

Table des matières

Autorisation Générale	2
Obligations concernant la sécurité du réseau	3
Accès aux services d'urgence	3
Messages à la population en cas de danger imminent ou de catastrophe majeure	4
Obligations concernant les données (personnelles) et la via privée	5
Traitement de données à caractère personnel	5
Identification des utilisateurs finaux.....	7
Collaboration avec les autorités judiciaires et les services de renseignement et de sécurité	8
Obligations liées au réseau	9
Accès et interconnexion	9
Utilisation partagée de sites d'antennes	10
Comment réduire les coûts de déploiement du haut débit ?	11
Droit d'utilisation du domaine public et des propriétés	13
Équipements radio autorisés sur le marché intérieur et destinés à être utilisés en Belgique	14
Obligations de protection des consommateurs	15
Soutien de la portabilité des numéros et des processus Easy Switch	15
Blocage d'appels	17
Numéros payants	18
Transparence et mentions dans le contrat	20
Système d'alerte (« Bill Shock »)	23
La facture de télécommunications : modalités et mentions.....	24
Factures impayées.....	26
Obligations de collaboration dans le cadre du simulateur tarifaire de l'IBPT et autres obligations de transparence	28
Tarif social applicable sur la téléphonie fixe et/ou l'internet fixe.....	30
Financement du service de médiation pour les	32
Communications intra-UE.....	33
Roaming dans l'EEE (service de détail)	34
Autres obligations	35
Roaming dans l'EEE (service de gros)	35
Numérotation.....	36

Autorisation Générale *(mise à jour 15/01/22)*

<p>Synthèse</p>	<p>L'accès au marché des communications électroniques est libre.</p> <p>La fourniture de services de communications électroniques accessibles au public ou de réseaux publics de communications électroniques ne peut débuter qu'après une notification à l'IBPT. Cette obligation de notification n'est cependant pas applicable pour la fourniture de services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation.</p> <p>L'établissement d'un réseau privé ne nécessite pas non plus de notification auprès de l'IBPT.</p> <p>Une entreprise fournissant des services des communications électroniques accessibles au public ou des réseaux publics de communications électroniques est qualifiée d' « opérateur ».</p>
<p>Réseaux et services concernés</p>	<p>Services de communications électroniques accessibles au public et réseaux publics de communications électroniques</p>
<p>Droits</p>	<p>Suite à la notification, l'opérateur en question peut fournir des services ou des réseaux de communications électroniques et il peut introduire des demandes d'installation de ressources, demander et obtenir l'accès.</p> <p>Il en découle également un certain nombre de droits qui sont décrits dans d'autres fiches de ce vade-mecum. Dans un certain nombre de cas, les opérateurs qui fournissent des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation ne bénéficient pas de ces droits.</p>
<p>Obligations</p>	<p>Les opérateurs qui fournissent des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation sont soumis à moins d'obligations que les autres opérateurs. Les obligations sont décrites dans d'autres fiches de ce vade-mecum.</p> <p>La notification en elle-même entraîne l'obligation de paiement d'une redevance destinées à couvrir les frais de cette notification. De plus, pour couvrir les frais de gestion du dossier, l'opérateur qui effectue des activités de communications électroniques verse annuellement à l'IBPT une redevance administrative, calculée selon son chiffre d'affaires. La première année de la notification, le montant de cette redevance est calculé au prorata du nombre de mois restants de l'année, le mois de la notification étant compté comme un mois complet.</p> <p>Un opérateur est également tenu d'informer l'IBPT de toute modification aux données qui ont été communiquées à l'IBPT lors de la notification (données administratives, changement dans la fourniture des services ou réseaux ou arrêt de ses activités).</p>
<p>Cadre légal</p>	<p>LCE : article 9 (obligation de notification) et art. 29 (redevance administrative)</p> <p>Arrêté royal du 7 mars 2007 relatif à la notification des services et des réseaux de communications électroniques</p>
<p>Contact IBPT</p>	<p>Networks.services@bipt.be</p>

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Obligations concernant la sécurité du réseau

Accès aux services d'urgence (mise à jour 15/01/22)

Synthèse	<p>Les services d'urgence doivent être rendus accessibles via leurs numéros d'urgence.</p> <p>Lorsqu'un appel d'urgence est transmis aux services d'urgence, les données de localisation indiquant d'où provient l'appel d'urgence sont fournies aux services d'urgence. Le nom et le prénom de l'abonné doivent également être fournis aux services d'urgence offrant de l'aide sur place.</p>
Réseaux et services concernés	<p>Les opérateurs de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation qui permettent aux utilisateurs finaux d'appeler un numéro figurant dans le plan national ou international de numérotation.</p>
Obligations	<p>Les opérateurs de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation doivent fournir l'accès aux services d'urgence via leurs numéros d'urgence, lorsque ces services permettent aux utilisateurs finaux d'appeler un numéro figurant dans le plan national ou international de numérotation.</p> <p>Pour les opérateurs fournissant des services mobiles de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation, cet accès doit également être possible via des messages texte.</p> <p>Lorsqu'un appel d'urgence est transmis aux services d'urgence offrant de l'aide sur place, les données de localisation ainsi que le nom et le prénom de l'abonné doivent être mis à disposition de ces services d'urgence.</p> <p>Pour les opérateurs mobiles et les fournisseurs de services, cela se fait via le système LBS.</p>
Cadre légal	<p>LCE, article 107.</p> <p>Arrêté royal du 2 février 2007 relatif aux services d'urgence en exécution de l'article 107, § 1^{er} et § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, et portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques pour les services d'urgence.</p> <p>Arrêté royal du 27 avril 2007 portant des dispositions pour la fourniture de données de localisation pour des appels d'urgence émanant de réseaux mobiles conformément à l'article 107, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.</p>
Contact IBPT	<p>info@ibpt.be</p>

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Messages à la population en cas de danger imminent ou de catastrophe majeure

(mise à jour 15/01/22)

Synthèse	<p>Lorsque les autorités publiques responsables de la planification de crise ou de la gestion de crise l'estiment nécessaire, elles peuvent décider en cas de danger imminent ou de catastrophe majeure d'avertir la population à l'aide d'un message texte disséminé par le biais des réseaux et services publics de communications électroniques mobiles. Ces autorités publiques déterminent le contenu du message et la zone géographique dans laquelle le message doit être envoyé.</p>
Réseaux et services concernés	<p>Les opérateurs qui proposent des services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation.</p>
Obligations	<p>Les opérateurs qui proposent des services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation doivent transmettre immédiatement et prioritairement le message texte qui leur est communiqué en cas de danger imminent ou de catastrophe majeure par les autorités publiques à toutes les personnes qui sont joignables à ce moment-là via leurs réseaux et services et qui se trouvent dans la zone géographique définie par les autorités publiques.</p> <p>Le contenu du message texte et la zone géographique dans laquelle celui-ci doit être disséminé leur sont communiqués via la plateforme BE-Alert du Centre de crise national qui relève du Service public fédéral Intérieur.</p>
Cadre légal	<p>LCE, article 106/ 1.</p> <p>Arrêté royal du 23 février 2018 relatif à l'envoi d'un message texte court en cas de danger imminent ou de catastrophe majeure.</p>
Contact IBPT	<p>info@ibpt.be</p>

