

**Communication du Conseil de l'IBPT
du 6 avril 2020
concernant la possibilité de rendre des magasins de
télécommunications accessibles aux clients sous
certaines conditions**

*(Arrêté ministériel du 3 avril 2020 modifiant l'arrêté
ministériel du 23 mars 2020 portant des mesures
d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus
COVID-19)*

Les mesures décrétées par le gouvernement belge le mardi 17 mars 2020 et entérinées dans l'arrêté ministériel du 23 mars 2020 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19 parmi la population ont un impact considérable, tant au niveau social qu'économique, sur tous les segments de notre société.

Afin de lutter contre l'isolement social, de maintenir les contacts sociaux à distance, par voie électronique, et de permettre aux entreprises, quoiqu'avec certaines limitations, de poursuivre leurs activités économiques par le biais du télétravail de leur personnel, les moyens et réseaux de communications électroniques modernes sont d'une importance capitale.

Le service essentiel fourni à cet égard par le secteur des communications électroniques est largement reconnu.

Une grande partie de la population reste à son domicile et peut travailler, entretenir des contacts sociaux et se détendre grâce aux moyens et réseaux de communications électroniques à sa disposition.

Indépendamment du virus COVID-19 et comme lors de circonstances normales, les équipements terminaux des particuliers peuvent subir des pannes qui nécessitent une intervention technique ou un remplacement.

Toutefois, l'arrêté ministériel du 23 mars 2020 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19 ne le permettait pas.

L'arrêté ministériel du 3 avril 2020 (*Moniteur belge* du 3 avril 2020, deuxième édition) modifiant cet arrêté ministériel du 23 mars 2020 prévoit en son premier article, § 1^{er}, premier alinéa, sixième tiret :

« § 1er. Les commerces et les magasins sont fermés, à l'exception :
[...]
- des magasins de télécommunications, à l'exclusion des magasins qui ne vendent que des accessoires, mais uniquement pour les urgences, en ne recevant qu'un seul client à la fois et ce, sur rendez-vous ;
[...].

Les mesures nécessaires doivent être prises pour garantir le respect des règles de distanciation sociale, en particulier le maintien d'une distance d'1,5 mètre entre chaque personne. Ces mesures sont d'application pour toutes les activités mentionnées dans le présent arrêté. »

Les opérateurs reçoivent ainsi la possibilité d'assister leurs clients via leurs propres magasins de télécommunications, mais selon les conditions définies dans l'arrêté ministériel. ¹

Cette possibilité ne constitue pas une obligation.

¹ <https://www.info-coronavirus.be/fr/faq/#003>

Les opérateurs qui souhaitent faire usage de cette possibilité ne doivent pas rendre tous leurs magasins de télécommunications accessibles à leurs clients : il peuvent choisir de n'en ouvrir qu'un certain nombre.

Les opérateurs doivent se conformer aux instructions suivantes :

- * Seul le matériel nécessaire (appareils téléphoniques, modems, décodeurs, cartes SIM...) est prévu dans un point de service ou de vente qui est uniquement exploité sous la marque de l'opérateur.
- * Les opérateurs doivent vérifier s'il est possible d'effectuer une réparation à distance ou si le client lui-même peut effectuer le remplacement ou la réparation, le matériel lui étant alors envoyé par la poste ou par coursier.
- * Un rendez-vous est fixé à l'avance. Pour ce faire, le client peut contacter son opérateur via les canaux de communication généraux (par exemple : téléphone, e-mail, site Internet).
- * Seul un client à la fois peut entrer dans le magasin de télécommunications. Les règles de distanciation sociale s'appliquent.
- * En cas de livraison par la poste ou de livraison à domicile par un technicien, les règles de distanciation sociale doivent être respectées.
- * La vente de nouveaux services n'est pas autorisée dans ces points de service ou de vente.

Par « urgence », comme mentionné dans la disposition susmentionnée de l'arrêté ministériel du 3 avril 2020, l'on entend que le fonctionnement de l'équipement terminal ne permet pas de fournir une qualité de service normale ou rend la fourniture du service impossible. En outre, la réparation ou le remplacement de l'équipement terminal, ou de composantes de celui-ci, nécessite que le client se rende dans un magasin de télécommunications.

Les opérateurs peuvent adresser leurs questions et propositions concernant la présente communication à l'IBPT à l'adresse netsec@bipt.be.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil