



# 2008

15<sup>e</sup> rapport annuel

Comité consultatif  
pour les télécommunications



Quinzième rapport annuel

du

COMITE CONSULTATIF  
POUR LES TELECOMMUNICATIONS

1er janvier – 31 décembre 2008

|                                                                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Avant-propos.....                                                                                                    | 1  |
| Chapitre 1 <sup>er</sup> : Les membres du Comité consultatif.....                                                    | 2  |
| Chapitre 2: Les groupes de travail créés au sein du Comité consultatif .....                                         | 15 |
| 1. Groupe de travail "Recommandations" .....                                                                         | 16 |
| 1.1. Informations générales.....                                                                                     | 16 |
| 1.2. Réunions .....                                                                                                  | 16 |
| 1.3. Sujets traités .....                                                                                            | 17 |
| 2. Groupe de travail "Règles de conduite des opérateurs vis-à-vis des clients" .....                                 | 18 |
| 2.1. Données générales .....                                                                                         | 18 |
| 2.2. Réunions .....                                                                                                  | 18 |
| 2.3. Sujets traités .....                                                                                            | 18 |
| 3. Groupe de travail « Réglementation européenne » .....                                                             | 19 |
| 3.1. Données générales .....                                                                                         | 19 |
| 3.2. Réunions .....                                                                                                  | 20 |
| 3.3. Sujets traités .....                                                                                            | 20 |
| 4. Groupe de travail "Services d'urgence" .....                                                                      | 21 |
| 4.1. Données générales .....                                                                                         | 21 |
| 4.2. Réunions .....                                                                                                  | 21 |
| 4.3. Sujets traités .....                                                                                            | 21 |
| Chapitre 3 : Aperçu des réunions plénières .....                                                                     | 23 |
| 1. Réunions .....                                                                                                    | 23 |
| 2. Sujets traités .....                                                                                              | 24 |
| 3. Documents distribués.....                                                                                         | 25 |
| Chapitre 4 : Avis émis par le Comité consultatif pour les télécommunications.....                                    | 26 |
| 1. Mémoire au Gouvernement « Société de l'information: Un regain de dynamisme pour remonter au sommet! » .....       | 27 |
| 1.1. Prendre l'initiative de développer une vision ambitieuse, équilibrée et globale.....                            | 28 |
| 1.2. L'autorité fédérale comme moteur de la stimulation et la coordination.....                                      | 31 |
| 1.3. Un responsable pour la société de l'information et de la connaissance .....                                     | 33 |
| 2. Avis sur la modification des conditions générales de Telenet Mobile et des Services téléphoniques de Telenet..... | 34 |
| 2.1. Cadre légal .....                                                                                               | 34 |
| 2.2. Avis .....                                                                                                      | 34 |
| 2.3. Commentaires de Telenet.....                                                                                    | 37 |
| 3. Avis relatif au budget 2008 du Service de médiation pour les télécommunications.....                              | 43 |
| 3.1. Introduction.....                                                                                               | 43 |
| 3.2. Avis .....                                                                                                      | 43 |
| 4. Recommandations concernant les activités de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ..... | 44 |
| 4.0. Préambule par l'auteur du rapport annuel .....                                                                  | 44 |
| 4.1. Introduction.....                                                                                               | 44 |
| 4.2. Recommandations relatives aux activités de l'Institut .....                                                     | 47 |
| 4.3. Synthèse .....                                                                                                  | 54 |

## Avant-propos

Vous avez devant vous le rapport annuel d'un président satisfait.

2008 s'est annoncée pour le Comité Consultatif pour les télécommunications comme une année cruciale et bien remplie. La réalité a largement dépassé cette attente!

Tout d'abord, le groupe de travail "Recommandations IBPT" a réussi à finaliser une enquête extrêmement poussée sur des recommandations éventuelles relatives aux activités de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications. Les résultats de cette enquête ont ensuite été analysés par des experts, ce qui a fini par aboutir à une série de recommandations constructives et très précises. Mais le travail s'est indubitablement vu couronner par l'approbation unanime de l'intégralité des rapports comptant 228 pages par les réunions plénières des 9 et 13 octobre derniers.

Il va de soi que les réactions favorables reçues par le Comité de la part des autorités et des acteurs du marché sur les rapports ont constitué un magnifique témoignage d'encouragement.

Ce dont je suis sans doute le plus fier en tant que président est le fait que le Comité est réussi à accomplir avec fruit cet exercice considérable "de ses propres ailes", en l'absence d'un cadre budgétaire et financier clair. Mais soyons clairs: cela n'a été possible que grâce aux efforts extraordinaires appréciés des membres du groupe de travail qui ont travaillé sans relâche, à qui je tiens à adresser – une fois de plus - par la présente des remerciements spéciaux pour les nombreuses heures qu'ils ont investies dans les activités du Comité. Les résultats sont là et ont certainement atteint leur but! Je tiens également à profiter de cette occasion pour les rassurer: l'on cherche ardemment une solution pour une meilleure organisation du support de ce groupe de travail. Mais il va de soi que l'année précédente les autres groupes de travail et la réunion plénière ont également énormément travaillé. La révision du cadre législatif et réglementaire au niveau européen ont été suivis de près par le groupe de travail "Europe". Comme chaque année, le groupe de travail "Règles de conduite des opérateurs" est toutefois incontestablement à nouveau champion en ce qui concerne les avis soumis à la réunion plénière. Je tiens également à adresser des remerciements sincères aux coordinateurs de ces groupes de travail et aux autres ainsi qu'au secrétaire du Comité pour leur dévouement permanent.

Cela devient peu à peu une bonne habitude, mais l'année prochaine s'annonce aussi encore plus intéressante pour le Comité et – si possible—encore plus remplie. Dans notre propre pays, tout le monde retient assurément son souffle pour savoir quelle sera la nouvelle composition du Conseil de l'IBPT et les conséquences de celle-ci sur la libre concurrence loyale sur nos marchés de télécommunications. Entre-temps, au niveau européen, les prochains mois, la dernière main est évidemment mise à l'adaptation des directives sur les communications électroniques de 2002. De nouveaux avis intéressants sur l'avenir de notre secteur si important pour le redressement de l'économie globale nous attendent donc certainement!

David STEVENS  
Président

## Chapitre 1<sup>er</sup>: Les membres du Comité consultatif

L'arrêté royal du 14 juin 2006 réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les télécommunications a été promulgué en exécution de l'article 3, § 2, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

En exécution de l'article 1er de l'arrêté royal du 14 juin 2006, l'arrêté ministériel du 8 février 2007 portant nomination des membres du Comité consultatif pour les télécommunications a été promulgué. Cet arrêté a été modifié par l'arrêté ministériel du 23 avril 2007 modifiant l'arrêté ministériel du 8 février 2007 portant nomination des membres du Comité consultatif pour les télécommunications.

En exécution de l'article 2 de l'arrêté royal du 14 juin 2006, l'arrêté ministériel du 8 février 2007 portant nomination du président du Comité consultatif pour les télécommunications a été promulgué.

Conformément à l'article 3, § 3, alinéa 2, de la loi du 17 janvier 2003, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ("l'Institut") et le Service de médiation pour les télécommunications siègent tous deux en tant qu'observateurs au Comité.

Conformément à l'article 7 de la loi du 17 janvier 2003, l'Institut assure le secrétariat du Comité.

Vous trouverez ci-dessous la liste des membres au 31 décembre 2008, répartis conformément aux dispositions de l'article 1er de l'arrêté royal du 14 juin 2006 réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les télécommunications.

**PRESIDENT**

Dhr. David Stevens  
ICRI – K.U.Leuven  
Sint-Michielsstraat 6  
3000 LEUVEN  
Tel: 016 32 07 90  
Fax: 016 32 54 38  
david.stevens@law.kuleuven.be

**VICE-PRESIDENTS**

Dhr. Eric De Wasch  
Pluvierlaan 6  
8370 BLANKENBERGE  
Tel: 050 41 46 36 / 02 210 33 02  
Fax: 050 42 95 66  
dewasch.eric@scarlet.be

Mme. Coralie Miserque  
Rue Neerveld 105  
1200 BRUXELLES  
Tél.: 0484 00 67 94  
Fax: 0484 00 72 24  
Coralie.miserque@base.be

**SECRETARIAT**

Secrétaire du Comité  
B.I.P.T.  
Dhr. Piet Steeland  
Eerste Adviseur  
Ellipse Building - Gebouw C  
Koning Albert II-laan 35  
1030 BRUSSEL  
Tel: 02 226 87 58  
Fax: 02 226 88 77  
piet.steeland@bipt.be

Vice-secrétaire du Comité  
B.I.P.T.  
Dhr. Freddy Verno  
Adjunct-correspondent  
Ellipse Building - Gebouw C  
Koning Albert II-laan 35  
1030 BRUSSEL  
Tel: 02 226 89 96  
Fax: 02 226 88 77  
freddy.verno@bipt.be

**Trois membres représentatifs des entreprises dont un représentatif des petites et moyennes entreprises****F.E.B.****Mme Isabelle Callens**

Directrice département économique  
Rue Ravenstein 4  
1000 BRUXELLES  
ic@vbo-feb.be

**U.C.M.****Mme Brigitte Delbrouck**

Responsable administratif  
Avenue Adolphe Lacomblé 29  
1030 BRUXELLES  
Tél.: 02 743 83 83  
Fax: 02 743 83 85  
brigitte.delbrouck@bruxelles.ucm.be

**F.E.B.****Mme Catherine Maheux**

Conseiller au Département Economique  
Rue Ravenstein 4  
1000 BRUXELLES  
Tél.: 02 515 08 49  
Fax: 02 515 08 32  
cma@vbo-feb.be

**V.B.O.****Dhr. Dirk Steel**

Berthoutstraat 27  
2640 MORTSEL  
Tel: 03 449 70 30  
Fax: -  
dirk.steel@siemens.com

**U.C.M.****M. Thierry Evens**

Boulevard d'Avroy 42  
4000 LIÈGE  
Tél.: 04 221 65 50  
Fax: 04 221 65 55  
thierry.evans@ucm.be

**V.B.O.****Mevr. Caroline Ven**

Hoofd van het Administratief  
Departement  
Ravensteinstraat 4  
1000 BRUSSEL  
Tel: 02 515 08 56  
Fax: 02 515 08 32

**Cinq membres représentant les organisations les plus représentatives des travailleurs****ACV****Mevr. Ann Demoor**

Haachtsesteenweg 579  
1030 BRUSSEL  
Tel: 02 246 34 23  
Fax: 02 246 30 10  
ADemoor@acv-csc.be

**C.G.S.P.****M. Jean Scaillet**

Secrétaire fédéral secteur Telecom -  
Aviation  
Place Fontainas 9 -11  
1000 BRUXELLES  
Tél.: 02 508 58 11  
Fax: 02 514 21 69  
jean.scaillet@cgsp.be

**ACV****Mevr. Nathalie Diesbecq**

Heembeeksestraat 127  
1210 BRUSSEL  
Tel: 02 244 99 11  
Fax: 02 244 99 90  
NDiesbecq@acv-csc.be

**A.B.V.V.****Mevr. Jo Vervecken**

Beleidsmedewerker federale studiedienst  
Hoogstraat 42  
1000 BRUSSEL  
Tel: 02 506 82 78  
Fax: 02 550 14 05  
jo.vervecken@abvv.be

**CSC****M. Marc Scius**

Galerie Agora  
Rue du Marché aux Herbes 105 Bte 40  
1000 BRUXELLES  
Tél.: 02 549 07 60  
Fax: 02 512 85 91  
Mscius@acv-csc.be

**CGSLB****Mme Valérie Vanhemelen**

Boulevard Poincaré 72-74  
1070 BRUXELLES  
Tél.: 02 558 51 50  
Fax: 02 558 51 51  
valerie.vanhemelen@cgslb.be

**A.B.V.V.****Mevr. Gitta Vanpeborgh**

Verantwoordelijke gendermainstreaming  
Hoogstraat 42  
1000 BRUSSEL  
Tel: 02 506 82 66  
Fax: 02 550 14 03  
gitta.vanpeborgh@abvv.be

**CSC****Mme Marie-Hélène Ska**

Chaussée de Haecht 579  
1030 BRUXELLES  
Tél.: 02 246 34 18  
Fax: 02 246 30 10  
MSka@acv-csc.be

**ACLVB****Mevr. Caroline Jonckheere**

Koning Albertlaan 95  
9000 GENT  
Tel: 09 242 33 76  
Fax: 09 221 04 74  
caroline.jonckheere@aclvb.be

**F.G.T.B.****M. Daniel Van Daele**

Secrétaire fédéral de la FGFB  
Rue Haute 42  
1000 BRUXELLES  
Tél.: 02 506 82 09  
Fax: 02 550 14 17  
daniel.vandaele@fgfb.be

**Deux membres représentant les organisations les plus représentatives des travailleurs indépendants, nommés sur la proposition du Conseil supérieur des Classes moyennes**

**UNIZO****Mevr. Cindy Laureys**

Spastraat 8  
1000 BRUSSEL  
Tel: 02 238 05 31  
Fax: 02 238 07 94  
cindy.laureys@unizo.be

**UCM****M. Frédéric Mignolet**

Boulevard d'Avroy 42  
4000 LIÈGE  
Tél.: 04 221 64 88  
Fax: 04 221 65 55  
frederic.mignolet@ucm.be

**UNIZO****Dhr. Antoon Schokaert**

Spastraat 8  
1000 BRUSSEL  
Tel: 02 238 05 31  
Fax: 02 238 07 94  
antoon.schokaert@unizo.be

**UCM****Mme Laurence Hunger**

Chaussée de Marche 637  
5100 JAMBES  
Tél.: 081 32 06 37  
Fax: 081 30 74 09  
laurence.hunger@ucm.be

**Six membres représentatifs des utilisateurs, dont quatre nommés sur la proposition du Conseil de la Consommation**

**Ligue des Familles**

**M. Marc Bertholomé**

Rue des Taxandres 5 bte 10  
1040 BRUXELLES  
mbertholome@stjosse.irisnet.be

**Test-Aankoop**

**Dhr. Nico De Bie**

Adviseur  
Hollandstraat 13  
1060 BRUSSEL  
Tel: 02 542 33 66  
Fax: 02 542 33 67  
ndebie@test-aankoop.be

**BELTUG**

**Mevr. Danielle Jacobs**

Directeur  
Schrieksebaan 3  
3140 KEERBERGEN  
Tel: 015 51 88 51  
danielle.jacobs@beltug.be

**CRIOC-OIVO**

**Mevr. Tineke Kyndt**

Paapsemlaan 20  
1070 BRUSSEL  
Tel: 02 647 06 33  
Fax: 02 547 06 01  
Tineke.kyndt@crioc.be

**CRIOC-OIVO**

**M. Adriaan Meirsman**

Boulevard Paepsem 20  
1070 BRUXELLES  
Tél.: 02 647 06 25  
Fax: 02 547 06 01  
Adriaan.meirsman@crioc.be

**Test-Aankoop**

**Mevr. Els Niclaes**

Hollandstraat 13  
1060 BRUSSEL  
Tel: 02 542 34 07  
Fax: 02 542 34 07  
eniclaes@test-aankoop.be

