transmise aux services compétents de la STIB.

01026

La fille de Monsieur M a subi les importunités de plusieurs gamins à bord d'un tram de la ligne 92. La plainte au médiateur n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Monsieur M adressera sa plainte à la STIB.

02002

Le fils de Madame P s'est fait agresser à deux reprises dans le métro. Il s'est fait délester de son gsm et de son « baladeur ». Madame P a déposé une plainte à la police et demande le renforcement de la sécurité dans le métro. Sa plainte est recevable.

Le médiateur informe Madame P qu'il est obligé de se dessaisir d'une plainte qui a également été déposée auprès des autorités judiciaires, il ne peut en effet ni entraver le cours de la Justice ni s'opposer aux décisions judiciaires. Il a néanmoins pris les contacts utiles avec le Service de Sécurité de la STIB qui reste en relation avec la Police fédérale qui traite le dossier.

03027

Madame D transmet des commentaires à propos d'un fait divers rapporté par un organe de presse et qui serait survenu dans le métro. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

04027

Monsieur P rapporte un incident dont il a été le témoin. Sa plainte n'est pas recevable. Moyennant son autorisation, le médiateur transmet au service concerné.

10051

Au moment où Monsieur C actionnait un portillon d'accès à la station Sainte-Catherine, une personne l'a bousculé et en a profité pour passer. Monsieur C a donc dû oblitérer une deuxième fois. Monsieur C ne s'est pas encore plaint auprès de la STIB. La plainte au médiateur n'est donc pas recevable.

Comme la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur s'autorise à la transmettre au département Relations clientèle de la STIB. Celui-ci répond à Monsieur C.

12028

Madame M pâtit du fait que suite à des actes de vandalisme des rames de métro ont été retirées de la circulation. Elle demande de renforcer les effectifs d'agents de sécurité. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Etant donné que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel le médiateur la transmet au département Relations clientèle de la STIB. Celui-ci adresse une réponse circonstanciée à la plaignante.

2.5.5. Incommodités diverses

Il ne s'agit ici que des incidents pour lesquels la victime ne se plaint d'aucun préjudice. Sinon, l'incident est classé dans la rubrique correspondant au préjudice le plus important parmi ceux dont elle se plaint.

02005

Monsieur B attire l'attention sur le comportement dangereux de certains utilisateurs du métro qui traversent les voies. Il demande que la STIB prenne les mesures qui s'imposent. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la fois au service sécurité et au service relations clientèle.

02020

Monsieur D s'adresse au médiateur alors qu'il est lui-même l'agresseur d'un agent de la STIB. Monsieur D a été condamné à des dommages et intérêts qu'il doit régler à la STIB. Il demande l'échelonnement de sa dette. Monsieur D s'adresse au médiateur avant d'avoir pris contact avec la STIB. Ce n'est pas une plainte recevable.

Le médiateur conseille de s'adresser au département de recouvrement. Celui-ci l'oriente vers le service du Contentieux. Monsieur D prend contact avec ce service.

03011

Monsieur Y se plaint d'un sentiment d'insécurité dans le métro bruxellois. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

06023

Monsieur R s'interroge sur la raison d'être de la carte MoBIB. Il demande que lui soient communiquées les données personnelles qui le concernent et qui sont contenues sur la puce. La réponse de la STIB ne le satisfait pas. Sa plainte au médiateur est recevable.

Le médiateur constate que la STIB s'est conformée à la loi. Elle a clairement indiqué que la puce de la carte MoBIB ne comportait pas d'autre donnée personnelle que le numéro de client, les contrats de voyage et les trois dernières validations.

Monsieur R soupçonne la STIB de s'être procuré d'autres données personnelles en lisant la carte. Renseignements pris, les seules données cachées sont les numéros qui servent de mot de passe. Les données de validation des trajets n'apportent pas plus de renseignement que celles qui figuraient auparavant sur les cartes de tram en carton. Par ailleurs, il est indispensable de s'assurer de l'identité du client avant de lui délivrer sa carte MoBIB qui, comme un abonnement d'ailleurs, est strictement personnelle.

