

# Rapport Annuel 2013

Service de Médiation  
auprès de la STIB

**ombudsman**

## Table des Matières

|  |            |
|--|------------|
| <b><u>AVANT-PROPOS</u></b> .....   | <b>3</b>   |
| <b><u>INTRODUCTION</u></b> .....   | <b>4</b>   |
| MISSION DU SERVICE DE MÉDIATION .....  | 4          |
| RECEVABILITÉ DES PLAINTES .....  | 4          |
| LE MÉDIATEUR REPRÉSENTE LE SERVICE DE MÉDIATION .....                          | 5          |
| <b><u>STATISTIQUES</u></b> .....   | <b>6</b>   |
| NOMBRE TOTAL DE PLAINTES EN 2013.....  | 6          |
| ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES PAR AN DE 1992 À 2013.....                     | 6          |
| NOMBRE DE PLAINTES PAR MOIS .....  | 7          |
| COMPARAISON 2012-2013 / NOMBRE DE PLAINTES PAR MOIS.....                       | 8          |
| LES PLAINTES SONT-ELLES RECEVABLES ?.....                                      | 11         |
| LE PLAIGNANT REÇOIT-IL SATISFACTION ?.....                                     | 12         |
| DE QUOI SE PLAINT-ON AUPRÈS DU MÉDIATEUR ?.....                                | 13         |
| <b><u>ANALYSE DES PLAINTES</u></b> .....                                       | <b>15</b>  |
| <b>1. PLAINTES NE CONCERNANT PAS LES SERVICES DE LA STIB AUX USAGERS</b> ..... | <b>15</b>  |
| 1.1. VIBRATIONS ET AUTRES NUISANCES AUX RIVERAINS .....                        | 15         |
| 1.2. CODE DE LA ROUTE.....   | 17         |
| 1.3. DIVERS.....   | 22         |
| 1.4. PLAINTES DESTINÉES À D’AUTRES OMBUDSMANS .....                            | 25         |
| <b>2. CONCERNE LES SERVICES DE LA STIB</b> .....                               | <b>28</b>  |
| 2.1. TITRES DE TRANSPORT.....  | 28         |
| 2.2. RÉSEAU .....  | 98         |
| 2.3. AGENTS.....   | 101        |
| 2.4. VÉHICULES .....   | 104        |
| 2.5. INCOMMODITÉS, INCONFORT, VIOLENCES .....                                  | 105        |
| 2.6. INFORMATION, COMMUNICATION.....   | 113        |
| <b><u>RECOMMANDATIONS</u></b> .....  | <b>115</b> |
| <b><u>ÉVALUATION DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT 2012</u></b> .....             | <b>116</b> |
| <b><u>CONCLUSION</u></b> .....   | <b>117</b> |

## Avant-propos

Selon l'article 19 de l'arrêté de l'Exécutif du 30 mai 1991, tel que modifié pour la dernière fois par l'article 16 de l'arrêté du Gouvernement du 27 juin 2013 :

*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 du Gouvernement qui a les transports publics dans ses attributions. Celui-ci en communique la teneur au Gouvernement, 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 vingt-deuxième 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°, tel que modifié pour la dernière fois par l'article 2 de l'arrêté du Gouvernement du 27 juin 2013, 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 novembre 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 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<sup>er</sup> juillet 2007, Jean-Pierre Reynaerts est le médiateur (par arrêté du Gouvernement du 31 mai 2007 publié au Moniteur Belge du 22 juin 2007). Son premier mandat de trois ans a donc pris fin le 30 juin 2010.

Le deuxième mandat (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) était limité à un an jusqu'au 30 juin 2011.

Le Gouvernement a prolongé ce mandat par arrêté du 23 juin 2011 pour six mois jusqu'au 31 décembre 2011.

Ensuite, le Gouvernement a prolongé le mandat pour une nouvelle durée de 18 mois. Compte tenu des deux prolongations respectivement de six mois et dix-huit mois, le deuxième mandat a atteint sa durée nominale de trois ans le 30 juin 2013.

Un appel à candidatures, publié au Moniteur Belge du 26 février 2013, n'a pas eu d'écho.

Le Gouvernement a renouvelé le mandat pour un an jusqu'au 30 juin 2014.

*Un nouvel appel à candidatures a paru au Moniteur Belge du 12 février 2014, page 12613.*

Madame Joëlle Villers-Markey, inspectrice de direction à la STIB, assiste le médiateur depuis les débuts du service de médiation en 1991.

**Le rapport 2013 est le septième rapport de la mandature Reynaerts.**

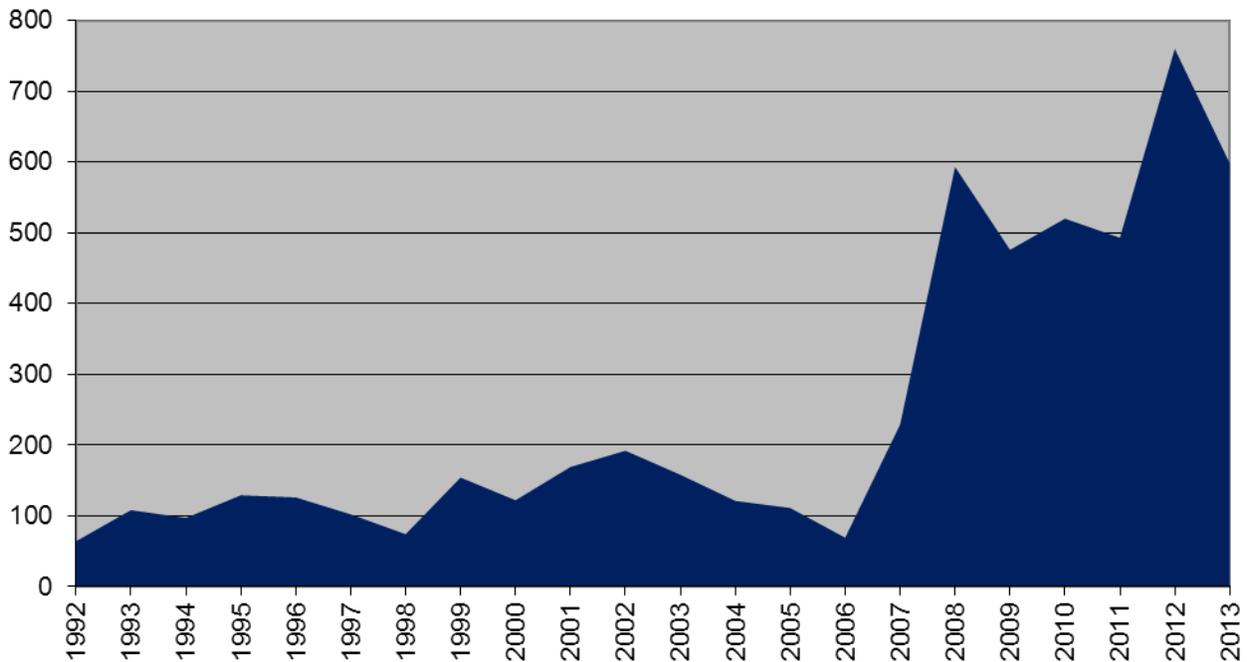
## Statistiques

### *Nombre total de plaintes en 2013*

**598**

Les 598 plaintes reçues en 2013 ont toutes été traitées.

### *Évolution du nombre de plaintes par an de 1992 à 2013*



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.

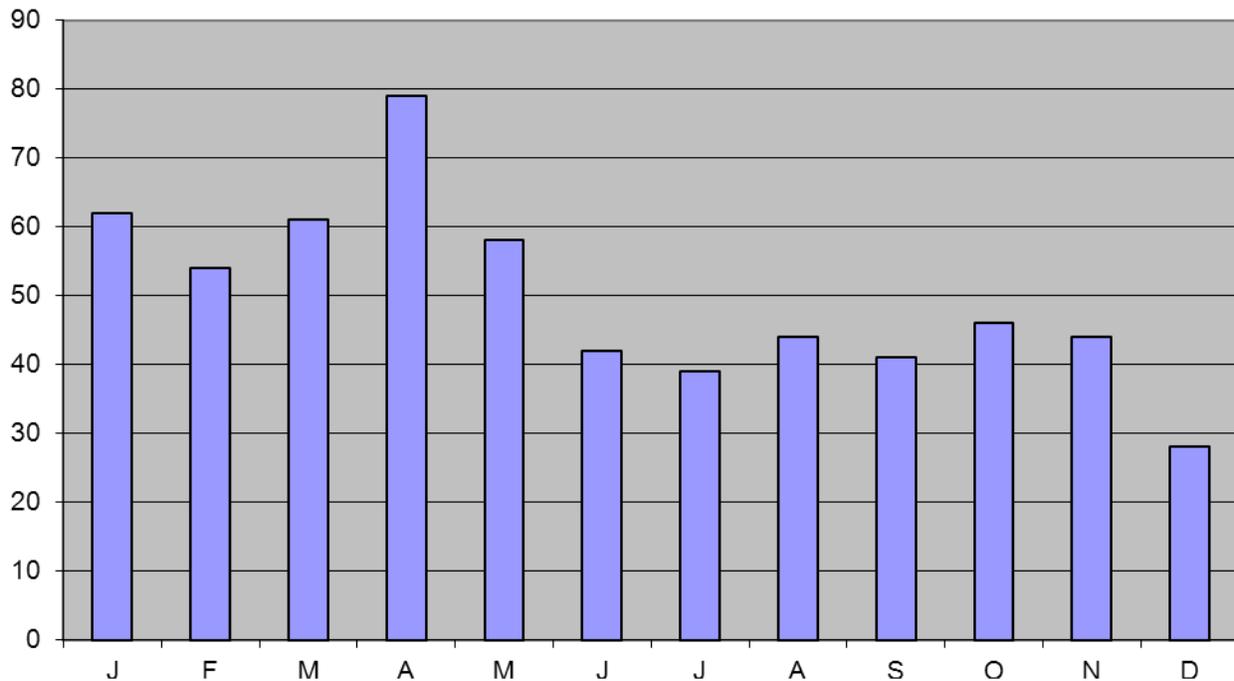
**Avec 598 plaintes, l'année 2013 se place en deuxième position.**

La diminution de 162 plaintes, par rapport à l'année 2012, s'explique aisément. Les suites de l'évènement tragique d'avril 2012 comptaient pour une centaine de plaintes. Par ailleurs, il n'y a plus, en 2013, que 14 plaintes destinées à d'autres médiateurs alors qu'il y en avait 74 en 2012.

## Nombre de plaintes par mois

| J  | F  | M  | A  | M  | J  | J  | A  | S  | O  | N  | D  | Total 2013 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|
| 62 | 54 | 61 | 79 | 58 | 42 | 39 | 44 | 41 | 46 | 44 | 28 | 598        |

Nombre de plaintes par mois

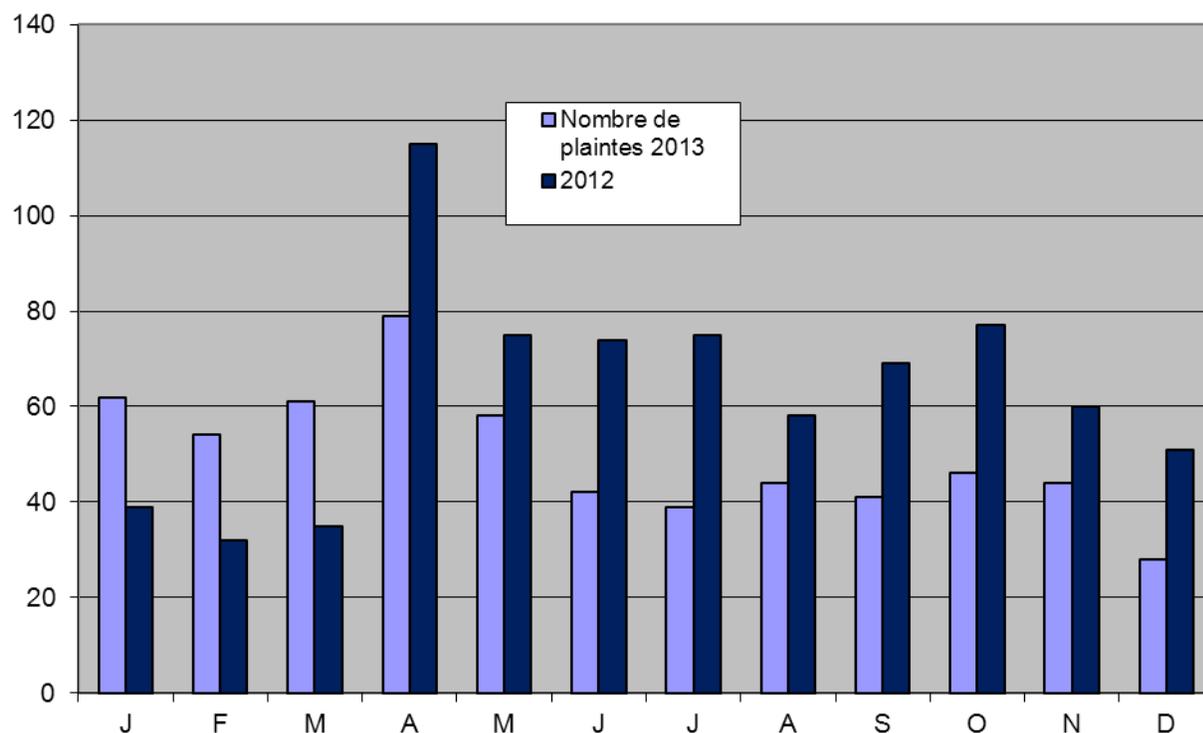


Le maximum mensuel est constaté au mois d'avril avec 79 plaintes.

Le premier semestre compte pour 60 % des plaintes de l'année. Les cinq premiers mois comptent tous plus de 50 plaintes et aucun des mois suivants n'atteint ce nombre.

Il faut remonter à l'année 2011 pour retrouver un nombre mensuel de plaintes aussi bas que les 28 de décembre. Il n'est pas exclu qu'il puisse y avoir un lien avec la modification du site [www.stib.be](http://www.stib.be) de la STIB au cours du mois de novembre. Le médiateur, tout comme le département Customer Care de la STIB d'ailleurs, y est moins visible qu'auparavant.

## Comparaison 2012-2013 / Nombre de plaintes par mois



Le mois d'avril est le maximum pour les deux années.

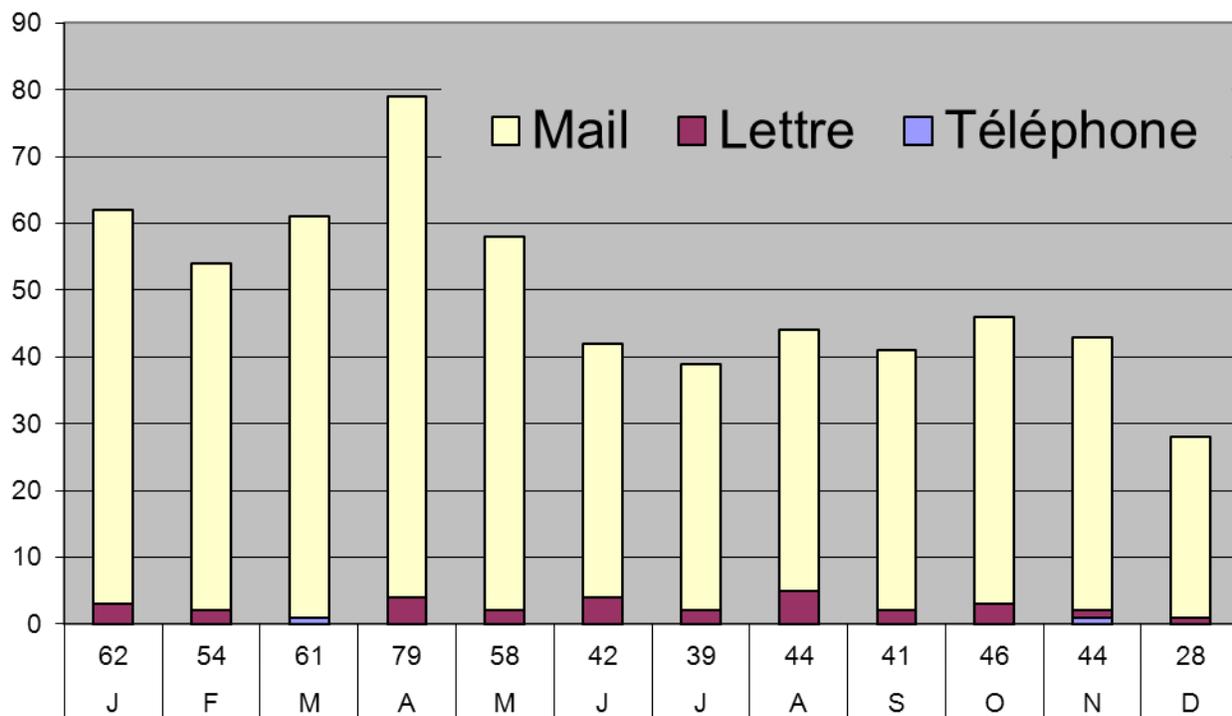
On ne peut manquer d'observer que les deux années présentent une ressemblance. C'est ainsi que le mois d'avril est le maximum maximum et qu'octobre est un sommet pour le deuxième semestre des deux années. Cette année, le maximum d'avril est influencé par l'annonce de la tarification des abonnements MoBIB 65+ qui entraine en vigueur le 1<sup>er</sup> mai.

Seuls les trois premiers mois de 2013 sont supérieurs aux mois correspondants de 2012.

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

| J  | F  | M  | A  | M  | J  | J  | A  | S  | O  | N  | D  | Total 2013 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|
| 62 | 54 | 61 | 79 | 58 | 42 | 39 | 44 | 41 | 46 | 44 | 28 | 598        |

|           |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| Fax       | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 1   |
| Téléphone | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 2   |
| Lettre    | 3  | 2  | 0  | 4  | 2  | 4  | 2  | 5  | 2  | 3  | 1  | 1  | 29  |
| Mail      | 59 | 52 | 60 | 75 | 56 | 38 | 37 | 39 | 39 | 43 | 41 | 27 | 566 |

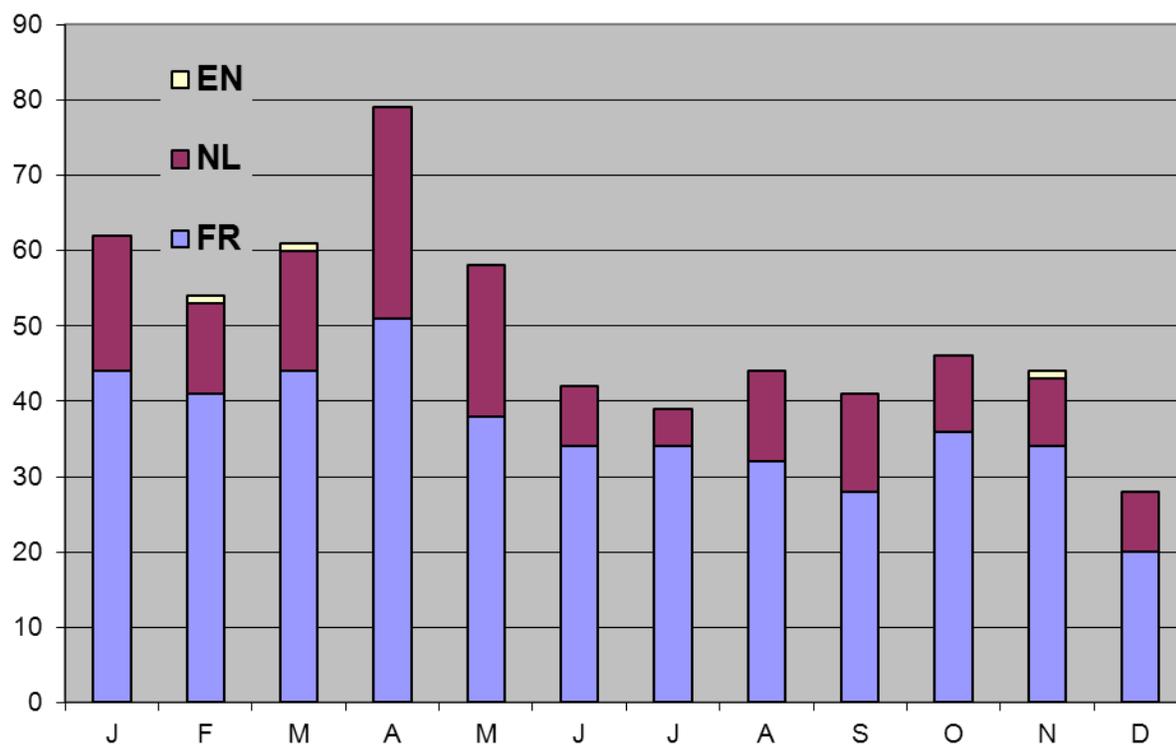


Le courriel l'emporte de loin sur les autres moyens.

Comme le fax n'avait été utilisé qu'une seule fois en 2008, le numéro n'a plus été communiqué en 2009 et il a été définitivement supprimé depuis avril 2009. Un fax est parvenu au médiateur via la STIB.

## En quelle langue ?

|      | J   | F   | M   | A   | M   | J   | J   | A   | S   | O   | N   | D   | Total 2013 |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| FR   | 44  | 41  | 44  | 51  | 38  | 34  | 34  | 32  | 28  | 36  | 34  | 20  | 436        |
| NL   | 18  | 12  | 16  | 28  | 20  | 8   | 5   | 12  | 13  | 10  | 9   | 8   | 159        |
| EN   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 3          |
| FR % | 71% | 76% | 72% | 65% | 66% | 81% | 87% | 73% | 68% | 78% | 77% | 71% | 73%        |
| NL % | 29% | 22% | 26% | 35% | 34% | 19% | 13% | 27% | 32% | 22% | 20% | 29% | 27%        |
| EN % | 0%  | 2%  | 2%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 3%  | 0%  | 1%         |

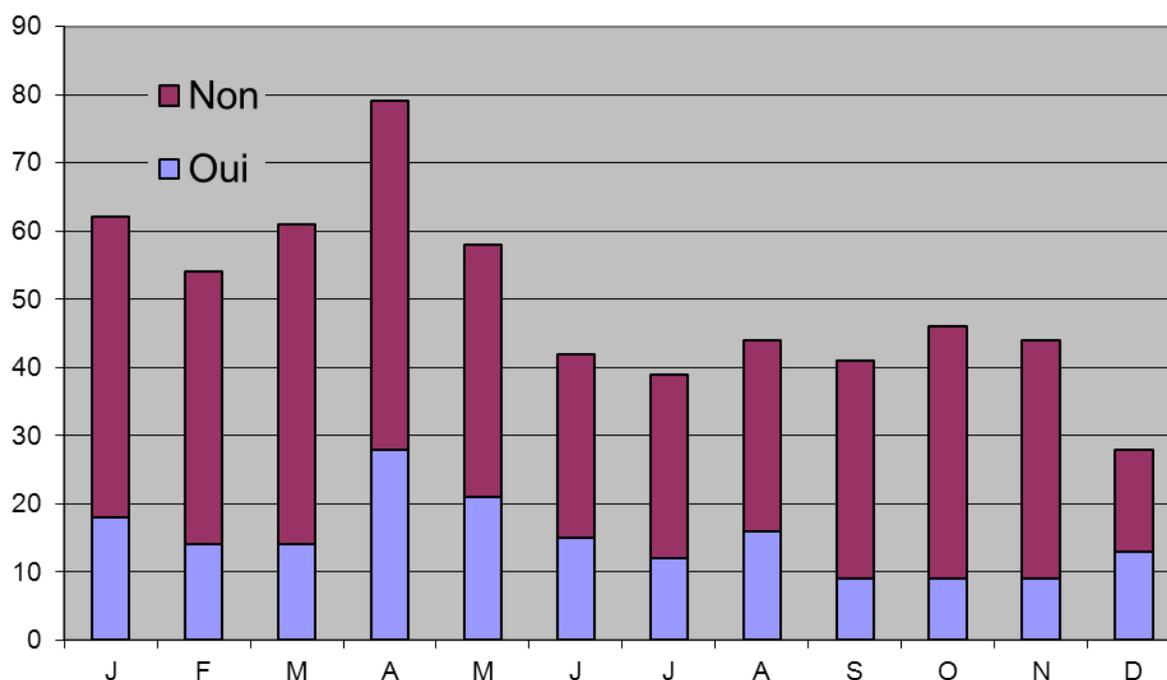


La proportion de plaintes en néerlandais est constamment de l'ordre de 30 % depuis plusieurs années, alors qu'elle était encore de 20% en 2007. Le ratio était passé à 27 % en 2008 et à 28 % en 2009. Il était de 33 % en 2012 pour revenir à 27 % en 2013.

## Les plaintes sont-elles recevables ?

|       | J   | F   | M   | A   | M   | J   | J   | A   | S   | O   | N   | D   | Total 2013 |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| Oui   | 18  | 14  | 14  | 28  | 21  | 15  | 12  | 16  | 9   | 9   | 9   | 13  | 178        |
| Non   | 44  | 40  | 47  | 51  | 37  | 27  | 27  | 28  | 32  | 37  | 35  | 15  | 420        |
| Oui % | 29% | 26% | 23% | 35% | 36% | 36% | 31% | 36% | 22% | 20% | 20% | 46% | 30%        |
| Non % | 71% | 74% | 77% | 65% | 64% | 64% | 69% | 64% | 78% | 80% | 80% | 54% | 70%        |

Plaintes recevables O/N



Le score de 30 % de plaintes recevables est un record.

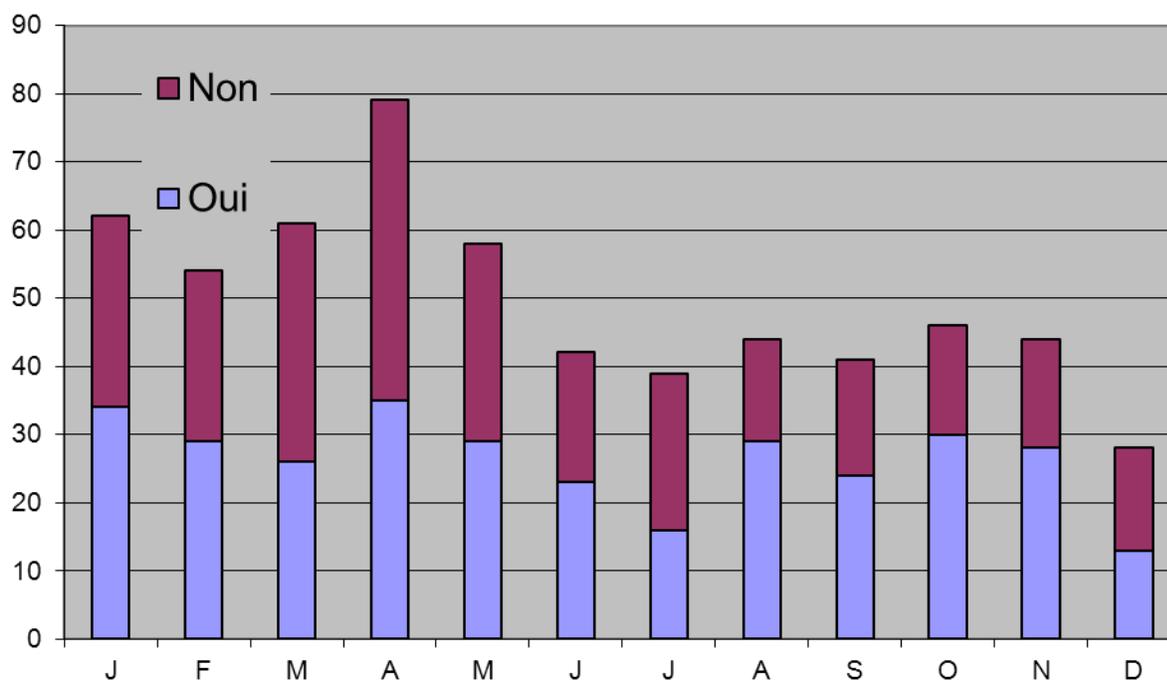
En effet, la proportion de plaintes recevables était de 16 % seulement en 2007. Elle s'est élevée à 22 % pour 2008 et à 24 % en 2009. Ensuite, elle n'avait plus dépassé les 24 % de 2009. Elle est même redescendue à 17 % en 2012.

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 2013 |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| Oui   | 34  | 29  | 26  | 35  | 29  | 23  | 16  | 29  | 24  | 30  | 28  | 13  | 316        |
| Non   | 28  | 25  | 35  | 44  | 29  | 19  | 23  | 15  | 17  | 16  | 16  | 15  | 282        |
| Oui % | 55% | 54% | 43% | 44% | 50% | 55% | 41% | 66% | 59% | 65% | 64% | 46% | 53%        |
| Non % | 45% | 46% | 57% | 56% | 50% | 45% | 59% | 34% | 41% | 35% | 36% | 54% | 47%        |

Satisfaction O/N



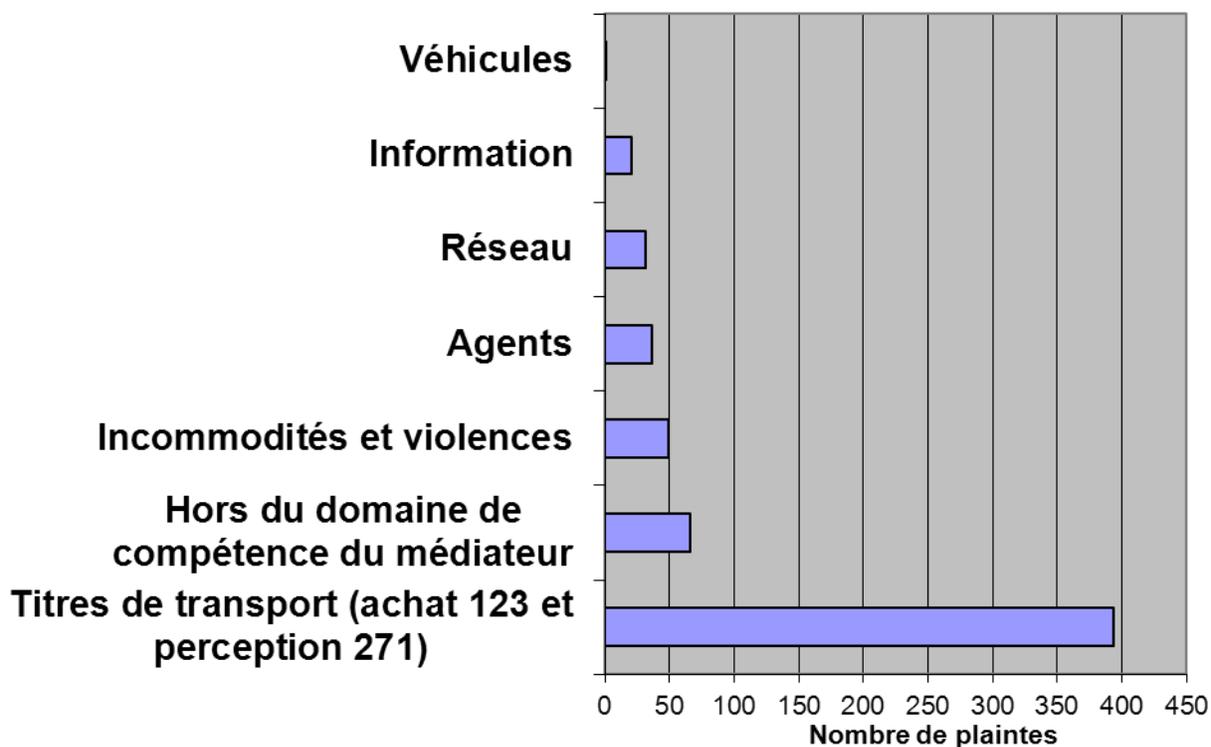
Le taux de 53 %, tout en étant bien supérieur aux taux enregistrés de 1992 à 2006 – qui oscillaient entre 5 % et 46 % – est très inférieur aux résultats de 2011 et 2012 qui étaient de 73 % et 74 %.

Nous n'avons pourtant rien changé au mode de calcul. 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.

Ce sont les motifs de plaintes qui ont changé, ainsi que nous le verrons à la page suivante.

## De quoi se plaint-on auprès du médiateur ?

|   |     |
|---|-----|
| Véhicules   | 1   |
| Information                                       | 21  |
| Réseau  | 31  |
| Agents  | 36  |
| Incommodités et violences                         | 49  |
| Hors du domaine de compétence du médiateur        | 66  |
| Titres de transport (achat 123 et perception 271) | 394 |
| Total :   | 598 |



**Les titres de transport**, y compris les incidents de perception, forment les deux tiers des plaintes. Les incidents de perception comptent à eux seuls pour 45 %.

**En dehors de la compétence du médiateur** ne se trouvent plus que 66 plaintes, à comparer aux 189 de l'année 2012.

Tous les autres motifs sont en diminution ou, au pire, constants comme c'est le cas de l'information (21 plaintes) et des véhicules (une seule plainte).

## 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.

|       | J  | F  | M  | A  | M  | J  | J  | A  | S  | O  | N  | D  | Total 2013 |  |
|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|--|
| 11100 | 0  | 0  | 2  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 2          | Bruit-vibrations-nuisances d'infrastructures         |
| 11200 | 0  | 0  | 3  | 0  | 0  | 0  | 2  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 6          | Bruit-vibrations des véhicules                       |
| 12000 | 1  | 5  | 1  | 2  | 4  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 4  | 3  | 29         | Code de la route                                     |
| 13100 | 3  | 0  | 0  | 0  | 2  | 1  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 0  | 15         | Divers   |
| 14000 | 5  | 0  | 0  | 1  | 1  | 1  | 0  | 2  | 2  | 2  | 0  | 0  | 14         | Concerne un autre médiateur                          |
| 15000 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0          | Excès de vitesse du tram                             |
| 21110 | 3  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 1  | 4  | 3  | 4  | 2  | 18         | Titre de Transport : Achat difficile / files, online |
| 21120 | 5  | 3  | 2  | 27 | 3  | 3  | 1  | 0  | 1  | 5  | 2  | 1  | 53         | Titre de Transport : Achat / réduction               |
| 21210 | 1  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 1  | 0  | 1  | 1  | 0  | 5          | TT : Rembourser un solde                             |
| 21220 | 0  | 2  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 4          | TT : Rembourser oblitérations                        |
| 21230 | 4  | 5  | 3  | 9  | 6  | 1  | 1  | 3  | 0  | 4  | 4  | 0  | 40         | TT : Rembourser / défaut                             |
| 21240 | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 2          | TT : Rembourser titre avalé                          |
| 21310 | 20 | 20 | 35 | 26 | 24 | 16 | 18 | 12 | 9  | 8  | 10 | 14 | 212        | TT : Incident / Erreur ou défaut                     |
| 21320 | 6  | 1  | 3  | 1  | 0  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 0  | 1  | 18         | TT : Incident / Perte, vol, oubli                    |
| 21330 | 1  | 3  | 5  | 3  | 4  | 6  | 2  | 4  | 3  | 7  | 4  | 0  | 42         | TT : Incident / Recouvrement                         |
| 22100 | 2  | 3  | 2  | 3  | 5  | 2  | 0  | 5  | 2  | 2  | 2  | 0  | 28         | Réseau : horaires et lignes (y compris attestations) |
| 22200 | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 3          | Réseau : arrêts                                      |
| 23100 | 1  | 0  | 0  | 0  | 2  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 4          | Agent : Ne s'est pas arrêté                          |
| 23200 | 0  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 4  | 2  | 2  | 11         | Agent : Manière de conduire (y compris gsm)          |
| 23300 | 2  | 4  | 1  | 0  | 1  | 2  | 0  | 1  | 0  | 2  | 1  | 1  | 15         | Agent : Propos malséants ou maltraitance             |
| 23400 | 2  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 2  | 0  | 0  | 0  | 6          | Agent : Portes                                       |
| 24000 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1          | Véhicules  |
| 25100 | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 0  | 6          | Incommodités, violences : Propreté et infrastruc     |
| 25200 | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 2          | Incommodités, violences : Pertes + dommages          |
| 25310 | 0  | 4  | 0  | 2  | 0  | 0  | 0  | 3  | 1  | 0  | 3  | 2  | 15         | Incommodités, violences : Chutes                     |
| 25320 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0          | Incommodités, violences : Suicides                   |
| 25400 | 0  | 1  | 1  | 1  | 0  | 0  | 1  | 0  | 1  | 1  | 0  | 0  | 6          | Incommodités, violences : Agressions                 |
| 25500 | 2  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 2  | 2  | 3  | 0  | 3  | 1  | 20         | Incommodités, violences : Autres                     |
| 26100 | 1  | 0  | 0  | 1  | 0  | 3  | 1  | 2  | 1  | 0  | 0  | 1  | 10         | Information : statique                               |
| 26200 | 0  | 1  | 0  | 0  | 1  | 0  | 3  | 1  | 3  | 2  | 0  | 0  | 11         | Information : dynamique (incidents)                  |
|       | 62 | 54 | 61 | 79 | 58 | 42 | 39 | 44 | 41 | 46 | 44 | 28 | 598        |  |

(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

03018

Monsieur P signale que le chantier d'un arrêt de tram rue de l'Étoile a sali les fenêtres d'un immeuble appartenant à sa grand-mère. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager. Le médiateur transmet au département Infrastructures de la STIB.

03056

Monsieur M fait copie de son courriel adressé à la Ville, s'opposant au permis d'urbanisme demandé par la STIB pour une antenne radio. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager. Le médiateur indique comment procéder.

