

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

Bruxelles, le 27 mai 2009.

1. Cadre légal

L'IBPT a demandé au Comité consultatif d'émettre un avis sur un 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 (ci-après "la loi"). Ce document est destiné à être placé sur le site Internet de l'IBPT afin d'informer le public.

L'article 4, alinéa 2, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (*Moniteur belge* 24 janvier 2003), stipule que le Comité consultatif est compétent pour faire au ministre ou à l'IBPT des recommandations relatives à toute question concernant les télécommunications. Le Comité consultatif émet le présent avis sur la base de cette disposition.

2. Avis

Au cours de la réunion plénière du 27 mai 2009 du Comité consultatif pour les télécommunications, le Comité constate que les membres estimaient que certains articles de la loi pouvaient être clarifiés. Toutefois, aucun autre accord n'est atteint sur le mode d'éclaircissement de sorte que trois visions différentes au sein du Comité sont restituées ci-après. La numérotation renvoie aux articles de la loi et aux commentaires de l'IBPT qui s'y rapportent.

VISION DES REPRESENTANTS DE LA PLATE-FORME

En général, la Plate-forme souligne qu'il n'apparaît pas clairement dans quelle mission et priorité l'initiative de l'IBPT doit être située. L'interprétation des dispositions légales sans que le législateur ne l'ait ordonnée ou sans qu'il soit question de demandes ponctuelles à cet égard est une initiative qui n'est pas facile à expliquer. L'introduction au document renvoie certes à l'information du public sur les dispositions des consommateurs, mais à notre avis elle vise simplement à attirer l'attention sur le cadre existant. Les interprétations reflétées dans le document existant ne sont nullement contraignantes et ne peuvent donc pas avoir de conséquences juridiques. Le document ne donne donc pas lieu à de nouveaux droits ou obligations pour les utilisateurs ou prestataires.

En soi, il n'y a pas de réelle objection au fait que l'IBPT apporte des précisions concernant le texte de la loi par le biais de renvois complets à l'exposé des motifs ou d'autres documents des travaux préparatoires qui ont précédé la loi ou par des renvois à des définitions qui se trouvent à d'autres endroits dans la loi. Il n'y a pas non plus d'objection à ce que l'IBPT dresse un aperçu des arrêtés qui ont déjà été pris en exécution de la loi.

La question est toute autre lorsque l'IBPT émet des recommandations et des interprétations concernant l'application des articles de la loi et plus particulièrement lorsque, comme constaté dans le texte de l'IBPT, les recommandations s'écartent du texte des dispositions légales. L'interprétation de certains articles dans la loi ne revient en effet pas à l'IBPT mais au législateur ou au pouvoir judiciaire.

En outre, nous estimons qu'une telle initiative peut éventuellement semer la confusion et créer l'incertitude en raison de différentes interprétations entrant en conflit l'une avec l'autre. Les interprétations formulées par l'IBPT par le biais de cette initiative peuvent en effet différer du raisonnement et des objectifs que le législateur souhaitait atteindre au moment de la rédaction de la loi. La question se pose de savoir quel sera le résultat définitif de cet exercice lorsque les interprétations de l'IBPT rentreront en conflit avec les interprétations visées par le législateur, le juge ou avec les interprétations de par exemple la Commission de la protection de la vie privée. Le SPF Economie joue également un rôle important dans les dispositions visant à protéger les consommateurs.

Contrairement à la volonté initiale de l'IBPT, l'initiative prise, sous la forme proposée, aura ainsi l'effet inverse à celui escompté à savoir apporter une information claire et fiable au public.

Dans la mesure où l'IBPT souhaite apporter une réelle clarté, il est indiqué de développer en collaboration avec ces autres autorités une vision globale et d'ensuite la formuler dans un langage compréhensible pour le consommateur.

Conclusion :

Des discussions article par article au niveau du Comité consultatif concernant les interprétations données par l'IBPT aux dispositions du titre IV nous semblent impossibles vu ce qui précède. De plus, le Comité consultatif n'a pas de compétence d'interprétation par rapport aux dispositions de la loi. Pour ces raisons, la Plate-forme se distancie des textes actuels de l'IBPT qui ont été soumis. Par conséquent, la Plate-forme estime qu'il suffit de suggérer à l'IBPT de revoir les contours de son initiative dans la lignée des limitations citées ci-dessus.

VISION DES REPRESENTANTS DE BELGACOM

En général, Belgacom souligne qu'il n'apparaît pas clairement dans quelle mission l'initiative de l'IBPT doit être située. L'interprétation des dispositions légales sans que le législateur ne l'ait ordonnée ou sans qu'il soit question de demandes ponctuelles à cet égard, et plus précisément concernant la protection des consommateurs, est une initiative qui n'est pas facile à expliquer. L'introduction au document renvoie certes à l'information du public sur les dispositions des consommateurs, mais à notre avis elle vise simplement à attirer l'attention sur le cadre existant.

Dans la même lignée, nous nous demandons quel est le résultat définitif de cet exercice lorsque les interprétations de l'IBPT entrent en conflit avec les interprétations données par un juge ou avec les interprétations de par exemple la Commission de la protection de la vie privée.

En soi, il n'y a pas de réelle objection à ce que l'IBPT apporte des précisions concernant le texte de la loi par le biais de renvois complets à l'exposé des motifs ou d'autres documents des travaux préparatoires qui ont précédé la loi ou encore par des renvois à des définitions qui se trouvent à d'autres endroits dans la loi. Il n'y a pas non plus d'objection à ce que l'IBPT dresse un aperçu des arrêtés qui ont déjà été pris en exécution de la loi.

La question est toute autre lorsque l'IBPT émet des recommandations concernant l'application des articles de la loi et plus particulièrement lorsque les recommandations s'écartent du texte des dispositions légales.

Dès lors, des discussions au niveau du Comité consultatif concernant les interprétations données par l'IBPT aux dispositions du titre IV nous semblent non seulement avoir peu de sens, mais également impossibles. En effet, le Comité consultatif n'a pas de compétence d'interprétation par rapport aux dispositions de la loi. Par conséquent, Belgacom estime qu'il suffit de suggérer à l'IBPT de revoir les contours de son initiative.

VISION DES REPRESENTANTS DES UTILISATEURS

Art. 108 en général

D'une manière générale, il convient de rappeler les règles relatives au droit des contrats. Les dispositions contractuelles qu'un opérateur veut imposer ne sont opposables à son contractant que dans la mesure où celui-ci a effectivement pu en prendre connaissance avant de conclure le contrat. Cela implique que l'opérateur a une obligation d'information active et doit informer clairement le contractant sur l'endroit où ces conditions générales sont disponibles pour le contractant. Il faut non seulement attirer l'attention du contractant sur l'existence de ces conditions mais également sur le contenu de celles-ci avant la conclusion du contrat, surtout si ces conditions s'écartent du régime contractuel normal ou ont un impact particulier. La seconde condition est que cette disponibilité doit être adaptée à la technique de vente utilisée et/ou au canal de vente utilisé. Par exemple, lorsque le client se présente dans une téléboutique, les conditions générales doivent y être disponibles et doivent pouvoir être obtenues par le contractant (un renvoi à la disponibilité sur un site Internet n'est pas suffisant dans ce cas). Cela ressort également entre autres de l'article 30 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."). En outre, il doit pouvoir être démontré que le consommateur est d'accord avec ces conditions.

La réglementation européenne met également de plus en plus l'accent sur cette façon de procéder.

Il est important d'attirer l'attention sur les règles contenues dans la L.P.C.C. et les compétences du SPF Economie en la matière. Un problème délicat est par exemple la vente à distance (par contact téléphonique) organisée par de nombreux opérateurs. Il est également utile de renvoyer à l'avis de la Commission des clauses abusives : avis 19 du 29 mars 2006 sur les conditions générales des exploitants de services de téléphonie fixe. Vous trouverez cet avis sur le site Internet du SPF Economie (www.economie.fgov.be), sous "Protection du Consommateur", "Conseil de la Consommation et Commissions", "Autres Commissions consultatives", "Commission des Clauses abusives", "Avis émis".

La phrase introductive de l'article 108 est la suivante : "Chacun des trois paragraphes de l'article 108 doit être envisagé de manière indépendante, tant du point de vue des personnes concernées que du point de vue de son objet." Cette phrase devrait être précisée davantage. Tant le § 1er que le § 2 traitent par exemple en effet de la relation entre l'opérateur et l'abonné. Il semble également indiqué de stipuler que les termes utilisateur final, consommateur et abonné sont définis différemment à l'article 2 de la loi.

Art. 108, § 1er

Ce paragraphe traite de la relation entre l'abonné et l'opérateur et donc également de la relation entre l'opérateur et les non-consommateurs.

La remarque générale reprise ci-dessus concernant l'opposabilité des conditions générales est une nouvelle fois soulignée.

En ce qui concerne l'alinéa 2 du commentaire de ce paragraphe : cette explication n'est pas uniquement destinée à des professionnels mais également à l'utilisateur ordinaire. Ce type de langage n'est pas évident pour ce dernier. Il faut préciser ce que l'on entend par l'expression "matériellement mis à la disposition". Dans le cadre de la vente par téléphone, la mise à disposition matérielle ne se fait que par après, en application de la L.P.C.C.

A l'alinéa 4 du commentaire de ce paragraphe, il est renvoyé à l'article 8 au lieu de l'article 108 dans le texte néerlandais.

point a)

Il s'agit effectivement de l'adresse physique, à laquelle l'abonné peut s'adresser.

point b)

Il y est stipulé que le client doit pouvoir retrouver la "description détaillée" des services compris dans le contrat de raccordement ou encore les modalités selon lesquelles le client peut obtenir des informations quant à l'intervention éventuelle d'un technicien pour procéder au raccordement effectif. L'interprétation de l'IBPT équivaut par conséquent à un élargissement de l'obligation de fournir des informations concernant certains éléments à une obligation de fournir des informations détaillées. Cette interprétation semble aller trop loin.

point d)

Le texte français sur ce point de la loi est plus clair que le texte néerlandais : il s'agit d'une information "actualisée" quant aux tarifs, autrement dit, quant aux tarifs tels qu'ils sont applicables à un moment donné lors de la mise en oeuvre ultérieure du contrat.

Il est très important de souligner que les tarifs constituent une partie essentielle d'un contrat et qu'en cas de modification de ces tarifs, l'opérateur a une obligation active, précise et individualisée d'information. Cela signifie qu'il doit informer les clients, avec lesquels il possède un contrat, de manière individualisée préalablement à ces modifications, pour les rendre opposables au contractant. Une communication générale ou un simple renvoi aux tarifs adaptés sont certainement insuffisants.

point e)

Au lieu de parler de raccordement au réseau, il serait préférable d'utiliser l'accès au réseau comme point de rattachement pour l'abonné. Il est en effet important pour lui de savoir quand il peut effectivement bénéficier du service.

Il ressort en effet clairement du point e) que l'on vise des contrats à durée déterminée avec possibilité de reconduction tacite. Il convient à cet effet de renvoyer également à l'art. 39*bis* de la L.P.C.C., inséré par la loi du 25 avril 2007, concernant la reconduction tacite de contrats de services, qui après une première reconduction tacite peuvent être résiliés sans indemnité moyennant le respect d'un préavis d'un mois maximum. Cela implique également que les clauses qui prévoient, qu'après la résiliation, une redevance d'abonnement doit encore être payée pour un mois ultérieur, sont en contradiction avec cette disposition légale.

point f)

Il est important de faire mention ici de la nécessité de clauses pondérées dans les contrats avec le consommateur (au sens de la L.P.C.C.). Si des indemnités sont prévues en cas de manquement du consommateur, il faudra également prévoir des indemnités pour le cas où l'opérateur ne remplit pas ou pas correctement ses obligations, par exemple lorsque la qualité fournie est insuffisante.

Etant donné que la loi parle ici explicitement d'indemnisation et de remboursement, une disposition claire doit de toute manière être reprise dans le contrat, qui stipule le cas échéant que les règles de droit commun sont d'application.

point g)

L'opérateur doit également mentionner clairement ici le règlement et la procédure interne des litiges qu'il met lui-même à disposition.

Art. 108, § 2

Le principe de base du droit commun est qu'il ne peut y avoir de modification unilatérale des conditions générales. Ce principe est complété en prévoyant que l'opérateur (le vendeur) doit communiquer préalablement toute modification essentielle au contractant, avant que celle-ci n'entre effectivement en vigueur, de sorte que le contractant puisse s'opposer à temps à cette modification et résilier gratuitement son contrat.

Il est important de souligner ici que dans le cadre de contrats à durée déterminée, il ne peut jamais être procédé à une modification des conditions essentielles (comme la durée, le tarif, les caractéristiques du service), même pas via une procédure de notification préalable au consommateur qui peut s'y opposer et résilier anticipativement son contrat sans frais. Il est admis que le vendeur puisse également apporter des modifications essentielles, à condition qu'il en informe le consommateur à temps et que celui-ci puisse résilier son contrat sans frais, uniquement dans le cas des contrats à durée indéterminée.

