



2009

16^e rapport annuel Comité consultatif pour les télécommunications



T

COMITE CONSULTATIF POUR LES TELECOMMUNICATIONS

T



Seizième rapport annuel

du

COMITÉ CONSULTATIF
POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

1er janvier – 31 décembre 2009

T

COMITE CONSULTATIF POUR LES TELECOMMUNICATIONS

T

Avant-propos.....	1
Chapitre 1 ^{er} : Les membres du Comité consultatif.....	3
Chapitre 2: Les groupes de travail créés au sein du Comité consultatif.....	17
1. Groupe de travail "Recommandations".....	18
1.1. Informations générales.....	18
1.2. Réunions.....	18
1.3. Sujets traités.....	19
2. Groupe de travail "Règles de conduite des opérateurs vis-à-vis des clients".....	20
2.1. Données générales.....	20
2.2. Réunions.....	20
2.3. Sujets traités.....	20
3. Groupe de travail « Réglementation européenne ».....	22
3.1. Données générales.....	22
3.2. Réunions.....	23
3.3. Sujets traités.....	23
4. Groupe de travail "Services d'urgence".....	24
4.1. Données générales.....	24
4.2. Réunions.....	24
4.3. Sujets traités.....	25
Chapitre 3 : Aperçu des réunions plénières.....	27
1. Réunions.....	27
2. Sujets traités.....	28
3. Documents distribués.....	29
Chapitre 4 : Avis émis par le Comité consultatif pour les télécommunications.....	31
1. Avis sur la modification des conditions générales de VOO.....	32
1.1. Cadre légal.....	32
1.2. Avis.....	32
1.3. Commentaires de VOO.....	35
2. Avis sur les conditions générales du Service de Téléphonie Mobile Belgacom.....	37
2.1. Cadre légal.....	37
2.2. Avis.....	37
2.3. Commentaires de Belgacom.....	39
3. 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.....	42
3.1. Cadre légal.....	42
3.2. Avis.....	42
4. Avis relatif au budget 2009 du Service de médiation pour les télécommunications.....	52
4.1. Introduction.....	52
4.2. Avis.....	52
5. Avis sur les conditions générales de téléphonie fixe, Internet et téléphonie mobile de KPN Belgium.....	53
5.1. Cadre légal.....	53
5.2. Avis.....	53
5.3. Commentaires de KPN Belgium.....	56
5.4. Remarque finale.....	60
6. Avis relatif au projet de budget 2010 du Service de médiation pour les télécommunications.....	61
6.1. Introduction.....	61
6.2. Avis.....	61

7. Recommandations relatives aux activités de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications - 2009	62
7.1. Contexte	62
7.2. Vision	62
7.3. Questions prioritaires au niveau des décisions de l'IBPT	62
7.4. Indépendance de l'IBPT vis-à-vis du gouvernement	63
7.5. Budget de l'IBPT	63
7.6. Communication	64

Avant-propos

Au départ, 2009 semblait s'annoncer comme une année extrêmement occupée et bien remplie pour le Comité consultatif. Mais en fin de compte, cette agitation s'est révélée moins difficile que prévu, car deux dossiers importants n'ont pu être finalisés que fin 2009.

Au niveau national, le nouveau Conseil de l'IBPT a été désigné fin novembre. Peu de temps après, lors de sa réunion plénière (de Noël) du 23 décembre, le Comité consultatif a directement eu l'occasion de faire connaissance avec les nouveaux membres du Conseil et de comprendre leur vision.

Les lignes de force des deux recommandations du Comité consultatif relatives aux activités de l'IBPT ont également été expliquées lors de cette réunion. Les lignes de force des deux recommandations du Comité consultatif sur les activités de l'IBPT ont également été expliquées lors de cette réunion. Dans un certain sens, ces recommandations contiennent à nouveau les principaux points des recommandations 2008, mais sont restées volontairement limitées et ce également compte tenu du fait que le Comité souhaite donner au nouveau Conseil toutes ses chances pour accomplir sa mission ambitieuse.

Quelques jours avant cette même réunion du Comité, deux nouvelles directives et un règlement sont entrés en vigueur au niveau européen le 19 décembre 2009 (donc: exactement douze années après la promulgation de notre loi belge qui ouvrirait définitivement les marchés des télécommunications à la concurrence libre et loyale). Le renforcement du marché interne, visant à améliorer la compétitivité des prestataires et à réaliser des avantages importants pour les consommateurs, y joue un rôle central. En outre, la nouvelle adaptation aspire à une meilleure réglementation plus proportionnelle, en incluant entre autres la séparation fonctionnelle comme une obligation spéciale d'une part, mais en tendant également à une sécurité juridique et un cadre clair pour la rémunération des investissements efficaces d'autre part ; cette adaptation aspire aussi à un certain nombre d'obligations supplémentaires protégeant les consommateurs. Il est également créé une nouvelle autorité européenne, qui se voit attribuer un rôle essentiellement consacré à la coordination dans le cadre du processus d'analyse de marché. Pour notre pays, il importe désormais de transposer ces textes à temps et à bon escient dans la législation nationale. Dans ce contexte, le Comité se propose d'ores et déjà de suivre les choses de près (comme il l'a d'ailleurs toujours fait).

D'autres activités, avis et recommandations du Comité portaient entre autres sur les conditions générales de VOO, les conditions générales du Service de Téléphonie Mobile Belgacom et les conditions générales de téléphonie fixe, Internet et téléphonie mobile de KPN Belgium. En outre, le Comité a également fourni un 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. Enfin, le Comité a convenu avec l'IBPT et le Service de médiation de faire preuve d'une approche plus prospective concernant le budget du Service de médiation, ce qui est du même coup la raison pour laquelle le Comité a formulé un avis tant sur les années 2009 que 2010.

Il peut être clairement spécifié que le Comité est à nouveau disposé à tout mettre en œuvre en 2010, aux côtés de l'IBPT et du Service de médiation, pour défendre les intérêts de tous les prestataires et utilisateurs de services et réseaux de télécommunications dans notre pays.

David STEVENS – Président

T

COMITE CONSULTATIF POUR LES TELECOMMUNICATIONS

T

Chapitre 1^{er}: Les membres du Comité consultatif

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

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

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

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

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

Vous trouverez ci-dessous la liste des membres au 31 décembre 2009, répartis conformément aux dispositions de l'article 1er de l'arrêté royal du 14 juin 2006 réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les télécommunications.

PRESIDENT

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

VICE-PRESIDENTS

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

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

SECRETARIAT

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Berthoutstraat 27
2640 MORTSEL
Tel: 0475 70 83 90
Fax: -
dirk.steel@siemens-enterprise.com

UCM**M. Thierry Evens**

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

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

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

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

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

CSC**M. Marc Scius**

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

ACV**Mevr. Nathalie Diesbecq**

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

CSC**Mme Marie-Hélène Ska**

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

C.G.S.P.**M. Stéphan Thoumsin**

Délégué régional
Rue de l'Armée Grouchy 41
5000 NAMUR
Tel: 081 72 29 29
Fax: 081 74 80 06
thoumste@skynet.be

CGSLB**Mme Valérie Vanhemelen**

Boulevard Poincaré 72-74
1070 BRUXELLES
Tel: 02 558 51 50
Fax: 02 558 51 51

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

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

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

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

ACLVB**Mevr. Caroline Jonckheere**

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

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

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

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

UNIZO**Mevr. Cindy Laureys**

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

UCM**M. Frédéric Mignolet**

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

UNIZO**Dhr. Antoon Schockaert**

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

UCM**Mme Laurence Hunger**

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

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

Ligue des Familles

M. Marc Bertholomé

Rue des Taxandres 5 bte 10
1040 BRUXELLES

Test-Aankoop

Dhr. Nico De Bie

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

BELTUG

Mevr. Danielle Jacobs

Directeur
Knaptandstraat 123
9100 SINT-NIKLAAS
Tel: 09 778 17 83
danielle.jacobs@beltug.be

CRIOC-OIVO

Mevr. Tineke Kyndt

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

CRIOC-OIVO

M. Adriaan Meirsman

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

Gezinsbond

Mevr. Ann De Roeck Isebaert

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

Test-Achats

M. David Wiame

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

BELTUG

Mevr. Anick De Ridder

Administratie
Knaptandstraat 123
9100 SINT-NIKLAAS
Tel: 09 778 17 83
anick.deridder@beltug.be

CRIOC-OIVO

M. Marc Vandercammen

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

CRIOC-OIVO

Mme Anaïs Deville

Boulevard Paepsem 20
1070 BRUXELLES
Tel: 02 547 06 22
anis.deville@crioc.be

Test-Aankoop**Mevr. Els Niclaes**

Hollandstraat 13

1060 BRUSSEL

Tel: 02 542 34 07

Fax: 02 542 34 07

eniclaes@test-aankoop.be

Test-Aankoop**Dhr. Ben De Kock**

Hollandstraat 13

1060 BRUSSEL

Tel: 02 542 34 03

bdekock@test-aankoop.be

Deux membres, représentatifs des utilisateurs d'ondes, dont un désigné par le Ministre de la Défense**Defensie****Dhr. Herwig De Leersnyder**

