



**Institut belge des services postaux  
et des télécommunications**

---

Projet de décision du Conseil de l'IBPT  
du xxx  
modifiant le point 4.b de la décision du Conseil de l'IBPT du 22 décembre 2005  
relatif à la désactivation du CPS par les opérateurs alternatifs

## Table des matières

1	Objet .....	3
2	Rétroactes .....	3
3	Point de vue de Belgacom .....	4
4	Analyse de l'IBPT .....	4
5	Décision .....	6

## **1 OBJET**

La présente décision se rapporte aux conditions auxquelles un opérateur alternatif a le droit de désactiver un client CPS ou de demander à Belgacom de désactiver un client CPS.

## **2 RÉTROACTES**

Le 22 décembre 2005, l'IBPT a adopté une décision concernant l'offre d'interconnexion de référence de Belgacom pour l'année 2006. Le point 4.b de cette décision était rédigé comme suit:

*« 4.b. Conformément à l'article 135, alinéa 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, le prestataire d'un service de présélection a la possibilité de désactiver ce service en question, premièrement moyennant l'accord exprès et préalable de l'utilisateur final ou deuxièmement quand l'utilisateur final ne respecte pas les obligations matérielles du contrat conclu avec le prestataire du service de présélection, et après que ce dernier a informé clairement l'utilisateur final des conséquences de la désactivation de son service de présélection.*

*Bien que la loi ne prévoit pas expressément selon quelle procédure et sous quelles formes ces désactivations doivent intervenir, l'IBPT est favorable à l'inclusion dans le BRIO d'une lettre standard de désactivation par l'OLO lorsque celui-ci agit avec l'accord exprès et préalable de l'utilisateur final (1er cas visé par l'article 135, alinéa 2). L'Institut estime en effet qu'une telle lettre standard est de nature à éviter les abus éventuels (l'accord de l'utilisateur final étant certain), les erreurs (la lettre contenant toutes les informations nécessaires) et à faciliter le traitement des demandes (grâce à sa standardisation). L'IBPT approuve le texte de la lettre standard proposée par les OLO.*

*Par contre, l'IBPT ne voit pas l'intérêt d'une lettre standard dans le cas où l'utilisateur final ne respecte pas les obligations matérielles du contrat conclu avec le prestataire du service de présélection (2ème situation visée par l'article 135, § 1er). D'une part l'exigence d'une signature ne fait pas partie des conditions énoncées à l'article 135 § 1er, 2°. D'autre part il est douteux que l'OLO puisse obtenir facilement la signature d'un mauvais payeur pour autoriser sa désactivation et donc son retour chez Belgacom.*

*Dans de tels cas, il convient que le prestataire du service CPS constitue un dossier probant démontrant le non-respect des obligations matérielles du contrat. La communication de ce dossier pourra être exigée par l'IBPT ou par le service de médiation, dans le cadre de leurs compétences respectives.*

*Le prestataire du service CPS confronté au non-respect par un client des obligations matérielles du contrat, après avoir respecté ses obligations légales d'information (article 135) et d'avertissement (art. 119), peut demander à Belgacom la désactivation du CPS, conformément à l'article 135 alinéa 2, 2° (Belgacom, qui gère le processus d'activation/désactivation, ne pouvant pas faire obstacle au droit reconnu à l'OLO par cet article). La conséquence pour le client est son retour chez Belgacom, à moins qu'il ne demande l'activation d'un autre service de présélection. Il s'agit d'une conséquence logique du droit de désactivation octroyé à l'OLO par le législateur (voir plus haut), du fait que l'achat d'une ligne de Belgacom sans manifestation contraire de la volonté de l'utilisateur final implique l'acceptation des tarifs de base de Belgacom (voir conditions générales pour le service téléphonique de Belgacom) et du fait que le législateur n'oblige en fin de compte que le prestataire de service universel à fournir le service de base en matière de téléphonie publique. En conclusion, pour chaque désactivation demandée de sa propre initiative à Belgacom, l'opérateur alternatif devra être en possession soit d'une LoA signée du client, soit d'un dossier démontrant le non-respect des obligations matérielles du contrat.*

*Pour des raisons de protection de la vie privée, Belgacom ne peut en aucun cas réclamer directement le dossier démontrant le non-respect des obligations matérielles du contrat de l'OLO. Cette vérification peut uniquement avoir lieu via l'Institut ou le Service de médiation.*

### **3 POINT DE VUE DE BELGACOM**

Par un courrier du 23 janvier 2006, Belgacom a fait parvenir à l'IBPT une version du BRIO 2006 et du P&O 2006. Dans ce courrier, Belgacom introduit également une demande en reconsidération du point 4.b de la décision du 22 décembre 2005.