**Gezinsbond**

**Mevr. Ann De Roeck Isebaert**

Leopoldstraat 20  
2310 RIJKEVORSEL  
Tel: 02 547 06 52  
Fax: 03 314 83 43  
annisebaert@hotmail.com

**Test-Achats**

**M. David Wiame**

Rue de Hollande 13  
1060 BRUXELLES  
Tél.: 02 542 32 27  
Fax: 02 542 32 27  
dwiame@test-achats.be

**CRIOC-OIVO**

**M. Marc Vandercammen**

Boulevard Paepsem 20  
1070 BRUXELLES  
Tél.: 02 647 06 51  
Fax: 02 547 06 01  
Marc.vandercammen@crioc.be

**CRIOC-OIVO**

**Mme Aline Van den Broeck**

Boulevard Paepsem 20  
1070 BRUXELLES  
Tél.: 02 647 06 91  
Fax: 02 547 06 01  
aline.van.den.broeck@crioc.be

**Test-Aankoop**

**Dhr. Ben De Kock**

Hollandstraat 13  
1060 BRUSSEL  
Tel: 02 542 34 03  
bdekock@test-aankoop.be

**Deux membres, représentatifs des utilisateurs du spectre des fréquences, dont un désigné par le Ministre de la Défense**

**Defensie**

**Dhr. Herwig De Leersnyder**

Majoor

Kwartier Koningin Elisabeth

Eversestraat 1

1140 BRUSSEL

Tel: 02 701 36 24

Fax: 02 701 48 15

herwig.deleersnyder@mil.be

**Aéro-Club Royal de Belgique**

**Mme Paulette Halleux**

Lenneke Marelaan 36 Bte 27

1932 SINT-STEVENSWOLUWE

Tél.: 02 511 79 47

Fax: 02 512 77 35

phalleux@skynet.be

**Defensie**

**Mevr. Pascale Dubois**

Majoor

Kwartier Koningin Elisabeth

Everstraat 1

1140 EVERE

Tel: 02 701 48 40

Fax: 02 701 44 99

pascale.dubois@mil.be

**Deux membres représentatifs des intérêts familiaux**

**Gezinsbond**

**Dhr. Jan Baeck**

Troonstraat 125

1050 BRUSSEL

Tel: 02 507 89 11

jan.baeck@gezinsbond.be

**Gezinsbond**

**Dhr. Eric De Wasch**

Pluvierlaan 6

8370 BLANKENBERGE

Tel: 050 41 46 36

Fax: 050 42 95 66

dewasch.eric@scarlet.be

**Deux membres désignés en raison de leur compétence scientifique en matière de télécommunications****Ugent****Dhr. Erik Dejonghe**

Koning Boudewijnlaan 14  
9840 DE PINTE  
Tel: 09 282 45 36  
Fax: 09 282 64 37  
erik.dejonghe@telenet.be

**FUNDP/CRID****M. Robert Queck**

Rempart de la Vierge 5  
5000 NAMUR  
Tél.: 081 72 52 12  
Fax: 081 72 52 02  
robert.queck@fundp.ac.be

**ULG****Mme Tania Zgajewski**

c/o Hera-Ceei  
Rue Montoyer 18b  
1000 BRUXELLES  
Tél.: 02 280 16 64  
Fax: 02 230 95 50  
tania.zgajewski@skynet.be  
**KULeuven**  
**Mevr. Eva Lievens**  
Sint-Michielsstraat 6  
3000 LEUVEN  
Tel: 016 32 07 70  
Fax: 016 32 54 38  
eva.lievens@law.kuleuven.be

**Trois membres représentatifs des fabricants d'équipements de télécommunications****AGORIA****Dhr. Walter Van Hemeledonck**

Liefdadigheidstraat 17  
1210 BRUSSEL  
Tel: 02 223 54 61  
Fax: 02 223 54 59  
walter.van\_hemeledonck@nsn.com

**AGORIA****Dhr. Christian Vanhuffel**

A. Reyerslaan 80  
1030 BRUSSEL  
Tel: 02 706 79 96  
Fax: 02 706 80 09  
christian.vanhuffel@agoria.be

**AGORIA****M. Alain Vermeiren**

Manager, Customer Solutions  
Pegasus Park, De Kleetlaan 6A  
1931 DIEGEM (MACHELEN)  
Tél.: 02 778 42 22  
Fax: 02 778 46 89  
avermeir@cisco.com

**AGORIA****M. Thierry Grégoire**

Waterranonkelstraat 2b  
1130 BRUSSEL  
Tél.: 02 727 18 10  
Fax: 02 247 68 89  
tgregoire@aastra.com

**Agoria ICT****M. Marc Hermant**

Manager Agoria IT Solutions  
Boulevard A. Reyers 80  
1030 BRUXELLES  
Tél.: 02 706 80 72  
Fax: 02 706 80 09  
marc.hermant@agoria.be

**AGORIA****Dhr. Frank Van der Putten**

Copernicuslaan 50  
2018 ANTWERPEN 1  
Tel: 03 240 88 27  
Fax: 03 240 99 99  
frank.van\_der\_putten@alcatel-lucent.be

**Quatre membres représentatifs des entreprises fournissant des services de télécommunications, dont un est désigné par l'opérateur le plus puissant sur le marché des services de téléphonie vocale et dont un au moins est représentatif des autres opérateurs de services de téléphonie vocale**

**Platform**

**Mme Stéphanie Boone**

Legal & Regulatory Counsel  
Rue Reine Astrid 166  
1780 WEMMEL  
Tél.: 02 610 31 06  
Fax: 02 610 34 00  
stephanie.boone@kpn.be

**Belgacom**

**Dhr. Jürgen Massie**

Senior Regulatory Lobbyist  
Koning Albert II-laan 27  
1030 BRUSSEL  
Tel: 02 202 49 12  
Fax: 02 202 83 55  
jurgen.massie@belgacom.be

**Platform**

**Mme Coralie Miserque**

Corporate Affairs Manager  
Rue Neerveld 105  
1200 BRUXELLES  
Tél.: 0484 00 67 94  
Fax: 0484 00 72 24  
coralie.miserque@base.be

**ISPA**

**M. Henri-Jean Pollet**

c/o Political Intelligence  
39/3 rue Montoyer  
1000 BRUXELLES  
Tél.: 02 503 23 28  
Fax: 02 503 42 95  
hjp@perceval.net

**Platform**

**Mme Ann Escarmelle**

Head of regulation Belux  
Telecomlaan 9  
1831 DIEGEM (MACHELEN)  
Tél.: 02 700 34 07  
Fax: 02 700 34 07  
ann.Escarmelle@BT.com

**Belgacom**

**Mevr. Lieve Elias**

Senior Regulatory Lobbyist  
Koning Albert II-laan 27  
1030 BRUSSEL  
Tel: 02 202 49 12  
Fax: 02 203 46 83  
lieve.elias@belgacom.be

**Platform**

**Mevr. Ilse Haesaert**

Adviseur  
Diamant Building  
A. Reyerslaan 80  
1030 BRUSSEL  
Tel: 02 706 79 97  
Fax: 02 706 80 09  
ilse.haesaert@agoria.be

**ISPA**

**Dhr. Wim Roggeman**

Voorzitter  
c/o Political Intelligence  
Montiyeerstraat 39/3  
1000 BRUSSEL  
Tel: 02 503 23 28  
Fax: 02 503 42 95  
info@ispa.be

**Un membre représentatif des prestataires de service universel****Belgacom****Mme Olivia Rolin**

Legal Expert  
Boulevard du Roi Albert II, 27  
1030 BRUXELLES  
Tél.: 0477 62 97 67  
Fax: 02 205 31 26  
olivia.rolin@proximus.net

**Belgacom****M. Igor Makedonsky**

Director Wholesale, Telecom Law and  
Antitrust  
Boulevard du Roi Albert II, 27  
1030 BRUXELLES  
Tél.: 02 202 68 99  
Fax: 02 202 81 68  
igor.makedonsky@belgacom.be

**Trois membres représentatifs des opérateurs de réseaux publics de télécommunications, dont un est désigné par l'opérateur le plus puissant sur le marché des réseaux publics fixes de télécommunications et un qui est désigné par les opérateurs actifs sur le marché des réseaux publics mobiles de télécommunications****GOF****M. Tanguy De Lestré**

Diamant Building  
Bd A. Reyerslaan 80  
1030 BRUSSEL  
Tél.: 02 706 79 92  
Fax: 02 706 80 09  
info@gof.be

**Belgacom****M. Patrice d'Oultremont**

Boulevard du Roi Albert II, 27  
1030 BRUXELLES  
Tél.: 02 202 88 99  
Fax: 02 202 85 33  
patrice.d.oultremont@belgacom.be

**Platform****Dhr. Luc Vanfleteren**

Directeur regelgeving  
Liersesteenweg 4  
2800 MECHELEN  
Tel: 015 33 56 06  
Fax: 015 33 57 04  
Luc.Vanfleteren@staff.Telenet.be

**GOF****Mevr. Lorelien Hoet**

Reyerslaan 70  
1030 BRUSSEL  
Tel: 02 745 70 79  
Fax: 02 745 86 49  
lorelie.hoet@mail.mobistar.be

**Belgacom****Mme Dominique Grenson**

Boulevard du Roi Albert II, 27  
1030 BRUXELLES  
Tél.: 02 202 83 37  
Fax: 02 202 82 89  
dominique.grenson@belgacom.be

**Platform****Dhr. Jan Degraeuwe**

Regulatory & Interconnect Manager  
Zweefvliegtuigstraat 10  
1130 BRUSSEL  
Tel: 02 790 17 26  
Fax: 02 790 16 00  
jan.degraeuwe@colt.net

**Un membre désigné par le Ministre qui a les télécommunications dans ses attributions****Cabinet du Ministre pour l'Entreprise et la Simplification****Mme Anne Everard**

Directeur-adjoint

Rue Brederode 9

1000 BRUXELLES

Tél.: 02 792 99 32

Fax: 02 792 99 21

anne.everard@ministerQ.be

**Kabinet van de Minister voor****Ondernemen en Vereenvoudigen****Dhr. Philip Du Bois**

Adviseur

Brederodestraat 9

1000 BRUSSEL

Tel: 02 792 99 33

Fax: 02 792 99 21

philip.dubois@ministerQ.be

**Un membre désigné par le Ministre des Affaires économiques****Kabinet van de Minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen****Dhr. Niko Demeester**

Directeur

Brederodestraat 9

1000 BRUSSEL

Tel: 02 792 99 20

Fax: 02 792 99 21

niko.demeester@ministerQ.be

**SPF Economie, PME, Classes****moyennes et Energie****M. Pierre Strumelle**

Conseiller ff

Direction générale des

Télécommunications et de la Société de l'Information

Rue du Progrès 50

1210 BRUXELLES

Tél.: 02 277 72 74

Fax: 02 277 50 22

Pierre.strumelle@economie.fgov.be

**Un membre désigné par le Ministre qui a la modernisation des services publics dans ses attributions****FEDICT****M. Sven Forster**

Directeur général Gestion de l'

Information

Rue Marie-Thérèse 1/3

1000 BRUXELLES

Tél.: 02 212 96 19 ou 02 212 96 51

Fax: 02 212 96 99

sven.forster@fedict.be

**FEDICT****Dhr. Peter Strickx**

Maria-Theresiastraat 1/3

1000 BRUSSEL

Tel: 02 212 96 00

Fax: 02 212 96 99

peter.strickx@fedict.be

**Un membre désigné par le Ministre des Affaires sociales****Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid**

**Mevr. Gudrun De Fauw**  
Sint-Pieterssteenweg 375  
1040 BRUSSEL  
Tel: 02 741 84 05  
Fax: 02 741 83 00

**Banque Carrefour de la Sécurité Sociale**

**M. Emmanuel Quintin**  
Chaussée Saint-Pierre 375  
1040 BRUXELLES  
Tél.: 02 741 84 05  
Fax: 02 741 83 00  
emmanuel.quintin@bcss.fgov.be

**Deux membres désignés par le Gouvernement flamand****Kabinet van Vice-minister-president Van Mechelen**

**Mevr. Tinne Jacobs**  
Medewerker  
Koning Albert II-laan 19  
1210 BRUSSEL  
Tel: 02 552 67 54  
Fax: 02 552 67 80  
tinne.jacobs@vlaanderen.be

**Vlaamse Gemeenschap****Dhr. Willy Verdonck**

Afdelingshoofd  
Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media  
Afdeling Media  
Arenbergstraat 9 (1e verdieping)  
1000 BRUSSEL  
Tel: 02 553 45 74  
Fax: 02 553 45 79  
willy.verdonck@cjsm.vlaanderen.be

**Vlaamse Gemeenschap****Dhr. Jozef Van Ginderachter**

Afdelingshoofd EMB  
Departement Leefmilieu en Infrastructuur  
Graaf de Ferraris-gebouw  
Koning Albert II-laan 20 bus 6  
1000 BRUSSEL

**Vlaamse Gemeenschap****Dhr. Jean-Marie Vandeursen**

Afdelingshoofd  
Afdeling Beleid en Beheer  
Arenbergstraat 9 (1e verdieping)  
1000 BRUSSEL  
Tel: 02 553 45 80  
Fax: 02 553 45 79  
jeanmarie.vandeursen@cjsm.vlaanderen.be

**Un membre désigné par le Gouvernement wallon****Cabinet de la Ministre Simonet****M. Bruno Vandezande**

Rue des Brigades d' Irlande 2  
5100 JAMBES  
Tel: 081 32 80 11  
Fax: 081 30 43 20  
bruno.vandezande@gov.wallonie.be

**Commisariat EASI-WAL****Mme Béatrice Van Bastelaer**

Rue des Brigades d' Irlande 2  
5100 JAMBES  
Tél.: 081 33 05 60  
Fax: 081 33 05 61  
beatrice.vanbastelaer@easi.wallonie.be

**Un membre désigné par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale****Centrum voor Informatica voor het  
Brussels Gewest****Mevr. Peggy Jonckheere**

Kunstlaan 21

1000 BRUSSEL

Tel: 02 282 47 70

Fax: 02 230 31 07

**Centre de l'Informatique pour la  
Région bruxelloise****M. François Vanderborght**

Avenue des Arts 21

1000 BRUXELLES

Tél.: 02 282 47 70

Fax: 02 230 31 07

fvanderborght@cirb.irisnet.be

**Un membre désigné par le Gouvernement de la Communauté française****SG Audiovisuel et Multimédia****M. Jean-Louis Blanchart**

