



Dix-septième rapport annuel

du

COMITÉ CONSULTATIF  
POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

1er janvier – 31 décembre 2010

Avant-propos.....	1
Chapitre 1 <sup>er</sup> : Les membres du Comité consultatif.....	2
Chapitre 2: Les groupes de travail créés au sein du Comité consultatif .....	15
1. Groupe de travail « Recommandations » .....	16
1.1. Informations générales .....	16
1.2. Réunions .....	16
1.3. Sujets traités .....	17
2. Groupe de travail « Règles de conduite des opérateurs vis-à-vis des clients » .....	19
2.1. Données générales.....	19
2.2. Réunions .....	19
2.3. Sujets traités .....	19
3. Groupe de travail « Réglementation européenne » .....	20
3.1. Données générales.....	20
3.2. Réunions .....	21
3.3. Sujets traités .....	21
4. Groupe de travail « Services d'urgence » .....	22
4.1. Données générales.....	22
4.2. Réunions .....	22
4.3. Sujets traités .....	22
5. <i>Groupe de travail « Implémentation Directives »</i> .....	23
5.1. Données générales.....	23
5.2. Réunions .....	23
5.3. Sujets traités .....	23
6. <i>Groupe de travail « Réseaux et Services »</i> .....	24
6.1. Données générales.....	24
6.2. Réunions .....	24
6.3. Sujets traités .....	24
Chapitre 3 : Aperçu des réunions plénières.....	25
1. Réunions .....	25
2. Sujets traités .....	26
3. Documents distribués .....	27
Chapitre 4 : Avis émis par le Comité consultatif pour les télécommunications .....	28
1. Recommandations du Comité consultatif pour les télécommunications relatives aux activités de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, en exécution de l'article 4, alinéa deux, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges .....	29
1.1. Base juridique et contexte du présent avis .....	29
1.2. Suivi des recommandations précédentes.....	30
1.3. Points importants du plan stratégique .....	31
1.4. Autres points importants législatifs et réglementaires .....	32
2. Recommandations du Comité consultatif pour les télécommunications concernant l'avant-projet de loi portant des dispositions diverses en matière de télécommunications, en exécution de l'article 4, alinéa premier, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.....	33
2.1. Contexte .....	33
2.2. Recommandations concernant la compétence d'avis du Comité consultatif.....	33
2.3. CONCLUSION .....	35
3. Avis sur les conditions générales de téléphonie numérique ACN utilisé avec du matériel acquis	

auprès d'ACN .....	36
3.1. Cadre légal .....	36
3.2. Avis .....	36
4. Avis relatif au budget 2011 du Service de médiation pour les télécommunications .....	37
4.1. Introduction .....	37
4.2. Avis .....	37
5. Avis sur la modification des conditions générales de Telenet .....	38
5.1. Cadre légal .....	38
5.2. Avis .....	38
5.3. Commentaires de Telenet.....	39
6. Avis sur la modification des conditions générales de Belgacom .....	41
6.1. Cadre légal .....	41
6.2. Avis .....	41
6.3. Commentaires de Belgacom .....	44

## Avant-propos

Avec pas moins de six réunions plénières, l'agenda du Comité consultatif a de nouveau été bien rempli en 2010. Tout d'abord, le Comité a non seulement approuvé les recommandations relatives aux activités de l'IBPT mais également sur la portée de ses recommandations en la matière. La tempête que ce dernier point essentiellement avait suscitée s'est calmée entre-temps suite au fait que le projet de loi adopté par la Chambre le 8 avril 2011 ne limite plus inutilement la compétence du Comité.

Le Comité a consacré beaucoup de temps en 2010 à la rédaction d'une vision globale pour le secteur des TIC dans notre pays. Les défis sont en effet très grands. En 2009, le secteur représentait un chiffre d'affaires global de 37,5 milliards d'euros, une valeur ajoutée de 13 milliards d'euros (environ 4,3 % du PIB) et 101.000 emplois. Si, en plus, on tient compte des effets indirects de l'utilisation des TIC pour l'automatisation, l'aide au processus, la communication et les services, l'importance stratégique du secteur TIC devient encore plus manifeste.

C'est exactement la raison pour laquelle le Comité est d'avis que notre pays doit avoir pour ambition de faire à nouveau partie, d'ici 2014, du peloton de tête européen et mondial en ce qui concerne la disponibilité et l'utilisation de moyens de communication à large bande, fixes et mobiles. Le Comité souligne que dans les prochaines années, en plus de stimuler les investissements efficaces dans les nouveaux réseaux à large bande, la priorité doit être donnée à la stimulation de l'accès aux services large bande et à l'utilisation effective de ceux-ci par l'utilisateur final afin de combler le fossé numérique. A cet effet, le gouvernement fédéral doit entre autres 1° prendre l'initiative de développer une vision ambitieuse, équilibrée et globale en vue de faire de notre pays une société de l'information et de la connaissance compétitive, 2° élaborer une politique intégrée en concertation avec toutes les autorités et parties concernées sur la réalisation de cette vision et les mesures nécessaires à cet effet et 3° rassembler au niveau fédéral les compétences fédérales nécessaires sous un seul ministre ou secrétaire d'Etat.

D'autres activités, avis et recommandations du Comité portaient entre autres sur les conditions générales tant de Belgacom et Telenet qu'ACN, ainsi que sur le budget du Service de médiation pour les télécommunications, avec lequel nous avons cette année encore pu collaborer de manière fructueuse.

Tous ces travaux sont le résultat de l'engagement des coordinateurs, secrétaires et participants des différents groupes de travail qui ont été réorganisés dans le courant de 2010 afin de mieux correspondre aux domaines qui méritent prioritairement l'attention du Comité consultatif. Sur le terrain, cet exercice a débouché sur la création de trois nouveaux groupes de travail. 1° le groupe de travail « Réseaux et Services » (qui comprend les anciens groupes de travail ENISA et Services d'urgence); 2° le groupe de travail « Implémentation Directives" (qui comprend l'ancien groupe de travail « Europe ») ; et 3° le groupe de travail « Fréquences ». Un mot de remerciement à tous ceux qui par leur engagement au sein de ces groupes de travail contribuent au fonctionnement performant et efficace du Comité consultatif est plus qu'approprié ici!

David STEVENS  
Président

## Chapitre 1<sup>er</sup>: 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 2010, 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**

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

**VICE-PRÉSIDENTS**

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

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

**SECRETARIAT**

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

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

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

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

**UCM****Mme Brigitte Delbrouck**

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

**FEB****Mme Catherine Maheux**

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

**VBO****Dhr. Dirk Steel**

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

**UCM****M. Thierry Evens**

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

**VBO****Mevr. Caroline Ven**

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

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

Haachtsesteenweg 579  
1030 BRUSSEL  
Tél.: 02 246 34 23  
Fax: 02 246 30 10

**CSC****M. Marc Scius**

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

**ACV****Mevr. Nathalie Diesbecq**

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

**CSC****Mme Marie-Hélène Ska**

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

**CGSLB****Mme Valérie Vanhemelen**

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

**ABVV****Mevr. Gitta Vanpeborgh**

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

**ABVV****Dhr. Lars Vande Keybus**

Adviseur Departement Economie en  
Duurzame Ontwikkeling  
Hoogstraat 42  
1000 BRUSSEL  
lars.vandekeybus@abvv.be

**ACLVB****Mevr. Caroline Jonckheere**

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

**UNIZO****Mevr. Cindy Laureys**

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

**UCM****M. Frédéric Mignolet**

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

**UNIZO****Dhr. Antoon Schockaert**

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

**UCM****Mme Laurence Hunger**

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

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

**Test-Aankoop**

**Dhr. Nico De Bie**

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

**BELTUG**

**Mevr. Danielle Jacobs**

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

**CRIOC-OIVO**

**M. Adriaan Meirsman**

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

**Test-Aankoop**

**Mevr. Els Niclaes**

Hollandstraat 13  
1060 BRUSSEL  
Tél.: 02 542 34 07  
Fax: 02 542 34 07  
eniclaes@test-aankoop.be

**CRIOC-OIVO**

**Dhr. Thibault Willaert**

Consumer and Public Affairs Counsellor  
Paepsem Business Park Paapsemalaan 20  
1070 BRUSSEL  
Tél.: 02 547 06 88  
Fax: 02 547 06 01  
thibault.willaert@oivo.be