La notification au contractant doit se faire au moins un mois avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions, conformément à l'alinéa 1^{er} de ce paragraphe. L'explication qui est fournie ici ne correspond pas au texte de l'article qui parle de "projet" de modification. Il est important

que le contractant soit informé à temps préalablement aux modifications prévues de sorte qu'il ait la possibilité – s'il n'est pas d'accord avec celles-ci – de résilier à temps son contrat en cours, de manière à ce que les nouvelles conditions (ou prix) ne puissent pas lui être appliquées. Il faut en tout cas éviter que les opérateurs ne s'appuient dans ce cas sur leurs conditions générales lorsque celles-ci prévoient un délai de préavis (par exemple un mois) et obligent ainsi le consommateur à continuer à acheter les services après la date à laquelle les nouvelles conditions ou tarifs entrent en vigueur. Les dispositions spécifiques de l'article 108, § 2, de la loi (qui sont tout de même destinées à protéger les intérêts du consommateur) doivent ainsi être expliquées de manière à étendre les droits du consommateur. Alors que, sur la base du droit commun et de la L.P.C.C. (clauses abusives), il doit être déduit que le consommateur doit pouvoir s'opposer au préalable – donc avant l'entrée en vigueur des modifications prévues – à la modification unilatérale des conditions contractuelles (prix), la loi étend ce droit à l'article 108, § 2, à un moment ultérieur. Le principe doit toutefois demeurer que les modifications unilatérales ne peuvent pas être "imposées" et que le consommateur qui n'est pas d'accord avec d'autres prix, ne se les voit pas facturer, même s'il s'y oppose ultérieurement, conformément à la loi. Dans ce cas, l'opérateur doit faire le nécessaire pour rembourser les montants déjà facturés en trop.

En ce qui concerne le second exemple (augmentation de tarif), il est préférable de préciser que la modification tarifaire doit en tout cas être portée à la connaissance de l'abonné pour le 6 juillet.

En ce qui concerne le renvoi à la définition d'"opérateur" et le fait que la notion de "numéro" ne soit pas définie en soi dans la loi, il est préférable de préciser quel type d'opérateur attribue des numéros et quel type ne le fait pas et ce, pour bien comprendre l'art. 116.

L'interprétation de l'IBPT selon laquelle un client Internet est également un abonné au sens de la loi est justifiée. Un client Internet est en effet titulaire d'un numéro et utilise un service de communications électroniques et répond donc à la définition d'abonné (art. 2, 15° de la loi).

En ce qui concerne le **délai de préavis**, l'IBPT stipule : "Pour des raisons opérationnelles, un préavis de maximum 14 jours est admis entre la notification par l'abonné de sa volonté de résilier le contrat et la résiliation effective.". La notion de "raisons opérationnelles" devrait être précisée. Cette interprétation signifie-t-elle que le contractant peut mettre fin à son contrat moyennant un préavis de 14 jours? Il est indiqué de prévoir clairement que le contractant possède ce droit mais qu'il doit également pouvoir décider de la date définitive de fin du contrat, pour pouvoir tenir compte de la date à partir de laquelle un nouvel opérateur peut lui fournir le service.

En ce qui concerne le **mode de résiliation** : l'envoi recommandé (éventuellement électronique) constitue pour l'abonné le seul moyen "sûr" de résilier son contrat. Les opérateurs peuvent néanmoins adopter une attitude plus souple par exemple en confirmant immédiatement la résiliation faite par e-mail ou délivrer un document de résiliation via les shops. Il est toutefois nécessaire que l'abonné sache clairement quelle est la bonne adresse, quels sont les "magasins" dans lesquels il peut procéder à la résiliation et à quelle adresse e-mail il doit envoyer son message. Le contrat ne peut en tout cas pas faire de l'envoi recommandé une condition de validité.

Art. 108, § 3

En ce qui concerne le dépôt des conditions générales par les opérateurs auprès du Service de médiation et du Comité, il est en effet essentiel qu'il ait lieu *avant leur entrée en vigueur*. Il se pose toutefois la question de savoir si le respect de cette obligation est contrôlé et quelle est la réaction en cas de non-respect par un opérateur déterminé.

En ce qui concerne l'alinéa 2 du commentaire qui s'y rapporte, l'on peut remarquer que dans la pratique, il existe clairement des conditions générales et des contrats (d'accession)-types. Il découle implicitement du paragraphe 3 que les opérateurs doivent avoir ces conditions générales et ces contrats-types. Le paragraphe 1^{er} stipule en outre que les conditions doivent être matériellement mises à disposition.

En ce qui concerne l'alinéa 3 du commentaire, il convient de noter qu'il découle implicitement du paragraphe 3 de la loi que l'opérateur doit disposer d'un site Internet. L'interprétation de l'IBPT selon laquelle l'obligation de publication s'applique uniquement à tous les opérateurs qui possèdent un site Internet et non vis-à-vis des opérateurs qui n'ont pas de site Internet ne peut dès lors être approuvée.

Il convient également de souligner que l'obligation de publication des conditions générales et des contrats-types (après les avis émis) n'affecte en rien les obligations déjà mentionnées ci-dessus en ce qui concerne l'opposabilité pour un nouveau contrat et les modifications des contrats existants.

Il convient de rattacher à cette disposition – afin de respecter les exigences en matière de transparence – que les conditions doivent pouvoir être trouvées facilement sur les sites Internet.

Art. 109

En ce qui concerne l'objectif de cette disposition, il peut être précisé que le consommateur doit conserver le choix vis-à-vis des services facultatifs et que rien ne doit lui être imposé qui ne soit nécessaire pour pouvoir utiliser le service téléphonique public.

Art. 110, § 1er

Il convient de rappeler ici la disposition de la L.P.C.C. qui prévoit que la facturation d'un coût supplémentaire au consommateur qui désire une facture sur papier est une clause abusive (voir art. 32, point 30, inséré par la loi du 3 décembre 2006).

Art. 110, § 2

A titre de précision, il peut être ajouté qu'il est dès lors indiqué que l'opérateur communique clairement avec l'abonné, par exemple sur chaque facture, de manière à ce que l'abonné sache ce qu'il doit faire s'il souhaite obtenir un détail de la facture ou contester celle-ci.

Art. 110, § 3

Il existe toujours des services d'urgence à numéro "02" qui ne peuvent pas non plus être repris sur la facture.

Art. 110, § 4

Il est recommandé d'ajouter que le moment où la communication doit avoir lieu peut également être considéré comme tenant compte de la date de début de chaque contrat séparément. Il devrait être précisé que le but est de fournir un instrument à l'abonné pour pouvoir comparer les offres des opérateurs et promouvoir ainsi la concurrence. L'abonné ne doit donc pas uniquement recevoir le résultat (le plan tarifaire) mais également l'analyse et le détail de son profil de consommation. Cela devrait se faire sur une base uniforme pour tous les opérateurs. Dans cette logique, le profil de consommation devrait être établi même s'il n'y a qu'un seul plan tarifaire. L'avis de l'IBPT de dispenser l'opérateur de l'obligation imposée à l'art. 110, § 4, lorsqu'il n'y a qu'un seul plan tarifaire, n'est donc pas justifié.

En ce qui concerne la dispense de l'obligation au cas où l'abonné souscrit à un plan tarifaire "*prepaid*" : cette dispense semble logique mais elle oublie l'esprit de l'obligation. Cette obligation a été imposée en raison de la complexité de la structure tarifaire d'un certain nombre d'opérateurs et du fait qu'il est quasi impossible pour le consommateur de déterminer s'il dispose de la formule tarifaire la plus avantageuse pour lui. Pour les clients *prepaid*, il conviendrait dès lors de prévoir qu'ils peuvent obtenir cette information gratuitement et sur simple demande auprès de leur opérateur. Dans le cas contraire, les clients *prepaid* seraient discriminés.

En ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux : l'interprétation donnée par l'IBPT est tout à fait pertinente. Le but est en effet que l'opérateur – justement en raison de la complexité des tarifs et des formules tarifaires – indique quel est le plan (quels sont les plans en combinaison) engendrant les coûts les moins élevés pour l'abonné. Il convient d'ajouter que si une combinaison de plans tarifaires individuels est plus avantageuse qu'un "bundle", l'abonné doit également en être informé étant donné qu'il s'agit-là d'une situation qui peut également se présenter.

L'IBPT stipule qu'en cas de profils de consommation identiques, la mention de l'opérateur devra correspondre, en application de l'article 110, § 4, au résultat calculé par le simulateur tarifaire qui sera mis en ligne à terme. La question qui se pose est : que se passe-t-il s'il apparaît que ce n'est pas le cas ?

Art. 111, § 2

Dans la reproduction néerlandaise du texte de loi, il manque la mention "§ 2" avant "Het Instituut bevordert ...".

Art. 112

Dans le texte néerlandais, il convient d'utiliser les termes "gezamenlijke aanbiedingen" au lieu de "gebundelde aanbiedingen", conformément à la terminologie utilisée à l'article 55 de la L.P.C.C.

En outre, l'exception n'est possible que si les conditions cumulatives sont remplies et doit être interprétée strictement en ce qui concerne les services et produits pouvant être offerts conjointement. Ainsi, l'offre conjointe d'un appareil GSM et d'un abonnement n'est pas autorisée.

Art. 113

Le commentaire n'est pas à jour en ce qui concerne la décision de l'IBPT concernant les indicateurs de qualité : celle-ci a été publiée le 14 mai 2008.

Art. 114, alinéa 4

La question qui se pose est de savoir si cela concerne un service antispam et pas nécessairement un service anti-virus et si l'obligation se limite à la boîte à messages. Ces points devraient être précisés pour une meilleure compréhension.

Art. 116

Voir remarque concernant l'art. 108, § 2. Y a-t-il des opérateurs qui échappent à cette obligation ?

Art. 122

En ce qui concerne cette disposition, il convient que l'IBPT fournisse davantage d'explications ou prévoie un aperçu concernant tout ce qu'il considère ou non comme étant des données de trafic et la manière dont les données de trafic se rapportent aux données à caractère personnel.

L'IBPT stipule que le consentement spécifique en vue du traitement des données de trafic à des fins de marketing, ou en vue de la fourniture de services à données de trafic ou de localisation, doit être donné par les abonnés ou les utilisateurs finals concernés, et que ceux-ci peuvent retirer ce consentement à tout moment, sans frais, et selon une procédure simple (avant-dernier alinéa du commentaire concernant le paragraphe 3). La question qui se pose est de savoir si l'IBPT considère donc cela comme un principe "de consentement préalable (opt-in)".

Art. 123

Il serait utile de consulter la Commission de la protection de la vie privée concernant cette explication relative aux dispositions se rapportant également à la vie privée.

Art. 133

En ce qui concerne le consentement de l'abonné concernant l'inscription de ses données à caractère personnel dans un annuaire ou un service de renseignements téléphoniques (point 2 du commentaire) : le consentement de l'abonné doit être explicite et délibéré. Par conséquent, des moyens de procéder (par exemple des options préalablement cochées à ce sujet) en vue d'obtenir implicitement le consentement sont inadmissibles.

En vertu de la L.P.C.C., le vendeur a d'ailleurs un devoir d'obligation "actif" vis-à-vis du consommateur.

Art. 135

Les obligations qui découlent de cet article pour l'opérateur sont strictes avec une sanction pénale (intervention forfaitaire de 750 euros à payer à l'entreprise qui de ce fait perd temporairement un utilisateur final (art. 135, alinéa 4, in fine)).

Il s'agit ici d'une disposition très poussée pour protéger l'abonné; il est étonnant donc qu'aucun commentaire ne soit fourni à ce sujet.

DISPOSITIF DE LA LOI DU 13 JUIN 2005

CHAPITRE III.- *Protection des utilisateurs finals*

Section I^{re}.- Généralités

Sous-Section I^{re}.- Information des utilisateurs finals

Art. 108. § 1^{er}. Tout contrat conclu entre un abonné et un opérateur, ayant pour objet la fourniture d'un raccordement et/ou l'accès à un réseau téléphonique public est matériellement mis à la disposition de l'abonné et contient au moins les informations suivantes :

a) l'identité et l'adresse de l'opérateur ;

b) les services fournis, les niveaux de qualité des services offerts, ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial,

COMMENTAIRE DE L'IBPT

Article 108

Chacun des trois paragraphes de l'article 108 doit être envisagé de manière indépendante, tant du point de vue des personnes concernées que du point de vue de son objet.

PREMIER PARAGRAPHE

Le premier paragraphe concerne les opérateurs fournissant un accès ou un raccordement à un réseau téléphonique public, que ce dernier soit fixe ou mobile.

Par « contrat », il est bien entendu fait référence ici à l'*instrumentum*, à savoir le document dans lequel figurent l'essentiel des dispositions contractuelles applicables à la relation entre l'opérateur et son client.

Ce contrat, s'il a pour objet l'accès ou le raccordement à un réseau téléphonique public, doit contenir un certain nombre de mentions minimales détaillées au paragraphe premier de l'article 108.

Attention, le contrat visé à l'article 108 doit également contenir les mesures pouvant être prises en cas de défaut de paiement, et ce en application de l'article 119 (cf. ci-dessous).

a) Il s'agit essentiellement de permettre au client de connaître la dénomination exacte (raison sociale) de l'opérateur avec lequel il contracte, et surtout de connaître l'adresse officielle qui servira pour leur correspondance. Cette adresse ne semble pas devoir être nécessairement le siège social de l'opérateur, mais elle ne peut consister en une simple boîte postale. Tout client doit être en mesure de pouvoir contacter son opérateur en se ménageant la preuve de ce contact, par exemple sous la forme d'un envoi recommandé.

b) Le client doit pouvoir retrouver sur le document contractuel la description détaillée des services compris dans le contrat de raccordement (par exemple, l'installation d'une ligne), ainsi que les niveaux de qualité des services offerts (on pense par exemple à la description des fonctionnalités disponibles sur le réseau auquel le raccordement est offert, ou encore aux modalités selon lesquelles le client peut obtenir des informations quant à l'intervention éventuelle d'un technicien pour procéder au raccordement effectif, voy. également ci-dessous le commentaire de l'Institut relatif à l'article 121 *in fine*) et le délai nécessaire au raccordement (à savoir le délai au terme duquel le raccordement au réseau sera effectivement réalisé).

c) les types de services de maintenance offerts ;

d) le détail des tarifs pratiqués et les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues ;

e) la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat ;

f) les conditions et modalités d'indemnisation et de remboursement éventuellement applicables dans les cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints ;

g) les modalités de règlement des litiges, en ce compris l'introduction éventuelle d'un recours ou d'une plainte auprès du service de médiation pour les télécommunications.

