



---

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX  
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

---

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 13 NOVEMBRE 2007 CONCERNANT  
LA PUBLICATION DES INFORMATIONS CONCERNANT**

- L'ACCÈS AUX RÉSEAUX ET AUX SERVICES DE COMMUNICATIONS  
ÉLECTRONIQUES,  
AINSI QUE L'UTILISATION DE CES RÉSEAUX ET DE CES SERVICES ;**
  
- LE CONTENU ET LES MODALITÉS DE PUBLICATION DES  
INFORMATIONS**

## TABLE DES MATIERES

<b>CHAPITRE 1 : INTRODUCTION GENERALE.....</b>	<b>3</b>
1. UN PEU D'HISTOIRE.....	3
2. BUT DE LA PRESENTE DECISION .....	3
3. CADRE JURIDIQUE D'EXISTENCE, DE SUIVI ET D'APPLICATION DE LA PRESENTE DECISION .....	3
<b>CHAPITRE 2. PRECISIONS DES INFORMATIONS A PUBLIER. ....</b>	<b>7</b>
<b>CHAPITRE 3. PRECISIONS DES MODALITES DE PUBLICATION DES INFORMATIONS. ....</b>	<b>8</b>
1. FORME. ....	8
2. METHODE DE PUBLICATION .....	8
3. ACTUALISATION .....	8
4. MISE EN ROUTE DE DEPART .....	8
<b>VOIES DE RECOURS.....</b>	<b>9</b>

# CHAPITRE 1 : INTRODUCTION GENERALE.

## 1. UN PEU D'HISTOIRE

La parution de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques a engendré de nouvelles obligations incombant aux entreprises fournissant des services de communications électroniques.

## 2. BUT DE LA PRESENTE DECISION

La présente décision a pour but de préciser les choses en matière d'obligation de publication par les opérateurs des informations comparables, adéquates et à jour concernant l'accès à leurs réseaux et à leurs services ainsi que l'utilisation de ces réseaux et de ces services.

L'Institut n'a pas encore fixé le contenu précis des informations à publier ainsi que les modalités de leur publication.

L'Institut prend maintenant l'initiative de préciser le contenu précis des informations à publier ainsi que les modalités de leur publication afin de garantir que les utilisateurs finals aient accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter.

Un premier projet informel a été soumis à consultation publique du 13 février 2007 au 30 mars 2007. Une synthèse des contributions a été publiée sur le site de l'IBPT le 07 juin 2007. Suite à cela, un second projet de décision a été rédigé et mis en consultation le 16 juillet 2007. Une synthèse des contributions suite à cette consultation a été publiée sur le site de l'IBPT en date du 14 novembre 2007.

## 3. CADRE JURIDIQUE D'EXISTENCE, DE SUIVI ET D'APPLICATION DE LA PRESENTE DECISION

La présente décision est opérée dans le but d'une application directe du premier paragraphe de l'article 111 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Pour rappel, cet article 111 § 1<sup>ER</sup> s'énonce comme suit :

...

**Art. 111. § 1er.** *Les opérateurs publient pour les consommateurs des informations comparables, adéquates et à jour concernant l'accès à leurs réseaux et à leurs services ainsi que l'utilisation de ces réseaux et de ces services. L'Institut fixe le contenu précis des informations à publier ainsi que les modalités de leur publication. Les opérateurs communiquent à l'Institut les informations ainsi que les modifications éventuelles à ces informations au plus tard un mois avant leur publication.*

...

L'obligation de publication par les opérateurs des informations comparables, adéquates et à jour concernant l'accès à leurs réseaux et à leurs services ainsi que l'utilisation de ces réseaux et de ces services est incontestable vu les termes du premier alinéa de ce premier paragraphe de l'article 111.

En vue d'éviter tout malentendu, l'Institut précise que seuls les opérateurs offrant des services à des consommateurs sont concernés, et que les opérateurs s'adressant à des marchés professionnels ne sont pas concernés par l'article 111 précité.

L'obligation pour l'Institut de fixer le contenu précis des informations à publier ainsi que les modalités de leur publication afin de garantir que les utilisateurs finals aient accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter est également incontestable vu les termes de la seconde phrase du premier alinéa de ce premier paragraphe de l'article 111. C'est cette obligation que l'Institut veille à exécuter.

En vue de donner une réponse exhaustive aux éléments de réaction donnés lors des deux consultations, une réponse est donnée par l'Institut à cet égard.

