



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TELECOMMUNICATIONS**

DECISION DU CONSEIL DE L'IBPT

DU 22 MAI 2006

**MODIFIANT LE POINT 4.B DE LA DECISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 22 DECEMBRE 2005 RELATIF A LA DESACTIVATION DU CPS PAR
LES OPERATEURS ALTERNATIFS**

Table des matières

1	Objet	3
2	Rétroactes	3
3	Point de vue de Belgacom	4
4	Point de vue des opérateurs alternatifs	4
4	Analyse de l'IBPT	5
5	Conclusion	7
6	Voies de recours	7

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.

Le 9 mars 2006, l'IBPT a soumis un projet de décision aux opérateurs à des fins de consultation.

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 minimum¹.
- 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.

Belgacom a indiqué ne pas avoir de remarques concernant le projet de décision soumis à consultation.

4 POINT DE VUE DES OPÉRATEURS ALTERNATIFS

La Plate-forme des opérateurs et fournisseurs de services de télécommunications et un opérateur alternatif ont réagi suite à la consultation publique. Les opinions exprimées peuvent être résumées comme suit :

- Il n'y a pas d'objections par rapport au projet de décision et au retrait des alinéas 3 à 6 du point 4.b de la décision du 22 décembre 2005.
- Dans le cadre du CSC/CPS, les numéros (CLI des utilisateurs) n'appartiennent pas aux opérateurs alternatifs mais à l'opérateur d'accès (Belgacom). Par conséquent, ce ne sont pas les opérateurs alternatifs qui peuvent terminer les appels vers ces numéros. Quant aux appels vers les services d'urgence, ils sont toujours routés via l'opérateur d'accès (que le CPS soit toujours actif auprès du prestataire de services ou qu'il soit désactivé par le prestataire de service de présélection).

Au vu de ce qui précède, les opérateurs alternatifs seront donc en mesure de désactiver le service de présélection par un blocage dans leur switch, mais ne fourniront pas le service minimum. Celui-ci sera offert par l'opérateur d'accès (Belgacom). Par conséquent, l'utilisateur final dont le service de présélection aura été désactivé par l'opérateur alternatif restera en service minimum auprès de l'opérateur d'accès et non pas auprès du prestataire de service de présélection comme mentionné dans le projet de décision.

Les références à l'article 119, § 2 de la loi du 13 juin 2005 devraient être retirées de l'analyse juridique de l'Institut, car cet article est relatif au service minimum à offrir par les opérateurs d'accès uniquement.

- Le point 16.3.3 "Conveyance of calls by means of a Collecting Access Service" du BRIO 2006 prévoit que "... *If more than 50% of the Calls which are handed over during a complete*

¹ Possibilité de recevoir des appels et possibilité d'appeler les services d'urgence.

uninterrupted tariff period of a particular day, are Unsuccessful Calls, including in particular the Calls rejected by the Operator's platform on the basis of the received CLI, the set-up charge will also be applied for each Unsuccessful Call above this threshold...". Belgacom devrait bloquer le trafic entrant du CLI de l'utilisateur final concerné, de sorte que le ratio des appels dits « unsuccessful » ne soit pas affecté et n'implique pas un coût additionnel pour les opérateurs alternatifs.

4 ANALYSE DE L'IBPT

L'article 135 est le résultat de différents amendements, notamment les amendements n°78² et 189 et 190³, 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°190⁴ 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 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°78⁵:
- 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. Dans le contexte du CPS, il convient d'interpréter cet article dans le sens où, en cas de non paiement de la facture, le prestataire du service de présélection doit laisser 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. Le service minimum est, dans les faits, assuré par l'opérateur d'accès (Belgacom).

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

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

⁴ 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.

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

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^o, 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^{er}), l'utilisateur final doit se contenter dans un premier temps du service minimum assuré par le prestataire d'accès (Belgacom).
- 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.
- L'utilisateur final dont le service de présélection a été désactivé ne peut revenir 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^o, loi 13 juin 2005), soit directement auprès de Belgacom (art. 135, alinéa 3, 2^o, loi 13 juin 2005).
- Il reste nécessaire 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 présélection⁶. 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.

En ce qui concerne la règle relative aux pourcentage d'appels inaboutis prévue au point 16.3.3 du BRIO, Belgacom a informé l'IBPT que celle-ci n'a jamais été appliquée jusqu'à ce jour et qu'un dépassement du pourcentage prévu suite à la procédure de désactivation de CPS par l'OLO est très improbable. Un tel dépassement supposerait en effet qu'un OLO ait un nombre important de clients désactivés et que ces clients effectuent un grand nombre de tentatives d'appels. Vu la faible probabilité qu'une telle situation se produise, l'IBPT estime qu'il n'est pas nécessaire de modifier le point 16.3.3 du BRIO.

⁶ Ce point sort du cadre de la présente décision étant donné qu'il concerne les relations entre le prestataire du service de présélection et son client, et pas les relations d'interconnexion entre Belgacom et les opérateurs alternatifs.

5 CONCLUSION

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.

6 VOIES DE RECOURS

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

M. Van Bellinghen
Membre du Conseil

G. Deneff
Membre du Conseil

C. Rutten
Membre du Conseil

E. Van Heesvelde
Président du Conseil