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Obligations concernant les données (personnelles) et la vie privée

Traitement de données à caractère personnel *(mise à jour 15/01/22)*

Synthèse	Le traitement de données de trafic (y compris de données de localisation qui peuvent être considérées comme des données de trafic) peut uniquement avoir lieu dans un nombre limité de cas et doit satisfaire à des conditions strictes présentées sommairement ci-dessous.
Réseaux et services concernés	Tous les opérateurs qui fournissent des services de communications électroniques.
Obligations	<p>Les opérateurs suppriment les données de trafic concernant les abonnés ou les utilisateurs finals de leurs données de trafic ou rendent ces données anonymes, dès qu'elles ne sont plus nécessaires pour la transmission de la communication.</p> <p>Exceptions :</p> <p>A) Collaboration prévue légalement avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1° les autorités pénales ; - 2° le service de médiation pour les télécommunications pour les appels malveillants ; - 3° les services de renseignement et de sécurité ; <p>B) dans le seul but d'établir les factures des abonnés ou d'effectuer les paiements d'interconnexion, les opérateurs stockent et traitent les données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1° l'identification de la ligne appelante ; - 2° les adresses relatives à l'abonné et au lieu de raccordement, ainsi que le type d'équipement terminal ; - 3° le nombre total d'unités à facturer pour la période de facturation ; - 4° l'identification de la ligne appelée ; - 5° le type d'appel, l'heure à laquelle l'appel a commencé, la durée de l'appel ou la quantité de données transmises ; - 6° la date de la communication ou du service ; - 7° d'autres informations relatives aux paiements, telles que celles qui concernent le paiement anticipé, le paiement échelonné, la déconnexion et les rappels. <p>À cet égard, l'opérateur informe, avant le traitement, l'utilisateur final auquel les données se rapportent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1° des types de données de trafic traitées ; - 2° des objectifs précis du traitement ; - 3° de la durée du traitement. <p>Le traitement des données est seulement autorisé jusqu'à la fin de la période de contestation de la facture ou jusqu'à la fin de la période au cours de laquelle une action peut être menée pour en obtenir le paiement.</p> <p>C) dans le seul but d'assurer le marketing des services de communications électroniques propres et d'établir le profil d'utilisation visé à l'article 110, § 4, alinéa premier, article 110/1 et article 111, § 3, alinéa 2, de la LCE, ou des services à données de trafic ou de localisation, les opérateurs ne peuvent traiter les données qu'aux conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1° L'opérateur informe l'abonné ou, le cas échéant, l'utilisateur final auquel se rapportent les données, avant d'obtenir le consentement de celui-ci en vue du traitement : - a) des types de données de trafic traitées ; - b) des objectifs précis du traitement ; - c) de la durée du traitement.

	<ul style="list-style-type: none"> - 2° L'utilisateur final en question a, préalablement au traitement, donné son consentement valable pour le traitement. - 3° L'opérateur concerné offre gratuitement à ses abonnés ou ses utilisateurs finals la possibilité de retirer le consentement donné de manière simple. - 4° Le traitement des données en question se limite aux actes et à la durée nécessaires pour fournir le service à données de trafic ou de localisation en question, pour l'établissement du plan d'utilisation visé ou pour l'action de marketing en question. <p>D) pour déceler des fraudes éventuelles. Les données sont communiquées aux autorités compétentes en cas de délit.</p> <p>Les données ne peuvent être traitées que par les personnes chargées par l'opérateur de la facturation ou de la gestion du trafic, du traitement des demandes de renseignements des clients, de détecter les fraudes, du marketing des services de communications électroniques propres ou de la fourniture de services à données de trafic ou de localisation.</p> <p>Le traitement est limité à ce qui est strictement nécessaire à l'exercice de telles activités.</p>
Cadre légal	Art. 122 et 123 LCE
Contact IBPT	info@ibpt.be

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Identification des utilisateurs finaux *(mise à jour 15/01/22)*

Synthèse	Un opérateur est tenu d'identifier les abonnés de ses services de communications électroniques, ou au moins de veiller à ce que ses abonnés puissent être identifiés à l'aide des données collectées par l'opérateur.
Réseaux et services concernés	Tous les opérateurs qui fournissent des services aux utilisateurs finaux.
Obligations	<p>La manière selon laquelle un opérateur doit identifier ses abonnés ou veiller à ce que ceux-ci puissent être identifiés n'est pas définie par la loi. L'opérateur assume donc la responsabilité d'organiser cette identification de la manière qu'il estime être la plus efficace, dans la mesure où les données qu'il a collectées sont fiables et où la législation relative à la protection de la vie privée est respectée.</p> <p>Toutefois, l'opérateur est tenu de conserver le numéro de registre national si l'abonné soumet un document sur lequel ce numéro figure, et est tenu de conserver une copie des documents d'identification autres que la carte d'identité électronique belge.</p> <p>Attention : pour les services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée, des règles supplémentaires ont été promulguées et doivent être prises en compte. La manière précise selon laquelle doit avoir lieu l'identification de l'utilisateur final d'une carte prépayée est fixée par arrêté royal.</p> <p>Le but de cette obligation d'identification des utilisateurs finaux est d'éviter qu'une utilisation anonyme des services de communications électroniques puisse entraîner toutes sortes d'utilisations abusives (fraude et cybercriminalité).</p>
Cadre légal	<p>LCE, Article 127</p> <p>L'arrêté royal du 27 novembre 2016 relatif à l'identification de l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée</p>
Contact IBPT	info@ibpt.be

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Collaboration avec les autorités judiciaires et les services de renseignement et de sécurité *(mise à jour 15/01/22)*

Synthèse	Un opérateur est tenu de fournir des informations aux autorités compétentes dès que cela lui est demandé et de mettre sur pied une « Cellule de coordination de la Justice » en interne. Il est également attendu des opérateurs qu'ils participent au projet TANK.
Réseaux et services concernés	Tous les réseaux et services.
Droits	L'obtention d'une indemnisation pour la collaboration requise.
Obligations	<p>Il est devenu nécessaire pour les différentes autorités publiques de pouvoir également effectuer des recherches dans l'environnement virtuel, ce qui n'est toutefois pas possible sans la collaboration des opérateurs. Pour cette raison, le législateur a octroyé diverses compétences à certaines instances judiciaires et aux services de renseignement et de sécurité, d'une part, et a imposé diverses obligations aux opérateurs, d'autre part.</p> <p>Les principales obligations imposées aux opérateurs en matière de collaboration avec les instances judiciaires et les services de renseignement et de sécurité sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La conservation des données d'identification et des métadonnées, afin de pouvoir satisfaire aux demandes qui leur sont adressées. - La fourniture d'informations précises si une instance judiciaire ou les services de renseignement et de sécurité en font la demande. - La mise sur pied en interne d'une Cellule de coordination de la Justice chargée de faciliter le transfert d'informations entre l'opérateur qui les collecte et l'autorité qui les demande. - À terme : faire passer la collaboration par la plateforme d'échange TANK – le projet informatique du NTSU-CTIF¹ pour la centralisation et l'automatisation des demandes et réponses dans le cadre de ces transferts de données. <p>Pour une analyse plus approfondie de vos obligations dans ce cadre, cliquez sur ce lien.</p>
Cadre légal	<ul style="list-style-type: none"> • LCE, articles 126 et 127 • Les articles 46bis, 88bis, 90ter et 90quater du Code d'instruction criminelle ; • Les articles 18/7, 18/8 et 18/17 de la loi du 30 novembre 1998 organique des services de renseignement et de sécurité ; • L'arrêté royal du 12 octobre 2010 déterminant les modalités de l'obligation de collaboration légale en cas de demandes concernant les communications électroniques par les services de renseignement et de sécurité ; • L'arrêté royal du 9 janvier 2003 déterminant les modalités de l'obligation de collaboration légale en cas de demandes judiciaires concernant les communications électroniques ; • L'arrêté ministériel du 9 juillet 2020 ; • L'arrêté ministériel du 16 juillet 2020.
Contact IBPT	info@ibpt.be