Accessoirement, Monsieur R critique l'équipement électronique des contrôleurs qu'il estime inutilement coûteux. Mais la plainte à ce sujet n'est pas recevable faute d'intérêt personnel. En effet, cet équipement ne cause aucun préjudice à Monsieur R. Toutefois, le médiateur rappelle qu'un investissement se justifie aisément lorsque le coût est compensé par un produit. Dans le cas des lecteurs de carte MoBIB, la rapidité du contrôle se traduit en "équivalent temps plein" de contrôleur, c'est-à-dire en salaire (outre que le client préférera que le contrôle soit rapide). Le contrôleur ainsi libéré peut alors se consacrer à d'autres tâches et celles-ci ne manquent pas. Le traitement d'un contrôle ne s'arrête pas au terrain. Dans la suite de la gestion administrative d'une éventuelle infraction, il importe que les données recueillies sur le terrain soient fiables et c'est là un autre apport de ces appareils de lecture. Les autres fonctions de ces appareils, qui ne s'arrêtent pas à la lecture des cartes MoBIB, contribuent à la qualité du travail des contrôleurs. En conclusion, le médiateur invite Monsieur R à prendre contact avec la STIB afin de s'assurer de la conformité de ses données.

09041

Monsieur V se plaint d'avoir été victime du comportement dérangeant d'une bande de jeunes à bord d'une rame de métro. Il se demande comment agir en cas d'agression. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique la marche à suivre en cas de danger. Monsieur V remercie.

09042

Madame V attire l'attention sur le comportement inconscient de certains adolescents qui traversent les voies du métro. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet ce courrier, qui ne contient aucune information confidentielle, au département Relations clientèle de la STIB.

09046 (voir aussi 08004)

La station de métro Simonis correspond avec la ligne 28 du chemin de fer depuis plusieurs mois. Il devrait être possible de valider une carte MoBIB en sortant du quai SNCB pour se rendre au métro. Monsieur S s'était déjà plaint au mois d'août qu'il n'y avait pas de valideur. Pour valider une carte MoBIB, il faut d'abord traverser une « zone contrôlée » de la station de métro et le valideur le plus proche se trouve en haut des escalators. La plainte du mois d'août n'était pas recevable parce que Monsieur S ne s'était pas encore plaint à la STIB. Monsieur S avait autorisé le médiateur à transmettre. En septembre, Monsieur S constate que la situation n'a pas changé et, par ailleurs, la STIB ne lui a pas répondu. La nouvelle plainte est recevable.

Le médiateur apprend que les travaux vont bientôt s'achever et il informe Monsieur S du délai annoncé. Enfin, les services techniques de la STIB informent le médiateur que le problème est réglé. Le médiateur transmet l'information au plaignant et au département Relations clientèle..

09048

Madame V émet un certain nombre de remarques sur le fonctionnement de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur propose de transmettre au département Relations clientèle. Madame V préfère s'en tenir là et elle remercie chaleureusement.

11029

Monsieur Z émet des considérations diverses sur la sécurité sur le réseau de la STIB.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

11043

Monsieur M se plaint du fait que de nombreux chauffeurs et conducteurs interdisent l'accès du tram ou du bus à des personnes équipées de « rollers ».

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

2.6. Information, communication

2.6.1. Information statique

01021

Monsieur O qui a contacté plusieurs fois la STIB par téléphone se plaint du fait qu'elle ne mentionne nulle part le montant du tarif qui est applicable à ces communications.

Sa plainte n'est pas recevable, faute d'introduction préalable à la STIB depuis 30 jours.

05016

Madame V se plaint de la configuration du site web de la STIB. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur lui indique l'itinéraire demandé.

05018

Monsieur B se plaint du fait que le numéro de téléphone de la STIB soit un numéro taxé à la minute. Sa plainte est recevable.

Monsieur B se réfère à la loi du 5 juin 2007 (Moniteur Belge du 21 juin 2007) modifiant la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. Il cite l'article 37ter: "Il est interdit au vendeur de facturer des appels téléphoniques pour lesquels le consommateur doit payer le contenu des messages en plus du tarif d'appel, lorsque ces appels concernent l'exécution d'un contrat de vente déjà conclu." Il se demande si le numéro 070-23.2000 de la STIB ne contrevient pas à la loi.

Le médiateur remarque d'abord que l'article 37ter ne s'applique pas aux contrats de vente qui ne sont pas encore conclus. Il s'en tient donc au cas des contrats déjà conclus.