### 1.1.2. Bruit et vibrations attribués aux véhicules

03006

Madame S se plaint des vibrations que subit son immeuble suite au passage des trams dans l'artère qu'elle habite.

Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager.

Alerté par le médiateur, le département Infrastructures de la STIB avise Madame S que des meulages de voies vont supprimer les irrégularités sur la table de roulement des voies et par conséquent atténuer la propagation des vibrations.

03037

Madame B se plaint du bruit provoqué par le passage des bus sur une taque dans l'artère qu'elle habite. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager.

Compte tenu du fait que le courriel de Madame B ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur l'informe qu'il en transmet copie au département Infrastructures de la STIB.

03053

Monsieur C se plaint des vibrations provoquées par le passage des trams avenue de la Chasse. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager.

Le médiateur indique à Monsieur C comment procéder.

07001

Monsieur B se plaint du bruit provoqué par des « taques » (couvercles) entre les rails du tram. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager.

Après avoir pris contact avec la déléguée aux relations publiques du département Infrastructures de la STIB, le médiateur avise Monsieur B qu'une nouvelle intervention sera programmée.

07006

Monsieur B se plaint des nuisances sonores provoquées de nuit dans son quartier par le passage du métro dans la tranchée de chemin de fer voisine. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager.

Le médiateur indique à Monsieur B comment procéder.

08005

Monsieur B signale que des travaux aux aiguillages de la STIB provoquent des nuisances pour les riverains. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager.

Le médiateur avise Monsieur B qu'il fait copie de son courriel aux départements compétents de la STIB.

## 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

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.

11043

Madame R voulait traverser dans un passage piéton où deux trams étaient arrêtés par une file de voiture. Elle exige des sanctions contre les conducteurs des deux trams.

Il ne s'agit pas d'une plainte d'un usager des services de la STIB. Dès lors, la plainte n'est pas recevable. Madame R pourra s'adresser directement à la STIB si elle le souhaite.

#### 1.2.1.2. Piétons - bus

09041

Monsieur B tient à ce que la STIB sanctionne un conducteur . Il expose qu'il a vu une dame âgée qui se trouvait à terre à proximité du bus. Il est persuadé que le bus avait heurté cette dame. Il n'a pas été témoin de cet accident mais il estime que la réaction du conducteur n'était pas appropriée. Il reproche au conducteur d'avoir éloigné les témoins et de ne pas avoir utilisé de gsm pour appeler les pompiers. Il ajoute que la dame est montée dans le bus avec le conducteur et que le bus s'est ensuite éloigné de quelques mètres. La plainte n'est pas recevable. Elle n'émane pas d'un usager et concerne le Code de la Route.

#### 1.2.1.3. Cyclistes ou deux-roues - bus

02042

La fille de Monsieur C, qui conduisait un scooter, a failli être renversée par un chauffeur de bus de la ligne 84 qui conduisait dangereusement. La plainte n'est pas recevable parce qu'il ne s'agit pas d'un usager. Le médiateur indique à Monsieur C comment procéder pour se plaindre.

## 1.2.2. Conflits avec des automobilistes

### 1.2.2.1. Collisions avec des automobiles

02017

Une compagnie d'assurance s'adresse au médiateur pour obtenir l'indemnisation de son assuré dans un dossier d'accident de la route. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route. Le médiateur informe la compagnie d'assurances qu'il transmet son courriel au service Contentieux de la STIB.

09019

Monsieur G est un dirigeant d'une entreprise proche de lignes de bus. Monsieur G note que plusieurs collisions avec des bus se sont produites à un carrefour proche du siège de l'entreprise. Le plaignant n'est pas un usager des services de la STIB et la plainte concerne le règlement sur la circulation routière. Ce sont deux causes d'irrecevabilité.

Le médiateur transmet au « Director » de la STIB ayant cette matière dans ses attributions. Monsieur G remercie.

12003

Madame P s'adresse au médiateur dans un dossier qui l'oppose à la STIB concernant un accident entre son véhicule et un autobus. La plainte n'est pas recevable du fait qu'elle concerne le Code de la Route. Le médiateur rappelle les coordonnées de la STIB et de son service de contentieux-gestion des accidents.

### 1.2.2.2. Pro Justitia dressés par des agents de la STIB dans le cadre du code de la route

01026 Monsieur A conteste une surtaxe encourue alors qu'il était mal garé sur le parking de dissuasion à la station de métro Crainhem. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route. Le médiateur indique à Monsieur A comment procéder.

04004

La voiture en stationnement de Madame S a été remorquée à l'intervention de la STIB. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la route. Le médiateur indique à Madame S comment procéder.

09033

Le véhicule de Monsieur S a été verbalisé par les agents de la STIB. La plainte n'est pas recevable. Elle n'émane pas d'un usager et concerne le Code de la Route.

Le médiateur indique à Monsieur S comment procéder.

09036

Le véhicule de Monsieur L a été verbalisé par les agents de la STIB. La plainte n'est pas recevable. Elle n'émane pas d'un usager et concerne le Code de la Route.

Le médiateur indique à Monsieur L comment procéder.

11036

Monsieur B a circulé en auto sur la bande bus. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route. Monsieur B fera connaître ses observations à la STIB par e-mail à [infractions@stib.irisnet.be](mailto:infractions@stib.irisnet.be).

11040

Monsieur B a circulé en voiture sur la bande bus. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route. Le médiateur rappelle comment faire valoir ses observations à la STIB.

12002

Madame C a circulé en voiture sur un site réservé aux bus. La plainte n'est pas recevable du fait qu'elle concerne le Code de la Route.

Le médiateur rappelle à Monsieur C comment faire valoir ses observations à [infractions@stib.irisnet.be](mailto:infractions@stib.irisnet.be).

### 1.2.2.3. Règlements communaux de stationnement

03046

Madame H se plaint que dans son quartier des emplacements de parkings riverains ont été sacrifiés pour permettre aux autobus de passer. Elle ajoute que les chauffeurs sont souvent grossiers. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route.

Le médiateur indique à Madame H comment procéder.

07011 Madame D se plaint de l'installation de parcmètres aux abords de la station de métro Heysel. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route.

Le médiateur indique à Monsieur D comment procéder.

11007

Madame D expose ses difficultés de parking aux abords de la station de métro Delta.

Étant donné que la plainte concerne le Code de la Route, elle n'est pas recevable.

Le médiateur indique comment introduire une plainte à la STIB.

#### 1.2.2.4. Conflits entre automobilistes et chauffeurs STIB

02011

Monsieur D rapporte un incident dont il a été le témoin entre un chauffeur de bus et un automobiliste. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route.

De plus, Monsieur D n'a aucun intérêt personnel. Le médiateur indique à Monsieur D comment se plaindre auprès de la STIB.

02019

Monsieur C est automobiliste. Il se plaint d'un contrôleur qui conduisait un véhicule de la STIB. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route.

Le médiateur indique à Monsieur C comment procéder.

02030

Monsieur C critique la manière de conduire d'un agent de sécurité de la STIB. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route. Le médiateur indique comment procéder.

04071

Monsieur S se plaint d'un chauffeur de bus en suite d'un conflit de circulation routière.

La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager.

Le médiateur indique à Monsieur S comment introduire une plainte à la STIB.

05024

Madame D signale que certains conducteurs de tram ne respectent pas les feux de signalisation à un carrefour du boulevard Louis Schmidt. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable.

Le médiateur rappelle que les trams ne sont pas soumis au règlement sur la circulation routière. (article 1 du « Code de la Route »).

En revanche, tous les véhicules de transport en commun obéissent à des feux conformes à l'article 62ter du règlement. Ces feux sont évidemment intégrés à la grille de feux du carrefour.

Il est sans doute utile également de se remémorer l'article 62 concernant les flèches vertes d'évacuation des carrefours.

05032

Madame S se plaint de la manière dont le chauffeur d'une voiture de service de la STIB conduit. Les plaintes concernant le Code de la Route ne sont pas recevables.

Le médiateur indique comment introduire une plainte à la STIB.

05054

Monsieur N dénonce le comportement dangereux d'un chauffeur de bus de la ligne 76 sur la route. Les plaintes concernant le Code de la Route ne sont pas recevables.

Le médiateur indique le lien « Contact » du site [www.stib.be](http://www.stib.be).

05056

Monsieur M signale qu'un chauffeur de bus a commis un excès de vitesse. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route.

Le médiateur indique le lien « Contact » du site [www.stib.be](http://www.stib.be).

06018

Monsieur B dénonce la comportement d'un chauffeur de bus sur la route. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route.

Le médiateur indique à Monsieur B comment procéder.

09001

Monsieur H critique la manière de conduire d'un chauffeur de bus. La plainte n'est pas recevable, les manquements au règlement sur la circulation routière étant exclus de la compétence du médiateur.

Le médiateur indique à Monsieur H les moyens d'introduire une plainte à la STIB.

12018

Monsieur B a eu, en tant qu'automobiliste et effectuant une manœuvre dans les voies du tram, une violente altercation avec un conducteur de tram. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code la Route.

Le médiateur indique à Monsieur B comment procéder. Pour information, le médiateur rappelle que les trams ne sont pas soumis au « Code de la Route » (article 1 du code), d'une part ; que le règlement sur la circulation routière interdit d'entraver la circulation des trams, d'autre part.

#### 1.2.2.5. Infrastructures routières

08032

Un bus a renversé un arbre. Monsieur V, qui est un riverain, souhaite que le médiateur intervienne afin de remplacer l'arbre, un Gingko biloba, à l'identique. Comme il ne s'agit pas d'une plainte d'un usager, la plainte n'est pas recevable.

Le médiateur informe Monsieur V qu'il transmet copie de son courriel au département Customer Care de la STIB.

10029

Monsieur D attire l'attention sur le problème posé par le réglage des feux de la place Vanderkindere. Le médiateur n'est pas compétent pour les plaintes liées au Code de la Route. Le médiateur n'a pas compétence. Monsieur D qu'il transmet son courriel au département Customer Care de la STIB ainsi qu'au représentant de la STIB en charge de la coordination des carrefours à feux.

## 1.3. Divers

### 1.3.1. Plaintes concernant la STIB mais hors compétence du médiateur

#### 1.3.1.1. Plaintes concernant le département des Ressources Humaines

07023

Monsieur M dénonce, une erreur d'adressage d'un e-mail du service RH de la STIB. Il avance que cette erreur enfreint la loi sur la protection de la vie privée, La plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. En effet, le médiateur ne peut traiter que les plaintes des usagers des services de la STIB.

08039

Le service des Ressources Humaines d'une société en liquidation demande un certificat pour un ancien membre du personnel de la STIB. Le médiateur traite exclusivement des plaintes des usagers. Néanmoins, le médiateur prend contact avec le département des Ressources Humaines de la STIB et ce dernier envoie le document souhaité.

09030

Monsieur D se plaint de la manière dont sa candidature a été examinée par le service de recrutement de la STIB. Pour que le médiateur puisse recevoir une plainte, il faut que le plaignant soit un usager des services de la STIB et que la plainte porte sur ces services aux usagers. Par conséquent, la plainte n'est pas recevable.

Le médiateur indique à Monsieur D comment prendre contact avec la STIB.

#### 1.3.1.2. Contestation d'une amende administrative

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

07029

Madame C demande de réexaminer le dossier de son fils qui a encouru une amende administrative pour avoir craché sur un quai de métro. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur avise Madame C que le procès-verbal constate une infraction à l'article 3, 17° de l'Arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007 relatif à certaines conditions d'exploitation des transports en commun. Cette infraction est passible d'une amende administrative.

Or, le médiateur auprès de la STIB n'est pas compétent pour les amendes administratives.

Conformément à l'Arrêté du Gouvernement du 27 juin 2013 sur la médiation auprès de la STIB, ce motif d'incompétence oblige le médiateur à clôturer le dossier de médiation.

Il ajoute que dans le cas des infractions donnant lieu à une amende administrative, la STIB transmet le procès-verbal au fonctionnaire compétent de la Région qui donne éventuellement suite au procès-verbal et qui informe le client des possibilités de recours.

### 1.3.1.3. Autres plaintes concernant la STIB et hors compétence

01013

Monsieur M se plaint des nuisances provoquées par l'arrêt du bus 71 devant son établissement. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager. Étant donné que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB.

01031

Monsieur M a été avisé par la STIB que des travaux auraient lieu dans son quartier. Ces travaux ont été brusquement interrompus sans qu'il en soit averti. Les plaintes des riverains à propos des travaux ne sont pas recevables. Le médiateur informe Monsieur M qu'il transmet son courriel au département Infrastructures de la STIB.

01045

Monsieur B se demande si le traitement de sa plainte est bien en cours. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction à la STIB depuis plus de trente jours. Renseignements pris le médiateur avise Monsieur B que la STIB n'a reçu aucune plainte de sa part.

07009

Monsieur Y se plaint de l'incidence de travaux de la STIB sur le chiffre d'affaires de son commerce. Il attribue ces travaux à la STIB alors qu'elle n'est qu'un acteur parmi d'autres et qu'elle n'est pas le maître de l'ouvrage. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager. Le médiateur indique à Monsieur Y comment introduire sa plainte à la STIB.

08027

Monsieur W émet un certain nombre de considérations sur le fonctionnement de la STIB en général. La plainte n'est pas recevable, faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur indique à Monsieur W comment procéder.

#### 1.3.4. Plaintes ne concernant pas la STIB

##### 1.3.4.1. Plaintes destinées au Service de Médiation du SPF Économie

05053

Monsieur M se plaint du service d'une compagnie d'aviation à bas prix. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur indique les coordonnées de BelMed.

06009

Madame S a un souci avec des boules de cotons achetées dans une grande surface. Comme la plainte n'est pas en relation avec les services de la STIB., elle n'est pas recevable. Le médiateur suggère à Madame S de s'adresser à la direction du magasin concerné, et ensuite, si nécessaire, au SPF Économie.

11001

Madame C se plaint du fonctionnement des taxis Collecto. Or, Collecto n'est pas un service de la STIB. La plainte n'est pas recevable. Madame C a bien fait d'écrire à Collecto et à Bruxelles-Mobilité. Madame C remercie.

##### 1.3.4.2. Divers autres motifs ne concernant pas la STIB

05010

Monsieur V contacte le médiateur concernant l'apurement d'une dette. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle ne concerne pas la STIB.

10003

En qualité de travailleur social, Monsieur B demande à pouvoir faire état du dossier d'infraction d'un de ses administrés afin de pouvoir attester de sa présence continue en Belgique depuis 2004. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Renseignements pris, le médiateur informe Monsieur B que la seule pièce au dossier date de 2003.

11012

Monsieur V est victime d'un accident. Il éprouve des difficultés à faire reconnaître que l'accident s'est produit sur le chemin du travail. Le jour de l'accident, Monsieur V a utilisé les services de la STIB et, ce faisant, il a validé sa carte MoBIB. Monsieur V voudrait avoir accès aux informations de la base de données MoBIB. Monsieur V s'adresse directement au médiateur. Dès lors, il ne s'agit pas d'une plainte recevable. Le médiateur indique comment introduire sa demande à la STIB. Il rappelle que la consultation est permise dans les limites et selon les procédures établies par la Commission de la Protection de la Vie Privée.

## 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 14 plaintes destinées à d'autres médiateurs et ombudsmans.

C'est donc une diminution de 60 plaintes par rapport aux 74 de 2012.  
Il est vraisemblable que le site [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) ait apporté à bien des citoyens l'information qui leur a permis de s'adresser directement au médiateur compétent. Le site a été rénové en cours d'année 2013.

On notera d'ailleurs que les 14 plaintes concernent toutes, à une exception près, des opérateurs de transport public.  
Sur les 14 plaintes, il y en a 10 qui concernent De Lijn et donc le Vlaamse Ombudsman, 3 pour le Médiateur des Voyageurs ferroviaires. La dernière, qui est pour le Médiateur des Assurances, faisait suite à une collision avec un tram de la STIB.

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 flamand (De Lijn)

Le Vlaamse Ombudsman est compétent pour les plaintes en deuxième ligne concernant De Lijn.

01002

Madame T critique la manière de conduire d'un conducteur de tram De Lijn. La plainte ne concerne pas la STIB. Elle n'est pas recevable.

Le médiateur suggère à Madame T d'introduire d'abord une plainte auprès de De Lijn. Ensuite, si nécessaire, Madame T pourra se tourner vers le Vlaamse Ombudsman.

01003

Madame U conteste une amende encourue à bord d'un véhicule De Lijn. La plainte n'est pas recevable.  
Le médiateur suggère à Madame T de se plaindre d'abord auprès de De Lijn et ensuite, si nécessaire, auprès de son collègue le Vlaamse Ombudsman.

01015

Madame H se plaint du déplacement d'un arrêt du « belbus » de De Lijn. La plainte n'est pas recevable.  
Le médiateur suggère à Madame H de s'adresser à De Lijn et ensuite, si nécessaire, à son collègue le Vlaamse Ombudsman.

01022

Monsieur V n'a pas eu droit aux subsides accordés par KMO portefeuille. KMO portefeuille est une initiative du Gouvernement flamand. La plainte au médiateur auprès de la STIB n'est pas recevable.

Le médiateur suggère à Monsieur V de s'adresser directement à KMO portefeuille et ensuite, si nécessaire à son collègue le Vlaamse Ombudsman

01048

Madame D se plaint de dégâts à sa voiture. Un autobus a arraché le rétroviseur gauche. L'accident s'est passé à Heverlee. La STIB n'exploite aucune ligne à Heverlee. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur suggère de s'adresser à De Lijn et ensuite, si nécessaire, à son collègue le Vlaamse Ombudsman.

06005

Madame D signale qu'un chauffeur de « De Lijn » ne s'est pas arrêté. La plainte ne concernant pas la STIB, elle n'est pas recevable.

Le médiateur conseille à Madame D de s'adresser éventuellement à son collègue le médiateur flamand, après avoir introduit sa plainte chez « De Lijn ».

08004

Monsieur V demande que l'horaire d'un bus de « De Lijn » lui soit envoyé à domicile. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur informe Monsieur V qu'il doit s'adresser à « De Lijn ».

08026

Madame L attire l'attention sur la manière de conduire d'un chauffeur de bus De Lijn.

La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur conseille à Madame L de s'adresser à son collègue, le Vlaamse Ombudsman.

09007

Madame D se plaint du comportement d'un chauffeur de bus De Lijn. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur conseille à Madame D de se plaindre d'abord chez De Lijn et ensuite, si nécessaire, auprès de son collègue le Vlaamse Ombudsman. Il fournit les coordonnées.

09016

Un chauffeur De Lijn a refusé que le fils de Madame D monte à bord. La plainte n'est pas recevable.

Madame D devra s'adresser à De Lijn et ensuite, si nécessaire, à son collègue le Vlaamse Ombudsman.

#### 1.4.2. Médiateur des Voyageurs ferroviaires

04047

Madame B a un souci avec la SNCB. Sa plainte n'est pas recevable.

Le médiateur l'informe qu'il transmet sa plainte par courriel à son collègue, le Médiateur des Voyageurs ferroviaires.

10027

Madame V n'arrive pas à renouveler son abonnement « famille nombreuse » de la SNCB. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur conseille à Madame V de s'adresser directement au convoi et, si nécessaire, à son collègue le médiateur des voyageurs ferroviaires.

10028

Madame P a rencontré des soucis lors de l'achat d'un abonnement combiné SNCB/De Lijn. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur fournit un certain nombre d'explications à Madame P. Il suggère de s'adresser directement à la SNCB et, ensuite si nécessaire, à son collègue le médiateur des voyageurs ferroviaires.

### 1.4.3. Médiateur des Assurances

05033

Monsieur O a été avisé par la STIB que l'assureur refusait d'intervenir suite à une collision avec un tram.

Les plaintes concernant le Code de la Route ne sont pas recevables.

Le médiateur conseille à Monsieur O de s'adresser à sa collègue l'Ombudsman des Assurances.

## **2. Concerne les services de la STIB**

### **2.1. Titres de transport**

#### 2.1.1. Acquisition

##### 2.1.1.1. Difficulté d'acquies un titre

01011

Madame P n'a pas obtenu le reçu – nécessaire au remboursement par son employeur – lors de l'achat de carte à une borne Go. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Madame P s'adressera au département Customer Care.

01028

Madame D a eu un souci avec l'activation de son abonnement annuel payé fin 2012.

Pour circuler le 4 janvier 2013, elle a acheté un ticket d'un voyage, alors que l'abonnement aurait dû être disponible. La STIB a refusé de rembourser le ticket. La plainte est recevable.

Vérification faite auprès du département des ventes en ligne, l'abonnement était disponible le 4 janvier et il prenait cours le même jour. Pourtant, Madame D n'a pu utiliser son abonnement qu'à partir du 6 janvier.

Le département Customer Care prendra contact avec Madame D.

01047

Monsieur L, qui est handicapé, souhaiterait pouvoir renouveler son abonnement BIM/OMNIO par la poste. Sa plainte est recevable.

Le médiateur confirme que la STIB ne délivre les abonnements BIM/OMNIO que dans ses six agences commerciales qu'elle dénomme Bootik. Ce choix résulte du constat qu'il serait plus coûteux pour la STIB de traiter par la poste qu'en Bootik et de l'obligation, pour la STIB, de veiller à son budget. La STIB ne doit pas seulement développer ses sources de revenu. Elle doit aussi comprimer ses dépenses.

**Remarque.** Il n'en est pas moins regrettable que les choix budgétaires amènent à imposer un déplacement à une personne handicapée alors qu'il est désormais possible de faire presque tous ses achats par l'internet et de les faire livrer à domicile.

05042

Monsieur et Madame H, détenteurs de la carte MoBIB 65+, expliquent les difficultés qu'ils ont rencontrées pour changer leur carte 65+. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur reconnaît que les démarches ne sont pas faciles. Il est d'ailleurs impossible d'évaluer le nombre de personnes qui ont réussi à charger elles-même leur carte 65+, tant il est vrai que beaucoup ont confié cette tâche à un proche.

Il poursuit en informant Monsieur et Madame H que le « ticket-préjudice » devrait leur permettre d'obtenir le remboursement de ce qu'ils auraient éventuellement payé sans contrepartie.

08042

Monsieur T rencontre des difficultés pour renouveler l'abonnement d'un de ses employés. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Cependant, le médiateur avise Monsieur T que la STIB mettra tout en œuvre pour lui donner satisfaction avant l'expiration de l'abonnement.

Les délais de médiation étant beaucoup plus longs il ne peut pas l'aider à ce stade dans le cadre de son mandat.

Le service B2B (Business to Business) de la STIB prend utilement contact avec Monsieur T.

09008

Monsieur M a acheté en Bootik un abonnement MTB scolaire pour sa fille.

L'école qu'elle fréquente se trouve sur le trajet du 136 à Dilbeek mais en dehors de la zone MTB. Chaque trajet coûte un euro supplémentaire, correspondant à une section De Lijn .

La plainte est recevable.

Le médiateur relève qu'une partie de la ligne De Lijn 136 se trouve en dehors non seulement de la zone MTB mais encore du plan du réseau de la STIB. Pour information, la ligne De Lijn 129 – dont il n'était pas question dans la plainte – suit le même trajet que la 136 jusqu'à l'arrêt Station (Dilbeek). Monsieur M n'indiquant pas où se trouve l'école en question, il est difficile de lui établir le meilleur itinéraire.

Certes, le vendeur a l'obligation d'informer le client mais il ne peut le faire que dans la limite des informations qui lui sont fournies.

Par ailleurs, rien n'oblige à reprendre la chose vendue, à moins que le contrat en dispose autrement.

Si Monsieur M n'a pas besoin de l'abonnement MTB – payé 160 euros – mais d'un abonnement De Lijn (182 euros), le médiateur propose deux solutions :

Si la jeune fille n'utilise plus la STIB que très occasionnellement et que ses déplacements STIB ne justifient pas d'être titulaire d'un abonnement STIB, le mieux est de renoncer à cet abonnement MTB avant que le premier mois d'utilisation soit écoulé. En effet, outre que la STIB retient 10 euros de frais administratifs, la règle veut que tout mois entamé soit retenu au prorata d'un abonnement mensuel au prix plein (54 euros pour un mensuel MTB). Dans ce cas Monsieur M obtiendrait un remboursement de 96 euros, c'est-à-dire 160 moins 64,

Dans l'hypothèse où la jeune-fille utilise la STIB mais sans avoir besoin du supplément MTB, la STIB ne remboursera pas la différence de 40 euros (entre les 160 euros payés et les 120 d'un abonnement sans supplément MTB). Cependant, la STIB accepterait d'annuler le supplément de 40 euros à condition qu'il soit remplacé par des contrats pour un montant au moins équivalent, par exemple 4 x 10 voyages MoBIB qui valent donc 48 euros. Donc, moyennant 8 euros, la demoiselle disposerait de son abonnement STIB et de 40 voyages. Elle pourrait oblitérer ces voyages pour d'autres personnes qui voyagent avec elle ou, encore, pour elle-même après le terme de validité de son abonnement annuel.

Considérant qu'il n'est malheureusement pas possible de faire d'autres propositions qui soient compatibles avec les règles qui s'appliquent aux contrats avec la STIB, et compte tenu de l'urgence – tout mois entamé étant décompté – le médiateur laisse le choix entre ces deux propositions à Monsieur M et il clôture le dossier de médiation.

Monsieur M informe le médiateur qu'il choisira la première proposition.

09014

Le fils de Monsieur D est titulaire d'un abonnement combiné « scolaire + MTB » acheté par erreur. En effet, il n'a pas l'usage du supplément MTB.

Monsieur D a payé 160 euros pour cet abonnement combiné. Il souhaite remplacer l'abonnement combiné par un abonnement sans le supplément MTB et obtenir le remboursement de la différence de 40 euros.

Ses démarches au Kiosk Saint-Guidon, à la Bootik Gare de l'Ouest et au Contact Centre ne lui ont pas permis d'obtenir l'échange du titre de transport.

La plainte est recevable.

Le médiateur informe Monsieur D que rien n'oblige à rembourser ou à échanger la chose vendue, à moins que le contrat en dispose autrement.

Cependant, la STIB consent aux échanges de titre – ou à leur remboursement – mais le remboursement n'est jamais total.

La règle est de retenir, outre 10 euros de frais administratifs, un montant égal au tarif de l'abonnement mensuel – soit 54 euros – pour chaque mois entamé.

En l'occurrence, cette règle conduit à retenir 64 euros (54 + 10) du remboursement de 160 euros.

Pour remplacer l'abonnement « scolaire + MTB » par l'abonnement « scolaire » de 120 euros, Monsieur D devrait donc déboursier 24 euros au lieu d'en recevoir 40.

Il est donc normal que les interlocuteurs de Monsieur D, qui doivent appliquer les règles, aient refusé cette opération.

Toutefois, le médiateur a contacté le département Customer Care de la STIB afin de discuter de la possibilité d'un geste commercial.

La STIB pourrait par exemple prendre en compte que le changement de tarif du 1er février 2013, étant assorti de la disparition du subside de 50 % par la Communauté française (Fédération Wallonie-Bruxelles), aura conduit à quelque confusion.

Pour mémoire, l'abonnement « scolaire + MTB » était au tarif de 244 euros jusqu'au 31 janvier 2013 pour 160 euros depuis le 1er février. Mais la ristourne de 50 % était faite dès l'achat de sorte que les étudiants « Communauté française » ne payaient que 122 euros.

De plus, la STIB pourrait également prendre en compte que l'achat est très récent, ne datant que de 2 jours, ce qui fait apparaître le montant de 54 euros (abonnement mensuel) comme disproportionné.

Dès lors, il se peut que la STIB puisse accepter, très exceptionnellement, de s'en tenir aux frais administratifs de 10 euros et de ne pas déduire le montant de 54 euros.

C'est la proposition du médiateur.

Une décision rapide s'impose si l'on ne veut pas ôter toute valeur à l'argument que l'abonnement aura été acheté depuis peu au moment de son échange éventuel.

Le plaignant marque son accord sur la proposition du médiateur.

La STIB, après quinze jours de réflexion, finit par écrire au plaignant en faisant fi de la proposition du médiateur. La STIB laisse le « choix » entre deux formules. Soit annuler l'abonnement en déduisant les frais administratifs et les mois entamés (contrairement à la proposition du médiateur et sachant que, du fait de la STIB, un deuxième mois est entamé entre-temps) ; soit un « remplacement de titre » par un achat plus cher que le titre auquel le plaignant renoncerait. La STIB s'autorise à ajouter qu'elle ne peut pas tenir compte de la méconnaissance de la formule MTB puisque le fils de Monsieur D « profitait » de cette formule l'année précédente.

Le plaignant décide évidemment de s'en tenir là et manifeste, à juste titre, son mécontentement.

**Remarque.** Dans cette affaire, non seulement la STIB n'a écouté ni le client ni le médiateur, mais encore son représentant s'est permis d'exprimer des considérations qu'il aurait mieux fait de garder pour lui.

09031

Monsieur V signale une erreur concernant la date de prise d'effet de l'abonnement scolaire de son second enfant. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB depuis trente jours. Le médiateur avise Monsieur V qu'il transmet au département Customer Care de la STIB.

La STIB laissera le choix à Monsieur V : soit se rendre dans une Bootik pour faire rectifier le document, soit demander 5 cartes d'un jour pour couvrir la période litigieuse.

09037

Monsieur N s'inquiète de la durée de validité de son abonnement mensuel. Il a l'impression que souvent il ne couvre que 29 jours. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Monsieur N comment procéder et le rassure déjà. Si son titre débute le 30 du mois pour se terminer le 29 du mois suivant. Il couvre bien trente jours.

**Remarque.** Les abonnements « mensuels » ont une durée variable, puisqu'ils valent de date à date, par exemple du 15 au 14, et que les mois sont eux-mêmes variables.

10023

Madame V s'insurge contre la prochaine augmentation des tarifs prévue à la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur informe Madame V qu'il est disposé à transmettre sa plainte moyennant autorisation et lui indique également comment procéder.

10031

Madame M demande de transférer sur sa carte MoBIB les 20 voyages qu'elle a chargés par erreur sur la carte de sa fille. Compte tenu des démarches antérieures auprès de la STIB, la plainte est recevable.

Le département Customer Care avise Madame M que le transfert entre cartes MoBIB ne se fait pas et il lui suggère d'utiliser ces voyages lors de trajets qu'elle serait amenée à effectuer avec sa fille.

10041

Madame K a acheté un abonnement scolaire MTB pour sa fille. Un contrôleur de la SNCB a constaté que la jeune-fille voyageait en dehors de la zone MTB. En suite de cet incident, Madame K a acheté un abonnement SNCB. Sa fille n'a plus besoin d'un abonnement STIB. Elle en possédait un l'année précédente mais elle a changé d'école.

Madame K estime qu'elle a été induite en erreur au moment de l'achat de l'abonnement scolaire MTB, parce que – selon ses mots – la STIB lui avait adressée une lettre de « démarchage » lui vantant l'abonnement scolaire MTB. Elle en demande le remboursement, soit 160 euros. La plainte est recevable. La STIB a répondu qu'elle n'avait pas manqué d'informer sur les limites de la zone MTB. La STIB, dans sa réponse, demande une copie de la lettre qui aurait induit Madame K en erreur. Madame K fait parvenir non seulement cette lettre mais encore la copie de la lettre qui accompagnait le "ticket SNCB". Ce « ticket SNCB » accompagne l'abonnement MTB. Madame K ajoute que la lettre, qu'elle appelle « de démarchage », portait les sigles combinés de la STIB et de la SNCB et que cela a contribué à l'induire en erreur au point de payer « les yeux fermés ». Madame K ajoute que la STIB aurait dû savoir que, habitant Hoeilaart, sa fille n'avait pas besoin d'un abonnement MTB. Selon Madame K, la STIB n'aurait pas dû proposer d'abonnement MTB à une habitante de Hoeilaart.

La STIB répond en rappelant que ses courriers indiquaient les moyens de se renseigner et qu'un client peut parfaitement résider à Hoeilaart et avoir l'usage d'un abonnement MTB.

La STIB propose de rembourser selon les règles, soit 42 euros au lieu des 160 que Madame K exige.

La STIB déduit les 2 mois entamés, comptés au tarif de l'abonnement mensuel à 54 euros, et 10 euros de frais administratifs.

Madame K se plaint auprès du médiateur. Accessoirement, Madame K regrette que la lettre « de démarchage » soit en néerlandais. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que rien n'oblige à rembourser la chose vendue, à moins d'avoir failli à son devoir d'information.

En ce qui concerne le choix de la langue des échanges avec une personne physique, la STIB se réfère au premier contact. Cependant, à défaut de déclaration, la STIB est tenue d'utiliser la langue de la Région. Ensuite, à tout moment, le client peut changer son choix de langue. C'est ainsi que la STIB a changé de langue dès que Madame K s'est adressée à elle en français.

Pour ce qui est de la limite géographique de validité de l'abonnement, l'expression "MTB-zone" ne prête guère à ambiguïté. Il s'agit bien d'une zone et certainement pas d'un abonnement SNCB pour toute la Belgique. En résumé, avoir payé "les yeux fermés" n'autorise pas à mettre en cause la responsabilité de la STIB. Par conséquent, la plainte auprès du médiateur n'est pas fondée.

Toutefois, la STIB rembourserait 42 euros compte tenu des deux mois entamés. Cette opération ne peut se faire qu'en se rendant dans l'une des six Bootiks.

Madame K fait part de son mécontentement.

11003

Madame T a acheté un abonnement MTB pour son fils. Le supplément MTB de 40 euros devait lui permettre de se rendre à une activité sportive à Grimbergen. Le Contact Centre de la STIB lui a confirmé au téléphone, sur la base du plan du réseau de la STIB, que la zone MTB s'étendait au moins jusqu'à l'arrêt « suivant Spaanse Linde ».

Le conducteur du bus De Lijn a constaté que l'enfant de Madame T utilisait l'abonnement en dehors de la zone MTB. Elle a dû acheter un abonnement De Lijn Buzzy Pazz, soit 182 euros selon le tarif en vigueur depuis le 1er juin 2013.

Madame T estime que la STIB a manqué à son devoir d'informer et réclame le remboursement des 40 euros correspondant au supplément MTB. La STIB a refusé le remboursement. La plainte est recevable. Le médiateur constate que la STIB publie une information claire sur les limites de la zone MTB.

Notamment, sur le site [www.stib.be](http://www.stib.be), nous lisons que, pour ce qui est du réseau De Lijn, l'abonnement scolaire MTB est valable dans les dix-neuf communes de la Région de Bruxelles-Capitale et jusqu'à quelques arrêts sur Diegem, Dilbeek, ..., soit une liste où Grimbergen ne se trouve pas. Le texte renvoie au plan du réseau pour les limites exactes. Il se trouve que la carte du réseau ne s'étend pas aussi loin. Pour Grimbergen, elle s'arrête au Ring et il en est de même de la zone MTB. C'est aussi vrai de l'ancienne carte que de la nouvelle qui vient d'être mise en ligne. Dès lors, sur la carte du réseau STIB, on ne trouve ni Spaanse Linde à Grimbergen ni, a fortiori, l'arrêt Stelplaats qui le suit. Par ailleurs, interrogés à brûle-pourpoint, tous les agents présents au Contact Centre ont immédiatement répondu que Grimbergen était en dehors de la zone MTB. En revanche, il ne manque pas de toponymes à Bruxelles ou « Linde » ou « Tilleul » intervient. Nous trouvons notamment Dikke Linde (Gros Tilleul), De Linde (place De Linde à Anderlecht) ou encore Trois Tilleuls (Drie Linden) à Watermael-Boitsfort. Néanmoins, si la question a été correctement posée, il n'est pas possible de confondre avec Spaanse Linde à Grimbergen.

Dès lors, force est de constater que la STIB n'a pas manqué à son devoir d'informer sur les limites de la zone MTB. Par conséquent, la plainte n'est pas fondée.

Le médiateur clôture le dossier.

11024

Madame R demande le remboursement d'un abonnement mensuel qui lui a été délivré par une borne GO. Madame R voulait un abonnement scolaire annuel à prix réduit. Madame R attribue l'erreur à un dysfonctionnement de l'automate de vente Go. De plus, Madame R fait état d'une information erronée donnée par la STIB au téléphone. Madame R expose qu'elle a sélectionné « abonnement STIB » et que l'automate a proposé la date de début de validité qui était la date du jour de la transaction. Elle est certaine que l'appareil ne lui a pas proposé de choisir entre un abonnement annuel et un abonnement mensuel. La plainte est recevable.

Le médiateur reconstitue la séquence du fonctionnement d'un appareil Go. La transaction se fait en deux étapes qui offrent chaque fois la possibilité de valider un choix ou de le modifier ou encore de revenir à l'état précédent.

La première étape conduit à sélectionner le produit parmi les abonnements « STIB », les abonnements « scolaires » (distincts des abonnements « STIB »), etc.

Si on choisit l'abonnement « STIB », l'option distingue « annuels » et « mensuels ».

Ensuite, le choix de la date de début de validité s'affiche.

Le logiciel propose toujours une option par défaut, qui est généralement l'option la plus demandée.

Madame R a sélectionné « abonnement STIB » au lieu de l'abonnement « scolaire ».

Elle a ensuite sélectionné l'abonnement « mensuel » en ignorant l'abonnement « annuel » également offert.

Ensuite, elle a validé la date de début par défaut.

Finalement, elle a validé le récapitulatif de sa sélection.

