



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

I B P T

**AVIS DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 25 OCTOBRE 2011
CONCERNANT
LA PROPOSITION DE LOI
MODIFIANT LA LOI DU 13 JUIN 2005
RELATIVE AUX COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES
EN VUE DE
LUTTER CONTRE LE SURENDETTEMENT LIÉ
AUX DETTES DE GSM
(Proposition de loi Vanessa Matz -
(E. Parl., Sénat, 2010-2011, n°5 - 583/1).**

TABLE DES MATIERES

Synthèse.....	2
Chapitre 1: Contexte, objet et base juridique de l'avis	3
1.1. CONTEXTE	3
1.2. OBJET ET BASE JURIDIQUE DE L'AVIS	4
Chapitre 2: La proposition de loi et ses objectifs.....	5
2.1. LES OBJECTIFS DE LA PROPOSITION DE LOI.....	5
2.2. LE DISPOSITIF DE LA PROPOSITION DE LOI.....	5
Chapitre 3: Synthèse des contributions à la consultation publique	6
3.1. IMPACT DE LA PROPOSITION	6
3.2. PÉRIODE TRANSITOIRE.....	7
3.3. ASPECTS JURIDIQUES	7
3.4. PROPOSITIONS ALTERNATIVES	7
3.5. AUTRES REMARQUES.....	8
Chapitre 4: Analyse de l'IBPT.....	9
4.1. CADRE JURIDIQUE.....	9
4.2. GROUPES CIBLES.....	9
4.2.1 Les abonnés	9
4.2.2 Les opérateurs.....	9
4.2.3 Les autorités chargées des dettes et des litiges.....	10
4.3. OPTIONS ET IMPACT DE CES OPTIONS SUR LES GROUPES CIBLES.....	10
4.3.1 Option 1: option zéro (ne rien faire).....	10
4.3.1.1 Description de l'option	10
4.3.1.1 Impact de l'option	10
4.3.2 Option 2: adopter la proposition de loi telle que proposée.....	13
4.3.2.1 Description de l'option	13
4.3.2.2 Impact de l'option.....	13
4.3.3 Option 3: adopter une proposition de loi adaptée.....	15
4.3.3.1 Description de l'option	15
4.3.3.2 Points de départ de l'option	15
4.3.3.3 Impact de l'option	17
Chapitre 5: Exécution de l'option 3	19
Chapitre 6: Conclusion et propositions d'amendements	20
Annexe 1 : Note de détail sur le cadre juridique.....	23
1 Directives européennes.....	23
1.1 Contrôle des dépenses.....	23
1.2 Transparence et publication des informations.....	26
1.3 Les dispositions de la Directive Service Universel et la Directive Cadre concernant la protection des consommateurs visent une harmonisation, qui est minimale – une protection supplémentaire du consommateur dans le secteur télécoms est possible à certaines conditions.....	27
2. Cadre national.....	29
2.1. Aperçu général.....	29
2.2 Aperçu détaillé en cas de non paiement.....	31
2.3 Aperçu détaillé en cas de prépaiement.....	33

Synthèse

Suite à la demande d'analyse des contributions à la consultation publique, la situation légale actuelle et la proposition de loi, l'IBPT conclut que la proposition de loi 5-831/1 modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, en vue de lutter contre le surendettement lié aux dettes de GSM ne semble pas susceptible de lutter contre le surendettement et n'apporte pas de clarté supplémentaire à la législation en vigueur dans le domaine des communications électroniques en général et de la téléphonie mobile en particulier.

Elle ouvre la porte à des utilisations malveillantes ou frauduleuses et impose une charge administrative importante aux opérateurs.

À titre de troisième option (intégrée dans le texte du Chapitre 6), l'IBPT conseille de réformer l'article 119 existant de la loi du 13 juin 2005 (et accessoirement l'article 17 de l'annexe à ladite loi) afin d'obtenir un système clair et univoque, offrant davantage de flexibilité aux opérateurs et proposant en même temps aux consommateurs, qui risquent d'être happés par la spirale de l'endettement (et ce en dépit de quelques mesures préventives existant déjà et à venir), le plus tôt possible les instruments leur permettant de briser cette spirale, éventuellement grâce à l'aide d' autorités de médiation de dettes spécialisées et reconnues.

Chapitre 1: Contexte, objet et base juridique de l'avis

1.1. Contexte

Le 8 décembre 2010, la sénatrice Vanessa Matz a introduit une proposition de loi en vue de lutter contre le surendettement lié aux dettes de GSM.

Une audition des personnes suivantes s'est tenue le 18 mai 2011 au sein de la Commission des Finances et des Affaires économiques du Sénat concernant cette proposition de loi (en même temps que cinq autres propositions de loi):

- Messieurs Vekeman et Tuerlinckx, service de médiation pour les télécommunications;
- Monsieur Michel Allardin, SPF Economie;
- Messieurs Nico De Bie et David Wiame, représentants de Test-Achats;
- Monsieur Luc Hindryckx, Président du Conseil de l'IBPT;
- Monsieur Luc Windmolders, KPN-BASE;
- Monsieur Paul-Marie Dessart, General Counsel de Mobistar;
- Monsieur Thomas Roukens, responsable Regulatory de Telenet;
- Madame Pascaline Dubois, Vice President Customer Experience & Operational Excellence Belgacom;
- Madame France Vandermeulen, Regulatory affairs VOO.

Un échange de vues a ensuite eu lieu le 6 juillet 2011 au sein de la Commission des Finances et des Affaires économiques du Sénat avec le Ministre pour l'Entreprise et la Simplification qui est compétent pour les matières relatives aux communications électroniques concernant le paquet des six propositions de loi.

Le ministre a proposé aux membres de la Commission des Finances et des Affaires économiques d'attendre le traitement du paquet télécoms au Parlement, avant de poursuivre leurs activités, étant donné que ce paquet reflète l'esprit de plusieurs des propositions.

Cette méthodologie a été acceptée.

Pour un point donné, le ministre a cependant proposé de demander à l'IBPT de trouver, en collaboration avec le secteur, la meilleure approche possible pour éviter le surendettement et de représenter après l'été au Sénat la proposition de loi 5 – 583/1 modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en vue de lutter contre le surendettement lié aux dettes de GSM de la Sénatrice Vanessa Matz (ci-après également dénommée: "**la proposition de loi 5 – 583/1**" ou en abrégé "**la proposition de loi**") qui vise à modifier la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne l'incidence du non paiement de deux échéances mensuelles consécutives.

Suite à cet échange de vues, le ministre a prié l'IBPT de présenter la proposition de loi 5-583/1 à la consultation publique, de proposer une synthèse des commentaires reçus et de préparer un texte qui pourrait être introduit en guise d'amendement pour la fin septembre 2011.

Le 4 août 2011, l'IBPT a publié un document de consultation sur son site Internet ¹, auquel les parties intéressées pouvaient réagir jusqu'au 15 septembre 2011.

¹ Voir <http://www.ibptbe/ShowDoc.aspx?objectID=3557&lang=fr>.

En publiant ce document de consultation, l'IBPT souhaitait réunir les points de vues nécessaires et obtenir éventuellement des propositions alternatives sur la proposition de loi concernant les aspects suivants:

- l'impact social, économique ou autre pour les utilisateurs finals ou pour les acteurs du marché;
- la justification éventuelle d'une période transitoire en vue de l'implémentation;
- les aspects juridiques, parmi lesquels la nécessité de transposer la réglementation dans l'article 119 de la loi du 13 juin 2005, afin d'éviter tout chevauchement;
- les propositions alternatives qui atteignent les objectifs de la proposition de loi initiale en argumentant les raisons pour lesquelles elles ont la préférence ;
- toute autre remarque pertinente.

1.2. Objet et base juridique de l'avis

Cet avis est basé sur l'article 14, §1^{er}, 1^o, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, telle que modifiée, qui stipule :

“§ 1^{er}. Sans préjudice de ses compétences légales, les missions de l'Institut en ce qui concerne les réseaux de communications électroniques et les services de communications électroniques, [...] sont les suivantes:

1^o la formulation d'avis [...] à la demande du ministre;”

L'avis a pour objectif :

- de faire une synthèse des contributions introduites ;
- de donner une analyse de l'IBPT sur la proposition de loi et les contributions introduites ;
- d'élaborer des propositions d'amendement.

Chapitre 2: La proposition de loi et ses objectifs

2.1. Les objectifs de la proposition de loi

La proposition de loi a pour objectif la lutte contre le surendettement lié à une utilisation inconsidérée du GSM. Elle vise également à éviter que les procédures de médiation de dettes portent essentiellement sur ces notes de téléphone.

2.2. Le dispositif de la proposition de loi

La proposition de loi envisage de :

1. compléter l'article 110 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques par un paragraphe 5, libellé comme suit :

« § 5. Les opérateurs publient dans leurs conditions générales, et sur la première page des courriers de rappel de paiement, les mesures qui sont prises en ce qui concerne les factures impayées et toute interruption de service qui en résulterait.

Les opérateurs sont tenus de suspendre les prestations de service lorsque l'abonné s'est soustrait, en tout ou en partie, au paiement de deux échéances consécutives ou non, au cours des douze mois qui précèdent la date anniversaire de la conclusion de l'abonnement.

Au maximum une fois tous les douze mois et dans les deux mois à dater de l'échéance de la dernière facture impayée, l'abonné peut faire savoir par lettre recommandée adressée à l'opérateur qu'il poursuit son abonnement. Dans ce cas, l'opérateur ne peut suspendre l'abonnement que si l'abonné ne paie pas les montants de deux échéances consécutives.
» (sic en néerlandais)

2. faire entrer en vigueur la modification de loi 6 mois après la publication de la proposition de loi adoptée au moniteur belge.

