



Dix-neuvième rapport annuel

du

COMITÉ CONSULTATIF
POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

1er janvier – 31 décembre 2012

Avant-propos.....	1
Chapitre 1 ^{er} : Les membres du Comité consultatif.....	2
Chapitre 2: Les groupes de travail créés au sein du Comité consultatif	16
1. Groupe de travail "Recommandations"	17
2. Groupe de travail " Règles de conduite des opérateurs vis-à-vis des clients"	19
3. Groupe de travail "Europe"	20
4. Groupe de travail "Réseaux et Services"	21
5. Groupe de travail "Fréquences"	22
Chapitre 3 : Aperçu des réunions plénières.....	23
1. Réunions	23
2. Sujets traités	24
3. Documents distribués	25
Chapitre 4 : Avis émis par le Comité consultatif pour les télécommunications	26
1. Avis sur les conditions générales de Colruyt Mobile.....	27
2. Avis sur les conditions générales de Billi	30
3. Avis sur la modification des conditions générales de VOO	33
4. Avis sur les taxes communales et l'Arrêt de la Cour constitutionnelle	40
5. Recommandations du Comité consultatif pour les télécommunications relatives aux activités de l'IBPT, en exécution de 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	41

Avant-propos

Pour la première fois de son histoire, le Comité se trouve sans Président à l'heure de rédiger ces lignes d'introduction au rapport annuel. David Stevens, qui a assuré cette fonction de façon dynamique et professionnelle pendant de nombreuses années, a en effet décidé d'évoluer vers un nouveau projet professionnel ne lui permettant plus d'exercer sa fonction de Président au sein du Comité. Nous voilà donc, les deux Vice-présidents, chargés de la tâche nouvelle d'introduire notre rapport annuel pour l'année 2012...

Dès le début de l'année, le Comité a eu l'honneur de recevoir le Ministre Vande Lanotte, quelques mois seulement après son entrée en fonction, venu présenter ses grands projets pour le secteur des télécommunications et les grands chantiers en cours.

Au cours de l'une des 5 réunions plénières de l'année, le Comité a également eu l'occasion de s'entretenir avec le Conseil de l'IBPT et de discuter de ses réalisations, ce qui a permis d'avoir une vision plus claire du travail effectué par le Conseil dans l'optique de la rédaction des Recommandations relatives au fonctionnement de l'IBPT. En ce qui concerne cette dernière tâche annuelle à effectuer par le Comité, nous regrettons toujours le manque de support du groupe de travail chargé de la préparation des recommandations. Ce support ne pouvant, comme c'est le cas des autres groupes de travail, être assuré par l'IBPT en raison d'un évident risque de conflit d'intérêts. Aucune solution alternative n'a malheureusement pu à ce jour être mise en place. Nous espérons que cela sera l'une des priorités des prochaines années.

En 2012, le Comité a également rendu ses derniers avis relatifs aux conditions générales des opérateurs puisque la loi du 10 juillet 2012 a supprimé sa compétence en la matière. Ces derniers avis concernaient Billi, Colruyt Mobile et VOO.

En juillet, suite à une étude d'impact réalisée à la demande des opérateurs de téléphonie mobile, le Comité a rendu un avis au sujet des taxes appliquées par un certain nombre de Communes sur les éléments de réseau de ces opérateurs. Dans cet avis, le Comité incite le Ministre Vande Lanotte à la prudence face aux risques que cette pratique représente en termes de frein aux investissements, de conséquences sur la qualité des réseaux, ainsi que pour l'attractivité économique de notre pays.

Enfin, l'année 2012 s'est clôturée en beauté avec la publication en octobre de l'arrêté ministériel validant la nouvelle composition des membres du Comité. Une bonne chose de faite !

Que souhaiter pour 2013 ? Certainement la désignation d'un nouveau Président du Comité ! Mais aussi que le travail entamé ces dernières années par l'IBPT pourra être poursuivi efficacement suite à la nomination des nouveaux membres de son Conseil.

A suivre donc...

Les Vice-Présidents,

Mme. Coralie Miserque
M. Eric De Wasch

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 2012, 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**M. David Stevens**

(M. Stevens a remis sa démission en tant que Président du Comité à la mi-mars 2013 étant donné qu'il occupe depuis lors la fonction de Legal Counsel auprès d'un opérateur, donnant lieu à une incompatibilité avec sa fonction de Président.)

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@basecompany.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. Ben Vander Gucht

Correspondent
Ellipse Building - Gebouw C
Koning Albert II-laan 35
1030 Brussel
Tel: 02 226 89 29
Fax: 02 226 88 77
ben.vander.gucht@bipt.be

Trois membres représentatifs des entreprises dont un représentatif des petites et moyennes entreprises**FEB****Mme Isabelle Callens**

Directrice département économique
Rue Ravenstein 4
1000 Bruxelles
Tél.: 02 515 08 48
Fax : 02 515 08 32
ic@vbo-feb.be

VBO**Dhr. Dirk Steel**

Berthoutstraat 27
2640 Mortsel
Tel: 0475 70 83 90
dirk.steel@telenet.be

VBO**Dhr. Stijn Rocher**

Attaché
Ravensteinstraat 4
1000 Brussel
Tel: 02 515 09 65
Fax: 02 515 08 32
sr@vbo-feb.be

FEB**Mme Anne Defourny**

Conseiller adjoint
Rue Ravenstein 4
1000 Bruxelles
Tél: 02 515 08 02
Fax: 02 515 08 32
anne.defourny@comeos.be

UCM**Mme Francine Werth**

Avenue A. Lacomblé 29
1030 Bruxelles
Tél: 02 743 83 83
Fax: 02 743 83 85
francine.werth@ucm.be

UCM**M. Thierry Evens**

Chaussée de Marche 637
5100 Wierde
Tél: 081 486 261
Fax: 081 486 279
thierry.evans@ucm.be

Cinq membres représentant les organisations les plus représentatives des travailleurs**ACV****Dhr. Ben Coremans**

Grasmarkt 105 bus 40
1000 Brussel
Tel: 02 549 07 91
Fax: 02 549 07 78
bcoremans@acv-csc.be

ACV**Mevr. Nathalie Diesbecq**

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

ACLVB**Mevr. Caroline Jonckheere**

Koning Albertlaan 95
9000 Gent
Tel: 09 242 39 96
Fax: 09 221 04 74
caroline.jonckheere@aclvb.be

ACLVB**Dhr. Jan Vercamst**

Koning Albertlaan 95
9000 Gent
Tel: 09 242 39 05
Fax: 09 221 04 74
jan.vercamst@aclvb.be

CSC**M. Marc Scius**

Rue du Marché aux Herbes 105 Bte 40
1000 Bruxelles
Tél: 02 549 08 09
Fax: 02 549 07 78
mscius@acv-csc.be

CSC**Mme Marie-Hélène Ska**

Chaussée de Haecht 579
1030 Bruxelles
Tél: 02 246 35 14
Fax: 02 246 30 10
mska@acv-csc.be

ABVV**Mevr. Astrid Thienpont**

Hoogstraat 42
1000 Brussel
Tel : 02 506 83 49
Fax: 02 550 14 03

ABVV**Dhr. Lars Vande Keybus**

Adviseur Departement Economie en
Duurzame Ontwikkeling
Hoogstraat 42
1000 Brussel
Tel: 02 506 83 24
Fax: 02 550 14 05
lars.vandekeybus@abvv.be

CGSP**M. Stéphane Thoumsin**

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

FGTB**M. Daniel Van Daele**

Secrétaire fédéral de la FGTB
Rue Haute 42
1000 Bruxelles
Tél: 02 506 82 09
Fax: 02 550 14 17
daniel.vandaele@fgtb.be

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

Conseil Supérieur des Indépendants et des PME**M. Benjamin Houet**

Chaussée de Marche 637
5100 Wierde
Tél: 081 32 06 04
Fax: 081 32 06 24
benjamin.houet@ucm.be

Conseil Supérieur des Indépendants et des PME**Mme Capucine Debuyser**

Chaussée de Marche 637
5100 Wierde
Tél: 081 32 06 11
Fax: 081 30 74 09
capucine.debuyser@ucm.be

Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO**Mevr. Anne Vanderstappen**

Spastraat 8

1000 Brussel

Tel: 02 238 05 31

Fax: 02 238 07 94

anne.vanderstappen@unizo.be

Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO**Mevr. Nele Muys**

Spastraat 8

1000 Brussel

Tel: 02 238 05 31

Fax: 02 238 07 94

nele.muys@unizo.be

Six membres représentatifs des utilisateurs, dont quatre nommés sur la proposition du Conseil de la Consommation**Conseil de la Consommation****M. Christian Boiketé**

