

## Fiche pour le service de médiation pour les télécommunications

Conformément à l'article 43 bis, § 3, 7°, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, le service de médiation pour les télécommunications (ci-après le service de médiation) est compétent pour examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importunée, pour autant que ces données sont disponibles. La mission dévolue au service de médiation vise ainsi l'identification du présumé auteur des communications malveillantes (appels et/ou messages) sur base des informations transmises par les opérateurs de télécommunications.

Le service de médiation intervient uniquement sur demande expresse de la prétendue victime. Cette dernière complète et signe un formulaire disponible sur le site Internet du service de médiation ([www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)). Les informations importantes à renseigner sur ce formulaire sont notamment les dates et heures de réception des communications malveillantes (appels et/ou messages).

Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies :

- a) les faits semblent établis ;
- b) la demande se rapporte à des dates et heures précises.

Ensuite, le service de médiation interroge les opérateurs concernés :

- Dans un premier temps, les informations ainsi recueillies sont transmises à l'opérateur de la prétendue victime. Sur base des dates et heures ainsi communiquées, l'opérateur indique au service de médiation le numéro d'appel au départ duquel les communications malveillantes (appels et/ou messages) ont été émises ;
- Dans un second temps, le service de médiation consulte l'opérateur correspondant au numéro en question afin d'obtenir communication de l'identité et de l'adresse du titulaire dudit numéro.

Au terme de cette procédure, le service de médiation communique l'identité ainsi que l'adresse du présumé auteur des communications malveillantes (appels et/ou messages) à la prétendue victime.