La deuxième étape est celle du paiement. L'écran affiche ce qu'on achète et à quel prix.

Là encore, la possibilité existe d'interrompre la transaction au lieu de valider le paiement.

Le dysfonctionnement logiciel d'un appareil Go isolé est à exclure, il s'agit du même logiciel partout et que c'est le serveur qui le gère.

Dès lors, sachant que le client est dûment informé à chaque étape de la transaction et que celle-ci dépend de ses choix, la plainte n'est pas fondée.

En ce qui concerne l'éventualité d'un geste commercial, rien n'oblige a priori le vendeur à échanger, reprendre ou rembourser la chose vendue. Cette position se fonde sur la législation des pratiques du commerce et de la défense des consommateurs ainsi que, plus généralement, sur le Code Civil.

Cependant, la STIB accepte de rembourser les abonnements annuels en déduisant les mois entamés (au tarif de l'abonnement mensuel) et des frais administratifs.

La STIB ne rembourse pas les abonnements mensuels. Elle ne remplace pas non plus un abonnement mensuel par un abonnement annuel couvrant la période de cet abonnement mensuel. Elle a donné des instructions à son personnel dans ce sens.

Compte tenu du refus de la STIB, le médiateur suggère à Madame R d'utiliser l'abonnement mensuel qu'elle a acheté. Madame R signale que cette solution ne lui convient pas, étant donné que son fils est malade et qu'il le sera jusqu'à la fin du mois.

12001

Madame H habite en Région Wallonne et ses enfants utilisent les TEC pour se rendre à l'école. Au lieu d'acheter des abonnements scolaires des TEC, Madame H a acheté des abonnements MTB par l'intermédiaire de la vente en ligne de la STIB. Un contrôleur des TEC a constaté que les enfants circulaient sur une ligne TEC avec des abonnements MTB en dehors de la zone MTB. En tenant compte des surtaxes et des abonnements TEC qu'il lui faudra acheter, Madame H aura déboursé plus de 600 euros. Madame H demande si la STIB pourrait l'aider. La STIB a refusé d'intervenir. La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur observe que la STIB doit se protéger des annulations que des clients feraient pour la seule raison qu'ils auraient changé d'avis. Cependant, dans ce dossier, le médiateur constate une disproportion entre ce but et les moyens, dès lors que ceux-ci ont conduit la cliente à une dépense de plus de 600 euros pour, finalement, l'achat de deux abonnements scolaires TEC. Or, la STIB, en tant qu'association de droit public, doit avoir égard au principe de proportionnalité.

Le médiateur propose que la STIB rembourse les deux abonnements scolaires MTB inutiles, déduction faite des frais administratifs de deux fois 10 euros. Cette proposition ne vaut qu'à la condition que les abonnements n'aient pas été utilisés.

12019

Monsieur D est abonné. Son abonnement est valable jusqu'en février. Il a tenté, sans succès, de renouveler son abonnement annuel à la mi-décembre. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur rappelle comment introduire une plainte à la STIB.

Cependant, le médiateur informe Monsieur D que, depuis deux jours, les abonnements de février peuvent être obtenus au tarif qui entre en vigueur le 1er février 2014.

**Remarque.** Chaque année, au moment de l'annonce des changements de tarif, des clients cherchent à acquérir d'avance des abonnements à l'ancien prix. La STIB ne peut pas leur donner satisfaction. Certes, les abonnements peuvent s'acheter à l'avance, pour le mois en cours et les deux mois qui suivent, mais la STIB ne peut pas les vendre à l'ancien tarif.

La STIB ne peut pas non plus les vendre au nouveau tarif s'il n'est pas officiel.

Pour éviter cela, il faudrait que l'arrêté du Gouvernement, fixant les tarifs, soit promulgué – et pas seulement signé – avant la fin du mois de novembre. Sinon, la STIB doit se résoudre, ainsi qu'elle le fait, à ne pas vendre à l'avance pour le mois de février aussi longtemps que les nouveaux tarifs ne sont pas officiels.

### 2.1.1.2. Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel

01005

Monsieur B s'étonne de ne pas pouvoir payer les transports en commun au moyen d'eco-chèques. Il avance que la loi oblige la STIB à les accepter. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur indique à Monsieur B comment introduire sa plainte à la STIB.

En même temps, le médiateur détrompe déjà Monsieur B. Les éco-chèques ne peuvent pas être utilisés pour d'autres produits que ceux de la liste limitative – liée à la « promotion de la mobilité durable » – publiée notamment sur le site [www.belgium.be](http://www.belgium.be) auquel Monsieur B se réfère. De plus, rien n'oblige les commerçants à accepter les éco-chèques pour ces produits.

01010

Monsieur J vient d'obtenir sa carte MoBIB 65 + et il s'interroge sur la validité de celle-ci sur les réseaux TEC et De Lijn. Ce n'est pas une plainte recevable car Monsieur J ne s'est pas encore adressé à la STIB.

Le médiateur indique à Monsieur J comment entrer en contact avec la STIB. Le médiateur informe Monsieur J que, actuellement l'abonnement 65 + est aussi valable sur l'ensemble des réseaux TEC et De Lijn. À partir du 1er mai 2013, une cotisation de solidarité de 60 euros lui sera demandée par la STIB. De son côté, TEC a annoncé que, à partir du 1er juillet 2013, la participation annuelle pour obtenir l'abonnement Horizon + sera de 36 euros. De Lijn a prolongé la validité des Omnipas 65+ au-delà du 31 décembre 2012 sans préciser de nouvelle limite. Les abonnements 65+, Horizon+ et Omnipas 65+ restent valables sur les trois réseaux.

**Remarque.** Il est dommage que l'annonce d'un tarif ne s'accompagne pas de celle des modalités d'application. Les clients s'inquiètent à juste titre de l'incertitude dans laquelle on les place. C'est d'autant plus vrai lorsque le changement touche des personnes âgées.

01017

Monsieur C a assisté à un concert. Il a acheté le ticket de concert par l'internet. Le document imprimé s'échangeait à l'entrée de la salle contre le ticket d'entrée.

Monsieur C a constaté qu'il n'avait pas reçu de numéro de « voucher » (bon à valoir) qui lui aurait permis d'obtenir un ticket de tram gratuit. D'autres spectateurs avaient, eux, reçu un tel numéro.

Il y a plus d'un mois que Monsieur C s'est plaint à la STIB. La plainte auprès du médiateur est recevable. Le médiateur fait en sorte que la STIB réponde.

La STIB observe qu'elle n'a pas de relation commerciale avec l'organisme qui a vendu le ticket à Monsieur C, au contraire des contrats qu'elle peut avoir avec d'autres vendeurs.

Néanmoins, la STIB propose le geste commercial de faire parvenir un ticket aller-retour.

Monsieur C n'accepte pas. Il exige 24 euros pour le dédommager lui et cinq compagnons.

La STIB s'en tient à sa proposition initiale d'un titre aller-retour à titre commercial.

Il y a lieu d'observer que, en général, les salles de spectacle ne vendent pas directement au spectateur.

Elles se bornent à louer à des organisateurs. Ceux-ci laissent à d'autres encore le soin de vendre les places. La STIB n'est pas en mesure de contrôler l'ensemble de ces circuits de vente. En revanche, rien n'interdit à la STIB de contracter avec l'un ou l'autre de ces commerçants.

01019 ( suite de 201210015)

La maman de Monsieur V avait payé l'abonnement scolaire de son fils au prix plein de 487 euros au lieu de 204. Elle réclamait le remboursement de la différence. Le département Customer Care de la STIB lui avait conseillé d'acheter un abonnement scolaire en même temps qu'il promettait de lui rembourser 487 euros. En janvier 2013, soit après plus de deux mois, elle signale au service de médiation qu'elle est toujours dans l'attente du remboursement. Cette nouvelle plainte est recevable.

Le médiateur prend contact avec le Directeur des Ventes. Celui-ci marque son accord pour couper court aux procédures qui s'éternisent. Le médiateur, fort de cet accord, transmet la plainte au département Customer Care pour suite urgente.

Madame W remercie.

02002

La STIB n'a pas accepté les documents fournis par Monsieur N pour renouveler son abonnement scolaire. Il s'avère que les documents de Monsieur N étaient corrects et que le préposé s'est trompé.

Cette erreur de la STIB a conduit Monsieur N à acheter son abonnement dans la nouvelle période tarifaire commençant le 1er février. Il est le premier des enfants de la famille à acquérir un abonnement dans la période tarifaire. Au nouveau tarif, il a déboursé 120 euros. Si Monsieur N avait pu acquérir son abonnement avant le 1er février, cet abonnement serait le deuxième de la famille nombreuse, après celui de sa sœur, et Monsieur N n'aurait déboursé que 61 euros au lieu de 120.

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

Néanmoins, le médiateur prend contact avec le département Customer Care.

Monsieur N adresse un mail de remerciements au médiateur pour l'informer que le département Customer Care procédera à un remplacement de titre assorti d'un remboursement.

02037

Les époux V n'ont pas reçu les cartes 65+ qu'ils ont commandées et payées à la STIB.

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

Le médiateur informe Monsieur et Madame V que la STIB a bien reçu les deux paiements de 5 euros mais pas les formulaires de commande. Le service Customer Care de la STIB se charge de les leur renvoyer.

03055

Monsieur S désire savoir s'il peut bénéficier du tarif social pour circuler sur le réseau de la STIB. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe cependant Monsieur S que le tarif social BIM-OMNIO, qui s'obtient auprès des organismes mutualistes, est soumis à des conditions de revenus.

Il mentionne également l'abonnement « S » à l'intervention des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale.

04002

Madame V demande des éclaircissements concernant la carte MoBIB 65+. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur lui indique comment procéder. Le médiateur fournit un certain nombre de renseignements à Madame V et insiste sur le fait qu'il y a bien lieu de faire la différence entre la carte proprement dite, qui coûte 5 euros, et le contrat qui coûte 60 euros à partir du 1er mai 2013. Il ajoute que ce type d'abonnement est gratuit pour les bénéficiaires du statut BIM-OMNIO.

04005

Monsieur J a entendu à la radio que le fait de devoir payer 60 euros pour l'abonnement 65+ serait une rupture de contrat. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Sans anticiper la réponse à une plainte recevable, le médiateur souligne qu'il y a deux contrats.

Le premier porte sur la carte MoBIB, qui reste la propriété de la STIB et pour laquelle le titulaire paie un droit d'usage de 5 euros pour 5 ans.

Le second porte sur l'abonnement 65+ qui est gratuit jusqu'au 30 avril 2013.

La représentante de la STIB a rappelé sur les ondes que, jusqu'ici, la STIB renouvelait chaque année le contrat 65+ gratuit. C'est ce contrat qui cesse d'être gratuit.

Le médiateur rappelle que, à défaut d'abonnement, il reste possible de charger des voyages MoBIB sur la carte. Le choix dépend du nombre de voyages que l'on envisage de faire en un an.

04020

En raison de son état de santé, Madame C demande d'être dispensée du paiement des 60 euros pour disposer de l'abonnement 65+. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Madame C comment procéder et lui fournit déjà un certain nombre de renseignements.

Le tarif des abonnements 65+ entre en vigueur le 1er mai 2013 en vertu de l'Arrêté du Gouvernement du 20 décembre 2012. Selon ce tarif, les abonnements 65+ « BIM » (pour les bénéficiaires de l'intervention majorée BIM-OMNIO) restent gratuits. Il en est de même des abonnements « S » à l'intervention des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale. Il n'y a pas d'autre dérogation.

04023

Monsieur B, qui est néerlandophone, a reçu un courrier de la STIB concernant les abonnements « 65 » + en français. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Compte tenu que son courriel ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur avise Monsieur B qu'il transmet au département Customer Care de la STIB et que celui-ci fera parvenir les documents en néerlandais.

04042

Madame H demande si les personnes qui disposent d'une carte gratuite pour raison patriotique doivent également s'acquitter de 60 euros pour la carte MoBIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Renseignements pris auprès du département Customer Care de la STIB, le médiateur informe Madame H que l'abonnement 65+ reste gratuit après le 1er mai 2013 pour les titulaires de la carte SNCB de réduction pour motif patriotique. Il faut cependant le renouveler et il est désormais annuel.

04055

Monsieur D n'arrive à renouveler ni son abonnement 65+, ni celui de son épouse via Bootik Online. Sa plainte est recevable.

Après vérification Bootik Online confirme que le login de Monsieur D n'ouvre pas la connexion. Dès que l'incident sera réglé par le département informatique, un nouveau login sera communiqué à Monsieur D. En revanche le login de son épouse ouvre la connexion.

04058

Madame B est titulaire d'un abonnement MoBIB 65+. Elle estime que la carte est valable jusqu'en 2016. Elle considère le fait de devoir payer 60 euros comme une rupture de contrat unilatérale. La plainte est recevable.

Dans un premier temps, le médiateur avise Madame B qu'il invite la STIB à l'informer des dispositions législatives qui motivent sa décision.

La STIB fournit les compléments d'information que le médiateur lui demandait.

Le médiateur constate que la STIB n'a pas modifié le contrat concernant la carte MoBIB.

En revanche, elle a mis fin unilatéralement au contrat d'abonnement gratuit.

La STIB avait non seulement le droit de mettre fin unilatéralement au contrat d'abonnement gratuit, mais elle en avait également l'obligation en vertu de l'Arrêté du Gouvernement du 20 décembre 2012 – qui s'impose aussi bien à la STIB qu'à ses clients – et qui met fin à la gratuité à partir du 1er mai 2013.

Le médiateur avise Madame B qu'il est difficile de contester ce droit de modification unilatérale. Il s'agit d'un contrat administratif soumis au principe général de mutabilité parce qu'il est conclu avec la STIB qui est une société anonyme de droit public et qu'il vise le service public.

Dans le cas contraire, la STIB ne manquerait pas de se référer à un arrêt du Conseil d'État du 31 mars 1950 et à l'arrêt plus récent de la Cour de Cassation du 4 décembre 2000.

Lorsque la relation juridique concerne un service public, elle est de nature réglementaire et non contractuelle et est régie par un règlement de droit public.

Le médiateur conclut que, bien qu'il soit parfaitement regrettable de devoir renoncer à l'avantage de la gratuité, la plainte auprès du médiateur n'en est pas moins non fondée.

04072

En qualité de représentant d'une association dans une commune du Brabant flamand, Monsieur C signale que ses membres reçoivent en français les lettres circulaires concernant les 65 +. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB.

04076

Monsieur D demande le remboursement des 60 euros qu'il vient de payer pour sa MoBIB 65+. Il quitte Bruxelles. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB en insistant sur le fait que Monsieur D a demandé le remboursement de la carte avant de commencer à s'en servir.

La STIB rembourse en retenant néanmoins 10 euros de frais administratifs.

05003

Monsieur K demande le remboursement d'une partie de l'abonnement de son troisième enfant.

Cet abonnement lui a été facturé trop cher. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que Monsieur K avait introduit une plainte à la STIB sans tarder, que la STIB lui avait répondu après plus de trois mois et que Monsieur K avait accompli les démarches que la STIB lui imposait.

Cependant, la STIB persiste à refuser le remboursement au motif qu'il y aurait « prescription » et que les tarifs ont changé entre-temps.

Le médiateur observe que la prescription en matière de litige à la consommation est de cinq ans, d'une part ; que Monsieur K a réclamé son dû sans tarder, d'autre part. De plus, les tarifs avaient changé une première fois pendant la période où la STIB avait tardé à répondre.

Finalement, plus de trois mois après la plainte auprès du médiateur, et après plusieurs rappels, la STIB rembourse.

**Remarque.** C'est encore un cas, parmi tant d'autres, de remboursement tardif. Dans un premier temps, la STIB tarde à répondre ; ensuite elle refuse pour des motifs – « prescription » et changement de tarif – qui n'en sont pas. Puis, sur intervention du médiateur, elle accepte de rembourser. Mais il se passe encore trois mois avant que ce remboursement ait lieu.

05055

Monsieur W s'étonne des renseignements qu'il a reçu à la Bootik Anspach concernant la prime Bruxell'Air.

Les personnes de plus de 85 ans n'auraient pas droit à la prime. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur confirme que les personnes de plus de 85 ans ont droit à la prime Bruxell'Air dans les mêmes conditions que les autres.

06007

Monsieur H est mécontent de devoir déboursier 60 euros pour l'abonnement 65+. La réponse de la STIB ne le satisfait pas. Monsieur H introduit une nouvelle plainte auprès du médiateur et il complète sa nouvelle plainte par des lettres complémentaires faisant état de griefs divers. La nouvelle plainte est recevable. Les griefs de Monsieur H se laissent regrouper en deux catégories, selon qu'ils concernent directement la suppression de la gratuité des abonnements 65+ ou qu'il s'agisse de critiques concernant le fonctionnement des services de la STIB. Monsieur H lie les deux. Il considère qu'il a payé une carte MoBIB pour la charger d'un abonnement gratuit 65+ en acceptant les services de la STIB tels qu'ils étaient au moment de ce paiement mais ces services ne sont plus ce qu'ils étaient.

La réponse de la STIB concerne la suppression de la gratuité des abonnements 65+ sans s'attarder à la deuxième catégorie. Le médiateur, quant à lui, répondra à ces critiques diverses après s'être attaché d'abord à l'objet principal.

La STIB a délivré à Monsieur H une carte MoBIB pour laquelle il a payé 5 euros de droit d'usage. La STIB a chargé sur cette carte un abonnement gratuit qui était valable pour 5 ans. Il y a donc deux contrats en cause : le contrat de la carte MoBIB et l'abonnement gratuit. La STIB n'a pas changé le contrat de la carte MoBIB. En revanche, elle a mis fin unilatéralement au contrat d'abonnement gratuit.

La question se pose de savoir si la STIB avait le droit de mettre fin unilatéralement à l'abonnement gratuit. Or, la STIB n'en avait pas seulement le droit mais l'obligation. Voir plus haut le dossier 04058. La plainte pour ce motif auprès du médiateur n'est pas fondée.

Le médiateur examine ensuite les autres motifs de plainte.

Les deux derniers motifs n'avaient pas encore été présentés à la STIB et, par conséquent, ils ne constituent pas des plaintes recevables. Cependant, le médiateur les traite comme les autres.

Monsieur H faisait état de l'annonce d'un taux de satisfaction de 60 %. Le médiateur observe que l'enquête se composait de questions telles qu'un taux de 50 % corresponde à une opinion neutre. Il faut beaucoup d'opinions favorables pour obtenir un taux de 60 %.

Monsieur H critiquait le confort des abris. Or, les abris ne sont pas encore – jusqu'ici – mis à disposition par la STIB. Celle-ci tend à en reprendre la maîtrise à mesure que les administrations communales la lui remettent. Ce n'est donc pas encore à la STIB qu'il faut s'adresser.

Monsieur H critiquait la campagne publicitaire qui incitait à utiliser les appareils Go pour renouveler les contrats MoBIB 65+. L'utilisation de l'appareil Go n'est pas « facile » pour une personne âgée, ce qui amène Monsieur H à considérer que la publicité de la STIB est mensongère. Le médiateur donne acte qu'une personne âgée peut avoir quelques difficultés à utiliser ces appareils. Pour autant, la publicité n'est pas « mensongère » mais elle est optimiste.

Monsieur H affirmait que les affichages de temps d'attente aux arrêts sont fantaisistes. Le médiateur expose que les temps d'attente affichés sont des estimations à partir de la position des véhicules en temps réel. Si un bus est pris entre-temps dans un embarras de circulation, l'estimation ne correspond plus à la réalité mais il ne s'agit pas pour autant d'une fantaisie.

Monsieur H se plaint de la desserte de trois lignes qui le concernent personnellement. Or, toutes les lignes sont moins bien desservies que les clients ne le souhaiteraient, même si la STIB met tout en œuvre pour desservir au mieux et pour accroître les moyens.

Monsieur H a observé que des métros restaient parfois à l'arrêt pendant plusieurs minutes sans information aux voyageurs. En effet, cela arrive. Pour informer, il faut d'abord l'avoir été soi-même. Le dispatcher commence par s'informer avant d'informer les voyageurs. Dans certains cas, cela peut prendre quelques minutes.

Monsieur H déplore que les fréquences sont réduites pendant les vacances. Le médiateur rappelle que la

STIB ne peut pas s'autoriser à maintenir des fréquences élevées dans les périodes où la demande est plus faible, comme c'est le cas en période de vacances. Il serait dispendieux – et donc répréhensible – de dépenser les mêmes coûts d'exploitation que pour le reste de l'année.

Monsieur H signale enfin que les sonnettes ne sont pas assez nombreuses. Le médiateur donne acte que c'est une remarque récurrente. Le médiateur informe Monsieur H qu'il ne manquera pas d'y songer au moment de rédiger ses recommandations à l'occasion de la rédaction de son rapport annuel.

Il s'ensuit que les plaintes ne sont pas fondées, à l'exception de la dernière qui n'était pas recevable mais qui fera l'objet d'une recommandation.

**Remarque.** Les sonnettes ne sont pas assez nombreuses.

06035

Monsieur D s'est vu refuser l'octroi de la prime Bruxell'Air. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur conseille à Monsieur D de s'adresser au département Customer Care de la STIB en même temps qu'il l'informe que la prime Bruxell'Air fait l'objet d'une législation et que la STIB doit respecter. Le législateur a imposé une durée minimale d'immatriculation du véhicule. (Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif aux conditions d'octroi de la prime Bruxell'Air en échange de la radiation de la plaque d'immatriculation et la destruction des véhicules polluants, du 7 septembre 2006 (Moniteur Belge du 19 septembre 2006), article 8, alinéa 2: *La radiation prise en considération dans le cadre du présent arrêté est celle relative à un véhicule immatriculé depuis minimum une année ininterrompue au nom du demandeur de la prime.*

09017

En 2012, après le meurtre d'un superviseur, la STIB avait suspendu son activité pendant 3 jours et la STIB et les abonnés ont pu se procurer un voucher donnant droit à un titre de transport valable 3 jours pendant un an après l'acquisition. Après bien des difficultés et plusieurs contacts avec le département Customer Care, Madame M avait finalement obtenu le voucher et le titre de transport. Lorsque la fille de Madame M a voulu utiliser le titre, la machine l'a rejeté comme non valable. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que l'année de validité du titre était dépassée. Par conséquent, il est normal que la machine ait refusé le titre de transport. Cependant, il propose que la STIB tienne compte des difficultés particulières qu'elle a occasionnées à Madame M. Ces difficultés pourraient conduire la STIB à faire un geste commercial. La STIB refuse de faire ce geste.

10005

Monsieur G explique que, au début du mois de septembre, son fils a acheté un abonnement mensuel à un automate de vente au lieu d'un abonnement scolaire. Ensuite, Monsieur G lui a acheté l'abonnement scolaire. Monsieur G désire se faire rembourser l'abonnement mensuel. La STIB a refusé. Monsieur G est persuadé que la STIB lui a vendu deux fois le même service. qui a débuté le 4 septembre 2013.

La plainte est recevable.

Le médiateur constate que l'abonnement mensuel débutait le 4 septembre tandis que l'abonnement annuel débute le 4 octobre. Monsieur G peut le vérifier via la touche « i » (info) d'un valideur. L'abonnement annuel débute donc après l'expiration de l'abonnement mensuel. Si le titulaire de la carte MoBIB a voyagé pendant ce mois, il n'a pas pu le faire avec l'abonnement annuel car celui-ci n'était pas encore valable. Il n'y a pas double emploi.

Il ne manque pas d'abonnés qui achètent un abonnement mensuel et un annuel. C'est que ces personnes ont des raisons d'avoir besoin d'un abonnement pendant 13 mois. La STIB n'a donc aucun motif de refuser cette transaction. En conclusion, la plainte n'est pas fondée.

10007

Monsieur I désire une carte d'accompagnateur afin d'accompagner son enfant mineur handicapé. Il s'est rendu d'abord dans des agences commerciales de la STIB et ensuite à un guichet SNCB. Ces démarches n'ont pas abouti. Monsieur I s'adresse au médiateur auprès de la STIB en même temps qu'au médiateur fédéral. Pour le médiateur auprès de la STIB, la plainte n'est pas recevable. Certes, Monsieur M fait état d'une « mise en demeure » qu'il vient de déposer à la STIB mais il ne s'est pas passé 30 jours.

Le médiateur indique cependant à Monsieur I comment il pourra obtenir un abonnement gratuit pour accompagnateur :

- Faire reconnaître son enfant comme personne handicapée. C'est déjà fait.
- Obtenir du SPF Sécurité Sociale, une copie du document appelé « Attestation générale »
- Introduire la demande de la « carte accompagnateur gratuit » auprès de la SNCB. Le médiateur donne le lien vers le formulaire de demande sur l'internet.
- Avec la carte d'accompagnateur, se rendre dans une Bootik. Celle-ci chargera un contrat annuel d'accompagnateur gratuit sur la carte MoBIB de l'enfant. Pour mémoire : un enfant entre 6 et 12 ans a droit à un abonnement gratuit.

Monsieur I n'en démord pas. Il exige que la STIB lui remette une carte d'accompagnateur gratuit sans passer par la SNCB.

Le médiateur observe que Monsieur I demande à la STIB de s'arroger un pouvoir qu'elle n'a pas.

Seule la SNCB est habilitée à délivrer la carte d'accompagnateur. La STIB reconnaît ce document délivré par la SNCB mais ce n'est pas un titre de transport.

Monsieur I ne l'entend pas de cette oreille.

10013 (suite de la plainte 09017 qui n'était pas recevable)

Au moment de l'interruption de service qui avait suivi le meurtre d'un superviseur de la STIB, les abonnés recevaient une compensation sous la forme d'un « Event Pass » valable trois jours à partir de sa première utilisation. Pour obtenir ce titre de transport, il fallait utiliser le numéro d'un « voucher » et l'encoder à un automate de vente Go. Madame V avait reçu trois « vouchers », pour elle et ses deux enfants.

Lorsque la fille de Madame V avait tenté d'utiliser son voucher, la machine avait affiché « numéro déjà utilisé ». La STIB lui avait remis un numéro de remplacement. Cette fois encore, ce numéro n'avait pas fonctionné et, enfin, la machine avait délivré l'« Event Pass ». Madame V et ses enfants avaient donc finalement leurs trois « Event Pass ».

Ces « Event Pass » sont valables un an à dater de la fin mai 2012 et cette règle est mentionnée sur le document d'envoi des « vouchers ».

Mais l'un des enfants de Madame V a tardé à utiliser le titre de 3 jours et celui-ci était « périmé » au moment où elle a tenté de le valider.

La STIB a refusé de remplacer ce titre.

Madame M revient vers le médiateur. La plainte est recevable.

Bien que le titre de transport de remplacement ne soit valable qu'un an à partir de la fin mai 2012, le médiateur propose de tenir compte des difficultés particulières rencontrées par Madame M et, par conséquent, d'envisager un geste commercial.

Il prend contact avec le département Customer Care dans l'esprit d'un règlement amiable.

La STIB répond finalement qu'elle s'en tient à son refus de prolonger la durée de validité des « Event Cards » finalement obtenues mais non utilisées dans le délai d'un an.

Force est de constater que la STIB est restée sur sa position.

Le médiateur note que, en remplaçant le numéro de « voucher », la STIB avait satisfait aux obligations qu'elle s'était elle-même imposées. La STIB considère que, si elle acceptait de prolonger la durée de validité des « Event Pass », elle créerait un précédent, d'une part ; elle manquerait aux principes d'égalité et d'équité, d'autre part. En effet, tous les plaignants doivent être traités selon les mêmes règles.

Le médiateur rappelle les péripéties de ce dossier, à partir du premier échange du 2 février 2013.

2 février : Madame M avait reçu un voucher. L'appareil Go avait refusé sa conversion en « Event Card ».

Madame M n'a pas obtenu de réponse satisfaisante ni au Kiosk ni à la Bootik.

7 février : la STIB donne à Madame M un nouveau numéro de code.

10 février : l'appareil Go affiche « numéro déjà utilisé ».

11 février : Madame M s'adresse au service Customer Care.

13 février : la STIB lui annonce une enquête.

22 février : Madame M vient aux nouvelles.

26 février : après intervention du médiateur, la STIB répond qu'elle n'a pas de nouvelles mais elle envoie un nouveau numéro de code à Madame M.

1er mars : Madame M remercie. Fin du premier épisode.

31 août : Madame M possédait 3 Event Cards, dont une utilisée et deux restantes. Sa fille a voulu utiliser l'une des deux cartes inutilisées. La machine a affiché « Plus valable ».

1er septembre : Nouvelle plainte en suite de l'incident de la veille.

12 septembre : La plainte étant restée sans réponse, Madame M adresse un rappel au département Customer Care.

17 septembre : Madame M s'adresse au médiateur.

26 septembre : le médiateur note que les Event Cards étaient valables pendant un an (jusque fin mai 2013) mais que la STIB pourrait envisager un geste commercial au vu des difficultés de Madame M.

27 septembre : Customer Care répond que la STIB s'en tient au délai d'un an.

27 septembre : Madame M rappelle que le médiateur faisait allusion à un geste commercial.

5 octobre : Plus de 30 jours ont passé depuis la plainte à la STIB du 1er septembre. Madame M revient vers le médiateur.

5 octobre : le médiateur déclare la plainte recevable. Il dispose de 30 jours.

27 octobre : Madame M vient aux nouvelles chez le médiateur.

29 octobre : le médiateur rappelle le texte qui accompagnait les vouchers et limitait leur validité et celle des Event Pass à fin mai 2013. La STIB peut encore faire un geste commercial mais un tel geste n'est pas une obligation.

29 novembre : Madame M demande au médiateur s'il a encore des nouvelles de la STIB.

15 décembre : Madame M redemande des nouvelles.

Compte tenu de l'absence d'accord de la STIB sur un règlement amiable et conformément à l'Arrêté cité plus haut, le médiateur informe Madame M qu'il rendra à la Société un avis qui clôturera le dossier de médiation.

Il ajoute que ses avis ne sont pas contraignants mais susceptibles, à partir du cas particulier, de susciter une réflexion de portée générale.

10020

En tant que membre d'une fratrie et bénéficiant lui-même du tarif « Communauté française », Monsieur B a un souci concernant l'application des tarifs dégressifs. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Entre-temps, le médiateur informe d'ores et déjà Monsieur B sur l'état du dossier.

La STIB n'a pas d'autre composition de ménage que celle datant de 2010 qui mentionne deux enfants. L'un a acquis son dernier abonnement le 31 janvier 2013, dernier jour de la période tarifaire. Il a payé 40,75 euros (tarif « deuxième enfant » réduit de 50% selon prise en charge par la Communauté française – Fédération Wallonie-Bruxelles. Le second, qui a acquis son abonnement au mois d'août, est dans tous les cas le premier enfant dans la période tarifaire et a donc payé 120 euros.

Le troisième a acheté son abonnement en septembre. En l'absence d'une attestation de composition de ménage, il est également considéré comme le premier enfant.

C'est au moment de l'achat qu'il faut fournir l'attestation de composition de ménage.

Le médiateur suggère à Monsieur B de lui adresser une copie de cette attestation. Il prévoit de la transmettre avant d'en discuter.

11018

Monsieur O déplore qu'il existe une limite d'âge pour les abonnements scolaires.

Il argumente que rien n'interdit d'étudier à tout âge. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

11026

Monsieur V a payé 120 euros pour l'abonnement scolaire, second enfant d'une famille nombreuse. La plainte est recevable.

Monsieur V explique qu'il a payé 120 euros pour son abonnement scolaire alors que sa sœur avait déjà payé le même montant. Il a acheté en ligne via Bootikonline. Ensuite, il a introduit une composition de ménage « dans un délai raisonnable ». Il en déduit que la STIB doit tenir compte de cette attestation pour le considérer comme second enfant et lui accorder la réduction correspondante. Le tarif second enfant étant de 50 euros, il réclame le remboursement de la différence, soit 70 euros. Dans sa réponse la STIB rappelle que, pour pouvoir bénéficier du tarif réduit, l'attestation de composition de ménage doit avoir été fournie au plus tard lors de l'achat. Le médiateur doit tenir compte de la législation. Les tarifs de la STIB sont déterminés par l'Arrêté du Gouvernement du 20 décembre 2012 publié au MB du 20 janvier 2013. La grille tarifaire stipule « abonnement scolaire 1er abo 120 euros, 2ème abo 50 euros » sans plus de précision. C'est donc à la STIB qu'il appartient d'informer le client au moment de l'achat. Le médiateur a fait l'exercice. En simulant l'achat d'un abonnement via Bootik online il a constaté que les tarifs s'affichent y compris les tarifs dégressifs et leurs conditions d'octroi. Ces conditions prévoient que « pour bénéficier du tarif réduit, vous devez fournir une composition de ménage récente. » Selon une note qui apparaît à plusieurs endroits au cours du processus, c'est seulement lorsque la composition de ménage est inchangée qu'il n'y a pas lieu d'en fournir une nouvelle. Or, la sœur de Monsieur V n'avait pas d'abonnement auparavant. Dès lors, « le nombre d'enfants bénéficiant d'un abonnement dans la famille » a changé. Monsieur V avance que bien qu'il ait remis l'attestation après l'achat, le délai était raisonnable. Le « délai raisonnable » est évidemment le moment de l'achat. Le médiateur ajoute que sous la rubrique ad hoc, il est écrit : « Si le nombre d'enfants dans votre famille bénéficiant d'un abonnement scolaire a changé, l'achat se fera uniquement en Bootik, via la Bootik on line ou par un courrier auquel une composition de ménage récente aura été jointe ». Dans cette note, l'usage du futur antérieur indique clairement que la remise de l'attestation est une condition qui doit être réalisée avant de conclure l'achat. Par conséquent, la plainte n'est pas fondée.

12006 (suite de 11025)

Le fils de Monsieur I s'est servi d'un automate de vente Go pour tenter de renouveler son abonnement scolaire annuel. Il a acquis erronément un abonnement STIB mensuel.

Monsieur I demande le remboursement de l'abonnement mensuel acheté par erreur ou, à défaut, l'échange pour un abonnement scolaire annuel.

Monsieur I a d'abord tenté d'obtenir cet échange auprès de deux agences commerciales, sans succès.

Monsieur I argumente qu'il s'agit d'une vente à distance et que l'acheteur dispose, selon lui, d'un délai de rétractation de 7 jours.

La STIB a répondu à Monsieur I en motivant son refus. Elle fait appel au règlement selon lequel elle ne rembourse que les abonnements STIB annuels en déduisant les mois entamés. Elle ne rembourse pas les abonnements mensuels.

La STIB précise que les conditions de vente à distance ne sont pas d'application. En effet, en tant qu'association de droit public chargée d'une mission de service public, elle n'est pas soumise aux législations sur la pratique du commerce et la protection du consommateur.

Dans sa plainte au médiateur, Monsieur I rappelle qu'il ne demandait pas un remboursement mais un échange. Il s'étonne du refus de la part d'une « société de service public ».

La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur confirme que la STIB est une « association de droit public ».

(Statuts de la Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles, 6 décembre 1990, entrée en vigueur le 23 décembre 1990).

Les associations de droit public ne sont pas des « entreprises » au sens de la loi du 6 avril 2010 sur la protection des consommateurs (article 2, 1°). En effet, les associations de droit public ne poursuivent pas un but économique mais un but social. Elles œuvrent dans l'intérêt public.

Par conséquent, la STIB n'est pas soumise aux dispositions concernant la « vente à distance » que cette législation impose et notamment au délai de rétractation de 14 jours ouvrables (et non de 7).

La STIB a édicté des règles auxquelles ses agents sont tenus de se conformer.

C'est notamment le cas pour les remplacements de titre : Un remplacement de titre ne peut être effectué pour un client en possession d'un abonnement mensuel qui désire le remplacer par un abonnement annuel. Ceci exclut d'accéder à la demande de Monsieur I.

Par conséquent, la plainte n'est pas fondée et le médiateur clôture le dossier.

## 2.1.2. Remboursement

### 2.1.2.1. Rembourser un solde

05048

Monsieur et Madame D demandent le remboursement au prorata des 5 euros de leurs cartes MoBIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur les informe qu'ils doivent se rendre dans une Bootik. Ils seront remboursés d'un maximum de 4 euros par carte du fait que la STIB retient un euro par année entamée.

08021

Madame P représente une entreprise. Cette entreprise a renoncé à l'abonnement qu'elle prenait en charge pour un employé. La STIB lui a adressé une note de crédit. Madame P conteste la note de crédit et son montant. La plainte est recevable.

Le médiateur avise Madame P qu'il a pris contact avec le département B2B de la STIB.

La STIB répond de manière circonstanciée, en rappelant d'abord la procédure de demande de remboursement telle qu'elle était annexée au contrat. L'entreprise n'avait pas suivi cette procédure. Au lieu du formulaire prévu, elle avait envoyé un e-mail avec un document attaché dans un format numérique que la STIB n'avait pas pu lire. Deux mois plus tard, l'entreprise a repris contact et la STIB a alors rappelé la procédure et envoyé le formulaire à remplir. Il s'est encore passé deux mois avant que l'entreprise renvoie le formulaire. La STIB a accepté de ne pas déduire le dernier mois entamé. La STIB estime qu'il n'y a pas lieu de contester le montant du remboursement.

La STIB accepte d'annuler la note de crédit et d'en verser directement le montant sur le compte de l'entreprise si celle-ci le souhaite et pour autant qu'il n'y ait plus de dette envers la STIB. La STIB remercie Madame P pour sa compréhension.