Boulevard Paepsem 20

1070 Bruxelles

Tél: 02 547 06 91

Fax: 02 547 06 01

christian.boikete@crioc.be

Conseil de la Consommation**Mme Morgane Caminiti**

Boulevard Paepsem 20

1070 Bruxelles

Tél: 02 547 06 33

Fax: 02 547 06 01

morgane.caminiti@crioc.be

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

Test-Achats**M. David Wiame**

Rue de Hollande 13

1060 Bruxelles

Tél: 02 542 32 27

Fax: 02 542 32 27

dwiamе@test-achats.be

Raad voor het Verbruik**Dhr. Pieter-Jan De Koning**

Paepsem laan 20

1070 Brussel

Tel: 02 547 06 88

Fax: 02 547 06 01

pieterjan.dekoning@oivo.be

CRIOC-OIVO**Mme Anaïs Deville**

Boulevard Paepsem 20

1070 Bruxelles

Tél: 02 547 06 25

Fax: 02 547 06 01

anais.deville@crioc.be

Raad voor het Verbruik**Mevr. Ann De Roeck-Isebaert**

Leopoldstraat 20
2310 Rijkevorsel
Tel: 03 314 59 78
annisebaert@hotmail.com

BELTUG**Mevr. Danielle Jacobs**

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

Raad voor het Verbruik**Mevr. Els Niclaes**

Hollandstraat 13
1060 Brussel
Tel: 02 542 34 07
eniclaes@test-aankoop.be

Raad voor het Verbruik**Dhr. Rob Buurman**

Paepsemiaan 20
1070 Brussel
Tel: 02 547 06 30
Fax: 02 547 06 01
rob.buurman@oivo.be

BELTUG**Dhr. Paul De Cooman**

Knaptandstraat 123
9100 Sint-Niklaas
Tel: 053 66 10 65
paul.decooman@beltug.be

Conseil de la Consommation**Mme Aline Van den Broeck**

Rue de Hollande 13
1060 Bruxelles
Tel: 02 542 35 55
avandenbroeck@test-achats.be

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

Majoor
Kwartier Koningin Elisabeth
Eversestraat 1
1140 Brussel
Tel: 02 701 49 98
Fax: 02 701 66 98
frank.certyn@mil.be

Defensie**Mevr. Pascale Dubois**

Kwartier Koningin Elisabeth
Everestraat 1
1140 Evere
Tel: 02 701 63 01
Fax: 02 701 32 97
pascale.dubois@mil.be

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

Lenneke Marelaan 36 Bte 27

1932 Sint-Stevens-Woluwe

Tél: 02 511 79 47

Fax: 02 512 77 35

phalleux@skynet.be

Aéro-Club Royal de Belgique**M. Robert Herzog**

Rue Montoyer 1 bte 12

1000 Bruxelles

Tél: 02 511 79 47

Fax: 02 512 77 35

robert.herzog@telenet.be

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

Directeur vrijwilligerswerk en dienstverlening

Troonstraat 125

1050 Brussel

Tel: 02 507 89 11

Fax: 02 507 89 64

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

ULG**Mme Tania Zgajewski**

c/o Hera-Ceei

Rue Montoyer 18b

1000 Bruxelles

Tél: 02 280 16 64

Fax: 02 230 95 50

tania.zgajewski@skynet.be

FUNDP/CRID**M. Robert Queck**

Directeur-adjoint Centre de Recherche
Information, Droit et Société (CRIDS)
Rempart de la Vierge 5
5000 Namur
Tél: 081 72 52 12
Fax: 081 72 52 02
robert.queck@fundp.ac.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. Jan Erreygers**

Diestsesteenweg 692
3010 Kessel-Lo
Tel: 016 35 13 82
Fax: 016 35 16 89
jan.erreygers@te.com

AGORIA**M. Thierry Grégoire**

Rue de la grenouillette 2b
1130 Bruxelles
Tél: 02 727 18 10
Fax: 02 247 68 89
tgregoire@aastra.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**Dhr. Johan de Bilde**

Business Development Manager Railways
Open Transport Network
Industrielaan 17B
2250 Olen
Fax: 014 25 20 23
johan.de_bilde@otnsystems.com

AGORIA**M. Alain Vermeiren**

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

AGORIA**Dhr. Frank Van der Putten**

Copernicuslaan 50
2018 Antwerpen
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**Dhr. Steve Dive**

Bourgetlaan 3
1140 Brussel
steve.dive@mail.mobistar.be

Platform**Mme Coralie Miserque**

Corporate Affairs Manager
Rue Neerveld 105
1200 Bruxelles
Tél: 0484 00 67 94
Fax: 0484 00 72 24
coralie.miserque@basecompany.be

ISPA**M. Henri-Jean Pollet**

Président
c/o Political Intelligence
Rue Montoyer 39 B3
1000 Bruxelles
Tél: 02 503 23 28
Fax: 02 503 42 95
hjp@perceval.net

Belgacom**Dhr. Steven Tas**

Vice-Président Regulatory
Koning Albert II-laan 27
1030 Brussel
Tel: 02 202 88 91
Fax: 02 202 85 33
steven.tas@belgacom.be

Platform**Mme France Vandermeulen**

Regulatory Affairs Manager
Chaussée de Louvain 656
1030 Bruxelles
france.vandermeulen@staff.voo.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**Mme Isabelle De Vinck**

ISPA Belgium Coordinator
Rue Montoyer 39 B3
1000 Bruxelles
Tél: 02 503 23 28
Fax: 02 503 42 95
isabelle@ispa.be

Belgacom**Mme Stephanie Durand**

Boulevard Roi Albert II 27
1030 Bruxelles
Tél: 02 202 81 24
Fax: 02 202 44 40
stephanie.durand@belgacom.be

Un membre représentatif des prestataires de service universel**Belgacom****Mevr. Lieve Elias**

Senior Regulatory Lobbyist
Koning Albert II-laan 27
1030 Brussel
Tel: 02 202 49 12
Fax: 02 202 85 33
lieve.elias@belgacom.be

Belgacom**Mme Fadoi Touijar**

Boulevard Roi Albert II 27
1030 Bruxelles
Tél: 02 202 71 41
Fax: 02 201 56 50
fadoi.touijar@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**

Business Development Manager
Diamant Building
Bd A. Reyers 80
1030 Bruxelles
Tél: 02 706 79 92
Fax: 02 706 80 09
tanguy.delestre@agoria.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**Dhr. Wim De Rynck**

Koning Albert II-laan 27
1030 Brussel
Tel: 02 202 92 64
Fax: 02 202 85 33
wim.de.rynck@belgacom.be

Belgacom**Mme Dominique Grenson**

Boulevard du Roi Albert II, 27
1030 Bruxelles
Tel: 02 202 83 37
Fax: 02 202 85 33
dominique.grenson@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

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

Conseiller ff.

DG Télécommunications et Société de l'Information – SPF Economie

North Gate

Boulevard du Roi Albert II, 16

1000 Bruxelles

Tél: 02 277 72 74

Fax: 02 277 96 90

pierre.strumelle@economie.fgov.be

Minister bevoegd voor Telecommunicatie**Dhr. Jimmy Smedts**

Kunstlaan 7

1210 Brussel

jimmy.smedts@vandelanotte.fed.be

Un membre désigné par le Ministre des Affaires économiques**Ministre des Affaires économiques****Mme Séverine Waterbley**

Conseiller général

DG Télécommunications et Société de l'Information - SPF Economie

North Gate

Boulevard du Roi Albert II, 16

1000 Bruxelles

Tél: 02 277 93 49

Fax: 02 277 50 22

severine.waterbley@economie.fgov.be

Ministre des Affaires économiques**M. Laurent Van Hoyweghen**

Avenue des Arts 7

1210 Bruxelles

Tél: 02 220 20 37

Fax: 02 220 20 62

laurent.vanhoyweghen@vandelanotte.fed.be

Un membre désigné par le Ministre qui a la modernisation des services publics dans ses attributions**FEDICT****Dhr. Peter Strickx**

Maria-Theresiastraat 1/3

1000 Brussel

Tel: 02 212 96 00

Fax: 02 212 96 99

peter.strickx@fedict.be

FEDICT**M. Sven Forster**

Directeur général Gestion de l' Information

Rue Marie-Thérèse 1/3

1000 Bruxelles

Tél: 02 212 96 19 ou 02 212 96 51

Fax: 02 212 96 99

sven.forster@fedict.be

Un membre désigné par le Ministre des Affaires sociales**Ministre des Affaires sociales****Mme Yaël Bieber**

Centre Administratif Botanique

Finance Tower

Boulevard du Jardin Botanique 50, boîte 115

1000 Bruxelles

yael.bieber@minsoc.fed.be

Ministre des Affaires sociales**M. Michel Deffet**

Centre Administratif Botanique

Finance Tower

Boulevard du Jardin Botanique 50, boîte 115

1000 Bruxelles

michel.deffet@minsoc.fed.be

Deux membres désignés par le Gouvernement flamand**Vlaamse Regering****Dhr. Tom Sierens**