Belgacom avance les arguments suivants :

- La loi du 13 juin 2005, en particulier les articles 119 et 135, est sujette à interprétation et il est difficile de trancher dans un sens ou dans un autre.
- Il serait opportun d'attendre la publication de l'arrêté ministériel relatif à l'article 119, arrêté ministériel qui pourrait apporter plus de clarté quant à la volonté précise du législateur.
- Les opérateurs alternatifs sont capables de désactiver eux-mêmes leur service de présélection, sans qu'une intervention de Belgacom ne soit nécessaire. Cette désactivation revient de facto à mettre l'utilisateur en service minimum<sup>1</sup>.
- Une désactivation par l'OLO présente également comme avantage que l'utilisateur final ne se voit pas renvoyé contre son gré vers un opérateur dont il ne souhaite pas nécessairement les services mais peut décider en toute liberté de migrer vers l'opérateur de son choix.
- La mise en œuvre de la mesure préconisée par l'IBPT occasionnerait une série d'adaptations opérationnelles pour lesquelles une analyse préalable devrait être effectuée.

### **4 ANALYSE DE L'IBPT**

L'article 135 est le résultat de différents amendements, notamment les amendements n° 78<sup>2</sup> et 189 et 190<sup>3</sup>, qui constituent tous deux un sous-amendement de l'amendement n° 78 (voir E. Parl. Chambre, 2004-2005, N° 1425/018, p. 62, in fine).

Dans sa justification, l'amendement n° 78 stipule entre autres:

*« L'activation ou la désactivation de la présélection peut uniquement être faite par l'opérateur d'accès tandis que l'activation ou la désactivation d'un service de présélection peut être pratiquée par les autres opérateurs. Il est donc important de faire la distinction. »*

Dans sa justification, l'amendement n° 190<sup>4</sup> stipule entre autres:

*« Cet amendement précise clairement que le prestataire du service de présélection a le droit de ne plus proposer le service de présélection si l'utilisateur final ne remplit pas ses obligations. Dans ce cas, l'utilisateur final devra se contenter du service minimum de l'opérateur d'accès, qui lui permet de recevoir des appels et d'effectuer des appels d'urgence. L'utilisateur final a alors la possibilité de*

---

<sup>1</sup> Possibilité de recevoir des appels et possibilité d'appeler les services d'urgence.

<sup>2</sup> E. Parl. Chambre, 2004-2005, N° 1425/005, p. 12.

<sup>3</sup> E. Parl. Chambre, 2004-2005, N° 1425/018, p. 61-62.

<sup>4</sup> Il est fait abstraction de l'amendement n° 189 car celui-ci n'a rien à voir avec la décision prise au point 4.b de la décision du Conseil du 22 décembre 2005 concernant la proposition d'offre de référence de Belgacom pour l'année 2006.

*conclure un nouveau contrat avec un autre opérateur de service de présélection ou avec l'opérateur d'accès. Il doit cependant pouvoir choisir librement son nouvel opérateur et devra avoir effectivement conclu un contrat avant de pouvoir bénéficier d'un service à part entière. »*

Sur la base de ce travail législatif préparatoire, l'Institut arrive aux constatations suivantes:

- le but de l'amendement n° 190 qui se rapporte directement à la désactivation du service de présélection en cas de non-respect par l'utilisateur final des obligations matérielles du contrat (art. 135, alinéa 2, 2°, de la loi du 13 juin 2005) était que le service de présélection ne devait plus être offert par le prestataire du service de présélection concerné lorsque l'utilisateur final ne remplit pas ses obligations. Pour obtenir à nouveau un service complet, la justification donne également la priorité à la possibilité de choix de l'utilisateur final (soit il opte pour un autre opérateur de service de présélection, soit il opte pour l'opérateur d'accès, à chaque fois moyennant la conclusion d'un nouveau contrat).
- Le législateur a également voulu faire une distinction claire entre l'activation et la désactivation de la présélection, qui est une action qui est uniquement réalisée par l'opérateur d'accès (Belgacom dans ce cas), et l'activation et la désactivation du service de présélection, qui est en principe une action réalisée par les opérateurs alternatifs. Il s'agit-là en effet de l'une des considérations se trouvant à la base de l'amendement n° 78. La pertinence de ces considérations n'est pas affectée par les modifications que l'amendement n° 190 ajoute encore à l'amendement n° 78<sup>5</sup>.
- L'article 119, § 2, dernier alinéa, de la loi du 13 juin 2005 impose à tous les opérateurs de fournir gratuitement un service minimum avant l'interruption complète du service. Il convient donc d'interpréter cela dans le sens où, en cas de non paiement de la facture, le prestataire du service de présélection doit lui-même donner la possibilité à l'utilisateur final d'être appelé, à l'exclusion des appels payables à l'arrivée, et d'appeler les services d'urgence. Il ressort en d'autres termes de la lecture combinée des articles 135, alinéa 2, 2°, et 119, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, que la justification de l'amendement n° 190, qui stipule que "*Dans ce cas, l'utilisateur final devra se contenter du service minimum de l'opérateur d'accès, qui lui permet de recevoir des appels et d'effectuer des appels d'urgence*", n'est pas conforme (au texte de ) à la loi et n'est donc pas correcte.