**Gezinsbond**

**Mevr. Ann De Roeck Isebaert**

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

**Test-Achats**

**M. David Wiame**

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

**BELTUG**

**Mevr. Anick De Ridder**

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

**CRIOC-OIVO**

**Mme Anais Deville**

Boulevard Paepsem 20  
1070 BRUXELLES  
Tél.: 02 547 06 22  
anais.deville@crioc.be

**Test-Aankoop**

**Dhr. Ben De Kock**

Hollandstraat 13  
1060 BRUSSEL  
Tél.: 02 542 34 03  
bdekock@test-aankoop.be

**CRIOC-OIVO**

**M. Marc Vandercammen**

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



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

**Defensie**

**Dhr. Herwig De Leersnyder**

Majoor

Kwartier Koningin Elisabeth

Eversestraat 1

1140 EVERE

Tél.: 02 701 36 24

Fax: 02 701 48 15

herwig.deleersnyder@mil.be

**Aéro-Club Royal de Belgique**

**Mme Paulette Halleux**

Lenneke Marelaan 36 Bte 27

1932 SINT-STEVENSS-WOLUWE

Tél.: 02 511 79 47

Fax: 02 512 77 35

phalleux@skynet.be

**Defensie**

**Mevr. Pascale Dubois**

Kwartier Koningin Elisabeth

Eversestraat 1

1140 EVERE

Tél.: 02 701 48 40

Fax: 02 701 44 99

pascale.dubois@mil.be

**Deux membres représentatifs des intérêts familiaux**

**Gezinsbond**

**Dhr. Jan Baeck**

Troonstraat 125

1050 BRUSSEL

Tél.: 02 507 89 11

jan.baeck@gezinsbond.be

**Gezinsbond**

**Dhr. Eric De Wasch**

Pluvierlaan 6

8370 BLANKENBERGE

Tél.: 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

Tél.: 09 282 45 36

Fax: 09 282 64 37

erik.dejonghe@telenet.be

**FUNDP/CRID****M. Robert Queck**

Rempart de la Vierge 5

5000 NAMUR

Tél.: 081 72 52 12

Fax: 081 72 52 02

robert.queck@fundp.ac.be

**ULG****Mme Tania Zgajewski**

c/o Hera-Ceei

Rue Montoyer 18b

1000 BRUXELLES

Tél.: 02 280 16 64

Fax: 02 230 95 50

tania.zgajewski@skynet.be

**KULeuven****Mevr. Eva Lievens**

Sint-Michielsstraat 6

3000 LEUVEN

Tél.: 016 32 07 70

Fax: 016 32 54 38

eva.lievens@law.kuleuven.be

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

Liefdadigheidstraat 17

1210 BRUSSEL

Tél.: 02 223 54 61

Fax: 02 223 54 59

walter.van\_hemeledonck@nsn.com

**AGORIA****Dhr. Christian Vanhuffel**

A. Reyerslaan 80

1030 BRUSSEL

Tél.: 02 706 79 96

Fax: 02 706 80 09

christian.vanhuffel@agoria.be

**AGORIA****M. Alain Vermeiren**

Manager, Customer Solutions

Pegasus Park, De Kleetlaan 6A

1931 DIEGEM (MACHELEN)

Tél.: 02 778 42 22

Fax: 02 778 46 89

avermeir@cisco.com

**AGORIA****M. Thierry Grégoire**

Waterranonkelstraat 2b

1130 BRUSSEL

Tél.: 02 727 18 10

Fax: 02 247 68 89

tgregoire@aastra.com

**Agoria ICT****Mme Carole Absil**

Boulevard A. Reyers 80

1030 BRUXELLES

Tél.: 02 706 80 02

Fax: 02 706 80 09

carole.absil@agoria.be

**AGORIA****Dhr. Frank Van der Putten**

Copernicuslaan 50

2018 ANTWERPEN 1

Tél.: 03 240 88 27

Fax: 03 240 99 99

frank.van\_der\_putten@alcatel-lucent.be

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

**Platform****Mme Stéphanie Boone**

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

**ISPA****M. Henri-Jean Pollet**

Président  
c/o Political Intelligence  
39/3 rue Montoyer  
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  
Tél.: 02 202 88 99  
Fax: 02 202 85 33  
steven.tas@belgacom.be

**Platform****Mme Ann Escarmelle**

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

**Platform****Mevr. Ilse Haesaert**

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

**ISPA****Dhr. Wim Roggeman**

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

**Belgacom****Mevr. Lieve Elias**

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

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

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

**Belgacom****M. Igor Makedonsky**

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

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

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

**Belgacom****M. Peter Dieu**

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

**Platform****Dhr. Luc Vanfleteren**

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

**GOF****Mevr. Johanne Buyse**

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

**Belgacom****Mme Dominique Grenson**

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

**Platform****Dhr. Jan Degraeuwe**

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

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

Directeur-Adjoint

Rue Brederode 9

1000 BRUXELLES

Tél.: 02 792 99 32

Fax: 02 792 99 21

anne.everard@ministerQ.be

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

Brederodestraat 9

1000 BRUSSEL

Tél.: 02 792 99 33

Fax: 02 792 99 21

philip.dubois@ministerQ.be

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

Blauwe Stap 18

3020 HERENT

Tél.: 016 23 00 28

Fax: 016 22 33 78

ldv@telenet.be

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

Attaché

Direction générale des

Télécommunications et de la Société de

l'Information

North Gate

Boulevard Roi Albert II, 16

1000 BRUXELLES

Tél.: 02 277 72 74

Fax: 02 277 96 90

pierre.strumelle@economie.fgov.be

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

Directeur général Gestion de l'Information

Rue Marie-Thérèse 1/3

1000 BRUXELLES

Tél.: 02 212 96 19 of 02 212 96 51

Fax: 02 212 96 99

sven.forster@fedict.be

**FEDICT****Dhr. Peter Strickx**

Maria-Theresiastraat 1/3

1000 BRUSSEL

Tél.: 02 212 96 00

Fax: 02 212 96 99

peter.strickx@fedict.be

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

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

**Banque Carrefour de la Sécurité Sociale**

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

**Deux membres désignés par le Gouvernement flamand****Kabinet van Minister Muyters**

**Mevr. Tinne Jacobs**  
Medewerker  
Koning Albert II-laan 19  
1210 BRUSSEL  
Tél.: 02 552 67 54  
Fax: 02 552 67 80

**Vlaamse Gemeenschap**

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

**Vlaamse Gemeenschap**

**Dhr. Jozef Van Ginderachter**  
Afdelingshoofd EMB  
Departement Leefmilieu en Infrastructuur  
Graaf de Ferraris-gebouw  
Koning Albert II-laan 20 bus 6  
1000 BRUSSEL

**Vlaamse Gemeenschap**

**Dhr. Jean-Marie Vandeursen**  
Afdelingshoofd  
Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media  
Arenbergstraat 9 (1e verdieping)  
1000 BRUSSEL  
Tél.: 02 553 45 80  
Fax: 02 553 45 79  
jeanmarie.vandeursen@cjsm.vlaanderen.be

**Un membre désigné par le Gouvernement wallon****Cabinet de la Ministre Simonet**

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

**Commissariat EASI-WAL**

**Mme Béatrice Van Bastelaer**  
Chaussée de Charleroi 83 B  
5000 NAMUR  
Tél.: 081 33 05 60  
Fax: 081 33 05 61  
beatrice.vanbastelaer@easi.wallonie.be

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

**Centrum voor Informatica voor het  
Brussels Gewest**  
**Mevr. Peggy Jonckheere**  
Kunstlaan 21  
1000 BRUSSEL  
Tél.: 02 282 47 70  
Fax: 02 230 31 07

**Centre de l'Informatique pour la  
Région bruxelloise**  
**M. François Vanderborght**  
Avenue des Arts 21  
1000 BRUXELLES  
Tél.: 02 282 47 70  
Fax: 02 230 31 07  
fvanderborght@cirb.irisnet.be

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

**SG Audiovisuel et Multimédia**  
**M. Jean-Louis Blanchart**  
Boulevard Léopold II, 44  
1080 BRUXELLES  
Tél.: 02 413 35 05  
Fax: 02 413 30 50  
jean-louis.blanchart@cfwb.be