## **Réactions lors de la première consultation (13 février 2007, synthèse publiée le 07 juin 2007)**

Les cinq répondants sont unanimes pour confirmer l'utilité et la nécessité d'une information à l'attention des consommateurs, comme précisé dans la loi.

*Réponse de l'Institut* : l'Institut accueille avec satisfaction cette unanimité.

Trois répondants attirent l'attention sur la portée de l'article 111 § 1 en ce sens que les informations sont destinées aux consommateurs et que donc les opérateurs s'adressant à des marchés professionnels en sont dispensés.

*Réponse de l'Institut* : l'Institut est d'accord avec cette réaction et la présente décision est en phase avec celle-ci.

Trois répondants mentionnent que l'article 111 § 1 est la transposition de dispositions de la directive 2002/22/EG du 07 mars 2002 et que donc la portée de cet article est limitée à la téléphonie vocale et aux réseaux, à distinguer de la téléphonie mobile et des services data.

*Réponse de l'Institut* : L'exposé des motifs en question est rédigé comme suit :

« Dans un marché concurrentiel, il est nécessaire pour les consommateurs de disposer des informations suffisantes pour effectuer leur choix en fonction de leurs besoins et de l'offre existante sur le marché; le § 1<sup>er</sup> donne à l'Institut le pouvoir d'imposer aux opérateurs la publication de ces informations. Afin que les consommateurs soient en mesure de faire un choix informé, celles-ci comprendront au minimum les informations reprises à l'annexe II de la directive 2002/22/CE.

En outre, aux termes du § 2 de l'article, l'Institut est tenu de rechercher et mettre en place des moyens pour permettre aux consommateurs d'effectuer plus facilement leurs choix. Des comparaisons de prix on-line sur la base d'une utilisation personnalisée peuvent constituer un instrument extrêmement utile dans ce contexte. »

S'il y a renvoi à la directive SU, ce n'est nullement dans le but de restreindre le champ d'application *ratione personae* de l'article 111 aux fournisseurs d'un service de téléphonie accessible au public, mais de fixer une liste minimale des informations à mettre par les opérateurs à la disposition des consommateurs.

Il convient de considérer que la loi belge va plus loin que la directive, en étendant la portée des obligations d'information à tous les fournisseurs de réseaux et de services de communications électroniques (ce qui est permis puisque l'on va au-delà de l'exigence minimale formulée dans la directive SU).

Quatre répondants ont des commentaires sur le fait que l'article 111 § 1 impose une communication des informations par les opérateurs au plus tard un mois avant leur publication. Ils attirent l'attention sur la longueur de cette période et en demandent une réduction lorsque nécessaire et motivé.

*Réponse de l'Institut* : l'Institut remarque que la présente décision ne fait qu'appliquer la loi. Elle prévoit cependant une dérogation sur demande motivée adressée à l'Institut de la part de l'opérateur.

Quatre répondants remarquent qu'une approbation préalable par l'IBPT n'est pas imposée par l'article 111 § 1.

*Réponse de l'Institut* : l'Institut est d'accord avec cette réaction et en a tenu compte.

Quatre répondants remarquent que l'information demandée est déjà disponible via différents canaux et proposent de fournir l'information demandée via des liens vers ces différents canaux. Une proposition concrète est donnée.

*Réponse de l'Institut* : l'Institut est d'accord avec cette réaction et en a tenu compte.

Deux répondants sont d'avis que si les opérateurs disposent d'un site web pour dispenser l'information, ces opérateurs devraient être dispensés de fournir l'information sous forme papier.

*Réponse de l'Institut* : l'Institut est d'accord avec cette réaction et en a tenu compte.

Un répondant est d'avis que la fourniture gratuite sous forme papier ne saurait être d'application.

*Réponse de l'Institut* : l'Institut est d'accord avec cette réaction et en a tenu compte. Une fourniture gratuite sous forme papier est cependant maintenue en cas de non existence d'un site web de l'opérateur en vue d'application stricte de la loi.

Trois répondants se demandent quelle est la différence de traitement à opérer entre services et réseaux.

*Réponse de l'Institut* : l'Institut est d'accord avec cette réaction et en a tenu compte. Il n'y a pas de différence de traitement.

Un répondant est d'avis que la mention du service ou du réseau telle que déclarée à l'IBPT n'est pas nécessaire de mention au consommateur.

*Réponse de l'Institut* : l'Institut n'est pas d'accord avec cette réaction et maintient la mention du service ou du réseau telle que déclarée à l'IBPT. En effet, en cas de plainte ou de demande de renseignement il est essentiel qu'une correspondance parfaite soit définie entre la mention du service ou du réseau telle que déclarée à l'IBPT et la mention commerciale.

