

Avis sur le budget 2006 du Service de médiation pour les télécommunications

Bruxelles, le 7 juin 2006.

I. Introduction

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

II. Travaux préparatoires

Au cours des travaux préparatoires, une série de questions ont été posées par Test Achats et la Plateforme Telecom Operators & Service Providers qui ont donné lieu aux explications suivantes du Service de médiation.

- 1) Afin de permettre une bonne comparaison, le document relatif au budget 2005 est à nouveau mis à disposition (voir annexe).
- 2) En ce qui concerne la différence entre les dépenses budgétisées d'une part et les dépenses réalisées au cours de l'année écoulée d'autre part:

Cette différence permet au Service de médiation de toujours se prémunir contre les conséquences d'un éventuel surcoût élevé imprévu. Etant donné que la charge de travail évolue fortement d'année en année (généralement à la hausse), le Service de médiation estime de cette manière être suffisamment préparé pour pouvoir toujours garantir une capacité suffisante du service. D'importantes modifications dans la charge de travail du Service de médiation peuvent en effet être influencées par divers facteurs difficilement prévisibles. Même dans des circonstances fortement changeantes, le Service de médiation doit toujours continuer à remplir ses missions légales. Les utilisateurs qui veulent faire appel au Service de médiation ne peuvent de cette manière pas être victimes d'éventuels problèmes budgétaires imprévisibles du service suite auxquels leurs plaintes ne pourraient pas être traitées correctement.

Pour être complet, il convient de signaler que le solde finalement réalisé est toujours transféré vers l'exercice suivant et est par conséquent toujours déduit de la contribution demandée au secteur.

- 3) En ce qui concerne l'augmentation du budget des dépenses:

Depuis l'extension de 8 unités accordée sur la base de l'arrêté royal du 4 avril 2003 (M.B. 23.04.2003), le nombre de membres du personnel n'a pas augmenté en dehors du recrutement d'un

collaborateur dans le cadre d'une convention de premier emploi. L'augmentation des frais de fonctionnement dans le budget 2006 s'explique quasi uniquement (95,38%) par le surcoût financier lié aux dépenses en personnel suite à la modification du statut qui a été réalisée pour tous les membres du personnel de l'IBPT. Le personnel mis à la disposition des deux médiateurs du Service de médiation pour les télécommunications est membre de l'IBPT. Le service se compose actuellement de 21 membres du personnel (20 cadres + 1 convention de premier emploi) qui sont membres de l'IBPT et de 2 médiateurs.

Le nombre de plaintes ne constitue pas un critère pour le calcul légal de ce que l'on appelle la redevance de médiation qui doit être payée par les différents opérateurs, ni pour le calcul du budget. En 2005, le nombre de plaintes enregistrées par le Service de médiation a continué à augmenter, comme ce fut déjà le cas au cours des trois années précédentes. Dans ses rapports annuels, le Service de médiation fait une distinction entre les plaintes irrecevables et les plaintes recevables qui ont été traitées.

Les plaintes irrecevables sont également transmises pour suivi, en dehors de la procédure de conciliation, à l'opérateur concerné de manière ce que celui-ci soit informé des aspirations de son client et puisse éventuellement y donner suite.

Il convient de signaler que le budget du Service de médiation a toujours respecté les normes imposées qui sont en vigueur pour tous les services publics fédéraux. Pour le budget 2006, les frais de personnel ont été adaptés sur proposition de l'IBPT suite aux changements (départs-remplacements-recrutements-biennales, etc.), ainsi qu'à l'indexation imposée des salaires. D'autre part, pour les moyens de fonctionnement, il a uniquement été tenu compte de l'indexation répartie entre l'article relatif à la location (c'est inévitable) et le solde ajouté à l'article relatif au fonctionnement global 526.01.

La seule augmentation réelle des dépenses – indépendamment de l'indexation – se rapporte donc à cette modification du cadre précitée qui a été réalisée pour tous les membres du personnel de l'IBPT. Le budget du Service de médiation pour les télécommunications fait partie du budget IBPT 2006 approuvé par le Ministre du Budget.

Le Service de médiation estime que ses rapports annuels entre autres montrent suffisamment les résultats très positifs pour un nombre fortement croissant d'utilisateurs. Sur le plan structurel également, le Service de médiation a pu donner beaucoup d'impulsions au cours de ces dernières années qui ont contribué à la réalisation d'importantes améliorations pour tous les utilisateurs télécoms. Malgré la charge de travail fortement accrue, le Service de médiation est parvenu à accomplir, ces trois dernières années, ces missions sans réelle extension du cadre.