**SG Audiovisuel et Multimédia**  
**M. Pierre Cornelis**  
Boulevard Léopold II, 44  
1080 BRUXELLES  
Tél.: 02 413 30 52  
Fax: 02 413 30 50

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

**Ministerium der DG**  
**M. Alfred Belleflamme**  
Gospert 1  
4700 EUPEN  
Tél.: 087 59 63 00  
Fax: 087 55 64 76  
alfred.belleflamme@dgov.be

**Ministerium der DG**  
**M. Olivier Hermanns**  
Gospert 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**

**IBPT**  
**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

**BIPT**  
**Mevr. Catherine Rutten**  
Lid van de Raad  
Ellipse Building - Gebouw C  
Koning Albert II laan 35  
1030 BRUSSEL  
Tél.: 02 226 89 68  
catherine.rutten@bipt.be



**Un membre du Service de médiation pour les télécommunications en qualité d'observateur**

**Ombudsdienst**

**Dhr. Luc Tuerlinckx**

Ombudsman

Barricadenplein 1

1000 BRUSSEL

Tel : 02 209 15 11

Fax : 02 219 86 59

luc.tuerlinckx@ombudsmantelecom.be

**Service de médiation**

**M. Jean-Marc Vekeman**

Méiateur

Place des Barricades 1

1000 BRUXELLES

Tél.: 02 223 06 06

Fax: 02 219 77 88

jeanmarc.vekeman@mediateurtelecom.be

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

En 2010, les groupes de travail suivants existaient au sein du Comité consultatif:

- groupe de travail « Recommandations »;
- groupe de travail « Règles de conduite des opérateurs vis-à-vis des clients »;
- groupe de travail « Réglementation européenne »;
- groupe de travail « Services d'urgence »;
- groupe de travail « Implémentation Directives »;
- groupe de travail « Réseaux et Services » ;
- groupe de travail « Fréquences ».

## 1. Groupe de travail « Recommandations »

### 1.1. Informations générales

Coordinateur	Secrétaire
Dhr. David Stevens Président du Comité	

#### Origine de la demande

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

### 1.2. Réunions

- 13 janvier 2010 (recommandations concernant l'avant-projet de loi portant des dispositions diverses en matière de télécommunications, approuvé par la réunion plénière du 3 février 2010);

Dans le courant de l'année 2010, le Comité a pris connaissance d'un avant-projet de loi qui a fait naître une grande incertitude quant à la portée des recommandations du Comité consultatif pour les télécommunications relatives aux activités de l'IBPT.

Dans cette conjoncture, le groupe de travail s'est d'abord penché sur la formulation de recommandations sur le projet de loi introduit et de ce fait, les recommandations relatives aux activités de l'IBPT pour l'année 2010 n'ont pu être approuvées qu'au début de l'année 2011.

L'avant-projet de loi concerné a été abordé par le groupe de travail lors de sa réunion du 13 janvier 2010. Le projet de recommandation a ensuite été adapté sur la base des remarques formulées et soumis à l'approbation de la réunion plénière du 3 février 2010.

- 10 mars 2011 (recommandations concernant les activités de l'IBPT pour l'année civile 2010) ;

Les recommandations concernant les activités de l'IBPT pour l'année civile 2010 ont pu être adoptées avec un léger retard par le groupe de travail lors de sa réunion du 10 mars 2011. Ces recommandations ont ensuite été entérinées par la réunion plénière du 23 mars 2011.

### 1.3. Sujets traités

- Réunion du 13 janvier 2010;

Les recommandations formulées par le Comité consultatif le 3 février portent sur le cadre institutionnel élargi de l'IBPT en général et sur la problématique de la compétence d'avis du Comité consultatif concernant les activités de l'IBPT en particulier. Concernant ce dernier point, le Comité a effectué une comparaison critique entre la réglementation existante et la réglementation proposée dans le projet de loi.

Le Comité a fait savoir qu'il estime que le projet de loi soumis comportait un certain nombre de mesures positives sur le plan de la transparence de la politique de l'IBPT. L'on pouvait par exemple s'attendre ainsi à ce que l'introduction d'un plan stratégique triennal et d'un plan d'activités annuel, l'obligation pour le Conseil de les présenter entre autres à la Chambre des Représentants et l'obligation d'organiser une consultation publique contribueraient à une meilleure compréhension des décisions de l'IBPT, qui pourrait ainsi exercer sa mission avec plus d'autorité.

Toutefois, pour ce qui est de la compétence d'avis (annuelle) du Comité concernant les activités de l'IBPT, le Comité a exprimé sa profonde inquiétude face aux modifications proposées. Le Comité a déclaré à ce sujet: « Le remplacement des recommandations actuelles concernant *les activités de l'IBPT* par des recommandations concernant le rapport d'activités de l'IBPT implique en effet une limitation considérable de la tâche d'avis du Comité à plusieurs égards et pourrait même la rendre totalement impossible. »

Le Comité a dès lors conclu que l'avant-projet de loi examiné *portant des dispositions diverses en matière de télécommunications* suscitait de sérieux doutes nécessitant une révision approfondie, du moins en ce qui concerne les recommandations annuelles du Comité concernant les activités de l'IBPT. Le projet de loi portant des dispositions diverses en matière de télécommunications finalement adopté par la Chambre le 8 avril 2011 (document parlementaire 1247) a tenu compte en grande partie de ces remarques.

- Réunion du 10 mars 2011;

Dans ses recommandations, le Comité attire l'attention sur le fait que pour la formulation des recommandations pour cette année, il s'est principalement basé sur le Plan stratégique 2010-2013 tel qu'il a été proposé récemment par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications. Bien que le Comité estime que grâce à ce plan, l'IBPT répond dans une large mesure à certaines des recommandations qu'il a précédemment formulées, il tient à nouveau à mettre l'accent sur une vision sérieusement prospective et ambitieuse. Sur ce plan, il est certain que le contenu concret des axes stratégiques et des objectifs identifiés (dans les plans d'activités annuels) sera important.

En outre, le Comité souligne que dans le but de poursuivre l'optimalisation de sa compétence de contrôle, il estime que les plans d'activités annuels de l'IBPT doivent permettre au Comité de détecter des évolutions au niveau des activités de l'IBPT et de faire un rapport à cet égard. Par conséquent, les plans de travail doivent non seulement refléter les buts ou les objectifs, mais également et surtout comporter des critères concrets et mesurables permettant d'évaluer les progrès réalisés par l'IBPT même et le Comité. En tous les cas, le Comité exprime le souhait d'être à l'avenir non seulement plus activement impliqué dans la réalisation des plans stratégiques, mais également dans la poursuite de la concrétisation des plans stratégiques en plans d'activités annuels.

Concernant l'encadrement et le soutien des travaux portant sur les activités de l'IBPT, le Comité s'est vu à son grand regret à nouveau dans l'obligation de se référer à sa première recommandation: *« 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 la rédaction d'un prochain rapport sur les activités de l'IBPT. »*

## **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 1<sup>er</sup> 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**

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

#### Origine de la demande:

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

### **2.2. Réunions**

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 de la modification des conditions générales du service de téléphonie numérique ACN utilisé avec du matériel acquis auprès d'ACN (avis du 28/04/2010);
- examen de la modification des conditions générales de Telenet (avis du 15/12/2010);
- examen de la modification des conditions générales de Belgacom (avis du 15/12/2010);
- examen du projet de budget 2011 du Service de médiation pour les télécommunications (avis du 15/12/2010).

### 3. Groupe de travail « Réglementation européenne »

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

#### 3.1. Données générales

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

#### Origine de la demande :

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

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

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

L'objectif du groupe de travail a fait l'objet de nouvelles discussions. Il a été décidé que dans un souci de continuation au niveau du groupe de travail, la présence du représentant permanent de la Belgique pour le groupe de travail télécoms du Conseil européen était nécessaire afin que celui-ci fasse savoir où se situent les goulets d'étranglement et de lui fournir ensuite un input de manière plutôt informelle. Tel est au premier abord le principal objectif. Pour ce qui est de l'avenir, le groupe de travail se verrait également jouer un rôle dans la transposition des directives en droit national.

### **3.2. Réunions**

Le groupe de travail ne s'est pas réuni en 2010.

Les tâches de ce groupe de travail ont été transférées au nouveau groupe de travail « Implémentation Directives » créé en 2010.