Martelaarsplein 7

1000 Brussel

Tel: 02 552 70 28

Fax: 02 552 70 01

tom.sierens@vlaanderen.be

Vlaamse Regering**Dhr. Geert De Rycke**

Afdelingshoofd

Lange Kievitstraat 111-113 bus 43

2018 Antwerpen

Tel: 09 244 82 70

Fax: 09 244 82 01

geert.derycke@mow.vlaanderen.be

Vlaamse Regering**Mevr. Caroline Uyttendaele**

Arenbergstraat 9

1000 Brussel

Tel: 02 553 06 84

Fax: 02 553 45 79

caroline.uyttendaele@cjsm.vlaanderen.be

Vlaamse Regering**Dhr. Duncan Braeckevelt**

Klein-Antwerpenstraat 49

9280 Lebbeke

duncanbraeckevelt@pandora.be

Un membre désigné par le Gouvernement wallon**Gouvernement wallon****M. Henri Monceau**

Rue Kefer 2

5100 Jambes

Tél: 081 234 202

Fax: 081 234 122

henri.monceau@gov.wallonie.be

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

Commissaire d'EASI-WAL

Chaussée de Charleroi 83 B

5000 Namur

Tél: 081 40 92 65

beatrice.vanbastelaer@easi.wallonie.be

Un membre désigné par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale**Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale****Mme Nathalie Pigeolet**

Directrice des services généraux

Avenue des Arts 21

1000 Bruxelles

npigeolet@cirb.irisnet.be

Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale**M. Benoît Fosty**

Directeur adjoint département services

Avenue des Arts 21

1000 Bruxelles

Tél: 02 600 13 20

Fax: 02 230 31 07

bfosty@cirb.irisnet.be

Un membre désigné par le Gouvernement de la Communauté française**Gouvernement de la Communauté française****M. Thibault Mulatin**

Boulevard Léopold II 44

1080 Bruxelles

Tél: 02 413 26 89

Fax: 02 413 30 50

thibault.mulatin@cfwb.be

Gouvernement de la Communauté française**M. Gilles Havelange**

Ingénieur

Boulevard Léopold II 44

1080 Bruxelles

Tél: 02 413 23 02

Fax: 02 413 30 50

gilles.havelange@cfwb.be

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

Gospertstr. 1

4700 Eupen

Tél: 087 59 63 00

Fax: 087 55 64 76

alfred.belleflamme@dgov.be

Ministerium der DG**M. Olivier Hermanns**

Gospertstr. 1

4700 Eupen

Tél: 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

Tél: 02 226 89 62

luc.hindryckx@ibpt.be

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

Membre du Conseil

Ellipse Building - Bâtiment C

Boulevard du Roi Albert II 35

1030 Bruxelles

Tél: 02 226 88 25

charles.cuveliez@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

Tél: 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 2012:

- groupe de travail "Recommandations";
- groupe de travail "Règles de conduite des opérateurs vis-à-vis des clients";
- groupe de travail "Europe";
- groupe de travail "Réseaux et Services";
- groupe de travail "Fréquences".

1. Groupe de travail "Recommandations"

1.1. Données générales

Coordinateur	Secrétaire
Mme Ilse Haesaert	

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

- 2 mai 2013;
- 2 juillet 2013.

1.3. Sujets traités

La préparation des recommandations relatives aux activités de l'IBPT pour l'année 2012 a débuté lors de la réunion du 2 mai 2013, sous la présidence temporaire de Ilse Haesaert, suite à la démission de David Stevens en tant que président de la CCT.

Vu le peu de progrès réalisés par rapport à l'année précédente concernant les moyens disponibles pour le support du Groupe de travail Recommandations, il a été proposé de surtout remettre l'accent sur ce point dans le prochain avis.

En effet, plusieurs défis s'annoncent en 2013 (nouveau plan stratégique, nouveau Conseil IBPT, ...) Des moyens de support sous la forme d'une méthode d'approche et d'un projet d'avis devraient permettre aux membres de formuler avec une certaine continuité des avis plus élaborés concernant le fonctionnement de l'IBPT. Le CCT pourrait ensuite également être plus actif concernant les projets de plan stratégique ou de plan opérationnel. A cette fin, une concertation plus active devrait avoir lieu avec le CCT car les 2 semaines de consultation publique ne suffisent pas au CCT pour parvenir à élaborer un avis.

Un projet d'avis, ainsi qu'un projet de demande de moyens, ont été envoyés pour commentaires et rediscutés à la réunion de suivi du 2 juillet.

Le projet d'avis a encore été légèrement modifié sur la base de la discussion du 2 juillet. Début août, le projet d'avis a été distribué une dernière fois au Groupe de travail, et a ensuite pu être soumis au secrétariat pour approbation par la réunion plénière.

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 dater du 1er 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
M. Benny Smets Premier Conseiller à l'IBPT	M. Ben Vander Gucht Correspondent à l'IBPT

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

Lors 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.).

2.3. Sujets traités

- examen des conditions générales de Billi (avis de 29/2/2012)
- examen des conditions générales de Colruyt Mobile (avis de 29/2/2012)
- examen de la modification des conditions générales de VOO (avis de 4/7/2012)

3. Groupe de travail "Europe"

3.1. Données générales

Coordinateur	Secrétaire
M. Robert Queck	Mme Ymke Govaerts Premier conseiller à l'IBPT

Origine de la demande :

Lors de sa réunion plénière du 3 février 2010, le Comité consultatif a décidé de créer ce groupe de travail. Outre la reprise des tâches de l'ancien groupe de travail « Réglementation européenne », ce groupe de travail devrait en outre entre autres étudier le service universel et la question de savoir s'il est souhaitable d'inclure ou non la large bande dans le service universel.

Lors de sa réunion plénière du 29 février 2012, le Comité a décidé de réactiver ce groupe de travail, et – vu sa portée – de l'appeler groupe de travail "Europe". La tâche principale du groupe de travail consiste à informer les membres de ce qui se passe au niveau européen.

3.2. Réunions

Le groupe de travail ne s'est pas réuni en 2012.

3.3. Sujets traités

Néant

4. Groupe de travail "Réseaux et Services"

4.1. Données générales

Coordinateur	Secrétaire
M. Luc De Vos	M. Claude van Pottelsberghe de la Potterie Chef de section technique à l'IBPT

Origine de la demande :

Lors de sa réunion plénière du 3 février 2010, le Comité consultatif a décidé de créer ce groupe de travail.

Outre la reprise des tâches des anciens groupes de travail « ENISA » et « Services d'urgence », ce groupe de travail devrait entre autres traiter de la problématique relative aux limites de téléchargement et à la neutralité du réseau.

4.2. Réunions

Le groupe de travail ne s'est pas réuni en 2012.

4.3. Sujets traités

Néant

5. Groupe de travail "Fréquences"

5.1. Données générales

Coordinateur	Secrétaire
---	Mme Isabelle Biot Correspondent à l'IBPT

Origine de la demande :

Lors de sa réunion plénière du 3 février 2010, le Comité consultatif a décidé de créer le groupe de travail "Fréquences".

5.2. Réunions

Le groupe de travail ne s'est pas réuni en 2012.

5.3. Sujets traités

Néant

Chapitre 3 : Aperçu des réunions plénières

Au cours de l'année 2012, cinq 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 :

- 29 février 2012;
- 28 mars 2012;
- 23 mai 2012;
- 4 juillet 2012 ;
- 16 octobre 2012.

2. Sujets traités

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

- examen du projet d'avis sur les conditions générales de Billi;
- examen du projet d'avis sur les conditions générales de Colruyt Mobile;
- présentation du rapport de McKinsey : « Internet matters : Le pouvoir transformateur de l'économie internet en Belgique » par Steven Spittaels ;
- entretien avec Monsieur Johan Vande Lanotte, Vice-Premier Ministre et Ministre de l'Economie, des Consommateurs et de la Mer du Nord ;
- entretien avec le Conseil de l'IBPT en vue de la rédaction des recommandations relatives aux activités de l'IBPT ;
- discussion du dix-huitième rapport annuel (2011) du Comité Consultatif pour les télécommunications;
- examen du projet d'avis sur la modification des conditions générales de VOO;
- examen du projet d'avis sur les taxes communales et l'Arrêt de la Cour constitutionnelle ;
- examen du projet de recommandations 2011 relatives aux activités de l'IBPT.

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 :

- communication de Belgacom relative aux conditions tarifaires 2011 du Service Universel ;
- copie de l' "Avis sur les conditions générales de Billi", comme envoyée le 16 mars 2012 à Monsieur le Ministre Johan Vande Lanotte et à Billi-Favco SPRL ;
- copie de l' "Avis sur les conditions générales de Colruyt Mobile", comme envoyée le 16 mars 2012 à Monsieur le Ministre Johan Vande Lanotte et à Colruyt Group Services SA ;
- copie de l' "Avis sur la modification des conditions générales de VOO", comme envoyée le 16 juillet 2012 à Monsieur le Ministre Johan Vande Lanotte et à VOO ;
- copie de l' "Avis sur les taxes communales et l'Arrêt de la Cour constitutionnelle", comme envoyée le 16 juillet 2012 à Monsieur le Ministre Johan Vande Lanotte ;
- copie des "recommandations relatives aux activités de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications", comme envoyée le 25 octobre 2012 à M. André Flahaut, Président de la Chambre, M. Johan Vande Lanotte, Ministre de l'Economie, des Consommateurs et de la Mer du Nord et M. Luc Hindryckx, Président du Conseil de l'IBPT ;
- rapport de McKinsey : « Internet matters : Le pouvoir transformateur de l'économie internet en Belgique » ;
- projet du dix-huitième rapport annuel du Comité consultatif pour les télécommunications;
- document du GSM Operators' Forum (GoF) : "Impôts locaux sur les pylônes et antennes des opérateurs mobiles. Analyse de l'impact et des répercussions éventuelles."