Chapitre 3: Synthèse des contributions à la consultation publique

Belgacom, la Platform (Plateforme des opérateurs et fournisseurs de services de télécommunications) et le Vlaams Centrum Schuldbemiddeling ont répondu à la consultation lancée par l'IBPT. Leurs réactions aux questions posées peuvent être synthétisées de la façon suivante :

3.1. Impact de la proposition

Belgacom estime que la proposition ne serait pas efficace et pourrait avoir un impact négatif dans les cas où le défaut de paiement n'est pas dû à des problèmes financiers mais à de la négligence ou à de la fraude. Un opérateur n'a pas les moyens de déterminer dans quelle catégorie tombe la personne qui ne paie pas.

Belgacom craint que le système proposé incite les mauvais payeurs à changer régulièrement d'opérateur sans régler leurs dettes, surtout s'il n'existe pas de liste centrale d'utilisateurs en défaut de paiement.

Belgacom refuse d'inscrire sur le rappel d'une facture impayée que ce n'est qu'en cas de non paiement d'une deuxième facture qu'il y aura coupure du service et que le client peut éviter la coupure par une lettre recommandée. Cette information permettrait aux clients de mauvaise foi d'encore mieux organiser la fraude. Belgacom s'interroge également sur la nature de la suspension d'abonnement prévue dans la proposition : s'agit-il d'une mesure provisoire ou définitive ?

Belgacom estime également que la mesure serait inapplicable aux offres groupées car le non paiement ne peut pas être lié spécifiquement à la facture de services mobiles.

La Platform estime que les opérateurs doivent pouvoir continuer à adopter une attitude flexible à l'égard des personnes en défaut de paiement car les situations peuvent être très diverses et résulter de causes différentes ; actuellement, ils réagissent rapidement en avertissant le consommateur afin d'éviter que les factures deviennent trop importantes. Pour la Platform, l'inclusion des dispositions applicables en cas de défaut de paiement dans les conditions générales rigidifierait les réponses des opérateurs.

Pour la Platform, les mesures proposées ne vont pas aider les personnes déjà fragilisées qui doivent pouvoir bénéficier de procédures flexibles et adaptées. De plus, si une lettre recommandée du client oblige l'opérateur à maintenir le service pendant deux mois, la personne se retrouvera avec trois mois de factures impayées, ce qui la fragilisera davantage.

Pour la Platform, c'est parce que les opérateurs ne disposent pas d'informations adéquates sur l'endettement d'un nouveau client qu'il est possible à une personne de prendre un abonnement chez un nouvel opérateur juste avant que le service ne soit coupé chez l'autre et donc d'accumuler des dettes chez les opérateurs.

La Platform estime également que le fait de devoir communiquer au mauvais payeur un descriptif complet des mesures qui seront prises va encourager la fraude qui est déjà très coûteuse pour les opérateurs.

Pour le Vlaams Centrum Schuldbemiddeling (VCS), les problèmes de factures de télécommunications interviennent dans 33% des dossiers de surendettement, et en général pour des montants comparativement peu élevés. Le VCS note que le non paiement de factures peut avoir d'autres causes que le surendettement : oubli, négligence, problème administratif comme un déménagement, contestation d'une facture, etc.

Pour le VCS, la proposition n'aurait sans doute pas beaucoup d'efficacité pour éviter le surendettement.

3.2. Période transitoire

La Platform est opposée à la proposition mais estime que les opérateurs devraient disposer d'une période de transition raisonnable pour adapter leurs systèmes informatiques si cette proposition était néanmoins adoptée.

3.3. Aspects juridiques

Belgacom remarque que la proposition ne porte que sur le surendettement qui découle de l'usage du GSM alors que l'article 110 de la loi du 13 juin 2005 auquel elle se rapporte concerne également l'usage de la téléphonie fixe. Par ailleurs, pour Belgacom, la proposition est contraire à l'article 70, § 1, 2° d et l'article 17 de l'annexe de la même loi qui interdit à l'opérateur chargé de la fourniture du service universel de procéder à une coupure complète du service en cas de non paiement.

Belgacom souligne en outre que l'article 119 de la loi du 13 juin 2005 prévoit la possibilité pour le Ministre, sur avis de l'IBPT, d'établir une liste de mesures que les opérateurs peuvent mettre en œuvre en cas de facture impayée. Belgacom propose de régler la question de façon globale sur base de l'article 119.

Pour la Platform, une proposition de loi devrait avoir fait l'objet d'une étude d'impact, ce qui n'a pas été le cas et puisque le texte est destiné à l'endettement des particuliers, il devrait parler de « consommateur » et non d'« abonné ».

La Platform estime également que les dispositions sur le surendettement seraient plus à leur place dans l'article 119 que dans l'article 110 de la loi qui concerne également la téléphonie fixe. Pour la Platform, l'objectif final doit être la mise en œuvre d'un meilleur accompagnement pour éviter les situations de surendettement.

3.4. Propositions alternatives

Belgacom demande que les opérateurs puissent avoir accès aux banques de données qui concernent les personnes en surendettement ou en procédure de règlement de dettes afin de savoir si la personne qui ne paie pas a des problèmes financiers, si elle est seulement négligente ou si elle fraude.

Belgacom estime également que le système du service minimum que l'opérateur de service universel doit actuellement appliquer doit être supprimé afin que l'on adopte une approche globale du défaut de paiement qui serait applicable à tous les opérateurs.

La Platform préfère que les opérateurs puissent conserver leur approche individuelle face aux clients en défaut de paiement et que ces dispositions ne fassent pas l'objet de procédures uniques légalement fixées.

La Platform souligne que l'avant- projet de transposition prévoit déjà dans un nouvel article 112 des mécanismes d'alerte aux clients en cas de facture trop importante.

La Platform plaide pour une large concertation avec tous les acteurs concernés afin d'établir les moyens de prévenir le surendettement tout en maintenant l'accès à des services de télécommunications de base. Pour la Platform, les cartes prépayées permettent déjà d'éviter les problèmes de surendettement qui peuvent exister avec les abonnements ; les institutions qui luttent contre le surendettement devraient donc les promouvoir. Pour la Platform, le blocage de certains numéros ou des connexions internet mobiles que les opérateurs proposent permet également d'éviter les factures trop élevées. Pour la Platform, ces mesures d'accompagnement sont plus efficaces que les sanctions.

Pour le VCS, si la proposition devait passer, elle devrait être profondément revue et inclure au moins les éléments suivants : le maintien de l'avertissement préalable avant la coupure, par courrier ou si le client a formellement donné son accord préalable, par courrier électronique ; cela ne peut se faire qu'après le non paiement de deux factures qui ne sont pas contestées ; il faut enlever les mots qui expriment l'obligation du passage à la déconnexion en cas de non paiement de deux factures au cours des douze derniers mois ; la coupure immédiate doit être autorisée en cas de fraude avérée ; pour éviter les procédures administratives lourdes, la remise en route de l'abonnement doit pouvoir être demandée par e-mail ; toute interaction avec la personne en défaut de paiement doit contenir une information sur la possibilité de recourir au CPAS en cas de problème de paiement, comme cela se fait en Flandre dans les secteurs de l'eau et de l'énergie ; cette information est en fait la plus utile pour éviter le surendettement.

Le VCS souligne que d'autres mesures peuvent contribuer à éviter le surendettement : un changement plus facile d'opérateur sans paiement d'indemnités de rupture de contrat et un recours moins élevé à des techniques de vente agressives.

3.5. Autres remarques

Pour la Platform, la mise en oeuvre de la mesure proposée impliquerait des investissements informatiques importants pour les opérateurs qui ont déjà beaucoup investi pour répondre à diverses obligations légales.

Chapitre 4: Analyse de l'IBPT

4.1. Cadre juridique

Une note de détail sur le cadre juridique est jointe en annexe 1.

Cette note vise entre autres à :

- inscrire la remarque formulée lors de la consultation, selon laquelle il y aurait déjà assez de mesures protégeant et avertissant les consommateurs de futures dettes, dans un cadre objectif et complet, en donnant un aperçu schématique des mesures actuelles et futures en matière de contrôle des dépenses et de transparence à l'échelle européenne et nationale ;
- identifier les mesures de protection propres au secteur des communications électroniques et prescrites par le législateur européen dans les directives de 2002 et 2009 ;
- indiquer les critères et les limites à prendre en considération par le législateur national lorsqu'il prend une initiative qui dépasserait les règles relatives à la protection du consommateur spécifiques au secteur des communications électroniques et spécifiées dans les directives européennes.

4.2. Groupes cibles

Dans le but d'inscrire également l'analyse dans un cadre socio-économique ainsi que pour effectuer une analyse de l'impact de la proposition de loi, l'IBPT décrit ci-dessous les groupes cibles directement visés par la proposition de loi².

À savoir :

4.2.1 Les abonnés

Conformément aux contributions à la consultation publique, il convient, pour les besoins de la présente analyse, de distinguer 3 types d'abonnés:

- a) Les personnes faisant preuve de **négligence administrative**,
- b) Les personnes prises dans la **spirale de l'endettement**,
- c) Les **fraudeurs**.

4.2.2 Les opérateurs

Si la proposition de loi vise clairement dans ses objectifs les opérateurs de téléphonie mobile et plus particulièrement le surendettement lié à l'utilisation du GSM, son champ d'application s'étend à l'ensemble des opérateurs de télécommunications. En effet, le paragraphe 5 tel que

² Bien que l'IBPT veille au respect de la loi du 13 juin 2005 et ses arrêtés d'exécution, il ne se considère pas comme groupe cible direct, car contrairement au service de médiation pour les télécommunications, aux CPAS et aux centres de médiation de dettes reconnus, il n'intervient pas dans les litiges individuels ou le règlement de dettes.

proposé reprend à plusieurs reprises le terme « *opérateurs* » qui, selon l'article 2, 11° de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après également « la loi du 13 juin 2005 » ou simplement « la loi » ou (en abrégé) « LCE »), est défini comme suit : « *toute personne ayant introduit une notification conformément à l'article 9* ». *L'article 9 a une portée générale et vise l'ensemble des opérateurs sans limiter ceux-ci aux seuls opérateurs de téléphonie mobile* ».