### **3.3. Sujets traités**

Néant

#### **4. Groupe de travail « Services d'urgence »**

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

##### **4.1. Données générales**

<b>Coordinateur</b>	<b>Secrétaire</b>
Dhr. Rudi Smet Premier ingénieur-conseiller à l'IBPT	

##### Origine de la demande :

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

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

##### **4.2. Réunions**

Le groupe de travail ne s'est pas réuni en 2010.

Les tâches de ce groupe de travail ont été transférées au nouveau groupe de travail « Réseaux et Services » créé en 2010.

##### **4.3. Sujets traités**

Néant

## **5. Groupe de travail « Implémentation Directives »**

### **5.1. Données générales**

<b>Coordinateur</b>	<b>Secrétaire</b>
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 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.

### **5.2. Réunions**

Le groupe de travail ne s'est pas encore réuni en 2010.

La première réunion qui était prévue le 20 décembre 2010 a été reportée au 14 janvier 2011.

### **5.3. Sujets traités**

Néant

## **6. Groupe de travail « Réseaux et Services »**

### **6.1. Données générales**

<b>Coordinateur</b>	<b>Secrétaire</b>
M. Luc De Vos	M. Claude van Pottelsberghe de la Potterie Chef de section technique - NetSec

#### 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.

### **6.2. Réunions**

Le groupe de travail s'est réuni le 18 novembre 2010.

### **6.3. Sujets traités**

Deux sujets ont été prévus:

- IPv6 / DNSsec
- Net Neutrality

## Chapitre 3 : Aperçu des réunions plénières

Au cours de l'année 2010, six 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 :

- 3 février 2010;
- 31 mars 2010;
- 17 juin 2010;
- 13 juillet 2010;
- 15 septembre 2010;
- 15 décembre 2010.

## 2. Sujets traités

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

- diverses communications concernant le respect par Promédia de l'obligation visée aux articles 5 et 6, de l'annexe 1, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, de fournir pour information les pages de renseignements au Comité consultatif pour les télécommunications;
- examen des recommandations du Comité consultatif pour les télécommunications concernant l'avant-projet de loi portant des dispositions diverses en matière de télécommunications;
- examen des recommandations du Comité consultatif pour les télécommunications relatives aux activités de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications;
- explications concernant la création de trois nouveaux groupes de travail;
- examen du projet d'avis sur les conditions générales du service de téléphonie numérique ACN utilisé avec du matériel acquis auprès d'ACN;
- discussion portant sur le seizième rapport annuel (2009) du Comité consultatif pour les télécommunications;
- discussion portant sur l'état d'avancement du plan stratégique, d'une part, et le projet de modification de loi qui limiterait le rôle consultatif du Comité, d'autre part;
- discussion portant sur le projet de Mémoire au nouveau Gouvernement;
- discussion portant sur le projet adapté de Mémoire au nouveau Gouvernement;
- communication relative à la Conférence « ICT 2010 »;
- communication relative à l'information statistique;
- examen du projet d'avis sur la modification des conditions générales de VOO;
- examen du projet d'avis relatif au budget 2011 du Service de médiation pour les télécommunications;
- examen du projet d'avis sur la modification des conditions générales de Belgacom;
- débat sur le fonctionnement du Comité;

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

### 3. Documents distribués

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

- copie des « recommandations relatives aux activités de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications » telles que transmises le 8 février 2010 à M. Patrick Dewael, Président de la Chambre, M. Vincent Van Quickenborne, Ministre pour l'Entreprise et la Simplification et M. Luc Hindryckx, Président du Conseil de l'IBPT;
- Copie des « recommandations concernant l'avant-projet de loi portant des dispositions diverses en matière de télécommunications », telles que transmises le 8 février 2010 au Premier Ministre, aux Vice-premiers Ministres, au Ministre Van Quickenborne et à l'IBPT;
- communication du Service de médiation pour les télécommunications concernant les Réalisations 2009 et le Budget 2010, dans lequel il a été tenu compte du solde (transfert) de 2009;
- lettre du Premier Ministre relative aux recommandations concernant l'avant-projet de loi portant des dispositions diverses en matière de télécommunications.
- copie de l'« avis sur les conditions générales du service de téléphonie numérique ACN utilisé avec du matériel acquis auprès d'ACN », tel qu'envoyé le 28 avril 2010 au Ministre Van Quickenborne et à ACN;
- lettre au Ministre Van Quickenborne portant sur la publication de l'arrêté royal du 18 décembre 2009;
- projet de mémorandum au Gouvernement, modifié suite à la réunion plénière du 13 juillet 2010. Version avec « suivi des modifications »;
- projet de mémorandum au Gouvernement, modifié suite à la réunion plénière du 13 juillet 2010. Version sans « suivi des modifications »;
- élections 13 juin 2010 Mémorandum Test-Achats;
- projet de mémorandum au Gouvernement, modifié suite à la réunion plénière du 15 septembre 2010, accompagné d'une note explicative concernant le suivi du dossier.
- projet de mémorandum au Gouvernement: proposition de modification établie par le Président;
- copie de l'« avis sur la modification des conditions générales de Belgacom », tel que transmis le 16 décembre 2010 au Ministre Van Quickenborne et à Belgacom;
- copie de l'« avis relatif au projet de budget 2011 du Service de médiation pour les télécommunications » tel que transmis le 16 décembre 2010 au Ministre Van Quickenborne et au Service de médiation;
- copie de l'« avis sur la modification des conditions générales de Telenet », tel que transmis le 16 décembre 2010 au Ministre Van Quickenborne et à Telenet;

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

En 2010, le Comité consultatif pour les télécommunications a émis les avis suivants:

- recommandations du Comité consultatif pour les télécommunications relatives aux activités de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, en exécution de l'article 4, alinéa deux, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges;
- recommandations du Comité consultatif pour les télécommunications concernant l'avant-projet de loi portant des dispositions diverses en matière de télécommunications, en exécution de l'article 4, alinéa premier, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges;
- avis sur les conditions générales du service de téléphonie numérique ACN utilisé avec du matériel acquis auprès d'ACN;
- avis relatif au budget 2011 du Service de médiation pour les télécommunications;
- avis sur la modification des conditions générales de Telenet;
- avis sur la modification des conditions générales de Belgacom.

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

## **1. Recommandations du Comité consultatif pour les télécommunications relatives aux activités de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, en exécution de l'article 4, alinéa deux, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges**

### **1.1. Base juridique et contexte du présent avis**

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 est tenu de remettre à la Chambre des Représentants un rapport annuel sur ses activités, formulant également des recommandations sur les activités de l'IBPT. Pour cette mission, il a été décidé par l'assemblée plénière du 4 avril 2007 de créer un nouveau groupe de travail 'Recommandations IBPT'. Les recommandations formulées ci-dessous concernant les activités de l'IBPT portent sur l'année calendrier 2010 et ont été approuvées par le groupe de travail le 10 mars 2011, et par la réunion plénière du Comité du 23 mars 2011.

Le Comité attire l'attention sur le fait que lors de la formulation de ses recommandations pour cette année, il s'est principalement basé sur le Plan stratégique 2010-2013 tel qu'il a été proposé récemment par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications. Bien que le Comité estime que grâce à ce plan, l'IBPT répond dans une large mesure à certaines des recommandations qu'il a précédemment formulées, il tient à nouveau à mettre l'accent sur une vision sérieusement prospective et ambitieuse (cf. ci-dessous). Sur ce plan, il est certain que le contenu concret des axes stratégiques et des objectifs identifiés (dans les plans d'activités annuels) sera important. **Dans le but de poursuivre l'optimisation de sa compétence de contrôle, le Comité estime que les plans d'activités annuels de l'IBPT doivent permettre au Comité de détecter des évolutions au niveau des activités de l'IBPT et de faire un rapport à cet égard. Par conséquent, les plans de travail doivent non seulement refléter les buts ou les objectifs, mais également et surtout comporter des critères concrets et mesurables permettant d'évaluer les progrès réalisés par l'IBPT même et le Comité. En tous les cas, le Comité exprime le souhait d'être à l'avenir non seulement plus activement impliqué dans la réalisation des plans stratégiques, mais également dans la poursuite de la concrétisation des plans stratégiques en plans d'activités annuels.**

Concernant l'encadrement et le soutien de ces activités, le Comité se voit à son grand regret à nouveau dans l'obligation de se référer à sa première recommandation: *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.*

## 1.2. Suivi des recommandations précédentes

Le Comité constate que tant le législateur et régulateur que l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) ont donné une suite utile à de nombreuses recommandations précédemment formulés par le Comité pour les années 2008 et 2009. A cet égard, le Comité renvoie entre autres à ses recommandations sur l'année 2009, qui stipulaient :

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

Il a entre autres été satisfait à cette recommandation grâce au « Plan stratégique 2010-2013. Moving forward to a Strong & Independent BIPT »<sup>1</sup>, qui a été récemment publié par l'IBPT, à la suite d'une consultation publique. Le Comité se réjouit de ce plan stratégique, dans lequel l'IBPT explique sa vision, ses missions, valeurs et axes stratégiques et les intègre dans le cadre plus large des initiatives de politiques européennes, comme la stratégie UE 2020. Le Comité estime cependant que la rédaction des plans stratégiques ultérieurs devrait encore être plus axée sur l'avenir et le contenu (par exemple, des objectifs ambitieux au niveau de l'utilisation de la large bande fixe et/ou mobile).

