

**Avis relatif  
au budget 2024 du Service de médiation pour les télécommunications**

Bruxelles, le 29 avril 2024.

**I. Introduction**

L'article 45bis, § 7, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit : « 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. Avis**

En exécution de l'article 32bis du règlement d'ordre intérieur du Comité consultatif pour les télécommunications, tel qu'approuvé lors de la séance plénière du 26 septembre 2007 et adapté lors de la séance plénière du 12 juin 2013, le Comité consultatif pour les télécommunications a approuvé les documents repris en annexe.

| <b>BUDGET INITIAL 2024<br/>DE L'INSTITUT BELGE<br/>DES SERVICES POSTAUX ET<br/>DES TÉLÉCOMMUNICATIONS</b> |   |                         |                         | <b>INITIËLE BEGROTING 2024<br/>VAN HET BELGISCH INSTITUUT<br/>VOOR POSTDIENSTEN<br/>EN TELECOMMUNICATIE</b> |                                     |      |
|---|---|-------------------------|-------------------------|---|-------------------------------------|------|
| Article 2 : IBPT - Service de médiation pour les<br>Télécommunications                                    |   |                         |                         | Artikel 2 : BIPT - Ombudsdienst voor telecommunicatie   |                                     |      |
| Le budget 2024 est fixé comme suit (en euros):  |   |                         |                         | De begroting 2024 wordt als volgt vastgelegd (in euro):   |                                     |      |
|   |   |                         |                         |   |                                     |      |
|   | <b><u>RECETTES</u></b>                  | <b>2022</b>             | <b>2023</b>             | <b>2024</b>   | <b><u>INKOMSTEN</u></b>             |      |
|   |   | realisaties             | aangepast               | initieel  |                                     |      |
|   |   | réalisations            | ajusté                  | initial   |                                     |      |
| 1111  | Remboursements                          | 0                       | 0                       | 0   | Terugvorderingen                    | 1111 |
| 1611  | Participation du secteur                | 2.178.234               | 2.670.267               | 3.394.220   | Bijdrage van de sector              | 1611 |
|   | <b><u>TOTAL</u></b>                     | <b><u>2.178.234</u></b> | <b><u>2.670.267</u></b> | <b><u>3.394.220</u></b>   | <b><u>TOTAAL</u></b>                |      |
|   |   |                         |                         |   |                                     |      |
|   | <b><u>DÉPENSES</u></b>                  |                         |                         |   | <b><u>UITGAVEN</u></b>              |      |
|   | <b><u>Dépenses de personnel</u></b>     |                         |                         |   | <b><u>Personeelsuitgaven</u></b>    |      |
| 1111  | Traitements                             | 1.023.779               | 1.268.355               | 1.302.400   | Wedden                              | 1111 |
| 1112  | Allocations et indemnités               | 302.058                 | 380.475                 | 396.400   | Toelagen en vergoedingen            | 1112 |
| 1120  | Cotisations sociales et pensions        | 647.816                 | 801.835                 | 875.700   | Sociale bijdragen en pensioenen     | 1120 |
| 1140  | Avantages soc. et obligations employeu  | 71.052                  | 94.630                  | 96.520  | Soc. voordelen en WG-verplichtingen | 1140 |
|   | <b><u>Frais de fonctionnement</u></b>   |                         |                         |   | <b><u>Werkingsmiddelen</u></b>      |      |
| 1211  | Travaux d'entretien                     | 0                       | 3.000                   | 3.000   | Onderhoudswerken                    | 1211 |
| 1211  | Entretien véhicules                     | 8.489                   | 12.000                  | 12.000  | Onderhoud voertuigen                | 1211 |
| 1211  | Assurances                              | 7.588                   | 10.000                  | 10.000  | Verzekeringen                       | 1211 |
| 1211  | Informatique                            | 31.349                  | 45.000                  | 45.000  | Informatica                         | 1211 |
| 1211  | Travaux pour des tiers                  | 80.554                  | 180.300                 | 222.240   | Werken door derden                  | 1211 |
| 1211  | Formation                               | 2.261                   | 10.000                  | 10.000  | Opleiding                           | 1211 |
| 1211  | Missions à l'étranger                   | 2.166                   | 8.000                   | 8.000   | Opdrachten in het buitenland        | 1211 |
| 1211  | Téléphone-courrier-transport            | 13.201                  | 56.000                  | 56.000  | Telefoon-verzendingen-vervoer       | 1211 |
| 1212  | Loyer et entretien                      | 0                       | 10.000                  | 10.000  | Huur en Onderhoud                   | 1212 |
| 1250  | Impôts                                  | 3.727                   | 10.000                  | 10.000  | Belastingen                         | 1250 |
|   | <b><u>Autres dépenses</u></b>           |                         |                         |   | <b><u>Andere uitgaven</u></b>       |      |
| 3540  | Organisations de coordinations          | 300                     | 1.000                   | 1.000   | Overkoepelende organisaties         | 3540 |
| 4140  | Contribution serv. méd. consommateur    | 131.336                 | 145.000                 | 150.960   | Bijdrage consumentenombudsdienst    | 4140 |
|   | <b><u>Dépenses d'Investissement</u></b> |                         |                         |   | <b><u>Investeringsuitgaven</u></b>  |      |
| 7410  | Achat de véhicules                      | 38.521                  | 40.000                  | 0   | Aankoop van voertuigen              | 7410 |
| 7422  | Matériel de bureau                      | 0                       | 30.000                  | 30.000  | Kantoomateriaal                     | 7422 |
| 7422  | Matériel informatique                   | 6.535                   | 155.000                 | 155.000   | Informaticamateriaal                | 7422 |
| 7422  | Matériel technique                      | 0                       | 0                       | 0   | Technisch materiaal                 | 7422 |
|   | <b><u>TOTAL</u></b>                     | <b><u>2.370.732</u></b> | <b><u>3.260.595</u></b> | <b><u>3.394.220</u></b>   | <b><u>TOTAAL</u></b>                |      |