Il y a donc là une contradiction entre les objectifs visés d'une part et les dispositifs proposés d'autre part.

L'IBPT prend ci-dessous le dispositif de la proposition de loi comme point de départ de son analyse, donc l'ensemble des opérateurs actifs en Belgique.

Au sein de la catégorie des opérateurs, on peut, pour les besoins de la présente analyse, distinguer 3 types d'opérateurs:

- a) **Les opérateurs B2C** ou opérateurs "business to consumer" : les opérateurs dont les activités ont le consommateur final comme client,
- b) **Les opérateurs B2B** ou opérateurs "business to business" : les opérateurs dont les activités concernent les relations entre entreprises,
- c) **L'opérateur du service universel** : Le ou les opérateurs qui est (sont) tenu(s) d'assurer la fourniture d'un ensemble minimal de services publics des télécommunications **destinés à tous les utilisateurs finals** sur tout le territoire du Royaume, **à un prix abordable**³.

4.2.3 Les autorités chargées des dettes et des litiges

Les abonnés impliqués dans un litige avec des opérateurs lié à une facture (téléphonique) peuvent, afin de régler ce litige à l'amiable, s'adresser :

- a) au CPAS et aux médiateurs accrédités des dettes,
- b) au médiateur des télécommunications.

4.3. Options et impact de ces options sur les groupes cibles

4.3.1 Option 1: option zéro (ne rien faire)

4.3.1.1 Description de l'option

L'option zéro consiste à ne pas adopter la proposition de loi.

4.3.1.1 Impact de l'option

a) Sur les abonnés

³ Le service universel des télécommunications comprend les services suivants: http://www.ibpt.be/fr/195/ShowContent/1041/Contenu/Service_universel_des_t%C3%A9l%C3%A9communications.aspx.

Dans l'option zéro, l'on retrouve les mesures énumérées au point 2.1 de la note de détail juridique à l'annexe 1 (en particulier, celles du Tableau 2).

La liste comprend toute une série de mesures de nature **préventive** permettant au consommateur moyen et consciencieux de détecter (par exemple un avertissement lorsqu'un montant supérieur à 50 euros est dépensé par 24h via le "préfixe contenu pour jeu") ou d'éviter (par exemple en paramétrant gratuitement le blocage des appels vers les numéros payants) à temps tout surendettement (qui normalement n'est décelable qu'à la réception de la facture).

Comme il ressort du Tableau 2, il existe aussi dans la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques des **mesures curatives**, qui peuvent être reliées aux thèmes du non paiement et du paiement échelonné et qui offrent une protection lorsqu'une dette de télécoms est néanmoins apparue.

Les mesures curatives existant déjà et (qui sont actuellement aussi (d'une autre manière ou non) contenues dans la proposition de loi) sont les suivantes :

1. la publication des mesures résultant d'un défaut de paiement dans les conditions générales (nouvel article 110, §5, alinéa premier, de la proposition de loi) vu que l'article 119, §1^{er}, alinéa premier, deuxième phrase, LCE stipule: « *La liste des mesures figure dans le contrat visé à l'article 108* »⁴.
2. les principes et, selon le cas, l'ensemble ou une partie des modalités de l'interruption du service ou de la déconnexion résultant d'un défaut de paiement, étant donné que cela fait l'objet des articles 119 LCE et de l'article 17 de l'Annexe à la loi du 13 juin 2005.

L'article 17 de l'Annexe à la loi du 13 juin 2005 règle en effet de manière plutôt détaillée et complète la piste de la suspension éventuelle de la connexion assurée par le prestataire de la composante géographique fixe du service universel. À l'exception des conséquences du refus ou du non-respect du plan d'apurement (qui sont à détailler dans les conditions générales du prestataire de service universel⁵), les mesures possibles sont définies dans la loi et il est prévu un échelonnement auquel des délais légaux sont liés.

Le règlement de l'article 17 de l'annexe détaille également un aspect du paiement échelonné, puisqu'il oblige le fournisseur du service universel en question à proposer à l'abonné "*un plan d'apurement raisonnable*" pendant la durée du service minimum.

L'article 119 LCE, qui est d'application à tous les opérateurs (aussi à l'opérateur qui fournit la composante géographique fixe du service universel, pour autant que l'article 17 de l'Annexe à la LCE n'ait pas prévu d'autre réglementation⁶), ne comprend pas de composante liée au paiement échelonné et pas davantage un timing des phases susceptibles d'entraîner une interruption complète du service⁷. Une liste des mesures (autorisées) que les opérateurs peuvent prendre en

⁴ Il est communément accepté que les conditions générales font partie du contrat (pour autant qu'elles aient été rendues opposables) et l'IBPT estime qu'il vaut mieux utiliser le terme plus large de contrat car des contrats télécoms professionnels (sur mesure) ne sont pas nécessaires.

⁵ Ces conditions générales doivent être soumises pour avis au service de médiation pour les télécommunications et au Comité Consultatif pour les télécommunications.

⁶ Voir le début de l'article 119: "Sans préjudice à l'application de l'article 70, § 1^{er}, 2^o, d),".

⁷ Dans un souci d'exhaustivité, il y a cependant lieu de souligner que, si un opérateur fait appel à une partie externe pour recouvrer une dette du consommateur, à l'exception d'une créance basée sur un titre exécutable (ex. société de recouvrement, bureau d'avocats, etc...), ces parties externes doivent, conformément à l'article 6, §3, de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur, commencer par signifier une mise en demeure écrite spécifiant un délai d'au moins quinze jours, avant de pouvoir prendre des mesures de recouvrement supplémentaires.

cas de facture impayée fait défaut, étant donné qu'aucun AM d'exécution n'a, comme prévu à l'article 119, §1^{er}, LCE, été pris⁸.

Dans l'option zéro, l'abonné n'est donc pas sans protection⁹.

Toutefois, vu que l'AM d'exécution de l'article 119 LCE n'a pas été adopté, la longueur de la période donnée entre (1°) la date d'échéance de la facture et (2°) le placement en service minimum et la déconnexion complète dépend du contrat (**liberté contractuelle**) et de la **politique interne** des opérateurs, entraînant ainsi la possibilité de situations intolérables. En effet, un abonné négligent ou pris dans la spirale de l'endettement peut pour ainsi dire se retrouver en service minimum au jour 1 et se voir couper sa connexion au jour 2.

b) Sur les opérateurs

Tous les opérateurs, excepté l'opérateur ou les opérateurs qui relèvent de l'article 17 de l'annexe à la loi, sont libres de définir et d'exécuter leurs propres mesures en cas de non paiement, à condition qu'ils respectent le principe à deux étapes (service minimum précédant la déconnexion complète) et les aspects financiers stipulés à l'article 119, tel que modifié¹⁰.

c) Sur les autorités chargées du règlement des litiges

Bien qu'aucun élément spécifique n'ait été présenté à cet égard dans la consultation publique, l'IBPT a été informé par le service de médiation pour les télécommunications que celui-ci rencontrait des **difficultés** dans les dossiers, où l'article 119 LCE et/ou l'art. 17 de l'annexe joue un rôle, **à trouver un compromis à l'amiable en raison des lacunes ou des imprécisions de l'article 119 LCE.**

Les expériences des autorités (flamandes) de médiation de dettes au niveau de la situation actuelle sont documentées dans le dossier "Wantoestanden in telecomsector – overzicht + 12 aanbevelingen" sur le site Internet www.centrumsschuldbemiddeling.be, en particulier le point 3 de ce dossier.

⁸ Selon l'exposé des motifs au projet de loi qui est devenu la loi du 13 juin 2005, le paragraphe 1^{er} «donne pouvoir au ministre sur avis de l'Institut d'imposer aux opérateurs des mesures visant à préserver l'intérêt des utilisateurs contre des risques de coupure abusive, notamment en cas de facturation litigieuse ou d'impossibilité temporaire d'effectuer les paiements requis.» (E. Parl. Chambre, 2004-2005, N° 1425/001, p. 72).

⁹ Comme indiqué à l'annexe 1 et dans les réponses à la consultation publique, les mesures de protection pour la transposition de la Directive 2009/136/CE seront encore étendues.

¹⁰ Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses (MB du 21/06/2011), outre l'exigence initiale de la gratuité du service minimum ou réduit, les aspects financiers suivants du régime en matière de factures impayées sont également réglés:

- Le taux d'intérêt porté en compte pour d'éventuels intérêts de retard ne peut pas dépasser le taux d'intérêt légal." (nouvel article 119 § 1^{er}, alinéa 2, LCE)
- La mise en service minimum pour défaut de paiement de factures (étape après l'avertissement de la future interruption du service) est gratuite (nouvel article 119, §2, quatrième alinéa, première phrase LCE).
- La désactivation du service minimum (dans l'hypothèse où l'abonné a remboursé ses arriérés de paiement) est gratuite (nouvel article 119, §2, alinéa quatre, première phrase, LCE).
- Le montant maximum dû pour la réactivation du service après une interruption pour défaut de paiement de factures ne peut pas dépasser 30 euros compris (nouvel article 119, §2, alinéa quatre, deuxième phrase LCE).