§ 2. Sans préjudice de l'application du chapitre V, Section 2, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, dès lors qu'ils sont avertis d'un projet de modification des conditions contractuelles, les abonnés ont le droit de résilier leur contrat, sans pénalité. Les abonnés doivent en être avertis individuellement et dûment, en temps utile, au plus tard un mois avant ces modifications, et sont informés, au même moment, de leur droit de résilier ce contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions.

En cas d'augmentation tarifaire, l'abonné a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications, sauf si les conditions générales prévoient une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation.

c) Le client doit recevoir une information détaillée concernant les services de maintenance offerts. Il y a lieu de préciser notamment la disponibilité du service, la nature exacte des services de maintenance offerts, et le type de problèmes pouvant être soumis au service de maintenance.

d) L'information dont les clients doivent bénéficier en matière tarifaire ne se limite pas au détail des tarifs pratiqués pour l'accès ou le raccordement au réseau. Les clients doivent également être informés des moyens par lesquels ils peuvent obtenir une information actualisée quant aux tarifs applicables. En outre, les frais de maintenance doivent également être spécifiés sur le contrat remis aux clients.

e) Le raccordement, en tant que tel, au réseau ne tombe pas dans le champ de ce point e), étant donné que le raccordement à un réseau constitue une prestation à caractère unique. Si le contrat d'accès au réseau est à durée déterminée, la durée sera précisée dans le document contractuel remis au client, ainsi que les conditions liées à son éventuelle reconduction. S'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée, il y a lieu également de le spécifier.

Les conditions d'interruption du service et de reprise de la fourniture du service doivent également apparaître clairement dans ce document. Il en va de même pour les conditions d'interruption et de renouvellement du contrat lui-même.

f) Cette mention doit figurer pour autant que pareilles conditions ont été conclues entre les parties. Si tel n'est pas le cas, le droit commun des contrats trouvera à s'appliquer et l'insertion de mentions relatives à cet objet dans le document contractuel n'est pas nécessaire.

g) Doivent ici apparaître la mention des cours et tribunaux compétents en cas de litige relatif à l'exécution du contrat, ainsi que les coordonnées du Service de médiation pour les télécommunications, créé par la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. La possibilité pour le client d'introduire une plainte auprès dudit service de médiation doit également figurer sur le document.

SECOND PARAGRAPHE

Le second paragraphe prévoit la possibilité pour les abonnés de résilier unilatéralement, et sans frais, leur contrat pour le cas où une modification des conditions contractuelles aurait été appliquée par l'opérateur concerné.

Contrairement au paragraphe premier, le paragraphe deux ne s'applique pas uniquement aux opérateurs fournissant un raccordement ou un accès à un réseau téléphonique, mais à tout opérateur au sens de la loi du 13 juin 2005, c'est-à-dire toute personne ayant effectué une notification auprès de l'I.B.P.T. en application de l'article 9 de ladite loi, qui a des « abonnés » parmi sa clientèle, c'est-à-dire, selon les termes de l'article 2, 15°, de la même loi, « toute personne physique ou morale titulaire d'un numéro attribué par un opérateur pour la fourniture de services de communications électroniques et qui utilise un service de communications électroniques en exécution d'un contrat passé avec un opérateur ».

A noter que la notion de « numéro » n'est pas définie en tant que telle dans la loi du 13 juin 2005, et qu'il ne s'agit donc pas nécessairement d'un numéro du plan national de

numérotation (il peut s'agir, par exemple, d'une adresse IP ou autre).

Quant au contenu même des obligations imposées par l'article 108, § 2, on peut le décomposer en deux parties.

Une première partie vise l'hypothèse d'une modification quelconque des conditions contractuelles par l'opérateur. Dans ce cas de figure, l'opérateur doit informer ses abonnés, au plus tard un mois avant leur entrée en vigueur prévue, des modifications des conditions contractuelles envisagées, ainsi que de la possibilité pour les abonnés qui le souhaitent de résilier sans pénalité leur contrat au plus tard le dernier jour du mois suivant celui au cours duquel les modifications sont entrées en vigueur.

Exemple :

Un opérateur X envisage une modification des conditions contractuelles applicables à la fourniture de son service de téléphonie. Cette modification entrerait en vigueur le 6 août. Les informations décrites ci-dessus sont à fournir aux abonnés au plus tard le 6 juillet, et ces derniers ont jusqu'au 30 septembre pour résilier leur contrat, s'ils le souhaitent.

Une seconde partie s'applique spécifiquement à une modification des conditions tarifaires applicables, et plus précisément à une augmentation de celles-ci.

Dans ce cas particulier, c'est un autre régime qui s'applique, à savoir que l'abonné a le droit de résilier le contrat, sans frais, jusqu'au dernier jour du mois suivant la réception de la première facture qui suit l'entrée en vigueur de l'augmentation tarifaire.

Exemple :

Si l'on reprend le même opérateur X envisageant une augmentation de ses conditions tarifaires devant entrer en vigueur le 6 août, un abonné Y aurait le droit de résilier son contrat jusqu'au dernier jour du mois suivant la réception de la première facture suivant l'entrée en vigueur de l'augmentation tarifaire en question. S'il reçoit donc, par exemple, le 4 septembre sa première facture postérieure au 6 août, il aura jusqu'au 31 octobre pour résilier son contrat.

Il est important de noter que l'alinéa 2 du § 2 ne déroge à la règle générale de l'alinéa 1^{er} que pour ce qui concerne le délai laissé à l'abonné pour résilier son contrat, de sorte que pour tous les autres aspects, et en particulier les obligations d'information à l'égard des abonnés, l'alinéa 1^{er} s'applique.

Pour des raisons opérationnelles, un préavis de maximum 14 jours est admis entre la notification par l'abonné de sa volonté de résilier le contrat et la résiliation effective.

L'Institut estime cependant que l'exigence, imposée par certains opérateurs notamment dans leurs conditions générales, de l'envoi d'une lettre recommandée pour l'exercice du droit de résiliation octroyé aux abonnés en application du § 2 constitue une mesure susceptible de poser un obstacle à l'exercice de ce droit par l'ajout d'une formalité supplémentaire contraignante. Les abonnés devraient pouvoir notifier leur volonté d'exercer leur droit de résiliation par des moyens moins contraignants (lettre simple, fax, courriel, etc.).

TROISIEME PARAGRAPHE

Tout d'abord, il convient de noter que les contrats-types

§ 3. 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.

Art. 109. Les composantes des tarifs du service téléphonique accessible au public doivent être décrites en détail à l'attention du consommateur.

Les tarifs des compléments à la fourniture de réseaux ou de services de communications électroniques sont suffisamment non amalgamés, de sorte que le consommateur n'est pas tenu de payer pour des compléments qui ne sont pas nécessaires à la fourniture de réseaux ou de services demandée.

Art. 110. § 1^{er}. Les opérateurs adressent gratuitement aux abonnés une facture détaillée de base dont le niveau de détail est fixé par le ministre après avis de l'Institut.

§ 2. En cas de contestation de la facture de base, les abonnés peuvent obtenir gratuitement, sur demande, une facture détaillée.

§ 3. Les appels gratuits, les appels vers les numéros d'urgence ainsi que les appels vers certains numéros fixés par le Roi après avis de l'Institut ne sont pas indiqués lors de la facturation.

et les conditions générales, doivent être déposés *avant leur entrée en vigueur* auprès du Service de médiation pour les télécommunications, ainsi qu'auprès du Comité consultatif pour les télécommunications, ces deux instances ayant une compétence d'avis en la matière.

Cependant, on relèvera que rien dans la loi du 13 juin 2005 n'impose à un opérateur d'utiliser des conditions générales ou des contrats-types pour formaliser ses relations contractuelles avec ses clients. Ce n'est que dans le cas où l'opérateur travaille avec ce type de document que la procédure d'avis doit être suivie.

Une fois les avis recueillis, l'opérateur qui dispose d'un site Internet doit alors publier ces documents sur son site. A nouveau, il faut noter que rien n'oblige un opérateur à avoir un site web. Mais s'il dispose d'un tel site, ses conditions générales et/ou contrats-types devront y apparaître.

Enfin, on attirera l'attention sur le fait que l'article 108, § 3, s'applique à tous les opérateurs qui fournissent un service de communications électroniques. Le champ des opérateurs concernés par cette disposition est donc beaucoup plus large que celui des deux premiers paragraphes de l'article 108.

Article 109

L'exposé des motifs du projet de loi relative aux communications électroniques stipule que : « Cet article vise à garantir aux abonnés d'opérateurs du service public téléphonique en position déterminée, de disposer d'éléments suffisants d'appréciation sur les tarifs qui leur sont appliqués. »

En d'autres termes, il s'agit pour les clients potentiels des opérateurs de :

1. pouvoir être informés de manière détaillée sur les différentes composantes des tarifs pratiqués pour la fourniture d'un service téléphonique accessible au public ;
2. ne pas être tenus de payer pour des compléments de services qui ne sont pas nécessaires à la fourniture des réseaux ou des services de communications électroniques demandés.

Article 110

L'article 110, § 1^{er}, a fait l'objet d'un arrêté ministériel du 27 avril 2007 fixant le niveau de détail de la facture de base détaillée (*M.B.* 10 mai 2007, pp. 25516 et s.).

On se référera à cet arrêté pour des précisions quant au contenu de la facture détaillée de base.

Le § 2 prévoit la possibilité pour tout client contestant une facture d'obtenir gratuitement le détail complet des communications faisant l'objet de la facture contestée.

Afin de garantir le respect de la vie privée des clients concernés, le § 3 exclut la mention des appels effectués vers un certain nombre de numéros. Il s'agit des numéros d'appel vers les services d'urgence (sous la forme 1XY) et des numéros gratuits (0800). Le Roi peut en outre étendre cette liste de numéros, mais à l'heure actuelle aucun arrêté royal n'a été adopté en application de la présente disposition.

§ 4. Au moins une fois par an, l'opérateur indique, sur la facture de son abonné, *[avec un maximum de 5 numéros]* le plan tarifaire le plus avantageux pour lui en fonction de son profil de consommation.

[ainsi modifié par article 25 de la loi du 27 décembre 2005 portant des dispositions diverses (M.B. 30/12/05)] – [plus d'informations](#)

Enfin, le § 4 oblige les opérateurs ayant des abonnés (cf. définition à l'article 2, 15°, à indiquer sur la facture, au moins une fois par an, le plan tarifaire le plus avantageux pour ces abonnés, en fonction de leur profil de consommation.

La disposition prescrit « au moins une fois par an ». Le moment exact est donc libre de choix par l'opérateur. Il faut toutefois remarquer que la disposition est entrée en vigueur le 30 juin 2005, et que l'Institut considère par conséquent les années à prendre en considération comme débutant un 30 juin. Il faut donc une mention entre le 30 juin 2005 et le 29 juin 2006, entre le 30 juin 2006 et le 29 juin 2007, et ainsi de suite.

En vue d'assurer une mesure fiable, une période de temps minimale de six mois est préconisée par l'Institut pour la détermination du profil de consommation de l'abonné. Pour éviter tout malentendu, le profil de consommation est mesuré sur base du trafic historique effectif, et non du trafic projeté. Dans un souci de clarté et d'uniformisation, l'Institut précise qu'un abonné doit être client depuis au moins six mois auprès de l'opérateur avant que cet opérateur ne s'acquitte de son obligation annuelle.

La notion de « profil de consommation » couvre l'ensemble des différents types d'appels (au sens large) établis par l'abonné chez l'opérateur pour la période considérée. Il s'agit donc, entre autres, des appels nationaux vers des numéros d'appel fixes ou mobiles, des appels internationaux vers des numéros d'appel fixes ou mobiles, de roaming, de messagerie vocale, de messagerie SMS, etc.

On ajoutera que la notion de « profil de consommation » est indépendante du plan tarifaire auquel l'abonné a souscrit. L'article 110, § 4, implique donc une obligation dans le chef de l'opérateur de mesurer le profil de consommation de l'abonné indépendamment du plan tarifaire sous lequel l'abonné se trouve inscrit.

Quant à la forme sous laquelle doit être effectuée la mention du plan tarifaire le plus avantageux, l'article 110, § 4, indique « sur la facture ». Dans un souci d'uniformité, l'Institut préconise que cette mention se fasse sur la première page de la facture, en caractères de grandeur au moins égale au montant de la facture. Il faut aussi remarquer que cette obligation est valable tant pour les factures physiques (papier) que pour les factures électroniques.

Les termes « avec un maximum de cinq numéros » signifient que l'obligation de l'opérateur se limite à une notion de clientèle résidentielle. Cette notion de clientèle résidentielle est donc définie et mesurée par le nombre de numéros (au sens large : des adresses IP sont donc aussi concernées) auxquels un abonné a souscrit auprès d'un opérateur. Dans un souci d'uniformité, l'Institut considère que le comptage des numéros s'opère par catégorie de numéros.

Pour des raisons évidentes d'efficacité, l'Institut estime que l'opérateur est dispensé de cette obligation dans les cas suivants :

- l'opérateur, dans le cadre du « profil de consommation » de son abonné, n'a qu'un seul plan tarifaire applicable ;

Art. 111. § 1^{er}. Les opérateurs publient pour les consommateurs des informations comparables, adéquates et à jour concernant l'accès à leurs réseaux et à leurs services ainsi que l'utilisation de ces réseaux et de ces services. L'Institut fixe le contenu précis des informations à publier ainsi que les modalités de leur publication.

Les opérateurs communiquent à l'Institut les informations ainsi que les modifications éventuelles à ces informations au plus tard un mois avant leur publication.

