

T

COMITÉ CONSULTATIF POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

T

Vingt-huitième rapport annuel

du

COMITÉ CONSULTATIF  
POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

1er janvier – 31 décembre 2021

Avant-propos.....	1
Chapitre 1: Les membres du Comité consultatif.....	3
Chapitre 2: Les groupes de travail créés au sein du Comité consultatif .....	10
1. Groupe de travail « Recommandations » .....	11
1.1. Données générales.....	11
1.2. Réunions.....	11
2. Groupe de travail « Europe » .....	12
2.1. Données générales.....	12
2.2. Réunions.....	12
Chapitre 3 : Aperçu des réunions plénières .....	13
1. Réunions.....	13
2. Sujets traités .....	13
3. Documents distribués .....	14
Chapitre 4 : Avis émis par le Comité consultatif pour les télécommunications .....	15
1. Avis relatif au budget 2021 du Service de médiation pour les télécommunications .....	15
2. Avis relatif au budget 2022 du Service de médiation pour les télécommunications .....	21

## Avant-propos

Depuis la démission du président du Comité consultatif en septembre 2015, personne n'a encore été nommé à ce jour à la présidence du Comité. C'est pourquoi il revient une nouvelle fois au vice-président de rédiger l'avant-propos du rapport annuel.

Concernant le futur du Comité et sa possible intégration au sein du Conseil central de l'économie, nous demeurons dans l'incertitude et aucune démarche supplémentaire n'a encore été entreprise au niveau politique. Il y a près de six ans, le 24 février 2016, le Comité a par ailleurs approuvé un avis à ce sujet ; avis rédigé à la demande du ministre compétent, Alexander De Croo. Bien que différentes instances consultatives aient déjà été intégrées au sein du Conseil central de l'économie, le Comité consultatif pour les télécommunications doit encore toujours attendre en ce qui concerne l'intégration prévue. Lors de la prise de fonction du gouvernement De Croo, une lettre a été envoyée le 14 décembre 2020 à la vice-Première ministre Petra De Sutter, dans laquelle l'ensemble du Comité a exprimé son vif souhait que ce dossier soit repris sous son impulsion afin que le Comité puisse être intégré au Conseil central de l'économie le plus rapidement possible. Cette intégration permettra en effet de donner un nouvel élan au Comité afin de lui permettre peut-être de redevenir le forum à part entière qu'il a été pendant des années. Pour l'instant, le Comité attend la suite des démarches à cet égard.

Concernant la tâche qui incombe au Comité de formuler chaque année des recommandations relatives aux activités de l'IBPT, nous avons déjà indiqué dans nos précédents rapports annuels qu'il nous semblait utile de ne plus conserver le lien avec le rapport annuel mais de donner davantage de liberté au Comité par rapport à la mise en œuvre des travaux concernant les recommandations vis-à-vis de l'IBPT. Ainsi, le Comité devrait pouvoir fixer lui-même la fréquence de cette tâche et décider lui-même lorsqu'il est utile de formuler des recommandations, plutôt que de devoir le faire annuellement. Enfin, le Comité demande chaque année, depuis l'attribution de sa mission de formuler des recommandations concernant les activités de l'IBPT, de recevoir un soutien suffisant dans le cadre des travaux y afférents, indépendamment du Secrétariat permanent réalisé par l'IBPT. Afin de pouvoir formuler des recommandations en toute indépendance concernant les activités de l'IBPT, il n'est pas ailleurs pas recommandé que l'IBPT lui-même se charge du secrétariat du Groupe de travail. Toutefois, notre demande de soutien externe est restée jusqu'à présent sans réponse. Là encore, l'intégration du Comité dans le Conseil central de l'économie pourrait apporter une solution structurelle.

Compte tenu de ce qui précède, le Comité a décidé de ne pas formuler de recommandations cette année encore.



Étant donné que le Comité n'a plus de président depuis septembre 2015, que la demande du Comité de bénéficier d'un soutien approprié pour l'élaboration de recommandations vis-à-vis de l'IBPT est restée jusqu'à présent sans réponse et que le Comité est toujours dans l'attente d'une éventuelle intégration du Comité au sein du Conseil central de l'économie, il n'est pas étonnant que le Comité ne se soit réuni qu'une seule fois en séance plénière en 2021 et n'ait émis que deux avis légalement obligatoires : un avis par procédure écrite et un avis en session plénière. Comme nous l'avons déjà indiqué, l'intégration du Comité au sein du Conseil central de l'économie est d'une importance capitale pour assurer à nouveau le bon fonctionnement du Comité.

Le Vice-président,  
Eric De Wasch

## Chapitre 1: 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 édicté 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.