Boulevard Léopold II, 44

1080 BRUXELLES

Tél.: 02 413 35 05

Fax: 02 413 30 50

jean-louis.blanchart@cfwb.be

**SG Audiovisuel et Multimédia****M. Pierre Cornelis**

Boulevard Léopold II, 44

1080 BRUXELLES

Tél.: 02 413 30 52

Fax: 02 413 30 50

pierre.cornelis@cfwb.be

**Un membre désigné par le Gouvernement de la Communauté germanophone****Ministerium der DG****M. Alfred Belleflamme**

Gospert 1

4700 EUPEN

Tél.: 087 59 63 00

Fax: 087 55 64 76

alfred.belleflamme@dgov.be

**Ministerium der DG****M. Olivier Hermanns**

Gospert 1

4700 EUPEN

Tél.: 087 59 63 00

Fax: 087 55 64 76

olivier.hermanns@dgov.be

**Un membre de l'IBPT en qualité d'observateur****B.I.P.T.****Dhr. Eric Van Heesvelde**

Voorzitter van de Raad

Ellipse Building - Gebouw C

Koning Albert II-laan 35

1030 BRUSSEL

Tel: 02 226 87 63

Fax: 02 223 24 78

eric.van.heesvelde@bipt.be

**I.B.P.T.****M. Georges Deneff**

Membre du Conseil

Ellipse Building – Bâtiment C

Boulevard du Roi Albert II, 35

1030 BRUXELLES

Tél.: 02 226 87 62

Fax: 02 226 88 04

georges.deneff@ibpt.be

**Un membre du Service de médiation pour les télécommunications en qualité d'observateur****Service de médiation****M. Jean-Marc Vekeman**

Médiateur

Place des Barricades 1

1000 BRUXELLES

Tél.: 02 223 06 06

Fax: 02 219 77 88

jeanmarc.vekeman@mediateurtelecom.be

**Ombudsdienst****Dhr. Luc Tuerlinckx**

Ombudsman

Barricadenplein 1

1000 BRUSSEL

Tel: 02 209 15 11

Fax: 02 219 86 59

luc.tuerlinckx@ombudsmantelecom.be

## Chapitre 2: Les groupes de travail créés au sein du Comité consultatif

Les groupes de travail suivants étaient actifs dans le courant de l'année 2008:

- groupe de travail "Recommandations";
- groupe de travail "Règles de conduite des opérateurs vis-à-vis des clients";
- groupe de travail "Réglementation européenne";
- groupe de travail "Services d'urgence";

## **1. Groupe de travail "Recommandations"**

### **1.1. Informations générales**

| <b>Coordinateur</b>                       | <b>Secrétaire</b> |
|-------------------------------------------|-------------------|
| Dhr. David Stevens<br>Président du Comité |                   |

#### Origine de la demande

En vertu de l'article 4 de la loi du 17 janvier 2003, le Comité consultatif est tenu de remettre à la Chambre des Représentants un rapport annuel sur ses activités contenant également des recommandations relatives aux activités de l'IBPT. Pour cette mission spécifique, il a été décidé par l'assemblée plénière du 4 avril 2007 de créer un groupe de travail spécifique 'Recommandations IBPT'. Le Comité était d'avis que l'indépendance de ce groupe de travail devait être absolue et par conséquent, que l'IBPT ne pouvait pas être impliqué dans le soutien aux activités du groupe de travail sur plan du contenu. C'est ainsi que les représentants ou les membres du personnel de l'IBPT n'ont pas pris part aux activités de ce groupe de travail.

### **1.2. Réunions**

- 8 janvier 2008;
- 5 mai 2008;
- 29 mai 2008;
- 23 juin 2008;
- 14 juillet 2008;
- 27 août 2008;
- 16 septembre 2008;
- 24 septembre;
- 30 septembre 2008.

Le rapport contenant les recommandations, analyses et résultats a été discuté et approuvé lors des réunions plénières des 9 et 13 octobre 2008. Par ses recommandations, le Comité consultatif veut contribuer à un débat constructif sur un déroulement plus efficace de certains aspects des activités de l'IBPT. Dans cette optique, les recommandations ont non seulement été transmises à la Chambre des Représentants et au gouvernement fédéral mais également à la Commission européenne.

### 1.3. Sujets traités

Au cours des réunions énumérées, nous avons pu distiller un certain nombre d'analyses et de recommandations relatives aux activités de l'Institut à partir des réponses et des commentaires reçus dans le cadre de l'enquête. Ce rapport se compose essentiellement de trois parties complémentaires. Le rapport "recommandations" dresse un aperçu des principales recommandations relatives aux activités de l'Institut. Une analyse plus approfondie figure dans le rapport "résultats, analyses et recommandations", qui donne, pour chaque question ou position, une représentation graphique des résultats obtenus, ainsi qu'une analyse de ceux-ci. Dans la mesure du possible, une recommandation est également formulée dans cette partie (position par position). La troisième et dernière partie comprend un certain nombre d'annexes au rapport. La première annexe présente le matériel de base sur lequel sont fondées toutes les analyses et les recommandations: les résultats chiffrés de l'enquête et une restitution littérale des commentaires des répondants.

Tout comme le questionnaire sur lequel il est basé, ce rapport est réparti en neuf blocs thématiques, à savoir:

1. répartition des compétences et statut IBPT (questions 1 – 8)
2. compétences IBPT (questions 9 – 14)
3. organisation interne (questions 15 – 18)
4. moyens IBPT (questions 19 – 29)
5. vision et stratégie IBPT (questions 30 – 37)
6. décisions IBPT (questions 38 – 52)
7. recours contre les décisions IBPT (questions 53 – 57)
8. communication (questions 58 – 60)
9. collaboration (questions 61 – 62)

## **2. Groupe de travail “Règles de conduite des opérateurs vis-à-vis des clients”**

Lors de sa séance plénière du 30 juin 1994, le Comité consultatif a décidé de créer le groupe de travail "Règles de conduite de Belgacom vis-à-vis des clients". Compte tenu de la libéralisation du marché des télécommunications à partir du 1<sup>er</sup> janvier 1998, il a été décidé, au cours de la réunion plénière du 4 mars 1998, de donner un autre nom à ce groupe de travail, à savoir "Règles de conduite des opérateurs vis-à-vis des clients".

### **2.1. Données générales**

| <b>Coordinateur</b>                                    | <b>Secrétaire</b>                              |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Mevr. An Van Hemelrijck<br>Premier Conseiller à l'IBPT | Dhr. Freddy Verno<br>Vice-secrétaire du Comité |

#### Origine de la demande:

L'article 108, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule que les conditions générales et les contrats-type afférents aux services de communications électroniques sont publiés sur le site Internet de l'opérateur après l'avis du Service de médiation et du Comité consultatif pour les télécommunications. Il y a donc lieu de demander un avis sur les conditions générales et les contrats-type relatifs à tous les services de communications électroniques au sens de la loi du 13 juin 2005.

### **2.2. Réunions**

Au cours de la réunion plénière du 6 mars 2002, il a été décidé de travailler par le biais d'une procédure écrite en vue d'examiner les conditions générales concernant lesquelles le Comité doit émettre un avis. Cette procédure a été appliquée à plusieurs reprises (voir point 2.3.).

### **2.3. Sujets traités**

- Examen du budget 2008 du Service de médiation pour les télécommunications (avis du 24/09/2008);
- Examen de la modification des conditions générales de Telenet Mobile et des Services téléphoniques de Telenet (avis du 24/09/2008);
- Examen du projet de document de l'IBPT concernant le Titre IV de la loi du 13 juin 2005. Un projet d'avis à ce sujet a été soumis à la réunion plénière du 17/12/2008 par le groupe de travail. L'assemblée plénière n'a toutefois pas approuvé le projet et souhaitait que le document soit réparti différemment afin d'arriver à une plus grande unanimité. A cet effet, le groupe de travail poursuivra ses travaux en 2009.

### 3. Groupe de travail « Réglementation européenne »

Lors de sa réunion plénière du 30 juin 1994, le Comité consultatif a décidé de créer ce groupe de travail.

#### 3.1. Données générales

| Coordinateur                               | Secrétaire                                     |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Mevr. Ymke Govaerts<br>Conseiller à l'IBPT | Dhr. Freddy Verno<br>Vice secrétaire du Comité |

##### Origine de la demande :

Afin de permettre le suivi et la préparation des dossiers qui concernent les télécommunications dans le cadre de l'Union européenne, le Comité consultatif a décidé, lors de sa réunion plénière du 30 juin 1994, de créer ce groupe de travail.

Lors de sa réunion de juillet 2002, le groupe de travail a abordé le fonctionnement du COCOM, Comité des Communications, qui remplacera le Comité ONP dans le nouveau cadre réglementaire. Alors que, pour des raisons historiques, les opérateurs participaient aux réunions du Comité ONP, le COCOM a décidé de n'ouvrir ses travaux qu'à des associations représentant les intérêts du marché. Afin de favoriser un large échange d'informations, le groupe « Réglementation européenne » convient d'examiner les documents COCOM non confidentiels avant qu'ils soient traités en réunion formelle. Les réunions du groupe Europe tiendront donc dorénavant compte de la programmation des réunions du COCOM. Le groupe de juillet 2004 a également accepté la présence d'experts universitaires à ses réunions. Le groupe de travail « Réglementation européenne » a également décidé fin 2004 de ne plus se réunir que lorsque l'actualité européenne le justifie.

A la demande de l'assemblée plénière, le groupe de travail Réglementation européenne s'est à nouveau réuni pour la première fois depuis un certain temps en date du 15 avril 2008. Et ce, suite à plusieurs propositions importantes de modification de la Commission à la Directive accès, la Directive autorisation, la Directive cadre, la Directive service universel et la Directive vie privée et communications électroniques et suite à la proposition de la Commission de créer l'ECCMA (European Electronic Communications Market Authority).

L'objectif du groupe de travail a été rediscuté. Il a été décidé que pour poursuivre le groupe de travail, la présence du représentant permanent de la Belgique pour le groupe de travail télécoms du Conseil européen était nécessaire pour savoir où se situent les goulets d'étranglement et pouvoir ensuite lui fournir un input de manière plutôt informelle. Voilà tout d'abord le principal objectif. Pour ce qui est de l'avenir, le groupe de travail se verrait également jouer un rôle au niveau de la transposition des directives en droit national.

### 3.2. Réunions

- 15 avril 2008
- 22 avril 2008
- 13 mai 2008
- 27 mai 2008
- 9 décembre 2008

### 3.3. Sujets traités

- Au cours de la première réunion, il a été discuté de la proposition de la Commission de novembre 2007 concernant:
  - une directive du Parlement européen et du Conseil modifiant les Directives 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (Directive Cadre), 2002/19/CE relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion (Directive accès) et 2002/20/CE relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques (Directive autorisation);
  - une directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la Directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (Directive service universel), la Directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (Directive vie privée) et le Règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs;
  - un règlement du Parlement européen et du Conseil instituant l'Autorité européenne du marché des communications électroniques.
- Le Parlement européen a tenu sa première lecture en date du 24 septembre 2008.
- Le 7 novembre 2008, la Commission européenne a publié une version modifiée de sa proposition et le 27 novembre 2008, le Conseil européen a tenu sa première lecture.

Ensuite, un point de la situation a été fait avec le représentant permanent de la Belgique pour le groupe de travail télécoms du Conseil européen et les principales modifications ont été passées en revue.

## 4. Groupe de travail "Services d'urgence"

Lors de sa réunion plénière du 4 avril 2007, le Comité consultatif a décidé de créer le groupe de travail "Services d'urgence".

### 4.1. Données générales

| Coordinateur                                            | Secrétaire |
|---------------------------------------------------------|------------|
| Dhr. Rudi Smet<br>Premier ingénieur conseiller à l'IBPT |            |

#### Origine de la demande :

Dans un courrier du 13 février 2007, M. Marc Verwilghen, Ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique, a demandé au Comité de créer un groupe de travail permanent devant acquérir des connaissances dans le domaine des services d'urgence et des communications électroniques.

Le groupe de travail constituerait une plateforme de concertation permanente au sein de laquelle seraient traitées des matières telles que la collaboration entre les opérateurs et les services d'urgence, les nouvelles technologies, la détermination de nouvelles normes, etc.

### 4.2. Réunions

Le groupe de travail a tenu deux réunions récapitulatives les:

- 29 avril 2008
- 10 juin 2008

Des techniciens des opérateurs mobiles ont en outre tenu plusieurs réunions (bilatérales) avec des techniciens des centraux de gestion des services d'urgence.

### 4.3. Sujets traités

Suite à la publication de l'arrêté royal du 27 avril 2007 portant des dispositions pour la fourniture de données de localisation pour des appels d'urgence émanant de réseaux mobiles conformément à l'article 107, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (M.B. 12.07.2007), le groupe de travail composé des représentants des autorités publiques et des opérateurs mobiles a débuté les travaux relatifs à l'élaboration d'une solution technique en vue de répondre aux dispositions de l'arrêté royal.

Fin 2008, la solution technique a été pratiquement finalisée.

Au cours de la réunion récapitulative du 10 juin 2008 avec les représentants des cabinets des Affaires économiques et de l'Intérieur, il est apparu clairement que le volet financier nécessitait davantage de précisions.

Une initiative réglementaire a été prise en la matière mais n'a pas été mise à exécution en raison des difficultés rencontrées au sein du gouvernement à la fin 2008. Elle a été reprise dans une nouvelle initiative dont l'achèvement est attendu en avril 2009.

Un appel aux participants a été lancé pour un groupe de travail portant sur "la localisation de services nomades" à la lumière des services nomades offerts au moyen de la technologie IP.

Celui-ci se réunira début 2009 pour élaborer une solution technique pour la fourniture de données de localisation correctes pour les appels d'urgence nomades.

## Chapitre 3 : Aperçu des réunions plénières

Au cours de l'année 2008, sept réunions plénières du Comité ont été organisées, conformément à l'article 6 de l'arrêté royal du 14 juin 2006 réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les télécommunications.

### **1. Réunions**

Le Comité consultatif pour les télécommunications s'est réuni en séance plénière aux dates suivantes :

- 13 février 2008 ;
- 16 avril 2008 ;
- 11 juin 2008 ;
- 24 septembre 2008 ;
- 9 octobre 2008 ;
- 13 octobre 2008 ;
- 17 décembre 2008.

## 2. Sujets traités

Divers sujets ont été traités lors de ces réunions, à savoir :

- diverses communications concernant le respect par Promédia de l'obligation visée aux articles 5 et 6, de l'annexe 1, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, de fournir pour information les pages de renseignements au Comité consultatif pour les télécommunications;
- examen du projet de Mémoire au Gouvernement;
- procédure d'élection du vice-président;
- représentation du Ministre Van Quickenborne au sein du Comité;
- élection du vice-président francophone;
- entretien avec Monsieur Vincent Van Quickenborne, Ministre pour l'Entreprise et la Simplification;
- discussion concernant le quatorzième rapport annuel (2007) du Comité consultatif pour les télécommunications;
- examen du projet d'avis relatif au budget 2008 du Service de médiation pour les télécommunications;
- examen du projet d'avis relatif à la modification des conditions générales de Telenet Mobile et des Services téléphoniques de Telenet;
- explications concernant la possibilité offerte au Comité d'émettre des commentaires sur le projet de document de l'IBPT relatif au Titre IV de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques;
- état d'avancement en ce qui concerne l'arrêté ministériel modifiant l'arrêté ministériel du 8 février 2007 portant nomination des membres du Comité consultatif;
- examen du projet de recommandations concernant les activités de l'Institut (article 4, alinéa 2, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges);
- examen du projet d'avis sur le projet de document de l'IBPT sur le contenu de certaines dispositions du Titre IV de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques;
- suivi de l'avis "Recommandations concernant les activités de l'Institut".