§ 2. L'Institut facilite la mise à disposition d'informations pour permettre aux consommateurs d'effectuer une évaluation indépendante du coût de plans d'utilisation alternatifs.

En outre, conformément aux modalités fixées par arrêté ministériel après l'avis de l'Institut, celui-ci met à disposition sur son site Internet des informations actuelles permettant au consommateur d'évaluer l'offre la plus avantageuse pour lui à la lumière de son plan d'utilisation.

[Plus d'informations](#)

Art. 112. Les produits et les services suivants constituent un ensemble au sens de l'article 55, 1^o, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, de sorte qu'il est permis de les offrir conjointement à un prix total avantageux : les services téléphoniques, internet, télévisuels et/ou les produits

- l'abonné a souscrit à un plan tarifaire « *pre-paid* », et donc l'opérateur n'envoie aucune facture à cet abonné.

La notion de « plan tarifaire le plus avantageux » doit être lue au sens large. Ceci implique que si le plan tarifaire le plus avantageux implique pour l'abonné de souscrire à une combinaison de plans tarifaires de l'opérateur (par exemple, un plan tarifaire pour les appels fixes et un plan tarifaire pour les appels mobiles, ou autre exemple, un plan tarifaire pour les appels nationaux et un plan tarifaire sur mesure pour les appels internationaux ; ces exemples n'étant en aucun cas exhaustifs ni limitatifs), c'est cette combinaison de plans tarifaires qui doit être mentionnée par l'opérateur en application de l'article 110 § 4. En cas de « *bundles* » (lignes fixes, lignes mobiles, lignes haut débit) ayant un plan tarifaire plus avantageux que les plans tarifaires individuels, selon le profil de consommation de l'abonné, c'est évidemment ce « bundle » qui doit être mentionné par l'opérateur en application de l'article 110 § 4.

L'Institut rappelle qu'à terme, un simulateur tarifaire sera mis en ligne à l'intention des abonnés consommateurs (cf. art. 111, § 2). Pour des profils de consommation identiques, la mention de l'opérateur en application de l'article 110, § 4, devra correspondre au résultat donné par ce simulateur tarifaire. Lorsque ce simulateur sera mis en ligne, les opérateurs auront donc tout intérêt à vérifier leurs procédures et calculs en utilisant ce simulateur.

Article 111

En ce qui concerne le §1^{er}, l'Institut a précisé les obligations et le contexte de ces obligations dans une décision du 13 novembre 2007, publiée sur le site de l'Institut le 14 décembre 2007.

En ce qui concerne le §2, l'Institut travaille actuellement à la mise en place, sur son site Internet, d'un simulateur tarifaire en application de l'alinéa 2, et conformément aux dispositions de l'arrêté ministériel du 30 août 2006 fixant le cadre pour la mise en place d'un outil informatique permettant l'évaluation de l'offre de services de communications électroniques la plus avantageuse (*M.B.* 26 octobre 2006).

Article 112

L'article 112 introduit un régime spécifique pour certaines catégories de produits et services permettant à un fournisseur de les offrir conjointement, moyennant le respect d'un certain nombre de conditions. Il s'agit d'une exception au principe d'interdiction des offres conjointes formulé à

intermédiaires interactifs, offerts au moyen d'une technologie intégrée par des vendeurs actifs dans le domaine des technologies des télécommunications, de l'information et des médias. Ces services et/ou produits intermédiaires interactifs peuvent être offerts conjointement moyennant le respect cumulé des conditions suivantes :

1° tant que l'offre est valable, chaque produit et chaque service doit pouvoir être acquis séparément et à son prix habituel dans le même établissement ;

2° le consommateur doit être clairement informé du prix de vente de chaque produit ou de chaque service ainsi que de l'avantage relatif au prix ;

3° l'offre conjointe doit permettre au consommateur de bénéficier d'un avantage par rapport aux produits ou services proposés séparément. Il doit s'agir d'un avantage déterminé ou déterminable au moment de l'achat ;

4° toute indication relative à l'offre conjointe et tout titre permettant d'acquérir l'avantage qui en découle doivent mentionner la limite éventuelle de leur durée de validité, les conditions ainsi que toutes autres modalités de l'offre ;

5° en cas d'offre conjointe de produits et/ou services, le consommateur ne peut être lié par un contrat que pendant une période d'un an au maximum, dans le respect des éventuelles dispositions légales spécifiques et pour autant que la résiliation ait lieu en temps voulu. L'application d'une sanction rétroactive en cas de résiliation par le consommateur est exclue. L'avantage est acquis au consommateur jusqu'au moment de la résiliation.

Sous-Section 2.- Qualité et sécurité des réseaux et services

Art. 113. En exécution de l'article 8, 6°, l'Institut coordonne les initiatives relatives à la qualité et à la sécurité des [réseaux publics de communication électronique et] services de communication électronique. Il est chargé de détecter, d'observer et d'analyser les problèmes de sécurité, et de fournir aux utilisateurs des informations continues en la matière.

*[Ainsi inséré par article 181 de la loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses (M.B. 08 mai 2007)]
– [Plus d'informations](#)*

Les entreprises fournissant des services de communication électronique [accessibles au public] doivent publier sur leur site Internet, à l'intention des utilisateurs finals, des informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité et l'accès sécurisé à leurs services. Les informations sont également communiquées à l'Institut avant leur

l'article 55 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

Les produits et services concernés par cette disposition sont :

- les services téléphoniques ;
- les services Internet ;
- les services télévisuels ;
- les produits intermédiaires interactifs.

Les travaux préparatoires à la loi précisent ce qu'il y a lieu d'entendre par « produits intermédiaires interactifs », en excluant très clairement les équipement terminaux de cette catégorie de produits (Voy. Chambre doc 51-1425/009, Amendement 147, p.4) :

« Les « produits intermédiaires interactifs » sont des produits, tels que des décodeurs, des modems internet ou de téléphonie, qui doivent être connectés, d'une part, à un réseau de communications électroniques – tel qu'un réseau câblé ou un réseau PSTN – et, d'autre part, à un équipement terminal de consommation, tel qu'un poste de télévision, un PC ou un poste téléphonique. Ces « produits intermédiaires interactif » se caractérisent par le fait qu'ils ne contiennent pas d'interface utilisateurs, les consommateurs ne pouvant dès lors utiliser de tels produits de façon autonome pour capter les services fournis par les réseaux de communications électroniques. »

Quant à la notion de « prix habituel », visée au point 1° des conditions, elle est également précisée dans les mêmes travaux préparatoires, de la manière suivante :

« Le prix habituel au sens de l'article 43 est le prix pratiqué pendant une période continue d'un mois précédant immédiatement la date du début de l'offre conjointe pour des produits ou services identiques dans le même établissement. »

Article 113

Cette disposition confie un certain nombre de missions à l'Institut et aux opérateurs en matière de qualité et de sécurité des réseaux et services.

Dans le cadre des missions qui lui sont confiées en vertu de la présente disposition, l'Institut a notamment adopté une décision du 13 novembre 2007 concernant la publication des informations concernant l'accès aux réseaux et aux services de communications électroniques, ainsi que l'utilisation de ces réseaux et de ces services ; et concernant le contenu et les modalités de publication des informations.

L'Institut publiera tout prochainement une décision relative aux indicateurs de qualité tels que visés à l'alinéa 3 de l'article 113.

publication s'il en fait la demande.

*[Ainsi inséré par article 181 de la loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses (M.B. 08 mai 2007)]
– [Plus d'informations](#)*

[Les entreprises fournissant des réseaux publics de communication électronique ainsi que les entreprises fournissant des services de communication électronique accessibles au public doivent publier sur leur site Internet, à l'intention des utilisateurs finals, des informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité du réseau et du service. Les informations sont également communiquées à l'Institut avant leur publication s'il en fait la demande. L'Institut peut préciser entre autres, les indicateurs relatifs à la qualité du réseau et du service, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations afin de garantir que les utilisateurs finals auront accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter.]

*[Ainsi modifié par article 181 de la loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses (M.B. 08 mai 2007)]
– [Plus d'informations](#)*

L'Institut met à disposition, sur son site internet, des informations actualisées et comparables concernant l'accès sécurisé aux services des différents fournisseurs de services internet, *[la sécurité des réseaux et des services ainsi que]* les services et logiciels permettant aux utilisateurs finals d'empêcher la communication électronique non désirée sous toutes ses formes.

*[Ainsi modifié par article 181 de la loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses (M.B. 08 mai 2007)]
– [Plus d'informations](#)*

Art. 114. Le fournisseur d'un service de communications électroniques accessible au public prend les mesures d'ordre technique et organisationnel appropriées afin de garantir la sécurité de ses services, le cas échéant conjointement avec le fournisseur du réseau public de communications *[électroniques]* en ce qui concerne la sécurité du réseau. Compte tenu de l'état de la technique et du coût de leur mise en oeuvre, ces mesures garantissent un degré de sécurité adapté au risque existant.

*[Ainsi inséré par article 182 de la loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses (M.B. 08 mai 2007)]
– [Plus d'informations](#)*

Le fournisseur de logiciels pour la communication électronique prend également ces mesures.

Lorsqu'il existe un risque particulier d'atteinte à la sécurité de son réseau, l'opérateur concerné

Article 114

Les destinataires des obligations reprises dans la présente disposition sont les fournisseurs de services de communications électroniques qui ont la responsabilité de la sécurité des services qu'ils fournissent, ainsi que des réseaux qu'ils utilisent à cet effet. Dans le cas où les fournisseurs de services ne sont pas eux-mêmes titulaires des réseaux qu'ils utilisent, les mesures techniques et organisationnelles doivent être prises conjointement avec le titulaire du réseau.

Par « logiciel pour la communication électronique », on entend toute application informatique ou technique créée et utilisée spécifiquement pour permettre la réalisation de communications électroniques.

Concernant l'alinéa 3, l'exposé des motifs du projet de loi relative aux communications électroniques (DOC 51

informe les abonnés et l'Institut de ce risque.

Les opérateurs offrent gratuitement à leurs abonnés, compte tenu de l'état de la technique, les services de sécurité adéquats, afin de permettre aux utilisateurs finals d'éviter toute forme de communication électronique non souhaitée. Les fournisseurs de logiciels pour la communication électronique y sont également obligés vis-à-vis de leurs clients.

Lorsqu'il constate une atteinte à l'intégrité de son réseau, l'opérateur concerné prend toutes les mesures nécessaires afin d'informer dans les plus brefs délais les autorités, les opérateurs et les abonnés concernés.

Art. 115. Les opérateurs accordent, en matière de levées de dérangements, la priorité aux personnes suivantes :

1° services d'urgence et services prioritaires définis par le Roi après avis de l'Institut ;

2° hôpitaux, médecins, pharmaciens et vétérinaires assurant un service de garde ;

3° invalides, malades qui nécessitent des soins spéciaux ainsi que handicapés, selon les modalités fixées par le Roi après avis de l'Institut ;

[4° ASTRID, la société créée par la loi du 8 juin 1998 sur les radiocommunications des services de secours et de sécurité.]

[ainsi inséré par article 79 de la loi du 20 juillet 2005 portant des dispositions diverses (M.B. 29/07/05)] – [plus d'informations](#)

Par réparation, on entend la réparation de la ligne ou la fourniture d'un service de remplacement.

Art. 116. Les opérateurs mettent à la disposition des utilisateurs finals un service d'assistance par téléphone. Le service d'assistance est accessible par un numéro géographique ou par un numéro non géographique, pour autant que le coût de communication par minute ne soit pas supérieur à

1425/001, pp. 70-71, sur l'article 123) stipule que :

« La prescription selon laquelle les abonnés doivent être informés de certains risques en matière de sécurité ne dispense pas un opérateur de l'obligation de prendre immédiatement les mesures appropriées pour remédier à tout nouveau risque imprévisible en matière de sécurité et rétablir le niveau normal de sécurité du service, les frais en étant à sa seule charge. La communication d'informations concernant les risques en matière de sécurité à l'abonné doit être gratuite, excepté les frais nominaux qu'un abonné peut être amené à supporter lorsqu'il reçoit ou collecte des informations, par exemple en téléchargeant un message reçu par courrier électronique. »

Les alinéas 4 et 5 ne nécessitent pas de commentaires.

Article 115

Cette disposition est formulée de manière claire et n'appelle pas d'observation particulière.

On signalera seulement que l'alinéa 2 évoque curieusement la notion de « réparation », qui n'est utilisée nulle part ailleurs dans le texte. Il s'agit plus que probablement d'une erreur matérielle, et il y a lieu de considérer que le terme « réparation », tel que visé à l'alinéa 2, renvoie en réalité à la notion de « levée de dérangement », telle que visée à l'alinéa 1.

Certaines dispositions de cet article nécessitent l'adoption d'un arrêté royal pour être applicables.

On notera que les points 2° et 4° de l'alinéa 1^{er} sont d'application immédiate.

Pour ce qui concerne le point 1°, il faut se référer à l'arrêté royal du 2 février 2007 relatif aux services d'urgence en exécution de l'article 107, § 1^{er} et § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, et portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques pour les services d'urgence.

Pour ce qui concerne le point 3°, aucun arrêté n'a encore été adopté.

Article 116

Bien que l'alinéa 1^{er} semble indiquer que cette disposition s'applique à tout opérateur, l'alinéa 2 de l'article 116 donne plutôt à penser que le législateur vise ici les opérateurs fournissant un service téléphonique accessible au public. Il convient toutefois de souligner la formulation large

celui d'un numéro géographique.

Le service d'assistance par téléphone visé à l'alinéa 1^{er} enregistre les demandes des utilisateurs finals relatives à la levée des dérangements et aux difficultés d'obtenir une communication. Il transmet ces demandes aux services compétents dans les délais les plus brefs.