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

¹ National Technical & Tactical Support Unit (NTSU) - Central Technical Interception Facility (CTIF) (service de la police fédérale)

Obligations liées au réseau

Accès et interconnexion (mise à jour 15/01/22)

Synthèse	<p>L'accès consiste à mettre des éléments de réseau ou des ressources associées à la disposition d'un autre opérateur. L'interconnexion est une forme particulière d'accès. Les opérateurs peuvent négocier librement des accords d'accès et d'interconnexion. Cependant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les opérateurs de réseau public ont l'obligation de négocier de bonne foi, avec tout opérateur qui en fait la demande, un accord d'interconnexion en vue de la fourniture des services de communications électroniques accessibles au public. - Les opérateurs identifiés comme puissants sur le marché peuvent se voir imposer des obligations d'accès spécifiques.
Réseaux et services concernés	<p>Sont en particulier concernés les réseaux de téléphonie fixe et de téléphonie mobile ainsi que les réseaux permettant de fournir l'accès à l'Internet et/ou à la télévision, y compris les réseaux et services destinés aux entreprises.</p>
Droits	<p>Les opérateurs ont le droit de négocier entre eux des accords d'accès et d'interconnexion.</p>
Obligations	<p>Les opérateurs doivent respecter la confidentialité des informations échangées dans le cadre de la négociation d'un accord d'accès.</p> <p>Tout accord d'accès ou d'interconnexion doit être communiqué à l'IBPT dans son intégralité.</p> <p>L'interconnexion est une forme particulière d'accès qui permet aux utilisateurs de communiquer entre eux ou d'accéder aux services fournis par un autre opérateur. Tout opérateur fournissant un réseau public de communications électroniques a l'obligation de négocier de bonne foi, avec tout opérateur qui en fait la demande, un accord d'interconnexion. Les accords d'interconnexion permettent d'assurer la connectivité de bout en bout entre les utilisateurs et/ou fournisseurs de services connectés à différents réseaux.</p> <p>Les opérateurs puissants sur le marché peuvent se voir imposer des obligations spécifiques. L'IBPT détermine les services d'accès ou d'interconnexion que ces opérateurs doivent fournir, ainsi que les conditions techniques et tarifaires de ces services.</p> <p>L'IBPT peut intervenir, soit de sa propre initiative, soit à la demande d'un opérateur, afin de promouvoir un accès approprié (par exemple pour assurer ou rétablir la connectivité de bout en bout). L'IBPT veille également à ce que les opérateurs puissants respectent leurs obligations.</p>
Cadre légal	<p>LCE, articles 50 à 53</p>
Contact IBPT	<p>info@bipt.be</p>

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Utilisation partagée de sites d'antennes *(mise à jour 15/01/22)*

<p>Synthèse</p>	<p>Afin de protéger l'environnement, la santé publique et la sécurité publique ou pour des raisons d'urbanisme ou d'aménagement, un opérateur met tout en oeuvre pour installer, dans la mesure du possible, ses antennes sur des supports préexistants, tels que toitures de bâtiments, pylônes, façades,...</p> <p>Un opérateur qui a un support en propriété, autorise de manière raisonnable et non discriminatoire l'utilisation partagée du site d'antennes par d'autres opérateurs. Cette obligation est également élargie aux supports qui sont la propriété d'autres personnes qu'un opérateur, lorsque le support du site est la propriété d'une personne qui gère le site au profit d'un opérateur, sur laquelle un opérateur peut exercer une influence dominante, ...</p>
<p>Réseaux et services concernés</p>	<p>Réseaux de communications électroniques publics</p>
<p>Droits</p>	<p>Un opérateur a le droit d'être notifié de l'intention d'un autre opérateur d'introduire un permis d'urbanisme pour un site d'antenne et de communiquer sa volonté (ou non) de participer à ce projet de site d'antenne.</p> <p>Un opérateur participant au partage de site a le droit d'accéder à la base de données des sites d'antennes, dont une version publique est disponible sur www.sites.bipt.be</p>
<p>Obligations</p>	<p>Au moins un mois avant d'introduire auprès des autorités compétentes une demande de permis d'urbanisme pour un site d'antennes déterminé ou pour une partie substantielle en matière d'utilisation partagée d'un site, chaque opérateur est tenu de notifier son intention aux autres opérateurs et à l'IBPT.</p> <p>Dans le mois qui suit la notification, les autres opérateurs transmettent au premier opérateur leur intention d'utilisation partagée du site d'antennes concerné ou d'une partie de ce site.</p> <p>Le premier opérateur est tenu, avant de déposer la demande de permis d'urbanisme, de négocier les conditions techniques et financières de l'utilisation commune du site d'antennes concerné avec les autres opérateurs et de conclure un accord.</p> <p>Après avoir conclu cet accord, les opérateurs concernés doivent introduire ensemble une demande de permis d'urbanisme auprès des autorités compétentes.</p> <p>Une base de données des sites d'antennes a été créée et ses coûts sont supportés par les opérateurs.</p>
<p>Cadre légal</p>	<p>LCE (articles 25 à 27) Arrêté royal du 2 avril 2014 relatif à l'utilisation partagée de sites d'antennes Communication du 30 novembre 2021 concernant les droits et obligations des « towercos » en matière de partage de sites d'antenne</p>
<p>Contact IBPT</p>	<p>fregradhaz@bipt.be</p>

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Comment réduire les coûts de déploiement du haut débit ? *(mise à jour 15/01/22)*