L'arrêté ministériel du 12 septembre 2012 portant nomination des membres du Comité consultatif pour les télécommunications a été édicté en exécution de l'article 1er de l'arrêté royal du 14 juin 2006 réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les télécommunications.

L'arrêté ministériel du 19 septembre 2013 portant nomination du président du Comité consultatif pour les télécommunications a été édicté en exécution de l'article 2 de l'arrêté royal du 14 juin 2006 réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les télécommunications.

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 2021**, 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.



**PRÉSIDENT**

-

**VICE-PRÉSIDENTS**

**M. Eric De Wasch**  
Gezinsbond

-

**SECRÉTARIAT**

Secrétaire du Comité  
IBPT  
**M. Piet Steeland**  
Premier Conseiller  
Ellipse Building - Bâtiment C  
Boulevard du Roi Albert II 35, boîte 1  
1030 Bruxelles  
Tél: 02 226 87 58  
[piet.steeland@ibpt.be](mailto:piet.steeland@ibpt.be)

-

Effectif	Suppléant
----------	-----------

**Trois membres représentatifs des entreprises dont un représentatif des petites et moyennes entreprises**

	<b>M. Thierry Evens</b> UCM
<b>Mme Amélie Guillaume</b> FEB	<b>M. Dirk Steel</b> FEB
<b>Mme Sofie Brutsaert</b> FEB	

**Cinq membres représentant les organisations les plus représentatives des travailleurs**

<b>M. Ben Coremans</b> CSC Transcom	<b>Mme Nathalie Diesbecq</b> CSC
<b>M. Maarten Boghaert</b> CGSLB	<b>M. Mario Coppens</b> CGSLB
<b>M. Marc Scius</b> CSC	<b>Mme Anne Léonard</b> CSC
<b>Mme Astrid Thienpont</b> FGTB	<b>M. Lars Vande Keybus</b> FGTB
<b>M. Valentin Colameo</b> CGSP	<b>Mme Selena Carbonero Fernandez</b> FGTB

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

<b>M. Frank Socquet</b> Conseil Supérieur des Indépendants et des PME	<b>Dhr. Lieven Cloots</b> Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO
<b>M. Benjamin Houet</b> Conseil Supérieur des Indépendants et des PME	<b>Mme Capucine Debuyser</b> Conseil Supérieur des Indépendants et des PME

Effectif	Suppléant
----------	-----------

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

	<b>M. David Wiame</b> Test-Achats
<b>Mevr. Virginie Van Overbeke</b> Commission consultative Spéciale Consommation	<b>Mme Leen De Cort</b> Commission consultative Spéciale Consommation
<b>Mme Ann De Roeck-Isebaert</b> Commission consultative Spéciale Consommation	
<b>Mme Danielle Jacobs</b> BELTUG	<b>M. Levi Nietvelt</b> BELTUG
<b>Mme Els Niclaes</b> Commission consultative Spéciale Consommation	<b>Mme Aline Van den Broeck</b> Commission consultative Spéciale Consommation

**Deux membres, représentatifs des utilisateurs d'ondes, dont un désigné par le Ministre de la Défense**

<b>M. Dirk Nuyens</b> Défense	<b>M. Stéphane Habiaremye</b> Défense
<b>Mme Paulette Halleux</b> Aéro-Club Royal de Belgique	<b>M. Robert Herzog</b> Aéro-Club Royal de Belgique

**Deux membres représentatifs des intérêts familiaux**

<b>M. Jan Baeck</b> Gezinsbond	
<b>M. Eric De Wasch</b> Gezinsbond	



Effectif	Suppléant
----------	-----------

**Deux membres désignés en raison de leur compétence scientifique en matière de télécommunications**

	<b>Mme Tania Zgajewski</b> ULG

**Trois membres représentatifs des fabricants d'équipements de télécommunications**

	<b>M. Frank Van der Putten</b> Agoria/Digital
<b>M. Baudouin Corlù</b> Agoria/Digital	<b>M. Johan de Bilde</b> Agoria/Digital
<b>M. Jan Erreygers</b> Agoria/Digital	

**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**

	<b>Mme France Vandermeulen</b> Agoria/Telecom
	<b>Mme Ilse Haesaert</b> Agoria/Telecom
<b>M. Henri-Jean Pollet</b> ISPA	<b>Mme Isabelle De Vinck</b> ISPA
<b>M. Steven Tas</b> Proximus	<b>Mme Stephanie Durand</b> Proximus

Effectif	Suppléant
----------	-----------

**Un membre représentatif des prestataires de service universel**

<b>Mme Lieve Elias</b> Proximus	<b>Mme Fadoi Touijar</b> Proximus
------------------------------------	--------------------------------------