En outre, pendant chaque réunion plénière, il est fait rapport des travaux des différents groupes de travail.

### 3. Documents distribués

Outre les procès-verbaux et les convocations pour les différentes réunions, les documents, rapports et articles suivants ont été distribués aux membres du Comité :

- appel aux candidats dans le cadre de l'élection d'un nouveau vice-président francophone;
- copie de l'"Avis sur la modification des conditions générales du Service de Téléphonie de Belgacom" tel que transmis le 14 janvier 2008 à la Ministre Laruelle et à Belgacom;
- copie de l'"Avis sur la modification des conditions générales de Telenet Mobile, des Services Internet de Telenet et des Services téléphoniques de Telenet" tel que transmis le 14 janvier 2008 à la Ministre Laruelle et à Telenet;
- deuxième appel aux candidats dans le cadre de l'élection d'un nouveau vice-président francophone;
- projet de Mémoire au Gouvernement;
- copie des courriers adressés à Monsieur le Premier Ministre Guy Verhofstadt, Monsieur le Ministre Yves Leterme et Madame la Ministre Inge Vervotte concernant le Mémoire au Gouvernement;
- copie des courriers adressés à Monsieur le Ministre Didier Reynders et Madame la Ministre Sabine Laruelle concernant le Mémoire au Gouvernement;
- copie du courrier adressé à Monsieur le Ministre Vincent Van Quickenborne concernant le Mémoire au Gouvernement;
- troisième appel aux candidats dans le cadre de l'élection d'un nouveau vice-président francophone;
- projet du quatorzième rapport annuel du Comité consultatif pour les télécommunications;
- présentation du 11 juin 2008 de Monsieur le Ministre Vincent Van Quickenborne;
- projet d'avis relatif au budget 2008 du service de médiation pour les télécommunications;
- copie du courrier adressé à Monsieur le Ministre Vincent Van Quickenborne et au Service de médiation concernant le budget 2008 du Service de médiation pour les télécommunications;
- projet d'avis sur la modification des conditions générales de Telenet Mobile et des Services téléphoniques de Telenet;
- copie du courrier adressé à Monsieur le Ministre Vincent Van Quickenborne et à Telenet concernant l'avis relatif à la modification des conditions générales de Telenet Mobile et du service de téléphonie de Telenet;
- projet de recommandations concernant les activités de l'IBPT;
- copie des courriers adressés à Monsieur Herman Van Rompuy, Président de la Chambre, Monsieur Vincent Van Quickenborne, Ministre pour l'Entreprise et la Simplification et Monsieur Eric Van Heesvelde, Président du Conseil de l'IBPT concernant les recommandations à l'IBPT;
- projet d'avis sur le projet de document contenant les commentaires de l'IBPT sur le contenu de certaines dispositions du Titre IV de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques;
- communication de Belgacom relative aux conditions tarifaires 2008 du Service Universel

## Chapitre 4 : Avis émis par le Comité consultatif pour les télécommunications

En 2008, le Comité consultatif pour les télécommunications a émis les avis suivants :

- mémorandum au Gouvernement « Société de l'information: Un regain de dynamisme pour remonter au sommet! » ;
- avis relatif au budget 2008 du Service de médiation pour les télécommunications ;
- avis sur la modification des conditions générales de Telenet Mobile et des Services téléphoniques de Telenet ;
- recommandations concernant les activités de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications - 2008.

Un aperçu des avis émis par le Comité consultatif pour les télécommunications est donné ci-après.

## **1. Mémoire au Gouvernement « Société de l'information: Un regain de dynamisme pour remonter au sommet! »**

Dans notre environnement de vie et de travail globalisé, la communication à large bande joue un rôle de plus en plus prépondérant. Un **secteur de l'information et des communications compétitif est un catalyseur important pour l'avancement et le développement économique et social**. Des réseaux et des services à large bande performants sont cruciaux pour stimuler notre bien-être, la compétitivité de nos entreprises, le niveau d'emploi, l'attraction d'investissements nationaux et étrangers, la capacité de renouvellement, l'efficacité des services publics, le bien-être des citoyens et le développement de leurs connaissances et ils contribuent de manière importante à la lutte contre le réchauffement de la planète.

Les défis pour le secteur belge des TIC sont très grands. En 2006, le secteur a représenté un chiffre d'affaires global de 33,2 milliards d'euros, une valeur ajoutée de 12,3 milliards d'euros (environ 4,41% du PIB) et 102.000 emplois. Non seulement cette contribution économique directe mais aussi et encore plus la contribution indirecte par l'utilisation des TIC pour l'automatisation, l'aide au processus, la communication et les services dans d'autres secteurs, ont contribué à ce que notre pays fasse partie du peloton de tête pour ce qui est de la qualité et la productivité.

Les TIC sont devenues entre-temps l'un des principaux 'leviers' pour que notre pays conserve une position puissante et pour attirer les investissements étrangers dans un contexte de globalisation croissante. Dans son Baromètre de l'Attractivité en Belgique 2006, Ernst & Young déclare: "Pour la Belgique, l'atout majeur reste la bonne infrastructure, tant sur le plan des transports et de la logistique qu'en matière de télécommunications."

**Notre pays doit avoir pour ambition de faire à nouveau partie, d'ici 2010, du peloton de tête européen et mondial en ce qui concerne la disponibilité et l'utilisation de moyens de communication à large bande.**

A cet effet, le nouveau gouvernement fédéral doit:

1. Prendre l'initiative de **développer une vision ambitieuse, équilibrée et globale** en vue de faire de notre pays une société de l'information et de la connaissance compétitive. Dans cette vision, des initiatives sur le plan de la disponibilité, du développement et de l'utilisation de services interactifs ainsi que de la connaissance des avantages de l'utilisation de tels services par les entreprises et les citoyens doivent occuper une place centrale.
2. Elaborer une politique intégrée **en concertation avec toutes les autorités et parties concernées** sur la réalisation de cette vision et les mesures nécessaires à cet effet et jouer un rôle moteur dans la cadre de l'harmonisation des différentes compétences, en vue d'arriver à une synergie et une harmonisation croissantes entre la politique des différentes autorités.

3. Reconnaître l'importance de la société de l'information et de la connaissance en **centralisant la responsabilité pour la société de l'information au niveau fédéral, dans le cadre de ses compétences**. Cela permet de veiller ainsi à une approche coordonnée de la large bande et des TIC et jouer ainsi un rôle constructif dans la mise en œuvre des compétences fédérales. Ce ministre ou secrétaire d'état responsable doit en outre pouvoir disposer de suffisamment de moyens.

Une attitude (pro)active dans ces différents domaines est nécessaire pour une société de l'information et de la connaissance prospère dans notre pays. Il va de soi que le Comité consultatif souhaite participer à ces développements et apporter une contribution active à une nouvelle dynamique sur le plan de la large bande et des TIC.

A l'occasion de la formation d'un nouveau Gouvernement fédéral, le Comité consultatif pour les télécommunications tient, via ce mémorandum, non seulement à souligner l'importance du débat mais également à suggérer quelques lignes directrices pour une politique future. Les recommandations du présent mémorandum sont basées tant sur les recommandations approuvées par le Comité le 31 janvier 2007 concernant la question quant à la manière dont la pénétration de la large bande peut être augmentée dans notre pays, que sur la contribution des membres du Comité. Par ce mémorandum, nous espérons contribuer activement et de manière constructive à la stimulation de la large bande et la société de l'information et de la connaissance dans notre pays.

### 1.1. Prendre l'initiative de développer une vision ambitieuse, équilibrée et globale

Le Comité consultatif est d'avis que les objectifs suivants sont cruciaux pour mettre définitivement notre pays sur la voie d'une société de l'information et de la connaissance performante:

- la **disponibilité d'une infrastructure de réseau puissante** de la génération suivante;
- créer une **dynamique** dans le développement de services à large bande interactifs avec une valeur ajoutée pour les citoyens, les entreprises et les autorités;
- **stimuler la connaissance** des utilisateurs (citoyens, organismes, familles, entreprises,...) en ce qui concerne l'utilisation et les avantages de la large bande et **éviter le fossé numérique**.

#### A. Disponibilité d'une infrastructure de réseau puissante

La Belgique dispose actuellement d'une importante infrastructure à large bande dont la disponibilité avoisine les 98%. L'utilisation accrue et les exigences des nouveaux services entraînent toutefois une augmentation des besoins en matière de capacité large bande et par conséquent, la nécessité de s'orienter vers une nouvelle génération de réseaux. Les investissements indispensables à cet effet nécessitent à leur tour un cadre stable, transparent et juridiquement sûr qui stimule au maximum **une concurrence loyale et des investissements efficaces** et qui soit appliqué sur le terrain par un régulateur efficace et indépendant au service des entreprises et des utilisateurs. Il s'agit-là de deux conditions importantes pour que la Belgique puisse (à nouveau) évoluer vers une position de leader sur le plan de la disponibilité d'infrastructures fixes et mobiles de la nouvelle génération.

Le Comité consultatif demande également une attention particulière pour la place que les services mobiles à large bande occupent à cet égard (par exemple lorsque cela concerne un choix d'attribution de fréquences).

1° Un cadre stable, transparent et juridiquement sûr avec des règles du jeu claires, simples et proportionnelles

La politique future en matière de transport de signaux électroniques doit chercher à atteindre un bon **équilibre entre la concurrence pour les réseaux (c.-à-d. concurrence entre les différentes infrastructures) et la concurrence sur les réseaux (c.-à-d. concurrence par des fournisseurs de services sur les réseaux existants)**. Les autorités doivent en outre respecter le plus possible le principe de la neutralité technologique et des services: les autorités doivent s'abstenir de réglementer de manière plus avantageuse certaines technologies ou certains services par rapport à d'autres. Le Comité consultatif demande également que les Directives européennes soient transposées à temps.

Le Comité consultatif pour les télécommunications insiste en outre sur la nécessité d'une simplification du cadre légal et réglementaire existant. La réglementation superflue doit être supprimée et dans le cadre de l'élaboration d'une nouvelle réglementation, il convient de prêter plus d'attention à une analyse de coûts & bénéfices approfondie au niveau macro-économique. La réglementation ne peut contenir d'entraves inutiles pour de nouveaux services et fonctionnalités intéressants pour les utilisateurs et ne peut empêcher des citoyens ou des entreprises d'optimiser leur utilisation de moyens de communication.

Les autorités fédérales doivent également veiller à ce que tant l'infrastructure de communication existante que la nouvelle ne se voient pas imposer des charges inutiles. Des nuisances temporaires éventuelles suite à des travaux d'excavation sur le domaine public ne peuvent donner lieu à l'imposition de charges supplémentaires à ce secteur.

Ces points de départ doivent également être pris en considération en ce qui concerne la répartition des fréquences. En ce qui concerne l'attribution de fréquences, les autorités doivent trouver un équilibre entre la stimulation de réseaux et services innovants en mettant sur le marché le spectre radioélectrique d'une part et la position concurrentielle des utilisateurs existants du spectre radioélectrique d'autre part. A cet égard, il est encore plus important d'harmoniser les plans des différents gouvernements de notre pays à ce sujet. Dans le respect des compétences de chacun, une concertation globale et constructive concernant une gestion et une utilisation les plus efficaces possibles des radiofréquences est nécessaire entre les différents gouvernements.

Enfin, les autorités peuvent soutenir activement les investissements dans des technologies innovatrices et une infrastructure à large bande innovante par le biais entre autres de stimulants fiscaux et de subventions, tant sur le plan des investissements qu'en matière de Recherche & Développement. L'achat de nouveaux équipements par les utilisateurs serait également stimulé par le biais de telles mesures.

## 2° Régulateur efficace et indépendant au service des entreprises et des citoyens

Des règles simples et claires sont une condition nécessaire mais toutefois pas suffisante pour une politique efficace au profit des entreprises et des citoyens de notre pays. Le rôle des autorités ne se limite pas en effet à l'élaboration d'un cadre légal et réglementaire stimulant le plus possible les investissements et l'innovation. Un arbitre proactif, bien informé, performant et indépendant doit en outre également veiller dans la pratique au bon déroulement de la concurrence et à la protection des consommateurs.

### B. Développement et utilisation de services à valeur ajoutée

L'élaboration, la promulgation et l'application d'une politique cohérente en matière d'infrastructure à large bande ne suffisent pas non plus. Il est de plus en plus souvent reconnu que les autorités ont également un rôle à jouer dans la stimulation de la demande en encourageant l'utilisation de nouveaux services et infrastructures à large bande. Cela n'a en effet pas de sens de stimuler des investissements dans des réseaux à large bande si ceux-ci ne s'accompagnent pas d'une utilisation efficace de la capacité accrue. D'une manière générale, il est attendu que le secteur connaîtra précisément un grand essor sur ce plan dans le futur et que de nouveaux services et applications rendront nécessaires les investissements mentionnés plus haut dans une capacité de réseau supplémentaire.

Une mission tout aussi importante pour les autorités est dès lors "to lead by example". Les autorités doivent donner l'exemple dans le cadre du **développement et de la stimulation de services à valeur ajoutée**. Cela présente en effet un double avantage. D'une part, une partie importante des obligations administratives existantes peut être simplifiée en faisant appel à une technologie de communication et d'information moderne. D'autre part, les autorités stimulent ainsi une utilisation efficace et utile de l'infrastructure à large bande présente ainsi que la demande d'infrastructure à large bande. Dans l'ensemble, on attend beaucoup de nouveaux services à large bande dans des secteurs sociaux importants tels que les soins de santé, la télésurveillance à domicile, l'enseignement, la sécurité publique et la mobilité. Le télétravail, l'e-government et la facturation électronique sont également des domaines importants dans lesquels l'autorité fédérale peut prendre l'initiative.

A cet égard, il convient d'accorder une attention particulière à l'utilisation d'Internet chez les enfants et les jeunes:

- pour ce qui est de la sécurité en tant qu'utilisateur actuel,
- pour ce qui est d'une offre adaptée afin de stimuler l'utilisation positive d'Internet.

### C. Confiance dans la large bande

Malgré un départ sur les chapeaux de roue, la Belgique ne fait plus partie du peloton de tête en ce qui concerne le nombre d'utilisateurs de réseaux à large bande. C'est pourquoi l'autorité ne doit pas seulement stimuler les investissements dans des réseaux et services à valeur ajoutée pour le citoyen mais également communiquer à ce sujet. Un grand nombre d'utilisateurs potentiels ne voient aujourd'hui pas encore l'intérêt de services et réseaux à large bande. Une condition nécessaire à la réussite de la société de l'information est que les utilisateurs soient conscients de toutes les possibilités et qu'ils acquièrent les aptitudes nécessaires pour pouvoir utiliser les nouvelles technologies. Il existe en outre chez certains utilisateurs une crainte

d'utiliser la large bande pour toutes sortes d'opérations (délicates) et transactions. Sur différents plans, l'autorité doit prendre des mesures pour rendre plus clairs les avantages que présente la large bande et pour familiariser davantage la population à la technologie en général.