Il ressort également de ce même plan stratégique que l'IBPT tient à répondre à certaines questions prioritaires relatives aux décisions de l'IBPT, comme entre autres la nécessité de prendre des décisions plus logiques, des décisions juridiques plus correctes et transparentes, l'imposition cohérente de décisions ainsi que la nécessité d'une compétence suffisante en matière de services de régulation économique. L'IBPT répond également dans la pratique à la remarque liée à une stratégie de communication de l'IBPT plus ouverte (entre autres en expliquant ses mesures au public par la diffusion de communiqués de presse).

**Le Comité constate qu'au cours de la période écoulée, l'IBPT a intégré beaucoup de ses recommandations dans son plan stratégique. Le Comité a également remarqué la transparence avec laquelle ce plan stratégique a été réalisé (entre autres grâce à une consultation publique), mais exprime le souhait d'être à l'avenir impliqué plus activement (ou : plus tôt). Le Comité souscrit donc à la politique mise en place consistant à écouter activement les parties prenantes et souhaite continuer à y contribuer à l'avenir. Les recommandations formulées ci-dessous doivent être considérées sous cet angle et doivent donc être comprises comme des suggestions visant à davantage renforcer les pouvoirs de l'IBPT et lui permettre de les exercer avec encore plus d'indépendance.**

---

<sup>1</sup> Comme entre autres explicitement formulé à la p. 10 du projet du Plan stratégique 2010-2013 : « Enfin, les recommandations du Comité consultatif pour les télécommunications concernant les activités de l'IBPT du 13 octobre 2008 et du 18 décembre 2009 ont été analysées et prises en compte. »

### 1.3. Points importants du plan stratégique

Le Comité accueille favorablement l'explication par l'IBPT de ses *missions, tâches et valeurs*, mais insiste cependant sur le fait que la rédaction du plan stratégique pourrait être encore plus axée sur l'avenir et le contenu. Concernant les *valeurs* qui guident l'IBPT, le Comité insiste pour que des initiatives transversales supplémentaires soient prises à l'avenir, surtout en matière de transparence. La publicité des documents et de la motivation à la base du processus décisionnel est en effet une condition nécessaire au fonctionnement efficace d'un régulateur comme l'IBPT. Une meilleure explication des raisons sous-tendant une décision augmente la portée éventuelle des décisions adoptées.

Concernant les différents *axes stratégiques* identifiés par l'IBPT, le Comité souligne en matière de *régulation efficace* que le contexte économique du secteur et la nécessité de stimuler l'innovation ne semblent pas avoir été suffisamment pris en compte. Le projet de plan stratégique aborde presque exclusivement la stimulation de l'innovation lorsqu'il est question de la nécessité d'étendre les licences test aux radiofréquences. Le Comité estime que la stimulation de l'innovation (ex. Fibre to the Home, large bande mobile, IPv6, DNSSEC, applications innovatrices, etc.) doit constituer une question prioritaire transversale lors de chaque intervention. Des recommandations similaires peuvent être formulées par rapport au contexte économique dans lequel l'IBPT et les acteurs du marché évoluent. Un point important concret à ce niveau est le fait que les données économiques du secteur ont été reprises précédemment dans le rapport annuel du Comité même, alors que cette mission avait été confiée à l'IBPT par une modification de la loi datant de 2003. Depuis lors, les données économiques du secteur ne sont malheureusement pas suffisamment accessibles ou ne sont pas disponibles à temps. Il s'agit pourtant d'informations très précieuses pour les acteurs du marché qui doivent être accessibles au plus tard dans les six mois qui suivent l'année calendrier écoulée. Par conséquent, le Comité insiste pour que l'IBPT fasse les efforts nécessaires pour mener cette tâche à bien. Concrètement, le Comité apprécierait que l'IBPT fournisse et/ou vienne présenter et explique chaque année au Comité les données économiques du secteur.

Concernant le rôle de réglementation ou de régulation sur les marchés, le Comité s'interroge sur la vision précise de l'IBPT. Sous le titre « régulation efficace », l'IBPT met entre autres en avant le principe suivant : « *Les orientations stratégiques des opérateurs doivent résulter de choix autonomes et libres. Elles ne peuvent être que marginalement influencées par des contraintes générées par d'hypothétiques distorsions de concurrence ou par un manque d'efficacité temporaire dans l'application du cadre réglementaire* ». Le Comité adhère à cet objectif, mais s'étonne ensuite de lire dans la partie « dialogue et communication » que l'IBPT fait référence à une conception du régulateur comme « constructeur de marché ».

Dans le domaine de la *promotion des intérêts des consommateurs*, le Comité se réjouit du fait que les intérêts des consommateurs sont reconnus comme un axe stratégique séparé. A cet égard, le Comité tient à souligner que lorsque cela s'avère nécessaire après une évaluation, les règles existantes doivent être adaptées ou améliorées en concertation avec les fournisseurs et les utilisateurs. Le Comité est convaincu du fait qu'il peut également jouer un rôle plus actif à ce niveau. De plus, le Comité est d'avis qu'une amélioration de la transparence par rapport au déroulement de la procédure (la fixation de dates limites concrètes apporterait une plus-value surtout en matière de délais) appliquée par l'IBPT vis-à-vis des opérateurs profiterait aux consommateurs. L'incertitude qui règne parfois à cet égard en ce moment nuit en effet aussi à l'objectif consistant à mieux protéger les consommateurs et avec plus d'efficacité.

Enfin, lors de l'adoption de ses décisions, l'IBPT devrait indiquer plus clairement quel effet positif elles auront pour le consommateur. En prenant mieux en compte l'impact réel de ses décisions, l'IBPT peut dans de nombreux cas assurément obtenir un effet plus positif qu'en imposant des amendes administratives.

Le Comité souscrit à l'importance de l'axe stratégique '*contrôles ciblés*'. L'application cohérente des pouvoirs et l'imposition effective des décisions sont indissociablement liées à la crédibilité et à la capacité d'action de l'IBPT en tant que régulateur. Il est urgent de consacrer du temps et de l'énergie au durcissement des obligations qui prévoient un meilleur fonctionnement du marché de gros et la protection des consommateurs, en visant principalement à garantir un *level playing field*.

#### 1.4. Autres points importants législatifs et réglementaires

Bien qu'il ait été donné suite à de nombreuses recommandations du Comité, quelques points importants liés au statut juridique de l'IBPT subsistent. Sur ce plan, le Comité attire entre autres l'attention sur la nécessité de renforcer *l'indépendance de l'IBPT* vis-à-vis du Gouvernement. A cet égard, le Comité avait déjà déclaré dans son avis de 2009 :

*« Lors de l'adoption de ses décisions, l'IBPT doit adopter un comportement autonome tant vis-à-vis des acteurs du marché que des pouvoirs publics. Il est essentiel que l'IBPT, fort de sa propre expertise et analyse ainsi que de la connaissance et des avis acquis lors des consultations, adopte des décisions indépendamment du monde politique. Il va de soi que l'Institut est tenu de suffisamment rendre compte (rapport obligatoire à la Chambre, rapports annuels, communication transparente sur le statut des dossiers à l'aide des plans de gestion, ...). Un rapport régulier au CCT devrait également pouvoir en faire partie. »*

A ce jour, il n'a non plus été suffisamment tenu compte des remarques liées au *budget et aux moyens financiers de l'IBPT* (comme par exemple concernant une estimation plus réaliste des coûts, une affectation plus transparente de ses moyens financiers, l'usage, le remboursement ou la compensation d'éventuels surplus). Le Comité estime que l'excédent budgétaire annuel doit être mieux utilisé, ou être remboursé au secteur. 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.