**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**

<b>M. Wim De Rynck</b> Proximus	<b>Mme Dominique Grenson</b> Proximus
<b>M. Danny Goderis</b> Agoria/Digital	<b>Mme Johanne Buyse</b> Agoria/Telecom
<b>M. Jürgen Massie</b> Agoria/Telecom	

**Un membre désigné par le Ministre qui a les télécommunications dans ses attributions**

<b>M. Karim Benseghir</b> SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie	
--	--

**Un membre désigné par le Ministre des Affaires économiques**

<b>Mme Séverine Waterbley</b> SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie	<b>M. Kris Boeykens</b> SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
--	--

**Un membre désigné par le Ministre qui a la modernisation des services publics dans ses attributions**

	<b>M. Sven Forster</b> FEDICT
--	----------------------------------

Effectif	Suppléant
----------	-----------

**Un membre désigné par le Ministre des Affaires sociales**

Mme Yaël Bieber	
-----------------	--

**Deux membres désignés par le Gouvernement flamand**

M. Jeroen Avau	M. Geert De Rycke
Mme Caroline Uyttendaele	M. Duncan Braeckevelt

**Un membre désigné par le Gouvernement wallon**

M. Henri Monceau	
------------------	--

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

Mme Nathalie Pigeolet	M. Benoît Fosty
-----------------------	-----------------

**Un membre désigné par le Gouvernement de la Communauté française**

M. Thibault Mulatin	M. Gilles Havelange
---------------------	---------------------

**Un membre désigné par le Gouvernement de la Communauté germanophone**

	M. Olivier Hermanns
--	---------------------

**Un membre de l'IBPT en qualité d'observateur au comité**

M. Luc Vanfleteren	M. Axel Desmedt
--------------------	-----------------

**Un membre du Service de Médiation pour les télécommunications en qualité d'observateur au comité**

M. Luc Tuerlinckx	
-------------------	--

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

Les groupes de travail suivants existaient dans le courant de l'année 2021:

- groupe de travail « Recommandations » ;
- groupe de travail « Europe » .

## 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

Le groupe de travail ne s'est pas réuni en 2021. Le Comité a d'ailleurs décidé de ne plus formuler de recommandations tant que les ressources nécessaires ne sont pas mises à disposition.

## 2. Groupe de travail « Europe »

### 2.1. Données générales

Coordinateur	Secrétaire
Mme Ilse Haesaert	M. Ben Vander Gucht Chef de section administratif 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.

Lors de la séance plénière du 27 novembre 2013, Mme Ilse Haesaert s'est portée candidate pour la fonction de coordinatrice du groupe de travail « Europe ». Cette candidature a été approuvée à l'unanimité par le Comité.

### 2.2. Réunions

Le groupe de travail ne s'est pas réuni en 2021.

## Chapitre 3 : Aperçu des réunions plénières

Au cours de l'année 2021, une seule réunion plénière du Comité a eu lieu. En outre, la procédure écrite pour l'approbation de l'avis relatif au budget 2020 du Service de médiation pour les télécommunications, qui a débuté fin 2020, a été achevée en 2021.

### 1. Réunions

Le Comité consultatif pour les télécommunications s'est réuni en séance plénière le 15 décembre 2021.

### 2. Sujets traités

Divers sujets ont été traités lors de cette réunion, à savoir :

- Le projet d'avis relatif au budget 2022 du Service de médiation pour les télécommunications ;
- Le déploiement de la fibre optique en Belgique et le point d'information de l'IBPT sur la fibre optique ;
- La législation sur les marchés numériques (« Digital Markets Act » ou DMA), une initiative de la Commission européenne visant à lutter contre la position dominante des grandes plateformes en ligne.

En outre, conformément à l'article 32bis du règlement d'ordre intérieur du Comité consultatif pour les télécommunications, le projet d'avis relatif au budget 2022 du Service de médiation pour les télécommunications et le projet de rapport annuel 2020 du Comité consultatif ont été soumis et approuvés par procédure écrite.

### 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 relatif au budget 2021 du Service de médiation pour les télécommunications, complété par la modification budgétaire d'avril 2021 », transmis au Service de médiation ;
- Copie de l'« Avis relatif au projet de budget 2021 du Service de médiation pour les télécommunications, complété par la modification budgétaire d'avril 2021 », transmis à la ministre De Sutter.
- Projet du vingt-septième rapport annuel du Comité consultatif – 2020 ;
- Vingt-septième rapport annuel du Comité Consultatif pour les télécommunications : lettre à madame Tillieux, Présidente de la Chambre des représentants.
- Vingt-septième rapport annuel du Comité consultatif pour les télécommunications : courrier à la ministre De Sutter ;
- Service de médiation pour les télécommunications - Projet de budget 2022 - Demande d'avis ;
- Projet d'avis relatif au budget 2022 du Service de médiation pour les télécommunications ;
- Copie de l'« Avis relatif au budget 2022 du Service de médiation pour les télécommunications » transmis au Service de médiation ;
- Copie de l'« Avis relatif au budget 2022 du Service de médiation pour les télécommunications » transmis à la ministre De Sutter ;
- Présentation par l'IBPT : « Qu'est-ce que l'IBPT a à voir avec la régulation de la Big Tech (présentation de l'IBPT sur la législation sur les marchés numériques [« Digital Markets Act » ou DMA], une initiative de la Commission européenne visant à lutter contre la position dominante des grandes plateformes en ligne) (Présentation IBPT) » ;
- Présentation par l'IBPT : « Déploiement de la fibre optique en Belgique et point d'information de l'IBPT sur la fibre optique ;