Dans ces circonstances et contrairement à ce qui était stipulé concernant la désactivation en cas de non-respect des obligations matérielles du contrat conclu avec le prestataire du service de présélection, aux alinéas 3 à 6 du point 4.b de la décision du Conseil du 22 décembre 2005 concernant la proposition d'offre de référence de Belgacom pour l'année 2006, l'Institut arrive aux conclusions suivantes:

- La désactivation du service de présélection, visée à l'article 135, alinéa 2, 2°, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques correspond à un blocage dans le switch de l'OLO et a pour conséquence que, conformément à l'article 119, § 2, de cette même loi (et à l'avenir selon les modalités d'un arrêté ministériel qui doit encore être promulgué sur la base de l'article 119, § 1<sup>er</sup>), l'utilisateur final doit se contenter dans un premier temps du service minimum du prestataire du service de présélection. Dans un second temps, le prestataire du service de présélection (à l'avenir à nouveau repris dans les modalités de l'AM pris sur la base de l'article 119, § 1<sup>er</sup>) peut procéder à une interruption complète du service.
- Les actions qui mènent à la désactivation du service de présélection en cas de non-respect des obligations matérielles du contrat avec le prestataire du service de présélection n'ont rien à voir avec Belgacom. Aucun règlement à ce sujet ne doit donc être prévu dans le BRIO.

---

<sup>5</sup> L'amendement n° 190 est, comme il a été dit, un sous-amendement de l'amendement n° 78.

- L'utilisateur final dont le service de présélection a été désactivé ne peut atterrir chez Belgacom (en service à part entière) que dans les cas où il en fait lui-même la demande, soit auprès de son prestataire de service de présélection actuel qui peut transmettre cette demande à Belgacom (art. 135, alinéa 3, 1°, loi 13 juin 2005), soit directement auprès de Belgacom (art. 135, alinéa 3, 2°, loi 13 juin 2005).
- Il reste recommandé que le prestataire du service de présélection établisse un dossier qui prouve que l'utilisateur final n'a pas respecté les obligations matérielles du contrat avec le prestataire du service de présélection. Ce dossier peut continuer à être réclamé par l'IBPT ou le Service de médiation pour les télécommunications dans le cadre de l'exercice de leurs compétences respectives en ce qui concerne le respect de l'article 135. Belgacom n'a en principe rien à voir avec ce dossier.

## 5 DÉCISION

Après avoir dûment considéré les points de vue des parties concernées, tels que ceux-ci sont exprimés dans leur correspondance ou lors de réunions d'une part, et d'autre part, les objectifs généraux du cadre réglementaire en matière de promotion de la concurrence, d'efficacité économique et de défense des intérêts des consommateurs, l'Institut prend les décisions suivantes :

1. Le BRIO ne doit pas contenir de dispositions permettant à un opérateur alternatif de demander à Belgacom de désactiver la présélection au cas où un utilisateur final ne respecte pas les obligations matérielles du contrat conclu avec le prestataire du service de présélection.
2. Les alinéas 3 à 6 du point 4.b de la Décision du Conseil de l'IBPT du 22 décembre 2005 sont supprimés.

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 avez la possibilité d'interjeter appel de cette décision devant la cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles dans un délai de soixante jours à compter de la notification de celle-ci. L'appel est 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 indications de l'article 1057 du code judiciaire.

M. Van Bellinghen  
Membre du Conseil

G. Denef  
Membre du Conseil

C. Rutten  
Membre du Conseil

E. Van Heesvelde  
Président du Conseil