Majoor

Kwartier Koningin Elisabeth

Eversestraat 1

1140 BRUSSEL

Tel: 02 701 36 24

Fax: 02 701 48 15

herwig.deleersnyder@mil.be

Aéro-Club Royal de Belgique**Mme Paulette Halleux**

Lenneke Marelaan 36 Bte 27

1932 SINT-STEVENES-WOLUWE

Tel: 02 511 79 47

Fax: 02 512 77 35

phalleux@skynet.be

Defensie**Mevr. Pascale Dubois**

Kwartier Koningin Elisabeth

Everestraat 1

1140 EVERE

Tel: 02 701 48 40

Fax: 02 701 44 99

pascale.dubois@mil.be

Deux membres représentatifs des intérêts familiaux**Gezinsbond****Dhr. Jan Baeck**

Troonstraat 125

1050 BRUSSEL

Tel: 02 507 89 11

jan.baeck@gezinsbond.be

Gezinsbond**Dhr. Eric De Wasch**

Pluvierlaan 6

8370 BLANKENBERGE

Tel: 050 41 46 36

Fax: 050 42 95 66

dewasch.eric@scarlet.be

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

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

FUNDP/CRID**M. Robert Queck**

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

ULG**Mme Tania Zgajewski**

c/o Hera-Ceei
Rue Montoyer 18b
1000 BRUXELLES
Tel: 02 280 16 64
Fax: 02 230 95 50
tania.zgajewski@skynet.be

KULeuven**Mevr. Eva Lievens**

Sint-Michielsstraat 6
3000 LEUVEN
Tel: 016 32 07 70
Fax: 016 32 54 38
eva.lievens@law.kuleuven.be

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

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

AGORIA**Dhr. Christian Vanhuffel**

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

AGORIA**M. Alain Vermeiren**

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

AGORIA**M. Thierry Grégoire**

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

Agoria ICT**M. Marc Hermant**

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

AGORIA**Dhr. Frank Van der Putten**

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

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

Platform**Mme Stéphanie Boone**

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

Belgacom**Dhr. Jürgen Massie**

Director Regulatory Affairs
STR-REG - 28T
Koning Albert II-laan 27
1030 BRUSSEL
Tel: 02 202 52 92
Fax: 02 202 83 55
jurgen.massie@belgacom.be

Platform**Mme Coralie Miserque**

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

ISPA**M. Henri-Jean Pollet**

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

Platform**Mme Ann Escarmelle**

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

Belgacom**Mevr. Lieve Elias**

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

Platform**Mevr. Ilse Haesaert**

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

ISPA**Dhr. Wim Roggeman**

Secretaris-generaal
c/o Political Intelligence
Montiyerstraat 39/3
1000 BRUSSEL
Tel: 02 503 23 28
Fax: 02 503 42 95
wim.roggeman@link.be

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

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

Belgacom**M. Igor Makedonsky**

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

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

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

Belgacom**M. Peter Dieu**

Cost Competence Center Manager
STR/REG
Boulevard du Roi Albert II, 27
1030 BRUXELLES
Tel: 02 202 85 40
Fax: 02 202 85 33
peter.dieu@belgacom.be

Platform**Dhr. Luc Vanfleteren**

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

GOF**Mevr. Johanne Buyse**

Regulatory Affairs Manager
Reyerslaan 70
1030 BRUSSEL
Tel: 02 745 74 10
Fax: 02 800 50 20
jbuyse@mail.mobistar.be

Belgacom**Mme Dominique Grenson**

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

Platform**Dhr. Jan Degraeuwe**

Regulatory & Interconnect Manager
Park Lane
Culliganlaan 2H
1831 DIEGEM
Tel: 02 790 17 26
Fax: 02 790 16 00
jan.degraeuwe@colt.net

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

Directeur-Adjoint

Rue Brederode 9

1000 BRUXELLES

Tel: 02 792 99 32

Fax: 02 792 99 21

anne.everard@ministerQ.be

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

Brederodestraat 9

1000 BRUSSEL

Tel: 02 792 99 33

Fax: 02 792 99 21

philip.dubois@ministerQ.be

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

Blauwe Stap 18

3020 HERENT

Tel: 016 23 00 28

Fax: 016 22 33 78

ldv@telenet.be

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

Attaché

Direction générale des

Télécommunications et de la Société de l'Information

Rue du Progrès 50

1210 BRUXELLES

Tel: 02 277 72 74

Fax: 02 277 50 22

pierre.strumelle@economie.fgov.be

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

Directeur général Gestion de l'Information

Rue Marie-Thérèse 1/3

1000 BRUXELLES

Tel: 02 212 96 19 of 02 212 96 51

Fax: 02 212 96 99

sven.forster@fedict.be

FEDICT**Dhr. Peter Strickx**

Maria-Theresiastraat 1/3

1000 BRUSSEL

Tel: 02 212 96 00

Fax: 02 212 96 99

peter.strickx@fedict.be

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

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

Banque Carrefour de la Sécurité Sociale

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

Deux membres désignés par le Gouvernement flamand**Kabinet van Viceminister-president****Dirk Van Mechelen****Mevr. Tinne Jacobs**

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

Vlaamse Gemeenschap**Dhr. Jozef Van Ginderachter**

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

Vlaamse Gemeenschap**Dhr. Willy Verdonck**

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

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

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

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

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

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

Chaussée de Charleroi 83 B
5000 NAMUR
Tel: 081 33 05 60
Fax: 081 33 05 61
beatrice.vanbastelaer@easi.wallonie.be

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

Kunstlaan 21

1000 BRUSSEL

Tel: 02 282 47 70

Fax: 02 230 31 07

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

Avenue des Arts 21

1000 BRUXELLES

Tel: 02 282 47 70

Fax: 02 230 31 07

fvanderborght@cirb.irisnet.be

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

Boulevard Léopold II, 44

1080 BRUXELLES

Tel: 02 413 35 05

Fax: 02 413 30 50

jean-louis.blanchart@cfwb.be

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

Boulevard Léopold II, 44

1080 BRUXELLES

Tel: 02 413 30 52

Fax: 02 413 30 50

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

Gospert 1

4700 EUPEN

Tel: 087 59 63 00

Fax: 087 55 64 76

alfred.belleflamme@dgov.be

Ministerium der DG**M. Olivier Hermanns**

Gospert 1

4700 EUPEN

Tel: 087 59 63 00

Fax: 087 55 64 76

olivier.hermanns@dgov.be

Un membre de l'IBPT en qualité d'observateur au comité**I.B.P.T.****M. Luc Hindryckx**

Président du Conseil

Ellipse Building - Bâtiment C

Boulevard du Roi Albert II 35

1030 BRUXELLES

Tel: 02 226 89 62

luc.hindryckx@ibpt.be

I.B.P.T.**M. Charles Cuvelliez**

Membre du Conseil

Ellipse Building

Bâtiment C

Boulevard du Roi Albert II 35

1030 BRUXELLES

Tel: 02 226 88 25

charles.cuvelliez@ibpt.be

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

Médiateur

Place des Barricades 1

1000 BRUXELLES

Tel: 02 223 06 06

Fax: 02 219 77 88

jeanmarc.vekeman@mediateurtelecom.be

Ombudsdienst**Dhr. Luc Tuerlinckx**

Ombudsman

Barricadenplein 1

1000 BRUSSEL

Tel: 02 209 15 11

Fax: 02 219 86 59

luc.tuerlinckx@ombudsmantelecom.be

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

Les groupes de travail suivants étaient actifs dans le courant de l'année 2009:

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

1. Groupe de travail "Recommandations"

1.1. Informations générales

Coordinateur	Secrétaire
Dhr. David Stevens Président du Comité	

Origine de la demande

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

1.2. Réunions

- 29 octobre 2009.

Initialement, le groupe de travail avait prévu d'attendre la constitution d'un nouveau Conseil (prévue pour avril 2009) avant de rédiger ses nouvelles recommandations relatives aux activités de l'IBPT.

Suite à ce choix et aux incertitudes extrêmement longues concernant la nomination du nouveau Conseil de l'IBPT, ce groupe de travail n'a pas été très actif au cours de 2009.

Lors de la réunion du 29 octobre, il a par conséquent été décidé à défaut de soutien structurel efficace pour le groupe de travail de formuler pour l'année 2009 des recommandations relatives aux activités de l'IBPT moins détaillées et moins factuelles.

Le groupe de travail a dès lors décidé de rédiger les recommandations sous la forme d'un "mémoire du CCT au nouveau Conseil", restituant un certain nombre de lignes de force et de points essentiels.

De plus, ce mémoire a eu comme avantage supplémentaire la finalisation rapide des recommandations, afin d'en présenter les lignes de force aux nouveaux membres du Conseil lors de leur première rencontre avec le Comité à l'occasion de la réunion plénière du 18 décembre.