## **2. Recommandations du Comité consultatif pour les télécommunications concernant l'avant-projet de loi portant des dispositions diverses en matière de télécommunications, en exécution de l'article 4, alinéa premier, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges**

### **2.1. Contexte**

Dernièrement, le Comité consultatif a pris connaissance de l'avant-projet de loi *portant des dispositions diverses en matière de télécommunications*, qui selon les communiqués de presse, aurait été soumis le 7 décembre dernier au Conseil des ministres. Il ressort du texte communiqué au Comité que l'avant-projet risque de conduire à une limitation substantielle des recommandations annuelles du Comité consultatif concernant les activités de l'IBPT. En raison de l'importance stratégique de l'avant-projet de loi en question, le Comité consultatif formule concernant cette modification les recommandations suivantes en exécution de l'article 4, alinéa premier, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (indiquée ci-après en abrégé comme : "loi IBPT").

### **2.2. Recommandations concernant la compétence d'avis du Comité consultatif**

#### **a. Situation existante**

Conformément à l'article 4 de la loi IBPT, le Comité consultatif est tenu de remettre à la Chambre des Représentants un rapport annuel sur ses activités contenant également des recommandations concernant les activités de l'IBPT. Pour cette mission, il a été décidé par la réunion plénière du 4 avril 2007 de créer un nouveau groupe de travail permanent 'Recommandations IBPT'. Le premier rapport contenant les recommandations, analyses et résultats a été approuvé lors des réunions plénières du Comité des 9 et 13 octobre 2008.<sup>2</sup> Les recommandations du Comité concernant l'année 2009 ont été approuvées par le groupe de travail le 13 janvier 2010 et entérinées par la réunion plénière du 3 février 2010<sup>3</sup>.

#### **b. Avant-projet de loi (articles 2 et 3) : modifications proposées**

Les articles 2 et 3 de l'avant-projet de loi portent sur les recommandations du Comité. Pour le secteur des télécommunications et le secteur postal, les recommandations annuelles formulées par les Comités consultatifs respectifs concernant les activités de l'IBPT seraient remplacées par des recommandations concernant les rapports annuels de l'IBPT.

<sup>2</sup> Disponible dans son intégralité sur: <http://www.rct-cct.be/docs/adviezen/2008/081013%20Aanbevelingen%20FR.pdf>

<sup>3</sup> Disponible dans son intégralité sur: <http://www.rct-cct.be/docs/adviezen/2010/100203%20Aanbevelingen%20IBPT%20FR.pdf>

### c. Appréciation

Le Comité estime que le présent avant-projet de loi comporte un certain nombre de mesures positives au niveau de la transparence de la politique de l'IBPT. L'on peut ainsi s'attendre à ce que l'introduction d'un plan stratégique triennal et d'un plan d'activités annuel, l'obligation pour le Conseil de les présenter entre autres à la Chambre des Représentants et l'obligation d'organiser une consultation publique (article 8 de l'avant-projet) contribueront à une meilleure compréhension des décisions de l'IBPT, qui devrait ainsi pouvoir exercer sa mission avec plus d'autorité.

Toutefois, pour ce qui est de la compétence d'avis (annuelle) du Comité concernant les activités de l'IBPT, le Comité tient à exprimer sa profonde inquiétude face aux modifications proposées. **Le remplacement des recommandations actuelles concernant les activités de l'IBPT par des recommandations concernant le rapport d'activités de l'IBPT pourrait impliquer en effet une limitation considérable de la tâche d'avis du Comité (seul forum représentant l'ensemble du secteur des communications électroniques<sup>4</sup>) à plusieurs égards et pourrait même la rendre totalement impossible.** Le Comité rappelle les aspects suivants en la matière :

#### 1. Limitation de la portée des recommandations du Comité consultatif

La réglementation existante a été introduite à l'époque comme une mesure de contrôle ou de surveillance de la politique menée par l'IBPT. Le présent avant-projet risque de limiter extrêmement la portée des recommandations du Comité consultatif. Il pourrait en effet en être déduit que l'objet des recommandations relatives aux activités de l'IBPT est différent de celui des recommandations relatives au rapport d'activités de l'IBPT dont le champ serait alors limité aux points traités par ce rapport. Sur ce point le Comité rappelle que son présent rapport sur les activités de l'IBPT est, conformément à l'article 14 §2 al. 1<sup>er</sup> de l'AR du 11 mai 2003 *fixant le statut, la rémunération et les devoirs du Président et des membres du Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications* (voir annexe) désigné comme un élément que le ministre est tenu d'utiliser pour l'évaluation des membres du Conseil. **Le Comité estime que pour éviter toute confusion d'intérêts, il n'est pas recommandé que les membres du Conseil puissent limiter la portée des documents qui servent entre autres d'élément dans leur propre évaluation. Il en résulte que les recommandations du Comité ne peuvent pas être limitées au niveau de leur portée par le rapport annuel approuvé par le Conseil de l'IBPT.**

#### 2. Questions sur l'opportunité des recommandations concernant le rapport annuel de l'IBPT

Il a déjà été rappelé ci-dessus que la réglementation existante à l'époque a surtout été introduite comme une **mesure de contrôle ou de surveillance** de la manière dont laquelle l'IBPT effectuait et proposait ses tâches et activités. **Le Comité estime que la limitation de ses recommandations au rapport annuel de l'IBPT sape pratiquement l'intégralité de cet objectif.** Du reste, le Comité se pose beaucoup de questions sur l'opportunité de formuler des recommandations concernant un rapport annuel approuvé et publié.

---

4 Le Comité consultatif pour les télécommunications comprend au moins des représentants des utilisateurs, des fabricants d'équipements de télécommunications, des fournisseurs de services, des opérateurs, puissants ou non, de réseaux de télécommunication publics fixes et mobiles, des opérateurs en charge du service universel, des représentants du gouvernement fédéral, des gouvernements des Communautés et des Régions et des représentants des organisations représentatives des travailleurs et des employeurs (y compris les petites et moyennes entreprises). L'IBPT et le Service de Médiation pour les télécommunications siègent en tant qu'observateurs au Comité.

### **3. Questions sur le timing des recommandations concernant le rapport annuel de l'IBPT**

**Le Comité constate que le timing prévu par l'avant-projet de loi rend les recommandations du Comité pratiquement tout à fait superflues.** L'avant-projet stipule en effet à cet égard que le rapport annuel est mis à la disposition du public et qu'ensuite le Conseil dispose d'un délai d'un mois pour venir le commenter devant la Chambre des Représentants. Le Comité estime qu'une période aussi courte (soit un mois) n'est guère suffisante pour arriver à un avis judicieux. Le Comité pense qu'émettre un avis après la présentation du rapport annuel à la Chambre n'a presque plus aucun sens.

### **2.3. CONCLUSION**

Le Comité estime que l'avant-projet de loi examiné *portant des dispositions diverses en matière de télécommunications* suscite de sérieux doutes qui nécessitent une révision approfondie, du moins en ce qui concerne les recommandations annuelles du Comité concernant les activités de l'IBPT (articles 2 et 3 de l'avant-projet).

Le Comité insiste tout particulièrement sur les manquements suivants :

1. Limitation de la portée des recommandations du Comité consultatif ;
2. Questions sur l'opportunité des recommandations concernant le rapport annuel de l'IBPT ;
3. Questions sur le timing des recommandations concernant le rapport annuel de l'IBPT.

Vu le délai extrêmement court dans lequel cet avis a été préparé, le Comité n'a pas été en mesure de se prononcer sur d'autres modifications proposées.

Le Comité exprime le souhait d'être associé à l'évolution que connaîtra cet avant-projet de loi.

### **3. Avis sur les conditions générales de téléphonie numérique ACN utilisé avec du matériel acquis auprès d'ACN**

#### **3.1. Cadre légal**

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

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

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

#### **3.2. Avis**

Au cours de la réunion plénière du 31 mars 2010 du Comité consultatif pour les télécommunications, le Comité ne formule pas de remarques concernant les conditions générales du service de téléphonie numérique ACN utilisé avec du matériel acquis auprès d'ACN.