4.3.2 Option 2: adopter la proposition de loi telle que proposée

4.3.2.1 Description de l'option

L'option 2 consiste à accepter la proposition de loi telle que proposée et donc à ajouter à l'article 110 de la loi du 13 juin 2005 relative communications électroniques un nouveau paragraphe 5.

4.3.2.2 Impact de l'option

a) Sur les abonnés

1. Selon le deuxième alinéa du nouveau paragraphe 5 de l'article 110, un abonné qui ne paie pas deux factures, consécutives ou non, se voit suspendre le service de communications électroniques auquel il a souscrit.

Cette disposition implique qu'un service est automatiquement coupé quelle que soit la raison pour laquelle deux factures n'ont pas été payées alors que des raisons liées à la contestation des montants facturés, à des problèmes administratifs ou autres pourraient être invoquées.

Insérée dans l'article 110, cette disposition serait applicable à tous les services de communications électroniques et pas seulement aux services GSM comme l'envisage le titre de la proposition de loi.

Or, en ce qui concerne la téléphonie fixe, il est à noter qu'actuellement, l'article 70, § 1^{er}, 2^o, d) de la loi oblige le prestataire de service universel à fournir, en cas de facture impayée, un service minimum qui permet à l'abonné de continuer à recevoir des appels et à pouvoir appeler les services d'urgence. L'article 17 de l'annexe à la loi précise que ce service minimum peut durer nonante jours et qu'au cours de cette période, l'opérateur doit proposer à son abonné un plan d'apurement raisonnable; la période de service minimum est en outre prolongée pour correspondre à la durée du plan d'apurement.

Les autres opérateurs aussi doivent, conformément à l'article 119 existant de la Loi, prévenir au préalable l'abonné d'une interruption de service ou d'une déconnexion résultant d'un défaut de paiement et avant la déconnexion complète, fournir gratuitement un service réduit dans le cadre duquel l'utilisateur final a la possibilité d'être appelé, à l'exclusion des appels payables à l'arrivée, et d'appeler les services d'urgence.

L'adoption de ce deuxième alinéa du nouveau paragraphe 5 de l'article 110 proposé aurait pour conséquence de restreindre la souplesse dont bénéficie actuellement l'utilisateur de téléphonie puisque le service serait coupé après deux factures impayées et qu'il perdrait la possibilité d'encore recevoir des appels et d'accéder aux services d'urgence. En outre, l'abonné du service universel ne pourrait plus bénéficier d'un plan d'apurement de sa dette.

2. Le troisième alinéa du nouvel article 110, §5 donne, une fois par an, la possibilité à l'abonné qui n'aurait pas payé deux factures d'avertir son opérateur, dans les deux mois qui suivent la dernière facture impayée et par recommandé, du fait qu'il veut maintenir son abonnement. Pour bénéficier du maintien de son abonnement, l'abonné doit payer le montant de deux échéances consécutives.

Cette disposition résout uniquement la question du maintien de l'abonnement, moyennant une procédure administrativement lourde (recommandé); hormis le cas de l'abonné du service universel, elle n'aide pas l'abonné qui serait en difficulté de paiement à résoudre son problème

puisqu'elle ne prévoit pas d'étalement du paiement ou de solution alternative. En outre, elle peut conduire l'abonné à avoir finalement une dette de quatre échéances puisque l'abonnement ne sera suspendu qu'en cas de non paiement de deux échéances successives supplémentaires au deux premières échéances. La mesure pourrait donc contribuer au surendettement de l'abonné.

b) Sur les opérateurs

1. Le premier alinéa du nouveau paragraphe 5 impose aux opérateurs de publier dans leurs conditions générales et sur la première page des courriers de rappel de paiement les mesures prises en cas de factures impayées.

Cet alinéa ne se réfère pas à l'article 119 § 1^{er} qui impose de faire figurer ces informations dans le contrat ni à l'article 119, §2 qui prévoit que l'opérateur doit fournir un service réduit avant interruption complète du service.

En outre, le texte proposé parle de « factures impayées » sans préciser les raisons pour lesquelles ces factures pourraient rester impayées. Des raisons autres que le surendettement pourraient les expliquer mais la proposition de loi ne les aborde pas, que ce soit pour les inclure ou pour les exclure de la portée de la disposition. Des raisons administratives ou la contestation des montants facturés pourraient être invoquées pour expliquer le non paiement ou celui-ci pourrait résulter d'une fraude consciemment organisée. L'alinéa n'envisage pas ces possibilités.

L'adoption de ce premier alinéa introduirait de la confusion dans l'application de la loi.

2. Le deuxième alinéa impose aux opérateurs de suspendre le service en cas de non paiement de deux échéances, consécutives ou non.

La disposition n'inclut pas de référence à l'article 119 de la loi qui prévoit déjà que le ministre fixe la liste des mesures que peuvent prendre les opérateurs en cas de facture impayée et qui établit que ces mesures doivent se trouver dans le contrat et inclure un service minimum en cas de défaut de paiement. L'article 119 prévoit en outre que ces mesures ne sont pas applicables en cas de fraude et que la contestation de factures peut parfois expliquer un délai dans le paiement. La disposition ne se réfère pas non plus à l'article 70 de la loi qui, en conjonction avec l'article 17 de l'annexe à la loi, prévoit que le prestataire de service universel doit proposer un plan d'apurement de la dette et que si ce plan est accepté par le client, il ne peut pas couper la ligne et doit maintenir le service complet.

L'adoption de ce deuxième alinéa causerait donc une certaine confusion concernant l'applicabilité des autres articles de la loi.

3. Le troisième alinéa du nouveau paragraphe oblige l'opérateur à attendre deux mois après le non paiement de deux échéances pour s'assurer que le client qui n'a pas payé ne demande pas de maintenir son abonnement. Ce n'est que si l'abonné ne paie pas deux échéances successives après avoir demandé la non suspension de l'abonnement que l'opérateur pourra le suspendre.

L'opérateur doit donc courir le risque de ne pas être payé pendant quatre échéances avant de pouvoir suspendre l'abonnement d'un mauvais payeur qui lui aurait demandé de ne pas suspendre son abonnement.

Cet alinéa accroît donc encore l'incertitude des opérateurs car il pourrait permettre à des abonnés de pas payer pendant plusieurs mois tout en bénéficiant du service et même en cas de fraude avérée, l'opérateur ne pourrait pas couper le service avant un certain temps.

Une personne indélicate pourrait s'abonner chez un opérateur, payer une facture puis arrêter de le faire ; l'opérateur devrait attendre deux échéances puis attendre encore de savoir si l'abonné lui demande de ne pas suspendre l'abonnement, dans les deux mois qui suivent la date d'échéance de la deuxième facture impayée ; si l'abonné envoie le recommandé, l'opérateur doit encore attendre que deux échéances consécutives ne soient pas payées avant de couper l'abonnement. Pendant ce temps, l'abonné continuerait à bénéficier du service et pourrait s'adresser à un autre opérateur peu avant la coupure définitive. Six mois pourraient s'écouler avant que l'abonnement soit effectivement suspendu.

4. De plus, les opérateurs ont mis en place des systèmes de facturation automatisés qui devraient être revus de façon fondamentale s'ils devaient démarrer la procédure non pas après une facture impayée mais après deux et, même, après deux factures impayées non consécutives.

5. Pour les opérateurs, l'application de la proposition de loi exigerait un suivi administratif très lourd pour tenir compte de tous les délais et suspensions de délais qu'elle établit.

6. Le fait d'inscrire sur la lettre de rappel que la coupure n'aura lieu qu'après une deuxième facture impayée risque d'inciter les abonnés (malveillants) à attendre la fin de la deuxième échéance avant de payer, sans que les opérateurs ne disposent de moyens légaux leur permettant de réagir au préalable contre ce type d'actes frauduleux. Et s'ils peuvent demander que l'abonnement ne soit pas suspendu après cette deuxième échéance, les dettes risquent de s'accumuler plutôt que se résorber.

c) Sur les autorités chargées du règlement des litiges

La proposition de loi n'introduit aucune disposition susceptible d'aider les institutions qui accompagnent les personnes surendettées à effectuer mieux leur travail. Au contraire, elle introduit des démarches administratives supplémentaires (lettre recommandée). Elle ne donne pas d'outils qui permettraient aux médiateurs de dettes d'obtenir des opérateurs plus de flexibilité ou de compréhension à l'égard de la situation des personnes endettées, comme par exemple la facilité de transformer gratuitement l'abonnement en cours en une formule sur la base d'une carte prépayée, ce qui doit être facilement réalisable pour les opérateurs actifs sur le marché de la téléphonie mobile.

4.3.3 Option 3: adopter une proposition de loi adaptée

4.3.1.1 Description de l'option

L'option 3 consiste à ne pas adopter de nouvel article 110, §5 mais à réformer l'article 119 existant et accessoirement l'article 17 de l'Annexe à la loi du 13 juin 2005.

4.3.3.2. Points de départ de l'option

L'option s'efforce d'éliminer les inconvénients de l'option zéro et de tenir compte des critiques fondées sur la proposition de loi.

Les points de départ et les objectifs de l'option, qui sont intégrés dans le texte du Chapitre 6, sont les suivants :

1. Afin d'éviter toute confusion concernant le cadre correct applicable, l'article 119 est révisé au lieu d'ajouter un nouveau §5 à l'article 110.