Le groupe de travail a atteint un accord le 29 octobre 2009 sur un projet de texte relatif aux recommandations concernant les activités de l'IBPT, qui a, après les modifications apportées lors de la réunion plénière, pu être soumis pour ratification.

1.3. Sujets traités

Les Recommandations IBPT 2009 contiennent à nouveau les principaux points des Recommandations 2008, mais sont restées limitées, et ce également compte tenu du fait que le Comité souhaite donner au nouveau Conseil toutes ses chances pour accomplir sa mission. Leurs lignes de force tiennent compte de :

1. quelle est la vision de l'Institut; quelle politique l'Institut mène-t-il?
2. les décisions de l'Institut, pour lesquelles l'on demande :
 - des décisions (plus) conséquentes;
 - des décisions (davantage) correctes sur le plan juridique;
 - des décisions (plus) transparentes;
 - une imposition (plus) cohérente des décisions;
3. la garantie de compétences suffisantes au sein des différents services de l'Institut. Par exemple, l'expertise économique pour effectuer des analyses de marché;
4. une indépendance suffisante de l'Institut à l'égard du gouvernement dans la prise de décisions concrètes;
5. en ce qui concerne le budget de l'Institut, il est demandé soit d'utiliser l'excédent d'une manière judicieuse, soit de le restituer au secteur;
6. la communication de l'Institut, qui peut être améliorée. Ainsi, l'actuel site Internet de l'Institut n'est par exemple pas assez convivial.

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

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

2.1. Données générales

Coordinateur	Secrétaire
Mevr. An Van Hemelrijck Premier Conseiller à l'IBPT	Dhr. Freddy Verno Vice-secrétaire du Comité

Origine de la demande:

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

2.2. Réunions

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

De plus, une réunion a cependant été organisée le 5 février 2009 pour discuter de la proposition de projet d'avis sur le projet de document contenant les commentaires de l'IBPT sur le contenu de certaines dispositions du Titre IV de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (proposition transmise par courrier au groupe de travail à la date du 12 janvier 2009).

2.3. Sujets traités

- examen de la modification des conditions générales de VOO (avis du 11/03/2009)
- examen du 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 (avis du 27/05/2009).
- examen des conditions générales du Service de téléphonie Mobile Belgacom (avis du 27/05/2009)
- examen du budget 2009 du Service de médiation pour les télécommunications (avis du 7/10/2009);

- examen de la modification des conditions générales de téléphonie fixe, Internet et téléphonie mobile de KPN Belgium (avis du 23/12/2009).
- examen du projet de budget 2010 du Service de médiation pour les télécommunications (avis du 23/12/2009).

3. Groupe de travail « Réglementation européenne »

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

3.1. Données générales

Coordinateur	Secrétaire
Mevr. Ymke Govaerts Conseiller à l'IBPT	Dhr. Freddy Verno Vice secrétaire du Comité

Origine de la demande :

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

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

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

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

3.2. Réunions

Le groupe de travail ne s'est pas réuni en 2009.

3.3. Sujets traités

Néant

4. Groupe de travail "Services d'urgence"

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

4.1. Données générales

Coordinateur	Secrétaire
Dhr. Rudi Smet Premier ingénieur conseiller à l'IBPT	

Origine de la demande :

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

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

4.2. Réunions

Le groupe de travail a traité comme premier sujet l'amélioration de la fourniture de données de localisation pour des appels mobiles suite à l'arrêté royal du 27 avril 2007 portant des dispositions pour la fourniture de données de localisation pour des appels d'urgence émanant de réseaux mobiles aux services d'urgence conformément à l'article 107, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Toutefois, la solution technique élaborée avec les services d'urgence concernés a posé un certain nombre de difficultés au niveau du financement comme il est ressorti de la réunion récapitulative du 10 juin 2008.

La solution législative à cet effet est introduite par la loi du 18 mai 2009 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques (MB du 4/06/2009) qui introduit le "fonds pour les services d'urgence" dans la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Les arrêtés d'exécution relatifs à l'entrée en vigueur de ce fonds sont élaborés et ne sont attendus qu'en 2010.

Le groupe de travail ne s'est pas réuni en 2009 en raison de la procédure législative susvisée qui est en cours.

4.3. Sujets traités

La fourniture de données de localisation pour des appels d'urgence émanant de réseaux mobiles aux services d'urgence conformément à l'article 107, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Ce sujet et les défis réglementaires y afférents constituent la pierre de touche des nouvelles technologies. L'on peut s'attendre en parallèle aux modifications du cadre réglementaire européen pour les communications électroniques publiées en décembre 2009 et aux changements qui en découlent au niveau des services d'urgence et des communications électroniques à ce que le groupe de travail traite à l'avenir encore d'autres sujets liés à l'accessibilité des services d'urgence et à la fourniture de données de localisation.

Chapitre 3 : Aperçu des réunions plénières

Au cours de l'année 2009, quatre réunions plénières du Comité ont été organisées, conformément à l'article 6 de l'arrêté royal du 14 juin 2006 réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les télécommunications.

1. Réunions

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

- 11 mars 2009;
- 27 mai 2009;
- 7 octobre 2009;
- 23 décembre 2009.

2. Sujets traités

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

- diverses communications concernant le respect par Promédia de l'obligation visée aux articles 5 et 6, de l'annexe 1, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, de fournir pour information les pages de renseignements au Comité consultatif pour les télécommunications;
- examen du projet d'avis sur la modification des conditions générales de VOO;
- examen du projet d'avis sur le projet de document avec 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;
- discussion du quinzième rapport annuel (2008) du Comité Consultatif pour les télécommunications, y compris une proposition de corrections linguistiques à l'avis "Recommandations relatives aux activités de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications" comme inclus dans le rapport annuel ;
- explication des données statistiques contenues dans le rapport annuel de l'IBPT (2007) ;
- examen du projet d'avis concernant les conditions générales du Service de Téléphonie Mobile Belgacom ;
- examen du projet d'avis relatif au budget 2009 du Service de médiation pour les télécommunications;
- entretien avec le nouveau Conseil de l'IBPT ;
- examen du projet d'avis sur les conditions générales de téléphonie fixe, Internet et téléphonie mobile de KPN Belgium ;
- examen du projet d'avis relatif au budget 2010 du Service de médiation pour les télécommunications.

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

3. Documents distribués

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

- copie de l'“avis sur la modification des conditions générales de VOO”, comme envoyé le 13 mars 2009 au ministre Vincent Van Quickenborne et à VOO;
- projet du quinzième rapport annuel du Comité consultatif pour les télécommunications;
- copie de l'“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”, comme envoyé le 28 mai 2009 au ministre Vincent Van Quickenborne et à l'IBPT;
- proposition de corrections linguistiques apportées à l'avis "Recommandations relatives aux activités de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications", tel que repris dans le quinzième rapport annuel du Comité consultatif pour les télécommunications ;
- copie de l'“avis sur les conditions générales du Service de Téléphonie Mobile Belgacom”, comme envoyé le 28 mai 2009 au ministre Vincent Van Quickenborne et à Belgacom;
- copie de l'“avis relatif au budget 2009 du Service de médiation pour les télécommunications”, comme envoyé le 12 octobre à l'IBPT, au ministre Vincent van Quickenborne ainsi qu'au Service de médiation;
- copie de la lettre du 25 novembre 2009 invitant le président et les membres du Conseil de l'IBPT à la séance plénière du mercredi 23 décembre 2009 afin d'avoir un échange de vues avec les membres du Comité ;
- copie de l'“avis sur les conditions générales de téléphonie fixe, Internet et téléphonie mobile de KPN Belgium”, comme envoyé le 31 décembre 2009 au ministre Vincent Van Quickenborne et à KPN Group Belgium;
- copie de l'“avis relatif au projet de budget 2010 du Service de médiation pour les télécommunications” comme envoyé le 31 décembre 2009 au ministre Vincent Van Quickenborne et au Service de médiation;
- communication de Belgacom relative aux conditions tarifaires 2009 du Service Universel ;
- les conditions adaptées de VOO.

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

En 2009, le Comité consultatif pour les télécommunications a émis les avis suivants :

- avis sur la modification des conditions générales de VOO ;
- avis sur les conditions générales du Service de Téléphonie Mobile Belgacom ;
- 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 ;
- avis relatif au budget 2009 du Service de médiation pour les télécommunications ;
- avis sur les conditions générales de téléphonie fixe, Internet et téléphonie mobile de KPN Belgium ;
- avis relatif au projet de budget 2010 du Service de médiation pour les télécommunications.

Bien qu'elles n'aient été entérinées qu'à la réunion plénière du 3 février 2010, le Comité a – comme légalement prescrit- émis des recommandations relatives aux activités de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications portant également sur l'année 2009. Celles-ci sont reprises in fine du présent chapitre.

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

1. Avis sur la modification des conditions générales de VOO

1.1. 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.

1.2. Avis

Au cours de la réunion plénière du 11 mars 2009 du Comité Consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques suivantes concernant la modification des conditions générales de VOO.