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

En 2012, le Comité consultatif pour les télécommunications a émis les avis suivants :

- Avis sur les conditions générales de Colruyt Mobile ;
- Avis sur les conditions générales de Billi ;
- Avis sur la modification des conditions générales de VOO ;
- Avis sur les taxes communales et l'Arrêt de la Cour constitutionnelle ;
- Recommandations du Comité consultatif pour les télécommunications relatives aux activités de l'IBPT, en exécution de 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.

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

1. Avis sur les conditions générales de Colruyt Mobile

1. Cadre légal

L'article 108, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE ») 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 cet article.

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

2. Avis

Au cours de la réunion plénière du 29 février 2012 du Comité Consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques suivantes concernant les conditions générales du service de téléphonie de Colruyt Mobile.

L'article 1.5 des conditions générales de Colruyt Mobile stipule:

COLRUYT MOBILE SA adopte, pour le roaming au sein de l'Union européenne, un système de transparence et de protection tarifaire en vertu duquel le Client sera averti, via son GSM, lorsqu'il aura atteint les 80 % d'un plafond fixé à € 50 (hors TVA). Grâce à ce système, les échanges de données seront interrompus dès lors que ce plafond financier sera atteint, sauf si le Client exprime la demande explicite de ne pas appliquer ce système. »

En vertu de la réglementation européenne en vigueur¹ tout opérateur doit à partir du 1^{er} juillet 2010 automatiquement suspendre les services Internet lorsque la facture de roaming international des services de données a atteint la limite de 50€ (hors TVA).

Lorsque le client a atteint 80 % du montant limite, l'opérateur doit en avertir son abonné par SMS, e-mail ou pop-up.

Lorsqu'il y a un risque que le client dépasse le montant de 50€ (hors TVA), l'opérateur doit à nouveau envoyer un SMS, un e-mail ou un pop-up pour expliquer à son client comment éviter la suspension des services de données. En outre, l'opérateur doit également préciser à son client à combien s'élèvent les coûts par méga-octet (Mo) des services de données.

Cette dernière notification fait défaut dans les conditions générales de Colruyt Mobile.

¹ Règlement (CE) n° 544/2009 du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 modifiant le Règlement (CE) n° 717/2007 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté et modifiant la Directive 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques.

Le 2 février 2012, Colruyt Mobile a réagi en disant :

Concernant votre remarque sur l'article 1.5 (...), nous proposons de compléter cet article comme suit : « Ce même SMS avertissant le client que la limite de roaming est atteinte pour l'échange de données informe également le client des modalités de réactivation du service et des coûts liés à la poursuite d'échanges de données. »

L'article 4.1 des conditions générales de Colruyt Mobile stipule:

« COLRUYT MOBILE SA peut modifier les conditions générales et les tarifs en vigueur. Sauf dérogation éventuelle octroyée à COLRUYT MOBILE SA par l'IBPT (Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications) ou de la part des pouvoirs publics, toute modification des conditions générales ou toute majoration de tarifs seront communiquées au Client, au moins un mois avant leur entrée en vigueur. La communication de ces adaptations peut se faire par SMS, dans les points de vente Colruyt Mobile et sur le Site Internet. Pour les Clients pour lesquels COLRUYT MOBILE SA disposerait de données de contact, la communication par SMS peut être remplacée par une communication par courrier ou par e-mail.

Il convient de vérifier si la modification ainsi proposée des conditions générales et des tarifs est conciliable avec l'article 108, § 2, LCE. Cet article stipule:

§ 2. « Sans préjudice de l'application du chapitre V, Section 2, de la loi du 14 juin 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, dès lors qu'ils sont avertis d'un projet de modification des conditions contractuelles, les abonnés ont le droit de résilier leur contrat, sans pénalité. Les abonnés doivent en être avertis individuellement et dûment, en temps utile, au plus tard un mois avant ces modifications, et sont informés, au même moment, de leur droit de résilier ce contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions. En cas d'augmentation tarifaire, l'abonné a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications, sauf si les conditions générales prévoient une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation.

Cet article stipule donc qu'une modification des conditions générales ne peut avoir lieu qu'à condition que:

- a) tous les abonnés en sont informés individuellement ;
- b) cette information est communiquée aux abonnés au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification;
- c) la possibilité est offerte aux abonnés de résilier leur abonnement sans pénalité ;
- d) cette possibilité reste offerte au plus tard jusqu'au dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des nouvelles conditions.

En cas de hausse tarifaire (autre qu'une indexation), les abonnés ont la possibilité de résilier leur abonnement sans pénalité jusqu'au dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture dans laquelle la hausse tarifaire a été appliquée.

L'article 4.1 des conditions générales de Colruyt Mobile ne mentionne qu'en partie les conditions légales et contraignantes dans lesquelles une modification peut être apportée aux conditions

générales et aux conditions tarifaires. En ce sens, ledit article 4.1 n'est pas conforme à l'article 108, § 2, LCE.

Le 2 février 2012, Colruyt Mobile a répondu *“nous sommes en règle avec la législation en la matière, car nous ne vendons pas de carte prépayée.*

A cet égard, les conditions sous c) et d) ne nous sont pas applicables. »

Colruyt Mobile déclare également :

« Entre-temps nous vous informons également que nos clients peuvent trouver rapidement et facilement toutes les informations complémentaires sur notre site Internet ou en prenant contact avec notre helpdesk. »

Cette forme d'information ne satisfait cependant pas aux conditions de l'article 108, § 2, LCE. En effet, cet article de loi stipule explicitement que les abonnés sont informés individuellement par l'opérateur de toute modification des conditions générales. Ce qui implique que chaque abonné est informé individuellement. Une mention sur un site Internet ne constitue pas une notification individuelle. La notification doit être effectuée par l'opérateur en même temps. L'abonné ne doit pas prendre la peine de chercher ou de rassembler lui-même les informations correctes, c'est l'opérateur qui doit les lui communiquer.

Il y a cependant lieu de souligner que les Conditions générales de Colruyt Mobile prévoient une notification individuelle des clients, à savoir par SMS. Ce mode de notification est conforme à l'article 108, § 2, LCE. Les Conditions générales de Colruyt Mobile prévoient également une notification par le biais des points de vente et du site Internet. Colruyt Mobile a ajouté oralement que cette forme de notification générale est complémentaire par rapport à la notification individuelle et ne constitue pas une alternative à celle-ci.

2. Avis sur les conditions générales de Billi

1. Cadre légal

L'article 108, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE ») 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 cet article.

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.

Un projet du présent avis a été transmis à Billi le 9 janvier 2012. Billi y a répondu dans un courrier du 20 janvier 2012. Les commentaires de Billi sont indiqués ci-après.

2. Avis

Au cours de la réunion plénière du 29 février 2012 du Comité Consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques suivantes concernant les conditions générales de Billi.

Les articles 7.2, 7.3 et 8.1 des conditions générales de Billi stipulent ce qui suit:

7.2. En cas d'interruption, BILLI s'engage à des délais de rétablissement précisés dans l'Annexe Technique.

7.3 L'Annexe Technique prévoit les compensations qui Vous seront dues par BILLI, si les Services n'étaient pas fournis, ou s'ils ne respectent pas le niveau de qualité indiqué.

8.1 Sans que sa responsabilité puisse être engagée, BILLI peut effectuer la Maintenance nécessaire pour le bon fonctionnement de ses Services. Sauf en cas de dol ou de faute grave dans le chef de BILLI, Vous ne pouvez réclamer à BILLI aucune indemnité ou compensation de quelque nature qu'elles soient du fait de cette Maintenance.

Dans la pratique, il ne sera pas toujours possible pour un abonné de déterminer si une interruption du service est due à une maintenance ou à une perturbation.

C'est pourquoi il est essentiel que Billi prévoie une communication suffisamment transparente vis-à-vis des abonnés concernés à propos des perturbations et des interruptions de service suite à une maintenance.

En l'absence d'une telle transparence, l'article 8.1 des conditions générales peut être considéré comme abusif au sens de l'article 74, 1°, de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché

et à la protection du consommateur. Cet article stipule en effet que:

Art. 74 Dans les contrats conclus entre une entreprise et un consommateur, sont en tout cas abusives, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et conditions qui ont pour objet de :

1° prévoir un engagement irrévocable du consommateur, alors que l'exécution des prestations de l'entreprise est soumise à une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté;

Billi déclare à ce sujet que dans la pratique, un abonné peut facilement faire la différence entre une interruption pour cause de maintenance et une perturbation: les travaux de maintenance sont en effet annoncés dans une "Newsletter" qui est distribuée aux abonnés concernés.