Ensuite, le médiateur observe que la STIB ne facture pas l'appel. C'est l'opérateur de téléphonie qui facture. Lorsque le client téléphone, il le fait en exécution de son contrat avec l'opérateur de téléphonie.

Par ailleurs, le consommateur ne paye pas le contenu du message. Le tarif d'appel est fonction de la durée de l'appel mais il ne fait pas référence au contenu.

Donc, l'article 37ter vise d'autres pratiques que celle de la STIB et qui ne sont pas du ressort du médiateur auprès de la STIB.

Les motifs qui conduisent à proposer un numéro taxé à la minute sont liés à la nécessité de limiter le nombre et la durée des appels, ce qui est dans l'intérêt du contribuable et du client.

Par ailleurs, la STIB propose d'autres moyens de communication. Par exemple, les horaires sont affichés aux arrêts. Même les perturbations et les manifestations autorisées se trouvent notamment sur le site internet de la STIB. Autrement dit, non seulement le 070-23.2000 n'a rien d'illégal, mais encore son utilisation devrait rester exceptionnelle.

05034

Madame V est inscrite aux 20 km de Bruxelles. Madame V a appris qu'elle bénéficiera de la gratuité des transports en commun sur présentation de son dossard. Mais elle a l'intention d'aller chercher son dossard le jour même de l'évènement, à proximité de la ligne de départ. Elle compte faire ce trajet en métro. Madame V demande comment procéder pour que ce trajet reste gratuit. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Madame V informe le médiateur que tout s'est finalement bien passé. Sans doute Madame V s'est-elle résolue à retirer son dossard la veille au local de l'organisateur qui est situé au centre de la ville, à proximité des gares.

08014

Monsieur W se plaint du fait qu'il ne trouve nulle part sur le site de la STIB une adresse pour envoyer ses suggestions. Sa plainte n'est pas recevable.

Le médiateur lui fournit les coordonnées demandées : il s'agit du lien « Questions réclamations » du site.

09002

Monsieur D n'est pas parvenu à se procurer les nouveaux horaires de la STIB via internet. Sa plainte est recevable.

Le médiateur, après vérification, informe Monsieur D que le site est accessible et qu'il devrait pouvoir télécharger les horaires sans difficulté. En revanche, renseignements pris à la STIB, il y a bien eu récemment des difficultés d'accès au schéma montrant la position des véhicules « en temps réel ».

09014

Monsieur S a l'intention de se rendre à une exposition à Bruxelles. Il demande un itinéraire depuis la gare centrale d'Anvers jusqu'à un endroit précis à Bruxelles. Ce n'est pas une plainte recevable.

Toutefois, après avoir consulté le site web de la SNCB, le médiateur fournit l'itinéraire demandé.

10033

Monsieur S se plaint du fait que le numéro d'appel général de la STIB soit payant.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

11008

Monsieur H a tenté sans succès de trouver un itinéraire sur le site web de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Hors médiation, le médiateur cherche l'itinéraire sur le site web et fournit les renseignements.

11038

Monsieur D demande s'il a besoin d'une carte MoBIB 65 + pour voyager de Bruges à Liège. Monsieur D ne s'est pas encore plaint à la STIB. La plainte au médiateur n'est pas recevable.

Il est évident que ce voyage ne nécessite pas d'emprunter le réseau de la STIB et que Monsieur D voyage en train. Monsieur D aurait compris qu'il lui faudrait une carte MoBIB pour traverser Bruxelles, même en train. Le médiateur rassure Monsieur D, tout en l'informant qu'il n'est compétent que pour les dossiers qui concernent les usagers de la STIB.

2.6.2. Information dynamique (incidents)

02033

Monsieur M se plaint de la qualité des renseignements fournis par une application informatique en partenariat avec la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Cependant, le médiateur vérifie et il se trouve que le renseignement en question tenait déjà compte d'une navette de bus mise en place très récemment pour des travaux à des voies de tram. Comme les travaux avaient été retardés in extremis, les trams circulaient encore alors que la navette annoncée roulait déjà.

06033

Madame C se plaint d'un chauffeur de la ligne 27 qui n'a pas suivi son itinéraire. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Tout en s'abstenant de préjuger, le médiateur attire cependant l'attention de Madame C sur le fait qu'un chauffeur peut avoir reçu des instructions d'itinéraires, notamment par radio du dispatching et en provenance des services de Police.