<p>Synthèse</p>	<p>En vue de réduire les coûts du déploiement des réseaux de communications électroniques à haut débit, la réglementation prévoit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Un droit d'accès aux infrastructures physiques existantes (canaux, poteaux ou mâts, p.ex.), y compris les réseaux non actifs appartenant à des services énergétiques et autres, pour les opérateurs désireux de déployer des réseaux à haut débit ; ➤ La coordination des travaux de génie civil ; ➤ Des procédures d'octroi de permis plus rapides, plus simples et plus transparentes ; ➤ L'équipement de nouveaux bâtiments et rénovations majeures avec des infrastructures physiques à grande vitesse et accès aux infrastructures à l'intérieur des bâtiments (« high-speed ready »); ➤ Des procédures de règlement des litiges et des points d'information uniques (PIU).
<p>Réseaux et services concernés</p>	<p>Réseaux publics de télécommunications</p>
<p>Droits</p>	<p>Pour le déploiement de réseaux à haut débit, tout opérateur d'un réseau public de télécommunications dispose des droits suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accès : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Droit d'accès à l'infrastructure existante passive d'autres opérateurs de réseau (p.ex. télécommunications, eau, électricité, gaz et transport), selon des modalités et des conditions équitables et raisonnables, y compris au niveau du prix ; ➤ Droit de déployer son réseau à ses frais jusqu'au point d'accès à l'infrastructure adaptée au haut débit à l'intérieur de l'immeuble ; ➤ Droit d'accès à l'infrastructure existante à l'intérieur d'un immeuble pour déployer, lorsque la duplication est techniquement impossible ou n'est pas économiquement viable ; 2. Coordination des travaux : droit de négocier des accords de coordination des travaux de génie civil ; 3. Délivrance des autorisations : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Autorisations délivrées ou refusées dans un délai de 4 mois à compter de la demande complète; tout refus est dûment justifié sur base de critères objectives, transparents, non discriminatoires et proportionnés ; ➤ Droit à réparation pour le préjudice subi en cas de non-respect du délai. 4. Transparence : droit de recevoir, par le biais du PIU ou de l'opérateur de réseau, les informations minimales relatives : <ul style="list-style-type: none"> ➤ à l'infrastructure existante (emplacement et tracé, type et utilisation actuelle, point de contact) ; ➤ aux travaux de génie civil en cours ou prévus dans les 6 mois ; ➤ aux conditions et procédures de délivrance d'autorisations. 5. Organe de règlement des litiges (« ORL ») : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les litiges relatifs aux demandes d'accès entre opérateurs de réseaux publics de télécommunications peuvent être réglés par le biais d'une procédure de règlement des litiges auprès de l'IBPT ; ➤ Les litiges relatifs aux demandes d'accès entre opérateurs de réseaux publics de télécommunications et autres opérateurs de réseau peuvent être réglés par le biais d'une procédure de règlement des litiges auprès de l'ORL en matière d'infrastructures de réseaux ;

Obligations	<p>Pour le déploiement de réseaux à haut débit, tout opérateur de réseau dispose des obligations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accès : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Obligation de donner accès selon des modalités et conditions équitables et raisonnables à ses infrastructures physiques passives ; ➤ Obligation de faire droit à toute demande raisonnable d'accès au point d'accès et à l'infrastructure située à l'intérieur d'un immeuble émanant d'un fournisseur de réseau de communications public. 2. Transparence : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lorsque ces informations minimales relatives à l'infrastructure existante ne sont pas accessibles via un Point d'Information Unique (PIU), obligation d'y donner accès dans les 2 mois suivant la demande ; ➤ Obligation de mettre à disposition, sur demande, dans les 2 semaines, les informations minimales relatives aux travaux de génie civil en cours ou prévus dans les 6 mois ; 3. Coordination des travaux de génie civil : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Obligation pour tout opérateur de réseau de faire droit à toute demande raisonnable de coordination, selon des modalités transparentes et non discriminatoires, pour autant que (a) pas de coûts supplémentaires, (b) pas obstacle au contrôle de la coordination des travaux, (c) demande introduite au moins 1 mois avant dépôt du projet définitif pour la délivrance d'autorisation.
Cadre légal	<p>Accès au réseau de télécommunications :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Art. 28 et 28/1 de la LCE; <p>Accès au réseau d'électricité et de gaz :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Art. 14/1 à 14/5 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité ; - Art. 15/2 sexies à 15/2 decies de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations. <p>ORL :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accord de coopération du 14 juillet 2017 entre l'Etat fédéral, les Communautés et les Régions dans le cadre de transposition de la directive 2014/61/UE ; <p>Région flamande :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Décret du 14 mars 2008 portant sur l'échange d'informations sur les câbles et canalisations souterrains (« Décret KLIP ») ; - Décret du 4 avril 2014 portant sur l'échange d'informations sur une occupation du domaine public en Région flamande (« Décret GIPOD ») ; - Décret du 25 avril 2014 relatif au permis d'environnement ; <p>Région wallonne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité ; - Décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz ; - Décret du 24 mai 2018 relatif au déploiement des réseaux de communications à haut débit à l'intérieur des immeubles; - Décret du 30 avril 2009 relatif à l'information, la coordination et l'organisation des chantiers sous, sur et au-dessus des voiries ou des cours d'eau; - Code du développement territorial; <p>Région bruxelloise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordonnance du 3 mai 2018 relative aux chantiers en voirie; - Ordonnance du 26 juillet 2013 relative à l'accès et à l'échange d'informations sur les câbles souterrains et sur les conduites et les canalisations souterraines.
Contact IBPT	info@bipt.be

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Droit d'utilisation du domaine public et des propriétés *(mise à jour 15/01/22)*

Synthèse	Tout opérateur d'un réseau public de communications électroniques est autorisé à faire usage du domaine public et des propriétés pour établir et exécuter tous les travaux y afférents, dans le respect de leur destination et des dispositions légales et réglementaires régissant leur utilisation. Les câbles, lignes aériennes et équipements connexes établis restent la propriété de l'opérateur du réseau public de télécommunications concerné.
Réseaux et services concernés	Réseaux publics de communications électroniques
Droits	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ce droit d'utilisation ne peut donner lieu à aucun impôt, taxe, péage, rétribution ou indemnité, de quelque nature que ce soit. Cette règle étant d'interprétation stricte, elle ne fait pas obstacle à l'imposition de taxes portant sur d'autres éléments que le droit d'utilisation en tant que tel². 2. L'opérateur détient en outre un droit de passage gratuit pour les câbles, lignes aériennes et équipements connexes dans les ouvrages publics ou privés situés dans le domaine public. 3. L'opérateur dispose à titre gratuit du droit de fixer à demeure des supports sur des murs et façades donnant sur la voie publique, d'utiliser des terrains ouverts et non bâtis, de traverser ou de franchir des propriétés sans attache ni contact. 4. Lorsque des branches ou des racines constituent raisonnablement un obstacle, l'opérateur peut imposer au propriétaire ou à l'ayant droit de les raccourcir. 5. Le gestionnaire d'installations électriques ou autres, situées au-dessus, dans, contre ou sur un domaine public ou une propriété privée et qui, par leur proximité, leurs caractéristiques physiques ou techniques ou leurs conditions d'utilisation, ont ou peuvent avoir un effet néfaste sur le réseau public de communications électroniques, sur les personnes travaillant à ce réseau ou sur les utilisateurs de ce réseau, doit prendre, à ses frais, toutes les dispositions nécessaires pour éviter cet effet néfaste.
Obligations	<ol style="list-style-type: none"> 1. Avant d'établir des câbles, lignes aériennes et équipements connexes sur le domaine public, l'opérateur de réseau public de communications électroniques soumet le plan des lieux et les caractéristiques d'aménagement à l'approbation de l'autorité dont relève le domaine public. 2. Lorsque l'opérateur a l'intention d'établir des câbles, lignes aériennes et équipements connexes, de les enlever ou d'y exécuter des travaux, elle tend à rechercher un accord quant à l'endroit et la méthode d'exécution des travaux, avec la personne dont la propriété sert d'appui, est franchie ou traversée. A défaut d'accord, une description claire de l'endroit projeté et de la méthode d'exécution des travaux est transmise par lettre recommandée. 3. L'exécution de ces travaux n'entraîne aucune dépossession. Le propriétaire ou l'ayant droit débiteur de la servitude conserve le droit d'exécuter tous autres travaux à la propriété privée, sous réserve de ne prendre aucune mesure qui viserait uniquement à modifier ou déplacer les câbles, lignes aériennes et équipements connexes. 4. Lorsque la présence d'une installation d'eau, de gaz, d'électricité, de radiodistribution, de télédistribution, de télécommunication ou de toute autre installation d'utilité publique gêne l'exécution de travaux aux câbles, lignes aériennes et équipements connexes, l'opérateur prend à sa charge les frais occasionnés par la modification, à sa demande, de l'installation d'utilité publique.