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

En 2021, le Comité consultatif pour les télécommunications a émis l'avis relatif au projet de budget 2021 du Service de médiation pour les télécommunications et l'avis relatif au projet de budget 2022 du Service de médiation pour les télécommunications. Vous trouverez le texte intégral ci-après.

### 1. Avis relatif au budget 2021 du Service de médiation pour les télécommunications

#### I. Introduction

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

#### II. Avis

En exécution de l'article 32bis du règlement d'ordre intérieur du Comité consultatif pour les télécommunications, tel qu'approuvé lors de la séance plénière du 26 septembre 2007 et adapté lors de la séance plénière du 12 juin 2013, le Comité consultatif pour les télécommunications a approuvé la modification budgétaire d'avril 2021 du Service de médiation pour les télécommunications, telle que reprise en annexe.

Au cours de la procédure écrite qui a été organisée dans le cadre de la demande d'avis concernant le budget initial 2021 du Service de médiation pour les télécommunications, les opérateurs, réunis au sein d'Agoria, ont fait part de diverses préoccupations. Sur la base notamment de ces préoccupations, le Service de médiation pour les télécommunications a soumis, le 14 avril 2021, un budget 2021 adapté, accompagné d'une note explicative, au Comité consultatif pour les télécommunications. Ces deux documents sont ajoutés au présent avis, de même que le budget 2021 initial et la note explicative qui l'accompagnait.

Suite à la présentation du budget 2021 adapté, les opérateurs, réunis au sein d'Agoria, ont formulé l'avis suivant :

*Les opérateurs ont pris connaissance de la proposition modifiée.*

*Il s'agit effectivement d'un pas dans la bonne direction, mais une nouvelle concertation est demandée pour l'année prochaine afin de réduire l'excédent/la marge budgétaire à un minimum réaliste. Nous aimerions savoir quand il est préférable de le faire, compte tenu du travail préparatoire de l'IBPT.*

*Les opérateurs souhaitent en outre insister sur le fait que la discussion sur les ressources du service de médiation va également de pair avec un nouveau pont jeté entre le service de médiation et les opérateurs, ainsi qu'une implication plus régulière dans les analyses (juridiques) des plaintes ainsi que dans les constatations du service de médiation et les priorités qui peuvent être fixées dans le cadre de la détermination de solutions structurelles pour les plaintes déposées.*

*Il est ainsi question non seulement d'une concertation sur le budget 2022, mais aussi de la mise en place d'un dialogue sur une base plus régulière.*

Annexe : budget 2021 initial du Service de médiation pour les télécommunications  
note explicative sur le budget initial  
budget 2021 adapté du Service de médiation pour les télécommunications  
note explicative concernant le budget adapté



Article 2: I.B.P.T. –Service de médiation pour les  
Télécommunications

Le budget 2021 est fixé comme suit (en euros):

Artikel 2 : B.I.P.T.- Ombudsdienst voor telecommunicatie

De begroting 2021 wordt als volgt vastgelegd (in euro):

	<b>RECETTES</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>INKOMSTEN</b>	
-	-	realisaties	aangepast	initieel	-	-
-	-	réalisations	ajusté	initial	-	-
1111	Remboursements	99.086	0	0	Terugvorderingen	1111
1611	Participation du secteur	1.374.581	2.966.854	3.243.642	Bijdrage van de sector	1611
-	<b>TOTAL</b>	<b>1.473.667</b>	<b>2.966.854</b>	<b>3.243.642</b>	<b>TOTAAL</b>	-