Sous-Section 3.- Facilités de paiement

Art. 117. Le ministre peut désigner, après avis de l'Institut, les prestataires de services prestés au titre de service universel qui doivent permettre aux utilisateurs finals d'accéder aux réseaux téléphoniques publics et d'utiliser les services téléphoniques accessibles au public en recourant à un système de prépaiement.

Le ministre fixe, après avis de l'Institut, les modalités de fonctionnement du système de prépaiement.

Art. 118. Le ministre peut désigner, après avis de l'Institut, les prestataires de services prestés au titre de service universel qui doivent permettre aux abonnés d'accéder à un réseau téléphonique public moyennant des paiements échelonnés.

Art. 119. § 1^{er}. Sans préjudice de l'application de l'article 70, § 1^{er}, 2^o, d), le ministre fixe, après avis

des termes « levée de dérangements », qui ne se limitent pas aux dérangements du service téléphonique, mais s'étendent aux dérangements constatés dans la fourniture d'un réseau ou d'un service de communications électroniques.

Toutefois, l'exposé des motifs de la loi du 13 juin 2005 stipule, pour l'article 116, que :

« Cet article impose la mise à disposition par les opérateurs d'un service de dérangement pour leurs abonnés. Vu que ce service doit être accessible en permanence, la prise en considération des plaintes relatives aux dérangements n'est pas limitée aux jours ouvrables. Il incombe aux opérateurs d'en tenir compte lors de l'élaboration de leurs statistiques relatives à la qualité de service. »

La référence aux « abonnés » dans l'exposé des motifs, renvoie à la définition contenue à l'article 2, 15^o, de la loi et limite le champ d'application de l'article 116 aux opérateurs attribuant un numéro à leur client. Ainsi qu'il a été évoqué *supra*, ce numéro n'est pas nécessairement un numéro du plan national de numérotation.

La précision donnée à l'alinéa 1^{er}, concernant l'accessibilité du service d'assistance vise à garantir au client ayant recours au service d'assistance que le coût de sa communication ne dépasse pas le coût, par minute, d'une communication passée via un numéro géographique auprès de son opérateur de service téléphonique.

Article 117

Cette disposition doit encore faire l'objet d'un arrêté ministériel d'exécution.

Il est à noter que sont visés par cet article « *les prestataires de services prestés au titre de service universel* » ; c'est-à-dire les prestataires des composantes du service universel tel qu'énumérées à l'article 68 de la loi, en ce compris les prestataires de la composante sociale visée à l'article 74 de la loi. Toutefois, étant donné l'objectif visé par la disposition, sont seuls concernés par l'article 117 les prestataires de services prestés au titre du service universel qui fournissent un accès à un réseau téléphonique public ou un service téléphonique accessible au public.

Article 118

Cette disposition doit encore faire l'objet d'un arrêté ministériel d'exécution.

Il est à noter que sont visés par cet article « *les prestataires de services prestés au titre de service universel* » ; c'est-à-dire les prestataires des composantes du service universel tel qu'énumérées à l'article 68 de la loi, en ce compris les prestataires de la composante sociale visée à l'article 74 de la loi. Toutefois, étant donné l'objectif visé par la disposition, sont seuls concernés par l'article 118 les prestataires de services prestés au titre du service universel qui fournissent un accès à un réseau téléphonique public.

Article 119

Cette disposition doit encore faire l'objet d'un arrêté

de l'Institut, la liste des mesures que peuvent prendre les opérateurs en cas de facture impayée. La liste des mesures figure dans le contrat visé à [l'article 108].

[Ainsi modifié par article 183 de la loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses (M.B. 08 mai 2007)]
– [Plus d'informations](#)

§ 2. Ces mesures garantissent que l'abonné reçoit un avertissement préalable d'une interruption de service ou d'une déconnexion résultant de ce défaut de paiement.

Sauf en cas de fraude ou de défaut de paiement persistant concernant lesquels il n'y a pas de contestation et pour autant que cela soit techniquement possible, ces mesures veillent à limiter l'interruption au service concerné.

Ces mesures prévoient qu'avant l'interruption complète du service, l'opérateur fournit gratuitement un service réduit dans le cadre duquel l'utilisateur final a la possibilité d'être appelé, à l'exclusion des appels payables à l'arrivée, et d'appeler lui-même les services d'urgence.

Art. 120. [A la demande de l'utilisateur final, les opérateurs qui fournissent un service de communications électroniques bloquent gratuitement des messages entrants ou sortants ainsi que des appels sortants et cela à certaines catégories de numéros, définis par le ministre, après avis de l'Institut.]

[Ainsi modifié par article 184 de la loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses (M.B. 08 mai 2007)]

– [Plus d'informations](#)

[Plus d'informations](#)

[Plus d'informations](#)

Sous-Section 4.- Fourniture de services complémentaires

Art. 121. § 1^{er}. Le Roi fixe les conditions selon lesquelles l'Institut peut exiger, en utilisant les normes internationales et nationales ou les bonnes pratiques acceptées et utilisées au niveau international par des organisations internationales ou

ministériel d'exécution.

La référence aux « abonnés », effectuée au § 2, limite le champ d'application *intuitu personae* de la disposition aux opérateurs attribuant un numéro à leur client. Ainsi qu'il a été évoqué *supra*, ce numéro n'est pas nécessairement un numéro du plan national de numérotation.

La notion de fraude renvoie à tout comportement visant à porter atteinte aux droits d'un tiers ou à retirer un avantage illicite.

Article 120

La présente disposition a été exécutée par l'arrêté ministériel du 12 décembre 2005 déterminant les catégories des messages sortants et les catégories des numéros appelés dont le blocage doit être offert gratuitement aux utilisateurs finals (M.B. 16 déc. 2005, pp. 54.024 et s.).

Cet arrêté ministériel a lui-même été modifié par l'arrêté ministériel du 25 mai 2007 modifiant l'arrêté ministériel du 12 décembre 2005 déterminant les catégories des messages sortants et les catégories des numéros appelés dont le blocage doit être offert gratuitement aux utilisateurs finals (M.B. 27 juil. 2007, p. 40.195).

Il faut donc se référer à ces deux arrêtés pour connaître les catégories de numéros concernés par l'obligation de blocage gratuit des appels et messages sortants.

Bien que la disposition se réfère de manière large aux « opérateurs fournissant un service de communications électroniques », la *ratio legis* de l'article 120 et en particulier l'objectif principal de cette disposition qui consiste à bloquer certaines catégories de messages sortants particuliers, ou à destination de certaines catégories de numéros, invite à limiter le champ d'application *intuitu personae* de l'article 120 aux fournisseurs d'un service téléphonique accessible au public, aux fournisseurs d'un service vocal utilisant des numéros du plan national de numérotation et aux fournisseurs de services de transmission de données utilisant des numéros du plan national de numérotation.

Article 121

Pour être appliquée, la disposition de l'article 121 doit encore faire l'objet d'un arrêté royal.

nationales au niveau de la standardisation ou de l'harmonisation dans le secteur des communications électroniques, des opérateurs qui exploitent des réseaux téléphoniques publics qu'ils mettent à la disposition des utilisateurs finals les compléments de service suivants :

- 1° l'identification de la ligne appelante ;
- 2° la numérotation au clavier.

§ 2. Le Roi peut ne pas exiger la mise à disposition des compléments de service visés au § 1er sur tout ou partie du territoire s'il estime après avis du Comité consultatif pour les télécommunications et de l'Institut que l'accès à ces compléments de service est suffisant.

Section 2.- Secret des communications, traitement des données et protection de la vie privée

Art. 122. § 1^{er}. Les opérateurs suppriment les données de trafic concernant les abonnés ou les utilisateurs finals de leurs données de trafic ou rendent ces données anonymes, dès qu'elles ne sont plus nécessaires pour la transmission de la communication.

L'alinéa 1^{er} s'applique sans préjudice du respect des obligations de coopération, prévues par ou en vertu de la loi, avec :

- 1° les autorités compétentes pour la recherche ou la poursuite d'infractions pénales ;
- 2° le service de médiation pour les télécommunications pour la recherche de l'identité de toute personne ayant effectué une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques.

§ 2. Par dérogation au § 1^{er}, et dans le seul but d'établir les factures des abonnés ou d'effectuer les paiements d'interconnexion, les opérateurs stockent et traitent les données suivantes :

- 1° l'identification de la ligne appelante ;
- 2° les adresses relatives à l'abonné et au lieu de raccordement, ainsi que le type d'équipement terminal ;
- 3° le nombre total d'unités à facturer pour la période de facturation ;
- 4° l'identification de la ligne appelée ;

Le fait de considérer la numérotation au clavier comme un complément de service peut implicitement laisser supposer que la signalisation à impulsion doit continuer à être acceptée par défaut sur le réseau téléphonique public au titre de standard de base.

Cette disposition résulte de la transposition de l'article 29 de la directive 2002/22/CE pour laquelle la numérotation au clavier (ou DTMF) définie dans la recommandation ETSI ETR 207 doit pouvoir être exigée par les Etats membres au titre de complément de service pour la signalisation de bout en bout par le réseau, tant à l'intérieur des Etats membres qu'entre ceux-ci.

Cet article a probablement été rédigé pour tenir compte de l'existence de centraux électromécaniques n'acceptant pas la signalisation DTMF dans certains pays de l'Union. En Belgique, ce type de central a disparu depuis plus d'une décennie, et la signalisation DTMF est acceptée sur l'ensemble du territoire, rendant superflue l'imposition royale.

Néanmoins, lorsque l'offre d'un opérateur ne permet pas l'utilisation par l'abonné d'un poste à signalisation par impulsion (c'est le cas des postes à disque) l'information doit au moins figurer parmi les informations concernant les services fournis et leur niveau de qualité reprises sur le contrat en application de l'article 108 § 1^{er}.

Article 122

Cette disposition concerne le traitement par les opérateurs des données de trafic. Ces données sont définies à l'article 2, 6^o, de la loi du 13 juin 2005 comme suit : « toute donnée traitée en vue de l'acheminement d'une communication par un réseau de communications électroniques ou de la facturation de ce type de communication ».

Le principe général d'application au traitement de ces données est formulé au § 1^{er}, al. 1, de l'article 122 : il s'agit pour les opérateurs de supprimer ou de rendre anonymes les données de trafic dès qu'elles ne sont plus nécessaires pour la transmission de la communication.

Le paragraphe 5 de l'article 122 établit un second principe, à savoir que les données de trafic ne peuvent être traitées que par certaines personnes désignées par l'opérateur à cet effet, et que le traitement doit se limiter à ce qui est strictement nécessaire à l'exercice des activités énumérées au même paragraphe 5.

Un certain nombre d'exceptions au principe de suppression ou d'anonymisation sont prévues à l'article 122. Ces exceptions sont détaillées ci-dessous :

- Le § 1^{er}, en son alinéa 2, formule tout d'abord l'exception liée aux obligations légales ou réglementaires de coopération avec les autorités judiciaires et le service de médiation dans le cadre de la recherche et de la poursuite des infractions pénales et dans le cadre de l'identification des personnes effectuant une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques.

5° le type d'appel, l'heure à laquelle l'appel a commencé, la durée de l'appel ou la quantité de données transmises ;

6° la date de la communication ou du service ;

7° d'autres informations relatives aux paiements, telles que celles qui concernent le paiement anticipé, le paiement échelonné, la déconnexion et les rappels.

Sans préjudice de l'application de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, l'opérateur informe, avant le traitement, l'abonné ou, le cas échéant, l'utilisateur final auquel les données se rapportent :

1° des types de données de trafic traitées ;

2° des objectifs précis du traitement ;

3° de la durée du traitement.

Le traitement des données énumérées à l'alinéa 1er, est seulement autorisé jusqu'à la fin de la période de contestation de la facture ou jusqu'à la fin de la période au cours de laquelle une action peut être menée pour en obtenir le paiement.

§ 3. Par dérogation au § 1er et dans le seul but d'assurer le marketing des services de communications électroniques propres ou des services à données de trafic ou de localisation, les opérateurs ne peuvent traiter les données visées au § 1er qu'aux conditions suivantes :

1° L'opérateur informe l'abonné ou, le cas échéant, l'utilisateur final auquel se rapportent les données, avant d'obtenir le consentement de celui-ci en vue du traitement :

a) des types de données de trafic traitées ;

b) des objectifs précis du traitement ;

c) de la durée du traitement.

2° L'abonné ou, le cas échéant, l'utilisateur final, a, préalablement au traitement, donné son consentement pour le traitement.

Par consentement pour le traitement au sens du présent article, on entend la manifestation de volonté libre, spécifique et basée sur des informations par laquelle l'intéressé ou son représentant légal accepte que des données relatives au trafic se rapportant à lui soient traitées.

3° L'opérateur concerné offre gratuitement à ses abonnés ou ses utilisateurs finals la possibilité de retirer le consentement donné de manière simple.

4° Le traitement des données en question se limite aux actes et à la durée nécessaires pour fournir le service à données de trafic ou de localisation en question ou pour l'action de marketing en question.

Ces conditions sont d'application sous réserve des conditions complémentaires découlant de

- Le § 2 de l'article 122 énumère les données nécessaires à l'opérateur en vue d'établir les factures des abonnés ou d'effectuer des paiements d'interconnexion, et prescrit la conservation et le traitement de ces données jusqu'à la fin de la période de contestation de la facture ou jusqu'à la fin de la période au cours de laquelle une action peut être menée pour en obtenir le paiement. En outre, une obligation particulière d'information des utilisateurs finals est prévue quant aux types de données de trafic traitées et quant aux objectifs et à la durée du traitement.