Il convient également de prendre des mesures pour dissiper la méfiance, parfois fondée, de parents pour familiariser trop vite leurs enfants à l'Internet, par le biais de mesures de sécurité et par une meilleure connaissance de cela chez les parents.

Le Comité consultatif est d'avis que des mesures sont nécessaires pour augmenter le **niveau de connaissance concernant l'utilisation et les avantages des connexions à large bande**.

Il convient d'investir d'urgence davantage dans la **formation et la préparation de professionnels des TIC**. Plusieurs organisations dans le secteur des TIC soulignent depuis quelque temps déjà le manque de personnel suffisamment qualifié en TIC et demandent à l'autorité d'encourager l'afflux de jeunes dans des orientations TIC. Le contenu des formations et les objectifs d'apprentissage doivent également concorder davantage avec les **besoins d'un marché du travail à haute densité de connaissances**.

On ne peut pas perdre de vue dans tout cela les groupes plus faibles ou à la traîne dans la société. L'autorité doit entreprendre des démarches actives en vue d'éviter le fossé numérique (cf. **eInclusion** et **eAccessibilité**).

## 1.2. L'autorité fédérale comme moteur de la stimulation et la coordination

### A. Harmonisation de la politique entre les autorités

Une approche intégrée de la politique en matière de TIC et de la société de l'information et de la connaissance fait défaut dans notre pays. Les différentes initiatives en Belgique sont souvent prises indépendamment les unes des autres, par différentes autorités et sans adéquation mutuelle. Il est ainsi plus difficile d'atteindre la masse critique nécessaire et de créer une étendue suffisante pour les nouveaux services. Le Comité consultatif entrevoit pour l'autorité fédérale un rôle important de stimulation et de coordination comme moteur de la société de l'information.

L'autorité fédérale doit veiller à ce que le débat concernant l'importance de la société de l'information et de la connaissance dans notre pays se voit attribuer la place qu'elle mérite. En tant que moteur, l'autorité fédérale doit également veiller à créer le cadre politique adéquat à cet effet. L'autorité fédérale devrait ainsi développer une vision plus large (par exemple: "Digital Belgium"), sur le modèle danois.

Essentiellement en raison de cette structure d'état multiple, il est d'une importance cruciale que les différentes autorités harmonisent leur politique. Les défis énumérés ci-dessus requièrent une approche cohérente entre les différentes autorités concernées. Le but n'est certainement pas de réinventer l'eau chaude. De nombreux éléments existent déjà mais doivent être intégrés et reconnus en tant que référence. Avec le soutien des différents gouvernements de notre pays, de l'industrie et du monde académique, l'autorité fédérale doit prendre les mesures qui nous permettent de reprendre l'initiative dans l'évolution vers la société de l'information et de la connaissance. Il est par conséquent important que l'autorité fédérale harmonise sa politique en matière de développement de l'infrastructure et des services à large bande **avec la politique des autorités régionales, communautaires, provinciales, urbaines et communales** et vice versa.

L'accord de coopération établi récemment *“relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision”* qui a été conclu en vue d'améliorer la coopération entre les différents régulateurs fédéraux et communautaires et les différentes autorités fédérales et communautaires, est un premier pas nécessaire et il faut dès lors lui donner toutes les chances de réussir.

A l'avenir, il faut toutefois encore donner forme à une coopération beaucoup plus large. Le Comité consultatif est d'avis que l'autorité fédérale est la mieux placée pour prendre l'initiative en vue d'arriver à une coopération structurelle entre les différentes autorités compétentes, qui pourraient assurer chacune à leur tour un rôle de président.

## **B. Concertation avec toutes les parties intéressées : la clé du succès**

De plus, faire concorder la politique des différentes autorités concernées n'est pas seulement nécessaire pour permettre à notre pays d'implémenter effectivement la vision globale pour la société de l'information et de la connaissance. Si les autorités, l'industrie et les utilisateurs de notre pays développaient ensemble une vision cohérente, notre pays pourrait faire entendre une voix importante dans un certain nombre de débats au niveau européen. Le Comité consultatif pour les télécommunications est d'avis que par sa composition, son expertise et ses activités, il peut apporter une contribution significative en vue d'étendre le débat à un large groupe de parties intéressées telles que le monde des entreprises, le monde académique, les utilisateurs,...

Des moments clés importants pour la politique européenne en matière de TIC auxquels nous pourrions contribuer sont notamment:

- la *mid-term review* de la stratégie européenne i2010 et le Conseil du printemps du Conseil européen au printemps 2008;
- le débat (livre vert et communication) concernant la révision du service universel au niveau des communications électroniques au cours du premier semestre de 2008;
- la révision des directives pour les communications électroniques (2008-2009);
- la présidence belge du Conseil européen au cours du second semestre de 2010.

### 1.3. Un responsable pour la société de l'information et de la connaissance

La société de l'information et de la connaissance doit être reconnue comme un domaine de politique horizontale au niveau fédéral. La responsabilité finale doit en être imputée à un(e) ministre ou un(e) secrétaire d'état responsable, auquel une mission de coordination sur ce plan est confiée. Outre la détermination active d'une politique de stimulation, cette personne doit également proposer des solutions pour s'attaquer à des mesures dans d'autres domaines politiques qui pourraient compliquer l'évolution vers une société de l'information et de la connaissance.

Le Comité consultatif est en outre d'avis que le (la) ministre responsable doit pouvoir faire appel à un service public spécifique qui doit aider à veiller à la stimulation et à la coordination des initiatives. Concrètement, cette mission consisterait entre autres en: l'obtention des données nécessaires et leur inventarisation ainsi que la concertation à ce sujet avec toutes les parties impliquées, la stimulation et la coordination des initiatives prises sur l'ensemble du pays, l'adaptation de la réglementation, l'introduction d'un baromètre de prestations et réalisations et le financement ou cofinancement des initiatives prioritaires. Le Comité consultatif espère que la création d'une *Direction générale des Télécommunications et de la Société de l'information au sein du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie* (A.R. 16 mars 2007, M.B. 23 mars 2007) peut être considéré comme un premier pas en ce sens mais estime que pour mener ce débat, un support social plus large est nécessaire. Il va de soi que le Comité consultatif et ses membres sont également disposés à jouer un rôle important sur ce plan.

## **2. Avis sur la modification des conditions générales de Telenet Mobile et des Services téléphoniques de Telenet**

### **2.1. Cadre légal**

L'article 108, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule que les conditions générales et les contrats-type afférents aux services de communications électroniques sont publiés sur le site Internet de l'opérateur après l'avis du Service de médiation et du Comité consultatif pour les télécommunications.

Le Comité consultatif émet le présent avis sur la base de cette disposition.

Etant donné que les remarques du Service de médiation constituent dorénavant un avis en soi sur la base de l'article 108 précité et sont communiquées intégralement de la sorte à l'opérateur, elles ne sont pas reprises dans le présent avis.

### **2.2. Avis**

Au cours de la réunion plénière du 24 septembre 2008 du Comité consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques suivantes concernant la modification des conditions générales des Services Internet de Telenet et des Services téléphoniques de Telenet.

#### **Telenet Mobile**

##### **Art. 2.1.3. Caution**

La clause qui tend à laisser décider unilatéralement le vendeur de la demande d'une garantie ou d'un acompte, ainsi qu'à fixer unilatéralement le montant de la garantie, est contraire à l'article 32.5., deuxième partie de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur (ci-après la "L.P.C.C."). Tel est le cas lors d'un renvoi à des critères à compléter de manière discrétionnaire par le vendeur tels que "si le contrôle du dossier le justifie".

Etant donné qu'aucun intérêt n'est payé sur la somme versée en acompte, il y a un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des deux parties (article 31, § 1er L.P.C.C.).

##### **Art. 2.3. Entrée en vigueur et durée du contrat**

Il ressort de l'article 30 de la L.P.C.C. qu'il y a une obligation active dans le chef du vendeur, qui veut invoquer ses conditions contractuelles, de dûment informer son client sur l'existence et le contenu de ces conditions contractuelles, et ce au plus tard avant qu'il ne marque son accord sur les principaux points de l'offre.

Pour ce qui est de la possibilité effective de prendre connaissance des conditions générales, Telenet renvoie expressément à la publication de ces conditions générales sur son site Internet. Du reste, ce type de publication est désormais légalement obligatoire. Cela n'est cependant pas suffisant pour pouvoir parler d'une possibilité effective de prise de connaissance des conditions générales. En effet, chaque consommateur ne dispose pas d'Internet.

L'art. 2.3.2. des conditions générales stipule que celles-ci sont communiquées au client au plus tard à la conclusion du contrat.

Le Comité aurait voulu en connaître les modalités pratiques.

#### Art. 3.4. Responsabilité de Telenet en combinaison avec l'art. 4.2. Responsabilité du client

Les conditions d'abonnement semblent présenter un déséquilibre entre d'une part, les clauses qui tendent à limiter ou à exclure la responsabilité de Telenet, et d'autre part, les clauses qui tendent à rendre responsable le client même pour une faute légère, et tous les dommages directs et indirects qui en découlent. Par conséquent, l'art. 31 de la L.P.C.C. est enfreint.

De plus, l'art. 3.4.9. est contraire à l'art. 32.27 de la L.P.C.C.

#### Art. 5.5.7. Dates de paiement

S'accorder, en tant que vendeur, le droit unilatéral de décider de faire des factures intermédiaires doit être considéré comme une clause qui tend à accorder au vendeur le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques du contrat (en l'occurrence, les dates de paiement) et est par conséquent contraire à l'article 32.3. L.P.C.C.

#### Art. 5.6.1. Retard de paiement

Il n'existe vis-à-vis de la clause qui impose des intérêts de retard et une indemnité forfaitaire en cas de retard de paiement aucune clause prévoyant une indemnité pour le consommateur pour le cas où le prestataire de services ne respecte pas son obligation principale, à savoir l'obligation de moyens qui consiste à garantir un bon accès au réseau. Cette clause est donc contraire à l'article 32.15. L.P.C.C.

#### Art. 6. Transfert du contrat

Prévoir une cession par le vendeur des droits et obligations découlant du contrat, sans assurer que les garanties pour le consommateur ne seront pas réduites, est contraire à l'article 32.28 L.P.C.C.

Deuxièmement, le Comité est d'avis que, puisqu'une cession du contrat implique du point de vue du droit des obligations une cession réciproque des droits et devoirs, et par là l'accord du consommateur, il faudrait prévoir un droit autonome du client de mettre fin sans frais ni indemnité au contrat.

## Art. 12. Tribunaux compétents

Cette clause est, dans la mesure où le tribunal de Malines est déclaré exclusivement compétent, contraire à l'art. 32.20. L.P.C.C. (Cette clause a par ailleurs disparu des nouvelles conditions générales des services téléphoniques de Telenet).

## Services téléphoniques de Telenet

### Art. 1.3. Entrée en vigueur et durée du contrat

Il ressort de l'article 30 de la L.P.C.C. qu'il y a une obligation active dans le chef du vendeur, qui veut invoquer ses conditions contractuelles, de dûment informer son client sur l'existence et le contenu de ces conditions contractuelles, et ce au plus tard avant qu'il ne marque son accord sur les principaux points de l'offre.

Concernant la possibilité de prendre connaissance des conditions générales, la publication des conditions générales sur le site Internet de l'opérateur est désormais légalement obligatoire. Cela n'est cependant pas suffisant pour pouvoir parler d'une possibilité effective de prise de connaissance des conditions générales. En effet, chaque consommateur ne dispose pas d'Internet.

L'art. 1.3. stipule que les conditions générales sont communiquées au plus tard conjointement à la confirmation d'achat. Mais qu'est-ce qu'une confirmation d'achat (la définition à l'article 29 n'est pas claire)? L'art. 30. L.P.C.C. prévoit d'abord une offre du vendeur et ensuite une acceptation par l'acheteur. La confirmation d'achat inverse les rôles. Il est d'abord question d'une demande par l'acheteur qui est ensuite acceptée par le vendeur. L'art. 30 L.P.C.C. n'est donc pas respecté.

### 18.7. Garantie

La clause qui tend à laisser décider unilatéralement le vendeur de la demande d'une garantie ou d'un acompte, ainsi qu'à fixer unilatéralement le montant de la garantie, est contraire à l'article 32.5, deuxième partie L.P.C.C. Tel est le cas lorsqu'il est renvoyé de manière discrétionnaire aux critères à remplir par le vendeur comme "si le contrôle du dossier le justifie".

Etant donné qu'aucun intérêt n'est payé sur la somme versée en acompte, il y a un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des deux parties (article 31, § 1er LPCC).

## Art. 19. Retard de paiement

Il n'existe vis-à-vis de la clause qui impose des intérêts de retard et une indemnité forfaitaire en cas de retard de paiement aucune clause prévoyant une indemnité pour le consommateur pour le cas où le prestataire de services ne respecte pas son obligation principale, à savoir l'obligation de moyens qui consiste à garantir un bon accès au réseau. Cette clause est donc contraire à l'article 32.15. L.P.C.C.

## Art. 22.2 (et 24.1. et 24.4)

Le Comité est d'avis que la clause qui tend à demander au client, pour les contrats à durée déterminée, une indemnité forfaitaire et irréductible, égale au total des montants fixes encore à échoir jusqu'à la fin de la durée du contrat, comme si l'exécution en avait été poursuivie normalement jusqu'à la date d'échéance, peut créer un déséquilibre manifeste entre les droits et les devoirs des deux parties (article 31, § 1er L.P.C.C.), dans la mesure où l'avantage que le vendeur obtient suite à la résiliation prématurée du client, n'est manifestement pas proportionnel au dommage que le vendeur peut subir suite à la résiliation prématurée.

## 2.3. Commentaires de Telenet

Telenet donne les explications suivantes concernant les remarques mentionnées ci-dessus.

### **Telenet Mobile**

#### Art. 2.1.3. Caution

Telenet a déjà reçu précédemment une remarque de la part de l'inspection économique concernant cette disposition des conditions générales.

La disposition précédente était libellée comme suit :

“Telenet se réserve le droit de déterminer un délai de paiement plus court ou de facturer à une autre fréquence notamment en cas de volumes exceptionnels ou pour des raisons de solvabilité. En outre, nous pouvons vous demander de payer une avance sur la Facture mensuelle si l'importance du montant à facturer le justifie ou en cas de fraude supposée ou de doute quant à votre solvabilité, auquel cas, nous vous contacterons par tous les moyens raisonnables.”

La disposition a ensuite été modifiée et des critères objectifs clairs ont été ajoutés afin de pouvoir demander une garantie. Lors d'une prochaine modification, Telenet laissera tomber les mots “si le contrôle du dossier le justifie”.

Concernant la remarque sur l'intérêt: la garantie n'est utilisée que pour une période convenue avec le client. Sur le plan pratique et en raison de la technicité du système, il est impossible de payer des intérêts sur la garantie.