Art. 2.1. Conclusion du contrat

Il n'apparaît pas clairement à quel moment le consommateur peut prendre connaissance des conditions générales. Pourtant, conformément à 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."), le vendeur doit, au plus tard au moment de la conclusion de la vente, apporter de bonne foi au consommateur les informations relatives aux caractéristiques du service et aux conditions de vente. Une simple publication sur le site Internet ne suffit pas. L'article 3, § 2, de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution stipule en outre: «En temps utile, avant que le consommateur ne soit lié par un contrat ou par une offre, il doit être informé sans équivoque, de manière claire et compréhensible sur les conditions générales et les contrats-type. »

Les clauses qui concluent à l'acceptation tacite des conditions contractuelles dès le paiement par le consommateur de la première facture, alors qu'il n'a pas pu raisonnablement prendre connaissance de leur existence et de leur contenu, sont des clauses abusives au sens de l'article 31, § 1er, de la L.P.C.C. Il est abusif de lier à un acte juridique déterminé, à savoir le paiement, des conséquences étrangères à cet acte même (à savoir l'acceptation des conditions générales).

Art. 2.2. Date d'entrée en vigueur et durée du contrat

« Le contrat prend effet à la date à partir de laquelle le service est fourni au client. »

Formulée séparément, cette disposition a pour conséquence que la date d'entrée en vigueur est indéterminée et que l'opérateur s'engage en outre à une condition dont la réalisation dépend uniquement de sa volonté alors que le consommateur est lié directement. Cette disposition est contraire à l'article 32.1 de la L.P.C.C.

Il ressort toutefois de l'article 4.4. "Compte rendu d'intervention" que la signature du compte rendu d'intervention par le client et le technicien détermine la date de début de contrat. Pour plus de lisibilité, il serait préférable d'ajouter cette clause à l'article 2.2 qui traite de la date d'entrée en vigueur du contrat.

Art. 2.3.1. Résiliation par le client

« En cas de résiliation anticipée, l'intégralité des sommes qui aurait dû être versée à l'Intercommunale si le contrat avait été à son terme seront facturées et, le cas échéant, déduites du remboursement éventuel dû au client. » Cette clause est contraire à l'article 32.10 de la L.P.C.C. De plus, l'intercommunale a le droit de résilier le contrat à tout moment sans qu'elle ne soit tenue au paiement d'une indemnité quelconque (article 2.3.2., in fine).

De plus, l'indemnisation prévue est trop élevée lorsqu'un contrat dure plus d'un an et est rompu au cours de la première année.

Le client peut mettre un terme anticipativement au contrat sans avoir à régler les frais de résiliation anticipée uniquement « ...si cette résiliation résulte de motifs légitimes et reconnus comme tels par l'Intercommunale... ». Cette disposition donne le droit exclusif à l'Intercommunale de déterminer les motifs permettant au client de mettre fin anticipativement au contrat sans indemnité. Cette clause est contraire à l'article 32.5 de la L.P.C.C.

Art. 3.3. Retard ou défaut de paiement

Cet article est contraire à l'article 32.21 de la L.P.C.C. Tout d'abord, il y a cumul d'une clause pénale forfaitaire avec des postes spécifiques de coûts alors que la clause pénale forfaitaire est censée les couvrir. Cela peut par conséquent engendrer une disproportion. En outre, la réglementation contractuelle relative aux frais de recouvrement judiciaires est contraire aux articles 1022 et 1023 du Code judiciaire. Ainsi, le montant forfaitaire est par exemple encore majoré des frais de huissier et d'avocat. Il s'agit d'une clause portant augmentation de la créance en raison de la réclamation en justice et qui constitue par conséquent une violation de l'article 1023 du Code judiciaire.

Enfin, il n'y a pas de réciprocité (violation de l'article 32.15 L.P.C.C.).

Si la clause pénale, en plus d'un intérêt moratoire, consiste en un montant forfaitaire exprimé en une somme principale, un montant minimum étant fixé, il faut également pouvoir démontrer que ce montant forfaitaire avec le minimum stipulé, correspond raisonnablement au dommage potentiel.

Le coût administratif et le coût pour le recouvrement 'extrajudiciaire' ne sont pas nécessairement proportionnels à la somme réclamée et le minimum stipulé en est l'expression. L'article 1153 du Code civil énonce comme principe que dans les obligations qui se bornent au paiement d'une certaine somme, le dommage résultant du retard de paiement ne consiste jamais que dans les intérêts légaux. Ce minimum doit par conséquent être raisonnable. Comme il n'y a pas de lien direct avec l'importance de la somme réclamée, un maximum devrait également être indiqué.

Dans le cas présent, une indemnité minimale de 90 € (40 € + 50 €) semble trop élevée.

Que signifie: « L'Intercommunale pourra également répercuter sur le Client défaillant les frais de rejet en cas de refus de prélèvement auprès de l'établissement bancaire du Client. ». (violation possible de l'article 32.29 L.P.C.C.).

Art. 4.1. Raccordement

« Le Client ne pourra se retourner contre l'Intercommunale ou ses intervenants mandatés en cas de détérioration, sauf faute lourde ou dol de la part des agents de l'Intercommunale. »

En ce qui concerne cette disposition, il conviendrait d'indemniser d'autres dommages, sans qu'une faute lourde ou dol ne doive être démontré. D'ailleurs, ceux-ci sont difficiles à prouver.

Art. 4.2. Installation intérieure

« En toute circonstance, l'Intercommunale sera tenue indemne de toute responsabilité quant à d'éventuels dégâts occasionnés aux appareils terminaux, de quelque nature que soient ces dégâts, sauf faute lourde de la part des agents de l'Intercommunale. »

La clause qui libère le vendeur de sa responsabilité du fait du dol de ses préposés est illégitime (article 32.11 L.P.C.C.).

Art. 5.4. Restitution des équipements

En cas de prélèvement de la garantie, il ne faut pas perdre de vue que celui-ci doit être proportionnel à l'équipement non restitué.

Art. 8. Responsabilité

Dans cette disposition, la responsabilité de l'Intercommunale est exclue d'une manière trop générale, alors qu'à l'inverse, le client doit indemniser tout dommage.

Art. 9. Informations nominatives

Le traitement des données visées dans cet article ne relève pas d'un des cas pour lesquels le traitement est autorisé conformément à l'article 5 de 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. Entre autres parce que la personne concernée n'a pas indubitablement donné son consentement (article 5, a)).

Art. 11. Modification

Le principe de base du droit commun est qu'il ne peut y avoir de modification unilatérale des conditions générales. 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.

En ce qui concerne la communication d'une modification au client, l'ajout "sauf en cas d'urgence" est contraire à l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques qui ne prévoit pas une telle exception. Celle-ci ne prévoit pas non plus d'envoi recommandé.

Art. 14. Décodeur

Cet article stipule que le client s'engage à laisser à tout représentant de l'Intercommunale libre accès au décodeur. Cela semble pouvoir porter atteinte à la vie privée du client.

Art. 16. Les programmes

« A tout moment et sans préavis, l'Intercommunale se réserve la faculté de modifier la composition de ses services de Télévision (offre analogique, offre numérique de base et bulles optionnelles éventuelles), en supprimant ou rajoutant des chaînes. »

Cette clause est contraire à l'article 32.3 de la L.P.C.C. étant donné que l'Intercommunale se voit attribuer la possibilité d'adapter unilatéralement les caractéristiques du service.

Bien que l'obligation principale de l'opérateur soit une obligation de moyen qui consiste à mettre à la disposition du client sur son réseau public de communication et de distribution un ensemble de signaux sonores et de télévision, pour laquelle l'opérateur dispose d'une certaine liberté d'exécution et d'adaptation en tenant compte de l'évolution technologique rapide, il ne peut pas, d'une manière aussi générale se réserver le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques du service auxquelles le consommateur attache une importance essentielle.

La nature, le nombre (entre autres, le nombre d'émetteurs à diffuser au minimum, les "must carries") et les fréquences des canaux sont entre autres fixés par les Communautés. Ensuite, l'opérateur doit également tenir compte des exigences objectives et essentielles du consommateur.

Il en ressort que l'opérateur négocie avec les divers canaux au sujet des bouquets de programmes. Généralement, il s'agit d'un bouquet de base et « d'options » qui sont proposés si la demande est suffisante. Le consommateur a peu d'influence à ce sujet.

Art. 20. Tribunaux compétents

La clause formulée ici selon laquelle tout litige éventuel est porté exclusivement devant les juridictions du siège social de l'intercommunale et/ou du fournisseur, est contraire à l'article 32.20 de la L.P.C.C.

1.3. Commentaires de VOO

VOO a largement remanié le texte des conditions générales en tenant compte des remarques et fournit les explications suivantes à ce sujet.

Art. 2.1. Les dispositions relatives à la conclusion du contrat ont été entièrement remaniées. Il est clairement prévu que les conditions générales sont remises au client au moment de la conclusion du contrat.

Art. 2.2. La date d'entrée en vigueur est désormais mentionnée dans le compte-rendu d'activation.