**BEGROTING - BUDGET (in / en EURO)**  
**OMBUDSDIENST (TEL) / SERVICE DE MEDIATION (TEL)**  
**2024**

| -    | <b><u>INKOMSTEN</u></b>                                    | -                | -    | <b><u>UITGAVEN</u></b>   | -                |
|------|--|------------------|------|--|------------------|
| 1111 | Terugvorderingen / Remboursements                          | 0                | 1111 | Wedden / Traitements   | 1.302.400        |
| 1611 | Prestaties voor derden / prestations pour compte des tiers | 3.394.220        | 1112 | Toelagen, premies en vergoedingen / Allocations, primes et indemnités                | 396.400          |
|      | 01/- bijdrage sector / participation secteur (telecom)     |                  | 1120 | Soc. bijdragen en pensioenen / Cotisations soc. et pensions                          | 875.700          |
|      |  |                  | 1140 | Soc. voordelen en WG-verplichtingen / Avantages soc. et obligations employeur        | 96.520           |
|      |  |                  | 1211 | Onderhoudswerken / Travaux d'entretien   | 3.000            |
|      |  |                  | 1211 | Onderhoud voertuigen / Entretien des véhicules                                       | 12.000           |
|      |  |                  | 1211 | Verzekeringen / Assurances   | 10.000           |
|      |  |                  | 1211 | Informatica / Informatique   | 45.000           |
|      |  |                  | 1211 | Werken door derden / travaux pour des tiers  | 222.240          |
|      |  |                  | 1211 | Opleiding / Formation  | 10.000           |
|      |  |                  | 1211 | Opdrachten in het buitenland / Missions à l'étranger                                 | 8.000            |
|      |  |                  | 1211 | Telefoon, verzendingen, vervoer / Téléphone, courrier, transport                     | 56.000           |
|      |  |                  | 1212 | Huur en onderhoud / Loyer et entretien   | 10.000           |
|      |  |                  | 1250 | Belastingen / Impôts   | 10.000           |
|      |  |                  | 3540 | Overkoepelende organisaties / Organisations de coordinations                         | 1.000            |
|      |  |                  | 4140 | Bijdrage consumentenombudsdienst / Contribution serv. médiation pour le consommateur | 150.960          |
|      |  |                  | 7410 | Voertuigen / Véhicules   | 0                |
|      |  |                  | 7422 | Kantoor materiaal / Matériel de bureau   | 30.000           |
|      |  |                  | 7422 | Informaticamateriaal / Matériel informatique   | 155.000          |
|      |  |                  | 7422 | Technisch materiaal / Matériel technique   | 0                |
|      | <b>TOTA(A)L</b>  | <b>3.394.220</b> |      | <b>TOTA(A)L</b>  | <b>3.394.220</b> |

*(traduction)*

## **Explications concernant le projet de budget 2024**

Conformément à l'article 45bis, § 7, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, 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. Cette brève explication, visant à clarifier certaines évolutions relatives au projet de budget du Service de Médiation pour les télécommunications, est donnée à la demande du Comité consultatif pour les Télécommunications qui a été formulée dans son avis du 13 juin 2007.