Un répondant est d'avis que la mention des mesures prises en faveur des handicapés n'est pas nécessaire car non pertinente.

*Réponse de l'Institut* : l'Institut estime que cette mention est nécessaire pour assurer une complète information à l'attention des handicapés, qui sont aussi des consommateurs.

### ***Réactions lors de la seconde consultation (16 juillet 2007, synthèse publiée le 14 novembre 2007)***

Deux répondants sont contre le projet de décision et contre l'application de l'article 111 de la loi. Ils trouvent que cette application n'apporte pas de valeur ajoutée pour le consommateur. Ils trouvent les délais trop courts.

*Réponse de l'Institut* : l'Institut ne fait qu'appliquer la loi, ici en fonction des droits que reçoivent les consommateurs du fait de cette loi. Quant aux délais, l'Institut a veillé à être pragmatique.

Deux répondants ne sont pas d'accord avec l'application de l'article 111 de la loi en ce qui concerne l'accès aux réseaux.

*Réponse de l'Institut* : l'Institut est d'accord avec cette réaction et en a tenu compte. Il n'y a pas de différence de traitement.

Un répondant prétend que l'application est réservée à la téléphonie vocale. Ce répondant se réfère au « *memorie van toelichting* » de la loi qui se réfère elle-même à la directive « service universel ». Ce répondant s'oppose à l'application de l'article 111 pour ce qui est des services broadband.

*Réponse de l'Institut* : L'exposé des motifs en question est rédigé comme suit :

« Dans un marché concurrentiel, il est nécessaire pour les consommateurs de disposer des informations suffisantes pour effectuer leur choix en fonction de leurs besoins et de l'offre existante sur le marché; le § 1<sup>er</sup> donne à l'Institut le pouvoir d'imposer aux opérateurs la publication de ces informations. Afin que les consommateurs soient en mesure de faire un choix informé, celles-ci comprendront au minimum les informations reprises à l'annexe II de la directive 2002/22/CE.

En outre, aux termes du § 2 de l'article, l'Institut est tenu de rechercher et mettre en place des moyens pour permettre aux consommateurs d'effectuer plus facilement leurs choix. Des comparaisons de prix on-line sur la base d'une utilisation personnalisée peuvent constituer un instrument extrêmement utile dans ce contexte. »

S'il y a renvoi à la directive SU, ce n'est nullement dans le but de restreindre le champ d'application *ratione personae* de l'article 111 aux fournisseurs d'un service de téléphonie accessible au public, mais de fixer une liste minimale des informations à mettre par les opérateurs à la disposition des consommateurs.

Il convient de considérer que la loi belge va plus loin que la directive, en étendant la portée des obligations d'information à tous les fournisseurs de réseaux et de services de communications électroniques (ce qui est permis puisque l'on va au-delà de l'exigence minimale formulée dans la directive SU).

Un répondant désire des précisions en ce qui concerne les caractéristiques techniques à donner.

*Réponse de l'Institut* : des précisions ont été ajoutées.

Un répondant ne souhaite pas de différenciation entre réseaux et services.

*Réponse de l'Institut* : l'Institut est d'accord avec cette réaction et en a tenu compte. Il n'y a pas de différence de traitement.

Un répondant trouve que l'obligation de publication n'entraîne pas de nouvelles obligations, et prétend que certaines informations ne doivent être données que si elles sont disponibles et pertinentes.

*Réponse de l'Institut* : l'Institut précise que toutes les informations demandées doivent être fournies sauf si leur pertinence est mise en doute auquel cas l'opérateur doit en faire la mention explicite à l'Institut.

## CHAPITRE 2. PRECISIONS DES INFORMATIONS A PUBLIER.

Les informations suivantes seront données :

Informations générales :

\* Nom commercial de l'opérateur.

\* Description brève générale des activités de l'opérateur.

<b>Cadre</b>	<b>Informations</b>
<i>Accès et utilisation (par réseau et service (dans certains cas, il est admis qu'un service puisse être amalgamé à un réseau le cas échéant))</i>	Dénomination commerciale Dénomination déclarée à l'IBPT Description Couverture Caractéristiques techniques principales (en particuliers celles qui sont indispensables pour mettre en service « soi-même » (donc par le consommateur lui-même à son domicile) le service et / ou réseau concerné par ce consommateur) Mesure(s) prises en faveur des handicapés (présence et précision si d'application) Appareillage et appareillage terminal nécessaire Formalité(s) de demande Point(s) de commercialisation Délai contractuel de fourniture (présence et nombre en jours si d'application) Délai commercial de fourniture (présence et nombre en jours si d'application) Délai contractuel de levée de dérangement Tarifs et réduction(s) possible(s) Durée minimale du contrat et possibilité(s) de dédit (durée du préavis et indemnité, le cas échéant) Mode(s) et périodicité(s) de facturation Détails donnés dans la facturation Modalité(s) de paiement Nature et caractéristique(s) (e.a. numéro(s) d'appel et horaire d'ouverture) du helpdesk