En cas d'interruption due à un manquement sur son propre réseau, Billi prévoit une compensation pour les abonnés qui en sont victimes, cette compensation étant proportionnelle à la durée de l'interruption.

L'article 13.1 des conditions générales de Billi stipule:

13.1 Sans préjudice aux articles 13.2 à 13.8, le Contrat ne peut être résilié au cours de la première année. Si Vous avez sollicité une modification quant aux Services ou aux options souscrits, le Contrat en cours est prolongé automatiquement d'une durée d'un (1) an à partir de ladite modification.

Cette disposition constitue une précision de l'article 12 des conditions générales qui règle la durée du contrat:

12.1 Le Contrat est souscrit pour une durée d'un (1) an à compter de la date d'Activation des Services BILLI, sauf conditions spéciales stipulées sur la confirmation du bon de commande.

12.2 Sauf notification préalable de préavis de votre part ou de la part de BILLI par lettre recommandée, au moins un (1) mois avant sa date d'échéance, le Contrat sera automatiquement reconduit pour une durée indéterminée.

L'article 12 des conditions générales précise ainsi clairement qu'un contrat auprès de Billi doit être considéré au cours de la première année comme un contrat à durée déterminée qui après reconduction, se transforme après un an en un contrat à durée indéterminée.

Stipuler qu'une modification du contrat en cours implique automatiquement une reconduction de celui-ci pour un an, doit être compatible avec l'article 82, § 2, LPMC, qui prévoit:

§ 2. Sans préjudice de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre, le consommateur peut, après la reconduction tacite d'un contrat de service à durée déterminée, résilier le contrat à tout moment, sans indemnité, au terme d'un délai de préavis déterminé dans le contrat, sans que ce délai puisse être supérieur à deux mois.

En ce sens, il ne sera acceptable que dans des cas exceptionnels qu'un contrat soit prolongé pour une durée déterminée (à savoir un an) – et ainsi converti en un nouveau contrat à durée déterminée qui n'est pas résiliable sans pénalité, - lorsque ce contrat est modifié. En effet, cette exception ne sera acceptée que lorsque la modification d'un contrat présuppose un nouveau contrat : ce n'est que lorsque des parties essentielles du contrat sont modifiées de telle sorte que le contrat ainsi obtenu

doit être considéré comme un nouveau contrat plutôt que comme une modification du contrat initial, que l'on peut dire qu'une nouvelle durée de contrat d'un an est d'application à partir de l'établissement du nouveau contrat, et ce, conformément à l'article 12 des conditions générales. Il peut également être ajouté qu'une modification d'un élément essentiel du contrat ne peut pas être imposée unilatéralement par l'opérateur. Si ces deux conditions ne sont pas remplies, l'article 13.1 n'est pas compatible avec l'article 82, § 2, LPMC.

Billi y a répondu ce qui suit:

« Concernant l'article 13.1 de nos conditions générales vous soulevez là un point intéressant. A l'heure actuelle, nous n'appliquons pas cet article car notre CRM ne nous permet en effet pas encore de mettre cela en œuvre. Cependant, il est vrai qu'une refonte de notre article semble nécessaire.

Nous tenons notre position quant à la prolongation, pour une période de 1 an, lors de toutes modifications relatives à un ou plusieurs service(s).

En ce qui concerne les options et pour au tant que cela ne soit pas abusif dans leur chef, nous laissons toute liberté aux abonnés de modifier celles-ci. En cas de suppression d'option, l'abonné devra respecter un préavis d'un mois prenant cours le premier jour du mois suivant la notification par l'envoi du formulaire de « Suppression d'options ». Par ailleurs, toute option souscrite prendra fin, au plus tard, simultanément avec la résiliation de l'ensemble de l'abonnement. En conséquence, aucun abonné ne sera sujet à acquitter des sommes pour des options dont il ne pourrait plus bénéficier. »

Billi a ajouté oralement que l'article 13.1 était uniquement d'application lorsque la modification de contrat est à l'initiative du client. L'article 13.1 n'est donc pas d'application au cas où Billi souhaiterait apporter une modification au contrat.

Si ces deux éléments (c.-à-d. que l'article 13.1 porte sur des modifications des éléments essentiels du contrat et que ces modifications sont effectuées à la demande ou à l'initiative du client de Billi), figurent clairement comme tels dans les conditions générales, l'article 13.1 des conditions générales peut, sur ce point, être considéré comme compatible avec l'article 82, § 2, LPMC.

3. Avis sur la modification des conditions générales de VOO

1. Cadre légal

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

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

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

2. Avis

Au cours de la réunion plénière du mercredi 4 juillet 2012 du Comité consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques suivantes concernant la modification des conditions générales de VOO.

Conformément à l'article 2 des conditions générales modifiées de VOO, VOO peut « à tout moment, offrir de nouveaux services à ses Clients ». Ces services peuvent être des services distincts ou être ajoutés à un ou plusieurs service(s) principal(aux). « Chaque nouveau service offert par VOO fera l'objet de conditions générales propres qui définiront sa nature, ses caractéristiques, son mode et ses conditions d'accessibilité, son coût, son mode de paiement, ... Les conditions générales propres aux éventuels nouveaux services compléteront et s'intégreront aux présentes conditions générales qui y seront également automatiquement applicables. Le Client sera informé des conditions générales propres à tout nouveau service avant toute souscription à celui-ci ou avant son activation si celle-ci est automatique. »

Il se peut par conséquent qu'un abonné de VOO soit soudain confronté à un nouveau service qui entraîne une modification des conditions générales et pour lequel tant la modification du service que des conditions générales sont appliquées automatiquement.

Tel que le passage en question est formulé actuellement dans les conditions générales, VOO a la possibilité de modifier automatiquement les conditions générales en fonction du nouveau service; rien n'indique que cette modification automatique est communiquée au préalable aux abonnés. Il n'y a aucune indication non plus sur le fait que les abonnés qui ne sont pas d'accord avec la modification des conditions générales et/ou le nouveau service qui est automatiquement ajouté au service qu'ils reçoivent de VOO, ont la possibilité de résilier leur abonnement sans frais.

Le passage en question lui permet d'augmenter ses tarifs suite à l'ajout d'un nouveau service à un service existant. Etant donné que tant l'ajout du nouveau service que la modification des conditions générales qui s'y rapportent se font automatiquement, l'on peut supposer que, le cas échéant, VOO

peut également appliquer automatiquement cette hausse de prix.

En raison des considérations précitées, le passage en question des conditions générales de VOO ne peut être considéré comme conforme à l'article 108, § 2, LCE. Cet article stipule en effet que:

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

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

Cet article stipule donc qu'une modification des conditions générales ne peut avoir lieu que si:

- a) tous les abonnés en sont informés individuellement;
- b) cette information est communiquée aux abonnés au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification;
- c) la possibilité est offerte aux abonnés de résilier leur abonnement sans pénalité.
- d) cette possibilité reste offerte au plus tard jusqu'au dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des nouvelles conditions.

En cas de hausse tarifaire (autre qu'une indexation), les abonnés ont la possibilité de résilier leur abonnement sans pénalité jusqu'au dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture dans laquelle la hausse tarifaire a été appliquée.

Le passage en question dans les conditions générales de VOO permet au contraire à VOO de modifier automatiquement les conditions générales et le cas échéant, d'augmenter également automatiquement les tarifs. Ce passage ne peut par conséquent être considéré comme étant conforme à l'article 108, § 2, LCE.

VOO a réagi de la manière suivante:

La première critique formulée a trait à l'article 2 des conditions générales de VOO dont il résulterait, à votre sens, qu'un abonné de VOO pourrait être confronté à un nouveau service qui entraînerait une modification des conditions générales et pour lequel tant la modification du service que les conditions générales s'appliquant à ce service seraient appliquées automatiquement.

Cette affirmation est erronée et résulte d'une mauvaise compréhension de l'article 2. En effet, contrairement à ce que vous affirmez, si un nouveau service assorti de conditions générales propres est offert au consommateur, l'article 2 précise que « Le Client sera informé des conditions générales propres à tout nouveau service avant toute souscription à celui-ci ou avant son activation si celle-ci est automatique ». Il va de soi que si le consommateur n'accepte pas les conditions du nouveau service, il pourra refuser l'activation de celui-ci.

Toutefois, afin d'éviter tout malentendu, nous proposons d'adapter, lors de la prochaine refonte des conditions générales, cette disposition comme suit:

« Chaque nouveau service offert par VOO fera, si nécessaire, l'objet de conditions générales propres qui définiront sa nature, ses caractéristiques, son mode et ses conditions d'accessibilité, son coût, son mode de paiement, ... Ces conditions générales propres aux éventuels nouveaux services s'ajouteront aux présentes conditions générales. Le Client sera informé des conditions générales propres à tout nouveau service avant toute souscription à celui-ci ou avant son activation si celle-ci est automatique. Sans préjudice de l'application de l'article 12, le Client pourra refuser l'activation de tout nouveau service. Les services de VOO sont destinés à un usage exclusivement privé et personnel ».