- Le paragraphe 3 de l'article 122 fixe les conditions dans lesquelles les données de trafic peuvent éventuellement être traitées par les opérateurs dans le but d'assurer le marketing des services de communications électroniques propres ou en vue d'assurer la fourniture de services à données de trafic ou de localisation (cf. point 4° du même paragraphe).

Un service à données de trafic est défini comme suit : « un service qui exige un traitement particulier des données de trafic allant au-delà de ce qui est strictement nécessaire pour la transmission ou la facturation de la communication » (art. 2, 8°, de la loi). Quant au service à données de localisation, il est défini comme suit : « un service qui exige un traitement particulier des données de localisation allant au-delà de ce qui est strictement nécessaire pour la transmission ou la facturation de la communication » (article 2, 9°, de la loi).

La même obligation particulière d'information à l'intention des utilisateurs finals que celle figurant au § 2, s'applique au traitement des données de trafic dans le cadre du paragraphe 3.

Le consentement spécifique en vue du traitement des données de trafic à des fins de marketing, ou en vue de la fourniture de services à données de trafic ou de localisation, doit être donné par les abonnés ou les utilisateurs finals concernés, et ceux-ci peuvent retirer ce consentement à tout moment, sans frais, et selon une procédure simple.

Le traitement des données doit se limiter à ce qui est nécessaire pour fournir le service à données de trafic ou de localisation, ou pour effectuer le marketing des services propres de l'opérateur.

- Le paragraphe 4 formule une exception de manière relativement large, puisqu'il prévoit que les données de trafic peuvent être traitées pour déceler des fraudes éventuelles. Il y a lieu d'entendre par « fraude » tout comportement visant à porter atteinte aux droits d'un tiers ou à retirer un avantage illicite.

- Enfin, le paragraphe 6 prévoit une dernière exception pour la prise de connaissance de données de trafic par certaines instances (IBPT, Conseil de la concurrence, juridictions de l'ordre judiciaire et Conseil d'Etat), dans le cadre du règlement d'un litige.

l'application de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

§ 4. Par dérogation au § 1^{er}, les données peuvent être traitées pour déceler des fraudes éventuelles.

Les données sont communiquées aux autorités compétentes en cas de délit.

§ 5. Les données énumérées dans le présent article ne peuvent être traitées que par les personnes chargées par l'opérateur de la facturation ou de la gestion du trafic, du traitement des demandes de renseignements des clients, de détecter les fraudes, du marketing des services de communications électroniques propres ou de la fourniture de services à données de trafic ou de localisation.

Le traitement est limité à ce qui est strictement nécessaire à l'exercice de telles activités.

§ 6. L'Institut, le Conseil de la concurrence, les juridictions de l'ordre judiciaire et le Conseil d'Etat peuvent, dans le cadre de leurs compétences, être informés des données de trafic et de facture pertinentes en vue du règlement de litiges, parmi lesquels des litiges relatifs à l'interconnexion et la facturation.

Art. 123. § 1^{er}. Sans préjudice de l'application de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, les opérateurs de réseaux mobiles ne peuvent traiter de données de localisation se rapportant à un abonné ou un utilisateur final que lorsqu'elles ont été rendues anonymes ou que le traitement s'inscrit dans le cadre de la fourniture d'un service à données de trafic ou de localisation.

§ 2. Le traitement dans le cadre de la fourniture d'un service à données de trafic ou de localisation est soumis aux conditions suivantes :

1° L'opérateur informe l'abonné ou, le cas échéant, l'utilisateur final auquel se rapportent les données, avant d'obtenir le consentement de celui-ci pour le traitement :

- a) des types de données de localisation traités ;
- b) des objectifs précis du traitement ;
- c) de la durée du traitement ;
- d) des tiers éventuels auxquels ces données seront transmises ;
- e) de la possibilité de retirer à tout moment, définitivement ou temporairement, le consentement donné pour le traitement.

2° L'abonné ou, le cas échéant, l'utilisateur final, a préalablement au traitement, donné son consentement pour le traitement.

Par consentement pour le traitement au sens

Article 123

Le traitement des données de localisation fait l'objet d'un régime quelque peu différent de celui qui est applicable aux données de trafic.

Les données de localisation sont définies à l'article 2, 7°, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques de la manière suivante : « toute donnée traitée dans un réseau de communications électroniques indiquant la position géographique de l'équipement terminal d'un utilisateur final d'un service de communications électroniques accessible au public ».

Contrairement au mécanisme prévu en ce qui concerne les données de trafic, il n'y a pas de principe de suppression ou d'anonymisation des données de localisation lorsque ces données ne sont plus nécessaires pour la transmission de la communication. C'est un principe d'autorisation (moyennant le respect d'un certain nombre de conditions) qui est fixé par l'article 123 pour le traitement des données de localisation.

On relèvera tout d'abord que la disposition de l'article 123 s'applique sans préjudice de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Cela signifie que toutes les dispositions de cette loi trouvent à s'appliquer au traitement des données de localisation effectué en application de l'article 123 de la loi du 13 juin 2005.

On soulignera ensuite que les conditions visées au paragraphe 5 de l'article 123, en ce qui concerne le personnel habilité par l'opérateur à traiter ces données, semblent devoir s'appliquer aussi bien au traitement des données rendues anonymes qu'au traitement des données personnelles nécessaires en vue de la fourniture d'un service

du présent article, on entend la manifestation de volonté libre, spécifique et basée sur des informations par laquelle l'intéressé ou son représentant légal accepte que des données de localisation se rapportant à lui soient traitées.

3° Le traitement des données en question se limite aux actes et à la durée nécessaires pour fournir le service à données de trafic ou de localisation en question.

4° L'opérateur concerné offre gratuitement à ses abonnés ou à ses utilisateurs finals la possibilité de retirer le consentement donné, facilement et à tout moment, définitivement ou temporairement.

§ 4. Les données visées au présent article ne peuvent être traitées que par des personnes qui travaillent sous l'autorité de l'opérateur ou du tiers qui fournit les données de trafic et de localisation au service.

Le traitement est limité à ce qui est strictement nécessaire pour pouvoir fournir au service concerné les données de trafic ou de localisation.

[§ 5. En cas d'appel d'urgence aux centrales de gestion des services médicaux d'urgence et des services de police, les opérateurs annulent, pour autant que cela soit techniquement possible, à la demande des centrales de gestion concernées et en vue de permettre le traitement de l'appel d'urgence, le refus temporaire ou l'absence de consentement de l'abonné ou de l'utilisateur final concernant le traitement de données de localisation par ligne distincte. Cette annulation est gratuite.]

[Ainsi modifié par article 185 de la loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses (M.B. 08 mai 2007)]
– [Plus d'informations](#)

Art. 124. S'il n'y est pas autorisé par toutes les personnes directement ou indirectement concernées, nul ne peut :

1° prendre intentionnellement connaissance de l'existence d'une information de toute nature transmise par voie de communication électronique et qui ne lui est pas destinée personnellement ;

2° identifier intentionnellement les personnes concernées par la transmission de l'information et son contenu ;

3° sans préjudice de l'application des articles 122 et 123 prendre connaissance intentionnellement de données en matière de communications électroniques et relatives à une autre personne ;

4° modifier, supprimer, révéler, stocker ou faire un usage quelconque de l'information, de l'identification ou des données obtenues intentionnellement ou non.

Art. 125. § 1er. Les dispositions de l'article

spécifique.

Il ne semble guère y avoir d'autre condition pour le traitement des données rendues anonymes. Par contre, le traitement des données de localisation qui n'ont pas été rendues anonymes doit répondre aux conditions complémentaires fixées au paragraphe 2 de l'article 123. Il s'agit principalement :

1. de l'information que l'abonné ou l'utilisateur doit recevoir avant toute expression de son consentement au traitement des données de localisation le concernant ;

2. de l'obtention du consentement de l'abonné ou de l'utilisateur final ;

3. de la limitation du traitement à ce qui est strictement nécessaire pour la fourniture du service à données de trafic ou de localisation concerné par le traitement ;

4. de la possibilité qui doit être donnée à tout abonné ou utilisateur de retirer le consentement donné, à tout moment, et de manière simple et gratuite.

Enfin, le paragraphe 5 de l'article 123 prévoit un régime particulier de levée de l'anonymisation des données de localisation dans le cadre du traitement d'appels d'urgence.

L'on signalera, pour terminer, une anomalie purement législative consistant en l'absence de § 3 dans le dispositif de l'article 123.

Les articles 124 et 125 feront l'objet d'une étude globale distincte qui sera prochainement réalisée par l'Institut.

124 de la présente loi et les articles 259*bis* et 314*bis* du Code pénal ne sont pas applicables :

1° lorsque la loi permet ou impose l'accomplissement des actes visés ;

2° lorsque les actes visés sont accomplis dans le but exclusif de vérifier le bon fonctionnement du réseau et d'assurer la bonne exécution d'un service de communications électroniques ;

3° lorsque les actes sont accomplis en vue de permettre l'intervention des services de secours et d'urgence en réponse aux demandes d'aide qui leur sont adressées ;

4° lorsque les actes sont accomplis par l'Institut dans le cadre de sa mission générale de surveillance et de contrôle ;

5° lorsque les actes sont accomplis par le service de médiation pour les télécommunications ou à la demande de celui-ci dans le cadre de ses missions légales de recherche ;

6° lorsque les actes sont accomplis dans le seul but d'offrir des services à l'utilisateur final consistant à empêcher la réception de communications électroniques non souhaitées, à condition d'avoir reçu l'autorisation de l'utilisateur final à cet effet.

§ 2. Le Roi fixe, après avis de la Commission de la protection de la vie privée et de l'Institut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, les modalités et les moyens à mettre en oeuvre en vue de permettre l'identification, le repérage, la localisation, les écoutes, la prise de connaissance et l'enregistrement des communications électroniques.

Art. 126. § 1er. Par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, le Roi fixe, sur proposition du Ministre de la Justice et du ministre et après avis de la Commission pour la protection de la vie privée et de l'Institut, les conditions dans lesquelles les opérateurs enregistrent et conservent les données de trafic et les données d'identification d'utilisateurs finals en vue de la poursuite et la répression d'infractions pénales, en vue de la répression d'appels malveillants vers les services d'urgence et en vue de la recherche par le service de médiation pour les télécommunications de l'identité des personnes ayant effectué une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques.

§ 2. Les données à conserver ainsi que la durée de la conservation, qui en matière de service téléphonique accessible au public ne peut ni être inférieure à douze mois ni dépasser trente-six mois, sont déterminées par le Roi dans un arrêté délibéré en Conseil des ministres, après avis de la Commission pour la protection de la vie privée et de

Article 126

En l'absence d'arrêté royal d'exécution, cette disposition se trouve provisoirement privée d'effectivité. En effet, il convient de considérer que la détermination des données à conserver et de la durée de leur conservation, de même que la fixation des conditions d'enregistrement et de conservation de ces données, constituent des éléments substantiels dont la fixation par le Roi est nécessaire à l'application de l'article 126.

Il convient, en outre, de signaler que le régime de conservation des données par les opérateurs fait l'objet de la directive 2006/24/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 mars 2006 sur la conservation de données générées ou traitées dans le cadre de la fourniture de services de communications électroniques accessibles au public ou de réseaux publics de communications, et modifiant la directive 2002/58/CE. Cette directive n'a toujours pas été transposée en droit belge. Une transposition de cette directive est en cours d'élaboration, et elle pourrait déboucher sur une refonte de l'article 126.

l'Institut.

Les opérateurs font en sorte que les données reprises au § 1^{er} soient accessibles de manière illimitée de Belgique.

Art. 127. § 1^{er}. Le Roi fixe, après avis de la Commission pour la protection de la vie privée et de l'Institut, les mesures techniques et administratives qui sont imposées aux opérateurs ou aux utilisateurs finals, en vue de permettre :

1° l'identification de la ligne appelante dans le cadre d'un appel d'urgence ;

2° l'identification de l'appelant, le repérage, la localisation, les écoutes, la prise de connaissance et l'enregistrement des communications privées aux conditions prévues par les articles 46*bis*, 88*bis* et 90*ter* à 90*decies* du Code d'instruction criminelle.

Le Roi fixe, après l'avis de l'Institut, la méthode de détermination de la contribution dans les frais d'investissement, d'exploitation et d'entretien de ces mesures qui est à la charge des opérateurs de réseaux et services de communications électroniques, ainsi que le délai dans lequel les opérateurs ou les abonnés doivent donner suite aux mesures imposées.

§ 2. Sont interdites : la fourniture ou l'utilisation d'un service ou d'un équipement qui rend difficile ou impossible l'exécution des opérations visées au § 1^{er}, à l'exception de systèmes d'encryptage qui peuvent être utilisés pour garantir la confidentialité des communications et la sécurité des paiements.

§ 3. Jusqu'à ce que les mesures visées au § 1^{er} entrent en vigueur, l'interdiction visée au § 2 ne s'applique pas aux services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée.

§ 4. Si un opérateur ne respecte pas les mesures techniques et administratives qui lui sont imposées dans le délai fixé par le Roi, il lui est interdit de fournir le service pour lequel les mesures en question n'ont pas été prises.

§ 5. Les opérateurs déconnectent les utilisateurs finals qui ne respectent pas les mesures techniques et administratives qui leur sont imposées dans le délai fixé par le Roi, des réseaux et services auxquels les mesures imposées s'appliquent. Ces utilisateurs finals ne sont en aucune manière indemnisés pour la déconnexion.

Article 127

En l'absence d'arrêtés royaux pris en exécution de cet article, les dispositions contenues au paragraphe 1^{er} ne sont pas encore d'application.

Le § 2 est, quant à lui, directement d'application, étant donné qu'il ne nécessite pas l'adoption d'un arrêté d'exécution.