06034

Monsieur F a fait des suggestions spécifiques à la STIB concernant la signalétique du métro.

Sur les lignes 2 et 6 de la Petite Ceinture, il y a deux stations Simonis : Simonis-Leopold II d'où la ligne 6 poursuit vers le Heysel et Simonis-Elisabeth qui est un terminus pour les deux lignes. En pratique, la direction vers le Heysel tourne dans le sens des aiguilles d'une montre. Monsieur F suggère qu'une flèche indique le sens de rotation.

Sur les affichages dynamiques de la position des trains, Monsieur F suggère de marquer clairement la station où l'on se trouve, de telle sorte que les voyageurs sur le quai voient ce repère de loin.

La STIB n'a pas répondu à Monsieur F. La plainte au médiateur est recevable.

La STIB a adapté sa signalétique des lignes 2 et 6.

06042

Madame B a attendu pendant presque une heure un bus de la ligne 14 qui n'est jamais passé. Le service était supprimé en raison du festival Couleur Café. Les voyageurs n'ont pas été prévenus. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

06046

Un voyageur anonyme se trouvait dans une rame de métro qui est restée à l'arrêt pendant 10 minutes à la station Simonis. La plainte n'est pas recevable pour la double raison qu'elle est anonyme et qu'elle n'a pas été introduite préalablement à la STIB.

07019

Madame D se plaint d'avoir attendu inutilement un tram 94 à l'arrêt Palais. Elle a constaté que la place des Palais était barricadée. Après avoir interrogé des policiers, elle a décidé de poursuivre son trajet à pied. Elle est arrivée au travail avec une demi-heure de retard. Elle demande à la STIB de lui fournir une attestation couvrant son retard. La STIB refuse. La plainte est recevable.

Il s'avère que la circulation sur la ligne 94 était interrompue sur ce tronçon par mesure de police en raison du Tour de France cycliste. La STIB fournit une attestation à Madame D.

Recommandations

1. Il n'est pas admissible qu'un client doive attendre plusieurs mois pour obtenir un remboursement. Il n'est pas à la portée de toutes les bourses de faire crédit pour des montants de plusieurs dizaines d'euros. Ce n'est pas la procédure comptable de mise en paiement qui est cause mais bien le processus de vérification de la plainte.

Le médiateur a déjà recommandé de simplifier les procédures de remboursement. C'est même la première recommandation de son rapport annuel 2009. Certes, l'examen systématique par le Back Office découvre des malversations telles qu'une demande de remboursement pour des titres qui avaient été dérobés à un conducteur. Mais ces enquêtes sont le plus souvent inutiles. Il s'agit donc pour la STIB d'évaluer que la satisfaction du client vaut bien le risque qu'elle prendrait.

(2009-01008) (2009-02040)

2. Il est arrivé qu'un client bénéficie d'un abonnement annuel par l'intermédiaire de son employeur alors qu'il possède déjà un abonnement mensuel pour une période en cours ou qui n'a pas encore commencé. La STIB a vendu deux fois le même service. Le client a le sentiment qu'on le trompe. Dans ce cas, la STIB doit s'écarter de la règle qui exclut le remboursement des abonnements mensuels. Le remboursement devrait être automatique.

(2009-06009 et suite en 2009-07001)

3. La STIB devrait réexaminer la faisabilité de recueillir au Kiosk les formulaires de demande d'abonnements 65+ et d'envoyer ensuite les cartes MoBIB des 65+ par courrier.

(2009-07012)

4. Aujourd'hui, sur les sites web de chacun des opérateurs de transport public, il est déjà possible de faire établir un itinéraire par un logiciel en indiquant que l'on n'exclut aucun mode de transport. Pourquoi ne pas imaginer que le voyageur y trouve aussi l'ensemble des tarifs ? Même, pourquoi le site ne présenterait-il pas l'itinéraire au coût minimum avec proposition d'achat des titres correspondants ?

(2009-10001)

5. La STIB doit s'en tenir aux procédés utiles en évitant absolument d'imposer des démarches à ses clients en règle. Les règlements doivent être soumis à des audits périodiques avec l'objectif de réduire les démarches.

(2010-02034)

6. La STIB doit tirer les leçons des errements du projet MoBIB, notamment en intégrant le respect élémentaire du client dans sa gestion de projet. Il faudra dorénavant éviter les annonces prématurées et surtout les ventes de produits que l'on n'est pas capable de livrer comme ce fut le cas des abonnements mensuels. Si le projet dérape, ce n'est pas le client qui doit en supporter les conséquences.