² Tel que, par exemple, la taxation de l'activité économique des opérateurs de télécommunications qui se matérialise sur le territoire communal par la présence de pylônes, mâts ou antennes gsm affectés à cette activité (cf. avis n° 47.011/2/V du Conseil d'Etat du 5 août 2009 relatif à la proposition de loi modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et visant à permettre la perception d'impôts au profit des communes sur les pylons et supports pour antennes GSM).

	5. Lorsque l'opérateur exécute les travaux, il est tenu de rétablir le bien dans son état primitif dans les meilleurs délais, sauf pour ce qui concerne le dommage occasionné inévitablement à un bien lorsque l'opérateur exécute un travail nécessaire pour les raccordements du propriétaire ou de l'ayant droit du bien.
Cadre légal	<ul style="list-style-type: none"> - Art. 97 et svt de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques - Certaines divergences existent au niveau régional.
Contact IBPT	info@bipt.be

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Équipements radio autorisés sur le marché intérieur et destinés à être utilisés en Belgique *(mise à jour 15/01/22)*

Synthèse	Les produits utilisant des ondes radioélectriques à des fins de radiocommunication ou radiorepérage doivent être conformes à l'ensemble de la législation d'harmonisation européenne applicable, et notamment à la directive RED (2014/53/UE), avant de pouvoir être mis sur le marché. Les produits conformes à cette législation peuvent être identifiés par le marquage CE et la déclaration de conformité qui doit accompagner le produit. L'utilisation de cet équipement radioélectrique peut être soumise à des restrictions qui doivent être définies dans le manuel, telles qu'une obligation d'autorisation, mais il peut également s'agir d'une interdiction d'utilisation. Les conditions techniques d'utilisation du spectre radioélectrique sont fixées dans des interfaces radio qui sont publiées sur le site Internet de l'IBPT pour la Belgique.
Réseaux et services concernés	Tous les équipements destinés aux réseaux utilisant des ondes radioélectriques, qu'il s'agisse d'équipements de réseau ou d'équipements terminaux utilisant des technologies telles que : 2G / 3G / 4G / 5G / NB-IoT / LoRaWAN / ASTRID / liaisons hertziennes / communication par satellite / Wi-Fi / Bluetooth / ...
Droits	Accès au marché de l'UE (EEE+CH+TR) pour les produits, utilisation du spectre radioélectrique, protection en cas de perturbations, si prévue, et protection des droits (exclusifs), si d'application
Obligations	<p>Fabricant : article 4 AR 25 mars 2016 Importateur : article 6 AR 25 mars 2016 Distributeur : article 7 AR 25 mars 2016 Articles 32 & 33 LCE (équipements autorisés & équipements interdits) Article 13/1 LCE (autorisation) Article 18 LCE (droits d'utilisation) Article 36 LCE (droit d'être raccordé à un réseau public de communications électroniques) Article 38 LCE (publication des interfaces des services de communications électroniques accessibles au public)</p>
Cadre légal	Directive RED (2014/53/UE) Transposition dans la LCE + AR relatif à la mise à disposition sur le marché d'équipements hertziens (25 mars 2016)

	LCE + AR du 18 décembre 2009 relatif aux communications radioélectriques privées et aux droits d'utilisation des réseaux fixes et des réseaux à ressources partagées
Contact IBPT	info@bipt.be ou equipements@ibpt.be

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Obligations de protection des consommateurs

Soutien de la portabilité des numéros et des processus Easy Switch *(mise à jour 15/01/22)*

Synthèse	<p>Pour la migration de services fournis à l'aide d'un numéro du plan de numérotation belge, il convient de suivre le processus belge de portabilité des numéros (« Number Portability »).</p> <p>Les migrations de « services Internet, de services de télévision et d'offres groupées de services », offerts sur la base d'un plan tarifaire résidentiel (même si l'abonné est un petit utilisateur final professionnel) relèvent d'autres règles de migration de type « Easy Switch »³.</p>
Réseaux et services concernés	<p>Selon le type de migration : voir explications ci-dessus</p>
Droits	<ol style="list-style-type: none"> 1. Droit de devenir membre de l'ASBL pour la portabilité des numéros en Belgique, qui gère la banque de données de référence centrale pour la portabilité des numéros en Belgique 2. En cas de migration de type Easy Switch : droit de faire déclarer explicitement par l'abonné qu'il ne souhaite pas migrer sur la base d'une procuration donnée à son nouvel opérateur (l'opérateur receveur). 3. Droit de demander une compensation pour le remboursement de tout avoir sur une carte prépayée, à condition que cela soit indiqué dans le contrat (un arrêté royal déterminant le montant de la compensation est en cours d'élaboration).
Obligations	<p>Portabilité des numéros :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Création d'interfaces avec d'autres parties intéressées

³ Une migration de type Easy Switch est la migration d'un service d'accès à l'internet *single play*, d'un service de radiodistribution *single play* ou d'un *ensemble de services à une adresse d'installation* comprenant au moins un service d'accès à l'internet ou un service de radiodistribution (mais éventuellement aussi un service de téléphonie fixe et/ou mobile), demandée par un client qui a souscrit à un plan tarifaire résidentiel auprès de l'opérateur qu'il quitte.

	<ul style="list-style-type: none"> - raccordement obligatoire à la banque de données de référence centrale pour la portabilité des numéros (« CRDC ») - paiement de redevances régulées à l'ASBL pour la portabilité des numéros en vue du raccordement à la CRDC. - configurer au moins la fonctionnalité « onward routing » sur le réseau - se conformer aux règles d'efficacité concernant le déploiement du processus de portabilité des numéros. <p>2. Permettre également des portages de numéros :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le samedi pour les portages simples - en dehors des heures de bureau pour les portages complexes (si l'abonné le demande) <p>3. Respect des délais pour valider (ou non) la demande de portage de numéros dans la banque de données de référence centrale et pour réaliser le portage du numéro lui-même.</p> <p>Migration de services Internet, de services de télévision et d'offres groupées de services :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les installations de type Easy Switch doivent être identifiées à l'aide d'un numéro unique ou d'un nom unique. Ce numéro ou nom doit être indiqué sur la facture et dans l'espace client. 2. Dans le cas d'Easy Switch, l'opérateur donneur doit pouvoir résilier le contrat le jour suivant la notification (de résiliation) de l'opérateur receveur. Il est fortement recommandé d'adhérer au protocole « Inter-Operator Communication » à cette fin. 3. Il convient également de permettre de prendre rendez-vous avec un technicien dans des plages horaires d'une demi-journée, soit le matin, soit l'après-midi. <p>Migrations des services prépayés dans les deux systèmes</p> <p>En tant qu'opérateur donateur, tout avoir sur la carte prépayée doit être remboursé au consommateur à la demande de ce dernier.</p>
<p>Cadre légal</p>	<p>Portabilité des numéros :</p> <ul style="list-style-type: none"> - LCE, Articles 11, § 7, 111/2, § 2, 111/3, § 1^{er} - Arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques <p>Migration de services Internet, de services de télévision et d'offres groupées de services :</p> <ul style="list-style-type: none"> - LCE, Articles, 111/2, 111/3, § 1^{er} - Arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques
<p>Contact IBPT</p>	<p>info@ibpt.be</p>