Etant donné que les « mesures », à savoir les arrêtés d'exécution, visées au paragraphe premier ne sont pas encore entrées en vigueur, ainsi qu'il a été indiqué plus haut, la dérogation prévue au paragraphe 3 est toujours d'application. A noter que la dérogation en question ne vise que les cartes prépayées mobiles anonymes, et pas les cartes prépayées pour l'utilisation de services ou réseaux fixes. Par conséquent, selon les termes de l'article 127, §§ 2 et 3, la fourniture ou l'utilisation de toute carte prépayée anonyme en vue de l'utilisation d'un réseau ou d'un service fixe est interdite.

Les paragraphes 4 et 5 nécessitent l'adoption des arrêtés royaux visés au paragraphe 1^{er}, et ne sont donc pas encore d'application.

Si un opérateur ne déconnecte pas les utilisateurs finals qui ne respectent pas les mesures techniques et administratives qui leur sont imposées dans le délai fixé par le Roi, il lui est interdit de fournir le service pour lequel l'utilisateur final n'a pas respecté les mesures qui lui étaient imposées, jusqu'à ce que l'identification de l'appelant ait été rendue possible.

Art. 128. Sans préjudice de l'application de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, l'enregistrement d'une communication électronique et des données relatives au trafic qui s'y rapportent réalisées dans les transactions commerciales licites comme preuve d'une transaction commerciale ou d'une autre communication professionnelle, est autorisé à condition que les parties impliquées dans la communication soient informées de l'enregistrement, des objectifs précis de ce dernier et de la durée de stockage de l'enregistrement, avant l'enregistrement.

Les données visées au présent article sont effacées au plus tard à la fin de la période pendant laquelle la transaction peut être contestée en justice.

Par dérogation aux articles 259*bis* et 314*bis* du Code pénal, la prise de connaissance et l'enregistrement de communications électroniques et des données de trafic, qui visent uniquement à contrôler la qualité du service dans les call centers sont autorisés, à condition que les personnes qui travaillent dans le call center soient informées au préalable et, sans préjudice de l'application de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée, de la possibilité de prise de connaissance et d'enregistrement, du but précis de cette opération et de la durée de conservation de la communication et des données enregistrées. Ces données peuvent être conservées maximum un mois.

Art. 129. L'utilisation de réseaux de communications électroniques pour le stockage des informations ou pour accéder aux informations stockées dans les équipements terminaux d'un abonné ou d'un utilisateur final est autorisée uniquement à condition que :

1° l'abonné ou l'utilisateur final concerné reçoive conformément aux conditions fixées dans la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée et à l'égard des traitements de données à caractère personnel, des informations claires et précises concernant les objectifs du traitement et ses droits sur la base de la loi du 8 décembre 1992 ;

2° le responsable du traitement donne,

Article 128

L'article 128 de la loi du 13 juin 2005 constitue une transposition de l'article 5.2 de la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 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 communications électroniques).

L'article 128 permet, sous certaines conditions, l'enregistrement du contenu :

- d'une communication électroniques, et des données de trafic s'y rapportant, dans le cadre de transactions commerciales ;
- d'une communication professionnelle.

Pour pouvoir procéder à l'enregistrement des communications en question, l'ensemble des parties à la communication doivent être informées, préalablement à tout enregistrement :

- du fait qu'il est procédé à un enregistrement de la communication ;
- des objectifs de l'enregistrement ;
- de la durée de conservation de l'enregistrement (qui ne peut être supérieure au délai de contestation en justice de la transaction commerciale concernée par l'enregistrement).

Un régime à peu près similaire est prévu, à l'alinéa 3 pour le contrôle de qualité dans les *call centers*, avec une durée de conservation maximum fixée à un mois.

Il convient de noter que les dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel restent d'application pour tout traitement de données effectué dans le cadre de l'article 128.

Article 129

L'article 129 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques vise principalement le stockage d'informations et l'accès aux informations stockées sur un équipement terminal.

L'exposé des motifs du projet de loi relative aux communications électroniques explicite le contenu de cette disposition :

« L'équipement terminal d'utilisateurs d'Internet par exemple ainsi que toute information stockée sur cet équipement relèvent de la vie privée. Des logiciels espions, les pixels invisibles (web bugs), les identificateurs cachés et les autres dispositifs analogues peuvent pénétrer dans le

préalablement au traitement, de manière clairement lisible et non équivoque, la possibilité à l'abonné ou à l'utilisateur final concerné de refuser le traitement prévu.

L'alinéa 1^{er} est d'application sans préjudice de l'enregistrement technique des informations ou de l'accès aux informations stockées dans les équipements terminaux d'un abonné ou d'un utilisateur final ayant pour seul but de réaliser ou de faciliter l'envoi d'une communication via un réseau de communications électroniques ou de fournir un service de la société de l'information demandé expressément par l'abonné.

L'absence de refus au sens de l'alinéa 1^{er} ou l'application de l'alinéa 2, n'exempte pas le responsable du traitement des obligations de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel qui ne sont pas imposées par le présent article.

Art. 130. § 1^{er}. Lorsque la présentation de l'identification de la ligne appelante est offerte en tant que service, l'opérateur de l'abonné appelant offre gratuitement et sur simple demande, la possibilité à l'utilisateur final appelant de s'opposer à la présentation de l'identification de la ligne appelante pour chaque appel séparément ou de manière permanente. Cette facilité est offerte par ligne

terminal de l'utilisateur final à son insu afin de pouvoir accéder à des informations, stocker des informations cachées ou suivre les activités de l'utilisateur final. Ils peuvent ainsi porter gravement atteinte à la vie privée de ce dernier. C'est pourquoi l'article 138 prévoit que l'utilisation de tels dispositifs est uniquement autorisée à des fins légitimes, en étant portée à la connaissance des utilisateurs concernés et à condition d'informer l'utilisateur final de ses droits sur la base de la loi sur la vie privée (comme le droit d'accéder aux données récoltées ou le droit de s'opposer au traitement pour des raisons sérieuses et justifiées). En outre, il faut toujours offrir à l'utilisateur final la possibilité de refuser le placement des logiciels et donc le traitement de ses données à caractère personnel, avant le placement.

Des dispositifs de ce type peuvent, d'un autre côté, constituer un outil légitime et utile, par exemple pour évaluer l'efficacité de la conception d'un site et de la publicité faite pour ce site, ainsi que pour contrôler l'identité des utilisateurs finals effectuant des transactions en ligne. L'utilisation de dispositifs du type précité, tels que des témoins de connexion (cookies), peut être destinée à des fins légitimes, par exemple faciliter la fourniture de services de la société de l'information définis à l'article 1^{er}, alinéa 2, de la Directive 98/34/CE du Parlement européen et du Conseil prévoyant une procédure d'information dans le domaine des normes et réglementations techniques, telle que modifiée par la Directive 98/48/CE du 20 juillet 1998, comme des services prestés normalement contre rémunération, à distance par voie électronique et à la demande individuelle d'un destinataire de services.

En principe, les utilisateurs finals doivent être informés de la finalité des témoins de connexion ou des dispositifs analogues et doivent avoir la possibilité de refuser qu'un témoin de connexion ou un dispositif similaire soit placé sur leur équipement terminal. Ce point est particulièrement important pour les cas où d'autres utilisateurs finals ont également accès à l'équipement terminal.

Les méthodes pour communiquer des informations, offrir un droit de refus ou solliciter le consentement doivent être le plus conviviale possible, par exemple au moyen d'un menu pop-up apparaissant avant l'installation des dispositifs.

Cet article n'empêche pas que l'accès au contenu d'un site spécifique peut être subordonné au fait d'accepter, en pleine connaissance de cause, l'installation d'un témoin de connexion ou d'un dispositif analogue, si celui-ci est utilisé à des fins légitimes.

Le but de cet article n'est pas non plus de dispenser le responsable du traitement d'autres obligations qui lui incombent sur la base de la loi sur la vie privée, comme l'obligation de n'enregistrer que des données pertinentes et de respecter les objectifs déclarés. »

Article 130

Le paragraphe 1^{er} de cette disposition vise l'hypothèse dans laquelle un service de type CLI (*calling line identification*) est mis à disposition d'un abonné. Lorsque tel est le cas, l'utilisateur final (qui peut être une personne différente de l'abonné), effectuant un appel, doit disposer en permanence de la possibilité de refuser qu'apparaisse sur l'équipement terminal du destinataire de l'appel (l'appelé)

distincte dont l'abonné est titulaire.

Lorsque la facilité visée à l'alinéa 1^{er} est utilisée, l'opérateur de l'abonné appelé n'a pas le droit d'offrir la présentation de l'identification de la ligne appelante à son abonné.

§ 2. Lorsque la présentation de l'identification de la ligne appelante est offerte en tant que service, l'opérateur de l'abonné appelé offre gratuitement et sur simple demande la possibilité à l'abonné appelé d'annuler la présentation de l'identification de la ligne appelante pour les appels entrants.

La gratuité de cette facilité disparaît lorsque l'abonné utilise cette facilité de manière déraisonnable.

Le Roi fixe, après avis de l'Institut, les cas pouvant être considérés comme usage déraisonnable de la facilité visée au présent paragraphe et l'indemnité pouvant être facturée pour cet usage.

§ 3. Lorsque la présentation de l'identification de la ligne appelante est offerte en tant que service et que cette identification est présentée avant que la communication ne soit établie, l'opérateur de l'abonné appelé offre la possibilité à l'abonné appelé de refuser des appels entrants sur simple demande lorsque la présentation de l'identification de la ligne appelante a été annulée par l'utilisateur ou l'abonné appelant.

§ 4. Lorsque la présentation de l'identification de la ligne connectée est offerte en tant que service à l'appelant, l'opérateur de l'abonné appelé offre gratuitement et sur simple demande la possibilité à l'abonné appelé d'empêcher la présentation de l'identification de la ligne connectée à l'utilisateur final appelant.

§ 5. Les opérateurs diffusent à grande échelle des informations concernant :

1° les facilités offertes par eux pour l'identification de la ligne appelante et l'identification de la ligne appelée ;

2° tous les services offerts sur la base de ces facilités ;

3° les possibilités disponibles proposées en application du présent article pour la protection de la vie privée ainsi que leurs conditions d'utilisation.

Les informations visées au présent paragraphe doivent dans tous les cas être offertes aux abonnés propres sur une base individuelle.

§ 6. Le Roi fixe, après avis de la Commission de la protection de la vie privée et de l'Institut, les conditions auxquelles et les procédures selon

l'identification de la ligne appelante (autrement dit l'affichage du numéro appelant).

Le paragraphe 2 vise la même hypothèse que le paragraphe 1^{er}, mais cette fois du côté de l'appelé. Ce dernier peut refuser l'affichage de l'identification de la ligne qui effectue l'appel vers lui.

L'alinéa 2 vise à éviter des utilisations abusives de la facilité prévue à l'alinéa 1^{er}. En l'absence d'arrêté royal d'exécution en vertu de l'alinéa 3 du paragraphe 2, l'alinéa 2 n'est pas encore d'application.

Le paragraphe 3 donne aux abonnés la possibilité de refuser que leur soient transmis des appels ne présentant pas l'identification de la ligne appelante, lorsque celle-ci est offerte. Dans ce cas, la communication n'est pas routée vers le destinataire, et le terminal de ce dernier n'émet aucun signal l'avertissant de l'existence d'un appel entrant.

Le paragraphe 4 vise essentiellement le cas d'un renvoi automatique des appels entrants. Lorsqu'un abonné appelle un numéro, et que son appel est automatiquement dévié vers un autre numéro, en application d'un service activé par l'abonné appelé, ce dernier peut refuser que la présentation du numéro vers lequel l'appel a été dévié soit donnée à l'abonné appelant.

Le paragraphe 5 ne nécessite pas de commentaire particulier.

En l'absence d'arrêté d'exécution, le paragraphe 6 n'est pas encore d'application. Il convient de noter que les appels malveillants font l'objet de sanctions pénales, et que le

lesquelles les opérateurs peuvent être obligés, sur demande justifiée d'une personne étant victime d'un usage malveillant d'un réseau ou service de communications électroniques, d'annuler la suppression de la présentation de l'identification de la ligne appelante.

L'annulation de la suppression de la présentation de l'identification de la ligne appelante aux fins du présent paragraphe se limite aux actions et à la durée nécessaires pour identifier la personne qui fait un usage malveillant d'un réseau ou d'un service de communications électroniques.

Le Roi fixe, après avis de la Commission de la protection de la vie privée et de l'Institut, la manière dont et les conditions auxquelles les données d'identification de l'abonné appelant obtenues sont enregistrées et mises à la disposition du demandeur.

§ 7. Le Roi fixe, après avis de la Commission de la protection de la vie privée et de l'Institut, les procédures selon lesquelles les opérateurs, à la demande des services d'urgence qui souhaitent répondre à un appel d'urgence, peuvent être obligés d'annuler la suppression de la présentation de l'identification de la ligne appelante.

L'annulation de la suppression de la présentation de la ligne appelante en vue de répondre à des appels d'urgence est gratuite.

Art. 131. L'opérateur offre, gratuitement et sur simple demande, la possibilité à ses abonnés de mettre fin au renvoi automatique des appels par un tiers vers le terminal de l'abonné pour autant que ce soit techniquement et opérationnellement possible pour l'opérateur.

Le Roi peut déterminer, après avis de l'Institut, les modalités de coopération entre les différents opérateurs, si la tierce partie responsable du renvoi n'est pas cliente auprès du même opérateur que l'abonné qui demande de mettre fin au renvoi.

Art. 132. Pour les lignes d'abonnés connectées à des centraux analogiques, les opérateurs peuvent être exemptés par l'Institut d'une ou plusieurs obligations reprises aux articles 130 et 131, à condition qu'ils prouvent qu'il est techniquement impossible d'offrir la facilité en question ou que cela nécessite un effort économique disproportionné.