(2010-03047)

7. Le logiciel de l'automate de vente doit empêcher de payer autre chose que ce que l'on achète.
(2010-09019)

8. La carte MoBIB conserve la trace des trois dernières validations. S'il ne s'agit que de vérifier que le voyageur a payé, la dernière validation devrait suffire.
(2010-09033)

9. Vérifier que les conditions d'application du tarif dégressif aux familles nombreuses ne sont pas interprétées abusivement en défaveur du client.
(2010-02028)

10. La Communauté française prend en charge 50 % du tarif des abonnements sur base d'une attestation délivrée par l'établissement d'enseignement. Les abonnements OMNIO sont exclus de cette disposition. Recommandation : mettre fin à cette distinction.
(2010-04039)

11. Un abonnement MTB ne bénéficie pas de réductions pour le deuxième enfant et les suivants. Recommandation : mettre fin à cette distinction.
(2010-08024)

12. Il n'existe pas d'abonnement « scolaire » combiné SNCB+STIB.

En revanche, les abonnements mensuels et annuels peuvent être combinés SNCB+STIB si ce ne sont pas des abonnements scolaires. Le tarif combiné est la somme du tarif SNCB et du tarif STIB, tenant compte de la tranche d'âge (moins de 25 ans, de 25 à 59, à partir de 60).

La SNCB vend aussi des abonnements hebdomadaires et trimestriels. Alors qu'il n'existe pas d'abonnement séparé STIB pour ces périodes, l'abonnement combiné SNCB+STIB existe aussi dans ces versions.

La SNCB et la STIB ont donc fait en sorte qu'il existe des abonnements combinés. Le client a peine à saisir les raisons qui ont exclu l'abonnement scolaire de cette heureuse disposition. Le client est invité à acheter des abonnements scolaires séparés. C'est d'ailleurs ce que la SNCB recommande sur son site web. Néanmoins, ces complications désorientent le client et certains vont jusqu'à acheter un abonnement combiné non scolaire. En pratique, lorsque le client se plaint ensuite à la STIB, celle-ci se coordonne avec la SNCB pour rétablir a posteriori la situation la plus intéressante pour le client.

Il n'en reste pas moins qu'il serait utile de mettre fin à cette anomalie en vendant des abonnements scolaires combinés.
(2010-09004)

13. N'est-il pas extraordinaire que la STIB, après avoir encaissé le prix d'une commande sans broncher alors qu'il manquait un document, se soit autorisée à imposer un déplacement en Bootik et un nouveau paiement, pour ne rembourser le premier qu'ensuite ?
Le message de réception de la commande aurait dû informer la cliente que le document manquait.
(2010-09047)

14. Les conditions d'octroi de la carte famille nombreuse SNCB diffèrent des conditions en vigueur à la STIB. Ne serait-il pas temps d'harmoniser les conditions d'octroi des réductions pour famille nombreuse ?

(2010-10007)

15. La STIB doit offrir le tarif le plus avantageux pour le client. Nombreux sont les clients qui peuvent obtenir des tarifs moins chers que la promotion Quartier Latin à 165 euros.

(2010-10042)

16. Un abonnement s'achète de préférence avant la péremption du précédent. C'est vrai aussi pour un abonnement Quartier Latin. La STIB annonce même que le client peut acheter un abonnement 2 mois avant le début de validité. Curieusement, ce n'est pas possible pour un abonnement Quartier Latin, même pas avec 7 jours d'avance. C'est d'autant plus étrange que cette « règle » n'est pas écrite.

Heureusement, la STIB a finalement renoncé à cette absurdité dans le cas d'une plaignante. La STIB devra maintenant en tirer les conséquences et appliquer aux abonnements Quartier Latin la même règle générale qu'elle applique à tous les autres : les abonnements peuvent s'acheter 2 mois avant le début de validité.

(2010-11016)

17. Si une plainte nécessite des délais d'enquête, la STIB doit au moins accuser réception. Quand un client signale un dysfonctionnement, il vaut mieux le remercier que de lui présenter des excuses. Il ne serait pas mal venu que ces remerciements s'accompagnent d'une attention particulière.