10006

Mademoiselle C s'est trompée en voulant acheter un abonnement scolaire. Elle a acquis un abonnement annuel STIB. Ensuite, elle s'est rendue dans une Bootik. Elle y a acheté l'abonnement scolaire pour 160 euros. De la conversation avec le guichetier, elle a retenu que la STIB retiendrait 147 euros du remboursement de l'abonnement annuel qui lui avait coûté 499 euros. En outre, elle est persuadée qu'il s'agit d'une pénalité et elle la conteste.

La plainte n'a pas encore été introduite à la STIB. Par conséquent, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Néanmoins, le médiateur rappelle la règle qui s'applique au remplacement d'un abonnement annuel STIB par un abonnement scolaire.

Les mois entamés sont déduits en les comptant au prix de l'abonnement mensuel de 47,50 euros.

Il est également déduit 10 euros de frais administratifs.

Il sera donc déduit 57,50 euros du montant de 499 euros. La STIB devrait donc verser 441,50 euros.

Les déductions ne sont pas des pénalités.

11034

Madame C n'a pas pu trouver où s'adresser pour se faire rembourser partiellement l'abonnement 65+ de son défunt mari. Par conséquent, Madame C ne s'est pas adressée à la STIB et elle demande au médiateur de transmettre.

Le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB.

### 2.1.2.2. Rembourser des oblitérations excédentaires

02021

Monsieur E a perdu une dizaine de places sur sa carte MoBIB. Sa plainte est recevable.

De l'enquête menée par le médiateur auprès du département Customer Care de la STIB, il ressort que le numéro de carte communiqué par Monsieur E n'est pas correct. La STIB a trouvé le bon numéro et examiné les oblitérations sans y trouver d'anomalie.

La STIB demande des précisions supplémentaires à Monsieur E.

Dans sa réponse par courriel au département Customer Care de la STIB, Monsieur E confirme l'erreur sur le numéro de carte mais il s'étonne que la STIB n'ait pas trouvé d'anomalie.

Selon ses observations, il n'aurait utilisé que 3 voyages sur une carte de 10 alors que le solde affiché est nul. Il ajoute qu'il devrait également lui rester 5 voyages d'une autre carte également donnée comme présentant un solde nul.

La STIB informe Monsieur E par courriel qu'elle n'est pas en mesure de répondre à sa demande faute d'informations suffisamment précises de sa part.

Malgré les rappels, Monsieur E ne fournit aucune information complémentaire. Le médiateur clôture.

03007

Monsieur C pense que sa carte MoBIB a été débitée de deux voyages au lieu d'un seul. La plainte est recevable.

Le médiateur retient que Monsieur C pense que deux voyages ont été oblitérés alors qu'il avait l'intention de n'en valider qu'un seul. À la demande de Monsieur C, la personne habilitée à vérifier par la Commission de la Vie Privée est intervenue. La base de données a confirmé qu'une seule validation avait eu lieu.

Compte tenu du fait que Monsieur C persiste à croire que deux voyages lui ont été retirés, le médiateur a demandé un nouvel examen. Cette nouvelle vérification confirme qu'au jour dit une seule validation a été faite sur l'abonnement annuel de Monsieur C et qu'aucune oblitération de voyage n'a été effectuée.

La vérification ayant démontré qu'aucun voyage n'a été débité de la carte, la plainte n'est pas fondée.

10024

Monsieur N s'étonne que sa carte de 10 voyages ait été débitée deux fois pour un trajet aller-retour. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Monsieur N comment procéder en même temps qu'il attire son attention sur le fait que, sous réserve de vérification dans le cas particulier, les aller-retour ne sont pas des correspondances. Dès lors, si Monsieur N a fait 5 aller-retours, la carte de 10 voyages est consommée.

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

01007

Madame H a chargé 10 voyages sur sa carte MoBIB à un automate de vente. Son compte en banque a été débité deux fois du montant de l'achat. Elle demande le remboursement du trop-perçu. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur indique comment procéder.

Le département Customer Care charge les 10 voyages MoBIB sur la base de données et Madame H en disposera à son premier passage à un appareil Go ou à un valideur.

01021 (après une première plainte 2012/11008 qui n'était pas recevable)

Monsieur C s'est fait verbaliser sans titre de transport. Il s'est trouvé dans l'impossibilité de renouveler son abonnement scolaire en Bootik, faute d'attestation de fréquentation des cours et de composition de ménage. Il a payé la surtaxe mais en demande le remboursement.

Il demande également le remboursement de cinq voyages restant sur une carte de 10 voyages qui n'est plus utilisable. La plainte est recevable.

Quant à l'infraction, la plainte n'est pas fondée. En revanche, suite à l'intervention du médiateur, le département Customer Care rembourse les cinq places à Monsieur C.

01061

Monsieur R a acheté une carte de 10 voyages à une borne Go. Il a constaté que son compte en banque a été débité deux fois. Il réclame le remboursement de 13 euros.

Monsieur R a adressé une plainte à la STIB mais il y a moins de 30 jours. La plainte n'est pas recevable.

Il s'avère que la STIB avait répondu par e-mail en demandant à Monsieur R de communiquer son adresse afin de lui envoyer une carte de 10 voyages. Monsieur R n'a pas reçu l'e-mail de la STIB.

Suite à l'intervention du médiateur, le département Customer Care téléphone à Monsieur R, celui-ci communique son adresse et la STIB envoie la carte de 10 voyages.

02016

Madame D est sans nouvelles de trois cartes de 10 voyages dont elle a demandé le remboursement il y a plus de trois mois. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur avise Madame D que la STIB, bien qu'ayant approfondi ses recherches, n'a trouvé aucune trace de sa demande. Il retient que la demande de remboursement a été envoyée à la STIB. L'envoi postal ne serait donc jamais parvenu à la STIB. Le médiateur regrette cette situation. Il songera aux améliorations de procédure qui pourraient être recommandées à la STIB.

03026

Monsieur J est sans nouvelles d'une carte rentrée à la STIB et qui, selon lui, comportait encore 5 voyages. Sa plainte est recevable.

Le médiateur informe d'ores et déjà Monsieur J que le préposé du département Customer Care a dû s'assurer que la carte avait moins de trois ans.

Finalement, deux mois plus tard, la STIB informe Monsieur J qu'il restait en réalité 3 voyages et elle expédie 3 cartes d'un voyage.

04051

Au contraire des cartes MoBIB Classic, les cartes MoBIB Basic ne sont pas personnelles. En achetant une carte MoBIB Basic, Monsieur G y a fait charger 2 fois « 10 + 2 » voyages, désirant bénéficier de l'offre « + 2 » pour la première recharge. Il a payé 29 euros ( 5 euros pour la carte et 2 x 12 euros pour la recharge). Monsieur D expose qu'il a vérifié aux appareils valideurs que la carte portait bien tous les contrats. Mais, au moment d'entamer le deuxième contrat de 10 voyages, Monsieur G constate que le valideur affiche alors le message « contrat périmé ». Monsieur G s'est rendu à deux Kiosks puis à une Bootik. Il s'étonne que, à la Bootik, il ait été impossible de retracer l'historique des contrats. Monsieur G demande le remboursement de 12 euros ou le chargement gratuit de 10 voyages + 2. La plainte est recevable.

Après avoir recueilli le numéro de série de la carte, le médiateur transmet au département Customer Care. Le département Customer Care répond à Monsieur G que les 24 premiers voyages ont été pointés et qu'il n'y a donc pas de préjudice. Monsieur G exige alors de la STIB qu'elle lui communique les pointages. Douze jours plus tard, la STIB n'ayant pas répondu à cette nouvelle demande, Monsieur G revient vers le médiateur. Le médiateur confirme qu'il n'a pas clôturé le dossier.

La STIB, dans sa réponse, avait déjà indiqué les règles dans lesquelles il lui est permis de conserver et de consulter le listing des oblitérations. Seules quelques personnes, sous le contrôle de la Commission du Respect de la Vie Privée, ont accès à ces informations. La STIB attendra une autorisation de la Commission avant de répondre à Monsieur G. Le médiateur est donc amené à suspendre son rapport. Ensuite, après plus de neuf mois et plusieurs rappels du médiateur au département Customer Care, celui-ci ayant répondu invariablement qu'il attendait la Commission, la question reste encore sans réponse.

Le médiateur enquête alors auprès d'autres départements, qui lui ont été désignés comme les intermédiaires avec la Commission. Il s'avère que la STIB n'a pas pris de contact direct avec la Commission à propos de ce dossier. Le médiateur considère que les délais raisonnables sont dépassés. Dans son rapport, le médiateur considère qu'il est certes honorable d'avoir quelque scrupule lorsqu'il s'agit de révéler des données à caractère privé. Mais il y a tout lieu de douter du caractère privé des données de la carte MoBIB Basic qui n'est pas nominative. En outre, la carte Basic a pour motivation d'offrir un autre choix que la carte MoBIB Classic afin de bénéficier des tarifs MoBIB en conservant l'anonymat. Par ailleurs, les données demandées ne sont rien d'autre que celles qui sont normalement imprimées sur les cartes magnétiques, où celui qui la détient peut la lire sans que la question de la protection de la vie privée se pose. Il n'y a donc pas de raison de refuser l'accès aux données de la carte MoBIB Basic à la personne qui la détient.

Ce refus est d'autant moins motivé que, si les données avaient un caractère privé – ce qui n'est pas le cas – la STIB aurait l'obligation de les communiquer à la personne dont elle conserve les données. Dans ce cas-là, qui n'est pas celui de la carte Basic, la STIB devrait se conformer aux instructions de la Commission de la Protection de la Vie Privée.

La carte MoBIB Basic n'a rien de privé. La STIB n'ayant pas motivé sa décision, elle ne peut pas s'arroger le droit de cacher les enregistrements de la carte Basic à la personne qui la détient. Or, en cachant les enregistrements, la STIB empêche le plaignant de vérifier ce qu'elle affirme, à savoir que 24 voyages payés d'avance ont été consommés. Cependant, si ensuite le plaignant affirme encore que les voyages débités n'ont pas été effectués, il lui faudra encore apporter la preuve de ce qu'il avance. Par conséquent, si la STIB révèle les informations demandées et que celles-ci confirment que les voyages sont débités, la STIB ne devra rien rembourser.

En revanche, si les enregistrements ne sont plus disponibles – comme cela peut être le cas des cartes MoBIB Classic après six mois – le médiateur propose que la STIB compense les voyages contestés. Il en est de même si la STIB dispose des enregistrements mais qu'elle en refuse l'accès.

Le médiateur propose que la STIB ne lésine pas sur le détail de la contestation, d'une part ; que la

compensation ne dépasse pas deux chargements de 12 voyages, d'autre part. Le rapport est adressé au plaignant et au département Customer Care. Le plaignant marque immédiatement son accord. La STIB charge deux fois 12 voyages.

**Remarque.** Cette affaire amène deux observations. La première porte sur la pertinence de la question posée par la STIB à la Commission. En effet, la carte MoBIB Basic n'étant pas personnelle, ses données ne le sont pas non plus. Il se peut que, par conséquent, la Commission puisse estimer que la STIB lui pose là une question qui n'est pas de son ressort

La seconde s'adresse à la préparation du projet d'un nouveau produit tel que la carte MoBIB Basic. Dès lors que les détails des oblitérations ne sont pas visibles, au contraire des cartes magnétiques où chaque oblitération était imprimée, il tombait sous le sens que la question de l'accès aux données allait se poser et, par conséquent, il est regrettable que cela n'ait pas été prévu au moment de mettre ce nouveau produit en vente. Certes, le solde des contrats peut être consulté au moyen de la touche « i » (info) des valideurs. (Il va de soi qu'il faut d'abord enfoncer la touche avant de présenter la carte, sans quoi l'appareil oblitère un voyage. Il semble d'ailleurs que la STIB devrait communiquer cela avec plus d'insistance.)

Mais cette consultation ne permet pas, au contraire des cartes Jump, de vérifier que les voyages ont bien été débités à bon droit.

04054

Le père de Madame F bénéficie du statut BIM-OMNIO. Il a néanmoins payé 60 euros au guichet de la Bootik Rogier pour renouveler son abonnement 65 +, qui est normalement gratuit pour lui. Il demande le remboursement. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe Madame F que, compte tenu du fait que sa plainte ne comporte aucun élément confidentiel, il en transmet copie au département Customer Care de la STIB.

La STIB prend les mesures qui s'imposent et elle rembourse.

04079

Madame W est sans nouvelles d'une carte de 10 voyages défectueuse qu'elle a renvoyée à la STIB il y a plus d'un mois. La plainte est recevable.

Dans un premier temps, la STIB expose à Madame W les raisons de la durée de la procédure de remboursement. La STIB attribue fort judicieusement cette durée au grand nombre d'intervenants internes à l'entreprise.

Finalement, après un rappel du médiateur, la STIB renonce à achever son enquête et elle envoie enfin une carte de 10 voyages à Madame W.

**Remarque.** Encore un remboursement tardif.

05006

Monsieur T a renvoyé à la STIB une carte de 10 voyages qui a cessé de fonctionner après la cinquième oblitération. La plainte est recevable.

Contacté par le médiateur, le département Customer Care de la STIB rembourse les cinq places.

05009

Monsieur E a acheté une carte MoBIB à un automate Go. Son compte en banque a été débité deux fois. Il demande le remboursement du trop perçu par la STIB. La plainte est recevable.

La STIB rembourse le trop-perçu de 52 euros.

05015

Madame C annonce que son compte en banque a été débité de 135 euros lors de l'achat d'une carte de 10 voyages à 13,50 euros. Elle réclame le remboursement de la différence. Madame C fait état d'un document probant qu'elle aurait envoyé par fax. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur signale qu'il n'a pas de fax. Madame C est invitée à communiquer le numéro de fax auquel elle a adressé son envoi. Le médiateur indique également à Madame C comment introduire sa plainte à la STIB et, si nécessaire, revenir vers lui ensuite.

05034

Monsieur G est sans nouvelles d'une carte de transport défectueuse renvoyée à la STIB il y a quatre mois. La plainte est recevable.

Le médiateur avise Monsieur G qu'il devrait rapidement obtenir satisfaction.

Deux semaines plus tard, Monsieur G revient à la charge. Il avait acheté une autre carte entre-temps et celle-ci s'est également avérée défectueuse. Monsieur G avait introduit une nouvelle plainte à la STIB, datant maintenant de plus d'un mois et restée également sans réponse.

Le médiateur estime que les délais justifieraient que la STIB renonce à la vérification des cartes et propose un juste dédommagement sans même attendre les propositions du médiateur.

Il fait copie au département Customer Care de la STIB.

Le département Customer Care de la STIB adresse deux cartes Jump de 10 voyages à Monsieur G.

05058

Monsieur D a envoyé une série d'anciennes cartes à la STIB pour remboursement. Monsieur D indique qu'il a tenté d'oblitérer l'un de ces titres à la station Montgomery et qu'un préposé l'a informé que la carte magnétique était trop ancienne. Monsieur D a introduit à la STIB une demande de remboursement de titres de transport pour un montant total de 356,34 euros. La STIB refuse. La plainte est recevable.

Le médiateur invite le département Customer Care à lui faire connaître les motifs de son refus.

Un principe général du commerce est que la chose achetée n'est ni remboursable ni échangeable à moins de présenter un défaut qui soit apparu dans un délai raisonnable.

Néanmoins, en cas de défaut d'une carte magnétique, la STIB la remplace si la carte a moins de trois ans.

Le médiateur informe Monsieur D que, parmi les cartes dont il demande le remboursement, 111 ont plus de trois ans. Elles sont même antérieures à 2004, au vu de la « valeur » affichée. Dès lors, elles ne sont plus utilisables et elles ne seront ni remboursées ni remplacées.

Il s'agit de 21 cartes à 1,10 euros ; de 27 cartes à 1,15 euros et de 63 cartes à 1,23 euros. Ces 111 cartes sont des cartes « faveur » ou encore « de courtoisie » attribuées par la STIB à ses visiteurs lors de ses échanges avec des confrères d'autres réseaux ou encore aux personnels appelés à circuler sur le réseau – principalement métro – pour sa maintenance. Lorsque la carte n'est pas utilisée, elle doit être restituée à la STIB. La « valeur » affichée sur ces cartes n'est pas leur prix car elles ne s'achètent pas. En revanche, elle permet de les dater. Le médiateur remarque que la STIB a tout lieu de s'interroger sur la manière dont Monsieur D a acquis ces 111 cartes de courtoisie.

Il informe également Monsieur D que la STIB lui renverra les titres qui sont valables et en ordre de fonctionnement.

Il s'agit de 25 cartes d'un voyage à 1,70 euros; de 12 cartes de 10 voyages à 12,30 euros; et d'une carte de 10 voyages à 12,70 euros avec un solde de 8 voyages.

Il conclut que Monsieur D a reçu toutes les motivations de la décision de la STIB de ne pas rembourser ou remplacer, tandis qu'elle lui renvoie les titres utilisables et qu'elle conserve les titres « de courtoisie ».

06028

Monsieur E a rechargé sa carte MoBIB à une borne Go et son compte a été débité deux fois du montant de l'abonnement mensuel. La plainte est recevable.

Monsieur E a payé deux abonnements pour n'en recevoir qu'un. La STIB ne conteste pas devoir un remboursement de 52,00 euros correspondant à un abonnement MTB mensuel.

Il y a deux manières pour Monsieur E d'être dédommagé. Soit dans une Bootik qui lui délivrera l'abonnement qu'il avait payé, soit via le département Customer Care pour se faire rembourser. Dans les deux cas, la STIB exige le « ticket-préjudice » que l'appareil de vente a délivré.

Le département Customer Care avait donc demandé à Monsieur E de lui expédier le « ticket-préjudice ». Malheureusement, la réponse de Monsieur E n'a pas été retrouvée. En revanche, Monsieur E et la STIB possèdent déjà la preuve du double paiement. Dès lors, sur proposition du médiateur, la STIB accepte de rembourser les 52,00 euros qui sont incontestablement dus.

07007

Monsieur G demande le remboursement de 2 fois 10 voyages qui n'ont pas été chargés sur sa carte MoBIB alors que son compte en banque a bien été débité. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur avise Monsieur G que, compte tenu du fait que son courriel ne comporte aucun élément confidentiel, il transmet au département Customer Care de la STIB. Finalement, la STIB est prête à charger 2 fois 10 voyages lorsque Monsieur G aura produit le ticket-préjudice.

08011

Monsieur V a acheté une carte d'un jour. L'oblitérateur a avalé la carte. Afin de poursuivre son voyage, Monsieur V a racheté un second ticket d'un jour. Il demande le remboursement du ticket avalé. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet au département Customer Care. Ce dernier prend contact avec Monsieur V en vue de le dédommager.

08028

Voulant charger un abonnement sur sa carte MoBIB, Monsieur G a payé deux fois le prix. Sa plainte est recevable.

Contacté par le médiateur, le département Customer Care de la STIB fera en sorte que Monsieur G soit remboursé. Le médiateur informe Monsieur G et il clôture le dossier.

10008

Madame T a tenté de recharger sa carte MoBIB à une borne Go. Les vingt voyages n'ont pas été chargés sur sa carte mais son compte en banque a été débité. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB. La STIB charge 20 voyages. Madame T remercie.

10015

Les appareils valideurs ne reconnaissent pas l'abonnement scolaire que Madame J a acheté pour son fils. Madame J vient de prendre contact avec le département « bootikonline » de la STIB. Elle a reçu un accusé de réception mais, impatiente de connaître la réponse de la STIB, elle s'adresse au médiateur. Comme il ne s'est pas passé 30 jours depuis la plainte à la STIB, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. Néanmoins, le médiateur prend contact avec le département « bootikonline ». Celui-ci traitera la plainte de Madame J le jour même.

10018

Madame V, qui est titulaire d'un abonnement, achète une carte de 10 voyages à un automate Go. La carte est destinée à une amie. Deux jours plus tard, voulant utiliser la carte, elle constate qu'elle est défectueuse. Madame V achète alors une carte d'un voyage à bord du bus, pour 2,50 euros. Quelques jours plus tard, revenant de voyage, elle tente à nouveau d'utiliser la carte de 10 voyages. Cette fois encore, l'oblitérateur affiche un message d'erreur. Madame V choisit d'acquiescer encore une carte d'un voyage pour accomplir son trajet de retour. Madame V souhaite le remboursement de 18 euros, à verser sur son compte en banque. Madame V expose qu'elle n'a pas reçu de réponse de la STIB. Quoi qu'il en soit, il s'est passé 30 jours depuis sa plainte à la STIB. La plainte auprès du médiateur est recevable. Il se trouve que la STIB a répondu à Madame V en lui proposant le choix entre une carte de 10 voyages ou bien le chargement de 10 voyages sur sa carte MoBIB. Le médiateur constate que le calcul de la STIB ne compense pas le préjudice mais que le calcul de Madame V est aussi erroné. Le médiateur fait un calcul plus proche du préjudice subi et il propose le chargement de 12 voyages MoBIB. Finalement, la STIB fait parvenir une carte de 10 voyages et une autre de 5 voyages.

10046

Monsieur D a acheté un titre de transport à une borne Go. Son compte a été débité de 4 €, il a reçu une seule carte d'un voyage. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Finalement, la STIB charge 2 titres d'un voyage sur la carte MoBIB.

11004 (voir 08043)

Madame C a demandé le remboursement de 6 voyages que sa fille a payés suite à une défectuosité de son abonnement scolaire. La plainte est recevable. Le médiateur avise Madame C que les 6 voyages se chargeraient sur la carte de la jeune-fille lors de la première présentation à un valideur ou à un automate de vente Go. Il clôture le dossier sous réserve d'avis contraire de Madame C dans les 15 jours.

11032

Monsieur M fait copie au médiateur de la plainte qu'il introduit à la STIB pour se faire rembourser des cartes périmées. Il ne s'agit donc pas d'une plainte recevable auprès du médiateur. Monsieur M pourra se tourner vers le médiateur si la réponse de la STIB ne lui donne pas satisfaction ou après 30 jours sans réponse. Les cartes sont plus anciennes que trois ans et la STIB ne rembourse pas et n'échange pas. Monsieur M ne revient pas vers le médiateur.

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

01033

Monsieur D signale que deux de ses cartes de 10 voyages sont restées coincées dans les oblitérateurs de la station de métro Alma. Il a ainsi perdu 14 voyages dont il demande le remboursement. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait qu'elle ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur convient avec Monsieur D de transmettre au département Customer Care de la STIB. Le département Customer Care indemnise Monsieur D.

06010

Madame C expose que sa carte MoBIB est tombée dans la borne de la station de métro Gribaumont. En attendant de récupérer son titre de transport aux objets trouvés, elle voyage avec une carte de 10 voyages dont elle demande le remboursement au prorata des trajets utilisés. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait que ce courriel ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur avise Madame C qu'il en transmet copie au département Customer Care de la STIB.

Madame C remercie.

### 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.

L'analyse complète des 272 plaintes de ce chapitre occupait près de 100 pages. Les textes qui suivent sont élagués en éliminant les répétitions inutiles tout en conservant la représentation du traitement des plaintes.

#### 2.1.3.1. Erreurs de la STIB ou du client

01012 (suite de 2012-11048 irrecevable)

Madame E a voyagé avec une carte d'un voyage qui n'était pas oblitérée. Madame E expose que les oblitérateurs étaient trop loin dans le bus et qu'elle n'a pas voulu s'éloigner de la poussette où se trouvait son nourrisson. La STIB n'a pas accepté ses observations et elle a maintenu la surtaxe de 100 euros. La plainte de Madame E est recevable.

Le médiateur vérifie que le bus en question a quatre portes mais seulement deux oblitérateurs. Jusque là, cela correspond à la description que Madame E en faisait. Mais Madame E ajoutait que les oblitérateurs se trouvaient aux deux extrémités du bus. C'est inexact. Les oblitérateurs sont disposés à la première porte, celle du conducteur et à la troisième. Par conséquent, il est permis de conclure que Madame E est montée dans le bus par la deuxième porte. Entre cette porte et l'oblitérateur, la distance est de l'ordre de trois mètres, soit quatre pas. Ces quatre pas ne sont pas un obstacle tel qu'il empêche d'oblitérer. Même si une personne ne veut ou ne peut pas se déplacer du tout, elle peut demander l'aide d'un autre voyageur qui aurait une position intermédiaire. C'est un petit service que personne ne refuse.

Rien n'oblige la STIB à placer les oblitérateurs de telle sorte que le client en trouve un à moins de trois mètres. Si la STIB se laissait aller à accepter l'excuse qu'un oblitérateur est trop loin quand il est à trois mètres, il ne manquerait pas de voyageurs pour tirer leur profit de l'aubaine. C'est donc à bon droit que la STIB n'accepte pas ce moyen. Le médiateur conclut que la plainte n'est pas fondée. Madame E exprime son mécontentement. Elle pense, bien à tort, que le médiateur n'utilise pas les transports en commun.

**Remarque.** On peut comprendre les raisons de technique et de budget qui ont amené la STIB à réduire le nombre des oblitérateurs sur les bus les plus récents. Il n'en reste pas moins qu'il serait préférable que toutes les plates-formes soient équipées.

01030 ( 201212002)

Monsieur V a contesté une surtaxe qui lui avait été infligée à bord d'un tram de la ligne 44. Persuadé d'avoir correctement pointé, il demande une enquête sur le fonctionnement des oblitérateurs de ce véhicule. La STIB maintient sa décision et Monsieur V revient vers le médiateur. La plainte est recevable.

De l'enquête auprès des services techniques, il ressort que les valideurs de ce véhicule ne fonctionnaient pas au moment où Monsieur V s'y trouvait. En conséquence le service de gestion administrative des infractions informe Monsieur V que la surtaxe est annulée.

01057

Mademoiselle P intervient pour une amie qui s'est fait verbaliser alors qu'elle avait omis de pointer son abonnement mensuel. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Il faut également que le plaignant ait un intérêt personnel.

Néanmoins, le médiateur informe Mademoiselle P qu'il s'est renseigné auprès du service de gestion des infractions. Étant donné que le paiement des 10 euros a été effectué dans les délais le dossier s'arrête là. Mademoiselle P remercie.

01059

Le fils de Monsieur G, qui est néerlandophone, s'est fait verbaliser sur le réseau bruxellois. Monsieur G prétend que le dossier est frappé de nullité étant donné qu'il a reçu tous les documents en français. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe Monsieur G que l'emploi d'une langue pour la rédaction du procès-verbal n'entraîne pas sa nullité. Monsieur G recevra les documents en néerlandais.

01060

Monsieur S est venu de loin pour assister à un match de football au Heysel en compagnie de quatre copains. Ils ont voyagé avec une carte de 10 voyages qui n'a été pointée qu'une seule fois. Monsieur S se demande pourquoi quatre personnes sur les cinq se sont fait verbaliser. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Monsieur S s'adresse alors au service de gestion administrative des infractions. Celui-ci maintient les quatre surtaxes.

Finalement, après un nouvel examen et compte tenu de circonstances particulières, la STIB rembourse les quatre surtaxes qui avaient été payées entre-temps.

02013

Monsieur D conteste une infraction. Il s'est trouvé dans l'impossibilité de valider son titre de transport dans un véhicule de la ligne 7. Il demande le remboursement de la surtaxe de 100 euros. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, la carte MoBIB n'était pas validée pour le voyage en cours. L'enquête préliminaire demandée par le médiateur indique qu'au cours du même contrôle un seul procès-verbal concerne une carte non validée. Les autres voyageurs en infraction étaient « sans titre de transport ». L'analyse du fonctionnement des valideurs sur le véhicule en cause atteste une panne. Par conséquent, la plainte est fondée.

La STIB rembourse 97,50 euros à Monsieur D en retenant 2,50 euros qui représentent le prix du trajet lorsque le voyageur achète un titre d'un voyage au conducteur.

02015

Monsieur B a encouru une surtaxe sur un véhicule de la ligne 92 parce que son titre n'était pas valablement oblitéré. Il invoque le fait que l'oblitérateur était défaillant. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu que le courriel de Monsieur B ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur l'informe qu'il en transmet copie au service gestion des infractions de la STIB.

Après vérification, la STIB rembourse la surtaxe de 100 euros que Monsieur B avait payée.

02018

Monsieur R a présenté une carte de 10 voyages non oblitérée lors du contrôle. Il refuse de payer 100 euros parce que le valideur qu'il a utilisé à la station de métro Hôtel des Monnaies ne fonctionnait pas. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Monsieur R paie la surtaxe.

03001

Monsieur D a encouru une surtaxe pour avoir voyagé avec un ticket non oblitéré. Il s'agissait d'un ticket aller-retour qui n'avait pas été oblitéré pour le retour. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Monsieur D comment procéder en même temps qu'il lui fournit quelques explications.

Le médiateur apprend que la surtaxe est réduite à 10 euros.

03013

Monsieur C a voyagé le 4 mars avec un abonnement mensuel périmé. Monsieur C ne conteste ni l'infraction ni le procès-verbal. En revanche, il expose que les circonstances devraient l'exonérer de la surtaxe. Monsieur C avait disposé d'un abonnement combiné SNCB+STIB délivré par la SNCB mais cet abonnement était périmé. Monsieur C ajoute qu'il s'est très régulièrement abonné depuis 30 ans.

Monsieur C a joint les copies des tickets des abonnements mensuels précédents. Il s'agit des abonnements du 29 octobre et du 4 décembre 2012 ainsi que des 4 janvier, 4 février et finalement 4 mars 2013, ce dernier ayant été acquis après le constat.

Venu en chemin de fer sans que la SNCB ne lui reproche la péremption de l'abonnement, il est arrivé à la gare de destination avec l'intention de renouveler l'abonnement mensuel au guichet SNCB.

C'est alors que, pris d'un malaise imputable à une maladie chronique, il a dû renoncer à cette intention afin de rejoindre au plus vite son bureau proche de la station.

Il se trouvait dans la « zone contrôlée » de la station de métro, attenante à la gare SNCB, lorsque les contrôleurs de la STIB lui ont demandé son titre de transport.

La STIB maintient sa décision de réclamer la surtaxe de 100 euros.

Monsieur C paye mais il demande au médiateur d'en obtenir le remboursement. La plainte est recevable.

Le médiateur répond qu'il est obligé de tenir compte de la législation d'une part : des circonstances particulières d'autre part.

La surtaxe de 100 euros est conforme à la législation. Pour exonérer de la surtaxe, il faudrait que les circonstances soient imprévisibles et indépendantes de la volonté du plaignant.

Bien que le malaise soit indépendant de la volonté de Monsieur C, il n'est pas la cause de l'infraction.

Celle-ci était commise dès lors que Monsieur C pénétrait dans la zone contrôlée.

Le médiateur conclut que la STIB se montre constante en ce qui concerne l'utilisation des abonnements périmés, même lorsque l'infraction est commise en toute bonne foi.

Il déclare par conséquent que, aussi sévère que cela puisse paraître, la plainte n'est pas fondée.

03022

Madame D conteste la surtaxe encourue par son fils. Il a retrouvé son titre de transport au moment du contrôle mais le procès-verbal était déjà encodé. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe Madame D que le service de contrôle et gardiennage classe l'incident sans suite.

03047 (voir 01060)

Monsieur S est venu de Genk pour assister à un match de football au Heysel en compagnie de quatre copains. Ils ont voyagé avec une carte de 10 voyages qui n'a été pointée qu'une seule fois. Quatre d'entre eux se sont par conséquent fait verbaliser. La plainte est recevable.

Le médiateur considère que Monsieur S représente les quatre personnes qui voyageaient sans titre de transport valable.

Les quatre procès-verbaux font état d'une carte multiple non pointée et mentionnent le même numéro de carte. Dès lors, une seule personne a présenté la carte et les quatre autres se trouvaient par conséquent sans titre de transport valable.

Le médiateur constate que le service de contrôle des titres de transport ne tient aucun compte des arguments de Monsieur S dans la réponse qu'ils lui adressent environ deux mois plus tard. Les quatre personnes verbalisées ont payé leur surtaxe entre-temps. Le médiateur propose que la STIB rembourse les quatre surtaxes en retenant au maximum 10 euros de frais administratifs par dossier. Monsieur S et ses compagnons acceptent la proposition.

04021

Monsieur D intervient en faveur de Madame E qui, suite à un malentendu, s'est fait verbaliser alors qu'elle détenait un titre de transport. La plainte est recevable.

Suite à l'intervention du médiateur et après une enquête complémentaire, le service de contrôle des titres de transport avise Monsieur D ainsi que les huissiers que l'incident est classé sans suite.

04022

Madame G conteste la surtaxe infligée à sa fille. Madame G expose que sa fille voyageait avec un titre de transport valable au moment de l'incident. La plainte est recevable.

Le médiateur avise Madame G que le dossier est classé sans suite après vérification que la carte était oblitérée pour le voyage en cours.

04031

Madame H s'inquiète concernant une lettre de la STIB. Madame H a trouvé cette lettre au domicile de sa fille. La lettre est adressée à une autre personne avec l'adresse de sa fille. Il ne s'agit pas d'une plainte recevable.

Le médiateur apprend que cette personne a pris contact avec la STIB entre-temps. Le médiateur rassure Madame H. Il n'y a pas lieu, ni pour elle ni pour sa fille, de s'inquiéter.

04060

Monsieur M a encouru une surtaxe parce qu'il circulait sans titre de transport. Monsieur M expose qu'il a été contraint de voyager sans ticket parce qu'il n'a trouvé aucun moyen de s'en procurer un à la station de métro Delta. La plainte est recevable.

Le médiateur rappelle que, même si les appareils sont en panne, le voyageur ne peut pas se faire justice à lui-même en circulant sans payer. Cependant, l'enquête a montré que les dysfonctionnements des appareils correspondaient exactement à la description précise que Monsieur M en faisait. La STIB rembourse le montant de la surtaxe (100 euros) en déduisant le prix du voyage (2,50 euros). Il s'agit d'une décision exceptionnelle qui tient compte de l'indisponibilité des automates de vente à la station Delta. Le remboursement de la surtaxe n'annule pas l'infraction ce qui signifie qu'un second incident endéans les 24 mois donnerait lieu à une surtaxe de 200 euros ( au lieu de 100). La STIB écrit également en ce sens à Monsieur M.

Monsieur M écrit au médiateur qu'il accepte.

04063

Monsieur D doit une surtaxe de 100 euros. Il a fait part de ses observations à la STIB mais il attend encore la réponse après plus d'un mois. La plainte auprès du médiateur est recevable.

Monsieur D expose qu'il a bien pointé sa carte en entrant dans la station de métro. Mais il a observé que les portillons étaient ouverts et il suppose que l'oblitération ne s'est pas faite pour cette raison.

Le médiateur se fait remettre les listings du fonctionnement des oblitérateurs à la station de métro. Il en résulte que les oblitérations se faisaient bien pendant la période qui couvre le moment du passage de Monsieur D.

Par ailleurs, quand les portillons sont ouverts, cela n'empêche pas l'oblitération.

La plainte n'est pas fondée.

04077

Madame V demande l'annulation d'une surtaxe en même temps que l'octroi d'une carte BIM-OMNIO. Pour ce qui est de la carte BIM-OMNIO, le médiateur auprès de la STIB n'est pas compétent. Quant à l'annulation de la surtaxe, Madame O n'a pas introduit de plainte à la STIB et, dès lors, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur rappelle les moyens de faire valoir ses observations à la STIB ([infractions@stib.irisnet.be](mailto:infractions@stib.irisnet.be)).

Madame V écrit alors à la STIB et celle-ci confirme la surtaxe.

Madame V écrit alors au médiateur qu'elle renonce à introduire une nouvelle plainte.

Toutefois, Madame V demande encore que le médiateur l'aide à obtenir une « carte BIM-OMNIO ».

Le médiateur l'oriente dans ses démarches tout en indiquant que ce domaine n'est pas de sa compétence. La STIB ne pourra pas délivrer l'abonnement à prix réduit si Madame V ne produit pas l'attestation du statut BIM-OMNIO.

05001

Monsieur O demande l'annulation d'une « amende ». Il avait rechargé sa carte la veille. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Tout en précisant qu'une surtaxe n'est pas une amende, le médiateur rappelle à Monsieur O comment procéder pour faire valoir ses observations à la STIB ([infractions@stib.irisnet.be](mailto:infractions@stib.irisnet.be)).

Ce n'est qu'ensuite, si la réponse de la STIB ne donne pas satisfaction – ou après 30 jours sans réponse – que Monsieur O pourra introduire une plainte auprès du médiateur.

Cependant, il est vraisemblable que la STIB – si elle ne l'a pas déjà fait – transmettra le dossier aux huissiers pour recouvrement de la surtaxe. Ensuite, la STIB pourrait citer à comparaître devant le Juge de Paix. Dans ce cas, le médiateur devra se récuser. Il ne peut ni s'opposer à une décision de Justice ni entraver le cours de la Justice.

Pour éviter ces procédures, le médiateur suggère à Monsieur O de verser la surtaxe tout en demandant son remboursement sur la base de ses arguments éventuels.

05007

Monsieur D conteste une surtaxe. Monsieur D s'adresse au médiateur en même temps qu'à la STIB. De ce fait, la plainte n'est pas recevable.

La STIB réduit la surtaxe de 100 euros à 10 euros.

05013

Monsieur T demande le remboursement d'une surtaxe. Il a été contraint de voyager sans payer, les oblitérateurs de la station de métro Rogier ne fonctionnaient pas. La plainte est recevable.

Le procès-verbal fait état d'une « carte multiple non pointée ». Monsieur T ne conteste pas l'infraction. Il fait état de circonstances qui, croit-il, devaient l'exonérer de la surtaxe.