	<b>DÉPENSES</b>				<b>UITGAVEN</b>	
-	<b>Dépenses de personnel</b>				<b>Personeelsuitgaven</b>	-
1111	Traitements	965.209	1.056.090	1.059.642	Wedden	1111
1112	Allocations	289.563	316.827	318.000	Toelagen	1112
1120	Cotisations de retraite	467.868	594.083	653.500	Pensioenbijdragen	1120
1140	Interventions liées au personnel	82.158	92.000	92.000	Tussenkosten voor personeel	1140
-	<b>Frais de fonctionnement</b>				<b>Werkingsmiddelen</b>	-
1211	Travaux d'entretien	0	6.000	6.000	Onderhoudswerken	1211
1211	Entretien véhicules	7.048	33.000	33.000	Onderhoud voertuigen	1211
1211	Assurances	5.292	9.000	9.000	Verzekeringen	1211
1211	Informatique	34.396	45.000	45.000	Informatica	1211
1211	Travaux pour des tiers	194.310	624.500	564.500	Werken door derden	1211
1211	Formation	7.309	26.000	26.000	Opleiding	1211
1211	Missions à l'étranger	1.582	8.000	8.000	Oprachten in het buitenland	1211
1211	Téléphone-courrier-transport	31.940	85.000	85.000	Telefoon-verzendingen-vervoer	1211
1212	Loyer et entretien	0	35.000	35.000	Huur en Onderhoud	1212
1250	Impôts	0	42.000	42.000	Belastingen	1250
3540	Organisations de coordinations	300	1.000	1.000	Overkoepelende organisaties	3540
-	<b>Dépenses d'Investissement</b>				<b>Investeringsuitgaven</b>	-
7410	Achat de véhicules	0	0	60.000	Aankoop van voertuigen	7410
7422	Matériel de bureau	77.594	26.000	26.000	Kantoor materiaal	7422
7422	Matériel informatique	505	180.000	180.000	Informatie materiaal	7422
7422	Matériel technique	0	0	0	Technisch materiaal	7422
-	<b>TOTAL</b>	<b>2.165.075</b>	<b>3.179.500</b>	<b>3.243.642</b>	<b>TOTAAL</b>	-

### Traduction

*Traduction***Explications concernant le projet de budget 2021**

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

Conformément au souhait du Comité consultatif pour les télécommunications formulé dans son avis du 19 février 2014 de pouvoir discuter du projet de budget d'une année donnée au plus tard lors de sa dernière réunion plénière de l'année précédente, ce projet de budget est transmis ci-joint. Il convient de remarquer que ce projet est transmis sans connaissance du solde 2020. Ce solde sera connu début 2021. Par conséquent, à ce jour, il n'est pas encore possible de connaître la contribution définitive du secteur.

Selon la circulaire budgétaire, les moyens de fonctionnement et les coûts d'investissement en 2021 ne peuvent pas être indexés par rapport aux données budgétaires 2020. Les chiffres proposés sont donc pratiquement identiques aux chiffres du budget 2020. Seuls les crédits de personnel peuvent augmenter de 0,5 % car les salaires n'ont été augmentés qu'en avril 2020 au lieu de janvier 2020. Comme toujours, les dépenses du personnel sont calculées sur la base d'un cadre complet et selon les règles prescrites en lien avec les fiches de traitement 2019.

Le budget pour l'achat d'un nouveau système de gestion des plaintes a de nouveau été inscrit en 2021. Un budget pour le remplacement de deux voitures a également été prévu. Le budget pour les véhicules a été déduit à l'article « Travaux de tiers ».

En ce qui concerne les revenus, lors de la rédaction du budget initial 2021, ceux-ci (et donc la contribution du secteur) sont par définition égaux aux dépenses. Ce point sera adapté lors du premier ajustement budgétaire en avril, le solde inutilisé de 2020 sera alors déduit de la contribution réelle à facturer des opérateurs en 2021.

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

Bruxelles, le 7 décembre 2020.