(2010-04003)

18. Quand une carte est manifestement inutilisable, la STIB ne pourrait-elle pas s'organiser pour rembourser directement au guichet ?

(2010-06036)

19. La STIB doit veiller à traiter les dossiers d'infraction dans un délai raisonnable, même lorsque le traitement passe par des vérifications techniques qui prennent du temps. La STIB doit renoncer aux poursuites si elle ne peut pas en démontrer rapidement le bien-fondé.

(2010-04002)

20. Une surtaxe pèse lourd dans le budget d'un ménage. Il faut éviter que son application paraisse injuste. Certes, les contrôles des titres de transport se font désormais avec beaucoup de professionnalisme. Mais, si la peine est exagérée, elle génère un sentiment d'injustice. Lorsqu'un enfant a utilisé par erreur la carte MoBIB de sa petite sœur, cela peut coûter 380 euros auxquels s'ajoutent encore les frais résultant de la confiscation de la carte. Il y a des personnes qui devront choisir entre payer leur loyer et acquitter la surtaxe. Le médiateur recommande de réviser le barème des surtaxes.

(Cette recommandation est liée au constat que le nombre des plaintes a doublé. Au lieu de 83 plaintes en 2009, ce sont 162 plaintes qui sont comptées en 2010 au sujet des « incidents de perception »)

Évaluation des recommandations du rapport 2009

Le médiateur remercie les Directions de la STIB pour le suivi de ses recommandations.

Sur les 50 recommandations du rapport 2007, une seule avait été suivie d'effet. Il y avait enfin des sièges dans les agences commerciales (Bootik).

Sur les 25 recommandations du rapport 2008, 12 avaient connu une heureuse issue et la mise en œuvre de 6 autres avait débuté.

Qu'est-il advenu des 19 recommandations du rapport 2009 ? Un peu plus de la moitié, 10 exactement, ont été suivies totalement et 4 sont en chantier. Étonnamment, 5 ont reçu une réponse que le médiateur inadéquate. Comme il est manifeste que ces cinq recommandations répondent à un besoin et qu'elles méritent un examen moins superficiel, elles sont reformulées pour former les quatre premières recommandations du rapport 2010.

Tableau de suivi des recommandations du rapport 2009

N°	Recommandation du rapport 2009 (en résumé)	
1	Raccourcir les délais de remboursement	--
2	Répondre aux demandes d'explications accessoires à une plainte principale	++
3	Personnaliser les réponses aux plaintes	++
4	Raccourcir les délais de réponse sans attendre le retour d'un préposé absent	+
5	Approvisionner à temps les formulaires de plaintes dans les Kiosk	++
6	Assouplir les conditions de passage d'un abonnement mensuel à un annuel	--
7	Rembourser l'abonnement mensuel non utilisé si l'employeur a fourni un annuel	--
8	Rendre MoBIB plus facile. Supprimer les contraintes telles que la validation au GO	+
9	Donner plus d'explication à l'utilisateur de MoBIB	++
10	Rappeler le client quand le dossier d'achat est incomplet	++
11	Éviter les déplacements inutiles lors des achats, surtout aux personnes handicapées	+
12	Accorder l'ancien tarif si la STIB a trainé au-delà de la date du changement de tarif	++
13	Accueillir les demandes de MoBIB 65+ aux Kiosks et expédier par courrier	--
14	Fournir l'itinéraire et le tarif le plus avantageux sur le site internet	--
15	Informé le contrevenant qu'un pv « sans suite » reste compté comme infraction	++
16	Vérifier que les conducteurs appliquent la procédure « voyageur sans monnaie »	++
17	Vérifier que les huissiers ne réclament pas de frais sauf dans un cadre judiciaire	++
18	Inciter les conducteurs à communiquer de manière détendue à propos des portes	++
19	Renforcer la présence des agents de prévention, notamment à bord des véhicules	+

(- -) On n'y songe pas (parce qu'on ne veut pas ou qu'on n'a pas le temps ou qu'on le néglige)

(-) On n'a pas commencé

(+) Commencé mais pas fini

(++) C'est fait

Conclusion

La STIB transporte désormais 300 millions de voyageurs par an. Il y a dix ans seulement, c'était seulement 180 millions. Aucun signe n'annonce un ralentissement.