2. La délégation au ministre visant à définir la liste de mesures que les opérateurs peuvent prendre en cas de facture impayée est supprimée, car il est difficile de dresser une telle liste en détail pour tous les types d'opérateurs¹¹. En lieu et place de cela, l'article 119 réformé se concentre, conformément à l'article 10.2 et 29.1 de la Directive Service Universel¹², (uniquement) sur la mesure susceptible d'entraîner une déconnexion. Comme précédemment, il est évident que toutes les mesures susceptibles d'être prises en cas de facture impayée doivent avoir une base contractuelle.
3. Afin d'éviter réellement le surendettement, il est proposé d'attirer l'attention des consommateurs le plus rapidement possible au cours de la période précédant une éventuelle interruption du service sur les mesures appropriées dont ils disposent pour éviter d'être happé par la spirale de l'endettement, à savoir :
 - a. Convenir d'un plan d'apurement avec l'opérateur, éventuellement par l'entremise d'instances de médiation de dettes, comme suggéré par le VCS et comme déjà prévu dans la réglementation flamande en matière d'énergie ("Arrêté énergie"¹³);
 - b. Passage à un éventuel système de prépaiement (à définir plus avant dans un arrêté ministériel basé sur l'article 117) ou en tous les cas, comme suggéré pendant l'audition du 18 mai 2011 et la consultation publique, à une carte prépayée mobile; afin d'atteindre utilement l'objectif de l'article 10.2 de la Directive Service Universel, de manière "à ce que les abonnés puissent surveiller et maîtriser leurs dépenses et éviter une interruption injustifiée du service", ce passage est désormais gratuit;
 - c. Demander un tarif social, conformément à l'article 74 de la Loi, si le consommateur entre en considération à cet égard.
4. L'obligation d'interruption de service suite au paiement tardif de deux factures consécutives est supprimée du texte. En lieu et place de cela, un régime facultatif est introduit (« l'opérateur peut »), qui devient cependant obligatoire lorsque l'opérateur a réellement l'intention d'interrompre le service et (ensuite) procéder à la déconnexion. En d'autres termes, un opérateur voulant simplement envoyer un « rappel » à un abonné ne doit donc pas nécessairement renvoyer aux mesures énumérées au point 3, mais si il ne le fait pas, il ne pourra pas immédiatement instaurer le service minimum.
5. L'abonné peut également disposer de délais spécifiques pour se mettre en ordre. Ces délais sont appliqués dans les cas suivants :
 - Pour les consommateurs, il est instauré 2 x un délai de 15 jours (la durée de ce délai a été choisie de manière à coïncider avec le délai fixé à l'article 6, §3, de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur¹⁴).

¹¹ En cas de défaut de paiement, un opérateur B2B peut par exemple avoir également stipulé d'autres mesures, comme une caution par la société mère, l'engagement des créances, etc.

¹² Ce point est examiné plus avant à l'Annexe 1, section 1.1.

¹³ Arrêté du Gouvernement flamand du 19 novembre 2010 portant des dispositions générales en matière de la politique de l'énergie (cité comme: Arrêté relatif à l'énergie), M.B., 08-12-2010, en particulier les articles 5.1.1 à 5.1.5.

¹⁴ Cette loi règle entre autres les obligations des sociétés de recouvrement et des bureaux d'avocats, qui recouvrent pour le compte d'un créancier une dette du consommateur, à l'exception d'une créance basée sur un titre exécutable.

- Pour les autres abonnés (clients business), il est instauré 1 x un délai légal (sans toutefois déroger au principe selon lequel il est nécessaire d’instaurer un service minimum avant la déconnexion complète – pendant une période pouvant être fixée librement en l’occurrence -), à savoir avant la déconnexion complète.
6. Le service minimum est gratuit comme déterminé dans la loi actuelle. Ceci implique également qu’aucun abonnement ne peut être facturé à l’abonné pendant cette période. Cette décision du législateur¹⁵ est discutable d’un point de vue économique. En imposant aux opérateurs une garantie d’accessibilité et la possibilité d’appeler les services d’urgence, les opérateurs fournissent encore des prestations à leurs abonnés, pour lesquelles ils ne sont pas directement¹⁶ rétribués. D’autre part, les consommateurs ne comprennent pas pourquoi ils doivent continuer à payer toutes leurs redevances d’abonnement, lorsqu’ils se retrouvent dans une situation où ils ne sont même plus en mesure d’appeler eux-mêmes ou d’utiliser d’autres services de l’opérateur qui ne sont pas garantis dans le cadre du service minimum. Entre autres parce qu’il est difficile, voire même impossible, d’attribuer une appréciation uniforme à tous les (types d’) opérateurs pour des prestations telles que l’accessibilité et la possibilité d’appeler les services d’urgence, il est opté pour d’une part limiter la possibilité de placement en service minimum expressément aux cas de défaut de paiement non contestés (le service minimum ne peut pas constituer un moyen de pression pour obtenir le paiement d’une première facture impayée (ou une partie de celle-ci)) et, d’autre part, pour limiter au minimum la période du service minimum (15 jours avec l’obligation dans tous les cas d’adresser immédiatement après la mise en service minimum une dernière mise en demeure à l’abonné concerné).
 7. Le principe prévalant dans presque tous les cas est que ce système visant à éviter une interruption injustifiée et une exclusion immédiate injustifiée des abonnés du service de communications électroniques n’est pas d’application en cas de fraude (manifeste) et ne peut pas non plus s’adresser aux récidivistes, qui refusent de faire appel aux mesures de protection qui leur sont proposées dans le cadre de la mise en service minimum. Seul l’“acquis national”, à savoir les limites des intérêts de retard et les montants de (ré ou dés)activation du) service minimum ¹⁷, reste d’application dans ces cas de fraude et de récidive.
 8. L’article 17 de l’Annexe, qui semble être satisfaisant à la politique, n’est que légèrement adapté pour lors de l’application du service minimum dans le cadre du service universel (précédemment, l’article 119 s’applique également au prestataire du service universel¹⁸) également parvenir à une équivalence au délai prévu à l’article 6, §3, de la loi du 20 décembre 2002 et que les instances de médiation de dettes puissent intervenir comme il se doit dans le cadre de cette procédure.

4.3.3.3. Impact de l’option

¹⁵ Le Considérant 16 de la Directive Service Universel initiale 2002/22/CE du 7 mars 2002 autorise les Etats membres à “décider qu’un tel accès ne peut être maintenu que si l’abonné continue à payer les frais de location de la ligne”.

¹⁶ Il est toutefois courant de répercuter des provisions dans les tarifs de détail afin de couvrir les frais de recouvrement et de non paiement.

¹⁷ Voir les dispositions introduites par l’article 16 de la loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses, M.B. 21/06/2011.

¹⁸ Par la suite également, mais seulement dans la mesure où l’article 17 de l’Annexe ne prescrit pas de mesure contraire. Exemple : les intérêts de retard sont également limités aux intérêts légaux, etc. pour le prestataire du service universel.

a) Sur les abonnés

Cette option semble concrétiser la protection des abonnés contre une interruption injustifiée et trop rapide de leur service et contre l'exclusion sociale, sans toutefois donner plus de moyens aux utilisateurs finals malveillants pour agir frauduleusement et sans se heurter à une interruption à 100 % certaine du service en cas de paiement tardif de 2 factures.

b) Sur les opérateurs

Cette option offre aux opérateurs un schéma clair et univoque qu'ils peuvent appliquer afin de procéder à une déconnexion complète.

L'option épargne également le plus possible les opérateurs qui ne desservent que des clients business en ne prévoyant un régime d'interruption spécifique que lors de la dernière phase précédant la déconnexion.

Il est évidemment un fait que les opérateurs devraient en raison des détails prévus par l'option éventuellement apporter quelques changements à leurs processus internes (qui étaient en grande partie basés sur leur liberté de contrat), mais ceux-ci ne sont pas aussi radicaux que dans l'option 2. Afin d'atténuer leur impact, il y a lieu, comme dans l'option 2, d'accorder un report de l'entrée en vigueur des articles d'amendement (voir plus loin Chapitre 5).

c) Sur les autorités chargées du règlement des litiges

Cette option accorde des moyens supplémentaires aux autorités chargées du règlement des litiges pour travailler le plus tôt possible (potentiellement avant la mise en service minimum) au niveau structurel avec les personnes happées par la spirale de l'endettement, entre autres à cause d'une utilisation peu judicieuse des produits de communications électroniques.

Chapitre 5: Exécution de l'option 3

Le futur projet de loi visant à transposer les directives 2009/136/CE et 2009/140/CE prévoit un certain nombre de mesures transitoires concernant certaines nouvelles dispositions de protection des consommateurs, car elles nécessitent des développements informatiques et/ou qu'il convient de clarifier dans quelle mesure elles sont d'application aux contrats en cours.

L'IBPT propose que les amendements à la loi du 13 juin 2005 adoptés suite à l'option 3 du présent avis (ou une variante) relèvent du même régime de transition que prévu dans le projet de loi en question.

Chapitre 6: Conclusion et propositions d'amendements

Vu ce qui précède, l'IBPT propose de profiter de la discussion de la proposition de loi pour :

1. adapter l'article 119 de la loi du 13 juin 2005 (et non l'article 110), par exemple comme suit ¹⁹ :

“Art. 119. § 1^{er}. Sans préjudice de l'application de l'article 70, § 1^{er}, 2^o, d), les mesures que peuvent prendre les opérateurs en cas de facture impayée satisfont aux exigences des paragraphes 2 à 7.”

§2. Le taux d'intérêt porté en compte pour d'éventuels intérêts de retard ne peut pas dépasser le taux d'intérêt légal.

§3. Toute interruption de service appliquée par un opérateur suite à un défaut de paiement reste, pour autant que ce soit techniquement possible, limitée au service concerné.