## **CHAPITRE 3. PRECISIONS DES MODALITES DE PUBLICATION DES INFORMATIONS.**

### **1. FORME.**

La publication doit se faire, préférentiellement, sur le site internet de chaque entreprise fournissant des services de communication électronique, et ce par réseau et service (*dans certains cas, il est admis qu'un service puisse être amalgamé à un réseau le cas échéant*) déclaré à l'Institut. Si un site internet n'est pas disponible, la publication doit se faire sous forme papier disponible gratuitement. Si un site internet est disponible, une publication générale sous forme papier n'est pas obligatoire mais le consommateur doit avoir le droit de demander ponctuellement un document papier qui lui sera fourni, sur simple demande, dans les cinq jours ouvrables, à prix coûtant mentionné préalablement à la fourniture.

### **2. METHODE DE PUBLICATION**

Sous forme papier, la publication doit se faire en format A4 et sous une forme lisible sans effort par l'ensemble des consommateurs et permettant la comparaison d'un opérateur à un autre. L'ensemble des informations à publier doit se trouver dans un seul paquet de document(s), dans une version datée, avec la mention « ce document est mis à jour régulièrement ». Un document reprenant l'ensemble de la liste des informations définie au chapitre 2 de la présente décision doit être fourni. Sur ce document, par information à fournir, un lien vers un autre document fourni (par exemple une documentation commerciale, un contrat, un document « conditions générales »...) peut être indiqué, dans un but de simplicité et de non duplication de l'information entre un document réglementaire et un document commercial.

Sur le site internet, par réseau et service (*dans certains cas, il est admis qu'un service puisse être amalgamé à un réseau le cas échéant*) déclaré à l'Institut, une page web doit être publiée, qui est accessible à l'utilisateur en trois étapes maximum (en plus d'une étape de choix de langue du site, le cas échéant). (par exemple, en cliquant sur un lien « langue choisie », en cliquant sur un lien « mentions légales » sur la page d'accueil du site de l'opérateur, et en cliquant, dans la page « mentions légales », sur le lien ad hoc correspondant à la page web reprenant les données « informations » du (des) service(s) ou réseau(x) choisi(s) par l'internaute.). Sur cette page web, par information à fournir, un lien hyperlink vers une autre page présente sur le site (par exemple une documentation commerciale, un contrat, un document « conditions générales »...) peut être indiqué, dans un but de simplicité et de non duplication de l'information entre une page réglementaire et une page commerciale.

### **3. ACTUALISATION**

Les informations doivent être à jour.

Pour rappel des termes du second alinéa de ce premier paragraphe de l'article 111 :

*Les opérateurs communiquent à l'Institut les informations ainsi que les modifications éventuelles à ces informations au plus tard un mois avant leur publication.*

Ce délai d'un mois est donc la règle légale, à laquelle il ne peut être dérogé que sur demande motivée adressée à l'Institut de la part de l'opérateur.

### **4. MISE EN ROUTE DE DEPART**

L'Institut constate qu'avant la publication de la présente décision aucune information comparable n'est ni publiée ni disponible sur le site internet de chaque entreprise fournissant des services de communication électronique.

Dans ce cadre, l'Institut estime nécessaire de donner une période d'adaptation à chaque entreprise fournissant des services de communication électronique.

Pour ce faire, le 01 juillet 2008 au plus tard, chaque entreprise fournissant des services de communication électronique doit fournir à l'Institut les données exigées par la présente décision. Une publication sera alors exigée le mois suivant la date d'envoi à l'Institut.



## VOIES DE RECOURS

Conformément à la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003, vous disposez de la possibilité d'interjeter appel à l'encontre de cette décision, devant la Cour d'appel de Bruxelles, 1, Place Poelaert, B-1000 Bruxelles, endéans les soixante jours après sa notification. L'appel peut être formé: 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie; 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe; 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause. Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité les mentions de l'article 1057 du code judiciaire.

Michel Van Bellinghen  
Membre du Conseil

Georges Denef  
Membre du Conseil

Catherine Rutten  
Membre du Conseil

Eric Van Heesvelde  
Président du Conseil