## **4. Avis relatif au budget 2011 du Service de médiation pour les télécommunications**

### **4.1. Introduction**

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

### **4.2. Avis**

Réuni le 15 décembre 2010 en réunion plénière, le Comité consultatif pour les télécommunications a approuvé sans réserve le budget 2011 du Service de médiation pour les télécommunications.

## **5. Avis sur la modification des conditions générales de Telenet**

### **5.1. 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.

### **5.2. Avis**

Au cours de la réunion plénière du 15 décembre 2010 du Comité consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques qui figurent ci-dessous concernant la modification des conditions générales de Telenet. Test-Achats s'abstient à cet égard.

Il s'agit des conditions pour les services suivants:

- Telenet Internet;
- Telenet Télévision (analogique et numérique);
- location d'un(e) Digibox (HD)/Digicorder (HD);
- Téléphonie Fixe de Telenet ;
- Services mobiles Telenet.

Telenet précise que les principales modifications sont les suivantes:

- Les conditions générales par service sont remplacées par une partie "Conditions générales de Telenet" comportant des clauses communes aux différents services, qui est suivie par la partie "Conditions particulières" par service comportant les dispositions spécifiques du service en question;
- Ajout de vérification de solvabilité générale (art. 3.1 conditions générales);
- Les relevés de compte sont mis à disposition par e-mail (art. 8.2 conditions générales);
- Introduction de la disposition sur le "règlement de services de tiers" (art. 8.7 conditions générales);
- En cas de modifications des conditions générales au désavantage du client: résiliation sans frais (art. 11.3 et 17.2 conditions générales);
- Suppression de la disposition concernant Preventel.

L'article 11.3 des « Conditions générales de Telenet » dispose :

«11.3. Vous pouvez résilier le contrat immédiatement et sans frais en cas d'interruptions sérieuses (voir l'article 5.2. des présentes conditions générales), en cas de modifications apportées à votre désavantage par Telenet (voir l'article 17 de ces conditions générales) et si vous déménagez vers une zone Telenet non raccordable à condition d'en avertir Telenet au moins un mois avant la date du déménagement et de fournir une preuve de ce déménagement à Telenet. »

L'article 17.2 des conditions générales précise :

« Si vous n'êtes pas d'accord avec une modification en votre défaveur, vous avez le droit de résilier sans frais le contrat par lettre écrite au plus tard avant le dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur des changements. »

Or l'article 108§2 de la LCE prévoit :

« §2. Sans préjudice de l'application du chapitre V, section 2, de la loi du 14 juillet 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. »

Contrairement à ce que précisent les conditions générales de Telenet, la LCE ne limite pas la possibilité de résilier sans frais le contrat aux cas de modifications en défaveur de l'abonné. La LCE étend cette possibilité à toute modification des conditions contractuelles quelle qu'en soit la portée pour l'abonné, positive ou négative. Cette différence peut, en effet, avoir des conséquences pour l'abonné en cas de litige, dans la mesure où celui-ci pourrait être amené à devoir apporter la preuve du caractère défavorable de la modification litigieuse pour bénéficier du droit de résiliation sans frais. Cette condition de modification en défaveur du client devrait par conséquent être supprimée.

### 5.3. Commentaires de Telenet

Le texte de l'article 108 §2 de la LCE parle de "projet de modification des conditions contractuelles" et laisse donc entendre que c'est d'application à chaque modification des conditions contractuelles.

Il peut cependant être avancé comme argument réel que cet article de loi ne doit pas être appliqué à chaque modification (si infime soit-elle) mais uniquement aux modifications essentielles portant préjudice au consommateur :

- cf. Exposé des Motifs: « Le § 2 définit le délai raisonnable pour l'abonné pour résilier sans frais son contrat en cas de modification des éléments essentiels du contrat imposé par son fournisseur. 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 modifications au profit de l'abonné (par exemple une baisse des tarifs ou des améliorations de la qualité). » (DOC 51 2978/001, p. 6 et DOC 51 1425/001, p. 68-69);

- cf. réponse du ministre Vanackere à une question parlementaire en 2009: « La possibilité pour le client de résilier sans frais son contrat n'est appliquée que pour les augmentations. Les diminutions sont en effet à l'avantage du client. Il ne serait donc pas logique dans ce cas qu'il puisse bénéficier d'une résiliation sans frais. » (question n° 0500/52).

- cf. anciens dossiers concernant le respect de l'article 108 §2 LEC dans lesquels l'IBPT est intervenu (Plan de gestion de l'IBPT, second semestre 2010, p. 83):

« 1. L'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005 n'est pas d'application à une baisse tarifaire ;  
2. Les augmentations du débit et du volume Internet sans hausse de prix ne donnent pas lieu à l'application d'une procédure de mise en demeure. »

Il peut donc être réellement déclaré que ces dispositions doivent être raisonnablement interprétées et visent à protéger les consommateurs d'une situation où sont apportées des modifications préjudiciables à des éléments susceptibles d'influencer leur comportement économique (voir le concept de « décision commerciale » de la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales : éléments qui influencent la décision commerciale d'un consommateur).

Il s'agit en fait de la protection du consommateur contre des modifications substantielles unilatérales à son détriment. Par conséquent, chaque modification des conditions contractuelles n'impose pas l'application des obligations prévues à l'article 108 § 2 LCE.

Aussi Telenet estime-t-elle que l'article 17.2 modifié des conditions générales peut être conservé.

## **6. Avis sur la modification des conditions générales de Belgacom**

### **6.1. 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.

### **6.2. Avis**

Belgacom a soumis la modification des conditions générales suivantes pour avis :

- Belgacom Internet;
- Service de Téléphonie Mobile de Belgacom;
- Service Proximus;
- Service de Téléphonie de Belgacom

Au cours de la réunion plénière du 15 décembre 2010 du Comité consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques qui figurent ci-dessous concernant ces conditions générales. Test-Achats s'abstient à cet égard.

#### **A. Belgacom Internet**

L'article 13 « Vie privée et confidentialité » stipule entre autres : « Les données Clients sont conservées jusqu'à maximum 10 ans après que la personne en question n'est plus Client chez Belgacom. » .

Conformément à l'art. 122 §1er LEC, les données de trafic traitées ou conservées en vue de la facturation et de l'interconnexion sont supprimées à la fin de la période de contestation de la facture ou à la fin de la période au cours de laquelle une action peut être menée pour en obtenir le paiement. Les données de trafic traitées à des fins de marketing doivent être supprimées à la fin de la période qui est nécessaire pour fournir le service à données de trafic ou de localisation en question ou pour l'action de marketing en question (art. 122 §3). Dans ce cadre, le délai maximum de 10 ans de conservation après que la personne ne soit plus cliente chez Belgacom est déraisonnablement long, compte tenu des délais de prescription en matière de facturation, d'une part et de la durée raisonnable d'une action de marketing, d'autre part.

L'art. 13 des conditions générales de Belgacom stipule également ce qui suit:

« D'autres délais de conservation sont d'application pour certaines catégories de données, comme les données trafic qui ne sont conservées que pendant 12 mois. »

Ce texte laisse supposer que les « données trafic » ne sont pas considérées comme des « données clients » étant donné que la clause des « 10 ans » ne s’y applique pas. D’autre part, il ressort de la phrase introductive de l’art. 13 des conditions générales que les données trafic relèvent bien des données clients:

« Belgacom enregistre dans ses fichiers des données relatives à ses Clients telles que des données d’identification, données sur l’usage que le Client fait des produits et services Belgacom, données de trafic du Client, données de facturation et de paiement, données techniques. »

C’est déconcertant : le texte devrait être clarifié en ce qui concerne les catégories de données.