Il ne manque pas de bons esprits pour s'interroger sur les raisons de cet accroissement et réfléchir à ses conséquences. Ces réflexions alimenteront des choix éclairés qui ne pourront pas se contenter d'accompagner une tendance. Les politiques et leurs conseillers ont la noble fonction d'anticiper les évènements et d'en modifier le cours.

Entretiens, la STIB accroît la capacité et le confort du parc de véhicules. En 2010, elle a commandé 6 métros de type BOA qui seront livrés au rythme d'un par mois à partir de mars 2011, tandis que se sont poursuivis la livraison de 189 bus de la dernière génération et le programme de mise en service progressive de 170 nouveaux trams. La deuxième tranche du nouveau dépôt de Haren doit être livrée au printemps 2011 et le site propre du boulevard Leopold III relie déjà ce dépôt à la Moyenne Ceinture. Quant au site du boulevard du Souverain, il sera prolongé jusqu'au boulevard de la Woluwe dès le printemps 2011.

Cependant, le médiateur a reçu 510 plaintes en 2010, dépassant ainsi pour la deuxième fois le demi-millier. La STIB a le plus grand intérêt à ne pas y rester insensible.

Les titres de transport, à eux seuls, comptent pour plus de la moitié, avec 273 plaintes au lieu des 194 de l'année précédente. Pourtant, les difficultés d'achat ou d'emploi sont restées strictement constantes à 111 plaintes. L'augmentation vient exclusivement du doublement des plaintes sur les surtaxes, au nombre de 162 au lieu de 83.

Le médiateur reçoit encore beaucoup de plaintes pour lesquelles il n'est pas compétent. Cette rubrique représente près de 20 % du total des 510 plaintes. Pour 40 de ces 99 plaintes, le plaignant s'est trompé de médiateur. Étrangement, 34 de ces 40 plaintes, soit le tiers des 99 pour lesquelles le médiateur n'est pas compétent, sont en néerlandais. Il se trouve que le médiateur auprès de la STIB se trouve en tête des listes alphabétiques en néerlandais, ce qui lui vaut une notoriété qui dépasse la frontière septentrionale de l'Etat. En revanche, pour les sous-rubriques hors compétence qui ne seront pas déviées vers un autre médiateur, telles que les plaintes liées au code de la route, on constate une diminution. Il n'y a plus en 2010 que 28 plaintes liées à des manquements au règlement sur la circulation routière au lieu de 41 en 2009.

Le réseau et les arrêts sont des sujets de plainte en forte diminution, de 60 en 2009 à 45 en 2010. Les incommodités et violences de toutes sortes sont en très légère diminution avec 39 plaintes pour 42. Il en est de même des plaintes concernant les agents, avec 35 plaintes pour 37 en 2009. Les plaintes sur les informations diffusées par la STIB ont diminué de moitié, passant de 30 à 16 plaintes.

Le médiateur ne se borne pas aux services qu'il peut rendre directement aux plaignants. Son mandat l'amène à proposer des améliorations structurelles afin d'éviter la répétition des errements que des plaintes dénotent. C'est à cela que le médiateur s'attache en émettant des recommandations. Plus de la moitié des recommandations de 2009 est suivie d'effet.

Dans les recommandations de cette année, le médiateur n'hésite pas à proposer de mettre en débat le montant des surtaxes. S'il est indéniable que les contrôles se font désormais avec beaucoup de professionnalisme, il n'en reste pas moins qu'une surtaxe pèsera lourd dans le budget d'un ménage. Lorsqu'un enfant a utilisé par erreur la carte MoBIB de sa petite sœur, cela peut coûter 380 euros auxquels s'ajoutent encore les frais résultant de la confiscation de la carte. Il y a des personnes qui devront choisir entre payer leur loyer et acquitter la surtaxe.

Le médiateur approche de la fin de son deuxième mandat puisque celui-ci s'achèvera le 30 juin 2011. En proposant ses vingt recommandations, il espère avoir relayé les soucis des usagers et contribué à l'amélioration constante des services de la STIB.

Le médiateur,
Jean-Pierre REYNAERTS

Service de médiation auprès de la Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles

Le Médiateur

Jean-Pierre Reynaerts

Avenue du Boulevard, 21 bte 35
1210 Bruxelles

© 02 515 21 10
E-mail: médiateur@stib.irisnet.be

ISSN 2032-9342
EISSN 2032-9369

03/2011 - 111040