§4 Lorsqu'un opérateur a l'intention d'interrompre le service fourni à un abonné, il lui adresse un message écrit le prévenant au préalable de l'interruption du service (appelé ci-après: “le message d'avertissement”). Ce message doit contenir les éléments suivants :

1° le nom et le numéro de téléphone de son service compétent;

2° le montant encore dû;

3° le délai dont dispose la personne concernée pour se régulariser; si l'abonné est un consommateur, ce délai doit être de minimum 15 jours, à compter de la date du message d'avertissement;

4° si l'abonné est un consommateur, la possibilité en cas de difficultés de paiement de trouver un arrangement pour régler les factures impayées. Les possibilités sont:

a) l'élaboration d'un plan d'apurement avec l'opérateur;

b) l'élaboration d'un plan d'apurement via le CPAS;

c) l'élaboration d'un plan d'apurement via une institution de médiation de dettes reconnue.

5° la possibilité pour la personne concernée de passer gratuitement à un système de prépaiement, introduite conformément à l'article 117, ou, dans le cas de services publics de téléphonie mobile, la possibilité de passer à une formule tarifaire basée sur une carte prépayée;

6° si l'abonné est un consommateur, la possibilité pour l'abonné de passer gratuitement à une formule tarifaire, proposée conformément à l'article 74, et un résumé des conditions à remplir à cet effet ;

7° un avertissement que le service fourni à l'intéressé se limitera à un service minimum, si l'abonné n'a pas donné suite au message d'avertissement dans le délai fixé, ne fait pas usage de la possibilité prévue au §3, 4°, ou ne notifie pas une contestation du montant impayé à l'opérateur.

¹⁹ Les passages soulignés portent sur de nouveaux articles de contenu ajoutés au présent texte de loi.

§5. Si l'abonné ne donne pas suite dans le délai fixé au message d'avertissement de l'opérateur et n'utilise pas ou n'est pas en mesure d'utiliser la possibilité prévue au §4, 4°, l'opérateur peut limiter son service à un service réduit dans le cadre duquel l'utilisateur final a la possibilité d'être appelé, à l'exclusion des appels payables à l'arrivée, et d'appeler les services d'urgence.

Le cas échéant, le service visé dans ce paragraphe ne pourra pas être mis en place tant que l'opérateur ou le service de médiation pour les télécommunications, selon le cas, n'aura pas traité la contestation introduite par l'utilisateur final.

§6. La fourniture du service minimum visée au §5 est gratuite.

Au moment où l'opérateur met l'abonné en service minimum, il adresse une mise en demeure à l'abonné, qui comprend au moins les éléments suivants:

1° le nom et le numéro de téléphone de son service compétent;

2° la description du service minimum mis en place;

3° le montant encore dû;

4° le délai dont dispose la personne concernée pour se régulariser; ce délai doit être de minimum 15 jours, à compter de la date de la mise en demeure;

5° un avertissement de la déconnexion complète de l'abonné, si ce dernier ne donne pas suite dans le délai fixé à la mise en demeure et ne notifie pas de contestation valable du montant impayé à l'opérateur.

§7. Si l'abonné ne donne pas suite dans le délai fixé à la mise en demeure, l'opérateur peut procéder à la déconnexion.

§8. Les §§ 3 à 7 ne doivent pas être pris en considération:

1° en cas de fraude;

2° en cas de paiement de factures systématiquement en retard, à savoir lorsque l'abonné a déjà bénéficié du régime du service minimum pendant une période de 12 mois.

§9. La désactivation ou le placement en service minimum pour défaut de paiement est gratuit. Le montant éventuellement dû pour la réactivation du service à la suite d'une interruption pour défaut de paiement ne peut dépasser 30 euros, TVA comprise.

§10. La liste exhaustive des mesures que peuvent prendre les opérateurs en cas de facture impayée figure à l'article 108 du contrat en question."

2. apporter les modifications suivantes à l'article 17, §1^{er}, de l'annexe à la loi du 13 juin 2005:

1° dans l'alinéa premier, première phrase: remplacer le chiffre "14" par le chiffre "15";

2° à l'alinéa trois, deuxième phrase: insérer les mots "son CPAS ou une institution de médiation de dettes reconnue" après les mots "au service de médiation pour les télécommunications".

3. faire entrer en vigueur les modifications aux articles précédents au moment de l'entrée en vigueur des autres articles, qui amendent les droits contractuels et les obligations des opérateurs dans le cadre du projet de loi visant à transposer les Directives 2009/136/CE et 2009/140 CE, et ce avec le même régime de transition pour l'application des nouvelles dispositions légales aux contrats en cours.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Luc Hindryckx
Président du Conseil

Annexes: 4 (Note de détail juridique et 3 contributions à la consultation)

Copie: Le Ministre qui a la Protection de la Consommation dans ses attributions, Monsieur Paul Magnette

Annexe 1 : Note de détail sur le cadre juridique

1 Directives européennes

1.1 Contrôle des dépenses

1. La proposition de loi se situe dans le domaine du contrôle des **dépenses télécoms**.
2. Concernant cette thématique, la Directive Service Universel 2002/22/CE du 7 mars 2002, comme modifiée par la Directive 2009/136/CE (ci-après aussi: "la Directive Service Universel" ou en abrégé: "la Directive SU") a fixé **une liste de mesures**, qui:

2.1. Doivent être obligatoirement imposées à l'opérateur (ou aux opérateurs) auquel la fourniture des éléments suivants du service universel est imposée :

- fourniture d'accès en position déterminée et fourniture de services téléphoniques (art. 4 Directive SU);
- services de renseignements téléphoniques et annuaires (art. 5 Directive SU);
- postes téléphoniques payants publics et autres points d'accès aux services publics de téléphonie vocale (art. 6 Directive SU);
- mesures particulières en faveur des utilisateurs finals handicapés (art. 7 Directive SU);
- fourniture de "tarifs sociaux" dans le cadre de la préoccupation liée au caractère abordable des tarifs (art. 9.2 Directive SU).

(Article 10.2 de la Directive Service Universel 2002/22/CE)

2.2. Peuvent être étendues à titre facultatif (au choix des Etats membres) en tout ou en partie à toutes les entreprises qui fournissent des services téléphoniques publics et/ou l'accès à des réseaux de communications électroniques.

(Article 29 de la Directive Service Universel 2002/22/CE, comme modifié par la Directive 2009/136/CE)

3. La liste qui traite du contrôle des dépenses est la liste des facilités et des services, définie à l'Annexe I, Partie A, de la Directive Service Universel.
4. Grâce à ces facilités supplémentaires, le législateur européen souhaite parvenir à ce "*que les abonnés puissent surveiller et maîtriser leurs dépenses et éviter une interruption injustifiée du service.*" (art. 10.2, in fine Directive Service Universel).
5. Les facilités et les services en question de l'Annexe I, Partie A, peuvent être représentés schématiquement comme suit:

Service ou facilité ²⁰	Caractéristiques principales	
a) Facturation détaillée²¹	Quoi ?	Le niveau de détail de base des factures à fournir gratuitement par les entreprises aux abonnés Le cas échéant, également un niveau de détail plus élevé contre une rémunération raisonnable ou gratuitement.
	Bénéficiaire	Abonné ²²
	Obligatoire pour	les entreprises désignées
	Modalités	<ul style="list-style-type: none"> • Sans préjudice des prescriptions de la législation pertinente en matière de protection des données à caractère personnel et de la vie privée • Les appels qui sont gratuits pour l'abonné appelant, y compris les appels aux lignes d'assistance, ne sont pas indiqués sur la facture détaillée de l'abonné appelant.
b) Blocage gratuit de certains appels ou messages (exemple : Messages SMS à taux majoré)	Quoi ?	Bloquer certaines catégories d'appels sortants ou de messages SMS ou MMS à taux majoré ou d'autres sortes d'applications similaires depuis ou vers certaines catégories de numéros
	Bénéficiaire	Abonné
	Obligatoire pour	le prestataire désigné de services téléphoniques
	Modalités	à la demande + gratuitement
c) Systèmes de prépaiement	Quoi ?	Moyens prévus pour le prépaiement éventuel de l'accès au réseau de communications public et l'utilisation de services téléphoniques publics

²⁰ Les lettres a), b), c), etc... renvoient à l'indication dans l'Annexe I, Partie A) existante de la Directive Service Universel.

²¹ Bien que conceptuellement, il ne semble pas s'agir d'une mesure susceptible d'éviter une dette ou une spirale d'endettement, le législateur européen estime qu'une facturation détaillée a pour effet que les abonnés "ii) peuvent surveiller correctement leur utilisation et les dépenses qui en découlent et d'exercer ainsi un certain contrôle sur leurs factures" (lettre a), premier alinéa, in fine de l'Annexe I, partie A, de la Directive Service Universel).

²² À savoir: « toute personne physique ou morale partie à un contrat avec un fournisseur de services de communications électroniques accessibles au public, pour la fourniture de tels services » ((art. 2, k, de la Directive 2002/21/CE, comme modifiée ("Directive Cadre"))

	Bénéficiaire	Les consommateurs ²³
	Obligatoire pour	les entreprises désignées
	Modalités	Les Etats membres doivent veiller à ce que les autorités réglementaires nationales puissent l'exiger
d) Paiement échelonné des frais de raccordement	Quoi ?	La possibilité d'obtenir un raccordement au réseau public de communications moyennant des paiements échelonnés.
	Bénéficiaire	Les consommateurs
	Obligatoire pour	les entreprises désignées
	Modalités	Les Etats membres doivent veiller à ce que les autorités réglementaires nationales puissent l'exiger
e) Factures impayées	Quoi ?	En cas de non paiement de factures téléphoniques d'entreprises, il est permis de prendre des mesures spécifiques, susceptibles d'entraîner une interruption de service ou une déconnexion.
	Bénéficiaire	L'abonné
	Obligatoire pour	les entreprises fournissant le service ou la connexion
	Modalités	<p>Les mesures autorisées doivent</p> <ul style="list-style-type: none"> • être proportionnelles à la gravité du non paiement, • être non-discriminatoires, • être publiées. <p>L'abonné doit recevoir un préavis en bonne et due forme l'avertissant d'une interruption de service ou d'une déconnexion.</p> <p><u>En cas d'interruption de service :</u></p> <p>L'interruption doit se limiter au service concerné²⁴, sauf en cas de fraude, de retard ou de défaut de paiement persistants</p> <p><u>En cas de déconnexion:</u></p>

²³ Consommateur: « toute personne physique qui utilise ou demande un service de communications électroniques accessible au public à des fins autres que professionnelles » (art. 2, i), de la « Directive Cadre »).