<b>BUDGET AJUSTÉ 2021 DE L'INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS</b>				<b>AANGEPASTE BEGROTING 2021 VAN HET BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE</b>		
Article 2: I.B.P.T. –Service de médiation pour les Télécommunications				Artikel 2 : B.I.P.T.- Ombudsdienst voor telecommunicatie		
Le budget 2021 est fixé comme suit (en euros):				De begroting 2021 wordt als volgt vastgelegd (in euro):		
	<b>RECETTES</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2021</b>	<b>INKOMSTEN</b>	
		realisaties	initieel	aangepast		
		réalisations	initial	ajusté		
1111	Remboursements	24.310	0	0	Terugvorderingen	1111
1611	Participation du secteur	2.966.854	3.243.642	1.521.479	Bijdrage van de sector	1611
	<b>TOTAL</b>	<b>2.991.164</b>	<b>3.243.642</b>	<b>1.521.479</b>	<b>TOTAAL</b>	
	<b>DÉPENSES</b>				<b>UITGAVEN</b>	
	<b>Dépenses de personnel</b>				<b>Personeelsuitgaven</b>	
1111	Traitements	877.499	1.059.642	1.015.130	Wedden	1111
1112	Allocations et indemnités	264.888	318.000	305.000	Toelagen en vergoedingen	1112
1120	Cotisations sociales et pensions	493.358	653.500	635.000	Sociale bijdragen en pensioenen	1120
1140	Avantages soc. et obligations employeur	64.114	92.000	88.000	Soc. voordelen en WG-verplichtingen	1140
	<b>Frais de fonctionnement</b>				<b>Werkingsmiddelen</b>	
1211	Travaux d'entretien	0	6.000	3.000	Onderhoudswerken	1211
1211	Entretien véhicules	3.620	33.000	10.000	Onderhoud voertuigen	1211
1211	Assurances	5.277	9.000	8.000	Verzekeringen	1211
1211	Informatique	19.954	45.000	45.000	Informatica	1211
1211	Travaux pour des tiers	193.527	564.500	175.000	Werken door derden	1211
1211	Formation	281	26.000	10.000	Opleiding	1211
1211	Missions à l'étranger	20	8.000	8.000	Opdrachten in het buitenland	1211
1211	Téléphone-courrier-transport	40.526	85.000	60.000	Telefoon-verzendingen-vervoer	1211
1212	Loyer et entretien	0	35.000	10.000	Huur en Onderhoud	1212
1250	Impôts	266	42.000	10.000	Belastingen	1250
3540	Organisations de coordinations	300	1.000	1.000	Overkoepelende organisaties	3540
4140	Contribution serv. méd. consommateur	0	0	125.000	Bijdrage consumentenombudsdienst	4140
	<b>Dépenses d'Investissement</b>				<b>Investeringsuitgaven</b>	
7410	Achat de véhicules	0	60.000	60.000	Aankoop van voertuigen	7410
7422	Matériel de bureau	16.948	26.000	15.000	Kantoor materiaal	7422
7422	Matériel informatique	11.581	180.000	150.000	Informatie materiaal	7422
7422	Matériel technique	0	0	0	Technisch materiaal	7422
	<b>TOTAL</b>	<b>1.992.159</b>	<b>3.243.642</b>	<b>2.733.130</b>	<b>TOTAAL</b>	

*Traduction***Note concernant la modification du budget d'avril 2021 - budget 2021**

En réponse aux préoccupations des opérateurs, telles que communiquées lors de la discussion du budget 2021, pour un solde budgétaire croissant (reporté sur l'exercice suivant) du service de médiation pour les télécommunications, une modification extraordinaire du budget est appliquée au budget initial 2021. En conséquence, le budget total 2021 diminue de 510 512 EUR (de 3 243 642 EUR à 2 733 130 EUR).

Cette importante modification du budget vise à réduire cet excédent croissant dans le budget du service de médiation pour les télécommunications. Cet excédent est le résultat d'une tendance (1) à la baisse des dépenses réelles au cours de la dernière année et de la dernière décennie (2010 : 2 158 426 EUR, 2020 : 1 992 159 EUR), en raison principalement du non-remplacement de trois membres du personnel statutaire qui ont quitté le service et d'un poste de médiateur vacant, et (2) par laquelle le budget initial au cours de la même période a connu une croissance qui était presque entièrement limitée aux augmentations salariales réglementaires et à une indexation limitée des moyens de fonctionnement.

Comme mentionné lors de la discussion relative au budget 2021, le service de médiation pour les télécommunications gère les dépenses en bon père de famille, de manière économe et raisonnable, tout en essayant d'assurer l'avenir financier dans un environnement fédéral où, depuis des années, aucune augmentation des budgets de fonctionnement n'a été possible et où la charge de travail du service de médiation concernant l'afflux de plaintes est en même temps imprévisible.

Cette importante modification du budget s'inscrit donc dans le contexte (1) d'une tendance à la baisse des dépenses réelles et (2) d'un solde positif croissant (budget – dépenses réelles) qui est reporté chaque année sur l'exercice suivant. Ce dernier solde transféré constitue une source annuelle de financement pour le budget et réduit en même temps la contribution annuelle du secteur à ce budget.

Afin de réduire la croissance de ce solde positif (2010 : 550 014 EUR, 2020 : 1 211 651 EUR), le budget initial 2021 est sensiblement réduit. Les dépenses du personnel, qui sont obligatoirement calculées sur la base d'un cadre complet, sont réduites au maximum par les crédits non utilisés du premier trimestre 2021 (3 membres du personnel et 1 médiateur). Les moyens de fonctionnement et les dépenses d'investissement sont également réduits de manière substantielle, compte tenu des considérations susmentionnées, afin de disposer des budgets nécessaires à l'avenir, avec une charge de travail incertaine et éventuellement en forte augmentation, alors que les directives budgétaires fédérales ne permettent pas d'augmenter les subventions de fonctionnement.