Art. 2.3.1. Les dispositions en matière de résiliation ont été adaptées et complétées en fonction des observations.

Art. 3.3. Les dispositions en matière de retard ou défaut de paiement ont été modifiées en tenant compte des observations.

Art. 4.1. La disposition problématique a été supprimée.

Art. 4.2. La responsabilité a été étendue au dol conformément à la remarque.

Art. 5.4. Le prélèvement sur la garantie est désormais proportionnel à l'équipement non restitué.

Art. 8. Le comité semble considérer qu'il y aurait une disproportion entre la responsabilité de VOO qui serait trop largement exclue et la responsabilité du client qui serait trop largement retenue. Comme le comité pourra le constater à la relecture, la responsabilité du client n'est retenue qu'en cas d'utilisation abusive. Cette disposition nous semble dès lors équilibrée.

Art. 9. La disposition a été remaniée. Il importe en outre de souligner qu'un op-out (une simple case à cocher) est prévu dès la signature du contrat.

Art. 11. La disposition a été modifiée conformément aux remarques.

Art. 14. La disposition a été modifiée conformément à la remarque.

Art. 16. Les bouquets de base et optionnels feront l'objet des informations communiquées au client à la conclusion du contrat.

Art. 20. La disposition a été modifiée conformément à la remarque.

2. Avis sur les conditions générales du Service de Téléphonie Mobile Belgacom

2.1. Cadre légal

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

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

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

2.2. Avis

Au cours de la réunion plénière du 27 mai 2009 du Comité Consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques qui figurent ci-dessous concernant les conditions générales du Service de Téléphonie Mobile Belgacom. Le Comité renvoie en outre à l'avis 9 de la Commission des Clauses abusives du 11 juin 2002 sur les conditions générales pour les abonnements de téléphonie mobile. 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".

Article introductif, A. Généralités, 1) Le contrat

Il résulte de l'article 108, § 1er, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après "la loi") qu'un contrat ne peut pas être conclu oralement. Conformément à la disposition précitée, tout contrat doit être matériellement mis à la disposition et contenir une quantité minimum d'informations.

Article 1er. Procédure de la souscription au service de téléphonie mobile de Belgacom

Art. 1.3. Motifs de refus

Parmi les motifs indiqués dans cette disposition figurent les suivants:

- "- le client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec BELGACOM ;
- en cas de fraude ou de non-paiement avéré ou présumé du client."

Toute décision de refus doit reposer sur des motifs objectifs et légitimes. Ce n'est pas le cas ici. De plus, le motif de refus de "non-paiement présumé" accorde à Belgacom le droit unilatéral, indépendamment de motifs objectivement déterminables, de décider de la solvabilité du client et de refuser ensuite sur cette base de passer le contrat. Cette pratique est contraire à l'article 32.5,

second membre de phrase, 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."). Le même raisonnement s'applique également à la fraude présumée.

Article 5. Facturation

Les articles 5.2 et 5.4 contiennent les notions de "fraude présumée" et "doute sérieux": voir la remarque portant sur l'article 1.3 ci-dessus.

L'article 5.3 stipule qu'à la demande du client et contre paiement, une facture intermédiaire peut être envoyée. Le Comité se demande ici à combien cela peut bien revenir avant de pouvoir payer.

Article 7. Modalités de paiement, art. 7.3

1. Réciprocité et équivalence des clauses pénales: article 32.15 L.P.C.C.

Il n'existe vis-à-vis des clauses qui imposent des intérêts de retard et une indemnité forfaitaire ou des frais administratifs en cas de paiement tardif, aucune clause prévoyant une indemnité pour le consommateur pour le cas où le prestataire de services ne satisfait pas à son obligation principale, à savoir l'obligation de moyens qui consiste à garantir un bon accès au réseau. Ces clauses sont par conséquent contraires à l'article 32.15 de la L.P.C.C. La réciprocité exigée par l'article 32.15 doit être comprise en ce sens que pour chaque clause pénale qui réprime un manquement du consommateur, il faut aussi prévoir une clause pénale réprimant un manquement comparable du vendeur, sans que ces clauses doivent pour cela fixer les mêmes montants.

2. Montant des clauses pénales

Les frais de mise en demeure sont normalement considérés comme faisant partie de l'indemnité forfaitaire et ils ne peuvent donc pas être comptabilisés une nouvelle fois séparément.

Article 8. Responsabilité de Belgacom et article 9. Responsabilité du client

Il existe une inégalité manifeste entre la responsabilité de Belgacom et celle du client. La première n'est tenue responsable qu'en cas de dol ou de faute lourde pour un montant maximum, le second est indéfiniment responsable même en cas de faute légère. Il s'agit donc de clauses abusives au sens de l'article 31, § 1er, de la L.P.C.C.

Article 11. Cession de la convention

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

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

Article 12. Suspension et résiliation par Belgacom

Il convient de déterminer formellement que le client a droit à une indemnité en cas de suspension ou de limitation illégitime par l'opérateur. Ceci découle des articles 32.11 et 32.27 de la L.P.C.C. En ce qui concerne l'article 12.1.2, alinéa 1er: une mise en demeure par lettre recommandée est exigée chaque fois que le prestataire de services veut prendre unilatéralement des mesures limitatives, compte non tenu du fait qu'il y aurait déjà eu envoi d'une mise en demeure au client pour non respect de ses obligations.

En ce qui concerne l'article 12.1.2, alinéa 3: "En cas de hausse exceptionnelle de la consommation du client..."

La clause qui tend à octroyer à l'opérateur le droit exclusif de prendre, sur la base d'un critère subjectif (utilisation anormale), des mesures limitatives vis-à-vis du client (demande d'une avance/suspension ou limitation de l'accès) est contraire à l'article 32.5, second membre de phrase, de la L.P.C.C.

2.3. Commentaires de Belgacom

Article introductif, A. Généralités, 1) Le contrat

Nous considérons que Belgacom respecte l'article 108 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. En effet, lorsqu'un client se rend dans un point de vente pour demander un abonnement, le vendeur lui donnera toutes les informations nécessaires. Si le client demande de recevoir les conditions générales, ces dernières lui seront remises.

Il y a lieu de relever que toute personne qui demande un abonnement reçoit généralement un document (« confirmation de votre demande d'un nouveau produit » - « bevestiging van uw aanvraag van een nieuw produkt ») qui est imprimé dans le point de vente et transmis au client. Enfin le client recevra par courrier une « welcome letter » reprenant toutes les informations énumérées dans l'article 108, le client reçoit donc bien plusieurs courriers qui répondent aux exigences de l'article 108. Il n'y a donc pas de contrat oral puisque le client aura matériellement des documents qui récapitulent la relation contractuelle entre Belgacom et son client.

Article 1er. Procédure de la souscription au service de téléphonie mobile de Belgacom

Art. 1.3. Motifs de refus

Nous acceptons tout à fait que des motifs de refus doivent être objectifs. Toutefois, nous ne voyons pas en quoi cet article serait contraire à l'article 32.5 de la L.P.C.C. (second membre de phrase). En effet cet article interdit au vendeur d'introduire dans son contrat une clause qui lui conférerait le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause de contrat. Dans l'article 1.3., Belgacom énonce le fait simplement qu'en cas de fraude avérée ou présumée du client, le contrat ne peut être conclu. Nous ne sommes donc pas dans l'interprétation d'une clause d'un contrat puisque celui-ci n'est pas conclu. Tout vendeur a le droit de décider de conclure ou non un contrat avec un client et l'article 1.3 énumère les situations où le contrat ne sera pas conclu.

Néanmoins, nous acceptons de supprimer le mot «préssumé » de l'article 1.3 lorsque les conditions générales seront revues.

Article 5. Facturation

Le terme « présumé » sera retiré lors de la prochaine version des conditions générales afin de tenir compte de l'avis du comité consultatif en ce qui concerne les articles 5.2 et 5.4.

Conformément à votre demande, nous vous confirmons que le prix d'une facture intermédiaire est de €4,50 (TVA incl.).

Article 7. Modalités de paiement, art. 7.3

Nous ne considérons pas que l'article 32.15 de la L.P.C.C. soit d'application en ce qui concerne l'article 7.3 de nos conditions générales. En effet l'article 7.3 énumère des frais existants pour notre société suite à la non-exécution par le client de ses obligations contractuelles, cet article permet à Belgacom non pas de couvrir son dommage qui résulterait du non-paiement par le client mais bien de couvrir ses frais réels suite à ce non-paiement. Il ne peut donc pas être question de clause pénale.

Article 8. Responsabilité

Belgacom tiendra compte de l'avis du comité consultatif dans le cadre d'une révision des conditions générales concernées.

Article 11. Cession de la convention

Il va s'en dire que si Belgacom devait un jour céder le contrat qu'elle a avec le client, elle fera en sorte de garantir que toutes ces obligations soient correctement reprises par le cessionnaire.