²⁴ Dans la mesure des possibilités techniques.

		<p>Avant que le service ne soit complètement interrompu, les États membres peuvent autoriser la fourniture provisoire d'un service réduit dans le cadre duquel seuls les appels qui ne sont pas à la charge de l'abonné sont autorisés (appels au «112», par exemple).</p> <p>La déconnexion ne devrait intervenir qu'après que l'abonné en ait été dûment averti.</p>
f) Conseil tarifaire	Quoi ?	S'informer au sujet de tarifs alternatifs, meilleur marché auprès du même opérateur, s'il en dispose.
	Bénéficiaire	Abonnés
	Obligatoire pour	les opérateurs
	Modalités	Sur demande
g) Maîtrise des coûts	Quoi ?	<p>Autres instruments pour maîtriser les coûts des services téléphoniques publics.</p> <p>Par exemple: avertissements gratuits adressés aux consommateurs en cas de profils de consommation anormaux ou excessifs.</p>
	Bénéficiaire	Abonnés
	Obligatoire pour	les opérateurs de services téléphoniques publics
	Modalités	Les instruments doivent être qualifiés d'adéquat par les autorités réglementaires nationales.

(Tableau 1 – source: IBPT)

1.2 Transparence et publication des informations

6. Outre le thème du contrôle des dépenses pour l'accès aux réseaux publics de communications électroniques et l'achat de services téléphoniques publics, l'article 21.3, a), de la Directive SU autorise dans le cadre de la **transparence et de la publication des informations** que "les autorités réglementaires nationales peuvent obliger les entreprises qui fournissent des réseaux publics de communications électroniques et/ou des services de communications électroniques accessibles au public de communiquer aux abonnés les informations sur les tarifs applicables concernant un numéro ou un service soumis à des conditions tarifaires particulières" et ce immédiatement avant de connecter l'appel.

1.3 Les dispositions de la Directive Service Universel et la Directive Cadre concernant la protection des consommateurs visent une harmonisation, qui est minimale – une protection supplémentaire du consommateur dans le secteur télécoms est possible à certaines conditions

7. Lorsque le législateur a l'intention d'adopter des règles relatives à la protection du consommateur spécifiques au secteur des communications électroniques, il doit tenir compte du fait que celles-ci sont encadrées par des directives d'harmonisation basées sur l'article 114 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (également appelé ci-après: "TFUE"), qui autorisent les institutions de l'Union européenne à harmoniser la législation destinée à établir ou assurer le fonctionnement du marché intérieur (art. 26 TFUE).
8. Dans les domaines autorisés conformément à l'article 114 TFUE, les États membres ne sont pas en principe autorisés directement en vertu du traité à adopter eux-mêmes, dans un but de protection des consommateurs, des mesures plus contraignantes que celles prévues au niveau européen ; il ne peut en aller autrement qu'à la condition que la mesure adoptée au niveau européen prévoie expressément qu'elle fixe des obligations minimales ou bien à la condition que la mesure européenne laisse une grande marge d'appréciation aux États membres.
9. En l'espèce, les éléments suivants permettent de dire que le législateur peut adopter des règles relatives à la protection du consommateur spécifiques au secteur des communications électroniques qui vont plus loin que celles prévues dans la Directive Service Universel et la Directive Cadre :

9.1. L'article 1.4 de la Directive Service Universel stipule que les dispositions de la présente directive en ce qui concerne les droits des utilisateurs finals s'appliquent « *sans préjudice de la réglementation communautaire relative à la protection des consommateurs, en particulier les directives 93/13/CEE et 97/7/CE, ni de la réglementation nationale conforme à la législation communautaire* ».

Or, sur la base d'une disposition identique dans la Directive Service Universel originale 2002/22/CE du 7 mars 2002, la Cour de Justice a estimé dans 2 arrêts que « *les directives «cadre» et «service universel» ne prévoient pas une harmonisation complète des aspects relatifs à la protection des consommateurs* » (arrêt du 11 mars 2010, Telekomunikacja Polska C-522/08, point 29; arrêt du 5 mai 2011, Deutsche Telecom AG, C-543/09, point 41).

9.2. La version anglaise et néerlandaise de l'Annexe 1, partie A, point 8 de la Directive Autorisation stipulent que des règles et conditions relatives à la protection du consommateur spécifiques au secteur des communications électroniques, conformément à la Directive 2002/22/CE (directive service universel) peuvent être liées à l'autorisation générale (en l'espèce la législation fédérale belge).

Le fait que ces règles puissent être liées à une autorisation générale "*en ce compris les conditions adoptées en conformité avec la Directive 2002/22/CE (directive service universel)*" (souligné par l'IBPT, entre autres pour mettre en évidence la différence avec la version française de cette directive²⁵) signifie en effet que d'autres règles peuvent être

²⁵ La version française du passage cité précise en effet uniquement que les « 8) Règles et conditions relatives à la protection du consommateur spécifiques au secteur des communications électroniques, conformément à la directive 2002/22/CE (directive 'service universel') » peuvent être liées à l'autorisation générale. L'utilisation du terme « conformément » au lieu de « en ce compris » a eu pour conséquence – à

liées à une autorisation générale dans le secteur des communications électroniques que celles expressément prévues dans la Directive Service Universel.

10. Ceci étant dit, il reste un fait que les règles spécifiques relatives à la protection du consommateur doivent pouvoir remplir les objectifs énumérés à l'article 8 de la Directive Cadre, en particulier ceux concernant l'ouverture à la concurrence et la protection des consommateurs et très spécifiquement la disposition de l'article 8.4, b), selon laquelle les autorités réglementaires nationales doivent soutenir les intérêts des citoyens "*en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs*".
11. De plus, les mesures adoptées doivent être proportionnelles aux objectifs (art. 8.1 Directive Cadre) et être élaborées conformément aux principes d'objectivité, de transparence et de non-discrimination (art. 8.5 Directive Cadre).
12. Enfin, pour l'adoption de mesures relatives à la protection du consommateur, il convient de tenir compte du cadre général du droit de l'Union européenne, donc non seulement les libertés fondamentales inscrites dans le TFUE (par exemple le principe de la libre circulation des services, la liberté d'établissement, etc.) mais également, comme souligné dans l'arrêt de la Cour de Justice du 11 mars 2010 (*Telekomunikacja Polska*, cité ci-dessus), du fait que la Directive Pratiques commerciales déloyales 2005/29/CE institue explicitement une harmonisation maximale par rapport aux pratiques commerciales des entreprises²⁶.

tort- que le Conseil d'Etat a déclaré dans son avis n° 47.626/4, préalablement à la loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses qu'il n'était pas autorisé de prendre des mesures relatives à la protection du consommateur dans le secteur des communications électroniques plus contraignantes que celles qui étaient conformes aux exigences de la Directive Service Universel.

²⁶ Toutefois, les dispositions relatives au droit des contrats ne relèvent pas du champ d'application de la Directive Pratiques commerciales déloyales (art. 3.2 Directive 2005/29/CE) et en cas de conflit entre des dispositions de la Directive générale Pratiques commerciales déloyales et d'autres règles communautaires régissant des aspects spécifiques des pratiques commerciales déloyales, ces autres règles (donc des réglementations spécifiques) priment (art. 3.4 Directive 2005/29/CE).

2. Cadre national

2.1. Aperçu général

13. Une liste (plus restreinte) des mesures avait déjà été jointe à l'Annexe I, Partie A à la Directive Service Universel originale du 7 mars 2002.
14. Cela explique pourquoi une partie des mesures du Tableau 1 sont déjà transposées dans la loi actuelle du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après également appelée "LCE") et pourquoi une autre partie attend d'être transposée dans le cadre du projet de loi portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques, en guise de transposition entre autres de la Directive 2009/136/CE, qui sera bientôt déposé à la Chambre des Représentants. .

Le tableau suivant²⁷ compare brièvement les dispositions nationales suivantes aux mesures prévues par l'Annexe I, partie A de la Directive SU (version 2009) ²⁸ :

Mesure à l'Annexe 1, partie A Directive SU	Transposition en loi + arrêtés d'exécution ²⁹	D'application à
a) Facturation détaillée	Article 110, §1 ^{er} à 3 LCE + Arrêté ministériel du 12 novembre 2009	Tous les opérateurs B2C + Tous les opérateurs B2B, pour autant que l'abonné ne dispose pas de plus de 5 numéros
b) Blocage gratuit de certains appels ou messages	Article 120 LCE + Arrêté ministériel 12 décembre 2005,	Tous les opérateurs d'un service de communications

²⁷ Les sections suivantes détaillent davantage les aspects du défaut de paiement de factures et du prépaiement.

²⁸ En outre, l'article 50, §2, de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros, en exécution de l'article 11, §1^{er}, LCE, atteint les objectifs de l'article 21.3.a) de la Directive SU. L'article concerné impose la communication d'un message gratuit préalable, avertissant du tarif, lorsque le tarif d'un appel téléphonique vers un numéro payant dans la série 090X dépasse 1 euro par minute ou 1 euro par appel. Le message doit être communiqué par le fournisseur du service (de contenu) payant.