Aucune autre remarque n'a été formulée par le Comité suite à ces explications du Service de médiation.



III. Avis

Réuni le 7 juin 2006 en réunion plénière, le Comité consultatif pour les télécommunications a approuvé sans réserve le budget 2006 du Service de médiation pour les télécommunications, ci-annexé.

BEGROTING - OMBUDSDIENST / BUDGET SERVICE DES MEDIATION (in / en EURO)
2006

INKOMSTEN		UITGAVEN	
411.01	Terugvorderingen / Remboursement	0	1.245.937
411.04	Prestaties voor derden / prestations pour compte des tiers 01/- bijdrage sector / participation secteur (telecom) 02/- dossierkosten / frais de dossier	1.798.320	156.800
411.06	Divers(en)		267.000
411.90	Geboekte Minwaarden / Moins values		6.300
			7.000
			15.000
			21.000
			5.030
			5.030
			23.000
			225.200
			26.000
			7.600
			121.300
			12.700
			25.000
			80.000
			0
			0
	TOTA(A)I	1.798.320	2.249.897

BIJLAGE / ANNEXE 2 - b

REALISATIES - OMBUDSDIENST / REALISATIONS SERVICE DES MEDIATION (in / en EURO)
2005

	<u>INKOMSTEN</u>		<u>UITGAVEN</u>	
411.01	Terugvorderingen / Remboursement	55.988	511.01 511.03	990.314 121.513
411.04	Prestaties voor derden / prestations pour compte des tiers 01/- bijdrage sector / participation secteur (telecom) 02/- dossierkosten / frais de dossier	1.562.408	521.01 521.04/0 521.04/1 521.05 521.06	232.669 2.985 4.510 4.431 24.708
411.06	Divers(en)		522.01/2 522.01/3 522.02	1.165 0 17.383
411.90	Geboekte Minwaarden / Moins values		526.01/1 526.01/2 526.01/3 526.03 531.	90.678 7.706 0 76.428 0
			550.02/1 550.02/2 550.02/3 550.05	5.121 48.235 0 0
	TOTA(A)L	1.618.396	TOTA(A)L	1.627.846

inkomsten / recettes 2005	1.618.396
overdracht uit 2004 / report 2004	461.027
uitgaven / dépenses 2005	1.627.846
saldo 2005 / overdacht - report --) 2006	451.577

BEGROTING - BUDGET (in / en EURO) 2005
OMBUDSDIENST - SERVICE DE MEDIATION

<u>INKOMSTEN / RECETTES</u>		<u>UITGAVEN / DEPENSES</u>	
<u>Artikels / Articles</u>		<u>Artikels / Articles</u>	
411.010 - terugvordering /remboursement		511.01 - weddes / traitements	1.026.200
411.04 - prestaties voor derden / prestations pour compte des tiers /01 - bijdrage sector / participation secteur /02 - dossierkosten / frais de dossier	1.989.540	511.03 - tussenkomsten voor personeel / interventions liées au personnel	128.200
		521.01 - Huur en onderhoud/ loyer et entretien	261.600
		521.040 - Onderhoud / Entretien	6.300
		521.041 - Onderhoud voertuigen / entretien véhicules	7.000
		521.05 - Verzekeringen / Assurances	15.000
		521.06 - Belastingen / Impôts (n.l.)	20.600
		522.012 - Interbedrijfsgeneeskundige dienst / Service Médical interentreprises	5.030
		522.013 -Overkoepelende organisaties / Organisations de coördination	5.030
		522.02 - Informatica / Informatique	19.000
		526.01 - Werken door derden / Travaux des tiers	
		526.01/1: algemeen / général	212.400
		526.01/2: vorming / formation	26.000
		526.01/3: zendingen / missions	7.600
		526.03 - Post, Belgacom, Internet enz	121.300
		531 - Energie	12.700
		550.021 - Kantoor materiaal / Matériel de bureau	37.160
		550.022 - Informaticamateriaal / Matériel informatique	78.420
		550.05 - Voertuigen / Véhicules	0
TOTA(A)L	1.989.540	TOTA(A)L	1.989.540