L'article 32.28 de la L.P.C.C. interdit toute clause qui prévoirait la possibilité pour le vendeur de céder le contrat lorsqu'il est susceptible d'engendrer une diminution des garanties pour le consommateur sans l'accord de celui-ci. L'article 11 de nos conditions générales ne mentionne aucunement cette réserve et cette diminution des garanties, nous considérons dès lors qu'il n'est pas contraire à l'article 32.28 de la L.P.C.C.

Article 12. Suspension et résiliation par Belgacom

L'article 32.11 interdit toute clause qui libère le vendeur de sa responsabilité du fait de son dol, de sa faute grave ou du fait de toute inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat.

Les conditions générales de Belgacom ne libèrent d'aucune façon la responsabilité de Belgacom pour dol ou faute grave. Bien au contraire, l'article 8 de nos conditions générales mentionne que Belgacom sera responsable en cas de dol ou de faute grave.

De plus, il est normal que Belgacom prenne des mesures pour sauvegarder ses droits et éviter que le client n'aggrave sa situation. Nous ne voyons quelle base juridique imposerait Belgacom d'envoyer un avis de suspension par lettre recommandée.

L'article 12.1.2., alinéa 3 ne se base absolument pas sur des critères subjectifs mais bien sur des critères objectifs : augmentation très importante du trafic par rapport à la moyenne du trafic précédent. Cette mesure permet au client d'être averti et de ne pas avoir au bout du mois une surprise à laquelle il ne s'attendait pas.

3. 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

3.1. 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.

3.2. 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. 39bis 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 1er 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 1er 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.

4. Avis relatif au budget 2009 du Service de médiation pour les télécommunications

4.1. Introduction

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

4.2. Avis

Réuni le 7 octobre 2009 en réunion plénière, le Comité consultatif pour les télécommunications a approuvé sans réserve le budget 2009 du Service de médiation pour les télécommunications.

Le Comité fait toutefois remarquer que le projet de budget a été soumis très tardivement. Il insiste pour recevoir le projet de budget d'une année déterminée à la fin de l'année qui précède ou tout au moins au début de l'exercice budgétaire en question.

5. Avis sur les conditions générales de téléphonie fixe, Internet et téléphonie mobile de KPN Belgium

5.1. 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.

5.2. Avis

Au cours de la réunion plénière du 23 décembre 2009 du Comité Consultatif pour les télécommunications (ci-après « le Comité »), le Comité formule les remarques ci-après concernant les conditions générales de téléphonie fixe, Internet et téléphonie mobile de KPN Belgium (ci-après « KPN »). Le Comité renvoie en outre à l'avis de la Commission des Clauses abusives du 11 juin 2002 sur les conditions générales pour les abonnements de téléphonie mobile et du 29 mars 2006 sur les conditions générales des exploitants de services de téléphonie fixe. Vous trouverez ces avis sur le site Internet du SPF Economie (www.economie.fgov.be), sous « Commissions et Conseils » (en bas à droite), « Commission des Clauses abusives ».

En ce qui concerne la partie téléphonie fixe et Internet

Art. D.2.1

Le Comité se demande si cela signifie qu'une famille qui possède deux ordinateurs doit prendre deux abonnements.

Art. D.2.3

En ce qui concerne l'accès à l'Internet, l'on peut au minimum attendre de KPN une obligation de moyens. Il n'en est nulle part question dans cette disposition. Il y est toutefois fait référence à l'article F.2. Au début des conditions générales, il est néanmoins indiqué qu'en cas de contradiction entre les dispositions relatives à un service spécifique et les conditions mentionnées dans le chapitre F, les dispositions relatives au service spécifique prévalent. Dans ce cas, la disposition du point D.2.3 prévaut donc et KPN ne contracte donc pas d'obligation de moyens.

Art. D.4.1

Cette disposition porte atteinte au droit du client au respect de sa vie privée (art. 2 de la loi du 8 décembre 2009 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel). Ainsi, les données ne sont par exemple pas collectées pour des finalités déterminées et explicites (art. 4, § 1er, 2°, de la loi précitée).

Dispositions communes à la partie téléphonie fixe et Internet et la partie téléphonie mobile

Art. F.1.5

La clause qui tend à laisser décider unilatéralement le vendeur de la demande d'une garantie ou d'un acompte, ainsi qu'à fixer unilatéralement le montant de la garantie, est contraire à l'article 32.5., alinéa 2, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur (ci-après la "L.P.C.C."). Tel est le cas lorsqu'il est renvoyé à des critères à remplir de manière discrétionnaire par le vendeur tels que "lorsque le contrôle de crédit le fait apparaître".

Etant donné qu'aucun intérêt n'est payé sur la somme versée à titre de garantie, il y a un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des deux parties de sorte qu'il s'agit-là d'une clause abusive (article 31, § 1er, L.P.C.C.).

Art. F.3 versus art. F.6.4

Il y a un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des deux parties, principalement en ce qui concerne l'art. F.6.4.2 de sorte qu'il s'agit-là d'une clause abusive (article 31, § 1er, L.P.C.C.).

Art. F.5.1

Cet article stipule que les données du client sont traitées à des fins de marketing. Il conviendrait d'y ajouter que cela ne peut se faire qu'avec le consentement préalable du client (art. 122, § 3, 2°, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques).

Art. F.6.1.1

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

En ce qui concerne la possibilité effective de prendre connaissance des conditions générales, une publication de ces conditions générales sur le site Internet de l'opérateur concerné n'est pas suffisante pour pouvoir parler d'une possibilité effective de prendre connaissance des conditions générales. En effet, tous les consommateurs ne disposent pas d'Internet.

A quel moment les conditions générales sont-elles communiquées au client? Cet article n'apporte aucune clarté à ce sujet.

Art. F.6.5

Les implications des conditions spécifiques dont il est question n'apparaissent pas clairement. Etant donné que le vendeur se voit conférer le droit exclusif d'interpréter une clause du contrat, cette disposition constitue une clause abusive au sens de l'art. 32.5 de la L.P.C.C.

Art. F.7.3

Cet article ne fait pas apparaître clairement sur la base de l'indice de quelle année, l'indice des prix à la consommation est calculé.

Art. F.8.6

Cet article est contraire à l'article 32.21 de la L.P.C.C. Tout d'abord, il y a cumul d'une clause pénale forfaitaire avec des postes spécifiques de coûts alors que la clause pénale forfaitaire est censée les couvrir. Cela peut par conséquent engendrer une disproportion. En outre, la réglementation contractuelle relative aux frais de recouvrement judiciaires est contraire aux articles 1022 et 1023 du Code judiciaire. Enfin, il n'y a pas de réciprocité en ce qui concerne l'article F.8.7. Etant donné que pour déterminer le montant de l'indemnité due par le consommateur, il n'est pas prévu d'indemnité du même ordre à charge du vendeur qui n'exécute pas ses obligations, il s'agit ici d'une clause abusive au sens de l'art. 32.15 de la L.P.C.C.

Art. F.10.2.1

Une suspension ne serait possible qu'après expiration du délai de contestation d'une facture dont question à l'article F.8.8.

Une mise en demeure par lettre recommandée est en outre exigée chaque fois que le prestataire de services veut prendre unilatéralement des mesures limitatives, compte non tenu du fait qu'il y aurait déjà eu envoi d'une mise en demeure au client pour non-respect de ses obligations.

Art. F.10.3.2.3

L'indemnité prévue est excessivement élevée.

Art. F.10.3.2.4

L'indemnité prévue est excessivement élevée.

Art. F.10.3.2.5

La loi ne requiert pas de lettre recommandée lorsque le client souhaite résilier son contrat en cas d'augmentation tarifaire (article 108, § 2, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques). Une lettre recommandée ne peut dès lors pas être rendue obligatoire. Voir également l'article F.12.

Art. F.13.3

La clause formulée ici selon laquelle tout litige éventuel est porté exclusivement devant les tribunaux de Bruxelles, est contraire à l'article 32.20 de la L.P.C.C.

5.3. Commentaires de KPN Belgium

En ce qui concerne la téléphonie fixe et l'Internet

Art. D.2.1

Cette disposition n'est pas appliquée/contrôlée dans les faits mais en cas d'abus, elle permet toutefois de prendre des mesures.

Art. D.2.3

Il n'y a pas de contradiction entre l'article D.2.3 et l'article F.2. L'article D.2.3 ne stipule pas que KPN n'assume pas d'obligation de moyens. L'article D.2.3 stipule seulement que KPN ne donne aucune garantie en cas de problèmes qui ne sont pas dus à KPN. L'obligation de moyens de l'article F.2 reste par conséquent également valable dans de tels cas.