²⁹ L'IBPT est chargé du contrôle du respect des articles de loi et d'exécution cités dans ce tableau, à l'exception de :

- l'article 10 de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiodiffusion et de radiodistribution: le contrôle du respect de cet article et de cette loi revient au Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie ainsi qu'aux Parquets ;
- les articles 66, 83, 85 et 94 de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications: le contrôle du respect des articles concernés revient à la Commission d'éthique pour les télécommunications, visée à l'article 134 LCE;
- l'article 18 de l'arrêté royal du 21 juin 2011 portant les conditions auxquelles doivent satisfaire les jeux proposés dans le cadre de programmes télévisés au moyen de séries de numéros du plan belge de numérotation et qui forment un programme complet : le contrôle du respect de cet article 18 et de cet arrêté royal revient à la Commission des jeux de hasard.

<i>(exemple : Messages SMS à taux majoré)</i>	comme modifié	électroniques
c) Systèmes de prépaiement	1. Article 117 LCE	1. Pas d'application , vu l'absence de désignation comme spécifié à l'article 117 et pas d'AM d'exécution
	2. Article 74 LCE + article 38, alinéa deux de l'annexe à la loi	2. Les fournisseurs de la composante sociale du service universel
d) Paiement échelonné des frais de raccordement	1. Article 118 LCE	1. Pas d'application , vu l'absence de désignation comme spécifié à l'article 118.
	2. (une partie de l') ³⁰ article 17 Annexe LCE	2. Prestataire de la composante géographique fixe du service universel
e) Factures impayées	1. Article 70, §1 ^{er} , 2 ^o , d) LCE + article 17 Annexe LCE	1. Le prestataire de la composante géographique fixe du service universel
	2. Article 119 LCE (arrêté d'exécution prévu à l'article 119, §2 pas adopté)	2. Tous les opérateurs qui relèvent du champ d'application de la loi du 13 juin 2005 (sans préjudice des obligations spécifiques de l'opérateur sous 1)
	3. L'article 10 de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution	3. Tous les opérateurs qui relèvent du champ d'application de la loi du 15 mai 2007
f) Conseil tarifaire	Prochain projet de loi ³¹	
g) Maîtrise des coûts	1. Prochain projet de loi	
	2. Articles 66, 83, 85 et 94 de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications, en exécution de l'article 134 LCE ³²	2. Les fournisseurs de services SMS payants qui sont concernés par des jeux, concours, quiz, du contenu érotique, le téléchargement de logos, de sonneries, de

³⁰ Une partie : car cet article élabore principalement la procédure relative au non paiement d'application au prestataire du service universel (composante géographique fixe), mais dans le cadre de la procédure prévue à l'article 17 Annexe LCE, il convient également de proposer un plan d'apurement.

³¹ Le conseil tarifaire du simulateur tarifaire de l'IBPT ne relève pas du point f) de l'Annexe I, partie A de la directive SU, mais bien de l'article 21.2 de la directive SU (transposée à l'article 111 LCE).

³² Les articles en question entrent en vigueur le 1^{er} décembre 2011 et obligent les parties visées à envoyer un avertissement gratuit à leurs clients, à chaque fois qu'un montant de plus de 10 euros (ou un multiple) est dépensé pendant un mois donné.

		jeux, ou service de chat
	3. Article 18 de l'arrêté royal du 21 juin 2011 portant les conditions auxquelles doivent satisfaire les jeux proposés dans le cadre de programmes télévisés au moyen de séries de numéros du plan belge de numérotation et qui forment un programme complet ³³ , en exécution de l'article 43/15 de la loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard, les établissements de jeux de hasard et la protection des joueurs	3. Le titulaire de la licence d'un « jeu téléphonique » (jeu média dans le cadre d'un programme télévisé qui contient un programme complet)

(Tableau 2 – source: IBPT)

2.2 Aperçu détaillé en cas de non paiement

15. Les phases susceptibles d'entraîner une interruption de service ou une déconnexion résultant d'un défaut de paiement dans la loi actuelle du 13 juin 2005 sont présentées ci-dessous plus en détail mais cependant toujours de manière schématisée:

Abonné relevant du régime du service universel³⁴ Art. 17 Annexe LCE	Autres abonnés Art. 119 LCE
1. Rappel <ul style="list-style-type: none"> • envoyé par courrier ordinaire • délai de paiement de 15 jours 	1. Avertissement (pas de modalités ou de délais)
2. Fourniture gratuite d'un service minimum À savoir: possibilité pour l'abonné	2. Fourniture gratuite d'un service réduit À savoir: possibilité pour l'abonné

³³ L'article en question rend le titulaire de la licence d'un « jeu téléphonique » responsable de l'information gratuite des *appelants* lorsqu'ils dépensent un montant supérieur à 50 euros par 24h via le 'préfixe contenu pour jeu'. Lors de chaque dépassement de 50 euros par 24h via le préfixe "contenu pour jeu », l'appelant est prévenu le plus rapidement possible, et au plus tard le premier jour ouvrable qui suit l'avertissement. Par "préfixe contenu pour jeu", l'on entend une sous-série de série de numéros 0905, ainsi qu'une sous-série de numéros SMS courts à 4 chiffres commençant par le chiffre 6 (la série 61XX) – voir décision de l'IBPT du 19 mars 2008.

³⁴ Vu l'article 70, §1^{er} et 2 LCE et l'article 17, §1^{er}, de l'Annexe à la LCE, il s'agit d'une personne physique qui achète uniquement à des fins privées un raccordement au réseau téléphonique public en position déterminée chez Belgacom.

<ul style="list-style-type: none"> • d'être appelé³⁵ • d'appeler les services d'urgence <p>2.1. <u>Modalités</u></p> <p>a. Le service minimum est limité au service concerné</p> <ul style="list-style-type: none"> • dans la mesure des possibilités techniques • sauf s'il s'agit d'un nouvel abonné ou en cas de paiement de factures systématiquement en retard (à savoir en cas de fraude ou de défaut de paiement persistant concernant lesquels il n'y a pas de contestation) <p>b. Le prestataire du service universel doit proposer un plan d'apurement raisonnable</p> <p>2.2. <u>Délai:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendant 90 jours calendrier • Ou pendant la période du plan d'apurement • Ou pendant la période de la procédure du règlement collectif de dettes 	<ul style="list-style-type: none"> • d'être appelé³⁶ • d'appeler les services d'urgence <p>2.1. <u>Modalités</u></p> <p>Le service réduit est limité au service concerné :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dans la mesure des possibilités techniques • sauf en cas de fraude ou de défaut de paiement persistant concernant lesquels il n'y a pas de contestation <p>(Pas de délai)</p>
<p>3. Suspension de la connexion</p> <p>En cas de refus ou de non-respect du plan d'apurement</p> <p><u>Modalités</u></p> <p>En cas de non accord avec le plan d'apurement, l'abonné doit être informé de la possibilité de s'adresser au service de médiation pour les télécommunications</p> <p>Les conditions de suspension de la connexion doivent être détaillées dans les conditions générales du prestataire du service universel, qui sont soumises pour avis au service de médiation pour les télécommunications et au Comité Consultatif pour les télécommunications.</p>	<p>3. Déconnexion</p> <p>À défaut de paiement au cours de la période du service réduit</p> <p>(Aucune modalité³⁷)</p>

³⁵ Toutefois "à l'exclusion des appels payables à l'arrivée " (art. 70, §1, 2°, d), LCE).

³⁶ Toutefois "à l'exclusion des appels payables à l'arrivée " (art. 119, §2, troisième alinéa, LCE).

³⁷ En vertu de l'article 108, §3, LCE existant, les conditions générales sont cependant soumises au service de médiation et au Comité Consultatif pour les télécommunications.

--	--

(Tableau 3 – source: IBPT)

2.3 Aperçu détaillé en cas de prépaiement

16. L'article 74 de la loi communications électroniques du 13 juin 2005 et l'article 38 de l'annexe à ladite loi organisent aussi un régime de tarifs téléphoniques sociaux.
17. Trois catégories de personnes peuvent principalement bénéficier de ce régime à savoir :
 - les personnes de plus de 65 ans dont les revenus du ménage ne dépassent pas un certain plafond (le plafond de revenu fixé pour l'obtention du statut de bénéficiaire de l'intervention majorée des soins de santé),
 - les personnes handicapées à plus de 66 % qui sont dans les mêmes conditions de revenus et
 - les personnes qui font l'objet d'une décision d'octroi du revenu d'intégration sociale (RIS), autrement dit les « minimisés ».
18. Pour cette dernière catégorie de personnes, l'article 38 alinéa 2 de l'annexe à la loi dispose que « *le tarif téléphonique social consiste en la mise à disposition, selon les modalités fixées par l'Institut d'une carte à prépaiement d'une valeur de 6,2 EUR par période de deux mois* ».
19. En fonction des opérateurs, et dans un souci d'une diversification plus large dans la fourniture des tarifs téléphoniques, deux modalités d'octroi de ces tarifs aux personnes « minimisées » ont été acceptées par l'Institut :
 - Belgacom adresse tous les 6 mois aux personnes **minimisées** qui sont clientes chez elle une carte prépayée permettant d'effectuer au départ de n'importe quel poste fixe des communications au départ du réseau de Belgacom ;
 - les opérateurs mobiles incluent tous les mois un crédit d'appel sur une carte prépayée utilisée par la personne minimisée.
20. Il est à noter que Telenet porte en compte sur la facture d'une personne minimisée le montant de la réduction. Cette solution a été acceptée provisoirement par l'IBPT vu les coûts de développement à supporter par Telenet pour mettre en service un mécanisme de cartes prépayées et vu le faible nombre de personnes minimisées qui sont abonnées chez Telenet.