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Blocage d'appels *(mise à jour 15/01/22)*

Synthèse	L'utilisateur final peut, à sa demande, obtenir gratuitement d'un opérateur le blocage des appels vers les catégories de numéros de téléphone suivantes : les numéros payants à caractère érotique, tous les numéros payants, les numéros pour des jeux, la liste de numéros internationaux établie par l'IBPT.
Réseaux et services concernés	Téléphonie fixe et mobile
Obligations	Les opérateurs informent leurs utilisateurs finals au moins une fois par an individuellement de la possibilité gratuite de faire bloquer certaines catégories de numéros.
Cadre légal	12 décembre 2005. - Arrêté ministériel déterminant les catégories des messages sortants et les catégories des numéros appelés dont le blocage doit être offert gratuitement aux utilisateurs finals.
Contact IBPT	info@ibpt.be

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Numéros payants *(mise à jour 15/01/22)*

Synthèse	<p>La fourniture de services payants via des numéros payants (surtaxés) se font via des séries de numéros bien particulières.</p> <p>Des règles en matière de transparence des tarifs, de publicité, des conditions générales, de souscription et d'arrêt du service, ainsi que des règles de traitement des litiges ou concernant la réception non sollicitée de messages SMS ou MMS payants, sont fixées dans un arrêté royal.</p> <p>Un registre doit être complété et tenu à jour.</p>																																								
Réseaux et services concernés	<p>Services de communications électroniques (voix, sms)</p>																																								
Obligations	<p>La fourniture de services payants via des numéros payants est soumise à une triple réglementation.</p> <p>1. Tout d'abord, les séries de numéros prévues pour fournir ces numéros doivent être les suivantes :</p> <table border="0" data-bbox="293 891 1489 1792"> <thead> <tr> <th data-bbox="293 891 699 958">Numéros de téléphones surtaxés</th> <th data-bbox="708 891 1489 958">Tarifs maximum</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td data-bbox="293 967 699 1003">070</td><td data-bbox="708 967 1489 1003">0,30 € / min.</td></tr> <tr><td data-bbox="293 1012 699 1048">0900</td><td data-bbox="708 1012 1489 1048">0,50 € / min.</td></tr> <tr><td data-bbox="293 1057 699 1093">0901</td><td data-bbox="708 1057 1489 1093">0,50 € / appel</td></tr> <tr><td data-bbox="293 1102 699 1137">0902</td><td data-bbox="708 1102 1489 1137">1 € / min.</td></tr> <tr><td data-bbox="293 1146 699 1182">0903</td><td data-bbox="708 1146 1489 1182">1,50 € / min.</td></tr> <tr><td data-bbox="293 1191 699 1227">0904</td><td data-bbox="708 1191 1489 1227">2 € / min.</td></tr> <tr><td data-bbox="293 1236 699 1272">0905</td><td data-bbox="708 1236 1489 1272">2 € / appel</td></tr> <tr><td data-bbox="293 1281 699 1317">0906</td><td data-bbox="708 1281 1489 1317">1 € / min.</td></tr> <tr><td data-bbox="293 1326 699 1361">0907</td><td data-bbox="708 1326 1489 1361">2€ / min.</td></tr> <tr><td data-bbox="293 1370 699 1406">0909</td><td data-bbox="708 1370 1489 1406">Flexible (par minute et/ou appel) mais max. 31 € par communication.</td></tr> <tr> <th data-bbox="293 1429 699 1464">Numéros courts surtaxés</th> <th data-bbox="708 1429 1489 1464">Tarifs maximum</th> </tr> <tr><td data-bbox="293 1473 699 1509">2000 à 2999</td><td data-bbox="708 1473 1489 1509">1 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu</td></tr> <tr><td data-bbox="293 1518 699 1554">3000 à 3999</td><td data-bbox="708 1518 1489 1554">4 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu</td></tr> <tr><td data-bbox="293 1563 699 1599">4000 à 4999</td><td data-bbox="708 1563 1489 1599">31 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu</td></tr> <tr><td data-bbox="293 1608 699 1644">5000 à 5999</td><td data-bbox="708 1608 1489 1644">0,5 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu</td></tr> <tr><td data-bbox="293 1653 699 1688">6000 à 6999</td><td data-bbox="708 1653 1489 1688">2 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu</td></tr> <tr><td data-bbox="293 1697 699 1733">7000 à 7999</td><td data-bbox="708 1697 1489 1733">4 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu</td></tr> <tr><td data-bbox="293 1742 699 1778">9000 à 9499</td><td data-bbox="708 1742 1489 1778">2 € par message pour la souscription et par message reçu</td></tr> <tr><td data-bbox="293 1787 699 1823">9500 à 9999</td><td data-bbox="708 1787 1489 1823">2 € par message pour la souscription et par message reçu</td></tr> </tbody> </table> <p>2. Règles essentielles en matière de fourniture de services payants:</p> <p>Les tarifs doivent être portés à la connaissance de l'utilisateur final, avant la fourniture du service. Ainsi, les tarifs sont annoncés au début de chaque conversation avec un service payant.</p> <p>Après 10 minutes, l'opérateur déconnecte automatiquement l'utilisateur d'un service payant de type 090X quand le service est facturé à la minute.</p>	Numéros de téléphones surtaxés	Tarifs maximum	070	0,30 € / min.	0900	0,50 € / min.	0901	0,50 € / appel	0902	1 € / min.	0903	1,50 € / min.	0904	2 € / min.	0905	2 € / appel	0906	1 € / min.	0907	2€ / min.	0909	Flexible (par minute et/ou appel) mais max. 31 € par communication.	Numéros courts surtaxés	Tarifs maximum	2000 à 2999	1 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu	3000 à 3999	4 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu	4000 à 4999	31 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu	5000 à 5999	0,5 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu	6000 à 6999	2 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu	7000 à 7999	4 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu	9000 à 9499	2 € par message pour la souscription et par message reçu	9500 à 9999	2 € par message pour la souscription et par message reçu
Numéros de téléphones surtaxés	Tarifs maximum																																								
070	0,30 € / min.																																								
0900	0,50 € / min.																																								
0901	0,50 € / appel																																								
0902	1 € / min.																																								
0903	1,50 € / min.																																								
0904	2 € / min.																																								
0905	2 € / appel																																								
0906	1 € / min.																																								
0907	2€ / min.																																								
0909	Flexible (par minute et/ou appel) mais max. 31 € par communication.																																								
Numéros courts surtaxés	Tarifs maximum																																								
2000 à 2999	1 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu																																								
3000 à 3999	4 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu																																								
4000 à 4999	31 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu																																								
5000 à 5999	0,5 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu																																								
6000 à 6999	2 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu																																								
7000 à 7999	4 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu																																								
9000 à 9499	2 € par message pour la souscription et par message reçu																																								
9500 à 9999	2 € par message pour la souscription et par message reçu																																								