Conformément au souhait du Comité consultatif pour les Télécommunications formulé dans son avis du 19 février 2014 de pouvoir discuter du projet de budget d'une année donnée au plus tard lors de sa dernière réunion plénière de l'année précédente, ce projet de budget est transmis immédiatement après la réception de l'avis de l'Inspecteur des Finances. Il convient de remarquer que ce projet est transmis sans connaissance du solde 2023. Ce solde sera connu début 2024. Par conséquent, à ce jour, il n'est pas encore possible de déterminer la contribution définitive du secteur.

Selon la circulaire budgétaire, les moyens de fonctionnement et les dépenses d'investissement en 2024 peuvent être indexés de 1,1 % par rapport aux chiffres du budget 2023. Comme toujours, les dépenses de personnel sont calculées sur la base d'un cadre complet et selon les règles prescrites en lien avec les fiches de traitement 2022. La contribution au pool des parastataux s'élève à 52,5 % en 2024 (51 % en 2023).

Le budget pour l'achat d'un nouveau système de gestion des plaintes (155 000) a à nouveau été inscrit en 2024.

En ce qui concerne les revenus, lors de la rédaction du budget initial 2024, ceux-ci (et donc la contribution du secteur) sont par définition égaux aux dépenses. Ce point sera adapté lors du premier ajustement budgétaire en avril, le solde inutilisé de 2023 sera alors déduit de la contribution réelle des opérateurs à facturer en 2024.

Les opérateurs ne paient donc jamais le montant original du budget initial, mais bien le montant adapté tenant compte du décompte de l'année précédente.

Bruxelles, le 5 décembre 2023

**REALISATIES - OMBUDSDIENST (TEL) / REALISATIONS SERVICE DE MEDIATION (TEL) ( in / en EURO )**

**2023**

| <b><u>INKOMSTEN</u></b> |   |                  | <b><u>UITGAVEN</u></b> |  |                  |
|-------------------------|---|------------------|------------------------|--|------------------|
| 1111                    | Terugvorderingen / Remboursements                         | 194              | 1111                   | Wedden / Traitements   | 1.119.597        |
|                         |   |                  | 1112                   | Toelagen, premies en vergoedingen / Allocations, primes et   | 360.783          |
| 1611                    | Prestaties voor derden / prestations pour compte de tiers | 2.670.267        | 1120                   | Soc. bijdragen en pensioenen / Cotisations soc. et pensions  | 711.915          |
|                         | 01/- bijdrage sector / participation secteur (telecom)    |                  | 1140                   | Soc. voordelen en WG-verplichtingen / Avantages soc. et ob   | 80.172           |
|                         |   |                  | 1211                   | Onderhoudswerken / Travaux d'entretien                       | 0                |
|                         |   |                  | 1211                   | Onderhoud voertuigen / Entretien des véhicules               | 9.076            |
|                         |   |                  | 1211                   | Verzekeringen / Assurances                                   | 7.262            |
|                         |   |                  | 1211                   | Informatica / Informatique                                   | 29.156           |
|                         |   |                  | 1211                   | Werken door derden / travaux pour des tiers                  | 106.231          |
|                         |   |                  | 1211                   | Opleiding / Formation  | 6.565            |
|                         |   |                  | 1211                   | Opdrachten in het buitenland / Missions à l'étranger         | 0                |
|                         |   |                  | 1211                   | Telefoon, verzendingen, vervoer / Téléphone, courrier, trans | 23.318           |
|                         |   |                  | 1212                   | Huur en onderhoud / Loyer et entretien                       | 0                |
|                         |   |                  | 1250                   | Belastingen / Impôts   | 812              |
|                         |   |                  | 3540                   | Overkoepelende organisaties / Organisations de coordination  | 600              |
|                         |   |                  | 4140                   | Bijdrage consumentenombudsdienst / Contribution serv. mé     | 144.931          |
|                         |   |                  | 7410                   | Voertuigen / Véhicules                                       | 37.739           |
|                         |   |                  | 7422                   | Kantormateriaal / Matériel de bureau                         | 0                |
|                         |   |                  | 7422                   | Informaticamateriaal / Matériel informatique                 | 46.712           |
|                         |   |                  | 7422                   | Technisch materiaal / Matériel technique                     | 0                |
|                         |   |                  |                        |  |                  |
|                         | <b>TOTA(A)L</b>   | <b>2.670.461</b> |                        | <b>TOTA(A)L</b>  | <b>2.684.869</b> |
|                         |   |                  |                        |  |                  |
|                         | Overdracht / report 2022                                  | 590.328          |                        |  |                  |
|                         | Inkomsten / recettes 2023                                 | 2.670.461        |                        |  |                  |
|                         | Uitgaven / dépenses 2023                                  | 2.684.869        |                        |  |                  |
|                         |   |                  |                        |  |                  |
|                         | <b>Saldo voor volgend jaar / pour l'année procha</b>      | <b>575.921</b>   |                        |  |                  |