Il venait d'acheter une carte de 10 voyages et il l'avait présentée à trois oblitérateurs de la station Rogier. Les trois appareils ont refusé l'oblitération. Ensuite, pressé de rejoindre son travail, il a choisi de prendre le métro sans payer.

Dans sa lettre de réponse, la STIB s'en tient au constat de l'infraction et au rappel que le voyageur est responsable de la validation de son titre de transport. Elle maintient la surtaxe.

Entre-temps, Monsieur T a payé la surtaxe et il en réclame le remboursement.

Monsieur T reproche à la STIB de ne pas avoir fait d'enquête sur le fonctionnement des oblitérateurs à Rogier au jour et à l'heure de l'incident.

Le médiateur note que, pour la STIB, cette enquête est superflue si le voyageur est responsable de la validation de son titre de transport.

Cependant, le médiateur invite la STIB à lui communiquer les relevés des oblitérateurs de la station Rogier au moment de la constatation de l'infraction afin de lui permettre de formuler une proposition.

L'enquête montre que 7 oblitérateurs étaient en état de marche et que plus de 30 oblitérations ont eu lieu sur 4 oblitérateurs dans l'heure communiquée par Monsieur T.

La plainte n'est pas fondée.

05020

Madame O encourt une amende administrative de 75 euros en plus d'une surtaxe de 100 euros. La plainte est recevable en ce qui concerne la surtaxe de 100 euros.

Conformément à l'Arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007, le médiateur auprès de la STIB n'est pas compétent pour les amendes administratives. Madame O a introduit le recours prévu par l'article 18bis, §3 de l'ordonnance du 22 novembre 1990 relative à l'organisation des transports en commun dans la Région de Bruxelles-Capitale. Une audience est fixée.

Pour recouvrer la surtaxe de 100 euros, la STIB a donné instruction aux huissiers de citer Madame O à comparaître devant le Juge de Paix. Dès lors, le médiateur doit se dessaisir.

Le médiateur informe cependant Madame O des résultats de l'état du dossier. Madame affirme qu'elle avait oblitéré la carte avant que le contrôle. Or, selon le procès-verbal établi par l'agent assermenté, le contrôle a débuté à 18h30. La carte de 10 voyages a été oblitérée à 18h31.

Les deux horloges, celle de l'oblitérateur et celle du contrôleur, sont calées sur la même horloge-mère. Il n'y a pas lieu de contester que la carte ait été oblitérée après le début du contrôle. C'est ce qui justifie que le procès-verbal mentionne en détail de l'infraction : « carte multiple non pointée ».

Certes, dans son courriel adressé à la STIB, Madame O affirme qu'elle a pointé avant que le contrôleur ne monte dans le tram. Mais il n'y a pas de contradiction avec le procès-verbal. En effet, si on oblitére au moment où le contrôleur est encore sur l'embarcadère ou même déjà en train de monter, mais que le tram est arrivé à quai, on oblitére « à la vue du contrôleur ». Le contrôleur pointe le début du contrôle au moment où le tram arrive ou même en montant dans le tram. S'il faisait autrement, il ne manquerait pas de voyageurs astucieux qui attendraient le dernier moment en toute impunité.

Par conséquent, la plainte concernant la surtaxe n'est pas fondée.

05039

Madame G conteste une surtaxe.

Selon le procès-verbal Madame G a présenté une « carte multiple non pointée » lors du contrôle qui a eu lieu sur un bus de la ligne 71 à l'arrêt Fernand Cocq.

Dans un courriel adressé à la STIB, Madame S expose qu'elle avait bien pointé la carte mais qu'elle n'avait pas réussi à le faire avant l'arrêt où le contrôle a eu lieu. Elle donne pour motif qu'il n'y avait pas de valideur à la troisième porte du bus, par où elle était montée à l'arrêt Saint-Boniface. Dans sa réponse, la STIB rappelle qu'il faut valider immédiatement à la montée à bord du bus.

Dans sa plainte adressée au médiateur, Madame G demande de vérifier que sa carte était bien validée au moment du contrôle.

La plainte auprès du médiateur est recevable.

Il y a évidemment un malentendu sur le moment où le contrôle débute. Les contrôleurs pointent l'heure au moment où le bus s'arrête à leur hauteur. Leur horloge, liée à l'appareil qui enregistre les procès-verbaux, est calée sur la même horloge-mère que celle du bus et de ses oblitérateurs. Madame S écrit qu'elle a pointé la carte alors que le bus était à l'arrêt Fernand Cocq. Elle a donc bien pointé après le début du contrôle.

Pour plus de sûreté, le médiateur a vérifié sur place. À la même heure, il a emprunté un bus 71 de la même série pour circuler entre Saint-Boniface et Fernand Cocq. Il est exact que la distance entre les deux arrêts est relativement courte et que le trajet prend de l'ordre d'une minute. Cela peut être un peu moins en dehors des pointes et beaucoup plus à l'« hyper-pointe ».

Il est également exact que ces bus n'ont pas de valideur à la troisième porte. Toutefois, il n'y a qu'un mètre entre les deux portes. Madame G estime que, compte tenu de la charge du bus, il n'est pas possible de faire ces deux pas et demi dans la minute entre les deux arrêts.

L'expérience faite par le médiateur à bord d'un bus sans doute moins chargé lui suffit à l'empêcher de suivre Madame G. Non seulement il a eu le temps de valider mais il a aussi fait trois fois l'aller-retour entre la troisième porte et le valideur.

Il en déduit que le dossier ne fournit pas d'argument qui permette de former une proposition que la STIB puisse accepter. Dès lors, la plainte n'est pas fondée.

05057

Monsieur F conteste une surtaxe. La personne verbalisée a usurpé son identité. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur lui rappelle comment il peut faire valoir ses observations. Par ailleurs, le médiateur précise que, s'il y a usurpation d'identité il lui appartient de se faire entendre auprès d'un service de police et d'envoyer le procès verbal d'audition à la STIB.

Monsieur F fait parvenir le procès-verbal d'audition et la STIB classe le dossier.

06004

Madame M a accompagné les élèves de sa classe en excursion. Les trajets des participantes qui ne possédaient pas d'abonnement ont été payés au moyen d'une carte de 10 voyages. Mademoiselle A était dans le cas. Elle a quitté le groupe avant la fin du trajet et s'est fait verbaliser sans titre de transport. La plainte est recevable.

Le médiateur avise Madame M que la STIB a accepté de classer le dossier. Madame M remercie.

06008

Madame B conteste la surtaxe de 380 euros encourue par un ami. Celui-ci a présenté l'abonnement de Madame B au contrôleur. Madame B expose que tous deux possèdent un abonnement qui est payé par leur employeur. Elle demande de récupérer son abonnement qui a été confisqué. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Madame B se plaint alors auprès de la STIB et celle-ci maintient la surtaxe ainsi que la confiscation de l'abonnement.

Madame B revient vers le médiateur. La plainte n'est pas fondée et Madame B pourra obtenir un duplicata moyennant le paiement de 10 euros conformément aux tarifs.

06014

Madame H conteste une surtaxe et se plaint de la qualité du contrôle. La plainte est recevable.

Le médiateur traite tout d'abord du contrôle proprement dit. Le contrôleur a pour mission de constater les infractions et de dresser procès-verbal, sans pouvoir préjuger. Le pouvoir d'appréciation appartient au « Bureau de Gestion Administrative des Infractions » qui notifie le procès-verbal et le montant de la surtaxe. Le contrôleur doit éviter toute discussion et il n'y a pas lieu de lui en faire reproche.

Il n'y a aucun motif de laisser entendre que les contrôleurs viseraient particulièrement les « femmes » ou les personnes « d'origine étrangère ». Il n'y a pas non plus de raison de penser que certaines personnes jouiraient d'une impunité. Ces suppositions sont sans fondement.

En ce qui concerne l'infraction et la surtaxe qui en découle, l'affaire n'a rien de pénal. La surtaxe est déterminée par les tarifs des transports en commun en Région de Bruxelles-Capitale.

En matière d'infraction, la question de la bonne foi ou de l'intention ne se pose pas. Ni la STIB ni évidemment le médiateur ne s'autoriseraient à mettre en doute la bonne foi d'un client.

En revanche, il est bien établi que Madame H se trouvait en zone contrôlée sans titre de transport valable. Elle a plus précisément montré une carte non validée pour le voyage en cours.

Cependant, elle expose des circonstances qui, selon elle, devraient l'exonérer de la surtaxe. Elle a présenté sa carte MoBIB au valideur et le portillon s'est ouvert.

Or, la STIB a constaté que la carte MoBIB n'était pas validée. Madame H expose elle-même qu'elle était pressée et qu'elle n'a pas prêté attention aux signaux émis par le valideur.

De plus, elle attribue l'ouverture du portillon à la validation par une personne qui la suivait. La STIB n'a pas tenu compte des explications de Madame H et elle a maintenu la surtaxe.

Le maintien de la surtaxe est correctement motivé.

La STIB se limite à appliquer la surtaxe correspondant à l'infraction, rappelant que le voyageur est responsable de la validation.

Dès lors, qu'il s'agisse du comportement des contrôleurs ou de l'application de la surtaxe ou encore de la suite de la procédure par l'intermédiaire du bureau de recouvrement, la plainte n'est pas fondée.

06015

Monsieur L conteste une surtaxe. La plainte est recevable.

Monsieur L demande au médiateur d'obliger la STIB à lui répondre « de manière précise et juridique sur tous les points » qu'il aborde dans sa contestation d'une surtaxe de 100 euros réduite à 10 euros.

Le médiateur constate que la STIB a exposé les motifs de sa décision. L'obligation de motiver une décision administrative n'impose pas de "répondre de manière précise et juridique" à "tous" les points. Quant au médiateur, il n'a pas pour mandat d'imposer à la STIB des obligations qu'elle n'a pas. Sur ce point, qui est le point 1 de la plainte auprès du médiateur, la plainte n'est pas fondée.

Au point 2 de la plainte auprès du médiateur, Monsieur L avance que le procès-verbal est erroné. D'après lui, la qualification "sans titre de transport" est fautive.

Or, le procès-verbal rend compte du constat du contrôleur. Celui-ci a constaté que la carte MoBIB de Monsieur L ne portait pas de titre de transport. La carte seule ne constitue pas un titre de transport si elle ne porte aucun contrat. Dès lors, la plainte n'est pas fondée quant à son point 2.

Le point 3 se réfère au contrôle d'une autre personne. Monsieur L affirme qu'une autre personne ayant commis une infraction n'aurait pas été sanctionnée, ce qui est contraire à l'équité.

Si on suivait ce raisonnement, une infraction ne pourrait être sanctionnée que si tous les contrevenants étaient poursuivis sans exception. Dès lors, il n'y a aucun fondement au point 3 de la plainte.

Le point 4 concerne l'absence de validation. Monsieur L affirme que la carte ne lui permettait pas de valider aux bornes MoBIB. Mais la STIB n'a aucune trace de validation pour le trajet en cours. Cependant, le contrôleur a mentionné "sans titre de transport". Si le contrôleur n'a pas fait état de l'absence de validation d'un titre de transport, c'est qu'il n'avait pas trouvé la trace de l'abonnement annuel en examinant la carte MoBIB. Toutefois, Monsieur L disposait bien d'un abonnement annuel et n'était par conséquent pas "sans titre de transport". Il n'en reste pas moins que Monsieur L n'avait pas validé pour le voyage en cours, ce qui suffisait à motiver la requalification en « abonnement non validé ». Certes, il s'est passé plus d'un mois entre l'incident et le message de la STIB qui requalifiait l'infraction, mais la STIB savait déjà le jour de l'incident qu'aucune validation n'avait eu lieu pour le voyage.

Rien n'empêchait la requalification donnant lieu à une surtaxe moins élevée que la surtaxe initiale. Il en est de même quand le voyageur "sans titre de transport" se trouve ensuite, après vérification, être titulaire d'un abonnement annuel alors qu'il avait oublié sa carte MoBIB.

L'obligation de valider l'abonnement annuel à chaque voyage figure dans les tarifs selon l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale portant modification des prix du transport des voyageurs sur le réseau des transports urbains et régionaux de la Région de Bruxelles-Capitale : "Non validation d'un contrat hebdomadaire, mensuel, trimestriel, annuel, en cours de validité et chargé sur la carte MoBIB, avec paiement dans les 10 jours ouvrables : 10,00 euros". Idem, "sans paiement dans les 10 jours ouvrables: 100,00 euros"

En conclusion, la plainte n'est pas fondée.

Monsieur L remercie et s'engage à payer les 10 euros.

06026

Monsieur B conteste une surtaxe. Le contrôleur s'est adressé à lui en français alors qu'il est néerlandophone. Sa plainte est recevable.

Le service de gestion administrative des infractions classe le dossier sans suite, pour des raisons qui restent sans lien avec l'emploi des langues. Monsieur B remercie.

06036

Madame L demande l'annulation d'une surtaxe. Elle a présenté son titre de transport après le contrôle. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, le contrôleur assermenté a constaté que Madame L se trouvait « sans titre de transport ». Madame L explique qu'elle disposait bien d'un titre de transport et qu'elle l'a montré « avec quelques secondes de décalage ». Elle ajoute que le contrôleur a « annulé » le procès-verbal et qu'il lui a conseillé d'envoyer une copie du titre de transport à la STIB.

La STIB a répondu qu'elle ne tenait pas compte d'une carte d'un voyage envoyée après le contrôle.

Le médiateur ne peut manquer d'observer que, en matière d'infraction, ni la bonne foi ni l'intention ne sont en cause. Il suffit que l'infraction ait été constatée.

Le contrôleur n'a ni le pouvoir ni le moyen d'annuler un procès-verbal. En revanche, la STIB peut décider de ne pas donner suite au procès-verbal à condition de motiver sa décision.

Le médiateur constate que la carte d'un voyage a été oblitérée à 9h06 (sur la ligne 2) alors que le contrôle a eu lieu – selon le procès-verbal – à 10h55 (sur la ligne 5). Il s'est donc passé 1h49 entre l'oblitération et le contrôle. Par conséquent, la carte d'un voyage n'était plus valable pour le voyage en cours.

En compostant un billet, Madame L avait certes le droit de changer de véhicule dans l'heure de l'oblitération et de rester ensuite dans le dernier véhicule jusqu'à son terminus. Mais, quel que soit le point de départ sur la ligne 2 et quel que soit le point de transit, il ne faut pas 1h49 pour atteindre la station Jacques Brel où a eu lieu le contrôle. Par conséquent, la plainte n'est pas fondée.

07003

Madame G – touriste française – voyageait sans titre de transport. La plainte est recevable.

Madame G expose qu'elle n'avait pas pu acheter de titre de transport pour deux motifs.

Le premier est qu'il n'y avait pas d'appareil de vente à l'arrêt de départ.

Le second est que Madame G ne disposait pas de monnaie et le conducteur n'accepte pas les cartes de banque.

La STIB a répondu que l'absence d'appareil de vente à un arrêt ne dispense pas de se munir d'un titre de transport. Cette réponse de la STIB est d'autant plus judicieuse que le réseau comporte plus de deux mille arrêts et seulement cinq cents appareils de vente.

La STIB n'a pas répondu en détail au second motif. Cependant, lorsque le voyageur est démuné de moyen de paiement et qu'il se présente au conducteur, celui-ci lui remet un bulletin de virement et prend note de l'identité. Le prix du voyage s'en trouve augmenté à 4,50 euro et il n'y a pas de surtaxe à condition de payer dans les trois jours ouvrables.

Le médiateur explique – pour mémoire et à titre de comparaison – que le ticket d' « accès à bord » en Région Ile de France (2,00 euro à bord du bus mais avec des contraintes comme celle de ne pas changer de bus) ne s'achète pas non plus avec une carte de banque si le bus ne dispose pas d'un terminal.

Il ajoute qu'il serait certes idéal que les tarifs et les procédures soient encore plus harmonisés. Mais l'harmonisation a ses limites, notamment en raison des différences entre les dimensions des réseaux – sans parler des différents modes de financement. Dès lors, la plainte n'est pas fondée.

07010

Monsieur M conteste une infraction. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal le plaignant a présenté une « carte multiple non pointée ». La carte MoBIB utilisée est une carte nominative et pas une Basic (impersonnelle).

La carte a bien été présentée à un appareil valideur de la station Gare du Midi le jour de l'incident mais cette transaction n'a pas abouti. Le listing des valideurs indique la mention NOK et normalement une transaction NOK n'ouvre pas le portillon d'accès à la station. Le plaignant affirme que le portillon s'est bien ouvert. La carte a été présentée le même jour, après le contrôle, à un valideur d'un bus de la ligne 71, transaction qui a abouti (OK selon le listing). La STIB pourrait néanmoins encore imaginer que la première transaction n'aurait pas abouti pour la raison simple que la carte n'était pas chargée à ce moment, tandis que la transaction sur le bus 71 aurait abouti parce que la carte aurait été chargée entre-temps.

Mais il n'en est rien.

En effet, la carte a été rechargée pour la dernière fois - de quatre fois dix voyages – en décembre 2012.

La recharge précédente – de cinq fois dix voyages – datait de mai 2011.

Le jour de l'incident, il restait encore 42 voyages sur la carte et la dernière validation date du début du même mois.

La STIB n'a pas à tirer de conclusion de la faible fréquence des oblitérations, d'autant moins que celle-ci s'explique par les activités professionnelles du plaignant en dehors de la Belgique.

Dès lors, considérant que le plaignant a bien « scanné » la carte MoBIB au début du voyage, la STIB suit la proposition du médiateur de renoncer exceptionnellement à la surtaxe de 100 euros.

07018

Monsieur J demande la révision d'un dossier d'infraction. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal Monsieur J se trouvait « sans titre de transport ». Aucun contrat en cours de validité ne figurait plus sur la carte MoBIB présentée au contrôleur.

Monsieur J ne conteste pas le procès-verbal mais il fait état de circonstances qui – croit-il – devraient pouvoir l'exonérer de la surtaxe.

Monsieur J explique qu'il a tenté de recharger sa carte MoBIB à deux appareils Go, l'un à la station Porte de Hal (avant le constat) et l'autre à la station Horta (après le constat), et que les deux appareils ont affiché que la carte MoBIB était illisible. Il en déduit que ce sont les appareils Go de la Porte de Hal et de Horta qui l'ont empêché d'être en règle et il demande d'être exonéré de la surtaxe pour force majeure.

Monsieur J a toutefois versé 12 euros qui couvriraient – d'après lui – le prix d'un voyage, soit 2 euros, et des frais administratifs qu'il évalue à 10 euros.

La STIB lui réclame la différence de 88 euros et elle a chargé le bureau Modero de recouvrer sa créance.

Dans l'examen de la plainte, le médiateur doit tenir compte de la législation.

Celle-ci n'autorise pas à remplacer la surtaxe, que l'on doit en suite d'une infraction, par un montant – évidemment inférieur – qui résulterait d'un calcul personnel.

Pour l'infraction en question, la surtaxe est bien de 100 euros.

Le médiateur rappelle également qu'il était loisible à Monsieur G de se procurer un titre de transport indépendamment de sa carte MoBIB ou encore de faire vérifier la carte.

il n'y a pas force majeure.

Par conséquent, la plainte n'est pas fondée.

07025

Madame D demande la révision d'un dossier de surtaxe de 200 euros. La plainte est recevable.

Le procès-verbal mentionne que Madame D a présenté au contrôleur une "carte multiple non pointée" pour le voyage en cours. Cette infraction étant la deuxième en 24 mois, la STIB réclame la surtaxe de 200 euros conformément aux tarifs fixés par Arrêté du Gouvernement.

Il n'y a pas lieu de revenir sur la première infraction, celle-ci n'ayant pas été contestée.

Madame D ne conteste pas non plus que son titre de transport n'était pas validé pour le voyage en cours au moment du second contrôle. Cependant, elle fait état de difficultés qui, d'après elle, devraient amener la STIB à l'exonérer de la surtaxe de 200 euros. Elle s'était endormie dans le tram après une journée commencée à 4h30 pour travailler jusqu'à 14h30.

La STIB n'a pas suivi cette argumentation. En rappelant l'obligation d'oblitérer pour chaque voyage, la STIB a maintenu la surtaxe de 200 euros, accordant toutefois un délai pour le paiement.

Le médiateur constate que l'obligation d'oblitérer est rappelée sur le titre de transport. Cette obligation se justifie d'autant mieux que, tant que le titre n'est pas oblitéré, il reste utilisable pour un autre voyage.

Dès lors, il tombe sous le sens qu'un titre non oblitéré n'est pas un "titre de transport valable" pour le voyage en cours.

Or, selon l'article 3, 7° de l'Arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007 (Moniteur Belge du 10 janvier 2008), il est interdit "de se trouver dans un véhicule ou une zone contrôlée sans être en possession d'un titre de transport valable."

Selon l'article 11, les infractions à l'article 3, 7° "donnent lieu à l'imposition de différentes surtaxes en proportion de la nature du constat, du délai de paiement et de la récidive éventuelle, comme précisé également dans l'arrêté fixant les tarifs."

Selon l'arrêté du 20 décembre 2012 (Moniteur Belge du 29 janvier 2013) fixant les tarifs, la surtaxe est de 200 euros pour une "2ème infraction et au-delà (dans les 24 mois précédant la date de l'incident)".

L'arrêté précise:

"Lors du début de voyage (c-à-d avant une 1ère éventuelle correspondance), la non oblitération d'un titre magnétique ou la non validation d'une carte MoBIB chargée d'un contrat autre que hebdomadaire, mensuel, trimestriel ou annuel est assimilée à une infraction".

Le médiateur constate que la STIB a appliqué la législation, en particulier l'Arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007 et l'Arrêté fixant les tarifs.

Par ailleurs, le fait de s'endormir pendant le voyage n'exonère pas de l'obligation d'oblitérer.

En conclusion, la plainte n'est pas fondée.

Selon l'Arrêté du 27 juin 2013, il n'est pas prévu que le médiateur fasse parvenir son rapport à la STIB lorsque la plainte n'est pas fondée.

Étant donné que la plainte n'est pas fondée, le dossier de médiation est clôturé.

Le médiateur informe toutefois Madame D qu'il lui est loisible de s'adresser au service du recouvrement ([recouvrement@stib.irisnet.be](mailto:recouvrement@stib.irisnet.be)) afin de pouvoir étaler les paiements pour apurer la dette de 200 euros.

07028

Monsieur E conteste la surtaxe encourue par son fils. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, le fils de Monsieur E a présenté un « abonnement scolaire périmé ». La STIB a notifié le procès-verbal et réclame le paiement de la surtaxe de 100 euros, conformément aux tarifs des transports en commun pour avoir circulé sur le réseau « sans titre de transport valable ».

La STIB a également informé Monsieur E qu'il disposait de 30 jours, à dater du jour de l'infraction, pour faire valoir ses observations par écrit au département de Gestion administrative des infractions dont elle communiquait les adresses. Monsieur E a laissé passer les 30 jours. Ensuite il a adressé un courriel au département Customer Care de la STIB via le formulaire « Contact » du site [www.stib.be](http://www.stib.be).

Ce département a transmis au département de Gestion administrative des infractions, comme il se doit. Dans son courriel, Monsieur E expose que son fils avait acheté par erreur un abonnement mensuel alors qu'il croyait avoir acheté un abonnement scolaire annuel. Il ne s'est aperçu de l'erreur qu'au moment du contrôle, plusieurs semaines après la péremption de l'abonnement mensuel et plusieurs mois après celle de l'abonnement scolaire annuel.

Dans un premier temps, la STIB n'a pas répondu au courriel que Monsieur E avait expédié après le délai de 30 jours et en l'adressant à une autre adresse que celle que la STIB avait communiquée. En revanche, la STIB a adressé son accord sur un plan de paiement en 5 mensualités de 20 euros. La première mensualité devait être payée pour le 5 du mois suivant.

Deux mois plus tard, en l'absence de tout paiement, la STIB a transmis le dossier au bureau de recouvrement. Celui-ci a adressé à Monsieur E une mise en demeure assortie d'une proposition de règlement amiable.

Monsieur E était à l'étranger. À son retour après plus de trois mois, Monsieur E écrit au bureau de recouvrement et au médiateur, avec copie au département Customer Care, en se plaignant que sa réclamation était restée sans réponse.

Cette fois, la STIB lui répond en détails. La STIB maintient sa décision qu'elle motive par le fait que le fils de Monsieur E a présenté un abonnement qui était périmé depuis décembre 2012.

Dans un nouveau courriel au département Customer Care ainsi qu'au médiateur, Monsieur E écrit que la STIB ne répond pas à ses remarques concernant la confusion que son fils aurait faite entre un abonnement annuel et l'abonnement mensuel qu'il avait acheté par erreur. Par ailleurs, Monsieur E souhaite que la STIB précise si la date de péremption concerne l'abonnement scolaire annuel 2011-2012 ou l'abonnement mensuel acheté par erreur.

Le médiateur rappelle d'abord que les observations de Monsieur E ont été introduites après le terme du délai de 30 jours et que, par conséquent, la STIB ne devait plus lui répondre.

La STIB avait néanmoins accordé un plan de paiement à Monsieur E mais aucun versement n'avait été effectué. Dès lors, il n'y a pas lieu de s'étonner de la mise en demeure et de la proposition de règlement amiable pour le paiement intégral de la surtaxe de 100 euros.

Le médiateur fournit ensuite à Monsieur E les précisions concernant l'historique des abonnements.

Au moment du contrôle en janvier 2013, le dernier abonnement scolaire annuel avait pris fin en septembre 2012. Le fils de Monsieur E avait acquis ensuite un abonnement mensuel en octobre 2012 et un deuxième de la mi-novembre à la mi-décembre 2012.

Après le contrôle de janvier, il est devenu titulaire d'un nouvel abonnement scolaire annuel en février 2013. Le médiateur informe Monsieur E qu'il ne pourra pas défendre l'argument que le dernier abonnement mensuel aurait été acheté par erreur, sachant qu'un premier achat d'abonnement mensuel avait eu lieu le mois précédent.

En ce qui concerne l'infraction, il s'agit bien de l'absence d'un titre de transport valable et la STIB a correctement explicité que le dernier abonnement valable était périmé depuis la mi-décembre.

Dès lors, la plainte auprès du médiateur n'est pas fondée.

Monsieur E répond, d'une part, que son fils lui devra des explications ; d'autre part, qu'il paiera les 100 euros dès son retour car il est une nouvelle fois à l'étranger. Le médiateur attire l'attention de Monsieur E sur les délais, sachant que la STIB les a déjà reportés plusieurs fois et que, maintenant, elle ne tarderait plus à s'adresser au tribunal pour recouvrer sa créance.

07030

Monsieur A demande la révision de son dossier d'infraction. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, Monsieur A se trouvait sans titre de transport à bord d'un tram de la ligne 94. Il ne conteste pas l'infraction mais il fait état de circonstances qui, pense-t-il, devraient l'exonérer de la surtaxe de 100 euros.

En résumé, il n'a pas pu se procurer de titre de transport.

Démuni de monnaie, il voulait utiliser une carte de banque à un automate. Comme il n'y a pas d'automate à l'arrêt STIB de la Gare de Boitsfort, Monsieur A est monté à bord du tram sans titre de transport.

Dans sa lettre de réponse au courriel de Monsieur A, la STIB maintenait la surtaxe de 100 euros.

Cependant, elle reportait le délai de paiement. La STIB s'en tenait aux motifs qu'elle avait déjà notifiés, faisant référence à l'article 3, 7° de l'Arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007 et à l'Arrêté du Gouvernement déterminant les tarifs et notamment les montants des surtaxes.

Le médiateur informe Monsieur A qu'un quart seulement des arrêts sont équipés d'automates de vente, soit de l'ordre de 500 appareils Go pour plus de 2000 arrêts.

Il ajoute que le voyageur « sans argent » commet une infraction à l'article 7 de l'Arrêté du 13 décembre 2007 qui oblige à « se munir du montant juste » pour acheter un titre de transport. Le même article oblige, dans ce cas, à s'adresser au conducteur. Celui-ci prendra note de l'identité du voyageur et remettra un formulaire de virement. Le virement de 4,50 euros (selon les tarifs en vigueur depuis le 1er février 2013) doit être fait dans les 3 jours ouvrables.

Dès lors, le voyageur qui circule sans titre de transport n'a aucun motif de reprocher à la STIB de ne pas lui avoir donné l'occasion d'en acquérir.

Par conséquent, le médiateur conclut que la plainte quoique recevable est non fondée.

Le dossier de médiation est donc clôturé.

07033

Madame V a présenté une « carte multiple non pointée » au contrôleur.

Madame V conteste l'infraction. Madame V expose qu'elle voulait d'abord vérifier le solde de sa carte MoBIB avant de valider. La STIB lui a répondu qu'elle se trouvait dans la zone contrôlée. Madame V n'est pas de cette avis : elle est persuadée qu'elle n'avait pas franchi la ligne rouge. Madame V a payé la surtaxe de 100 euros avant de s'adresser au médiateur. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que le procès-verbal fait foi, à défaut de preuve du contraire. Dès lors, la plainte n'est pas fondée.

07035

Monsieur B conteste une surtaxe. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, Monsieur B se trouvait « sans titre de transport » au moment du contrôle et contrevenait ainsi à l'article 3, 7° de l'Arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007 interdisant de se trouver sans titre de transport valable dans un véhicule ou une zone contrôlée.

Conformément aux tarifs des transports en commun, cette infraction entraîne une surtaxe de 100 euros.

Monsieur B ne conteste pas l'infraction mais il fait état de circonstances qui, selon lui, devraient l'exonérer de la surtaxe. Il a poursuivi un voleur qui s'était emparé du téléphone qu'il avait cédé à un membre de sa famille. Le vol s'est produit à proximité de la Foire du Midi et Monsieur B a poursuivi le voleur jusque dans la zone contrôlée de la station Porte de Hal. Monsieur B produit un procès-verbal d'audition par un service de Police.

Le médiateur relève une contradiction dans la déclaration de Monsieur B : le procès-verbal d'audition cite le cousin comme porteur du téléphone au moment du vol, tandis que la contestation cite son petit frère de 14 ans. Il note également que, selon le procès-verbal d'audition, Monsieur B a renoncé à se déclarer personne lésée. Cependant, le médiateur ajoute que ces observations n'ont aucune conséquence. En effet, la STIB ne peut pas tenir compte de la poursuite d'un voleur pour exonérer du paiement du titre de transport ni de la surtaxe. La STIB s'en tient donc au constat de l'infraction.

La poursuite d'un voleur n'est pas un cas de force majeure. La STIB ne doit encourager en aucune manière que des personnes en poursuivent d'autres dans les installations qu'elle exploite. Pour ces motifs de réalité de l'infraction et d'absence de force majeure, la plainte n'est pas fondée.

De ce fait, le dossier de médiation est clôturé. Ni le plaignant ni la STIB ne peuvent revenir vers le médiateur pour la même plainte.

07036

Monsieur N, qui affirme qu'il est abonné, s'est fait contrôler « sans titre de transport » et la STIB lui réclame une surtaxe de 100 euros.

Monsieur N, considérant qu'il est abonné, a payé 10 euros. Il s'étonne de recevoir un rappel de la société de recouvrement Modero pour un montant de 90 euros. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe Monsieur N des démarches à suivre et lui indique d'ores et déjà que le service de recouvrement de la STIB ne trouve aucune trace d'un abonnement souscrit à son nom.

07037

Selon procès-verbal dressé à la station de métro Heysel, Mademoiselle B se trouvait « sans titre de transport » et « les forces de police ne sont pas intervenues ». La surtaxe est de 200 euros en suite d'une autre infraction dans les 24 mois précédents. En outre, le contrôleur a dressé procès-verbal pour deux infractions donnant lieu à amendes administratives.

Mademoiselle B a trois sujets de plainte. Mademoiselle B se plaint du contrôleur et dit avoir déposé une plainte auprès de la police des chemins de fer. Mademoiselle B conteste les amendes administratives. Enfin, elle conteste l'infraction qui a donné lieu à la surtaxe.

Le médiateur n'est compétent ni pour la plainte auprès de la police des chemins de fer ni pour les amendes administratives. Les amendes administratives ressortent de la compétence du fonctionnaire délégué de la Région et le recours s'exerce auprès des tribunaux selon la procédure que le fonctionnaire notifie.

La plainte est recevable en ce qui concerne la contestation de la surtaxe.

Mademoiselle B expose qu'elle ne se trouvait pas « sans titre de transport » mais qu'elle a présenté une carte sans l'avoir validée, que le valideur ne fonctionnait pas et que le portillon était ouvert et que, en outre, les forces de police sont bien intervenues et que c'était d'ailleurs à sa demande.

Le médiateur note que le procès-verbal mentionne l'intervention des forces de police lorsqu'elle était requise par la STIB, notamment afin de relever l'identité du client en défaut de titre de transport.

En l'occurrence, l'intervention éventuelle des forces de police ne concerne pas le relevé d'identité. Elle découle de l'initiative de Madame B et n'a pas de lien direct avec l'infraction.

Pour ce qui est de la mention « sans titre de transport », le médiateur note que la STIB a reconnu une erreur matérielle et qu'elle a adressé à Mademoiselle B un « procès-verbal subséquent » portant la mention correcte « carte multiple non pointée ».

Il est constant qu'une erreur matérielle puisse être corrigée sous la condition que notification en soit faite. Nous retiendrons donc le « procès-verbal subséquent ».

Il est établi que Mademoiselle B a présenté une carte multiple non pointée et elle ne conteste pas cette infraction. C'est pourquoi la STIB a maintenu la surtaxe de 200 euros. Elle accordait toutefois un supplément de délai de paiement. Ce dernier délai expirait fin juillet.

Fin juillet, en même temps qu'elle écrivait au médiateur, Madame B insistait auprès de la STIB pour qu'elle vérifie la « défaillance technique des machines MoBIB à la Gare du Midi en direction du terminus Roi Baudouin au jour et à l'heure de l'incident ». Madame B annonçait le courrier d'un témoin.

Le médiateur note qu'il n'y a pas lieu de confondre le fonctionnement des portillons avec celui des valideurs.

Dans tous les cas, que les portillons soient ouverts ou fermés, la validation reste obligatoire. Un panneau rappelle clairement cette obligation à l'entrée de la zone contrôlée.

Il ne s'agit donc pas ici d'établir si les portillons étaient ouverts ou fermés, ce qui est hors de propos, mais de vérifier que les machines de validation fonctionnaient.

Le médiateur confirme à Madame B que, en ayant vérifié toutes les machines, la STIB a évidemment contrôlé celle qui concernait l'incident de perception qui lui est advenu.

D'après les listings de validations à la Gare du Midi, aucune machine ne montre de défaillance – notamment d'interruption dans les validations – pendant cette période.

Par conséquent, la plainte auprès du médiateur n'est pas fondée et le dossier de médiation est clôturé. Ni la STIB ni la plaignante ne pourront revenir vers le médiateur pour la même plainte.

07038

Monsieur A demande le remboursement d'une surtaxe de 100 euros qu'il a payée. La plainte est recevable. Monsieur A ne conteste pas qu'il se trouvait sans titre de transport dans la zone contrôlée mais il expose des circonstances qui, selon lui, devraient l'exonérer de la surtaxe de 100 euros.

Dans un courrier adressé à la STIB, il précise qu'il s'était trompé d'escalier, son intention étant de prendre le bus 355 De Lijn.

La STIB lui a répondu qu'elle maintenait la surtaxe de 100 euros étant donné que des indications rappellent l'obligation d'être en possession d'un titre de transport valable. Monsieur A demande que la STIB lui rembourse la surtaxe de 100 euros qu'il a payée.

Le médiateur note que les contrôleurs ont pour mission de constater et de dresser le procès-verbal. Ils ont constaté que Monsieur A se trouvait sans titre de transport dans la « zone contrôlée » et leur rôle s'arrête là. Or, la « zone contrôlée » est clairement balisée par une ligne rouge au sol tandis que des panneaux rappellent que cette ligne ne peut pas être franchie sans un titre de transport valable.

Monsieur A n'a pas prêté attention à cet avertissement parce qu'il était pressé.

Malheureusement, cela n'exonère pas de la surtaxe.

Dès lors, la plainte n'est pas fondée.

07040

Madame P conteste une infraction. Sa plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, Madame P a présenté au contrôleur une « carte multiple non pointée ». Il s'agit d'une carte MoBIB Basic, qui est une carte anonyme que l'on charge de voyages à l'unité.

Madame P explique qu'il y avait beaucoup de monde à la station Schuman et qu'elle était encombrée d'une poussette. Elle expose que les oblitérateurs sont mal placés.

Elle est persuadée d'avoir vu le témoin vert de la machine et entendu le bip de la validation. Elle a fait constater par le contrôleur la carte MoBIB de sa fille était validée. Madame P indique qu'elle conserve la carte MoBIB Basic dans la même pochette que la carte MoBIB portant l'abonnement gratuit de sa fille de 7 ans. Madame P rejette la faute sur l'appareil de validation à Schuman ou, à défaut, sur une erreur de manipulation dont elle ne serait pas responsable.

De plus, Madame P estime qu'elle disposait d'un titre de transport puisqu'elle avait une carte MoBIB.

Le médiateur rappelle que la carte MoBIB Basic n'est pas un titre de transport valable si elle n'a pas été oblitérée pour le voyage en cours. Par ailleurs, les listings des validations à la station Schuman ne dénotent aucune interruption du service de ces appareils pendant la période en cause.

Quant à l'emplacement des valideurs, le médiateur s'est rendu sur place et il a pu constater qu'il n'y a pas lieu de les mettre en cause.