L’article 13 stipule également:

« Les Clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services du groupe Belgacom peuvent le notifier au Service local, via le numéro gratuit 0800 99 487 ou online via e-Services. »

Conformément à l’art. 122 §3, 2°, le client doit, pour le traitement des données relatives au trafic, avoir, préalablement à la conclusion du contrat, fait part de manière univoque de son choix libre, spécifique et informé. Une clause permettant uniquement au client de communiquer par téléphone qu’il ne souhaite pas recevoir d’informations commerciales ne satisfait pas à cette obligation. Pour le traitement de données de trafic au sens de la LEC pour les buts suivants indiqués par Belgacom à l’art. 13 (qui sont qualifiés de “marketing”, cfr art. 122 §3 LEC), la manifestation de volonté libre, spécifique et basée sur des informations du client doit dès lors être obtenue :

« - la réalisation d’opérations d’information ou de promotion sur les produits et services offerts par le groupe Belgacom, par courrier, SMS ou E-mail;  
- l’établissement de profils d’utilisateurs à des fins de marketing sur base de l’utilisation par le client des produits et services du groupe Belgacom et de données socio-démographiques;  
- la réalisation de campagnes d’information ou de promotion pour des produits et services de tiers via une annexe à la facture.»

Cette exigence de manifestation de volonté libre, spécifique et basée sur des informations du client et son non-accomplissement en offrant la possibilité de s’opposer par téléphone vaut également pour les dispositions suivantes de l’article 13 des conditions générales :

« Les données d’identification et les profils d’utilisateurs peuvent être partagés avec les filiales du Groupe Belgacom en vue de campagnes de marketing ou de publicité pour les produits et services du Groupe Belgacom. Les Clients qui s’y opposent peuvent en informer Belgacom par le Service local ou par le numéro gratuit 0800 99 981.

Les Clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services de tiers via une annexe à la facture peuvent le notifier au Service local.

Les données relatives aux Clients qui ont résilié leurs contrats avec Belgacom peuvent être utilisées par le Groupe Belgacom pour les informer des produits et services du Groupe Belgacom, sauf si le Client a marqué son désaccord par le Service local. »

L'article 13 stipule en outre:

« Les fichiers de Belgacom sont rendus accessibles aux tiers qui travaillent au nom ou pour le compte de Belgacom, aux agents et partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de Belgacom. »

L'article 122 §5 LEC limite cette catégorie de personnes chargées de « la fourniture des services à données de trafic ou de localisation ». Le Comité se demande si la description de « partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de Belgacom » n'est pas trop large.

Concernant la disposition suivante de l'article 13 :

« Si, à l'exception des cas visés ci-dessus, des données relatives aux Clients sont transmises à des tiers par Belgacom, les Clients en recevront, par tout moyen approprié, une information spécifique. »

le Comité se demande quels cas restent possibles avec la disposition « à l'exception des cas visés ci-dessus ». L'énumération des personnes à l'art. 122 §5 pouvant traiter les données est en effet limitative.

### **B. Service de Téléphonie Mobile de Belgacom, Service Proximus, Service de Téléphonie de Belgacom**

Il est stipulé sous "Généralités", "le contrat" des conditions générales du Service de Téléphonie Mobile de Belgacom:

« Sauf dispositions contraires reprises dans les présentes conditions générales ou dans les conditions spécifiques ou sauf demande contraire du Client, le contrat est conclu verbalement. Lorsqu'un contrat écrit est établi, il est dressé en deux exemplaire et signé par le Client ou par son mandataire. »

Les conditions générales de Belgacom – Service de Téléphonie comportent une disposition similaire.

Ces dispositions sont contraires à la loi. Conformément à l'article 108 §1er LEC, tout contrat conclu entre un abonné et un opérateur, ayant pour objet la fourniture d'un raccordement et/ou l'accès à un réseau téléphonique public est matériellement mis à la disposition de l'abonné.

Les remarques ci-dessus formulées concernant l'article 13 Belgacom Internet sont d'application pour l'article 2.6 « Protection de la vie privée » des conditions générales du Service de Téléphonie Mobile de Belgacom et du Service Proximus. D'autre part, l'art. 123 LEC s'applique au traitement des données de localisation par les opérateurs de réseaux mobiles. Concernant les dispositions relatives au délai de conservation (10 ans / 12 mois), il peut en outre être souligné que les données de localisation doivent être supprimées dès qu'elles ne sont plus utiles pour fournir le service à données de trafic ou de localisation en question (art. 123 §4, alinéa deux).

Pour le traitement des données de localisation aussi, la personne concernée doit, préalablement à la conclusion du contrat, avoir fait part de manière univoque de son choix libre, spécifique et informé (art. 123 §2, 2°). Une clause permettant uniquement au client de communiquer par téléphone qu'il ne souhaite pas recevoir d'informations commerciales ne satisfait pas à cette obligation.

## 6.3. Commentaires de Belgacom

### A. Belgacom Internet

#### **a. Conservation des données trafic :**

Nous acceptons les remarques formulées par le Comité consultatif et nous clarifierons le texte dans le cadre d'une prochaine modification de nos conditions générales. Notre proposition serait la suivante :

« Le délai de conservation des données trafic s'élève à maximum 12 mois. Les autres catégories de données Clients peuvent avoir d'autres délais de conservation, sans que ceux-ci puissent excéder 10 ans après que la personne en question n'est plus Client chez Belgacom. »

#### **b. Consentement pour le traitement :**

L'article 122 §3, 2° de la loi relatif aux communications électroniques définit le consentement comme la manifestation de la volonté libre, spécifique et basée sur des informations par laquelle l'intéressé ou son représentant légal accepte que les données relatives au trafic se rapportant à lui soient traitées.

La volonté du client peut être implicite ou explicite. Le fait de ne pas entreprendre une action précise est considérée comme une volonté implicite. Si donc un client ne fait pas savoir à Belgacom qu'il souhaite s'opposer au traitement de ses données de trafic à des fins de marketing, il s'agit de sa volonté implicite par laquelle il accepte que Belgacom utilise ses données de trafic à des fins de marketing direct.

La volonté est libre : le client a un libre choix. La volonté est explicite : le client a le libre choix d'accepter les conditions générales et de ce fait de manifester son désaccord quant au fait que ses données trafic soient utilisées par Belgacom à des fins de marketing direct. De plus le client peut à tout moment revenir sur son choix et le faire connaître par Belgacom via les canaux prévus à cet effet.

#### **c. Accès aux tiers des fichiers de Belgacom :**

Les partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de Belgacom sont les agents commerciaux de Belgacom. Cette terminologie ne vise qu'une seule catégorie de partenaires. Et l'article 122§5 prévoit que nous pouvons donner accès à nos données à cette catégorie de personnes. Bien entendu comme le mentionne notre article 13 cet accès est limité à ce qui est strictement nécessaire pour l'exercice de leur fonction.

#### **d. Article 13,8° :**

Cet article veut dire que si dans le futur, il y a d'autres situations que celles qui sont énumérées à l'article 13,7°, dans lesquelles les données de client sont transmises à des tiers, dans ce cas nous informerons les clients qu'ils ont la possibilité de le refuser. Nous confirmons bien sûr que cet accès ne pourra être donné que si les personnes entrent dans la définition de l'article 122 §5.

## **B. Service de Téléphonie Mobile de Belgacom, Service Proximus, Service de Téléphonie de Belgacom**

### **a. Contrat oral :**

Nous considérons que Belgacom respecte l'article 108 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. En effet, lorsqu'un client se rend dans un point de vente pour demander un abonnement, le vendeur lui donnera toutes les informations nécessaires. Si le client demande de recevoir les conditions générales, ces dernières lui seront remises. Il y a lieu de relever que toute personne qui demande un abonnement reçoit généralement un document (« confirmation de votre demande d'un nouveau produit » - « bevestiging van uw aanvraag van een nieuw produkt ») qui est imprimé dans le point de vente et transmis au client. Enfin le client recevra par courrier une « welcome letter » reprenant toutes les informations énumérées dans l'article 108, le client reçoit donc bien plusieurs courriers qui répondent aux exigences de l'article 108. Il n'y a donc pas de contrat oral puisque le client aura matériellement des documents qui récapitulent la relation contractuelle entre Belgacom et son client. Pour qu'il y ait contrat, une signature sur un document n'est pas obligatoire.

**b. Vie privée et données de localisation** : nous nous référons à notre réponse décrite dans le point A).

**c. Délai de traitement des données sur la localisation** : dans le cadre d'une nouvelle révision de nos conditions générales nous adapterons le texte comme suite :  
« Le délais de conservation des données trafic et des données de localisation s'élève à maximum 12 mois. Les autres catégories de données clients peuvent avoir d'autres délais de conservation, sans que ceux-ci puissent excéder 10 ans après que la personne en question n'est plus client chez Belgacom. »