**BEGROTING - BUDGET (in / en EURO)**  
**OMBUUDSDIENST (TEL) / SERVICE DE MEDIATION (TEL)**

**2023**

| <b><u>INKOMSTEN</u></b> |   |                  | <b><u>UITGAVEN</u></b> |  |                  |
|-------------------------|---|------------------|------------------------|--|------------------|
| 1111                    | Terugvorderingen / Remboursements                         | 0                | 1111                   | Wedden / Traitements   | 1.268.355        |
| 1611                    | Prestaties voor derden / prestations pour compte de tiers | 2.670.267        | 1112                   | Toelagen, premies en vergoedingen / Allocations, primes et   | 380.475          |
|                         | 01/- bijdrage sector / participation secteur (telecom)    |                  | 1120                   | Soc. bijdragen en pensioenen / Cotisations soc. et pensions  | 801.835          |
|                         |   |                  | 1140                   | Soc. voordelen en WG-verplichtingen / Avantages soc. et ob   | 94.630           |
|                         |   |                  | 1211                   | Onderhoudswerken / Travaux d'entretien                       | 3.000            |
|                         |   |                  | 1211                   | Onderhoud voertuigen / Entretien des véhicules               | 12.000           |
|                         |   |                  | 1211                   | Verzekeringen / Assurances                                   | 10.000           |
|                         |   |                  | 1211                   | Informatica / Informatique                                   | 45.000           |
|                         |   |                  | 1211                   | Werken door derden / travaux pour des tiers                  | 180.300          |
|                         |   |                  | 1211                   | Opleiding / Formation  | 10.000           |
|                         |   |                  | 1211                   | Opdrachten in het buitenland / Missions à l'étranger         | 8.000            |
|                         |   |                  | 1211                   | Telefoon, verzendingen, vervoer / Téléphone, courrier, trans | 56.000           |
|                         |   |                  | 1212                   | Huur en onderhoud / Loyer et entretien                       | 10.000           |
|                         |   |                  | 1250                   | Belastingen / Impôts   | 10.000           |
|                         |   |                  | 3540                   | Overkoepelende organisaties / Organisations de coordination  | 1.000            |
|                         |   |                  | 4140                   | Bijdrage consumentenombudsdienst / Contribution serv. mé     | 145.000          |
|                         |   |                  | 7410                   | Voertuigen / Véhicules                                       | 40.000           |
|                         |   |                  | 7422                   | Kantoomateriaal / Matériel de bureau                         | 30.000           |
|                         |   |                  | 7422                   | Informaticamateriaal / Matériel informatique                 | 155.000          |
|                         |   |                  | 7422                   | Technisch materiaal / Matériel technique                     | 0                |
| <b>TOTA(A)L</b>         |   | <b>2.670.267</b> | <b>TOTA(A)L</b>        |  | <b>3.260.595</b> |

|   |                  |
|---|------------------|
| Uitgaven / dépenses 2023                            | 3.260.595        |
| Overdracht / report 2022                            | 590.328          |
| <b>Bijdrage sector / participation secteur 2023</b> | <b>2.670.267</b> |