L'article 6 des conditions générales de VOO stipule:

« Tous droits et taxes qui seraient mis à charge de VOO en exécution du Contrat seront répercutés sur le Client, VOO se réservant le droit de majorer les prix des services à due concurrence. »

VOO a en effet le droit d'augmenter ses tarifs à due concurrence. Toutefois, étant donné que la hausse tarifaire en question ne concerne pas une indexation, elle devra remplir les conditions de l'article 108, § 2, alinéa 2.

VOO a réagi de la manière suivante:

Bien que cette clause figurait déjà dans les précédentes conditions générales de VOO soumises à votre avis et n'avait suscité aucun commentaire, vous affirmez à présent qu'une telle modification de la grille tarifaire devrait entraîner pour les abonnés le droit de résilier leur contrat conformément à l'article 108 §2 alinéa 2 LCE. Nous ne partageons pas cette interprétation.

L'alinéa 2 du § 2 de l'article 108 trouve son origine dans la proposition d'amendement n°51-1425 du 28 janvier 2005 dont le but était qu'en cas d'augmentation de prix, le consommateur dispose de la possibilité de résilier son contrat. Une exception était par ailleurs prévue lorsque cette augmentation était justifiée par une « hausse de l'indice des prix à la consommation ».

Le texte a finalement été amendé pour aboutir au libellé que nous connaissons aujourd'hui et sous réserve que cette hypothèse ait été prévue dans les conditions générales, une augmentation de prix liée à l'indice des prix à la consommation n'ouvre pas le droit à résiliation.

La répercussion sur le consommateur d'une taxe mise à charge de l'opérateur en exécution du contrat qui le lie au client est une hypothèse similaire à celle d'une augmentation de prix consécutive à une augmentation de l'indice. Partant, conformément à l'esprit de la loi et à la volonté du législateur lors de son adoption, elle doit être traitée de façon similaire. (...)

*En outre, dans un tel cas, il n'y a pas d'augmentation du prix net du service fourni. En effet, si l'introduction d'une taxe ou l'augmentation d'une taxe grevant le contrat entre l'opérateur et son client a pour conséquence une augmentation tarifaire, c'est exclusivement en raison de l'obligation qui repose sur l'opérateur, en vertu de l'article 6 de la loi du 6 avril 2010 **relative aux** pratiques du marché et à la protection du consommateur (ci-après LPMC), d'indiquer non pas le prix net du produit ou service mais le prix total à payer par le consommateur, en ce compris le coût des éventuelles taxes dues.*

Cela correspond par ailleurs à la position adoptée par l'IBPT dans le cadre des discussions avec les opérateurs qui ont suivi l'augmentation du taux de TVA sur la télévision numérique à partir du 1^{er} janvier 2012.

Par conséquent et a fortiori, l'article 108 § 2 alinéa 2 ne trouve pas à s'appliquer dans l'hypothèse de la répercussion sur le prix toutes taxes comprises payé par le consommateur, d'une taxe ou d'une augmentation de la taxe mise à charge de l'opérateur.

L'argumentation de VOO ne convainc pas le groupe de travail: l'article 108, § 2, LCE, prévoit le principe qu'une modification de prix doit permettre à l'abonné de résilier son contrat sans frais. La seule exception qui peut être faite à ce principe est une indexation des tarifs.

L'article 6 en question des conditions générales va cependant plus loin qu'une simple indexation mais s'applique à « tous droits et taxes qui seraient mis à charge de VOO ». Les possibilités de résiliation prévues à l'article 108, § 2, LCE, doivent par conséquent être appliquées dans la mesure où ces « droits et taxes » ne sont pas des adaptations de l'index.

A cet égard, il convient d'attirer l'attention sur le fait que dans le projet d'article 108, § 2, LCE, actuellement soumis au Parlement, une adaptation des tarifs à l'index n'est plus considérée comme une exception au principe selon lequel en cas de modification des tarifs, le client a le droit de résilier l'abonnement en question sous certaines conditions.

L'article 6 des conditions générales de VOO stipule également:

« La garantie ne sera pas productive d'intérêts pour le Client. »

Cette disposition est une clause abusive au sens de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (dénommée ci-après « LPMC »).

La définition de clauses abusives à l'article 2, 28°, LPMC, est la suivante: « toute clause ou toute condition qui, à elle seule ou combinée avec une ou plusieurs autres clauses ou conditions, crée un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties au détriment du consommateur. »

La disproportionnalité de la disposition en question dans les conditions générales de VOO ressort de ce qui suit: dans certains cas, l'abonné de VOO ne dispose pas de la possibilité de bénéficier du service de VOO, à moins qu'il ne soit disposé à payer une garantie. Ainsi, il devra payer une garantie lorsqu'il a besoin d'un équipement de VOO (comme par exemple un modem).

Le but de cette garantie est de veiller à ce que l'abonné utilise l'équipement de VOO avec soin et y fasse attention.

Lorsqu'un abonné fait cela, l'on peut s'attendre à ce qu'il récupère sa garantie lorsqu'il restitue l'équipement et qu'aucun coût supplémentaire ne lui soit facturé pour l'utilisation de l'équipement. En raison de la déduction des intérêts de la garantie, des frais supplémentaires sont toutefois de facto imputés à l'abonné par VOO, qu'il ait utilisé ou non l'équipement de VOO avec le soin nécessaire et l'ait restitué ou non en bon état.

Une telle clause crée un déséquilibre entre les droits et les obligations de l'abonné et lui porte tout simplement préjudice. Conformément à l'article 75, § 1^{er}, LPMC, une telle clause est interdite et nulle.

VOO a réagi de la manière suivante:

Nous contestons cette affirmation. En effet, les montants perçus par VOO à titre de garantie sont minimes (soit un maximum de 35 euros) et ne génèrent donc que très peu d'intérêts (par exemple, en supposant un taux d'intérêt de 3% ce qui est supérieur au taux d'intérêt réel, une somme de 35 euros conservées à titre de garantie par VOO générerait par an un intérêt de 1,05 euro). Tenant compte des frais qu'impliqueraient la gestion et la conservation sur des comptes distincts des garanties déposées par les abonnés, il est inexact d'affirmer que la conservation par VOO des intérêts générés par ces sommes causerait un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties au détriment du consommateur.

Du point de vue de la transparence, il est souhaitable de mentionner dans les conditions générales que la garantie s'élève à 35 euros maximum.

L'article 11.1, alinéa 2, des conditions générales de VOO stipule également:

Pour les réclamations en rapport avec la facturation, le Client dispose d'un délai de 30 jours à dater du débit de son compte bancaire ou de la réception de la facture ou de l'avis d'échéance pour en contester le montant. Au-delà de ce délai, le Client est réputé l'avoir accepté définitivement. En cas de réclamation, le paiement reste exigible à la date convenue.

La dernière phrase de l'alinéa 2 cité n'est pas compatible avec l'article 43bis, § 6, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques qui stipule:

§ 6. Si la plainte d'un utilisateur est déclarée recevable par le service de médiation, la procédure de recouvrement est suspendue par l'opérateur pour une période de 4 mois au maximum à partir de l'introduction de la plainte auprès du service de médiation ou jusqu'à ce que le service de médiation ait formulé une recommandation ou jusqu'à ce qu'un compromis à l'amiable puisse être trouvé.

L'article 11.1, alinéa 2, des conditions générales de VOO doit être adapté de manière à tenir compte de l'article 43bis, § 6, cité, de la loi du 21 mars 1991.

VOO a réagi de la manière suivante:

Nous contestons cette affirmation.

En effet, la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques n'est pas applicable à la SCIRL TECTEO mais uniquement aux entreprises énumérées à l'article 1 § 4 de ladite loi.

Il ne peut y avoir de doute quant au fait que la compétence du Service de médiation pour les télécommunications s'étend à tous les opérateurs et ce, conformément à l'article 43bis, § 1^{er}, 1^o, de la loi du 21 mars 1991.

Après vérification auprès du Service de médiation, il s'avère d'ailleurs que Tecteo/VOO a également signé le protocole avec le Service de médiation, conformément à l'article 136, § 3, LCE.

L'article 12 des conditions générales de VOO stipule:

« VOO s'engage à informer le Client de toute modification des Conditions générales au moins un mois avant son entrée en vigueur.