	<p>L'opérateur doit recevoir le consentement préalable du client avant de commencer la fourniture d'un service payant. Pour les numéros courts SMS, une procédure de confirmation par mot clé et échange de SMS est prévue afin de valider l'échange de consentement.</p> <p>Tout abonné peut à tout moment interrompre la fourniture d'un service payant.</p> <p>Un opérateur doit relayer la plainte de son abonné auprès du fournisseur de service payant en cas de contestation. Le fournisseur de service assume la charge financière en cas de remboursement suite à une plainte fondée. A défaut, le détenteur de numéro en assume la charge provisoire.</p> <p>En cas d'abus ou de fraude manifeste, le détenteur de numéro procède au blocage d'un numéro payant, d'initiative.</p> <p>3. Enfin, lorsqu'un opérateur cède une capacité de numérotation payante à un fournisseur de service payants (ou lorsqu'il l'exploite lui-même), ce dernier est obligé de compléter le registre des numéros payants tenu par l'ASBL pour la portabilité des numéros en Belgique.</p> <p>Ce n'est que lorsque le prestataire de services a fourni les données à l'ASBL pour la portabilité des numéros en Belgique pour publication, conformément aux modalités définies par la réglementation reprises infra, que l'opérateur titulaire du numéro permet la mise en service du numéro à taux majoré.</p>
<p>Cadre légal</p>	<p>LCE, Article 116/1</p> <p>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.</p> <p>Arrêté ministériel du 15 janvier 2019 instituant le registre visé à l'article 116/1, § 1er, de la LCE</p> <p>Arrêté royal du 12 décembre 2018 déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants, visées à l'article 116/1, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques</p>
<p>Contact IBPT</p>	<p>info@bipt.be</p>

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Transparence et mentions dans le contrat *(mise à jour 15/01/22)*

<p>Synthèse</p>	<p>1. La loi relative aux télécommunications énumère les informations devant figurer dans (l'offre pour souscrire) un « contrat télécoms ».</p> <p>Concernant les contrats d'accès à l'internet, la liste doit être lue conjointement avec l'explication qui doit être donnée en vertu du « règlement neutralité de l'internet ».</p> <p>Les informations doivent être fournies de manière claire et compréhensible, en général sur un support durable.</p> <p>L'IBPT tient à disposition une fiche plus détaillée.</p> <p>2. Certaines informations doivent en outre être fournies dans un récapitulatif du contrat.</p> <p>En règle générale, le récapitulatif doit être fourni avant la conclusion du contrat.</p> <p>Un règlement d'exécution de la Commission européenne définit quelles informations doivent figurer dans le récapitulatif contractuel.</p> <p>Ce dernier doit être lisible et le plus concis possible.</p>
<p>Réseaux et services concernés</p>	<p>Les opérateurs qui concluent un contrat avec des consommateurs ou des entreprises comptant maximum 49 travailleurs ou des organisations à but non lucratif comptant maximum 49 travailleurs concernant la fourniture de services de communications électroniques accessibles au public.</p> <p>Une exemption est applicable aux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - opérateurs de services de transmission utilisés pour la fourniture de services de machine à machine ; - opérateurs qui emploient au maximum 9 travailleurs et qui fournissent des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation, à condition qu'ils informent les utilisateurs finaux de l'exemption de fourniture des informations requises, avant la conclusion du contrat.
<p>Droits</p>	<p>Dans le cadre de négociations individualisées, les opérateurs peuvent explicitement convenir avec des entreprises comptant maximum 49 travailleurs ou des organisations à but non lucratif comptant maximum 49 travailleurs que certaines informations à fournir obligatoirement ne soient pas ou que partiellement reprises dans le contrat et/ou de ne pas fournir de récapitulatif contractuel.</p>
<p>Obligations</p>	<p>1. Les informations minimales à mentionner dans le « contrat télécoms » (et dans l'offre pour sa conclusion) sont énumérées à l'article 108, § 1^{er}, 1^o à 4^o, de la LCE.</p> <p>Ces informations doivent être communiquées de manière claire et compréhensible.</p> <p>Elles doivent être fournies sur un support durable, conformément au droit général de la protection des consommateurs.</p> <p>Uniquement lorsque cela n'est pas possible, l'opérateur peut communiquer un lien vers un document facilement téléchargeable contenant les informations requises. Dans ce cas, l'opérateur doit attirer expressément l'attention du consommateur et des autres utilisateurs finaux qui ont droit aux informations contractuelles sur l'importance de télécharger ce document.</p>

	<p>L'IBPT tient à disposition une fiche plus détaillée qui met l'accent sur les dispositions de la liste à l'article 108, § 1^{er}, qui sont explicitement liées à d'autres dispositions de la « loi télécoms » et du règlement.</p> <p>2. Outre cette liste complète d'informations qui doivent figurer dans le contrat, un récapitulatif du contrat doit également être remis.</p> <p>Le récapitulatif contractuel met l'accent sur les principales informations dont le consommateur a besoin pour comparer les offres et effectuer un choix éclairé. Conformément au règlement d'exécution applicable de la Commission européenne, des informations doivent être fournies concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) vos nom, adresse et coordonnées, dont les coordonnées pour introduire une plainte ; b) les caractéristiques principales du service ; c) les prix respectifs pour l'activation du service et les coûts récurrents ou liés à la consommation ; d) la durée du contrat et les conditions de son renouvellement et de sa résiliation ; e) la mesure dans laquelle les produits et services sont conçus pour les utilisateurs finaux handicapés ; f) Les vitesses du service d'accès à l'internet et les voies de recours si ces vitesses ne sont pas atteintes. <p>Le récapitulatif contractuel doit être fourni avant la conclusion du contrat. Uniquement si, avant la conclusion du contrat, pour des raisons techniques objectives, il est impossible de communiquer le récapitulatif contractuel, celui-ci peut être communiqué (sans retard indu) par la suite. Dans ce cas, le contrat ne prend effet que lorsque le consommateur ou l'autre utilisateur final, qui a droit à un récapitulatif contractuel, a confirmé son accord, après la réception du récapitulatif.</p> <p>Le récapitulatif doit être facilement lisible et le plus concis possible. En ce qui concerne les contrats « single play », nous nous attendons en général à ce que le récapitulatif ne soit pas plus long qu'une page A4. Lorsqu'un service d'accès à l'internet ou un service de communications interpersonnelles accessible au public fondé sur la numérotation est regroupé avec d'autres services ou un équipement terminal, nous nous attendons à ce que le récapitulatif imprimé ne dépasse pas trois pages A4.</p> <p>3. Sans préjudice de l'obligation de notification des modifications au moins un mois à l'avance, l'opérateur doit actualiser le contrat à chaque fois que des modifications sont apportées aux informations à mentionner obligatoirement.</p>
<p>Cadre légal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - LCE, Article 108, §§ 1^{er} à 4 inclus - Règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert et modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques et le règlement (UE) n° 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union (règlement neutralité de l'internet) - Décision du Conseil de l'IBPT du 2 mai 2017 relative à la communication de la vitesse d'une connexion fixe ou mobile à haut débit