La décision d'exemption au sens du présent

service de médiation pour les télécommunications dispose en outre d'une compétence spéciale à ce sujet (cf. art. 43bis, § 3 ; 7°, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques).

En l'absence d'arrêté d'exécution, le paragraphe 7 n'est pas encore d'application. Il convient néanmoins de lire cette disposition en combinaison avec l'article 107, § 2, de la loi, où l'obligation a été imposée aux opérateurs de fournir les données d'identification de l'appelant aux services d'urgence.

Article 131

Le dispositif de l'article 131 de la loi vise l'hypothèse où un abonné A, pour une raison ou une autre, a demandé à son opérateur d'effectuer un renvoi automatique de ses appels vers le numéro d'un abonné B.

L'abonné B a le droit d'obtenir de son opérateur la suppression pure et simple de ce renvoi automatique d'appels.

Si l'opérateur de l'abonné qui est à l'origine du renvoi d'appels (A) n'est pas le même que l'opérateur de l'abonné destinataire des appels renvoyés (B), une coopération entre les opérateurs doit être mise en place afin de répondre favorablement à la demande de l'abonné B de mettre fin au renvoi d'appels. Les modalités de cette coopération pourront être fixées par arrêté royal, si nécessaire. Entre-temps, la disposition est pleinement d'application, et les opérateurs sont tenus de donner suite aux demandes de fin de renvoi automatique des appels.

Article 132

L'article 132 offre la possibilité d'une exemption, par l'Institut, des obligations visées aux articles 130 (identification de la ligne appelante) et 131 (fin du renvoi automatique des appels) pour les lignes connectées à des centraux analogiques.

Cette disposition n'a pas encore fait l'objet d'une application, et aucune mesure d'exemption n'a été

article est limitée dans le temps. Elle cesse en tout cas d'exister lorsque la ligne de l'abonné est connectée à un central numérique.

La décision d'exemption est publiée au Moniteur belge et sur le site Internet de l'Institut.

La décision d'exemption est communiquée à la Commission européenne.

Art. 133. § 1^{er}. Les fournisseurs d'un service téléphonique accessible au public informent leurs abonnés gratuitement et avant de les inscrire dans un annuaire ou un service de renseignements téléphonique, de :

1° la fonction de l'annuaire ou du service de renseignements téléphonique ;

2° la gratuité de l'inscription dans l'annuaire ou le service de renseignements téléphonique ;

3° le cas échéant, des applications de l'annuaire ou du service de renseignements téléphonique qui s'écartent de la recherche de données à caractère personnel sur la base du nom et, le cas échéant, le domicile, la résidence ou le lieu d'établissement de l'abonné.

Seules les données à caractère personnel qui sont pertinentes par rapport à la fonction telle que communiquée conformément à l'alinéa 1^{er}, et dont l'abonné en question a fait savoir qu'elles pouvaient figurer dans l'annuaire ou le service de renseignements téléphonique en question, peuvent figurer dans l'annuaire ou le service de renseignements téléphonique.

A cette fin, deux questions distinctes sont posées par l'opérateur à l'abonné :

1° s'il souhaite que ses coordonnées figurent dans l'annuaire universel et dans le service de renseignements universel ;

2° s'il souhaite que ses coordonnées figurent dans d'autres annuaires ou d'autres services de renseignements.

Pour l'inscription ou la non-inscription de données à caractère personnel minimales d'un abonné dans l'annuaire ou le service de renseignements téléphonique, aucune charge ne peut être imposée.

Si l'annuaire ou le service de renseignements téléphonique peut être utilisé pour d'autres applications que la recherche de données à caractère personnel sur la base du nom, et le cas échéant, le domicile, la résidence ou le lieu d'établissement de l'abonné, l'annuaire ou le service de renseignements téléphonique ne peut offrir ces applications que si l'abonné en question donne son consentement distinct à cet effet.

Par consentement au sens du présent article, on entend la manifestation de volonté libre, spécifique et basée sur des informations par laquelle l'intéressé ou son représentant légal accepte que des données à

prononcée à ce jour par l'Institut.

Article 133

Cette disposition concerne sans ambiguïté les fournisseurs d'un service téléphonique accessible au public. Elle vise à garantir aux abonnés que les données à caractère personnel qu'ils communiquent à leur opérateur ne puissent être communiquées par ce dernier à des fournisseurs de services de renseignements ou d'annuaires que moyennant une information adéquate et l'expression du consentement éclairé desdits utilisateurs.

Avant toute communication de données à caractère personnel d'un abonné en vue d'une inscription dans un annuaire ou un service de renseignements téléphoniques, les opérateurs concernés sont tenus :

1. d'informer l'abonné en question des éléments énumérés au §1^{er}, al. 1^{er}, 1° à 3° ;

2. de recueillir le consentement de l'abonné à l'insertion de ses données à caractère personnel dans un annuaire ou un service de renseignements.

Les modalités concrètes d'exécution de ces deux obligations sont décrites en détail dans le dispositif de l'article 133.

L'article 133 précise que seules les données pertinentes pour la fonction de l'annuaire ou du service de renseignements, telle que décrite en application du §1^{er}, al.1^{er}, 1°, pourront être communiquées.

Les alinéas 5 et 6 prévoient de recueillir une expression distincte et spécifique de consentement par l'abonné, pour le cas où l'annuaire ou le service de renseignements permettrait d'autres applications que la recherche de données à caractère personnel sur la base du nom, et le cas échéant, le domicile, la résidence ou le lieu d'établissement de l'abonné.

Le paragraphe 2 de l'article 133 consacre le droit pour tout abonné de consulter ses données à caractère personnel ainsi que son droit de faire modifier ou supprimer ses données dans les annuaires et services de renseignements. Un arrêté royal doit être adopté afin de fixer les procédures pour l'exécution du §2, al.2.

caractère personnel le concernant soient traitées pour l'application visée à l'alinéa précédent.

§ 2. Tout abonné a le droit de consulter les données à caractère personnel le concernant conformément aux conditions fixées par ou en vertu de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Tout abonné a en outre le droit de faire corriger ou de faire supprimer gratuitement de l'annuaire ou du service de renseignements téléphonique, les données à caractère personnel le concernant selon les procédures et aux conditions fixées par le Roi après avis de la Commission de la protection de la vie privée et de l'Institut.

Section 3.- Protection des utilisateurs finals en ce qui concerne l'utilisation de certains numéros spéciaux

Art. 134. § 1er. Il est créé une Commission d'éthique pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques, ci-après dénommée "la Commission d'éthique pour les télécommunications". Le Roi fixe, après avis de l'Institut, la composition et la durée du mandat des membres de la Commission d'éthique pour les télécommunications ainsi que la procédure et les règles pratiques relatives au fonctionnement de la Commission d'éthique pour les télécommunications.

La Commission d'éthique pour les télécommunications est composée au moins de deux représentants des intérêts familiaux, un représentant du ministre de l'Economie, un représentant du ministre de la Protection de la Consommation, un représentant du ministre de la Justice, un représentant du ministre et un président, désigné par le ministre. Les membres sont nommés pour une période de cinq ans.

Les règles de procédure prévoient au moins la notification d'une plainte ou la constatation d'une infraction au Code d'éthique pour les télécommunications au contrevenant présumé, une période raisonnable au cours de laquelle celui-ci peut préparer sa défense et le droit d'adopter un point de vue écrit et oral concernant l'infraction présumée.

L'Institut assure le secrétariat de la Commission d'éthique pour les télécommunications.

[Plus d'informations concernant la composition](#)

[Plus d'informations concernant le fonctionnement](#)

§ 2. Sur la proposition de la Commission d'éthique pour les télécommunications, le Roi fixe un Code d'éthique pour les télécommunications.

Le Code d'éthique pour les télécommunications désigne les séries de numéros pour lesquelles il est autorisé de facturer, en plus du

prix de la communication, également une indemnité pour le contenu et décrit les conditions auxquelles des services payants peuvent être offerts aux utilisateurs finals via des réseaux de communications électroniques.

Les personnes qui offrent des services payants via des réseaux de communications électroniques sont tenues de respecter les dispositions du Code d'éthique pour les télécommunications.

La Commission d'éthique pour les télécommunications se prononce sur le respect du Code d'éthique pour les télécommunications suite à une plainte des intéressés, directement ou après l'intervention du service de médiation pour les télécommunications.

Les décisions de la Commission d'éthique pour les télécommunications sont motivées et publiées.

§ 3. Les infractions au Code d'éthique pour les télécommunications sont sanctionnées d'une amende administrative d'un montant de 125 à 12.500 EUR ou d'une suspension des activités de 1 à 30 jours.

En cas d'infraction grave ou répétée, la Commission d'éthique pour les télécommunications peut ordonner la radiation des services concernés, ainsi que l'interdiction d'entamer de nouveaux services.

Pour prononcer les sanctions, la Commission d'éthique pour les télécommunications tient compte de la gravité de l'infraction ainsi que du caractère délibéré ou non de celle-ci.

Lorsque la Commission d'éthique pour les télécommunications prononce une sanction effective, le contrevenant paie à la partie lésée, par l'intermédiaire des opérateurs concernés et dans les trente jours qui suivent la notification du verdict, le montant obtenu de la personne lésée suite à l'infraction constatée.

Art. 135. *[L'activation d'un service de présélection, le transfert d'un service d'accès à l'Internet ou d'un numéro par un opérateur sans l'accord exprès préalable écrit ou sur un autre support durable de l'utilisateur final, et sans information claire concernant le service de présélection, le service d'accès à l'Internet ou le transfert du numéro est interdite.]*

[Ainsi remplacé par l'article 71 de la loi du 20 juillet 2006 portant des dispositions diverses (M.B. 28 juillet 2006)] – [plus d'informations](#)

La désactivation d'un service de présélection par le prestataire du service en question est possible :

1° moyennant l'accord exprès et préalable de l'utilisateur final ;

2° quand l'utilisateur final ne respecte pas les obligations matérielles du contrat conclu avec le prestataire du service de présélection, et après que ce dernier a informé clairement l'utilisateur final des conséquences de la désactivation de son service de présélection.

La désactivation d'une présélection par l'opérateur d'accès est possible :

1° après requête préalable par le prestataire du service de présélection pour les cas prévus à l'alinéa 2, 1° ;

2° moyennant l'accord exprès préalable écrit de l'utilisateur final, et après la remise d'une information claire au sujet des effets de la désactivation *[de la]* présélection ;

[Ainsi modifié par article 186 de la loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses (M.B. 08 mai 2007)]
– [Plus d'informations](#)

3° en raison de l'existence de limitations techniques définies et reconnues par l'Institut, après autorisation préalable du ministre.

[La personne qui demande à tort à un opérateur le transfert d'un numéro ou d'un service d'accès à l'Internet ou d'activer ou de désactiver une présélection ou un service de présélection de l'opérateur ou la personne qui désactive à tort une présélection de l'opérateur activée à juste titre ne peut réclamer à l'utilisateur final préjudicié le paiement de ces coûts pour les quatre derniers mois précédant l'introduction de la plainte. Le cas échéant, il lui rembourse les montants déjà perçus. En outre, il est tenu de payer une intervention forfaitaire de 750 euros à l'entreprise qui de ce fait perd temporairement un utilisateur final.]

[Ainsi remplacé par l'article 71 de la loi du 20 juillet 2006 portant des dispositions diverses (M.B. 28 juillet 2006)] – [plus d'informations](#)

Une plainte concernant l'application du présent article peut être introduite auprès du service de médiation pour les télécommunications.

Le service de médiation pour les télécommunications peut refuser de traiter une plainte s'il s'avère que les faits qui ont donné lieu à la plainte se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la plainte.

Section 4.- Collaboration avec le service de médiation pour les télécommunications

Art. 136. § 1^{er}. Les personnes visées à l'article 43bis, § 1^{er}, 1° à 6° de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques désignent une personne valablement habilitée à les représenter dans leurs relations avec le service de médiation pour les télécommunications.

§ 2. Les prestataires informent les utilisateurs des possibilités de recours auprès du service de médiation pour les télécommunications. Cette information est réalisée en accord avec le service de médiation.

§ 3. En vue d'assurer un traitement efficace des litiges soumis au service de médiation, un protocole est conclu entre les prestataires visés à l'article 43bis, § 1^{er}, 1° à 6°, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et ledit service de médiation. Ce protocole détermine les modalités de traitement des plaintes [...]

Ainsi modifié par article 15 de la loi du 21 décembre 2006 portant des dispositions diverses en vue de la création du service de médiation pour le secteur postal et modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. (M.B. 23/01/2007)] – [plus d'informations](#)

Article 136

L'Institut attire l'attention sur le fait qu'en vertu de l'article 43bis § 1^{er}, 1° à 7° de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, la compétence du service de médiation porte sur un grand nombre d'activités en matière de communications électroniques, y compris certaines activités périphériques comme les annuaires et services de renseignements.

En pratique, bien qu'entrant en théorie dans le champ d'application de l'article 136 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, certains de ces opérateurs et prestataires de services n'exercent pas d'activités susceptibles de donner lieu à des litiges justifiant un recours auprès du service de médiation, dans la plupart des cas en raison du fait que ces opérateurs et prestataires n'ont pas d'utilisateurs finals dans leur clientèle (cf. article 43bis précité). C'est le cas, par exemple, pour les opérateurs de transit fournisseurs de capacités pour d'autres opérateurs, et plus généralement pour les opérateurs et fournisseurs actifs uniquement sur un marché de gros.

Ainsi, une lecture combinée des articles 136 de la loi du 13 juin 2005 et 43bis de la loi du 21 mars 1991 amène à conclure que, pour les cas précités, l'article 136 n'est pas d'application.