Enfin, une adaptation technique doit également être mentionnée dans cette modification du budget, avec le nouveau numéro d'article 4140 « Contribution Service de médiation pour le consommateur », sous lequel les contributions statutaires au Service de médiation pour le consommateur doivent désormais être inscrites (précédemment sous l'article 526.01/1, Travaux de tiers).

Bruxelles, le 14 avril 2021.

## **2. Avis relatif au budget 2022 du Service de médiation pour les télécommunications**

### **I. Introduction**

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

### **II. Avis**

Réuni le 15 décembre 2021 en réunion plénière, le Comité consultatif pour les télécommunications a approuvé sans réserve le budget 2022 du Service de médiation pour les télécommunications repris en annexe.



**BUDGET INITIAL 2022  
DE L'INSTITUT BELGE  
DES SERVICES POSTAUX ET  
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**INITIËLE BEGROTING 2022  
VAN HET BELGISCH INSTITUUT  
VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

Article 2: I.B.P.T. –Service de médiation pour les  
Télécommunications

Le budget 2022 est fixé comme suit (en euros):

Artikel 2 : B.I.P.T.- Ombudsdienst voor telecommunicatie

De begroting 2022 wordt als volgt vastgelegd (in euro):

	<b>RECETTES</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>INKOMSTEN</b>	
-	-	realisaties	aangepast	initieel	-	-
-	-	réalisations	ajusté	initial	-	-
1111	Remboursements	24.310	0	0	Terugvorderingen	1111
1611	Participation du secteur	2.966.854	1.521.479	2.887.640	Bijdrage van de sector	1611
-	<b>TOTAL</b>	<b>2.991.164</b>	<b>1.521.479</b>	<b>2.887.640</b>	<b>TOTAAL</b>	-

	<b>DÉPENSES</b>				<b>UITGAVEN</b>	
-	-				-	-
-	<b>Dépenses de personnel</b>				<b>Personeelsuitgaven</b>	-
1111	Traitements	877.499	1.015.130	1.091.340	Wedden	1111
1112	Allocations	264.888	305.000	327.500	Toelagen	1112
1120	Cotisations de retraite	493.358	635.000	678.300	Pensioenbijdragen	1120
1140	Interventions liées au personnel	64.114	88.000	88.000	Tussenkomen voor personeel	1140
-	<b>Frais de fonctionnement</b>				<b>Werkingsmiddelen</b>	-
1211	Travaux d'entretien	0	3.000	3.000	Onderhoudswerken	1211
1211	Entretien véhicules	3.620	10.000	10.000	Onderhoud voertuigen	1211
1211	Assurances	5.277	8.000	8.000	Verzekeringen	1211
1211	Informatique	19.954	45.000	45.000	Informatica	1211
1211	Travaux pour des tiers	193.527	175.000	187.500	Werken door derden	1211
1211	Formation	281	10.000	10.000	Opleiding	1211
1211	Missions à l'étranger	20	8.000	8.000	Opdrachten in het buitenland	1211
1211	Téléphone-courrier-transport	40.526	60.000	60.000	Telefoon-verzendingen-vervoer	1211
1212	Loyer et entretien	0	10.000	10.000	Huur en Onderhoud	1212
1250	Impôts	266	10.000	10.000	Belastingen	1250
3540	Organisations de coordinations	300	1.000	1.000	Overkoepelende organisaties	3540
4140	Contribution serv. méd. consommateur	0	125.000	125.000	Bijdrage consumentenombudsdienst	4140
-	<b>Dépenses d'Investissement</b>				<b>Investeringsuitgaven</b>	-
7410	Achat de véhicules	0	60.000	60.000	Aankoop van voertuigen	7410
7422	Matériel de bureau	16.948	15.000	15.000	Kantoor materiaal	7422





7422	Matériel informatique	11.581	150.000	150.000	Informatiemateriaal	7422
7422	Matériel technique	0	0	0	Technisch materiaal	7422
-	<b>TOTAL</b>	<b>1.992.159</b>	<b>2.733.130</b>	<b>2.887.640</b>	<b>TOTAAL</b>	-