Telenet va modifier l'article comme suit :

“2.1.3. Caution

- a. A la demande de contrat ou pendant la durée du contrat, Telenet se réserve le droit de demander le versement d'une caution ou d'un acompte. Telenet peut demander une caution ou un acompte après un défaut de paiement, un paiement partiel ou tardif, si le montant des communications du client le justifie, si les données du dossier sont incomplètes, (omission : si le contrôle du dossier le justifie), ou en cas d'octroi de la possibilité de passer des communications internationales. La caution est de 350 euros au maximum par carte SIM pour la téléphonie mobile.
- b. Si la caution ou l'acompte n'est pas versé à la date prévue, la demande de contrat sera refusée ou le contrat sera résilié sans que le client ait droit à une indemnité.
- c. Aucun intérêt ne sera payé sur la somme versée comme caution.
- d. La caution sera utilisée intégralement pour le paiement (partiel) des Relevés de compte. (omissions) Si le montant (restant) de la caution n'est pas utilisé comme décrit ci-dessus, Telenet remboursera le montant (restant) de la caution au client dans un délai de deux mois après la date de résiliation du contrat pour autant que le client ait réglé tous ses Relevés de compte. Un acompte versé est toujours porté en déduction des prochains Relevés de compte au client et ne produit pas d'intérêt.”

Art. 2.3. Entrée en vigueur et durée du contrat

Les conditions générales Mobile sont toujours transmises aux clients avant la conclusion du contrat par l'envoi du Package de bienvenue. Le Package de bienvenue comprend un exemplaire des conditions générales, ainsi qu'un exemplaire du formulaire de demande. Le formulaire de demande doit être complété, signé et renvoyé par les clients, afin que le contrat puisse être conclu et la carte SIM activée.

Les conditions générales peuvent également être obtenues auprès du Service clientèle de Telenet et sont également disponibles en permanence sur le site Internet de Telenet.

Art. 3.4. Responsabilité de Telenet en combinaison avec l'art. 4.2. Responsabilité du client

Le Comité a constaté un déséquilibre entre la responsabilité de Telenet et la responsabilité du client. Telenet est disposé à adapter comme suit l'article 4.2 lors d'une prochaine adaptation des conditions générales:

#### “4.2. Responsabilité du Client

Le Client est tenu pour seul responsable de l’usage qu’il fait du service Telenet ou des services supplémentaires. La seule responsabilité du client est engagée pour le respect de ses obligations contractuelles même s’il a renseigné différents utilisateurs. La responsabilité du client n’est engagée que si Telenet peut prouver que le client a commis une faute grave, en cas de malveillance ou que le client n’a pas respecté un engagement constituant une des prestations principales du Contrat. La responsabilité du client est limitée à la réparation du dommage prévisible, direct et personnel subi par Telenet, à l’exclusion de tout dommage indirect ou immatériel, notamment, mais sans être limitatif, une perte commerciale, de revenus ou de bénéfices, perte de clients, perte ou dommage de données, pertes de contrats et frais supplémentaires. En aucun cas, Telenet ne doit tenir compte d’un transfert à un tiers en infraction à l’article 6 des présentes conditions générales. Seul le client est responsable de tout dommage résultant du non respect d’une de ses obligations dans le cadre de ce contrat.”

Concernant l’art. 3.4.9 : cette disposition sera adaptée comme suit lors d’une prochaine modification des conditions générales:

“3.4.9. En tous les cas, notre responsabilité se limite à un montant maximum de 100 euros par sinistre.”

Ici, le renvoi aux 3 mois de frais d’abonnement par sinistre est donc supprimé étant donné que la redevance d’abonnement mensuelle est seulement de 5 euros pour les clients non Telenet et de 0 euro pour les clients Telenet.

#### Art. 5.5.7. Dates de paiement

Cette disposition et méthode est introduite afin d’assurer les intérêts des clients et de les préserver contre des relevés de compte inopinément élevés. Cette disposition n’est jamais appliquée sans notification préalable et en général l’on travaille en demandant un acompte lorsqu’on constate des habitudes téléphoniques exceptionnellement élevées.

#### Art. 5.6.1. Retard de paiement

L’article 5.6.2 prévoit un mécanisme permettant aux clients de demander des frais de retard à Telenet en cas de remboursement tardif des indemnités. De plus, Telenet octroie des compensations via le relevé de compte du client en cas d’insuffisances dans la prestation de services généraux.

#### Art. 6. Transfert du contrat

Telenet va adapter cet article comme suit :

“6.2. Le client ne peut transférer en tout ou en partie ses droits et obligations contractuels à des tiers, sans devoir demander l’autorisation de Telenet et après que le client et le repreneur aient signé le formulaire de transfert établi par Telenet et un nouveau contrat. Le repreneur doit également accepter les conditions générales.”

Au cas où Telenet transfère le contrat à un repreneur, il faut en effet toujours vérifier quelle forme de reprise est appliquée: transfert de branche d’activité – transfert d’actif et de passif. Il y a d’autres obligations de notification selon la forme de la reprise.

Les différentes formes de reprises entraînent également d’autres possibilités de résiliation des clients: lors d’une reprise de branche d’activité, il n’y a par exemple pas de possibilité de résiliation gratuite, lors d’une reprise d’actif et de passif par contre, cette possibilité existe.

#### Art. 12. Tribunaux compétents

Cet article sera adapté conformément aux conditions générales en matière de téléphonie: “Ce contrat est géré par le droit belge.” La clause de compétence est donc supprimée.

#### **Services téléphoniques de Telenet**

##### Art. 1.3. Entrée en vigueur et durée du contrat

La confirmation d’achat est “le contrat”. Elle comporte conformément à la L.P.C.C. toutes les mentions nécessaires et remplit l’obligation d’information émanant du vendeur. Elle est transmise aux clients après un accord téléphonique visant à conclure un contrat ou après un entretien de vente auprès des distributeurs. La confirmation d’achat est transmise en même temps que les conditions générales à l’aide du Package de bienvenue. Le contrat n’est cependant conclu qu’après l’installation. Tel est ce qui est expressément prévu dans les conditions générales et la confirmation d’achat même.

##### 18.7. Garantie

Telenet a déjà reçu précédemment une remarque de la part de l’inspection économique concernant cette disposition des conditions générales.

La disposition précédente était libellée comme suit :

“Telenet se réserve le droit de déterminer un délai de paiement plus court ou de facturer à une autre fréquence notamment en cas de volumes exceptionnels ou pour des raisons de solvabilité. En outre, nous pouvons vous demander de payer une avance sur la Facture mensuelle si l’importance du montant à facturer le justifie ou en cas de fraude supposée ou de doute quant à votre solvabilité, auquel cas, nous vous contacterons par tous les moyens raisonnables.”

La disposition a ensuite été modifiée et des critères objectifs clairs ont été ajoutés afin de pouvoir demander une garantie. Lors de la prochaine modification, Telenet laissera tomber les mots “si le contrôle du dossier le justifie”.

Concernant la remarque sur l'intérêt: la garantie n'est utilisée que pour une période convenue avec le client. Sur le plan pratique et en raison de la technicité du système, il est impossible de payer des intérêts sur la garantie.

Telenet va modifier l'article comme suit :

#### “18.7. Garantie

- a. Telenet se réserve le droit de demander le paiement d'une garantie et/ou d'un acompte, tant lors de la demande de contrat que pendant la durée du Contrat. Telenet peut demander une garantie ou un acompte après un défaut de paiement, un paiement partiel ou tardif, si le montant des communications du client le justifie, si les données du dossier sont incomplètes, (omission : si le contrôle du dossier le justifie), ou lorsque le client se voit offrir la possibilité de téléphoner à l'étranger. Telenet peut demander comme acompte au maximum la valeur des communications déjà établies. Le client s'engage à surveiller sa consommation en bon père de famille.
- b. Si la garantie et/ou l'acompte n'est pas payé à la date fixée, la demande de contrat est refusée ou le Contrat est résilié sans que le Client n'ait droit à une forme quelconque d'indemnité.
- c. Aucun intérêt ne sera payé sur la somme versée comme acompte.
- d. La garantie peut être utilisée intégralement pour le paiement (partiel) de factures impayées. (omissions) Si le montant (restant) de la garantie ne peut être utilisé comme décrit ci-dessus, Telenet remboursera au Client le montant (restant) de la garantie dans un délai de deux mois après la date de fin du Contrat, pour autant que toutes les factures aient été payées par le Client. Un acompte payé est toujours compensé par les premières factures au client et ne produit pas d'intérêt.”

#### Art. 19. Retard de paiement

L'article 19.2 prévoit un mécanisme permettant aux clients de demander des frais de retard à Telenet en cas de remboursement tardif des indemnités. De plus, Telenet octroie des compensations via le relevé de compte du client en cas d'insuffisances dans la prestation de services généraux.

#### Art. 22.2 (et 24.1. et 24.4)

D'un point de vue légal, il est autorisé de travailler avec des contrats d'une durée déterminée d'un an. Les clients qui souscrivent à un contrat d'un an le savent à l'avance et en sont conscients. Il arrive aussi fréquemment que les clients reçoivent une promotion lorsqu'ils souscrivent à un contrat annuel. Telenet procède à l'installation des clients et fait des frais. Telenet part du principe que les clients restent client pendant au moins un an, afin de pouvoir récupérer ces coûts.

L'indemnité de résiliation à concurrence des abonnements restants vise donc à pouvoir récupérer ces coûts. Les clients ne doivent pas supporter ces coûts s'ils restent client au minimum pendant un an.

L'indemnité de résiliation n'est pas facturée en cas de déménagement vers une région non connectable, en cas de décès, en cas de modification du contrat ou en cas de manquement de Telenet au niveau de la prestation de services.

### **3. Avis relatif au budget 2008 du Service de médiation pour les télécommunications**

#### **3.1. Introduction**

L'article 45bis, §7, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit que: « Les médiateurs soumettent chaque année le projet de budget du Service de médiation pour les télécommunications à l'avis du Comité consultatif pour les télécommunications ».

#### **3.2. Avis**

Réuni le 24 septembre 2008 en réunion plénière, le Comité consultatif pour les télécommunications a approuvé sans réserve le budget 2008 du Service de médiation pour les télécommunications.

## **4. Recommandations concernant les activités de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications**

### **4.0. Préambule par l'auteur du rapport annuel**

Le lecteur trouvera ci-après le "rapport de synthèse". Le rapport complet, y compris le rapport de synthèse, les résultats, les analyses, les recommandations et les diverses annexes, peut être consulté dans son intégralité sur le site Internet du Comité consultatif à l'adresse Internet suivante: [www.cct-rct.be](http://www.cct-rct.be).

### **4.1. Introduction**

#### **4.1.A. Le Comité consultatif pour les télécommunications**

En vertu de l'article 80 de la loi du 21 mars 1991, un Comité consultatif pour les télécommunications a été créé au sein de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications. Depuis l'entrée en vigueur de l'article 3 de la loi du 17 janvier 2003, ce Comité dépend du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie.

Les articles 3 à 7 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges constituent la base légale des missions du Comité consultatif pour les télécommunications. En vertu de l'article 4 de cette loi, le Comité est compétent pour formuler des recommandations relatives à toute question concernant les télécommunications au Ministre ou à l'IBPT.

L'ensemble des tâches du Comité continue d'être étendu dans plusieurs articles de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Par sa composition, ses compétences et son expertise, le Comité est devenu ces dernières années un organe de concertation permanent, paritaire et respecté pour le secteur des télécommunications. Dans la pratique, le Comité joue souvent un rôle important dans l'élaboration de la politique. L'échange d'idées et leur concrétisation dans un avis commun permet de formuler au Ministre compétent ou à l'IBPT des propositions cohérentes jouissant d'un large écho.

Le secrétariat du Comité est assuré par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT). Les frais de fonctionnement du Comité consultatif pour les télécommunications sont à charge de l'IBPT (article 7 loi IBPT).

Les diverses dispositions réglementaires relatives à la création, la composition, aux compétences et aux missions du Comité consultatif pour les télécommunications figurent sur le site Internet du Comité: [www.rct-cct.be](http://www.rct-cct.be) ou [www.cct-rct.be](http://www.cct-rct.be).

#### **4.1.B. Groupe de travail 'Recommandations IBPT'**

Le Comité consultatif est tenu de remettre à la Chambre des Représentants un rapport annuel sur ses activités contenant également des recommandations relatives aux activités de l'IBPT. Pour cette mission spécifique, il a été décidé par l'assemblée plénière du 4 avril 2007 de créer un nouveau groupe de travail 'Recommandations IBPT'. Le Comité était d'avis que l'indépendance de ce groupe de travail devait être absolue et, par conséquent, que l'IBPT ne devait pas être impliqué dans le soutien aux activités du groupe de travail sur le plan du contenu. C'est ainsi que les représentants ou les membres du personnel de l'IBPT n'ont pas pris part aux activités de ce groupe de travail.

#### **4.1.C. Contexte, statut et objectif de ce rapport**

Le présent rapport comprend les résultats des travaux réalisés par le groupe de travail et le Comité par rapport aux recommandations relatives aux activités de l'IBPT. Depuis sa création, le groupe de travail s'est réuni au total 16 fois au sujet du plan d'approche, du questionnaire organisé et du traitement des résultats. Une réunion préliminaire au cours de laquelle les membres ont eu l'occasion d'échanger leurs idées de manière informelle avec quelques personnes clés de la politique belge et européenne en matière de télécommunications s'est tenue le 25 septembre 2007. Les autres réunions ont eu lieu les 25 juin 2007, 18 juillet 2007, 5 septembre 2007, 24 octobre 2007, 19 novembre 2007, 10 décembre 2007, 8 janvier 2008, 5 mai 2008, 29 mai 2008, 23 juin 2008, 14 juillet 2008, 27 août 2008 et 16 septembre 2008, 24 septembre et 30 septembre 2008. Le présent rapport divisé en trois parties contenant des recommandations, des analyses et des résultats a été approuvé par le groupe de travail lors de la réunion du 30 septembre et par les réunions plénières du 9 et du 13 octobre 2008.

Grâce aux recommandations contenues dans ce rapport, le Comité consultatif souhaite contribuer à un débat constructif sur une mise en œuvre plus efficace de certains aspects des activités de l'IBPT.

#### **4.1.D. Méthodologie et structure de ce rapport**

Dès le début, les membres ont souligné l'importance d'un déroulement bien structuré, méthodique et transparent des activités du groupe de travail. C'est pourquoi plusieurs réunions ont été consacrées au plan d'approche. Finalement, le groupe de travail a décidé d'élaborer un questionnaire (électronique) anonyme sur la base duquel les avis de tous les membres effectifs et suppléants du Comité (hormis les membres du personnel de l'IBPT) ont été demandés de manière structurée. Il est important de souligner à cet égard que les membres qui le souhaitaient, pouvaient se manifester à l'aide de commentaires. Une première concertation a été planifiée avec l'IBPT dans le courant de 2008 sur la base du résultat de ces commentaires. Le Conseil de l'IBPT a toutefois jugé préférable de ne pas donner suite à notre invitation. Du reste, les membres du Conseil n'ont pas estimé davantage opportun de remplir le questionnaire à titre individuel ou collectif ou de discuter avec les membres du groupe de travail du projet de rapport qui leur a été soumis.