Art. D.4.1

En acceptant ces conditions générales, le client autorise KPN à contrôler son modem (à distance). Un tel contrôle peut parfois être nécessaire lorsque le service Internet ne fonctionne pas comme il se doit. Le but d'un tel contrôle est de vérifier où survient éventuellement un problème qui empêche l'exécution correcte du contrat (fourniture du service Internet). Il n'est nullement question ici d'une infraction à la loi du 8 décembre 1992. Tout d'abord, l'on peut se demander s'il s'agit ici de l'obtention de données à caractère personnel au sens de la loi. KPN connaît naturellement son client et l'installation de celui-ci étant donné que le client utilise justement via cette installation le service Internet offert par KPN. Lors de tels contrôles, KPN vérifie uniquement si le modem fonctionne convenablement, c.-à-d. s'il se connecte au réseau que KPN fournit à son client. Le client sait en outre que KPN, en qualité de fournisseur d'un service ADSL, peut naturellement voir si un client est actif sur Internet ou non, et il attend également que son fournisseur d'accès à l'Internet garde un œil sur certaines choses afin d'assurer le bon fonctionnement du service.

Dispositions communes à la partie téléphonie fixe et Internet et la partie téléphonie mobile

Art. F.1.5

Tout d'abord, il convient de faire une distinction entre « garantie » et « avance ».

Une garantie est demandée avant que le client ne conclue un contrat avec KPN. Si le client ne souhaite pas fournir de garantie, il ne pourra pas non plus conclure de contrat. L'article 32.5, alinéa 2, de la L.P.C.C., n'est par conséquent pas d'application.

Une avance peut être demandée pendant l'exécution du contrat lorsqu'il s'avère que le client utilise des services de manière telle qu'une facture élevée est à craindre. KPN n'utilise pas cette possibilité à la légère, mais lorsqu'elle le fait, cela protège non seulement KPN même mais aussi le client qui est prévenu à temps que sa facture est en train de devenir très élevée.

La garantie versée est remboursée au client à partir du 3e mois (au moyen d'une compensation avec les montants facturés dus) et l'avance (qui peut être au maximum le montant non encore payé au moment où l'avance est demandée) est toujours déduite dans les premières factures suivantes. Il est donc question d'un montant sans intérêt de maximum 186 EUR (dans le cas d'une garantie) pendant 3 ou 4 mois, ce qui correspond à un montant de moins de 2 EUR (si taux d'intérêt à 3% par an). Pour une avance qui est déjà déduite dans la première facture suivante, le montant d'intérêt « perdu » est encore plus petit (à moins que des services soient acquis pour des montants très élevés). L'on peut difficilement parler ici de « déséquilibre manifeste ». Un « déséquilibre manifeste » signifie notamment que le vendeur est clairement avantagé au détriment du consommateur. Il n'est pas question ici d'avantage pour le vendeur. Les coûts encourus par le vendeur pour gérer le traitement des garanties et des avances sont plus élevés que l'intérêt généré. L'article 31, § 1er, de la L.P.C.C. ne vise en outre pas à garantir une égalité économique entre les parties.

Art. F.3 vs art. F.6.4

L'article F.3 exclut la responsabilité de KPN pour les dommages subis par le client suite à des facteurs externes et/ou des actes du client lui-même. La responsabilité de KPN même n'est pas exclue par l'article F.3. Au contraire, l'article F.3.4. stipule clairement qu'il peut y avoir des cas de responsabilité, et cette responsabilité est limitée à un maximum de 50 000 EUR (sauf en cas de fraude ou de faute grave).

Art. F.5.1

Le client doit être informé au préalable et doit donner son consentement libre, spécifique et informé. En l'espèce, le client est bien informé et il donne son consentement de manière libre et spécifique. Lorsqu'un client conclut un contrat, il signe en effet un document sur lequel il peut indiquer expressément qu'il ne souhaite pas que ses données soient utilisées à des fins de marketing.

Art. F.6.1.1

Le client reçoit toujours un exemplaire des conditions générales avant qu'il ne souscrive à un produit ou un service. Lorsque le client signe le contrat, il confirme d'ailleurs qu'il a reçu, lu et accepté les conditions générales. Cette confirmation est indiquée en caractères gras, juste au-dessus de l'endroit où il appose sa signature.

Art. F.6.5

Un client qui souscrit à un plan tarifaire déterminé, s'engage pour une durée déterminée. En contrepartie d'avantages spécifiques que le client se voit offrir lorsqu'il souscrit à un plan tarifaire déterminé, il s'engage pour une durée déterminée. Il est donc tout à fait normal que le client ne puisse pas changer de plan tarifaire pendant cette période déterminée, à moins que KPN ne l'y autorise expressément. Lorsque, dans le cadre de la location d'un immeuble, quelqu'un bénéficie de

plusieurs mois de loyer gratuit, cette personne ne peut pas non plus déménager sans l'accord du bailleur après que les mois « gratuits » se soient écoulés.

Les conditions spécifiques que KPN peut imposer lorsque KPN marque tout de même son accord sur un changement de plan tarifaire avant l'expiration de la période fixée contractuellement dépendront donc du plan tarifaire original que le client souhaite quitter et du nouveau plan tarifaire auquel le client souhaiterait souscrire. Au cas où les conditions spécifiques de ce changement, qui seront naturellement soumises au client, ne seraient pas acceptables pour celui-ci, il devra continuer à respecter le temps restant du plan tarifaire auquel il a initialement souscrit.

Il n'est donc pas question de quelque interprétation que ce soit d'une clause contractuelle. Un contrat conclut doit être respecté. Quiconque souhaite tout de même y mettre fin pour conclure un autre contrat aura besoin de l'accord de KPN pour le faire et KPN expliquera au client les conditions auxquelles un tel changement est possible. En l'espèce, il n'est donc pas question d'une interprétation unilatérale de certaines conditions contractuelles par KPN.

Art. F.7.3

En cas d'indexation au mois de janvier d'une année déterminée, cette indexation se fera toujours sur la base de l'indice du mois de janvier de l'année précédente.

Art. F.8.6

L'article 32.21 de la L.P.C.C. interdit de fixer des montants de dommages et intérêts qui dépassent manifestement l'étendue du préjudice susceptible d'être subi par le vendeur. En l'espèce, les conditions générales prévoient que KPN peut prétendre (i) à des intérêts moratoires (taux d'intérêt légal x 1,5) et (ii) à une indemnité forfaitaire égale à 15% des montants qui n'ont pas été payés avec un minimum de 60 EUR. L'indemnité forfaitaire couvre (une partie de) les frais administratifs et frais de recouvrement (en dehors d'une procédure judiciaire). KPN ne considère certainement pas cela comme « dépassant manifestement » le préjudice subi par KPN lorsqu'un client ne paie pas. Dans l'avis de la Commission des clauses abusives du 11 juin 2002, la Commission a examiné une indemnité forfaitaire comparable qui était alors combinée à un coût administratif par lettre de relance. La Commission avait alors fait remarquer que les frais de recommandé sont normalement considérés comme faisant partie du montant forfaitaire d'indemnisation (qui n'a pas été remis en question en soi) (Recommandations à l'égard d'Orange – article 7.2.5.). Dans les présentes conditions générales, KPN a maintenu l'indemnité forfaitaire mais a laissé tomber les coûts séparés pour les lettres de relance conformément à la remarque formulée en 2002. KPN est dès lors d'avis qu'il n'est pas question d'une violation de la L.P.C.C.

Réclamer une indemnité de procédure en plus des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour les frais administratifs et les frais de recouvrement en dehors d'une procédure judiciaire n'est pas contraire aux articles 1022 et 1023 du Code judiciaire. L'indemnité de procédure est une intervention dans les coûts de l'avocat auquel il doit être fait appel lorsque le client ne paie pas et lorsqu'il s'avère qu'un recouvrement à l'amiable n'est pas non plus possible. Avant de faire appel à cet avocat, KPN a donc déjà dû faire des frais administratifs qui ne sont pas couverts par l'indemnité de procédure.

En ce qui concerne la prétendue absence de réciprocité en ce qui concerne l'article F.8.7, KPN n'est pas non plus d'accord avec l'assertion du Comité. L'article F.8.7 stipule clairement que le client peut réclamer une indemnité de 60 EUR si KPN reste en défaut de respecter son engagement contractuel après avoir été mis en demeure par le client. KPN ne voit pas pourquoi ce montant ne serait pas équivalent à l'indemnité que KPN peut réclamer lorsque le client reste en défaut. Dans l'avis de la Commission des clauses abusives du 11 juin 2002, la Commission a stipulé expressément que de telles clauses ne doivent pas fixer les mêmes montants pour être réciproques (Remarques générales, 3, lit. h).

Art. F.10.2.1

Dans la pratique, il n'y a pas de suspension en cas de non-paiement avant que cette période d'un mois ne soit écoulée. Le client qui ne paie pas, reçoit d'abord un rappel de paiement et une mise en demeure de sorte qu'une période d'un mois s'écoule entre-temps. En cas de fraude ou d'insolvabilité notoire, une suspension a toutefois lieu plus rapidement parce qu'il est alors évident qu'une période d'un mois peut faire subir un dommage important à KPN que le client ne remboursera (ne pourra pas rembourser) de toute manière.

KPN ne voit pas pourquoi un courrier recommandé serait nécessaire. Si l'envoi d'une mise en demeure est contesté par le client, c'est à KPN qu'il revient de prouver qu'elle a envoyé une mise en demeure.