Pour ce qui est de l'erreur de manipulation, il y a lieu d'en examiner les détails.

Madame P est persuadée que l'appareil doit ignorer l'abonnement gratuit de sa fille et oblitérer un voyage de la carte MoBIB Basic. Or, c'est le contraire. En présence d'un abonnement et d'un contrat par voyages, l'appareil validera l'abonnement. Il ne serait d'ailleurs pas admissible qu'il oblitére d'office un voyage en ignorant l'abonnement. Pour oblitérer un voyage en plus de la validation de l'abonnement, il faut présenter une deuxième fois la carte. Il en est ainsi pour les contrats chargés sur une seule carte MoBIB et il en est de même lorsque l'on présente deux cartes simultanément.

Le médiateur souligne que la STIB comprendra sans difficulté que Madame P ait pu procéder ainsi par erreur, mais elle ne pourra pas comprendre qu'elle ne se soit pas aperçue qu'elle ait circulé très souvent avant d'avoir à recharger un nouveau contrat.

En conclusion, la plainte n'est pas fondée et le médiateur clôture le dossier de médiation.

08013

Selon le procès-verbal dressé à la station de métro Simonis-Léopold II, Madame D a présenté au contrôleur un « abonnement MTB/STIB périmé ». La STIB a notifié le procès-verbal ainsi que la surtaxe de 100 euros que les tarifs imposent pour cette infraction. Madame D ne conteste pas l'infraction mais elle fait état de circonstances qui, selon elle, devraient l'exonérer de la surtaxe.

Il s'agit d'un abonnement 65+. Madame D écrit à la STIB que c'est la seule fois qu'elle a utilisé la carte cette année et qu'elle a oublié de renouveler l'abonnement. Elle ajoute que la surtaxe de 100 euros est disproportionnée s'agissant d'un abonnement gratuit et que l'oubli est excusable dans la mesure où la date de péremption ne figure pas sur la carte.

La STIB répond à Madame D que son dernier contrat se terminait le 30 avril 2013, ce qu'elle pouvait vérifier par la touche « info » des valideurs ou encore sur les automates de vente « Go ». La plainte est recevable.

Le médiateur observe que la STIB est fondée à déduire que Madame D n'avait pas tenté de valider. Par ailleurs, lorsque la STIB écrit que le dernier contrat se terminait le 30 avril 2013, elle se réfère au contrat gratuit 65+ qui avait pris cours le 25 juillet 2013. En effet, l'Arrêté du Gouvernement du 20 décembre 2012 sur les tarifs mettait fin à la gratuité des abonnements 65+ à partir du 1er mai 2013 et créait un abonnement gratuit 65+Omnia.

Le médiateur comprend que ces dispositions législatives bruxelloises aient pu échapper à Madame D qui n'habite pas Bruxelles et qui ne s'y déplace que rarement.

Il n'en reste pas moins qu'elles sont d'application.

Madame D se trouvait sans titre de transport valable au moment du contrôle. Cette infraction entraîne une surtaxe de 100 euros. Néanmoins, le médiateur propose à la STIB de prendre en compte la situation particulière et de ramener la surtaxe aux 10 euros qui s'appliquent lorsque le titulaire d'un abonnement ne l'a pas validé.

Il informe Madame D qu'il s'agit d'une mesure exceptionnelle qui, en aucun cas, ne doit constituer un précédent.

Le service de gestion des infractions avise Madame D que la STIB accepte de s'en tenir à 10 euros. Madame D remercie.

08014

Madame P conteste les surtaxes encourues par sa fille et par une amie qui l'accompagnait au moment du constat. La plainte est recevable.

Les procès-verbaux des deux dossiers indiquent que les jeunes-filles voyageaient en tram « sans titre de transport ». La STIB exige le paiement de deux fois 100 euros.

Dans un courrier adressé à la STIB les demoiselles exposent que le conducteur n'avait plus de billet à disposition et qu'il leur a conseillé de s'approvisionner au terminus.

Le conducteur a confirmé aux contrôleurs qu'il avait des titres de transport à vendre.

Les demoiselles imputent le quiproquo à l'emploi des langues. Elles sont néerlandophones et le conducteur parlait le français. La STIB ne peut pas suivre ce raisonnement. Outre que les conducteurs comprennent suffisamment les langues nationales pour exercer leur métier, ils comprennent que, lorsqu'un voyageur leur tend de l'argent, c'est pour acquérir un titre de transport. Il ne peut donc être question de malentendu. La plainte n'est pas fondée.

08018

Madame D voyageait avec un abonnement périmé. Madame D expose qu'elle venait de demander le renouvellement. La plainte auprès du médiateur n'est pas recevable parce qu'il ne s'est pas encore passé 30 jours depuis que Madame D a introduit sa plainte à la STIB.

Cependant, la STIB accepte exceptionnellement de réduire le montant à 10 euros payables dans les 10 jours. Passé ce délai elle appliquera la surtaxe de 100 euros. La STIB rappelle que, pendant la période d'attente pour l'obtention d'un contrat d'abonnement, il est obligatoire de se munir d'un titre de transport. Le médiateur considère que Madame D a obtenu satisfaction. Il ne peut pas faire de proposition plus favorable.

08029

Monsieur G n'avait pas montré d'autre titre de transport qu'une carte dont les 10 voyages avait été consommés pour des déplacements précédents. Monsieur G ne conteste pas l'infraction mais il fait état de circonstances qui, selon lui, devraient l'en exonérer. Monsieur G ayant adressé ses remarques à la STIB, celle-ci répond en maintenant la surtaxe de 100 euros. Monsieur G paye la surtaxe de 100 euros et s'adresse au médiateur. Il demande que le procès-verbal soit annulé. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, Monsieur G a présenté au contrôleur un «titre de transport non valable ». Le médiateur examine les six points qui articulent le point de vue de Monsieur G.

Les points 1 et 2 résument la situation personnelle de Monsieur G. Il y expose comment sa situation l'a conduit à choisir de charger des contrats de 10 voyages sur une carte MoBIB Basic plutôt que de renouveler son abonnement scolaire. Or, la STIB n'a aucune objection à ce choix. En revanche, ayant constaté que Monsieur G n'avait plus aucun contrat valable sur la carte MoBIB Basic qu'il présentait, elle lui a réclamé la surtaxe que les tarifs imposent.

Au point 4, Monsieur G explique que, s'il a choisi de rester à bord du tram sans avoir payé le trajet, c'est en raison de la faible fréquence des services le dimanche. Il avait l'intention de s'approvisionner à l'arrivée. Or, si la STIB admettait ce procédé, chacun pourrait affirmer qu'il comptait bien payer son trajet, qu'il en avait l'intention. Pour éviter cela, c'est au plus tard au début du trajet qu'il faut le payer.

Les points 5 et 6 concernent le contrôle et sa suite immédiate. Le contrôleur a suggéré à Monsieur G d'acheter un titre de transport et il l'a acheté avant de poursuivre son voyage. Il n'en reste pas moins que Monsieur G était dépourvu de titre de transport valable au moment du contrôle. L'achat d'un titre de transport, postérieurement au contrôle, n'exonère pas de la surtaxe.

Compte tenu de ce qui précède, c'est le point 3 à lui seul qui est à l'origine des difficultés de Monsieur G. Dans ce point 3 de son exposé, Monsieur G expose que, si les cartes MoBIB affichaient leur solde comme le font les cartes Jump, il aurait pu constater que le solde était nul et il ne serait pas monté à bord du tram. Or, s'il est exact que les cartes MoBIB n'impriment pas leur solde, il en est de même des autres cartes à puce telles que les cartes de banque. Mais, bien qu'il ne soit pas imprimé sur la carte, il est aisé de consulter le solde de la carte MoBIB en poussant la touche « info », marquée « i », des appareils valideurs. Il n'est donc pas nécessaire d'avoir accès à un appareil Go pour s'informer du solde de la carte MoBIB. Sachant cela, le voyageur reste responsable. Certes, Monsieur G ne pouvait pas obtenir cette information à l'arrêt qu'il fréquente, qui n'a pas de valideur, mais il pouvait s'informer à chacun de ses voyages précédents.

Monsieur G complète le point 3 en exposant qu'il n'avait pas la monnaie (2,50 euros) nécessaire à l'achat d'un voyage sur véhicule. Mais il est regrettable que Monsieur G ne se soit pas présenté au conducteur. Celui-ci lui aurait remis une formule de virement de 4,60 euros et un formulaire de régularisation.

Par ailleurs, il ne saurait être question d'annuler un procès-verbal dès lors que celui-ci rend compte des faits. Retenons également que le point de vue exposé n'établit pas que l'infraction aurait été commise dans un contexte de force majeure qui aurait permis d'exonérer de la surtaxe.

Dès lors, la plainte n'est pas fondée.

08031

Monsieur K a encouru une surtaxe ainsi que deux amendes administratives. La plainte est recevable en ce qui concerne la surtaxe. En ce qui concerne les amendes administratives, le médiateur n'est pas compétent.

Le médiateur note immédiatement que la STIB a annulé la surtaxe. Monsieur K a donc eu satisfaction sur ce point.

Pour ce qui est des amendes administratives, la STIB transmet les procès-verbaux au fonctionnaire délégué de la Région. C'est ce fonctionnaire qui notifie les amendes et qui indique les moyens de faire valoir ses observations et d'introduire un recours devant le Tribunal de Première Instance.

Le médiateur clôture le dossier.

08044

Le fils de Madame D s'est fait contrôler dans le métro sans titre de transport. La plainte est recevable.

Le procès-verbal indique que le fils de Madame D voyageait « sans titre de transport ».

La STIB a donc réclamé une surtaxe de 100 euros.

Madame D ne conteste pas l'infraction mais elle fait état de circonstances qui, selon elle, devraient exonérer son fils et ses amis de la surtaxe. Les jeunes gens voyageaient chacun avec un ticket aller-retour qui aurait été « avalé » à la station Louise au moment de l'ouverture des portillons. C'est ainsi que, arrivés à la station Gare du Midi, ils se trouvaient « sans titre de transport ». Les jeunes gens, qui ne connaissent pas Bruxelles, étaient persuadés que leur carte avait été avalée comme les jetons dans le métro d'Istanbul qu'ils connaissent en tant que touristes. De plus, étant néerlandophones, ils n'ont pas compris l'explication des contrôleurs qui se sont adressés à eux en français.

La STIB n'a pas suivi Madame D et a maintenu la surtaxe.

Le médiateur note que les jeunes gens étaient sur le chemin du retour. Ils ont donc dû valider le ticket à l'aller aussi. S'ils avaient le ticket avec eux au retour, c'est donc que, en l'oblitérant à l'aller, ils l'avaient récupéré. Ils savaient donc bien que les oblitérateurs restituent les tickets après l'oblitération. En conséquence, la plainte quoique recevable n'est pas fondée.

09002

Selon le procès-verbal, Madame L voyageait « sans titre de transport ». La plainte est recevable.

Il s'agit d'une deuxième infraction en 24 mois. La STIB réclame donc une surtaxe de 200 euros.

Madame L n'a pas payé. La STIB a chargé le bureau Modero de recouvrer la créance de 200 euros.

Madame L a informé Modero qu'elle faisait appel au médiateur.

Madame L affirme qu'elle disposait d'un titre de transport de 10 voyages, qu'elle était montée à l'arrêt précédent et qu'elle n'est pas parvenue jusqu'à l'oblitérateur avant l'arrêt où le contrôle a eu lieu. Madame L joint le scan d'une carte qui montre un dernier pointage à 16h13 sur le véhicule 058. Elle précise qu'au moment du contrôle, elle était en train de valider.

Or, selon le procès-verbal, le contrôle a eu lieu à 16h21, soit 8 minutes après le pointage de la carte présentée par Madame L. Les contrôleurs pointent l'heure au début du contrôle.

Par ailleurs, le procès-verbal mentionne bien que Madame L se trouvait « sans titre de transport ». Le procès-verbal n'indique pas qu'un titre de transport ait été présenté et le contrôleur n'a pas non plus laissé de note dans ce sens.

Dès lors, si l'on s'en tient au procès-verbal et jusqu'à preuve du contraire, Madame L n'a pas présenté de titre de transport et le scan est celui d'une carte pointée 8 minutes avant le contrôle. Dès lors, la plainte n'est pas fondée. Le médiateur clôture le dossier de médiation.

09003

La fille de Monsieur P a été verbalisée sans titre de transport. La plainte est recevable. Selon le procès-verbal, Mademoiselle P voyageait « sans titre de transport ».

Comme elle est majeure, c'est à elle que la STIB a notifié le procès-verbal et la surtaxe de 100 euros. Cependant, c'est Monsieur P qui a adressé ses observations à la STIB. Monsieur P expose que sa fille avait un titre de transport, en l'occurrence une carte MoBIB qui ne lui appartenait pas. Monsieur P considère que l'utilisation de la carte MoBIB d'un tiers ne devrait pas être sanctionnée lorsque, comme c'est le cas, cette carte ne porte pas d'abonnement. En quelque sorte, la STIB ne subirait pas de préjudice. Dans sa réponse, la STIB s'en tient au procès-verbal « sans titre de transport » pour maintenir la surtaxe de 100,00 euros. Cependant, elle reporte une première fois le délai de paiement.

Monsieur P introduit alors une deuxième plainte à laquelle la STIB répond dans le même sens. La STIB retarde une nouvelle fois le délai de paiement. Ensuite, le terme étant dépassé, la STIB charge le bureau Modero de recouvrer sa créance. Le médiateur note que, en indiquant « sans titre de transport » sur le procès-verbal, le contrôleur n'a pas fait mention d'un titre de transport que Mademoiselle P aurait présenté. En agissant ainsi, le contrôleur a épargné pas mal de difficultés à Mademoiselle P. En effet, lorsqu'un voyageur lui présente la carte MoBIB d'un tiers, le contrôleur saisit la carte et la surtaxe s'élève à 380 euros.

Par ailleurs, contrairement au raisonnement de Monsieur P, la STIB subit un préjudice lorsqu'un voyageur utilise la carte MoBIB d'un tiers même si cette carte MoBIB ne porte pas d'abonnement. En effet, le tarif des contrats sur carte MoBIB est inférieur au tarif des cartes Jump. Certes, le préjudice est faible mais il existe. De plus, la STIB ne fait là qu'appliquer l'arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs.

Monsieur P explique aussi qu'il a déjà payé l'abonnement scolaire de sa fille le 1er juillet et considère par conséquent que la STIB aurait dû lui avoir délivré son abonnement pour le 3, jour de l'incident.

Or, en ayant effectué un virement du 1er juillet, l'abonnement ne pouvait pas être obtenu pour le jour de l'incident. Il faut compter 10 jours pour que l'abonnement soit utilisable. C'est le temps nécessaire pour adapter les bases de données et la STIB rappelle ce délai à l'acheteur au moment de l'acquisition de l'abonnement.

De plus, la STIB ne peut pas délivrer un abonnement scolaire sans avoir reçu l'attestation de fréquentation des cours qui conditionne la réduction.

Il n'est pas possible de délivrer en juin une attestation à une jeune fille qui n'est pas encore inscrite pour septembre, sachant que la jeune fille a 18 ans et qu'elle n'est donc plus soumise à l'obligation scolaire. En revanche, les écoles ne rechignent pas à délivrer en juin des attestations pour l'année scolaire suivante aux élèves qui sont déjà inscrits.

Le médiateur rappelle à Monsieur P que le responsable des abonnements l'avait appelé pour insister sur la nécessité de fournir l'attestation.

Renseignements pris, le département des abonnements a finalement reçu l'attestation en septembre. La demande a été traitée immédiatement. L'abonnement devrait être utilisable à partir du 7.

En conclusion, le médiateur déclare que la plainte n'est fondée ni en ce qui concerne la surtaxe, ni pour ce qui est de la délivrance de l'abonnement scolaire.

Le médiateur ne pourra donc pas avancer de proposition.

09006

Monsieur E s'étonne que son neveu, âgé de moins de 12 ans, qui voyageait sans titre de transport accompagné de deux adultes qui en possédaient un, se soit fait verbaliser sur le réseau de la STIB. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur rappelle à Monsieur E comment il peut faire valoir ses observations à la STIB ([infractions@stib.irisnet.be](mailto:infractions@stib.irisnet.be)) et lui fournit quelques explications à propos des tarifs qui s'appliquent aux enfants de moins de 12 ans.

Il n'existe pas de « principe de la gratuité de transport pour les moins de 12 ans » qui serait valable partout en Belgique. Le transport public est une compétence régionale et les tarifs diffèrent selon les réseaux.

Pour TEC, le transport est gratuit de 0 à 11 ans.

Sur le réseau De Lijn comme sur celui de la STIB, le transport est gratuit avant 6 ans.

Pour De Lijn, les enfants de 6 à 11 ans peuvent circuler gratuitement sur le réseau s'ils sont accompagnés d'un abonné de 12 ans ou plus.

De 6 à 11 ans, le « Buzzy Pass » De Lijn s'obtient gratuitement sur présentation de la carte Famille Nombreuse et d'une pièce d'identité.

Pour le réseau STIB, les enfants de 6 à 11 ans circulent gratuitement à condition d'être titulaire d'une carte MoBIB portant l'abonnement « J ». S'ils sont domiciliés dans la Région Bruxelloise, la carte MoBIB est accompagnée d'un supplément papier « J » qui leur permet de voyager partout (pas seulement en Région de Bruxelles-Capitale) avec De Lijn.

Autrement dit, si l'on s'en tient au règlement, il n'est pas permis à un enfant de moins de 12 ans – même accompagné – de circuler sur le réseau de la STIB sans titre de transport.

**Remarque.** Il conviendrait d'harmoniser les conditions d'utilisation des titres de transport similaires

09018

Monsieur S conteste une infraction. La plainte est recevable.

Le procès-verbal indique que Monsieur S se trouvait « sans titre de transport ». La STIB exige la surtaxe de 100 euros. Dans le courrier qu'il adresse à la STIB, Monsieur S explique qu'il a acheté un ticket d'un voyage à la station de métro Gare du Midi et qu'il l'a valablement oblitéré. Lorsque les portes du sas se sont ouvertes il a cru pouvoir récupérer son titre de transport de l'autre côté comme c'est le cas à Copenhague, dit-il. A défaut, il a choisi de poursuivre son trajet sans ticket. La STIB maintient la surtaxe de 100 euros. Le médiateur informe Monsieur S que, tout comme la STIB, il doit tenir compte de la loi. Il relève que, à Copenhague également, il faut conserver le titre de transport jusqu'à la fin de son trajet sous peine d'amende. En conséquence, le médiateur déclare que la plainte n'est pas fondée et il clôture le dossier.

09023

Madame E conteste une infraction. Sa plainte est recevable.

Le médiateur relève qu'il s'agit d'une troisième infraction et que les deux précédentes ont été payées.

Selon le procès-verbal, la carte d'un voyage présentée au contrôleur n'était « pas valable ».

La STIB réclame la surtaxe de 200 euros à Madame E qui explique qu'elle a introduit la carte dans un appareil oblitérateur mais que cet appareil n'a pas imprimé l'oblitération.

Dans sa réponse, la STIB rappelle que la surtaxe est portée à 200 euros à partir d'une deuxième infraction endéans les 24 mois et elle ajoute qu'elle n'a pas pu faire d'enquête du fait que Madame E ne mentionne ni où ni quand a eu lieu la tentative d'oblitération.

Le médiateur, qui a « accès à tous les livres de la STIB », relève sur les listings des oblitérations que la carte a bien été oblitérée, mais le lendemain du jour de l'infraction. Autrement dit, s'agissant d'une carte d'un voyage qui par conséquent ne peut être oblitérée qu'une seule fois, elle n'avait pas été oblitérée le jour de l'incident. Par conséquent, le médiateur informe Madame E que sa plainte n'est pas fondée et il clôture le dossier. Il suggère de demander à [recouvrement@stib.irisnet.be](mailto:recouvrement@stib.irisnet.be) l'autorisation d'étaler les paiements.

09026

Monsieur A conteste une infraction. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Renseignements pris, le médiateur informe Monsieur A qu'il voyageait avec un abonnement annuel périmé depuis plusieurs mois et lui indique comment procéder pour introduire une contestation éventuelle à la STIB ([infractions@stib.irisnet.be](mailto:infractions@stib.irisnet.be)).

10001

Un travailleur social intervient en faveur de Monsieur H qui a encouru une surtaxe mais qui est insolvable.

Faute d'introduction préalable à la STIB, ce n'est pas une plainte recevable auprès du médiateur.

Néanmoins, le médiateur informe que la STIB a décidé de ne pas poursuivre le recouvrement de la surtaxe en question.

10010

Monsieur E conteste la surtaxe encourue par son fils qui voyageait sans titre de transport, son dernier abonnement étant périmé.

Monsieur E impute l'absence de renouvellement de l'abonnement scolaire à la STIB qui, selon lui, a omis de lui envoyer le « formulaire de réinscription ».

De plus, il est contrarié d'avoir reçu le procès-verbal en néerlandais. Monsieur croit pouvoir affirmer que les procès-verbaux dressés à Bruxelles doivent être rédigés en deux langues. La STIB a maintenu la surtaxe de 100 euros. La plainte est recevable.

Concernant l'emploi des langues, le médiateur informe Monsieur E que les procès-verbaux ne sont pas bilingues, mais qu'il a la faculté de demander le procès-verbal dans la langue de son choix.

Quant à l'absence de titre de transport, elle n'est pas imputable à la STIB. En l'absence d'abonnement, rien n'empêche d'acheter un autre titre de transport. De plus, s'il est exact que la STIB adresse bien un mailing en fin d'année scolaire, il n'y a cependant aucune obligation d'attendre ce message pour renouveler l'abonnement. Renseignements pris, seulement 13 % des renouvellements se font en suite du mailing et 87 % se font spontanément.

Le médiateur note enfin que, au moment de répondre, l'abonnement n'a toujours pas été renouvelé. Il attire l'attention de Monsieur E sur l'obligation de présenter un titre de transport valable au contrôleur.

Dans ce dossier il n'y a pas de force majeure qui ait empêché ou qui empêche de se procurer un titre de transport. Par conséquent, la plainte n'est pas fondée.

10014

Monsieur K s'est fait verbaliser alors qu'il voyageait avec une carte multiple non pointée. Il a payé la surtaxe et en demande le remboursement. Sa plainte est recevable.

Le procès-verbal mentionne que Monsieur K a présenté une « carte multiple non pointée ». Monsieur K ne conteste pas cette infraction, mais il estime que les circonstances devraient l'exonérer de la surtaxe.

En effet, dans l'euphorie de se rendre au Mémorial Van Damme, il a omis de pointer sa carte à la station de métro Gare Centrale. Il ajoute qu'il n'y a pas de portillons à la station de métro Gare Centrale et pas non plus d'oblitérateur à bord des rames. La STIB avait maintenu la surtaxe.

Le médiateur rappelle que le client est responsable de la validité de son titre de transport, qu'il y a des oblitérateurs à chaque accès et que l'obligation de disposer d'un titre de transport valable y est rappelée. En conclusion, la plainte n'est pas fondée.

10016

Madame G voyageait sans titre de transport valable. Elle ne conteste pas l'infraction. Cependant, elle expose qu'elle a acquis un abonnement le jour même du contrôle mais qu'elle ignorait qu'elle devait le valider. La STIB n'a pas accepté cette explication et la surtaxe de 100 euros est maintenue. La plainte auprès du médiateur est recevable.

L'enquête montre que, au moment du constat, Madame G n'avait plus d'abonnement depuis plus d'un mois. Certes, elle a bien acquis un abonnement le jour de l'infraction mais plusieurs heures plus tard. La plainte n'est pas fondée. Madame G pourra obtenir un plan de paiement si elle le souhaite.

10039

Un CPAS intervient en faveur de Monsieur G qui est demandeur d'asile et qui s'est fait verbaliser sans titre de transport sur le réseau de la STIB. Ni Monsieur G ni le CPAS n'ont encore introduit de plainte à la STIB. La plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. Le médiateur indique comment procéder.

Le CPAS s'adresse alors à la STIB. Celle-ci maintient la surtaxe de 100 euros.

Le CPAS revient alors vers le médiateur en faisant valoir que Monsieur G est demandeur d'asile et ne dispose d'aucun autre revenu qu'une petite allocation de quelque 50 euros par semaine.

Le médiateur constate qu'aucune disposition légale ne prévoit que les personnes démunies puissent voyager gratuitement. Par conséquent, la STIB n'a pas de raison de classer l'affaire. La plainte n'est pas fondée.

Le médiateur suggère de s'inspirer du procédé adopté par d'autres CPAS qui ont obtenu un plan de paiement et se sont chargées de l'apurer.

10040

Madame F demande des renseignements concernant son dossier d'infractions. Le médiateur se déclare incompétent, compte tenu d'une condamnation par le Juge de Paix.

Madame F doit encore 1360,52 euros. Outre les surtaxes au montant de 100 euros pour la première et de 200 euros pour les suivantes dans un délai de 24 mois, le Juge a condamné aux dépens du procès.

Le médiateur suggère à Madame F de reprendre contact avec les huissiers afin de s'acquitter au mieux de sa dette.

11011

Monsieur W conteste une surtaxe. La plainte est recevable.

Monsieur W impute l'absence de pointage à un défaut de l'oblitérateur.

Or, selon le procès-verbal, Monsieur W circulait « sans titre de transport ».

Dès lors, la STIB a maintenu la surtaxe de 100 euros.

Dans sa plainte auprès du médiateur, Monsieur W fait également état de courriels auxquels la STIB n'aurait pas répondu.

Le médiateur observe que les courriels en question concernent deux demandes de remboursement d'oblitérations. Ces plaintes sont sans rapport avec l'infraction et qu'ils seront donc sans effet sur le traitement de cette dernière.

Monsieur W a fait parvenir une carte. Mais c'est évidemment au moment du contrôle qu'il faut présenter un titre de transport. Lorsque le contrôleur se trouve en présence d'une carte non pointée pour le voyage en cours, il note le numéro de la carte au procès-verbal et il remplace la mention « sans titre de transport » par une autre, telle que « carte multiple non pointée ».

Le contrôleur est assermenté. La carte envoyée à posteriori ne peut pas être prise en considération.

Dès lors, il est inutile d'examiner à quelle heure cette carte impersonnelle a été pointée.

Par conséquent, la plainte n'est pas fondée.

11017

Monsieur K conteste une infraction. Il a déposé plainte pour usurpation d'identité.

Monsieur K expose au médiateur qu'il a tenté de s'expliquer auprès du bureau Modero mais qu'il n'a pas réussi à s'y faire entendre. Cependant, Monsieur K ne peut apporter aucune preuve de cet entretien téléphonique avec le bureau Modero et il n'y a pas de trace à la STIB d'une plainte de Monsieur K. Dès lors, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Toutefois, le médiateur prend contact avec le service de recouvrement de la STIB et il lui transmet la copie de la plainte pour usurpation d'identité. La STIB donne alors instruction au bureau Modero d'arrêter les poursuites.

Néanmoins, le bureau de recouvrement avait déjà expédié une sommation. Monsieur K ne devra pas y donner suite.

Toutefois, un mois plus tard, Monsieur K reçoit une nouvelle sommation du bureau Modero.

Monsieur K revient vers le médiateur. Cette fois, la plainte est recevable.

Le service Credit and Collection confirme au médiateur que Monsieur K ne doit pas donner suite. Le service Credit and Collection donnera encore des instructions au bureau Modero. Celui-ci devra écrire à Monsieur K.

11027

Monsieur et Madame N contestent la surtaxe imposée à leur fils. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, le fils a montré au contrôleur une carte de cinq voyages qui n'était pas oblitérée pour le voyage en cours.

Les époux N ont immédiatement contesté l'infraction à la STIB. Ils affirment que leur fils avait oblitéré et que le portique s'est ouvert. Cependant, ils n'indiquent pas le lieu de l'oblitération.

La STIB a répondu en demandant de lui transmettre l'original de la carte. Les époux N ont fait parvenir la carte.

La STIB a lu la bande magnétique de la carte. Il y restait toujours un voyage non oblitéré, tandis que l'oblitération précédente datait de plusieurs mois. Dès lors, au moment du contrôle, la carte n'était pas oblitérée pour le voyage en cours.

Dans leur fax de réponse les parents N maintiennent que leur fils a bien oblitéré et que l'oblitérateur « ne signale pas s'il y a une bonne ou une mauvaise oblitération ».

Le médiateur constate que, si l'on se réfère à la lecture de la bande magnétique, il est indéniable que la carte n'est pas oblitérée pour le voyage litigieux. La STIB a fait parvenir la copie du résultat de cette lecture aux époux N. Il y apparaît bien que la carte n'avait plus oblitérée depuis plusieurs mois.

Pour autant, la STIB ne s'autorise pas à mettre la bonne foi du voyageur en cause lorsque la carte n'est pas oblitérée. Néanmoins, une infraction commise de bonne foi reste une infraction.

Par ailleurs, outre les signaux émis par l'oblitérateur, le voyageur peut observer l'impression du solde sur la carte. En effet, une carte magnétique porte la mention du solde après oblitération.

Si l'oblitération du dernier des 5 voyages a eu lieu, le solde est 0. Si le dernier voyage n'a pas été oblitéré, le solde mentionné est 1. Toutefois, la STIB ne s'est pas contentée de la lecture des mentions imprimées et elle est allée jusqu'à vérifier la bande magnétique avec les résultats que l'on sait.

Par conséquent le médiateur déclare la plainte non fondée et clôture le dossier.

11028

Mademoiselle A a introduit une plainte auprès de la STIB pour contester une infraction. N'ayant pas encore reçu de réponse de la STIB, Mademoiselle A s'adresse au médiateur. Mais il ne s'est pas passé 30 jours depuis que la STIB a reçu la plainte. Dès lors, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Cependant, la STIB fait copie au médiateur de la réponse qu'elle a faite entre-temps à la plaignante. La STIB a classé le dossier moyennant paiement de 10 euros. En cas de désaccord, Madame M pourrait encore se tourner vers le médiateur. Mais elle est satisfaite.

11035

Le fils de Madame P a présenté une carte non valable.

Madame P explique que son fils avait acheté la carte au conducteur. Il ignorait qu'il fallait oblitérer la carte.

C'est la première fois qu'il prend le tram seul à Bruxelles. La famille habite à la campagne en Allemagne, où il circule en transport en commun avec un abonnement. Il ne parle ou n'écrit ni le français ni le néerlandais.

Le contrôleur ne l'a pas compris. Le conducteur ne l'a pas aidé.

Madame P s'est déjà adressée à la STIB. Celle-ci a maintenu la surtaxe de 100 euros. La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le procès-verbal mentionne que la carte n'était « pas valable ». Le verbalisant mentionne l'heure, le numéro de la voiture et enfin le numéro de la carte sur le document.

L'enquête du médiateur révèle que la carte d'un voyage avait été oblitérée au mois de juin 2012 sur un bus de la ligne 64.

La plainte n'est pas fondée.

12005 (suite de 11019)

Monsieur S n'est pas satisfait de la réponse de la STIB en ce qui concerne son dossier infraction. Monsieur S affirme qu'il a montré une carte qui était oblitérée pour le voyage en cours. Sa nouvelle plainte est recevable.

Le médiateur note que la date de la plainte auprès du médiateur est postérieure au terme du nouveau délai de paiement de la surtaxe, tel que la STIB l'avait postposé dans sa réponse.

Selon le procès-verbal du dossier, Monsieur S a montré au contrôleur une "carte multiple non pointée. Le médiateur constate qu'il ressort des déclarations de Monsieur S que le pointage s'est effectué bien après la montée à bord du bus. Entre-temps, Monsieur S avait rencontré des amis avec lesquels il avait eu une conversation avant d'oblitérer. De plus, il ressort de l'enquête que le contrôle avait débuté avant l'heure du pointage sur la carte que Monsieur S produit. Autrement dit, l'oblitération n'a eu lieu qu'en présence des contrôleurs et alors que le voyage était bien entamé. C'est ce qui constitue l'infraction.

Étant donné que ce n'est pas la première infraction en 24 mois, la surtaxe est majorée à 200 euros.

Sur l'infraction et la surtaxe, la plainte n'est pas recevable.

Par ailleurs, Monsieur S fait état d'une déposition auprès des services de police mettant le contrôleur assermenté en cause mais il ne compte pas déposer de plainte et ne transmet pas de copie du procès-verbal d'audition dressé par le service de police.

La STIB, de son côté, mène une enquête sur les éléments qui amènent Monsieur S à mettre le contrôleur en cause.

Ceci n'entraîne aucun effet sur la surtaxe. Celle-ci reste due, l'infraction étant dûment établie.

Monsieur S se plaint également de la saisie du titre de transport. Le médiateur l'avise qu'il traitera le problème séparément.

Il clôture donc ici le dossier de médiation pour ce qui concerne la surtaxe et encourage Monsieur S à régler la surtaxe sans délai.

12007

Madame C conteste un incident de perception. Elle voyageait avec deux cartes et, par erreur, elle a présenté au contrôleur celle qui n'était pas pointée.

La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal du dossier Madame C voyageait « sans titre de transport » au moment du contrôle. Elle expose qu'elle a d'abord montré un titre de transport non oblitéré et ensuite un autre titre qui l'était.

Mais la STIB s'en tient au procès-verbal de l'agent assermenté.

Le médiateur explique à Madame C qu'il doit également tenir compte du procès-verbal.

Dès lors, il déclare que la plainte n'est pas fondée. La surtaxe est de 200 euros en raison d'une infraction commise dans les 24 mois qui précèdent.

La déclaration de non-fondement clôture le dossier de médiation.

12008

Monsieur P s'adresse au médiateur pour contester le dossier infraction de son fils qui se trouvait sans titre de transport à bord d'un tram de la ligne 25 de la STIB. Mais le Juge de Paix du canton de Schaerbeek a déjà condamné Monsieur P dans cette affaire. Dès lors, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable et le dossier est clôturé

12015

Monsieur L a contesté une infraction. La STIB maintient sa position La plainte auprès du médiateur est recevable.

Selon le procès-verbal du dossier Monsieur L a présenté au contrôleur une "carte multiple non pointée". Il s'agit d'une carte MoBIB Basic.

Monsieur L ne conteste pas l'infraction mais il fait état de circonstances qui, selon lui, devraient l'exonérer de la surtaxe de 100 euros.

Il explique qu'il y avait beaucoup de monde dans le tram de la ligne 55 entre Liedts et Rogier et que l'appareil valideur ne fonctionnait pas. Il ajoute que, qu'ayant entendu un "bip", il a pensé que la validation avait eu lieu.

La STIB a rappelé que le voyageur est responsable de la validation et a maintenu la surtaxe de 100 euros. Le médiateur constate que la validation ne peut se produire que si la carte à puce est suffisamment proche de l'appareil. Le système n'est, heureusement, pas calibré pour oblitérer un voyage dans la poche d'un voyageur qui se trouve à hauteur d'une borne. Le médiateur ne pourra pas obtenir que la STIB renonce à la surtaxe dans les circonstances que Monsieur L expose. Il n'y a pas d'exemple où la STIB - ou les tribunaux - aient exonéré de la surtaxe en suite d'une panne d'un valideur ou parce qu'il y avait foule dans le tram. En ce qui concerne le souhait de Monsieur L de faire examiner la base de données de la carte MoBIB, le médiateur lui fait part de deux observations.

La première porte sur l'usage et la communication des données.

La STIB utilise les données agrégées pour en tirer des statistiques. L'accès aux données individualisées est soumis à des règles et à des autorisations de la Commission de Protection de la Vie Privée. Monsieur L peut demander l'accès selon les règles de la Commission c'est-à-dire en introduisant une demande via un formulaire. La Commission a habilité quelques personnes de la STIB à communiquer les données demandées dans ces conditions.

Cependant, l'historique des voyages n'aurait aucune influence sur l'infraction ou sur la surtaxe qui en résulte.

En conclusion, faute d'argument, le médiateur informe Monsieur L que la plainte auprès du médiateur n'est pas fondée et il clôture par conséquent le dossier de médiation.

Monsieur L reviendra cependant vers le médiateur avec l'espoir de « requalifier l'infraction », souhaitant que la STIB fasse comme si sa carte MoBIB était chargée d'un abonnement et que, donc, la surtaxe soit limitée à 10 euros.

Le médiateur est donc amené à rappeler que, selon l'arrêté du Gouvernement du 27 juin 2013, ni le plaignant ni la STIB n'ont à revenir vers le médiateur lorsque ce dernier a déclaré la plainte non fondée. S'agissant de l'absence d'oblitération d'une carte magnétique ou d'une carte MoBIB chargée de voyages à l'unité, la surtaxe est de 100 euros lorsque c'est la première infraction en 24 mois.

En revanche, lorsqu'il s'agit de l'absence de validation d'une carte MoBIB chargée d'un abonnement, la surtaxe est de 10 euros lorsqu'elle est payée dans les 10 jours ouvrables suivant l'infraction. Les cartes MoBIB Basic ne sont pas personnelles et ne peuvent pas supporter d'abonnement.

Par conséquent, il ne peut pas être envisagé de "requalifier" l'infraction, dans l'espoir de réduire la surtaxe à 10 euros.

En revanche, la médiation étant une tentative de règlement par voie extra-judiciaire, Monsieur L peut recourir aux tribunaux. Dans ce cas, le médiateur se récuse.

Le Juge de Paix peut condamner aux dépens du procès. Il appartient à Monsieur L d'agir au mieux de ses intérêts.