Tout Client qui s'oppose aux modifications proposées a le droit de résilier sans frais le Contrat au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales, pour autant que celles-ci soient défavorables à la situation du Client. »

Les modalités de résiliation visées à l'alinéa 2 de l'article 12 cité sont incompatibles avec l'article 108, § 2, LCE pour les raisons suivantes:

- a) L'abonné qui n'est pas d'accord avec les modifications proposées des conditions générales peut selon VOO résilier son contrat jusqu'au dernier jour avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions générales. L'article 108, § 2, LCE stipule en revanche que le client concerné a jusqu'au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des nouvelles conditions.
- b) VOO précise que le client ne peut résilier son abonnement que lorsque les nouvelles conditions générales sont défavorables au client. Une telle condition supplémentaire est inacceptable: VOO crée en effet une condition supplémentaire pour résilier le contrat que le législateur n'a pas prévu lui-même. En outre, VOO se réserve ainsi implicitement le droit de déterminer elle-même ce qui est dans l'intérêt ou non du client.

Pour les motifs précités, l'article 12 des conditions générales de VOO doit être supprimé.

VOO a réagi de la manière suivante:

a)

La remarque formulée dans votre avis est difficilement compréhensible puisque le libellé des conditions générales de VOO en français – version qui prévaut conformément à l'article 1- est identique à celui de la loi.

Cette remarque s'explique cependant aisément à l'examen de la version en langue néerlandaise des conditions générales de VOO qui contient une erreur matérielle, la traduction étant incomplète et erronée (« Elke klant die zich verzet tegen de voorgestelde wijzigingen heeft het recht om zijn Contract uiterlijk de laatste dag voor de inwerkingtreding van de nieuwe Algemene Voorwaarden op te zeggen (...) »). Cette traduction sera corrigée.

b)

L'article 12 des conditions générales de VOO ouvre aux clients la possibilité de résilier leur abonnement lorsque les modifications apportées aux conditions générales leurs sont défavorables. Vous estimez que ce faisant, VOO ajouterait à l'ouverture du droit de résiliation au bénéfice du consommateur, une condition complémentaire non prévue par la loi.

A nouveau, nous ne partageons pas cette opinion et soulignons d'ailleurs que cette disposition déjà

présente dans les précédentes conditions générales de VOO n'avait pas suscité d'observations de votre part.

L'examen de l'exposé des motifs de la LCE révèle sans équivoque que l'article 108 § 2 LCE a pour but de permettre au consommateur de résilier son contrat en cas de modification des conditions générales en sa défaveur.

Ainsi, il a expressément été acté dans l'exposé des motifs que « Une modification de l'adresse ou de la possibilité de recevoir des informations sur les tarifs ne constitue par exemple pas une modification d'un élément essentiel. En outre, cette possibilité n'est pas d'application en cas de modification au profit de l'abonné (par exemple une baisse des tarifs ou des améliorations de la qualité) »(nous soulignons).

Par la suite, au motif que « dans l'intérêt des opérateurs (réduction de la paperasserie et des coûts qui en résultent), il convient de modifier l'obligation d'information des consommateurs par les opérateurs de telle sorte que seules les modifications préjudiciables au consommateur doivent être communiquées. Il n'est guère utile d'imposer aux opérateurs d'informer le consommateur de modifications du contrat qui lui sont profitables », un amendement visant à insérer expressément entre les mots «au § 1er » et les mots «, il en informe», les mots «au détriment de l'abonné» avait été proposé. Cet amendement sera rejeté lors de l'adoption de la loi car le ministre compétent estima «qu'il n'est pas toujours aisé de juger si une modification des conditions contractuelles est favorable ou défavorable au consommateur ». En cela, le ministre ne contestait toutefois aucunement le fait que la finalité de cette disposition est bien d'ouvrir au consommateur le droit de résilier son contrat lorsqu'une modification apportée aux conditions générales lui est défavorable.

En l'espèce, en outre, contrairement à ce que vous affirmez dans votre avis, l'ajout de cette précision non seulement est conforme à l'esprit du législateur mais ne permet pas à VOO de déterminer elle-même ce qui serait favorable ou défavorable à la situation du client, cette prérogative étant, en cas de contestation, réservée aux Cours et Tribunaux appelés à statuer sur un éventuel litige.

4. Avis sur les taxes communales et l'Arrêt de la Cour constitutionnelle

Le Comité consultatif pour les télécommunications (CCT) a pris connaissance de l'étude « Impôts locaux sur les pylônes et antennes des opérateurs mobiles – Analyse de l'impact et des répercussions éventuelles » du Forum des opérateurs GSM, disponible sous l'adresse Internet <http://ht.ly/bHq1u>, et a adopté à cet égard l'avis ci-dessous, à l'unanimité des voix, lors de sa séance plénière du 4 juillet 2012.

Le CCT est préoccupé par l'arrêt de la Cour constitutionnelle du 15 décembre 2011 dont il semble résulter que les communes peuvent taxer les éléments de réseau des opérateurs mobiles, qu'il s'agisse des antennes GSM, des mâts GSM, des mâts ou pylônes qui supportent ces antennes. Un ralentissement des investissements, voire un arrêt de ceux-ci en zone faiblement peuplée, pourrait se faire ressentir immédiatement et l'attractivité économique de la Belgique pourrait en souffrir. La Belgique risque d'atteindre moins rapidement les objectifs européens comme l'Agenda Digital voulant un secteur ICT à la pointe et des services de télécommunications, l'Internet mobile à très haut débit en premier lieu, de haute qualité.

Les opérateurs contribuent déjà directement ou indirectement au budget fédéral: achat des licences, frais annuel des licences, impôts directs et indirect, participation au financement de l'IBPT, participations à différents fonds comme la lutte contre le surendettement ou des services de secours. Si des taxes communales devaient s'y ajouter, cela pourrait avoir des répercussions sur la santé financière et la capacité contributive des opérateurs de télécommunication.

Le CCT demande au Ministre d'être vigilant à cette situation et ses implications sur le développement des nouvelles technologies en Belgique, l'attractivité économique de notre pays, la qualité des services de téléphonie mobile ainsi que l'impact sur les consommateurs, sur la fracture numérique et l'emploi.

5. Recommandations du Comité consultatif pour les télécommunications relatives aux activités de l'IBPT, en exécution de 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

Introduction

Conformément à l'article 4 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, le Comité consultatif pour les télécommunications (ci-après le Comité) doit remettre à la Chambre des Représentants un rapport annuel de ses activités. Dans ce rapport annuel, le Comité est également tenu de formuler des recommandations sur les activités de l'IBPT.

De plus, la loi du 31 mai 2011 éclaircit encore cette compétence en ajoutant une référence au rapport annuel, aux plans opérationnels et au plan stratégique de l'IBPT. En dépit de la reconfirmation de cette mission d'évaluation de l'IBPT dévolue au Comité, aucune solution n'a été trouvée pour un soutien efficace de cette mission.

En effet, dans le cadre de la formulation de recommandations sur les activités de l'IBPT, il ne peut être fait appel aux collaborateurs de l'IBPT, qui, conformément à l'article 7 de cette même loi, prend néanmoins en charge les frais de fonctionnement du Comité.

Le Comité rappelle dans ce cadre ses demandes antérieures (cfr. avis de 2011 et 2012) d'encadrement et de soutien des activités de ce groupe de travail: « *Le Comité estime [...] qu'en raison de l'autonomie requise et dans un souci de pouvoir effectuer sa mission efficacement, il est nécessaire de mettre au point le cadre juridico-administratif du Comité. Un cadre clair et stable (y compris la structure d'organisation, le cadre budgétaire et les moyens logistiques) dans le contexte duquel le Comité peut décider en toute indépendance du soutien administratif et scientifique des activités de ce groupe de travail « recommandations IBPT » est une condition sine qua non à remplir pour un prochain rapport sérieux sur les activités de l'IBPT.* »

Plans opérationnels de l'IBPT

Dans le but de poursuivre l'optimisation de sa compétence de contrôle, le Comité estime que les plans opérationnels annuels de l'IBPT doivent permettre au Comité de détecter des évolutions au niveau des activités de l'IBPT et de dresser un rapport à cet égard. Par conséquent, les plans opérationnels doivent non seulement refléter les buts ou les objectifs, comme c'est le cas aujourd'hui, mais également et surtout comporter des activités concrètes et des critères mesurables sur base desquels les progrès réalisés par l'IBPT même peuvent être évalués par le Comité. Pour chaque activité au sein des différents objectifs opérationnels comme définis dans le plan stratégique et le plan opérationnel, l'IBPT devrait établir un projet de planning concret et correct. Idéalement, celui-ci devrait ensuite être lié à une scorecard.

Une indication temporelle plus précise des étapes et des jalons spécifiques à parcourir par exemple par trimestre ou semestre est également souhaitée.

Un autre point que le Comité souhaiterait voir ajouter au plan opérationnel est un renvoi systématique à une évaluation d'incidence à effectuer lorsque de nouvelles obligations sont imposées. Selon le Comité, le plan opérationnel devrait systématiquement prévoir une évaluation d'incidence ou au moins une analyse coûts/bénéfices en cas de nouvelles obligations.