A partir des réponses et commentaires obtenus, nous avons distillé un certain nombre d'analyses et de recommandations relatives aux activités de l'Institut. Ce rapport se compose essentiellement de trois parties complémentaires. Le lecteur pressé trouvera dans ce rapport "recommandations" un aperçu des principales recommandations relatives aux activités de l'Institut. Celui qui souhaite obtenir une analyse plus approfondie, la trouvera dans le rapport "résultats, analyses et recommandations", qui donne une représentation graphique des résultats obtenus pour chaque

question ou position, ainsi qu'une analyse de ces résultats. Dans la mesure du possible, cette partie formule également une recommandation (position par position). La troisième et dernière partie comprend un certain nombre d'annexes au rapport. La première annexe présente le matériel de base sur lequel toutes les analyses et les recommandations sont fondées : les résultats chiffrés du questionnaire et la restitution littérale des commentaires des personnes qui ont répondu.

Comme le questionnaire qui était à sa base, ce rapport est structuré en neuf blocs thématiques, à savoir:

1. Répartition des compétences et statut de l'IBPT (questions 1 – 8)
2. Compétences de l'IBPT (questions 9 – 14)
3. Organisation interne (questions 15 – 18)
4. Ressources de l'IBPT (questions 19 – 29)
5. Vision et stratégie de l'IBPT (questions 30 – 37)
6. Décisions de l'IBPT (questions 38 – 52)
7. Recours contre les décisions de l'IBPT (questions 53 – 57)
8. Communication (questions 58 – 60)
9. Collaboration (questions 61 – 62)

Une question ouverte a également été posée à la fin de chaque série de questions (respectivement les questions aux numéros 8, 14, 18, 29, 37, 52, 57, 60 et 62) où les répondants avaient la possibilité de formuler leurs propres recommandations ou suggestions.

Au regard du large taux de réponse, on peut constater que les positions de l'ensemble du secteur et des intérêts qui y sont représentés, ont été prises en compte.

De plus, il est signalé au lecteur que – vu la mission légale du Comité de formuler des recommandations - les différents rapports ne se focalisent pas tellement sur les domaines dans lesquels l'IBPT fonctionne bien, mais seulement sur les points pour lesquels l'IBPT pourrait mieux fonctionner.

Enfin, nous attirons l'attention sur le fait que l'enquête sur laquelle ce rapport a été fondé a été clôturée au printemps 2008 et qu'entre-temps, il semble qu'il y ait des signaux prometteurs dans plusieurs domaines (par ex. politique de surveillance et meilleure collaboration avec les régulateurs des communautés dans le cadre des analyses de marché).

#### **4.1.E. Support du groupe de travail**

Afin de permettre le travail le plus objectif, neutre et indépendant possible à ce groupe de travail "Recommandations", il a été convenu que l'IBPT n'en assurerait pas le secrétariat administratif ou scientifique contrairement aux autres groupes de travail du Comité consultatif pour les télécommunications (conformément à l'article 7 de la loi IBPT).

Pour le soutien administratif et scientifique des activités de ce groupe de travail, l'objectif était de faire appel à un ou plusieurs prestataires de services externes et indépendants. Pour éviter des frais inutiles, le groupe de travail continuerait à faire appel aux services, à l'infrastructure et au personnel de l'IBPT pour un soutien purement logistique ou matériel sans prise de connaissance ou répercussions sur les activités en ce qui concerne le contenu (comme par exemple: la réservation de salles de réunions et autres équipements nécessaires, la prise en charge des coûts liés aux imprimés

et à l'expédition). En raison de toutes sortes de problèmes juridiques et administratifs (surtout le problème selon lequel, en vertu de l'article 7 de la loi BIPT, l'IBPT doit assurer le secrétariat du Comité consultatif, alors que le Comité doit justement formuler des recommandations sur les activités de l'IBPT), énormément de temps très précieux a été perdu pour tenter de sous-traiter ces tâches. A défaut de sous-traitance, toutes ces tâches (en ce compris la préparation factuelle et la rédaction du rapport et des recommandations) doivent par conséquent être assurées par les membres du groupe de travail eux-mêmes, entraînant ainsi des retards inutiles.

Le Comité estime dès lors qu'en raison de l'autonomie requise et dans un souci de pouvoir effectuer sa mission efficacement, il est nécessaire de mettre au point le cadre juridico-administratif du Comité. Un cadre clair et stable (y compris la structure d'organisation, le cadre budgétaire et les moyens logistiques) dans le contexte duquel le Comité peut décider en toute indépendance du soutien administratif et scientifique des activités de ce groupe de travail "Recommandations IBPT" est une condition sine qua non à remplir pour la rédaction d'un prochain rapport sur les activités de l'IBPT.

## **4.2. Recommandations relatives aux activités de l'Institut**

### **4.2.A. Répartition des compétences et statut de l'IBPT (questions 1 – 8)**

#### **4.2.A.a. Répartition des compétences et accord de coopération**

Des réponses à plusieurs questions ressort la nécessité absolue d'une politique plus cohérente et d'une collaboration plus étroite entre les différentes autorités concernées dans les secteurs des télécommunications et de la radiodiffusion. Face à une répartition imbriquée des compétences entre l'Etat fédéral et les communautés, une collaboration plus intense entre les instances concernées est absolument nécessaire afin de permettre à l'IBPT (et aux autres régulateurs) d'exercer sa fonction de façon plus efficace et afin d'augmenter la sécurité juridique. L'IBPT doit donc mettre tout en œuvre pour exécuter et faire porter ses fruits à l'accord de coopération.

Une évaluation du fonctionnement de l'accord de coopération par une instance indépendante doit avoir lieu au plus tard deux ans après son entrée en vigueur, et régulièrement après. Cette évaluation doit permettre de déterminer si d'autres mesures s'avèrent nécessaires. La sécurité juridique et les délais de finalisation des dossiers (en tenant compte des divergences d'opinion possibles) doivent être intégrés dans les critères d'évaluation.

Si les résultats de l'analyse révèlent l'absence de résultats convaincants, d'autres formes de collaboration doivent être envisagées, comme des délégations mutuelles dans les organes de décision respectifs des différents régulateurs ou même la mise en place éventuelle d'un authentique régulateur unique pour les médias et les télécommunications.

#### **4.2.A.b. Intégration des compétences et régulateur européen unique**

Toutefois, au sein du Comité, il n'existe pas de soutien pour l'intégration de l'IBPT au sein du Conseil et/ou du Service pour la concurrence ou la création d'un régulateur intégré pour les secteurs d'utilité publique. De plus, le Comité estime que la Belgique ne doit pas soutenir la proposition de la Commission européenne de créer un seul régulateur européen pour les communications électroniques, mais bien l'amélioration du fonctionnement de l'ERG.

#### **4.2.A.c. Indépendance de l'IBPT**

##### 4.2.A.c.i. L'indépendance par rapport aux acteurs du marché

Les membres du Comité s'accordent largement sur le fait que l'IBPT est suffisamment indépendant des acteurs sur le marché. Toutefois, l'IBPT ne doit pas relâcher ses efforts pour maintenir et accroître l'indépendance vis-à-vis des opérateurs. Afin de dissiper d'éventuels doutes quant à son indépendance, l'IBPT doit soigneusement justifier les différences de traitement entre des opérateurs (cf. aussi les parties « E. Vision », « F. Décisions » et « H. Communication »).

##### 4.2.A.c.ii. L'indépendance par rapport aux autorités publiques

Dans l'exercice de ses compétences.

L'indépendance de l'IBPT par rapport aux autorités publiques fait l'objet de vives controverses. Parmi les commentaires, sont par exemple mentionnés le fait que l'Etat conserve toujours une majorité des parts dans Belgacom alors que des ministres s'immisceraient en même temps de différentes manières dans l'activité régulatrice au sens large (par ex. en matière de numérotation ou de tarifs sociaux), que le Conseil des Ministres a en principe le droit de suspendre l'exécution de certaines décisions de l'IBPT pour des raisons d'intérêt général (article 15, Loi du 17 janvier 2003), que le Ministre du Budget aurait utilisé son pouvoir d'approbation du budget de l'IBPT et de contrôle des décisions ayant une incidence financière et budgétaire pour imposer des priorités politiques (par ex. en faveur du service universel et de la protection des consommateurs) ou doit verser l'excédent de ses ressources à l'Etat (actuellement € 3.000.000). D'autres commentaires voient l'indépendance de l'IBPT vis-à-vis des autorités politiques assurée depuis le nouveau statut de l'IBPT (en 2003).

Dans la nomination et la révocation des membres du conseil

La question de savoir si la procédure de nomination et de révocation des membres du Conseil de l'IBPT est une garantie pour leur indépendance fait l'objet de controverses, mais une majorité des réponses reçues penche vers la négative. Dans les circonstances actuelles, la procédure de sélection a pour conséquence que les membres du Conseil sont marqués de certaines couleurs politiques et doivent réaliser un équilibre politique lors des prises de décisions consensuelles. Ceci n'est en tout cas pas une garantie d'indépendance. D'autant plus que l'évaluation se fait par le Ministre compétent et que la révocation éventuelle se fait par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres ce qui pourrait alors être le moment de rendre des comptes.

Le comité est donc d'avis que la procédure de nomination, d'évaluation et de révocation des membres du Conseil de l'IBPT doit se faire sur la base d'une procédure plus objective qui garantira leur indépendance (par ex. en ce qui concerne la nomination : sur la base d'un examen).

#### **4.2.B. Compétences IBPT (questions 9 – 14)**

##### **4.2.B.a. Compétences de l'IBPT**

De manière générale, le Comité estime que l'IBPT dispose des compétences nécessaires pour exercer efficacement ses missions. Toutefois, plusieurs acteurs du marché sont d'avis que l'IBPT devrait pouvoir disposer d'instruments supplémentaires pour veiller à la mise en application de ses décisions. En outre, le Comité recommande de supprimer ou réformer la compétence de conciliation de l'IBPT. Enfin, le rôle de l'IBPT comme cellule stratégique n'est pas conciliable avec son rôle de régulateur du marché. Le Comité estime que cette tâche doit effectivement être reprise par la Direction générale "Télécommunications et Société de l'information" récemment créée au sein du Service public fédéral Economie. Une fois qu'elle sera opérationnelle, il devra y avoir suffisamment de transparence sur le rôle des deux entités et l'interaction entre l'entité stratégique et le régulateur.

##### **4.2.B.b. Application par l'IBPT**

Le Comité estime que dans l'exercice de ses compétences, l'IBPT doit mieux fixer les bonnes priorités et les appliquer de manière plus cohérente. De plus, l'IBPT doit communiquer avec plus de transparence sur l'exercice inégal de ses compétences. A cet égard, le Comité renvoie d'ailleurs à ses recommandations concernant les points "E. Vision et politique" et "H. Communication".

Même si l'IBPT semble en général exercer ses compétences de manière effective, certains points faibles doivent être améliorés (ex. politique de surveillance plus cohérente, motivation plus claire et communication d'approches divergentes entre différents opérateurs). La politique de surveillance et de sanction de l'IBPT doit être plus forte. Si cela s'avère nécessaire pour imposer ses décisions, l'IBPT doit pouvoir et oser imposer des sanctions. C'est surtout la politique de surveillance en matière de régulation du marché qui doit être appliquée de manière plus cohérente et être communiquée plus clairement. Les approches divergentes entre les opérateurs doivent être motivées avec plus de transparence. L'IBPT doit également intervenir avec plus de sévérité et de cohérence sur le plan du traitement des infractions liées à l'utilisation des radiofréquences.

Une plus grande transparence sur l'application de ses compétences est également requise au niveau de la protection des consommateurs. Une application égale de la législation existante à tous les opérateurs doit être le point de départ et une éventuelle application inégale doit être mieux motivée.

Enfin, l'IBPT doit accorder plus d'attention aux droits de la défense dans le cadre du traitement de ses dossiers, comme il ressort de différents arrêts de la Cour d'appel de Bruxelles (voir point F, e) – sécurité juridique).

##### **4.2.C. Organisation interne (questions 15 – 18)**

Une grande partie des membres du Comité est convaincue que l'organisation interne de l'IBPT n'est pas efficace en ce qui concerne la répartition des tâches entre les membres du Conseil de l'IBPT. Etant donné que cela peut entraîner des blocages ou des retards, il est nécessaire d'y remédier.

Le Comité recommande au gouvernement de faire procéder à une analyse de la manière dont la structure, l'organisation, et la cohésion de l'organe de décision de l'IBPT pourraient être améliorées. A cette fin, l'expérience d'autres pays peut s'avérer utile à cet effet. En outre, la cohésion du Conseil et la bonne coopération entre ses membres devrait être l'un de leurs critères d'évaluation.

#### **4.2.D. Ressources de l'IBPT (questions 19 – 29)**

##### **4.2.D.a. Moyens financiers et dépenses**

L'opinion dominante du Comité est que l'IBPT dispose certainement de suffisamment, voire même de trop de moyens, étant donné qu'une partie (contestable) des dépenses est mise à la charge de son budget (ex. préparation de la réglementation, membres du personnel RTV) et qu'un excédent annuel est versé au Trésor.

Néanmoins, le Comité est d'avis que l'IBPT ne peut pas être contraint de consacrer ses moyens à des dépenses qui ne peuvent pas être liées aux missions qui lui sont attribuées par la loi. L'IBPT ne devrait plus devoir rétrocéder à l'Etat le solde de ses ressources de fonctionnement (qui dans l'idéal ne devrait pas exister) et tant que les coûts de toutes sortes d'autres choses qui ne relèvent pas de la compétence de l'IBPT sont mis à la charge de l'IBPT, aucune contribution supplémentaire ne peut en outre être demandée au secteur.

De plus, le Comité estime que l'IBPT doit pouvoir disposer de plus de flexibilité dans l'utilisation de ses moyens (financiers). Le Comité recommande de limiter le contrôle budgétaire à l'IBPT à la vérification de la disponibilité ou non des moyens estimés par l'IBPT et clairement motivés dans le cadre de ses besoins.

Enfin, l'utilisation par l'IBPT de ses moyens financiers devrait être plus transparente. L'on pourrait ainsi imaginer que (comme aux Pays-Bas, cf. art. 10 et 11 loi OPTA) les réunions fixant le budget, le plan pluriannuel prévisionnel et le rapport financier se déroulent en public.

##### **4.2.D.b. Ressources humaines**

De manière générale, le Comité estime que l'IBPT a suffisamment de personnel. Néanmoins l'IBPT doit rester vigilant au niveau de la pyramide des âges. Selon la Cour des Comptes, l'examen de la pyramide des âges du personnel montre que plus d'un tiers des agents de l'Institut, soit 105 agents au 31 mai 2005, sont âgés de 50 ans ou plus. L'Institut sera par conséquent, à moyen terme, confronté à un phénomène d'accélération des départs.

De plus, l'IBPT doit veiller en permanence à engager du personnel d'un niveau suffisamment élevé et disposant de l'expertise nécessaire et à travailler de manière suffisamment interdisciplinaire, étant donné que c'est surtout ce dernier aspect qui permettra d'atteindre une meilleure motivation et qualité des décisions (voir aussi le "point F. Décisions de l'IBPT").

Enfin, l'IBPT doit disposer de plus de liberté – lorsqu'une expertise donnée n'est pas ou pas suffisamment présente au niveau interne – pour pouvoir faire appel à des consultants externes. Le budget y consacré doit néanmoins rester raisonnable.

