

**Avis sur la modification des conditions générales « Service de Téléphonie » de Belgacom**

Bruxelles, le 27 septembre 2006.

**1. Cadre légal**

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

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

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

**2. Avis**

Au cours de la réunion plénière du 27 septembre 2006 du Comité Consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques suivantes concernant la modification des conditions générales « Service de Téléphonie » de Belgacom. Il s'agit d'une modification de l'article 73, § 1<sup>er</sup> : en cas de résiliation anticipée durant la première année, l'indemnité de rupture passe de 50% à 100% du reste des abonnements.

Le Comité consultatif s'oppose au doublement de l'indemnité à payer par le client en cas de résiliation du contrat durant la première année. C'est excessif. Le Comité demande le maintien de la réglementation existante.

**3. Commentaires de Belgacom**

Belgacom estime que l'augmentation de l'indemnité de rupture est justifiée. Cette disposition (contrat à durée déterminée et indemnité de rupture équivalente à la totalité des montants mensuels due en cas de résiliation anticipée) est non seulement légale, mais elle est en outre également appliquée par d'autres opérateurs sur le marché des télécommunications (voir par ex. Telenet, Euphony, Tele2All In, Scarlet One).

# Conditions Générales

## Service de Téléphonie

Lignes PSTN & ISDN

## **Résiliation par le client**

73. §1. Le client peut résilier le contrat avant l'échéance de la première année, pour quelle que raison que ce soit, moyennant le paiement d'une indemnité de rupture équivalente aux redevances d'abonnement mensuelles dues jusqu'à l'échéance de la première année.

A l'issue de la première année, le client peut mettre fin au contrat à tout moment moyennant préavis minimum de 7 jours calendrier. Les redevances d'abonnement afférentes à la période de facturation entamée au moment où le délai de préavis expire, restent dues. Si ces redevances d'abonnement ont déjà été payées, elles ne sont pas remboursées au pro rata. Si ces redevances n'ont pas encore été payées, le client doit les payer intégralement.

Le préavis doit être notifié soit par lettre recommandée à la poste, soit personnellement dans un point de vente de Belgacom. Dans ce dernier cas, un accusé de réception sera remis au client.

Par ailleurs, le client peut renoncer à toute prestation complémentaire à tout moment moyennant préavis minimum de 7 jours calendrier selon les mêmes modalités.

§2. Lorsque le client résilie le contrat sans demander le portage de son numéro vers un autre opérateur, Belgacom informe les correspondants appelant le numéro d'appel du client, pendant trois mois, de la résiliation du contrat. Cette communication est gratuite si le client accepte le message standard proposé par Belgacom. Moyennant paiement, le client peut obtenir que le message standard soit remplacé par un autre message. Si les conditions techniques le permettent, le client peut également obtenir, contre paiement, que ce service soit prolongé au-delà de la période de trois mois.

## **Transfert et Portabilité du numéro**

74. Le client qui déménage peut, moyennant paiement, demander le transfert de son numéro s'il déménage dans la même zone téléphonique et s'il est raccordé à un central digital. Belgacom mettra tout en œuvre pour mener à bien le transfert du numéro. Certaines fonctionnalités ou certains services à valeur ajoutée liés au numéro risquent toutefois, pour des raisons techniques, de ne pas pouvoir être transférées avec le numéro.

75. Le client qui souhaite porter son numéro auprès d'un autre opérateur doit s'adresser à ce dernier. Celui-ci effectuera, au nom du client, les démarches nécessaires auprès de Belgacom.

Belgacom refusera toutefois de porter le numéro:

- si le client demande de porter son numéro dans une autre zone téléphonique;
- si l'opérateur auprès duquel le client souhaite porter son numéro ne respecte pas la procédure légale de portage.

Le portage du numéro entraîne la résiliation du contrat relatif au dit numéro ainsi que la suppression de tous les services complémentaires ou optionnels liés à ce numéro.