En tous les cas, le Comité exprime le souhait d'être plus activement associé à l'avenir à la réalisation des plans opérationnels annuels. Toutefois, une période de consultation de 2 semaines à cet effet n'est pas concluante. Le Comité espère qu'à l'avenir il sera prévenu plus tôt des projets de plans opérationnels afin qu'il puisse préparer une contribution.

Plan stratégique triennal

Compte tenu de la durée du plan stratégique précédent, soit jusque fin 2013, l'IBPT préparera le plan stratégique suivant dans le courant de cette année (2014-2017). Le Comité exprime le souhait d'être activement impliqué dans la réalisation du plan stratégique. Le Comité espère pouvoir se concerter sur le plan stratégique, avec un délai de consultation minimum de 4 semaines afin de que le Comité puisse préparer une contribution.

Budget de l'IBPT

Le Comité tient également à répéter sa remarque concernant le budget et les ressources financières de l'IBPT. Chaque année, un excédent budgétaire est enregistré et reversé au Trésor. Les contributions administratives imposées par l'IBPT au secteur doivent être harmonisées au cadre européen. Ce cadre prescrit que seuls les frais administratifs réels engendrés par un régulateur doivent être indemnisés par le biais de contributions administratives. En cas d'excédents, les contributions administratives doivent être revues proportionnellement et par conséquent, les revenus doivent être alignés sur les dépenses prévues. Le Comité insiste sur une estimation plus réaliste des frais, un usage plus transparent de ses moyens financiers, l'affectation, le remboursement ou la compensation d'excédents éventuels. Le Comité estime que l'IBPT doit utiliser la totalité du budget annuel afin d'atteindre les objectifs prévus dans le plan stratégique et les plans opérationnels.

Comme meilleure affectation possible des moyens, le Comité insiste tant sur un meilleur soutien de ses activités, que sur la réalisation de moyens en personnel supplémentaires au niveau de la régulation du marché.

Indépendance

Le comité rappelle l'importance d'une réelle indépendance de l'IBPT, comme prescrit par le cadre européen (voy. notamment CCT, Recommandations du 5 avril 2011 sur les avant-projets de lois visant la transposition des directives 2009/136/CE ("droits des citoyens") et 2009/140/CE ("mieux légiférer"), p. 6). Dans sa recommandation du 9 juillet 2013 concernant le programme national de réforme de la Belgique pour 2013, le Conseil de l'Union européenne recommande d'ailleurs que la Belgique s'attache, au cours de la période 2013-2014 "à renforcer l'indépendance des autorités de régulation dans les secteurs de l'énergie, des télécommunications et des transports (chemins de fer, aéroports)"². Dans ce contexte, et en dehors de toute considération d'ordre juridique, le Comité se pose la question de l'opportunité des mesures de contrôle gouvernemental prévu par les articles 15 (tutelle générale de légalité et d'opportunité) et 34 (plan stratégique triennal) de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut de l'IBPT, tels que modifiés par les articles 4 et 11 de la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques. En effet, la légalité des décisions de l'IBPT est assurée par la possibilité de recours devant la Cours d'appel de Bruxelles. Ce mécanisme a, selon l'avis du Comité, fait ses preuves.

Synthèse des demandes concrètes pour 2014

Le Comité tient à formuler les demandes concrètes suivantes:

- concertation avec l'IBPT concernant le nouveau plan stratégique triennal 2014-2017 encore à formuler. Dans ce cadre, le Comité demande avec insistance à disposer de suffisamment de temps pour pouvoir fournir un véritable feed-back à ses membres (éventuellement par le biais d'un aperçu par l'IBPT au sein du Comité) et de le restituer sous la forme d'un avis à l'IBPT.
- concertation sur les plans opérationnels annuels, pour lesquels il y a à nouveau lieu de prévoir suffisamment de temps pour formuler une réponse (éventuellement par le biais d'un aperçu par l'IBPT au sein du Comité). L'IBPT doit accorder de l'attention à une indication temporelle plus précise ainsi qu'à l'exécution systématique d'une évaluation d'incidence.
- ressources (environ 44000 euros) pour, conformément aux propositions ci-jointes, bénéficier d'un soutien pour une évaluation approfondie, par exemple sous la forme d'une scorecard des activités de l'IBPT pour l'année 2013. Celle-ci pourrait éventuellement également comprendre une évaluation du plan stratégique 2010-2013.

Ces prochaines années, le Comité espère vraiment pouvoir approfondir sa tâche relative aux recommandations envers l'IBPT et ainsi développer un instrument d'évaluation vis-à-vis de l'IBPT.

² Recommandation 203/C 217/2 du Conseil du 9 juillet 2013 concernant le programme national de réforme de la Belgique pour 2013 et portant avis du Conseil sur le programme de stabilité de la Belgique pour la période 2012-2016, *J.O.U.E.*, C 217/5, 30 juillet 2013.

Annexe:

Appel d'offre pour le soutien scientifique et administratif des activités du groupe de travail 'Recommandations IBPT du Comité consultatif pour les télécommunications'

1. Contexte et contenu du marché.

a. Comité consultatif pour les télécommunications

En vertu de l'article 80 de la loi du 21 mars 1991, un Comité consultatif pour les télécommunications a été créé au sein de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT). Depuis l'entrée en vigueur de l'article 3 de la loi du 17 janvier 2003, ce Comité fait désormais partie du Service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie.

Les articles 3 à 7 de la loi du 17 janvier 2003 *relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges* constituent la base légale des missions du Comité consultatif pour les télécommunications. En vertu de l'article 4 de cette loi, le Comité est compétent pour formuler des recommandations relatives à toute question concernant les télécommunications au ministre ou à l'IBPT. L'ensemble des tâches du Comité continue d'être étendu dans plusieurs articles de la loi du 13 juin 2005 *relative aux communications électroniques*.

Par sa composition, ses compétences et son expertise, le Comité est devenu ces dernières années un organe de concertation permanent, paritaire et respecté pour le secteur des télécommunications. Dans la pratique, le Comité joue souvent un rôle important dans l'élaboration de la politique. L'échange d'idées et leur concrétisation dans un avis commun permet de formuler au Ministre compétent ou à l'IBPT des propositions cohérentes jouissant d'un large écho.

Le secrétariat du Comité est assuré par l'IBPT. Les frais de fonctionnement du Comité consultatif pour les télécommunications sont à charge de l'IBPT.

b. Groupe de travail 'Recommandations IBPT'

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 nouveau groupe de travail 'Recommandations IBPT'. Pour ce groupe de travail, le Comité était d'avis que son indépendance devait être absolue et par conséquent, que l'IBPT ne devrait pas être impliqué dans le soutien aux activités du groupe de travail sur plan du contenu.

Pour ce soutien et le suivi des activités de ce groupe de travail, le Comité consultatif veut faire appel à un ou plusieurs prestataires de services externes et indépendants.

Pour éviter des frais inutiles, le groupe de travail continuera à faire appel aux services, à l'infrastructure et au personnel de l'IBPT pour un soutien purement logistique ou matériel sans prise de connaissance ou répercussions sur les activités en ce qui concerne le contenu (comme par exemple: la réservation de salles de réunions et autres équipements nécessaires, la prise en charge des coûts liés aux imprimés et à l'expédition).

2. Mission spécifique

La mission précise consiste à apporter un soutien en français et/ou en néerlandais aux activités du groupe de travail 'Recommandations IBPT' tant sur le plan du contenu que sur le plan administratif, en mettant à la disposition une ou plusieurs personnes néerlandophones ou francophones pouvant être chargées entre autres:

- la rédaction d'avant-projets de recommandations en préparation des activités du groupe de travail 'Recommandations IBPT' du CCT; en particulier l'analyse du rapport d'activité annuel ; du plan stratégique triennal et du plan d'activité annuel de l'IBPT et éventuellement l'établissement d'une "scorecard" (cfr. ECTA scorecard³) relative à l'activité de IBPT et au contexte réglementaire.
- le traitement d'informations en vue de la préparation et de la participation aux réunions du groupe de travail 'Recommandations IBPT';

Les résultats à fournir se situent au niveau du soutien (avis oral et écrit) Des garanties sont demandées au prestataire de services sur le plan de son indépendance et sa neutralité vis-à-vis des principaux acteurs du marché dans le secteur des TIC (par ex. opérateurs, utilisateurs, fabricants, autorités,...)

Vu le caractère annuel du résultat final (notamment: les recommandations relatives aux activités de l'IBPT), le Comité fixe la durée de ce contrat à 1 an.

La mise en oeuvre estimée est évaluée à 40 journées de travail/année. La répartition des moyens mis en oeuvre dépend des besoins du groupe de travail 'Recommandations IBPT'. Sur ce plan, il est par conséquent demandé au prestataire de services de démontrer de quelle manière il peut garantir la flexibilité nécessaire à cet effet.

Compte tenu d'un prix quotidien de 1000 euros par jour et de 10% de frais de fonctionnement, cela équivaut à un budget d'environ 44.000 euros.

³ <http://www.ectaportal.com/en/REPORTS/Regulatory-Scorecards/Regulatory-Scorecard-Overview/>