**BEGROTING - BUDGET (in / en EURO)**  
**OMBUDSDIENST (TEL) / SERVICE DE MEDIATION (TEL)**  
**2022**

-	<b>INKOMSTEN</b>	-	-	<b>UITGAVEN</b>	-
1111	Terugvorderingen / Remboursements	0	1111	Wedden / Traitements	1.091.340
1611	Prestaties voor derden / prestations pour compte des tiers 01/- bijdrage sector / participation secteur (telecom)	2.887.640	1112	Toelagen / Allocations	327.500
			1120	Pensioenbijdragen / Cotisations de retraite	678.300
			1140	Tussenkosten personeel / Interventions liées au personnel	88.000
			1211	Onderhoudswerken / Travaux d'entretien	3.000
			1211	Onderhoud voertuigen / Entretien véhicules	10.000
			1211	Verzekeringen / Assurances	8.000
			1211	Informatica / Informatique	45.000
			1211	Werken door derden / travaux pour des tiers	187.500
			1211	Opleiding / Formation	10.000
			1211	Opdrachten in het buitenland / Missions à l'étranger	8.000
			1211	Telefoon, verzendingen, vervoer / Téléphone, courrier, transport	60.000
			1212	Huur en onderhoud / Loyer et entretien	10.000
			1250	Belastingen / Impôts	10.000
			3540	Overkoepelende organisaties / Organisations de coordinations	1.000
			4140	Bijdrage consumentenombudsdienst / Contribution serv. médiation pour le consommateur	125.000
			7410	Voertuigen / Véhicules	60.000
			7422	Kantoor materiaal / Matériel de bureau	15.000
			7422	Informatiemateriaal / Matériel informatique	150.000
			7422	Technisch materiaal / Matériel technique	0
	<b>TOTA(A)L</b>	<b>2.887.640</b>		<b>TOTA(A)L</b>	<b>2.887.640</b>

**Traduction****Explications concernant le projet de budget 2022**

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

Conformément au souhait du Comité consultatif pour les télécommunications formulé dans son avis du 19 février 2014 de pouvoir discuter du projet de budget d'une année donnée au plus tard lors de sa dernière réunion plénière de l'année précédente, ce projet de budget est transmis ci-joint. Il convient de remarquer que ce projet est transmis sans connaissance du solde 2021. Ce solde sera connu début 2022. Par conséquent, à ce jour, il n'est pas encore possible de connaître la contribution définitive du secteur.

En réponse aux préoccupations des opérateurs, telles que communiquées lors de la discussion du budget 2021, concernant un solde budgétaire croissant (reporté sur l'exercice suivant) du service de médiation pour les télécommunications, une modification extraordinaire du budget a été appliquée en avril 2021 au budget initial 2021. En conséquence, le budget total 2021 a diminué de 510 512 EUR (de 3 243 642 EUR à 2 733 130 EUR).

Cette importante modification du budget visait à réduire cet excédent croissant dans le budget du service de médiation pour les télécommunications. Cet excédent était le résultat d'une tendance (1) à la baisse des dépenses réelles au cours de la dernière décennie (2010 : 2 158 426 EUR, 2020 : 1 992 159 EUR), en raison principalement du non-remplacement de trois membres du personnel statutaire qui ont quitté le service et d'un poste de médiateur vacant, et (2) par laquelle le budget initial au cours de la même période a connu une croissance qui était presque entièrement limitée aux augmentations salariales réglementaires et à une indexation limitée des moyens de fonctionnement.

Comme mentionné lors de la discussion relative au budget 2021, le service de médiation pour les télécommunications gère les dépenses en bon père de famille, de manière économe et raisonnable, tout en essayant d'assurer l'avenir financier dans un environnement fédéral où, depuis des années, aucune augmentation des budgets de fonctionnement n'a été possible et où la charge de travail du service de médiation concernant l'afflux de plaintes est en même temps imprévisible.

Cette importante modification du budget s'inscrivait donc dans le contexte (1) d'une tendance à la baisse des dépenses réelles et (2) d'un solde positif croissant (budget – dépenses réelles) qui est reporté chaque année sur l'exercice suivant. Ce dernier solde transféré constitue une source annuelle de financement pour le budget et réduit en même temps la contribution annuelle du secteur à ce budget.

Afin de réduire la croissance de ce solde positif (2010 : 550 014 EUR, 2020 : 1 211 651 EUR), le présent budget initial 2022 est également sensiblement réduit.

Selon la circulaire budgétaire, les moyens de fonctionnement et les dépenses d'investissement en 2022 peuvent être indexés de 1,8 % par rapport aux chiffres du budget 2021. Comme toujours, les dépenses du personnel sont calculées sur la base d'un cadre complet et selon les règles prescrites en lien avec les fiches de traitement 2020.

Le budget pour l'achat d'un nouveau système de gestion des plaintes a de nouveau été inscrit en 2022. Un budget a également été prévu pour le remplacement en 2021, également reporté, de deux véhicules.

En ce qui concerne les revenus, lors de la rédaction du budget initial 2022, ceux-ci (et donc la contribution du secteur) sont par définition égaux aux dépenses. Ce point sera adapté lors du premier ajustement budgétaire en avril, le solde inutilisé de 2021 sera alors déduit de la contribution réelle à facturer des opérateurs en 2022.

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

Bruxelles, le 25 octobre 2021.