Art. F.10.3.2.3

Dans le domaine de la mobilophonie, une telle indemnité est déjà généralement acceptée depuis des années (également par la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Economie). Les autres opérateurs possèdent d'ailleurs des clauses similaires.

En ce qui concerne l'Internet et la téléphonie fixe, cette clause n'est pratiquement jamais d'application chez KPN parce que la plupart des contrats d'Internet et de téléphonie fixe sont conclus pour une période de 12 mois. Des contrats de 24 mois ne sont conclus qu'en cas de renouvellements avec des avantages particuliers. Les clients qui souscrivent à un contrat de 24 mois le font parce qu'ils obtiennent alors des avantages supplémentaires et en connaissance de cause. Dans ces circonstances, il est normal qu'une rupture anticipée soit sanctionnée et il n'est donc nullement question d'une indemnité excessivement élevée.

Art. F.10.3.2.4

Il s'agit d'une indemnité qu'un client professionnel doit payer lorsqu'il a conclu un contrat pour une durée déterminée mais qu'il rompt le contrat anticipativement. Il n'y a pas de raison pour qu'un client professionnel qui rompt anticipativement un contrat ne doive pas payer une telle indemnité. Les redevances d'abonnement pour ce type de contrats sont calculées en fonction de la durée du contrat et le client signe le contrat en connaissance de cause. Si ce client devait conclure un contrat de location pour des bureaux pour une durée de 3 ans et quitter l'immeuble sans l'accord du propriétaire après 2 ans, il devrait également payer les montants de loyer restant.

Art. F.10.3.2.5

Dans la pratique, une lettre recommandée n'est pas exigée. Cette clause vise uniquement à pouvoir protéger KPN lorsqu'un client prétend avoir envoyé un courrier que KPN n'a jamais reçu.

Art. F.13.3

Cette disposition n'exclut pas qu'un client s'adresse à un autre tribunal si possible en vertu de l'article 624 du Code judiciaire. Il est prévu expressément qu'un autre tribunal que celui de Bruxelles peut être compétent si une disposition légale le prévoit.

5.4. Remarque finale

Le Comité se demande pourquoi KPN ne signale pas qu'elle reprendra effectivement certaines explications dans le texte des conditions générales. Parfois, un simple ajout peut s'avérer suffisant, par exemple en ce qui concerne la remarque au sujet de l'article F.7.3: il serait préférable de reprendre les explications données ci-dessus par KPN concernant l'indice utilisé dans le texte des conditions générales même. Suite à cette remarque, KPN s'engage à examiner au niveau interne si les remarques du Comité peuvent aboutir à des modifications concrètes des conditions générales afin de les rendre plus claires pour l'utilisateur.

6. Avis relatif au projet de budget 2010 du Service de médiation pour les télécommunications

6.1. Introduction

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

6.2. Avis

Réuni le 23 décembre 2009 en réunion plénière, le Comité consultatif pour les télécommunications a approuvé le projet de budget 2010 du Service de médiation pour les télécommunications sous réserve que le solde excédentaire éventuel de 2009 soit déduit de la contribution prévue du secteur et que l'ensemble du projet de budget soit communiqué au Comité dès que le chiffre du transfert de 2009 est connu.

7. Recommandations relatives aux activités de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications - 2009

7.1. Contexte

Le Comité consultatif est tenu de remettre à la Chambre des Représentants un rapport annuel sur ses activités contenant également des recommandations relatives aux activités de l'IBPT. Pour cette mission, il a été décidé par l'assemblée plénière du 4 avril 2007 de créer un nouveau groupe de travail 'Recommandations IBPT'. Le rapport contenant les recommandations, analyses et résultats a été approuvé lors des réunions plénières des 9 et 13 octobre 2008. Les recommandations formulées ci-après relatives aux activités de l'IBPT ont été approuvées lors de la réunion plénière du 3 février 2010.

7.2. Vision

Le Comité attend de l'IBPT qu'il définisse sa vision et ses objectifs pour les six années à venir. La vision et les objectifs doivent guider l'Institut dans le cadre de la détermination de ses priorités et de l'exécution de ses missions.

L'IBPT doit toujours déterminer cette vision et les objectifs mesurables y afférents, suffisamment les communiquer, les implémenter, les appliquer et les évaluer de manière cohérente. Au fil des rapports annuels, des plans de gestion et des décisions, la vision et les objectifs fixés constitueront le fil rouge.

La vision doit, comme le prescrit le cadre européen, prêter attention à la promotion de la concurrence et de la stimulation des investissements en vue de maximaliser les avantages pour les utilisateurs finals, les consommateurs et les entreprises, au niveau du choix, du prix et de la qualité.

7.3. Questions prioritaires au niveau des décisions de l'IBPT

a) Décisions conséquentes

Au cours du processus décisionnel au niveau (du projet) de la décision, il est important d'accorder suffisamment d'attention à la vision des objectifs fixés par l'Institut et à la manière dont laquelle la (le projet de) décision s'inscrit dans la vision et les objectifs. L'application de la vision en décisions définitives doit être exclusivement aux mains de l'IBPT.

b) Décisions juridiques plus correctes

L'IBPT doit attacher plus d'attention au respect des exigences procédurales, des droits de la défense et doit suffisamment motiver les décisions qu'il prend. Chaque décision doit être prise après un contrôle juridique approfondi afin que la sécurité juridique ne soit pas mise en péril et que des décisions ne soient pas annulées en tout ou en partie en raison d'erreurs de procédure ou d'exigences de forme non respectées.

c) Décisions transparentes

L'IBPT devrait pouvoir motiver comment il traite les avis reçus des parties concernées sur les consultations et comment il arrive à la prise de décision. Actuellement, l'IBPT se contente de faire une synthèse mais n'approfondit pas les considérations qui ont abouti à la décision. Cela favorise la transparence sur l'analyse et l'examen à la base des décisions si l'on communique les raisons pour lesquelles certains arguments sont retenus ou non et pour lesquelles certaines remarques suscitent une réaction ou non. L'IBPT est tenu de spécialement motiver dans ses décisions les écarts qu'il se permet par rapport à ces remarques et commentaires. En outre, l'IBPT est tenu, lorsqu'il formule des avis et prend des décisions, d'en analyser l'impact tant sur les prestataires que sur les utilisateurs, en réalisant des analyses de coûts et bénéfices claires avant d'imposer des obligations supplémentaires.

d) Imposition cohérente de décisions

Une fois qu'une décision est prise, l'IBPT doit la défendre avec plus d'efficacité et de cohérence (surtout au niveau de la régulation du marché, des fréquences et de la protection du consommateur) sans craindre d'imposer des sanctions à cet effet.

e) Suffisamment de compétence et d'expertise en matière de services de régulation économique

Lorsque de nouvelles missions sont confiées à l'IBPT, il y a lieu de vérifier si l'Institut dispose des moyens nécessaires pour les exercer correctement. C'est plus spécialement au niveau de la régulation du marché que le personnel et le savoir-faire de l'IBPT doivent continuer à être renforcés (en premier lieu à l'aide d'une expertise économique supplémentaire), afin de disposer des bons profils et de l'expertise nécessaire pour l'exécution des analyses de marché.

7.4. Indépendance de l'IBPT vis-à-vis du gouvernement

Lors de l'adoption de ses décisions, l'IBPT doit adopter un comportement autonome tant vis-à-vis des acteurs du marché que des pouvoirs publics. Il est essentiel que l'IBPT, fort de sa propre expertise et analyse ainsi que de la connaissance et des avis acquis lors des consultations, adopte des décisions indépendamment du monde politique.

7.5. Budget de l'IBPT

Les budgets de l'IBPT doivent contenir une estimation plus réaliste des coûts. Lorsqu'il s'avère qu'il y a des surplus, ils doivent être remboursés au secteur conformément à la directive autorisation européenne. Lorsqu'il y a un surplus structurel, les redevances administratives doivent être adaptées. Du moins, de nouvelles redevances ne devraient pas être demandées au secteur ou des charges supplémentaires ne devraient pas être imposées, tant que le budget de l'IBPT présente des surplus.

De plus, l'IBPT devrait employer ses moyens financiers de manière plus transparente. Il devrait également exister un aperçu clair des redevances administratives payées par le secteur des télécommunications en plus des redevances qui doivent désormais également être payées par les opérateurs postaux dans le cadre de la régulation postale.

7.6. Communication

La communication de l'IBPT (tant envers les parties concernées que le grand public) peut être sérieusement améliorée. Le site Internet de l'IBPT doit être adapté en profondeur d'urgence de manière à ce que son utilisation soit rendue plus agréable, à être rendu plus accessible, à être mieux ordonné, plus complet et à ce que les publications se fassent à temps. Afin d'améliorer sa communication, l'IBPT devrait désigner un responsable de la communication et/ou envisager de communiquer plus d'informations au large public via des communiqués de presse.

T

COMITE CONSULTATIF POUR LES TELECOMMUNICATIONS

T

Comité consultatif pour les télécommunications

Secrétariat

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