12020

Une Association intervient auprès du médiateur en faveur de deux personnes qui se sont fait verbaliser lors d'une sortie organisée. Le médiateur commence par avertir que les deux dossiers étant identiques, il en sera de même de leur traitement et donc de sa réponse. Selon les deux procès-verbaux Madame Ö et Monsieur E se trouvaient sans titre de transport à la station MADOU. Dans ses notifications, la STIB fixe le terme du délai de paiement des surtaxes de 100 euros à 15 jours après la date de la notification.

Le courriel adressé à [infractions@stib.irisnet.be](mailto:infractions@stib.irisnet.be) par L'ASBL ne conteste pas l'infraction.

Cependant, il est fait état de circonstances dont les plaignants espèrent qu'elles conduiraient à les exonérer de la surtaxe.

La formatrice, responsable du groupe d'apprenants dont Madame Ö et Monsieur E faisaient partie, « détenait » le titre de transport de ces deux personnes. Celles-ci sont descendues à MADOU alors que la formatrice a poursuivi jusqu'à BOTANIQUE.

L'ASBL joint copie d'une carte de 10 voyages oblitérée pour 5 voyages à 9h06 et pour 2 voyages à 11h47. La STIB a répondu directement à Madame Ö et à Monsieur E par lettres. Elle rappelle que c'est au moment du contrôle qu'il faut présenter le titre de transport. Elle reporte toutefois le terme du délai de paiement de quinze jours.

Le lendemain de l'échéance, L'ASBL appelle la STIB. Celle-ci l'oriente vers le médiateur.

Le médiateur rappelle que dans l'examen de la plainte, il doit tenir compte de la législation. Selon l'article 3, 7° de l'arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007, fixant certaines conditions d'exploitation des transports en commun, il est interdit « de se trouver dans un véhicule ou en zone contrôlée sans être en possession d'un titre de transport valable ». Cela n'empêche pas qu'un voyageur paye pour un autre et garde le titre de transport sur lui. Encore faut-il que les deux voyagent ensemble, de telle sorte que le titre puisse être exhibé au moment du contrôle.

Contrairement à ce qu'écrit la STIB dans sa réponse il ne s'agit pas de prouver sa « bonne foi ». En matière d'infraction, la bonne foi n'est pas en cause.

Il s'agit seulement de montrer que l'on est « en possession » d'un titre de transport valable.

Par ailleurs, il n'y a pas d'exemple où le médiateur ait proposé à la STIB de renoncer à la surtaxe dans une situation similaire, quelle que soit la situation particulière des plaignants. En conclusion, le médiateur déclare la plainte non fondée et clôture le dossier de médiation. Il ajoute que Madame Ö et Monsieur E pourraient prendre contact avec les huissiers Modero afin d'étaler le paiement de leur surtaxe respective.

12022 (voir 11016)

Le délai de 30 jours s'étant écoulé depuis l'introduction de sa plainte à la STIB, Monsieur K présente le dossier d'infraction de son fils au médiateur. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal le fils de Monsieur K se trouvait sans titre de transport à bord d'un bus de la ligne 34 à la Porte de Namur.

Le médiateur attire l'attention de Monsieur K sur le fait que le procès-verbal de l'agent assermenté fait foi, à moins d'apporter une preuve qui permette de le mettre en doute.

Il ajoute qu'aucune procédure n'autorise à organiser une confrontation du contrôleur avec la personne qui fait l'objet du procès-verbal.

Par ailleurs, la STIB a examiné les observations du fils de Monsieur K. Il n'a donc pas été privé du droit d'être entendu.

Dans sa réponse la STIB a repoussé le terme du délai de paiement.

Le montant de la surtaxe est de 200 euros parce qu'il s'agit de la deuxième infraction dans un délai de 24 mois, conformément à l'arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs des transports en commun.

En ce qui concerne le relevé de l'identité du jeune homme au moyen du journal de classe, l'article 5 de l'arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007 qui fixe certaines conditions d'exploitation des transports en commun en Région de Bruxelles-Capitale stipule que « le public est tenu de s'identifier à l'aide d'une pièce d'identité valable lorsque le personnel de contrôle en fait la demande » et que – selon l'article 12 – les infractions à l'article 5 donnent lieu à l'imposition d'une amende administrative d'un montant situé entre € 75 et € 250.

Le médiateur note que le procès-verbal a été rédigé en néerlandais et que, dans son premier courriel Monsieur K demandait que la procédure se passe en français.

La STIB a répondu en français mais elle n'a pas encore envoyé le procès-verbal en français.

Conformément à la demande de Monsieur K, la STIB lui enverra une copie en français du procès-verbal initial.

En conclusion, la plainte auprès du médiateur n'est pas fondée pour ce qui concerne l'infraction.

Elle est fondée pour ce qui concerne la langue du procès-verbal et la STIB donnera satisfaction sur ce point à Monsieur K.

Pour ce qui est de l'échelonnement du paiement de la surtaxe de 200 euros, Monsieur K devra se tourner vers le bureau Modero.

12025

Une association intervient en faveur d'un mineur qui lui est confié. Celui-ci doit une surtaxe de 380 euros pour avoir voyagé avec un abonnement emprunté à un ami qui porte un nom approchant du sien.

L'association s'adresse directement au médiateur. Elle n'a pas introduit de plainte à la STIB. Par conséquent, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur suggère de rappeler, pour le cas où le jeune homme serait lui-même titulaire d'un abonnement, qu'un oubli d'abonnement donne lieu à une surtaxe plus faible que l'utilisation de l'abonnement d'un tiers.

### 2.1.3.2. Perte, vol, oubli

01001

Madame V demande l'annulation d'une surtaxe. Madame V se trouvait sans titre de transport à bord d'un bus de la ligne 98. Elle n'a pas payé les 100 euros dans les temps impartis et le service de recouvrement de la STIB a donc transféré le dossier aux huissiers. La plainte est recevable.

Madame V affirme avoir tenté de valider un voyage sur sa carte MoBIB.

Par ailleurs, le procès-verbal de l'agent assermenté mentionne qu'elle se trouvait « sans titre de transport ». Le médiateur note que la mention « sans titre de transport » ne supporte pas d'équivoque. À moins d'apporter des preuves, il faudra se fier au procès-verbal de l'agent assermenté.

De plus, selon les courriers de Madame V, celle-ci était bien consciente que la validation ne s'était pas produite mais elle a cependant poursuivi son voyage de CERIA au square des Héros.

La STIB considère, comme elle l'a écrit à Madame V, que le défaut d'une carte MoBIB n'exonère pas de l'obligation de payer son voyage. Cependant, c'est ce que Madame V conteste précisément après avoir éprouvé de nouvelles difficultés. En effet, Madame V a observé que sa carte MoBIB avait dans un premier temps fonctionné correctement. Ensuite, constatant que la carte ne fonctionnait plus, Madame V s'est rendue à la Bootik ROGIER. La STIB lui a fourni une nouvelle carte MoBIB en échange de celle qui ne fonctionnait pas. Mais les 9 voyages restant n'avaient pas été transférés sur la nouvelle carte MoBIB.

Après plusieurs appels téléphoniques au Contact Centre de la STIB – qui ont grevé sa facture téléphonique de 7,9250 euros selon ce que Madame V a constaté – la STIB lui a annoncé que les 9 voyages ne seraient chargés que le mercredi suivant.

Madame V en a conclu que, d'une part, elle ne pouvait pas charger d'abonnement mensuel entre-temps et que, d'autre part, elle était en quelque sorte « obligée » de circuler sans titre de transport valable étant donné que, selon son raisonnement, la STIB ne peut pas imposer à ses clients, qui ont déjà acheté un titre de transport, de disposer en outre du montant de l'achat d'un autre titre si le premier est défectueux.

Le médiateur informe Madame V que ces conclusions reposent sur des prémisses qui ne résistent pas à l'analyse.

En effet, rien n'empêche de charger sur la carte MoBIB à la fois des voyages et un abonnement. De plus, le conducteur remet au voyageur « démuni », qui en fait la demande et qui présente une pièce d'identité, un bulletin de virement qui lui permettra de s'acquitter du prix du transport. La STIB a donc bien fait en sorte que l'on ne soit jamais « obligé » de circuler sans titre de transport.

Le médiateur en conclut que l'infraction est établie et qu'elle ne résulte pas de la force majeure.

Dès lors, la surtaxe de 100 euros est incontestablement due.

Néanmoins, en raison des péripéties engendrées par le remplacement de la carte MoBIB, le médiateur a obtenu que le département Customer Care de la STIB charge 2 voyages supplémentaires sur la carte.

Par ailleurs, le médiateur fait valoir auprès de la STIB que – bien que l'infraction soit établie et la surtaxe incontestablement due – le geste commercial pourrait aller au-delà des 2 voyages MoBIB qui ne constituent qu'une compensation symbolique des difficultés rencontrées lors de l'échange de la carte.

Dans un premier temps, le service Credit and Collection accepte de surseoir jusqu'à complète réévaluation.

Finalement, pour des raisons commerciales, le service Credit and Collection accepte d'annuler le dossier auprès des huissiers et de réduire la dette de Madame V à 12 € au lieu de 100.

01014

Madame Z conteste deux infractions. Elle a déposé plainte auprès des services de police pour usurpation d'identité. Sa plainte auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur informe Madame Z que, suite à son intervention, le Département Credit and Collection de la STIB a donné instruction aux huissiers d'annuler la procédure pour les deux infractions.

01024

Le fils de Madame E a encouru une surtaxe de 10 euros suite à l'oubli de son abonnement scolaire. Faute d'avoir été payée dans les 10 jours ouvrables, la surtaxe est passée à 100 euros. La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur note que Madame E ne conteste pas l'infraction. Son fils avait oublié sa carte MoBIB. En cas d'oubli de la carte MoBIB chargée d'un contrat valable hebdomadaire, mensuel, trimestriel, annuel ou d'un titre/contrat de transport gratuit, la surtaxe est de 10 euros si le paiement est effectué dans les 10 jours ouvrables. Si le paiement n'est pas effectué dans les 10 jours ouvrables, la surtaxe devient 100 euros. Faute d'argument, la plainte n'est pas fondée.

Le médiateur partage cependant l'avis de Madame E lorsqu'elle estime que ce montant de 100 euros est élevé. Il ajoute qu'il a déjà recommandé de revoir les barèmes des surtaxes. Il a d'ailleurs été suivi partiellement dans la mesure où il n'y a plus de surtaxe de 400 euros.

02036

Monsieur N avait oublié l'abonnement annuel BIM qu'il avait acheté quatre jours plus tôt. Mais il n'a pas payé la surtaxe de 10 euros dans les 10 jours ouvrables. La surtaxe est donc devenue 100 euros. Mais Monsieur N n'avait pas reçu la notification du procès-verbal et celle de la surtaxe. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur procède cependant à un examen du dossier. Faute de paiement dans les délais, les 10 euros dont Monsieur N était redevable sont devenus 100. De sa conversation avec le contrôleur, Monsieur N a déduit que celui-ci avait vérifié qu'il était bien titulaire d'un abonnement. Monsieur N croyait que c'était « en ordre ».

Le procès-verbal mentionne l'adresse de Monsieur N au numéro 225. Monsieur N est en réalité domicilié au n° 275. Monsieur N n'a par conséquent pas pu recevoir la notification du procès-verbal.

Toutefois, les huissiers ont accès au renseignement de la bonne adresse. Monsieur N a réagi à une sommation en demandant un plan de paiement. Celui-ci a été accordé.

Suite à l'intervention du médiateur la STIB accepte de réduire la surtaxe à 10 euros.

03023

Par téléphone, Monsieur P conteste la surtaxe infligée à sa fille suite à l'oubli de son abonnement annuel. La STIB lui réclame 100 euros au lieu des 10 euros prévus dans pareil cas. Le logiciel n'a pas reconnu la jeune fille dans sa base de données du fait que son prénom était orthographié différemment sur sa carte d'identité et sur son abonnement scolaire STIB.

Bien que la plainte ne soit pas recevable, le médiateur obtient que la surtaxe soit ramenée à 10 euros.

Il avise Monsieur P par téléphone avant que la STIB le fasse par écrit.

**Remarque.** Avant de réclamer une surtaxe, la STIB devrait se donner le temps de constater les erreurs de sa base de données des abonnements.

03034

Madame T a encouru une surtaxe de 100 euros suite à l'oubli de son abonnement annuel. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur s'informe néanmoins de l'état du dossier. Il s'avère que Madame T est titulaire d'un abonnement annuel en cours de validité au moment du contrôle. Elle avait sa carte MoBIB. Dans ce cas, le montant de la surtaxe est de 10 euros à condition de payer dans les 10 jours ouvrables. Le montant passe à 100 euros si le paiement n'est pas parvenu à la STIB dans ce délai.

Or, la STIB a notifié une surtaxe de 100 euros à Madame T sans mentionner que le montant pouvait être limité à 10 euros s'il était payé dans les 10 jours.

Cela peut s'expliquer dans la mesure où l'adresse mentionnée au fichier des abonnements ne correspond pas à celle de son domicile au moment du contrôle.

Le médiateur informe Madame T que suite à son intervention la STIB accepte que le montant de la surtaxe soit réduit à 10 euros, à condition de payer sans plus de délai entre les mains des huissiers. Elle donne instruction aux huissiers dans ce sens.

Il clôture ainsi le dossier de médiation.

07021

La fille de Monsieur L a encouru une surtaxe parce qu'elle voyageait sans titre de transport. Monsieur L expose que sa fille s'était fait voler son abonnement. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Néanmoins, le médiateur donne quelques explications.

Il n'est pas permis de circuler sans titre de transport. Cela vaut aussi pour le titulaire d'un abonnement.

En cas de « non présentation d'un abonnement », les tarifs imposent une surtaxe. Cette surtaxe est de 10 euros à condition d'être payée dans les 10 jours. Sinon, la surtaxe est de 100 euros.

En cas de vol d'une carte MoBIB, il faut le déclarer aux services de police.

Que la carte soit volée ou perdue, il faut aller dans une Bootik pour y demander un duplicata et celui-ci coûte 10 euros.

### 2.1.3.3. Recouvrement des surtaxes

02024

Madame G est redevable à la STIB de surtaxes répétitives pour son fils majeur qui souffre d'un handicap mental. Sa plainte est recevable.

Le médiateur relève que la STIB a ouvert sept dossiers d'infraction concernant le fils de Madame G. Les cinq premières surtaxes ont été payées.

La surtaxe de 200 euros, relative à l'infraction de novembre 2012, est restée impayée.

Une nouvelle surtaxe de 200 euros, concernant l'infraction du 13 décembre 2012, a fait l'objet d'un paiement partiel de 10 euros.

Il constate que dans sa réponse aux courriels de Madame G, la STIB tient compte de sa situation et lui propose de réduire la dernière surtaxe aux 10 euros déjà payés, moyennant achat d'un abonnement annuel avant le 21 février 2013.

Il note que Madame G expose qu'elle n'a pas de contact avec son fils et qu'elle ne dispose pas de ses documents d'identité. Par ailleurs, elle s'attend à ce qu'il bénéficie bientôt d'une attestation OMNIO qui lui permettra d'acquérir un abonnement à prix réduit.

Le médiateur informe Madame G que suite à son intervention, la STIB accepte de reporter d'un mois la date limite pour l'achat d'un abonnement annuel. Il ajoute que le service Credit and Collection de la STIB accepterait de réduire cette surtaxe à 10 euros, payables aux huissiers Modero, à la même condition de l'achat d'un abonnement annuel.

La STIB donnera les instructions en ce sens aux huissiers dès qu'elle aura confirmation de l'achat de l'abonnement annuel.

Madame G informe le médiateur qu'elle a procédé à l'achat d'un abonnement annuel pour son garçon.

Le médiateur clôture le dossier en informant Madame G que les trois surtaxes de 200 euros qui datent respectivement de novembre 2012, décembre 2012 et la dernière de janvier 2013 sont chacune réduites à 10 euros. Madame G remercie.

02039

Monsieur G, qui a obtenu un plan de paiement pour s'acquitter d'une surtaxe, se trouve dans l'impossibilité de payer la troisième tranche dans les délais. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Après avoir pris contact avec la STIB, le médiateur informe Monsieur G que le service de recouvrement des créances de la STIB accepte de reculer la date de la troisième échéance.

03012

Monsieur T a, par erreur, payé deux fois le montant d'une surtaxe. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur indique à Monsieur T comment procéder.

03028

Madame I se renseigne sur la situation du plan de paiement de ses surtaxes. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur l'informe cependant qu'il reste 130 euros à apurer, dont 100 d'arriérés.

03050

Madame L est redevable à la STIB d'un montant de 200 euros pour une deuxième infraction en 24 mois. Elle demande un plan de paiement. Ce n'est pas une plainte recevable. Néanmoins, le médiateur prend contact avec le département Credit and Collection, en charge du recouvrement des créances. Madame L obtient le plan de paiement qu'elle souhaitait.

04045

Le Juge de Paix a condamné Madame R en suite de surtaxes impayées. Le médiateur n'a pas le pouvoir de s'opposer à l'exécution d'un jugement. Il doit même se récuser dès qu'une affaire prend tournure judiciaire.

Hors médiation, le médiateur rappelle à Madame R que, en 2004 déjà, elle avait commis des infractions qui avaient donné lieu à des surtaxes. En 2007, alors que Madame R était encore redevable de plus de 1000 euros, la STIB avait abandonné des poursuites en tenant compte de l'achat d'un abonnement annuel.

Madame R fait maintenant appel au médiateur pour des infractions commises à partir de 2009. L'audience de la Justice de Paix devait trancher un litige portant sur les suites de quatre nouvelles infractions pour un montant total de 700 euros outre les frais.

Madame R avance qu'il y aurait un « flou administratif » dans la mesure où elle accompagne sa maman qui ne peut pas se déplacer seule. Il n'en est rien. La STIB lui a répondu très clairement que, sur le réseau de la STIB, la carte d'accompagnateur ne concernait que l'accompagnement des personnes malvoyantes ou aveugles.

Quant au certificat médical produit par Madame E, il certifie que sa maman doit être accompagnée mais il n'autorise pas l'accompagnateur à circuler sans payer.

Le médiateur conseille à Madame R de prendre contact avec les huissiers afin de s'acquitter au mieux de sa dette.

Madame R remercie le médiateur de sa réponse.

06039

Monsieur M conteste une surtaxe. Il invoque l'usurpation d'identité. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique comment procéder. Il ajoute que d'une manière générale, la STIB ne se satisfait pas d'une simple déclaration pour renoncer à poursuivre à l'adresse indiquée. S'il pense qu'une personne a donné son adresse, Monsieur M doit prendre contact avec les services de police et communiquer ensuite une copie du procès-verbal d'audition à la STIB.

07031

Monsieur M s'informe de la situation de son dossier d'infraction. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Cependant, le médiateur apprend que la STIB a chargé le bureau Modero de recouvrer sa créance. Monsieur M pourra s'adresser aux huissiers Modero pour obtenir un plan de paiement.

08015

Monsieur T n'a pas payé une surtaxe dans les délais. Il avait été muté en France. Il demande un délai supplémentaire. Mais Monsieur T ne s'est pas encore adressé à la STIB. De ce fait, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. Le médiateur indique à Monsieur T comment procéder.

08016

Monsieur L a obtenu un plan de paiement dans le cadre du remboursement d'une surtaxe. Il a interrompu le remboursement avant l'apurement de la dette. La plainte est recevable.

Cependant, Monsieur L est cité en justice. Selon l'art. 12 de l'Arrêté du Gouvernement du 27 juin 2013 relatif à la médiation auprès de la STIB le service de médiation - que le médiateur représente - doit se déclarer incompétent lorsque le litige est porté devant la justice par l'une des parties. La plainte étant hors de sa compétence, le médiateur clôture le dossier de médiation.

08041

Monsieur C a été convoqué au tribunal pour un dossier d'infractions qui s'élève à plus de 2000 euros. Il demande à la STIB de lui fournir des attestations d'abonnements. La plainte est recevable.

Cependant, étant donné que le litige a été porté devant la justice, le service de médiation – que le médiateur représente – doit se déclarer incompétent en vertu de l'article 12 de l'arrêté du Gouvernement du 27 juin 2013 sur la médiation auprès de la STIB.

Néanmoins, le médiateur fournit à Monsieur C quelques détails qui lui ont été transmis par la STIB à son intention.

La condamnation porte sur deux infractions qui donnaient lieu chacune, à l'époque, à une surtaxe de 360 euros, ainsi que sur une infraction donnant lieu à une surtaxe de 190 euros. Il s'agit donc d'un total de surtaxes de 910 euros.

Le Juge condamnait en outre aux frais. Les huissiers ont communiqué le détail à Monsieur C.

Pour mémoire, les surtaxes de 360 euros correspondaient à la présentation de l'abonnement d'un tiers, tandis que la surtaxe de 190 euros s'appliquait à une deuxième infraction dans un délai de 24 mois.

Par ailleurs, la STIB avait renoncé à poursuivre pour plusieurs autres surtaxes qui restent dues si elles ne sont pas prescrites.

Vérification faite, Monsieur C n'a jamais été titulaire d'aucun abonnement avant celui dont il dispose actuellement.

C'est donc à bon droit que l'interlocuteur de Monsieur C à la STIB a refusé l'attestation demandée avec tant d'insistance.

09013

Madame L s'adresse au médiateur pour le dossier de sa fille qui concerne deux incidents de perception en moins de 24 mois. La plainte est recevable.

Pour l'infraction de 2012, Madame L croit se rappeler que la STIB avait renoncé à la surtaxe en suite d'un recours au médiateur. Mais il n'y a aucune trace d'un dossier au sujet de cette infraction chez le médiateur. Il n'y a pas non plus de trace à la STIB d'une plainte que Madame L aurait introduite dans le délai de 30 jours.

En revanche, la poste avait renvoyé les deux lettres de la STIB, à savoir la notification du procès-verbal et celle de la surtaxe, avec la mention « inconnu à cette adresse ». Or, l'adresse avait été relevée par le contrôleur sur un « agenda d'école », faute de document d'identité.

À ce sujet, le médiateur rappelle que, selon l'article 4 de l'Arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007 fixant certaines conditions d'exploitation des transports en commun en Région de Bruxelles-Capitale : « Le public est tenu de s'identifier à l'aide d'une pièce d'identité valable lorsque le personnel de contrôle en fait la demande ».

Ensuite, le bureau Modero a adressé sa sommation à Madame L à la bonne adresse, les huissiers ayant accès au fichier national. Cette sommation est restée sans réponse. Le montant de la surtaxe de 100 euros, qui concerne l'infraction de 2012 reste dû.

Pour l'affaire de 2013, la STIB n'a pas non plus de trace d'une contestation de Madame L. S'agissant d'une deuxième infraction dans le délai de 24 mois, la surtaxe s'élève à 200 euros conformément à l'Arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs.

Ensuite, la STIB a chargé le bureau Modero de recouvrer la créance de 300 euros, soit 100 pour l'infraction de 2012 et 200 pour la nouvelle infraction de 2013. Le bureau Modero a donc adressé une sommation à Madame L pour un montant de 300 euros.

Madame L a alors répondu par e-mail à Modero. Le bureau Modero a répondu en rappelant que ces observations auraient dû être envoyées à la STIB.

Toutefois, Modero laisse à Madame L un dernier délai de 10 jours pour le paiement. Il est vraisemblable que, après ce délai, la STIB s'adresse aux tribunaux pour recouvrer sa créance.

En résumé :

Il se confirme que, ni pour l'affaire de 2012 ni pour celle de 2013, Madame L n'avait introduit de contestation à la STIB dans le délai de 30 jours à dater de l'infraction.

Dès lors, la plainte n'est pas fondée.

Par conséquent, le médiateur clôture le dossier de médiation.

Il informe Madame L qu'il lui est loisible de prendre contact avec le bureau Modero afin d'obtenir un plan de paiement.

09020

Madame A fait appel au médiateur dans un dossier de recouvrement. Le médiateur apprend que la STIB a cité Madame A à comparaître devant le Juge de Paix. Il s'agit en l'occurrence d'une créance de plus de 450 euros. Le principal se compose d'une première surtaxe de 84 euros, qui date de 2009, et d'une seconde de 190 euros. Les frais de sommation et de citation comptent respectivement pour 25 et plus de 155 euros. Il n'y a aucune trace d'une plainte introduite par Madame A à la STIB concernant ces deux surtaxes. Par conséquent, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

De plus, si la plainte avait été recevable, le médiateur aurait dû se déclarer incompétent parce que l'une des parties a déjà porté le litige devant la justice. (Article 12 §1 de l'Arrêté du Gouvernement du 27 juin 2013 sur la médiation auprès de la STIB).

En vertu du §6 du même article 12, le médiateur clôture le dossier.

10009

Monsieur B a reçu un courrier de la STIB concernant le recouvrement de 200 euros. Il ne s'est pas passé 30 jours depuis le courriel que Monsieur B a adressé à la STIB pour contester la surtaxe. Par conséquent, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur note qu'une première surtaxe, de 2006, n'avait été payée qu'à l'intervention du bureau de recouvrement.

Ensuite, en 2012, Monsieur B s'était trouvé à nouveau sans titre de transport. Il avait contesté en faisant état – déjà – de la perte ou du vol de ses papiers. Le lendemain de l'incident de perception, Monsieur B avait déclaré la perte ou le vol auprès d'un service de police d'un pays voisin. Cependant, Monsieur V n'avait pas déposé de plainte pour usurpation d'identité. La STIB avait maintenu la surtaxe. Cette surtaxe de 100 euros reste impayée.

Le nouvel incident de 2013 étant le deuxième en 24 mois, la STIB réclame une surtaxe de 200 euros conformément à l'Arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs.

Dans son courriel à la STIB, Monsieur B fait état, comme en 2012, du vol de sa carte d'identité. Or, cette fois, le contrôleur a noté l'identité de Monsieur M à partir de sa carte d'identité électronique et il a relevé le numéro de la carte. Monsieur B ne dit pas s'il a déposé une plainte pour usurpation d'identité.

Le médiateur suggère à Monsieur B de reprendre contact avec le bureau de recouvrement afin de régler la surtaxe de 2012, et d'introduire une plainte pour usurpation d'identité dans le cas de l'incident de 2013. En l'absence de cette plainte, la STIB maintiendra vraisemblablement la surtaxe de 200 euros. Monsieur B pourra demander un plan d'étalement des paiements.

10034

Monsieur H est en retard de paiement de deux surtaxes dues par son fils suite à l'oubli de son abonnement. En raison de l'échéance du délai de paiement elles sont passées de 10 à 100 euros.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB depuis plus de trente jours.

Suite à l'intervention du médiateur le service de recouvrement avise Monsieur H qu'ils acceptent de réduire la dette de 290 euros à 2x10 euros payables sur le compte des huissiers moyennant paiement dans un délai imparti.

10036

Madame M n'est pas certaine de pouvoir s'acquitter du paiement d'une surtaxe dans les temps. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique comment procéder. Madame M paye à temps.

10043

Madame T demande un plan de paiement dans le cadre d'un dossier de surtaxes. Madame T ne s'est pas adressée à la STIB. Il ne s'agit pas d'une plainte recevable.

Madame T obtiendra un plan de paiement.

10045

Monsieur L demande un plan de paiement afin de s'acquitter d'une surtaxe. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Monsieur L obtiendra un plan de paiement.

11029

Madame L demande un plan de paiement pour rembourser la surtaxe due par sa fille. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet au service de recouvrement de la STIB et Madame L obtient un plan de paiement.

## 2.2. Réseau

### 2.2.1. Lignes et horaires

01032

Monsieur C met tous les jours 45 minutes pour effectuer le trajet de la Gare Centrale à Roi Baudouin. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

01038

Monsieur D estime avoir été contraint de voyager en taxi suite à un important retard sur la ligne de métro numéro 5. Il demande le remboursement de ses frais de taxi et la délivrance d'une attestation de retard. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Monsieur D trouvera un formulaire de demande d'attestation en ouvrant le lien « Contact » du site [www.stib.be](http://www.stib.be)

02052

Monsieur M se plaint que les horaires des transports en commun changent plusieurs fois par an sans aucun préavis. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

En même temps qu'il lui indique comment procéder, le médiateur lui fournit quelques explications. Il semble normal que l'offre soit adaptée à la demande. Celle-ci varie, ne serait-ce qu'en raison des périodes scolaires et des vacances. Outre les variations saisonnières, il faut également tenir compte des évolutions de la démographie et de la localisation des activités et des logements ainsi que des modifications du réseau de transport public qui en résultent.

Certes, il est possible d'imaginer une offre constante dimensionnée sur la demande la plus forte parmi toutes celles prévisibles en tout lieu et en tout temps, mais ce ne serait pas payable.

Les changements d'horaires, outre qu'ils perturbent les voyageurs, ont également un coût mais celui-ci reste sans commune mesure avec les inconvénients d'une offre qui serait inadaptée.

03027

Madame M est arrivée trop tard au travail suite à un ralentissement du métro et elle a perdu son emploi. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Madame M peut obtenir une attestation.

03038

Madame V se plaint de ne pas avoir reçu les attestations fiscales demandées à la STIB. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur transmet.

04044

Sur la ligne 82-83, le tram a démarré avant l'arrêt complet du bus navette. Faute d'une plainte introduite à la STIB pour le même motif, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le courriel de Monsieur R porte une date de 2012. Le médiateur suppose qu'il s'agit bien de la navette organisée pendant les travaux de la chaussée de Gand en 2013. La navette en question était d'application pendant le week-end de Pâques 2013. Les perturbations qui subsistent concernent le terminus à la gare de Berchem et la déviation du bus 84. Ce n'est pas l'objet de la plainte.

04052

Madame F se plaint du non respect des horaires du tram 94 à l'heure de pointe.  
La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur transmet.

04067

Monsieur G se plaint de la suppression de 6 arrêts de la ligne 47. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. Les services normaux seront rétablis le jour même.

05002

Monsieur C se plaint de la ligne de bus 71. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

05012

Madame H veut se plaindre du réseau mais elle n'arrive pas à introduire sa plainte par internet. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur transmet.

05029

Monsieur Y signale que le tram qu'il attendait sur la ligne 94 n'est jamais passé. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

05031

Madame R se plaint de perturbations sur les lignes 1 et 5 du métro. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable.

05052

Madame V signale que, du fait des retards du bus 57, elle rate son train. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

06027

Monsieur V se plaint de la déviation provisoire de la ligne de bus 59. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

La déviation date du mois d'août 2012. Elle résulte de travaux liés à l'égout de la rue des Coteaux. Aucune date n'a pu être communiquée à la STIB pour la fin de la déviation. Il est vraisemblable que même l'administration communale ou Vivaqua ne puissent pas mieux l'informer. La STIB suit cela de près.

08002

Monsieur D signale que son arrêt n'est pas desservi, suite à la déviation de la ligne de bus 64.

Monsieur D n'a pas introduit de plainte à la STIB. Il s'adresse directement au médiateur. Dès lors, la plainte n'est pas recevable. La déviation obéit à un ordre de police en suite d'un effondrement de la voirie.

08003

Madame G n'a pas reçu l'attestation de retard qu'elle avait demandée. Il ne s'est pas passé 30 jours depuis cette demande. La plainte n'est pas recevable. La STIB fournira le document demandé.

08009

Monsieur T demande une attestation de retard. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur transmet.

08017

Monsieur D attire l'attention sur les difficultés engendrées pour les voyageurs par les travaux sur la ligne de tram 82. Sa plainte est recevable. Les navettes mises à disposition des clients devraient pallier ces inconvénients. Le médiateur transmet au responsable afin que le superviseur puisse améliorer l'organisation de la navette.

08033

Madame M signale qu'un autobus de la ligne 61 n'est pas passé. De plus, lorsqu'elle s'est adressée au chauffeur du bus suivant, elle a été mal accueillie. Madame M s'adresse au médiateur sans avoir introduit de plainte à la STIB. La plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

10017

Madame T s'adresse directement au médiateur pour obtenir une attestation. En suite de perturbations sur la ligne 5, sa fille est arrivée très en retard à l'école. Il ne s'agit pas d'une plainte recevable par le médiateur. Celui-ci indique à Madame T comment demander une attestation via le site [www.stib.be](http://www.stib.be). En outre, il transmet au département Customer Care de la STIB.

10026

Madame D signale des perturbations sur la ligne de bus 53 à Jette. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Renseignements pris, le médiateur avise Madame D qu'il transmet au service concerné et que son correspondant remercie Madame D d'avoir signalé ce dysfonctionnement.

11044

Un habitant de la commune de Machelen fait part d'une pétition de riverains qui demandent de déplacer le terminus de la ligne 64. La plainte n'est pas recevable, elle n'émane pas d'un usager.

Le médiateur avise son interlocuteur que le département Customer Care de la STIB transmet la plainte à l'interlocuteur compétent au sein de la STIB.

## 2.2.2. Arrêts

01062

Monsieur K demande le rétablissement de l'arrêt RTBF. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Monsieur K comment procéder pour introduire sa plainte à la STIB. Cependant, il informe Monsieur K qu'une réparation de voirie oblige à dévier les bus sans passer par l'arrêt RTBF. Cette situation existe depuis le mois de novembre 2012 et persistera vraisemblablement encore pour un mois compte tenu de nouveaux dégâts dus au gel. L'itinéraire pourrait être rétabli dans la semaine si les dégâts restent réparables à court terme. Entre-temps, le médiateur suggère à Monsieur K de rejoindre l'arrêt Diamant, qui est tout proche.

## 2.3. Agents

### 2.3.1. Arrêts non respectés

01055

Monsieur D attendait le bus pour l'aéroport.

Selon la date que Monsieur D communique, c'était un vendredi. Le bus était en retard et il ne s'est pas arrêté. Monsieur D a compris que le chauffeur lui faisait signe de prendre le suivant. Monsieur D a alors appelé le Contact Centre et celui-ci lui a indiqué qu'il n'y avait pas de bus suivant. La plainte est recevable. Le médiateur apprend qu'il s'agit de l'arrêt Permeke et Monsieur D confirme. Le médiateur note que, en semaine avant 20 heures, le 21 ne s'arrête pas à l'arrêt Permeke. Quant au 12, il s'agit d'une ligne express qui ne s'arrête jamais à l'arrêt Permeke. Si le chauffeur a fait un signe, il se pourrait que ce soit pour indiquer à Monsieur D qu'il devait se rendre à un autre arrêt ou, plus simplement encore, qu'il ne lui était pas permis de s'arrêter. Si c'était bien un vendredi, la plainte n'est pas fondée.

Monsieur D répond qu'il s'est trompé. C'était le samedi.

Sur cette nouvelle base, le médiateur se fait communiquer des enregistrements du système d'aide à l'exploitation des bus. Le bus de 8h25 avait un peu moins de 4 minutes de retard. Il est passé à l'arrêt Permeke à 8h29 et il n'a pas ouvert ses portes.

Par ailleurs, Monsieur D a téléphoné au Contact Centre non pas à 8h25 comme il avait d'abord été écrit mais à 8h35. C'est l'heure théorique du passage du bus qui est 8h25. Le médiateur s'en tiendra aux faits qu'il a pu lui-même établir. Il ne lui sera pas possible de confirmer que le chauffeur aurait vu Monsieur D et qu'il lui aurait fait signe.

Monsieur D comptait sur le bus de 8h25 à Permeke pour arriver à temps à Brussels Airport où il devait accomplir des formalités à 9h00. Renseignement pris, ce départ à 8h25 – même si le bus est à l'heure et arrive réellement à l'Aéroport à 8h37 – rend très improbable d'être à temps pour les formalités de 9h00. C'est toutefois un point que Monsieur D conteste. Monsieur D est persuadé qu'il serait arrivé à temps si le bus s'était arrêté.

En suite de la proposition du médiateur, la STIB est prête à faire un geste commercial exceptionnel.

Considérant que Monsieur D achète régulièrement des abonnements mensuels, la STIB chargera deux fois 10 voyages sur sa carte MoBIB, ce qui représente une intervention de 2x 12,00 euros soit 24,00 euros au tarif MoBIB; et même 2x 13,50 euros soit 27 euros au tarif Jump.

Monsieur D répond qu'il souhaite un accord financier qui corresponde à son préjudice qu'il évalue à 34,13 euros dont il souhaiterait le remboursement en espèces.

Le médiateur clôture le dossier en informant Monsieur D que lorsqu'une entreprise fait un geste commercial il ne faut pas en déduire qu'elle a reconnu un préjudice. Il ajoute que la STIB n'acceptera pas d'autre proposition.

### 2.3.2. Manière de conduire (et GSM)

02012

Madame B signale qu'un chauffeur de bus de la ligne 43 a abandonné son véhicule pour acheter son déjeuner à la boulangerie.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur indique comment procéder.

04026

Madame D se plaint qu'un chauffeur de bus de la ligne 14 téléphonait en conduisant et qu'il a passé l'arrêt.

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

Le médiateur indique à Madame D comment procéder.

10011

Madame R signale qu'un conducteur de la ligne 19 a arrêté son véhicule sans fournir aucune explication aux voyageurs. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Madame R comment procéder.

11042

Madame P dénonce un conducteur de la ligne de tram 94 qui aurait momentanément abandonné le poste de conduite en attendant son remplacement. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur rappelle le lien « Contact » du site [www.stib.be](http://www.stib.be).

12013

Monsieur K se plaint d'un conducteur qui téléphonait en conduisant. Monsieur K n'a pas introduit de plainte à la STIB. La plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. Le médiateur communique les coordonnées du département Customer Care.

12027

Monsieur C signale qu'un chauffeur de bus de la ligne 36 téléphone en conduisant.