Lorsque de nouvelles tâches sont attribuées à l'IBPT, il importe de vérifier si l'Institut dispose des ressources suffisantes pour lui permettre de les mener à bien.

Au niveau de la régulation du marché spécifiquement (ex. analyses de marché et obligations imposées), le Comité estime que l'effectif de l'IBPT doit continuer à être renforcé de manière à disposer des profils adéquats et de l'expertise nécessaire pour effectuer des analyses de marché. Dans ce cadre, l'on pense en premier lieu à davantage d'expertise économique.

#### **4.2.E. Vision et stratégie de l'IBPT (questions 30 – 37)**

L'IBPT doit développer une vision claire à plus long terme et la mettre en œuvre. Cette vision doit être notamment reflétée dans une définition claire des priorités, en suivant les principes "SMART" (spécifiques, mesurables, acceptables, réalistes et situés dans le temps). Les plans de gestion doivent montrer de quelle manière ils s'inscrivent dans le cadre de cette vision et les décisions individuelles de l'IBPT doivent si possible renvoyer aux priorités des plans de gestion et de la vision. La vision de l'IBPT doit être développée après une large concertation avec les acteurs concernés, comme le Comité consultatif et les Communautés, dans le cadre de leurs compétences.

L'IBPT doit suffisamment communiquer sa vision générale et l'appliquer avec cohérence. Il est très important que l'IBPT communique ses priorités de manière transparente, par exemple dans son plan de gestion, ainsi que les moyens (personnels et financiers) qu'il va mettre en œuvre pour réaliser les priorités définies, et les dossiers concrets qui s'y rapportent. L'IBPT doit également expliquer plus clairement les raisons pour lesquelles une priorité n'a pas pu être réalisée. Un bilan annuel des priorités réalisées, par exemple dans le rapport annuel, est indispensable.

Les plans de gestion et les décisions de l'IBPT doivent toujours s'inscrire dans le cadre de la vision à long terme.

L'IBPT doit étayer ses décisions en se référant à une vision globale du secteur. Les incohérences avec ou les divergences par rapport aux anciennes décisions doivent être mieux motivées.

#### **4.2.F. Décisions IBPT (questions 38 – 52)**

##### **4.2.F.a. Fondement factuel des décisions**

Le Comité estime que l'IBPT a suffisamment de compétences pour demander les informations nécessaires aux acteurs du marché et qu'il les utilise de manière efficace et proportionnelle, de sorte que les décisions de l'IBPT sont le plus souvent basées sur une information suffisamment précise. L'IBPT dispose des informations étant donné que celles-ci lui sont communiquées par les acteurs du marché (notamment via les consultations et à condition que celles-ci aient bien eu lieu), mais l'on constate que celles-ci ne sont pas toujours utilisées et correctement interprétées. L'IBPT doit y remédier. En cas de doutes sur l'interprétation, une vérification auprès des sources d'information concernées peut s'avérer utile.

#### **4.2.F.b. Consultation des parties concernées**

L'IBPT consulte suffisamment fréquemment les acteurs du marché, mais ne laisse pas suffisamment de temps aux participants pour répondre (certains répondants renvoient, à titre d'exemple, aux consultations relatives au BRUO, BROBA ou encore à l'AR numérotation). Certains sont d'avis que les commentaires et remarques recueillis ne sont que peu ou pas suffisamment pris en compte par l'IBPT et il faut remédier à cela. L'IBPT doit davantage motiver dans ses décisions les écarts importants par rapport à ces remarques et commentaires. Par ailleurs, l'IBPT doit accorder plus de temps aux acteurs de marché pour réagir à ses consultations sans que cela n'engendre un processus décisionnel plus long.

#### **4.2.F.c. Qualité des décisions (analyse et motivation)**

L'IBPT doit éviter une qualité variable de l'analyse économique, juridique et technologique dans ses décisions (voir point G. « Recours ») sans perdre de vue à cet égard les coûts et bénéfices d'une meilleure qualité.

Bien que des progrès aient été enregistrés à ce niveau ces dernières années, l'IBPT doit veiller en permanence à la construction logique de la motivation de ses décisions et à la clarté de la motivation de ses décisions.

Enfin, l'IBPT doit se préparer au fait que le nombre d'analyses de marché pourrait bien diminuer à l'avenir, mais que de nouvelles évolutions technologiques ne faciliteront certainement pas sa tâche. L'importance de l'interdisciplinarité va encore augmenter. Un aperçu clair de l'état d'avancement des décisions en cours (par exemple sous la forme d'une ligne du temps) est également un bon outil pour assurer une plus grande sécurité juridique.

#### **4.2.F.d. Timing de la prise de décisions**

Le Comité est d'avis que les décisions doivent être adoptées plus rapidement. Plusieurs commentaires citent en exemple les dossiers BRUO raw copper ou ADSL2+. Certains estiment que cela est lié au fait que l'IBPT ne fixe pas toujours les bonnes priorités et d'autres que cela ne relève pas toujours de la volonté de l'IBPT mais bien de la répartition complexe des compétences dans notre pays. En tout cas, il est nécessaire que l'IBPT procède à une introspection de manière à identifier où le processus bloque généralement, où les retards s'accumulent et pourquoi, où les choses avancent facilement,... afin de trouver des solutions pour remédier aux retards. Un meilleur suivi et une meilleure communication à ce sujet (par exemple via une ligne de temps spécifique pour chaque dossier dans le plan de gestion) sont nécessaires afin de stimuler l'IBPT et l'aider à identifier les différentes étapes conduisant à une décision spécifique.

L'IBPT doit intervenir de façon plus proactive lors de l'adoption de décisions et si possible anticiper les évolutions dans le secteur au lieu d'attendre les demandes du marché (ex. dossier NGN).

#### **4.2.F.e. Sécurité juridique**

Les décisions de l'IBPT doivent mieux contribuer à la sécurité juridique dans le secteur (ex. plus de cohérence, meilleure motivation ou surveillance). En plus, l'IBPT doit veiller à contrôler le respect des procédures et des droits de la défense de manière à éviter des recours inutiles et des annulations motivés par ce type de manquements.

#### **4.2.G. Recours contre les décisions IBPT (questions 53 – 57)**

Les membres du Comité s'accordent largement pour dire que les recours fréquents contre les décisions de l'IBPT conduisent à des retards et à une insécurité juridique. Tandis que les uns soulignent cependant que ce type de recours « systématiques » doit être découragé (dont l'inspiration peut être retrouvée dans la proposition de la Commission européenne relative au monitoring des recours introduits), les autres estiment que le nombre élevé de recours (fructueux) est une indication du fait que la qualité des décisions est trop faible et que c'est surtout à ce niveau qu'une amélioration est nécessaire.

En vue d'obtenir une plus grande sécurité juridique pour les acteurs du marché et l'IBPT même, il y a lieu concernant la procédure et l'instance de recours même de voir si une révision permettrait d'aboutir à un traitement suffisamment rapide (mais aussi approfondi) des litiges. Sur ce plan, le Comité estime que le recours doit d'une part aller plus loin qu'un simple contrôle de légalité, mais que d'autre part, il ne peut pas avoir pour conséquence que l'instance de recours même devienne une sorte de 'super régulateur', qui reconsidère toutes les décisions dans leur ensemble. L'instance de recours ne peut pas perdre de temps inutile suite à un contrôle trop étendu des décisions de l'IBPT.

Enfin, il est signalé que l'instance d'appel doit pouvoir désigner facilement des experts qui auront pour tâche de l'assister et d'apprécier l'argumentation développée dans les conclusions des avocats afin de pouvoir exercer les compétences légales qui lui ont été confiées par la loi du 17 janvier 2003.

#### **4.2.H. Communication (questions 58 – 60)**

##### **4.2.H.a. Contenu et personnes concernées par la communication**

Le Comité estime que l'IBPT doit communiquer sa vision, ses objectifs et décisions de manière plus claire et transparente aux acteurs du marché. Il convient plus particulièrement de communiquer de manière plus claire une distinction éventuelle entre les différents opérateurs. La communication de l'IBPT au grand public doit également être améliorée.

En outre, l'IBPT doit communiquer de manière plus claire et neutre avec les communautés sur la participation aux forums internationaux sur l'utilisation du spectre radioélectrique.

##### **4.2.H.b. Instruments**

Dans leur version actuelle, les plans de gestion de l'IBPT donnent une longue liste des futures activités, sans que des priorités ou des moyens y soient liés. Les plans de gestion doivent cependant donner une vue claire et intégrée des priorités et plans de l'IBPT, ce qui n'est pas le cas actuellement.

Le site Internet de l'IBPT doit d'urgence être adapté en profondeur de manière à ce que son utilisation soit rendue plus conviviale, plus accessible, mieux ordonnée, plus complète et à ce que les publications se fassent à temps (cfr. rapport annuel 2007 toujours pas publié à la mi-octobre 2008!).

Pour autant que l'IBPT commande des études externes, celles-ci devraient être publiées le plus possible.

Afin d'améliorer sa communication, l'IBPT devrait, à la manière de l'ARCEP, désigner un responsable communication. L'IBPT devrait également fournir davantage d'informations au grand public par le biais de communiqués de presse (comme par ex. ARCEP et OPTA).

#### **4.2.I. Collaboration (questions 61 – 62)**

##### **4.2.I.a. IBPT- Autorités belges de concurrence**

Les dispositions légales régissant la coopération entre l'IBPT et les autorités de concurrence doivent être mises en œuvre (c'est-à-dire les arrêtés d'exécution doivent être adoptés en matière de modalités de coopération, de consultation et d'échange d'informations) ou clarifiées (pour ce qui est des analyses de marché, cf. article 55 de la loi relative aux communications électroniques).

##### **4.2.I.b. IBPT – régulateurs des médias**

Une mise au point de l'établissement et de l'application de la législation et de la réglementation en matière de télécommunications et des médias est absolument nécessaire (voir point A, répartition des compétences).

##### **4.2.I.c. IBPT – communautés**

Une procédure de coopération ou de coordination fixe devrait être mise en place entre l'IBPT et les Communautés en matière de fréquences afin d'assurer une coordination des positions dans les discussions internationales.

### **4.3. Synthèse**

#### Répartition des compétences et coopération

- une coopération accrue entre les autorités concernées en matière de télécommunications et de radiodiffusion est nécessaire; par conséquent, il faut donner toutes ses chances à l'accord de coopération de novembre 2006 et évaluer régulièrement son fonctionnement de manière à déterminer notamment si d'autres mesures s'avèrent nécessaires (délégations mutuelles, régulateur unique,...)
- une procédure de coopération doit être mise en place entre l'Etat fédéral (souvent représenté par l'IBPT) et les Communautés là où cela est nécessaire pour coordonner les positions dans les organisations internationales (par ex. à l'UIT au niveau des radiofréquences)
- les dispositions légales régissant la coopération entre l'IBPT et les autorités de concurrence doivent être mises en œuvre (c'est-à-dire les arrêtés d'exécution doivent être adoptés) et/ou clarifiées (pour ce qui est des analyses de marché, cf. article 55 LCE)

### Statut et indépendance de l'IBPT

- la nomination, l'évaluation et la révocation des membres du Conseil de l'IBPT doivent se faire sur la base de procédures réellement objectives garantissant leur indépendance

### Compétences IBPT

- comme elle s'est montrée inefficace, la compétence de conciliation de l'IBPT doit être réformée ou supprimée
- la préparation de la politique ou de la législation et de la réglementation doit être transférée effectivement de l'IBPT à la nouvelle DG « Télécommunications et Société de l'information » du SPF Economie

### Organisation interne et ressources

- le gouvernement doit analyser comment améliorer la structure, l'organisation et la cohésion de l'organe de décision de l'IBPT, par ex. en s'inspirant de modèles étrangers
- l'IBPT ne doit plus devoir rétrocéder à l'Etat le solde de ses ressources financières (qui dans l'idéal ne devrait pas exister), ni consacrer certains de ses moyens à des tâches qui n'ont aucun lien avec ses missions légales
- une plus grande transparence doit être assurée en ce qui concerne l'affectation de ses moyens financiers par l'IBPT
- l'IBPT doit veiller en permanence à engager du personnel d'un niveau suffisamment élevé et disposant de l'expertise nécessaire et à travailler de manière suffisamment interdisciplinaire
- lorsque de nouvelles tâches sont attribuées à l'IBPT, il importe de vérifier si l'Institut dispose des ressources suffisantes pour lui permettre de les mener à bien.
- au niveau de la régulation du marché, l'effectif et le savoir-faire de l'IBPT doivent être renforcés (en premier lieu par une expertise économique supplémentaire) de manière à disposer des bons profils et de l'expertise nécessaire pour effectuer les analyses de marché

### Vision et stratégie

- afin d'éviter des décisions incohérentes et d'assurer une surveillance dynamique, l'IBPT doit définir ses priorités ainsi qu'une vision à long terme du secteur, les communiquer de façon transparente, les mettre en œuvre d'une manière consistante et les évaluer régulièrement
- les plans de gestion de l'IBPT doivent montrer de quelle manière ils s'inscrivent dans sa vision et doivent clairement indiquer quelles sont les priorités de l'IBPT et quels moyens seront employés pour les réaliser

### Décisions

- les décisions de l'IBPT doivent toujours renvoyer aux priorités définies dans les plans de gestion et à sa vision à long terme du secteur;

- l'IBPT doit intervenir de façon plus proactive dans le cadre de l'adoption de décisions et si possible anticiper les évolutions dans le secteur au lieu d'attendre les demandes du marché (ex. dossier NGN)
- les décisions doivent être prises plus rapidement, sans que cela puisse porter préjudice à des délais de consultation plus longs qu'actuellement
- les décisions doivent davantage contribuer à la sécurité juridique dans le secteur (plus de cohérence, meilleure motivation notamment des différences de traitement entre opérateurs et des écarts éventuels par rapport aux précédentes décisions, meilleur respect des droits de la défense,...)
- l'IBPT doit imposer le respect de ses décisions (surtout en ce qui concerne la régulation du marché, les fréquences et la protection des consommateurs) de façon plus effective et consistante, sans craindre l'imposition de sanctions

#### Recours

- la procédure et le choix de l'instance de recours doivent être réexaminés afin de déterminer si leur révision pourrait permettre un traitement des litiges plus rapide mais toujours de qualité

#### Communication

- la communication de l'IBPT (tant envers les parties concernées que le grand public) doit être sérieusement améliorée; le site Internet de l'IBPT doit d'urgence être adapté en profondeur (de manière à ce que son utilisation soit rendue plus conviviale, plus accessible, mieux ordonnée, plus complète et à ce que les publications se fassent à temps) et l'IBPT devrait envisager de désigner un responsable de communication et de fournir davantage d'informations au grand public par le biais des communiqués de presse.



---

**Comité consultatif pour les télécommunications**  
**Secrétariat**

---

c/o IBPT - Ellipse Building - Bâtiment C  
Boulevard du Roi Albert II 35 - 1030 Bruxelles  
Tél. 02 226 88 88 - Fax 02 226 88 77 - [www.cct-rct.be](http://www.cct-rct.be)