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

Le médiateur rappelle comment procéder.

### 2.3.3. Grossièreté ou maltraitance

01052

Monsieur K a eu un souci sur la ligne de bus 17. Le bus qu'il attendait n'est, croit-il, pas passé. Il a demandé des explications au chauffeur du bus qui a suivi. La discussion a dégénéré et Monsieur K se plaint d'avoir été séquestré dans le véhicule. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que, dans sa plainte à la STIB, Monsieur K fait état d'un délit de séquestration et se réfère à une consultation du Bureau d'Aide Juridique de Bruxelles. Le médiateur répond qu'il ne peut être question de séquestration sans qu'il y ait contrainte. Or, au-dessus de chacune des portes d'un bus, il y a un bouton de sécurité qui est intentionnellement rendu bien visible et qu'il suffit d'actionner pour ouvrir. Dès lors il peut être fait abstraction de ce délit.

En ce qui concerne le retard à l'origine de l'incident, le médiateur note, après enquête, que Monsieur K a raté le bus qu'il attendait de peu. Il lui a donc dû attendre le bus suivant. Le conducteur de ce bus n'a évidemment rien compris aux questions de Monsieur K qui l'a interrogé sur un autre bus, passé 1 à 2 minutes plus tôt sans s'arrêter. Monsieur K lui reproche le "retard" du bus précédent. Le conducteur vient de "prendre son service", et ignore tous des bus qui sont passés avant lui sur la ligne. Le ton monte et le conducteur, qui estime que la situation échappe à son contrôle, demande à Monsieur K de descendre. Il refuse. Les autres voyageurs quittent le bus. Seul Monsieur K reste. Le conducteur demande l'aide du département Security de la STIB, conformément à ses instructions, et il referme les portes. "Après plusieurs minutes", Monsieur K exige de descendre. Le chauffeur refuse.

Pour la raison déjà avancée, ce n'est pas une séquestration. Il suffisait d'actionner le bouton d'ouverture de sécurité. Mais Monsieur K ne le fait pas. Il s'ensuit un échange verbal. Sans entrer dans le détail de la conversation il est tout de même vraisemblable que les aménités n'aient pas été unilatérales.

Le médiateur se fera communiquer le rapport des agents de sécurité.

D'ores et déjà, il constate qu'il n'y avait pas de retard de bus et qu'il n'y avait a fortiori aucune raison d'insister pour obtenir des explications du conducteur. Il est dès lors compréhensible que le conducteur ait finalement perdu patience. Il serait sans doute préférable que les conducteurs soient imperméables à ces difficultés.

Le médiateur attire enfin l'attention de Monsieur K sur le fait que, lorsqu'il a refusé de descendre du bus, il s'en est suivi une entrave au service public pour laquelle la STIB serait en droit de lui réclamer une indemnisation pour le retard provoqué. Jusqu'ici, elle ne l'a pas fait. Le médiateur conclut que la plainte n'est pas fondée.

02006

Monsieur V se plaint d'avoir été menacé par des agents de prévention après leur avoir fait une remarque. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur indique à Monsieur V comment procéder.

02007

Madame V, qui possède un Omnipass de Lijn, se plaint d'une employée de la Bootik de la Gare du Midi à laquelle elle demandait des renseignements concernant l'octroi d'une carte MoBIB 65 +. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur indique à Madame V comment procéder pour se procurer une carte MoBIB 65 +.

05008

Monsieur D, qui a encouru une surtaxe, se plaint de l'attitude et du comportement des agents de contrôle. La plainte est recevable.

Monsieur D ne conteste pas la surtaxe. Sa réclamation porte sur le comportement des contrôleurs. La STIB a procédé à une enquête interne. Le médiateur informe Monsieur D que la loi n'autorise pas les employeurs à faire connaître aux tiers les résultats d'une enquête interne et les mesures éventuelles qui sont prises. Cependant, la plainte a été prise au sérieux.

12023

Monsieur A se plaint d'un conducteur de bus qui serait intervenu en faveur d'une tierce personne dans un différend violent sur le trottoir à proximité du terminus. Monsieur A est lui-même conducteur de bus. Il demande au médiateur d'intervenir pour que la STIB sanctionne son collègue. La plainte n'est pas recevable. Monsieur A devra déterminer s'il a quelque intérêt à poursuivre cette affaire.

#### 2.3.4. Portes

01044

Madame C a fait une remarque à un chauffeur de bus de la ligne 59 qui, en représailles, a refusé de lui ouvrir les portes à l'arrêt. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

01054

Monsieur B, qui voyageait à bord d'un bus de la ligne 71, s'est vu refuser l'ouverture des portes par le chauffeur. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03052

Madame B se plaint de la grossièreté d'un chauffeur de bus de la ligne 36 qui a refusé d'ouvrir ses portes. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

09029

Au terminus de la ligne 84 à Beekkant, l'emplacement du terminus est dissocié de l'arrêt de départ. Madame B a demandé au chauffeur du bus 84 de pouvoir monter à bord alors que le bus se trouvait encore au terminus, avant le départ. Le chauffeur a refusé par signes et en criant, invitant Madame B à attendre à l'arrêt. Madame B déplore que le conducteur ne l'ait pas laissé embarquer pendant son temps de repos, d'une part ; qu'il se soit exprimé de manière fort peu amène, d'autre part. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

## **2.4. Véhicules**

08001

Monsieur J critique vertement l'odeur des rames de métro. Il souhaite des rames neuves. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur indique à Monsieur J comment s'adresser à la STIB.

## 2.5. Incommodités, inconfort, violences

### 2.5.1. Infrastructures et propreté des stations

06030

Madame G a été coincée, avec une poussette, dans le sas de sortie de la station de métro Crainhem. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur suggère à Madame G de s'adresser au département Customer Care de la STIB. Cependant, il rappelle que les sas sont équipés d'un bouton d'urgence qui ouvre le portillon de sortie, actionne une alarme, oriente les caméras et communique avec le dispatching.

09009

Monsieur K signale qu'un escalator de la station de métro Roi Baudouin est mis à l'arrêt pour un chantier et que cet escalator se trouve sur le trajet d'une école. Monsieur K souhaite que les travaux ne débutent pas avant l'heure de l'école. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB. Entre-temps, il suggère à Monsieur K d'utiliser l'autre accès de la station.

10044

Madame M se plaint d'une panne d'escalator du métro devant la Tour du Midi. L'escalator serait en panne depuis plusieurs mois. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Toutefois, il informe la plaignante qu'il s'agit de plusieurs interruptions de courte durée.

11031

La carte MoBIB de Madame D n'a pas actionné un portillon de la station Rogier. Madame D s'est rendue à la Bootik pour signaler l'incident. Madame D se plaint de ne pas y avoir reçu le service qu'elle attendait. Passe encore que le préposé ne lui ait pas répondu dans la langue qu'elle utilisait. Mais ce préposé lui a remis sa carte en lui affirmant que celle-ci ne fonctionnait plus. Or, quelques instants plus tard, Madame D a pu passer un autre portillon avec la même carte et celle-ci fonctionne parfaitement depuis lors. La plainte auprès du médiateur porte sur le comportement du préposé. Madame D n'a pas encore introduit de plainte à la STIB pour ce motif. Dès lors, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. Madame D remercie le médiateur de transmettre au département Customer Care de la STIB.

### 2.5.2. Pertes ou dommages aux objets

04070

Monsieur P a oublié des paquets dans le bus. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur lui indique comment faire.

11038

Le fils de Madame S a oublié son équipement de gymnastique dans un véhicule de la STIB. Madame S a signalé la perte via le formulaire du site [www.stib.be](http://www.stib.be) mais elle n'a pas eu d'autre réponse qu'un accusé de réception. Plus de 15 jours ont passé depuis lors. Mais il ne s'est pas encore passé 30 jours. Dès lors, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. Le sac n'a pas été retrouvé. Comme il s'est passé plus de 15 jours, la STIB a clôturé le dossier. Madame S remercie.

### 2.5.3. Accidents de personnes

#### 2.5.3.1. Chutes

02008

Madame B intervient auprès du médiateur en faveur de Monsieur D qui a fait une chute dans la station de métro Roodebeek, en travaux à l'époque. La plainte est recevable.

Madame B est informée par le service du Contentieux de la STIB que le dossier est dorénavant pris en charge par les services de la Région. Le service du Contentieux fournit également le nom du gestionnaire.

02026

Monsieur N a fait une chute à la sortie de la station de métro Yser. Il est sans nouvelles de la STIB. La plainte est recevable. Le service du Contentieux répond à Monsieur N et le médecin-conseil le rencontre.

02034

Monsieur T a fait une chute dans la station de métro Montgomery. Sa plainte est recevable.

Le médiateur demande à Monsieur T de fournir une copie du procès-verbal de police et des factures afférentes aux soins médicaux. Monsieur T transmet ces documents. Mais Monsieur T est très imprécis et il se contredit quant au lieu de l'accident. La STIB refuse de l'indemniser.

04037

Madame A agit pour sa maman qui a eu un accident dans la station de métro Joséphine-Charlotte. Sa plainte est recevable.

Madame A est persuadée que l'« assurance responsabilité civile de la STIB » doit intervenir du fait que l'incident s'est produit dans ses installations. La STIB a rappelé qu'elle était son propre assureur en la matière. La STIB a demandé des précisions. Madame A ne les a pas encore fournies. Le médiateur dresse une liste des éléments indispensables. Madame D fournit ces éléments et le médiateur les transmet.

04069

En octobre 2012, Madame L a fait une chute dans une rame de métro. Quatorze jours plus tard, étant hospitalisée près de son domicile en suite des douleurs qu'elle ressentait, Madame L écrit à la STIB. Outre qu'elle communique un dossier médical, elle cite un « numéro d'objet », ainsi que le numéro du train, qu'un agent de la STIB lui avait communiqués. La STIB s'en est d'abord tenue à accuser réception. Ensuite, un mois plus tard, la STIB écrit à Madame L qu'elle n'a trouvé aucune trace de l'accident. Elle écrit même : « le numéro d'objet communiqué ne correspond pas à votre accident ». Madame L s'adresse au médiateur. La plainte est recevable.

Le médiateur ne tarde pas à retrouver le numéro d'objet dans les cahiers d'incidents de la STIB. L'heure et les autres éléments correspondent à la description que Madame L en faisait.

Sur proposition du médiateur, la STIB rouvre le dossier contentieux. Madame L ne répond plus à l'invitation du médecin-conseil.

**Remarque.** La première enquête du département de Gestion des Accidents était trop superficielle.

08035

Un CPAS s'est adressé à la STIB concernant la chute de Madame V dans un bus de la ligne 50. Après plus de 30 jours, sa lettre est restée sans réponse. La plainte auprès du médiateur est donc recevable. En suite de l'intervention du médiateur, le service du Contentieux de la STIB ouvre un dossier.

09012

Madame P demande le remboursement de frais médicaux après une chute dans un bus de la ligne 41. La plainte est recevable.

Le médiateur note que, dans sa première lettre adressée à la STIB, Madame P demandait une intervention de 13,24 euros. Dans un courrier ultérieur, son avocat – intervenant à titre social – demandait la prise en charge de 34,39 euros. Il souhaitait que ce montant soit porté à 50,00 euros tenant compte de frais de courriers.

Or, le conducteur du bus de la ligne 41, parti du terminus Transvaal le jour de l'incident, écrit dans son rapport qu'il n'a « pas connaissance des faits ». À la rubrique « témoins », il note qu'il n'y en a pas. La STIB n'a donc aucune confirmation des circonstances de l'accident auquel Madame P fait référence. Par conséquent, la STIB était fondée à refuser d'intervenir comme elle l'a écrit à Madame P. Le médiateur propose une résolution amiable.

Il propose que la STIB fasse un geste commercial sans reconnaissance de responsabilité, à la hauteur de 35,00 euros.

La STIB informe le médiateur qu'elle accepte cette proposition et qu'elle écrit dans ce sens au conseil de Madame P en joignant une quittance de 35,00 euros.

Après le renvoi de ce document complété et signé, la STIB fera parvenir le montant selon les directives que Madame P ou son conseil lui auront données entre temps.

11020

Madame M est tombée en descendant d'un tram. Les portes s'étaient refermées brusquement. Madame M souffre d'un genou. Madame M a introduit une plainte à la STIB mais elle n'a pas de réponse. La plainte est recevable auprès du médiateur.

La plainte porte sur l'absence de réponse de la STIB et sur la difficulté de se renseigner sur le dossier.

Le médiateur fournit à la plaignante les coordonnées du gestionnaire. La STIB dispose du rapport du contrôleur et de celui du conducteur. Madame M remercie. Le médiateur clôture le dossier de médiation.

11037

Monsieur K a fait une chute sur un escalator d'accès à la station de métro Rogier, à proximité de la rue Neuve. Il expose qu'il se trouvait à mi-hauteur quand l'escalator s'est arrêté brusquement. Deux agents de la STIB, qui se trouvaient sur l'escalator montant, sont intervenus et le SIAMU a conduit Monsieur K à l'hôpital où il a reçu des soins. Son incapacité de travail dépasse 10 jours. Monsieur K a reçu un numéro de dossier du service du Contentieux de la STIB. Monsieur K s'inquiète de la suite.

Il ne s'est pas passé 30 jours depuis la plainte à la STIB. Dès lors, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Néanmoins, le médiateur s'enquiert de l'état du dossier. L'enquête est en cours auprès du département Infrastructures. Il est fait état d'un caillou qui a provoqué l'arrêt de l'escalator.

Un jugement en appel, dans un cas similaire, avait exclu la responsabilité de la STIB.

Le médiateur expose cette jurisprudence à Monsieur K. Ce dernier renonce.

12014

Monsieur B signale que son épouse est tombée dans une rame de métro et qu'elle s'est cassé une côte. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet au service de gestion des accidents de la STIB. Monsieur B remercie.

12026

Madame O a fait une chute dans un bus de la ligne 28. La STIB avait écrit à Madame O qu'elle-même était seule responsable de sa chute et que, par conséquent, elle ne serait pas indemnisée sur la base de l'article 1382 du Code Civil. La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le gestionnaire à la STIB communique copie des pièces du dossier au médiateur, à sa demande. Il appert que l'assureur « défense en justice » de Madame O est intervenu auprès de la STIB.

Celle-ci accepte le dossier sur base de l'article 29bis de la loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire des véhicules automoteurs (Moniteur Belge du 8 décembre 1989 – entré en vigueur le 6 mai 1991). L'article 29bis conduit à indemniser les victimes – à l'exception des conducteurs et sous certaines conditions – sans reconnaissance de responsabilité.

La STIB désigne son médecin-conseil et elle écrit en ce sens à l'assureur « défense en justice » de Madame O.

Sous réserve des remarques que Madame O ou la STIB lui adresseraient dans la quinzaine, le médiateur clôture le dossier.

#### **Remarque.**

Article 1382 du Code Civil : « Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé, à le réparer ».

Trois critères sont liés à cette règle, à savoir que : le dommage doit être prouvé; la faute de celui qui a causé le dommage doit être prouvée ; un lien de causalité entre ce dommage et la faute doit exister.

C'est à la victime d'administrer les preuves requises. Si elle est dans l'impossibilité de le faire, l'indemnisation n'aura pas lieu.

Chacun des critères peut conduire à des contestations : sur le dommage, son importance et son indemnisation ; sur l'existence d'une faute ; sur le lien de causalité entre la faute et le dommage.

#### 2.5.3.2. Suicides

En 2013, il n'y a eu aucune plainte au médiateur consécutive à un suicide.

#### 2.5.4. Agressions

02009

Madame F se plaint d'avoir été violemment agressée par un usager dans les portillons d'accès de la station de métro Yser. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe Madame F que compte tenu de la teneur de son mail il en transmet immédiatement copie au service Customer Care de la STIB.

03020

Le fils de Monsieur R s'est fait agresser à la station de métro Simonis. Monsieur R s'adresse directement au médiateur sans s'être d'abord adressé à la STIB. La plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. Avec l'autorisation de Monsieur R, le médiateur transmet à la STIB.

04019

Un usager anonyme se plaint du manque de sécurité dans les transports en commun bruxellois.

Le médiateur ne traite pas les plaintes anonymes.

07032

Monsieur F dénonce que des adolescents ont jeté des cailloux sur les voyageurs à la station de métro Simonis. Monsieur F n'a pas introduit de plainte à la STIB. Dès lors, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Compte tenu du fait que le courriel de Monsieur F ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur l'informe qu'il transmet au département Customer Care de la STIB.

09027

Monsieur D avait repoussé un voyageur qui tentait de passer avec lui le portillon d'accès à une station de métro. Ce voyageur était parvenu à se trouver dans la même voiture du métro. Il avait agressé Monsieur D oralement et autrement. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable.

Le médiateur indique à Monsieur D comment procéder.

10037

Madame B a eu un accident dans le métro bruxellois. Elle s'est fait bousculer par un voyageur. L'employeur de Madame B demande des preuves afin de pouvoir déclarer cet accident comme étant « sur le chemin du travail ». Madame B voudrait avoir accès aux images de vidéo-surveillance.

Le médiateur rappelle que les images de vidéo-surveillance ne sont pas mises à la disposition du public. Leur utilisation et leur conservation sont soumises à la législation sur la protection de la vie privée.

En pratique, le Parquet se fait remettre les enregistrements lorsque ses devoirs l'y amènent et que le délai de conservation est encore en cours.

Cela peut être le cas si une plainte a été déposée auprès d'un service de Police.

### 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.

01043

Madame M demande que la STIB fasse campagne pour rappeler aux enfants de céder leur place aux personnes âgées. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Madame M comment procéder et lui signale que la STIB collabore avec les écoles pour initier les enfants à l'utilisation des transports en commun, en rappelant des règles élémentaires de courtoisie. Il ajoute que ces bons usages sont également remémorés à tous, notamment par des logos dans les véhicules et des affiches dans les stations.

01050

Monsieur B se plaint de l'attitude d'un passager qui voyageait en même temps que lui à bord du tram 92 et de la passivité de l'agent STIB face à l'incident. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur indique à Monsieur B comment procéder.

02049

Monsieur S se plaint que l'accès au tram 81 lui a été refusé parce qu'il transportait une lampe sur pied. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

En même temps qu'il indique comment procéder, le médiateur fournit quelques explications.

Le conducteur aura considéré qu'un objet long de 1,80 m pouvait gêner ou déranger. Selon le point 17 des conditions générales de la STIB, intitulé « Objets dangereux et colis » :

« Il est interdit d'être en possession ou de faire usage d'objets dangereux ou de colis qui par leur dimension, leur nature ou leur odeur peuvent gêner ou déranger les personnes présentes ou gêner la circulation des véhicules ».

Le conducteur est dans son rôle lorsque, considérant qu'une condition d'exploitation n'est pas respectée, il refuse l'accès au véhicule.

03061

Monsieur F se plaint du manque de surveillance policière à la station de métro Simonis. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Monsieur F comment procéder.

06006

Madame L commente un accident de tram. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Madame L comment procéder et ajoute qu'il s'abstient de tout commentaire sur un accident aussi récent qui donnera certainement lieu à une enquête.

07022

Monsieur B expose que le réseau de la STIB est mal adapté au transport des PMR. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur indique à Monsieur B comment procéder.

08020

Ayant rencontré une personne handicapée, en chaise roulante, qui était en difficulté dans le métro, Madame G l'a aidée autant que possible. Madame G a constaté des manquements dans l'organisation. Mais, faute d'intérêt personnel, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. Le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB.

08038

Madame L demande d'intensifier les contrôles à bord des véhicules de la STIB et de limiter le nombre de poussettes autorisées par voiture. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur indique à Madame L comment procéder.

09004

Madame B se plaint de la diffusion de musique dans les stations de métro. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur indique à Madame B comment procéder.

09024

Monsieur G met en doute l'heure affichée par les oblitérateurs sur véhicule. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur indique à Monsieur G comment introduire sa plainte à la STIB.

11008

Monsieur X souhaite que les ascenseurs des stations de métro soient réservés à l'usage exclusif des personnes à mobilité réduite sur présentation d'une carte. Monsieur X n'a pas encore introduit de plainte à la STIB pour ce motif. Par conséquent, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. Avec l'accord de Monsieur X, le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB.

11010

Monsieur D déplore la présence de musiciens particulièrement sur les voitures des lignes 7 et 25. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur indique à Monsieur D comment procéder pour se plaindre. Entre-temps, le médiateur informe déjà Monsieur D sur le fait qu'il est interdit de jouer ou de diffuser de la musique sans autorisation de la Société. L'article 10 de l'Arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007 détermine les personnels qui peuvent refuser l'accès. Mais il est interdit à ces personnes d'écarter par la force. Seules les personnes compétentes dans les conditions déterminées par la loi y sont habilitées. Une personne non habilitée doit donc s'abstenir d'exercer les prérogatives réservées par les articles 9 et 10 de l'Arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007. En d'autres termes, l'usager peut certes se plaindre auprès de la STIB – et ultérieurement auprès du médiateur – mais il n'est pas question qu'il s'en prenne directement au gêneur ou qu'il s'avise de vérifier si celui-ci dispose d'une autorisation.

12024

Monsieur P s'est fait verbaliser, cigarette à la main, dans un bus Noctis. La plainte est recevable. Selon le procès-verbal, le contrôleur a constaté que Monsieur P a enfreint l'article 3, 11° de l'arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007 (Moniteur Belge du 10 janvier 2008, p. 682) qui interdit de fumer. Selon l'article 11 du même arrêté, cette infraction entraîne « l'imposition d'une surtaxe à titre d'indemnité forfaitaire pour la gêne occasionnée, tel que précisé dans l'arrêté fixant les tarifs. ». Ce dernier arrêté fixe la surtaxe fixée à 100 euros.

Il ne s'agit pas d'une « amende administrative » mais bien d'une « surtaxe administrative ».

Les « surtaxes administratives », comme les amendes administratives, entrent dans le champ plus général des « sanctions administratives ». Les sanctions administratives sont les actes administratifs qui infligent une pénalité aux personnes en raison d'un comportement contraire aux normes applicables, qu'il s'agisse d'une amende ou d'autres mesures punitives de nature pécuniaire ou non.

Cependant, la section de législation du Conseil d'État admet que la surtaxe – dont il est question ici – se distingue des sanctions administratives en ce qu'elle tend à la réparation forfaitaire du préjudice subi. Ceci suppose que le comportement visé ait réellement causé un préjudice et que la surtaxe ne soit pas hors de proportion avec ce préjudice. (Conseil d'État – Avis n° 43.745/4 du 19 novembre 2007, sur un projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale « fixant certaines conditions d'exploitation des transports en commun en Région de Bruxelles-Capitale »)

Nul doute que la STIB n'aurait aucune difficulté à montrer que la gêne occasionnée par le fumeur lui cause un préjudice au moins égal à 100 euros.

Dans son courrier adressé au département Sûreté et Contrôle, Monsieur P indique qu'il ne fumait pas mais qu'il tenait une cigarette à la main, que cette cigarette était éteinte et qu'il l'a jetée à terre.

Dans ce récit, le médiateur relève une discordance avec le procès-verbal dans lequel il est noté: « Nous lui demandons d'éteindre la cigarette ».

Le procès-verbal d'un agent assermenté fait foi et il établit que la cigarette était allumée.

Sauf à présenter des preuves, il ne peut pas être mis en doute.

Monsieur P demande une « explication quant à l'attitude des agents » à son égard.

Or, ceux-ci ont dressé un constat objectif, en écrivant qu'ils ont « constaté une personne avec une cigarette à la main » et qu'ils ont demandé « d'éteindre la cigarette ».

Quant à demander de descendre du bus, c'est strictement conforme à la procédure. C'est une conséquence de l'infraction. Il n'y a là rien d'injurieux ni d'irresponsable.

Le médiateur note que la STIB n'a pas répondu directement aux observations de Monsieur P. Elle ne l'a fait que par une lettre du bureau Modero .

Cependant, les huissiers écrivent que leur client, la STIB, les informe que Monsieur P a « reçu une amende administrative » alors qu'il s'agit d'une « surtaxe administrative ».

Les huissiers en concluent, bien erronément, que « par conséquent, votre contestation est irrecevable ».

Or, ni les huissiers ni la STIB ne peuvent priver le client du droit d'être entendu. Ni les huissiers ni la STIB n'ont répondu aux arguments de Monsieur P.

En confondant « surtaxe » et « amende », les interlocuteurs de Monsieur P ont commis une erreur qui les a amenés à le priver du droit d'être entendu.

Dès lors, le médiateur propose à la STIB – compte tenu des errements dans cette affaire – d'abandonner toute poursuite et d'en informer Monsieur P. La STIB se range à cette proposition.

### **Remarque.**

La STIB ne peut pas priver l'auteur d'une infraction de son droit d'être entendu.

## 2.6. Information, communication

### 2.6.1. Information statique

Quelques exemples représentatifs des motifs de plaintes.

01049

Monsieur G désire savoir comment contrôler le débit de ses voyages sur la carte MoBIB. Monsieur G s'adresse directement au médiateur sans avoir introduit de plainte à la STIB. Il ne s'agit donc pas d'une plainte recevable par le médiateur.

Le médiateur informe néanmoins sur l'utilisation de la touche « info » des valideurs. Il rappelle également comment procéder pour introduire une plainte à la STIB via le lien « Contact » du site [www.stib.be](http://www.stib.be).

04030

Madame G se plaint de difficultés rencontrées pour trouver un itinéraire sur le site de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur observe que Madame G fait erreur quant au lieu. Elle est persuadée que son habitation se trouve dans une certaine commune (disons « Laeken ») alors que, en réalité, cette commune est devenue un district et que, de plus, son habitation se trouve dans le district voisin (disons «Neder-Over-Heembeek »).

**Remarque.** Il n'en reste pas moins que le logiciel de recherche d'itinéraire est loin d'être parfait.

08036

La famille V se plaint du mauvais fonctionnement du site de recherche d'itinéraires de la STIB. La plainte est recevable.

Le médiateur a également constaté que la recherche d'itinéraires, sur le site de la STIB, n'était pas satisfaisante. Notamment, toutes les artères n'étaient pas répertoriées. De plus, l'interface est compliquée sans que cela soit utile. En attendant que la STIB remédie aux déficiences de son logiciel, il conseille à la famille V d'utiliser les sites [www.delijn.be](http://www.delijn.be) ou [www.infotec.be](http://www.infotec.be).

Il note, en suite d'une conversation téléphonique avec la famille V, que cette solution convient aux plaignants. Par conséquent, il clôture le dossier de médiation.

**Remarque.** La STIB a prévu d'améliorer le site [www.stib.be](http://www.stib.be). Au moment de la plainte, et depuis plusieurs mois, les modifications du site avait surtout réussi à le rendre plus difficile – ou parfois impossible – à utiliser. Le médiateur n'a pas manqué d'en faire la démonstration aux responsables.

12004

Monsieur H signale qu'une dame âgée, qui est de ses proches, reçoit régulièrement la Newsletter en provenance de la STIB alors qu'elle ne la souhaite pas. La plainte est recevable.

La STIB fait le nécessaire pour faire cesser ses envois.

## 2.6.2. Information dynamique (incidents)

Voici quelques exemples de ce type de plainte et des suites données.

05040

Monsieur D sait que la STIB fournit une « app » pour son mobile. N'ayant pas trouvé l'application dans sa langue, il s'en était plaint auprès de la STIB et celle-ci lui avait répondu. La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur fait l'expérience du chargement de l'application selon les indications techniques que la STIB avait données à Monsieur D et qui se trouvent également sur le site web de la STIB destiné aux mobiles.

Il s'avère que le choix de la langue s'opère sans trop de difficulté.

La plainte n'est pas fondée.

Entre-temps, Monsieur D avait aussi introduit une autre plainte à la STIB. Cette plainte portait également sur l'emploi des langues. Il s'agit d'une indication des appareils Go et des valideurs.

Bien que Monsieur D n'ait pas introduit de plainte auprès du médiateur à ce sujet, il reçoit néanmoins quelques informations. Il y a bien un bogue dans le logiciel et il faudra quelques semaines pour tester et mettre en ligne la version corrigée.

Monsieur D reviendra encore sur ce sujet dans une plainte ultérieure et la correction sera finalement utilisable.

07019

Madame S, raconte les péripéties de son voyage entre Dilbeek et la Grand-Place de Bruxelles. Arrivée sans encombre via De Lijn à la station Gare de l'Ouest, elle a d'abord été mal orientée par un agent de la STIB qui lui a conseillé de prendre le métro jusqu'à la station Hôtel des Monnaies. Ensuite, toujours à la station Gare de l'Ouest, elle est restée prisonnière d'un sas d'accès du métro. Certes, d'autres agents l'ont aidée. Mais cette expérience l'a écœurée au point de rentrer chez elle en taxi.

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

Le médiateur lui indique comment procéder pour se plaindre.

09022

Monsieur V se plaint d'un défaut de communication lors de travaux qui empêchaient la desserte d'une partie de la chaussée de Wavre à Auderghem par la ligne de bus 34.

Le bus affichait comme terminus « Saint-Julien » mais il n'allait pas plus loin que Delta ou même parfois avant. Monsieur V avait d'abord mis le chauffeur en cause. La STIB avait indiqué que le chauffeur n'intervenait pas dans l'affichage. Monsieur V avait adressé un nouveau message à la STIB sur le même sujet. La STIB n'avait plus répondu. La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur confirme que le chauffeur n'a aucune influence sur l'affichage de la destination. Par ailleurs, le département Customer Care ne s'engage pas dans une discussion lorsqu'elle a déjà répondu à une plainte. Le médiateur remercie Monsieur V pour ses remarques et ses conseils judicieux et il l'informe qu'il les transmet à la STIB afin de lui permettre d'en tenir compte pour améliorer la qualité du service.

## Recommandations

1. **Surtaxes.** Les surtaxes sont trop élevées. Le médiateur recommande, cette fois encore, de s'en tenir à des montants qui ne dépassent pas les montants imposés aux automobilistes qui n'ont pas respecté les règles de stationnement. Pour une première infraction, une surtaxe de 50 euros serait déjà dissuasive.
2. **Délais de remboursement.** Les remboursements traînent même quand ils sont incontestables. Le médiateur recommande, cette fois encore, de raccourcir les délais et, pour cela, de simplifier les processus.
3. **Conditions de remboursement.** La STIB ne peut pas vendre deux fois le même service pour le même utilisateur. Or, les abonnements pris en charge par les employeurs débutent toujours le 1<sup>er</sup> du mois. Le médiateur recommande, lorsque le titulaire dispose d'un abonnement qui s'achève plus tard dans le mois, de lui rembourser d'office la différence.
4. **Vente online aux personnes handicapées.** La STIB oblige à déposer l'attestation annuelle BIM/OMNIO dans une de ses six agences commerciales qu'elle dénomme Bootik. Il est regrettable que la STIB impose un déplacement à une personne handicapée. Le médiateur recommande de rechercher un moyen d'éviter ce déplacement.
5. **Annnonce des modalités d'utilisation lors du lancement de nouveaux produits.** Le nouveau tarif de l'abonnement 65+ a été annoncé d'abord sans préciser si ces abonnements restaient valables sur les trois réseaux. Le médiateur recommande que la STIB communique toujours complètement sur les modalités d'utilisation de ses produits.
6. **Sonnettes de demande d'arrêt.** Les personnes en chaise roulante trouvent une sonnette à proximité de l'emplacement réservé, mais les personnes à mobilité réduite qui utilisent d'autres siège ont les plus grandes difficultés à atteindre les sonnettes qui en sont éloignées. Le médiateur recommande de placer dans les bus et trams au moins autant de sonnettes que dans les véhicules des autres sociétés qui opèrent sur le territoire de la Région.
7. **Accès aux données des cartes MoBIB Basic.** Il n'y a pas de raison de cacher les oblitérations d'une carte Basic alors que quiconque peut lire les oblitérations imprimées sur une carte Jump. Le médiateur recommande que la carte Basic ait la même transparence que les cartes Jump.
8. **Oblitérateurs et valideurs.** Le médiateur recommande d'équiper toutes les plates-formes des véhicules, sauf lorsque deux portes sont suffisamment proches pour que les oblitérateurs et valideurs puissent se trouver visiblement entre les deux.
9. **Harmonisation des tarifs pour les enfants de moins de 12 ans.** Les tarifs sont des compromis budgétaires, pour ne pas dire des « marketing mix ». Chaque opérateur propose le sien. Le dossier 09006 montre à quel point les conditions diffèrent selon les opérateurs, spécialement pour les enfants de moins de 12 ans. Le médiateur recommande d'harmoniser au moins les conditions d'utilisation, à défaut d'harmoniser les tarifs.
10. **Recherche d'itinéraire.** Aussi longtemps que la STIB n'aura pas mis en ligne un outil utile, le médiateur recommande aux utilisateurs de se tourner vers les outils proposés par d'autres opérateurs.

## Évaluation des recommandations du rapport 2012

Recommandation N° 1. Tarif des surtaxes. Les nouveaux tarifs, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> février 2014 ont encore augmenté la surtaxe de base pour la porter à 105 euros.

Recommandation N° 2. Délais de réponse aux contestations des surtaxes. La STIB a résorbé ses retards. Elle répond à nouveau dans des délais raisonnables.

Recommandation N° 3. Bootik online. La STIB a mis en place de nouveaux outils. Cet effort se poursuit.

Recommandation N° 4. Délais de remboursements. Le processus de remboursement reste lent et opaque.

Recommandation N° 5. Assouplissement des conditions de remboursement. La STIB persiste à refuser le remboursement du solde de leur abonnement aux abonnés qui bénéficient entre-temps d'un abonnement payé par leur employeur. Ce faisant, la STIB vend deux fois le même service au même utilisateur.

Tableau de suivi des recommandations du rapport 2012

| N° | Recommandation du rapport 2012(en résumé)                                    |    |
|----|--|----|
| 1  | Surtaxes : réviser à la baisse (50, 100, 150 euros a lieu de 100, 200, 380)  | -- |
| 2  | Surtaxes : délai de réponse aux contestations (réduire à 5 jours)            | ++ |
| 3  | Bootik online : améliorer la logique interne et l'interface du logiciel      | +  |
| 4  | Remboursements : raccourcir les délais                                       | -- |
| 5  | Remboursements : assouplir les conditions, notamment en cas de double emploi | -- |

(-- ) 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

Les recommandations 1, 4 et 5 du rapport 2012 deviennent les recommandations 1 à 3 du rapport 2013.

## Conclusion

La STIB a compté 355 millions de voyages en 2013, en augmentation de 61 % en dix ans. Cet accroissement de 61 % dépasse de très loin celui de la population de la Région ou du Royaume.

Faisant face à un tel accroissement, la STIB a pour mission de développer ses activités sans ruiner la Région. Il n'en reste pas moins que chaque voyageur a droit à un traitement individuel et attentionné.

Dans ce contexte, il faut admettre que le nombre annuel de plaintes a augmenté significativement, si l'on fait abstraction du nombre anormal de 760 plaintes en 2012 qui était lié pour beaucoup aux suites d'un évènement tragique. En effet, après les 760 plaintes de 2012, l'année 2013 est la deuxième en nombre de plaintes depuis que le service de médiation existe. Même par rapport aux autres années de la mandature commencée en 2007, considérant que le niveau annuel restait autour de 500, il s'agit d'une augmentation.

L'augmentation du nombre de plaintes est clairement lié aux contestations et autres suites des infractions. Celles-ci comptent en 2013 pour 45 % des plaintes (271/598) à comparer aux 26 % (196/760) de 2012.

Il n'y a donc pas lieu de s'étonner que le taux de recevabilité ait augmenté, passant de 17 à 30 %, tandis que le taux de satisfaction diminuait de 74 à 53 %.

En effet, en notifiant une infraction, la STIB informe du droit de faire valoir des observations. Le plaignant a donc été incité à s'adresser à la STIB avant de se tourner vers le médiateur, remplissant ainsi une condition de recevabilité de sa plainte auprès du médiateur. Cependant, la contestation manque généralement de fondement si le contrôle s'est fait dans les règles.

Le lecteur attentif aura toutefois noté que le médiateur traite les dossiers d'infraction avec assez d'attention pour sauvegarder les droits des plaignants. Il aura vu que la STIB, devant les éléments que le médiateur a mis en évidence dans certains cas, aura fini par donner satisfaction au plaignant.

Près de sept ans ont passé depuis le début de cette mandature le 1<sup>er</sup> juillet 2007. Il est prévu qu'un autre médiateur prenne le relais, au plus tard le 1<sup>er</sup> juillet 2014.

S'il faut résumer le bilan, contentons-nous de relever que à partir de 2007, les taux de recevabilité et de satisfaction ont progressé par rapport aux années 1992-2006. Simultanément, toujours à partir de 2007, le nombre annuel de plaintes a frôlé ou dépassé les 500, jusqu'aux 760 et aux 598 des deux dernières années ; tandis qu'auparavant, ce nombre n'avait jamais atteint 200.

Le plus grand nombre de plaintes a permis au médiateur d'exprimer plus de recommandations et celles-ci ont trouvé un meilleur écho.

Il est temps maintenant, dans ces derniers mois d'activité, de remercier les plaignants qui m'ont fait confiance, les interlocuteurs qui m'ont écouté, les autorités qui m'ont désigné et enfin l'assistante qui m'a apporté son concours.

Bruxelles, 3 mars 2014  
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: [mediateur@stib.irisnet.be](mailto:mediateur@stib.irisnet.be)

ISSN 2032-9342  
EISSN 2032-9369

03/2014 - 14-1817