	- Règlement d'exécution (UE) 2019/2243 de la Commission du 17 décembre 2019 établissant un modèle de récapitulatif contractuel devant être utilisé par les fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public
Contact IBPT	info@ibpt.be

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Système d'alerte (« Bill Shock ») (mise à jour 15/01/22)

Réseaux et services concernés	Tous les opérateurs qui fournissent la téléphonie mobile et l'internet mobile « post-paid ».
Obligations	<p>Les opérateurs sont tenus d'envoyer un message d'alerte lorsque la consommation mobile de l'abonné en question</p> <ul style="list-style-type: none"> a) atteint le forfait mensuel et b) atteint le plafond fixé. Ce plafond s'élève par défaut au forfait mensuel plus 50 €. L'abonné peut définir d'autres plafonds, à savoir le forfait mensuel + 0 €, + 75 € ou + 100 €. <p>Ce système de messages d'alerte est valable pour la consommation en Belgique. Il est distinct du système de transparence et de messages d'alerte dans le cadre de l'itinérance. Dans ce cadre, les opérateurs ne sont pas tenus de tenir compte des coûts des numéros à taux majoré.</p>
Cadre légal	<ul style="list-style-type: none"> • LCE Art. 112 • Arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alerte visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques • Décision du Conseil de l'IBPT du 20 novembre 2012 concernant la liste de plafonds que les opérateurs doivent proposer à leurs clients tel que prévu à l'article 112 de la loi sur les communications électroniques
Contact IBPT	info@ibpt.be

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

La facture de télécommunications : modalités et mentions (mise à jour 15/01/22)

Synthèse	Les dispositions concernant la facture stipulent, d'une part, en termes assez généraux, quelles données de consommation doivent figurer sur la facture de télécommunications et, d'autre part, quelles informations complémentaires (en plus de la consommation) doivent être spécifiquement mentionnées sur la facture.
Réseaux et services concernés	Réseaux et services de communications électroniques
Droits	Droit de déterminer le niveau de détail d'une facture détaillée
Obligations	<p>L'opérateur de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessible au public et les opérateurs de services d'accès à Internet doivent adresser aux consommateurs et aux abonnés comptant un maximum de 9 travailleurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une facture détaillée de base, gratuitement, au minimum tous les trois mois. • Sur demande de l'utilisateur final, une facture plus détaillée gratuite. Cette dernière fournit le détail des appels et de la consommation Internet et des numéros payants composés (de même que l'existence du registre des numéros payants et le moyen d'y accéder). Le consommateur peut demander cette facture, par exemple, lorsqu'il n'est pas d'accord avec le montant facturé. <p>La facture de base doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • clairement faire référence au simulateur tarifaire, via un texte spécifique séparé et en gras (Art. 110, §4 1°), pour les abonnés ayant un plan tarifaire destiné aux consommateurs ; • indiquer si le contrat est conclu pour une durée déterminée ou indéterminée et, selon les cas, à quelle date il n'y a plus de valeurs résiduelle à payer pour les équipements terminaux liés à la souscription, ou la date à partir de laquelle plus aucune indemnité de résiliation n'est due (en cas de contrat à durée déterminée). Ceci est valable pour les factures de consommateurs et d'abonnés comptant un maximum de 9 numéros. Ces informations doivent être visibles et lisibles. • La charge de la preuve du respect de ces obligations incombe aux opérateurs. • Au moins une fois l'an, en cas de fourniture d'accès à Internet, il convient d'indiquer les facilités offertes pour le maintien de l'adresse électronique après la rupture du contrat, de manière lisible et explicite. • Chaque facture doit mentionner le numéro « Easy Switch ». <p>La facture de base doit comporter deux parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le résumé comprenant le montant total à payer pour la période de la facture; • L'aperçu comprenant : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les différentes catégories de service, ○ Le nombre de fois qu'un tarif unitaire pour un tel type de service a été facturé, (par exemple: 45 minutes d'appels mobiles, 118 GB de données) ○ Le montant total facturé par catégorie de service, ○ Les ristournes éventuellement d'application, ○ Le total à payer. <p>Certains numéros gratuits ne doivent pas apparaître sur les factures (les numéros d'urgence et ceux fixés par le Roi).</p>

Cadre légal	<ul style="list-style-type: none">- LCE, article 110- L'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques (AM facture de base)- L'article 121/3 de la LCE - L'article 16 de l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques (AR Easy Switch)- L'article 7.1 de la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive vie privée et communications électroniques).
Contact IBPT	info@bipt.be

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Factures impayées (mise à jour 15/01/22)

<p>Synthèse</p>	<p>Lorsqu'un consommateur ne paie pas sa facture, diverses mesures de protection sont prévues selon un ordre particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un rappel écrit gratuit - Un ou plusieurs rappels payants éventuels - Un avertissement suivi de la mise en place d'un service minimum - Enfin, une mise en demeure suivie d'une interruption complète du service
<p>Réseaux et services concernés</p>	<p>Réseaux et services de communications électroniques</p>
<p>Droits</p>	<p>Moyennant le respect de ces modalités (sauf cas de fraudes et d'abus), l'opérateur, en ce compris l'opérateur d'un service d'accès à Internet ou d'un service de communications interpersonnelles accessibles au public, peut réduire ou interrompre le service et facturer le rétablissement du service ainsi que certains rappels. Les retards de paiement peuvent être majorés d'intérêts de retard au maximum au taux légal. Ces règles sont d'application nonobstant toute disposition légale contraire.</p>
<p>Obligations</p>	<p>Si le consommateur n'a pas payé sa facture, l'opérateur doit l'avertir avant de mettre fin au service.</p> <p>Le premier rappel par écrit est gratuit. Les coûts pour les rappels écrits ultérieurs ne peuvent être supérieurs à 10 euros.</p> <p style="padding-left: 40px;">Remarque : un SMS de rappel envoyé par un opérateur peut également valoir comme un rappel écrit.</p> <p>L'opérateur peut également facturer au consommateur un intérêt de retard sur le montant payé tardivement. Celui-ci ne peut être supérieur à l'intérêt légal.</p> <p>Avant de mettre fin complètement au service, l'opérateur d'un service de téléphonie doit fournir au consommateur un service limité sans surcoût.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Si l'opérateur fournit un numéro de téléphone au consommateur</i> <p style="padding-left: 40px;">Dans ce cas, le consommateur doit encore pouvoir au moins appeler les services d'urgence.</p> <p style="padding-left: 40px;">Au lieu de ce service limité, un opérateur de téléphonie mobile peut également convertir l'abonnement en une formule de carte prépayée.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Si l'opérateur fournit un service Internet fixe au consommateur</i> <p style="padding-left: 40px;">Ce fournisseur d'accès Internet doit encore donner accès au consommateur à une vitesse de téléchargement en amont et en aval aussi élevée que celle prévue en cas de volume Internet épuisé.</p> <p style="padding-left: 40px;">Si aucune disposition n'est prise à cet effet, la vitesse peut être ramenée à 256 kilobits par seconde.</p> <p>Le service limité est une étape transitoire. L'opérateur ne doit la maintenir qu'aussi longtemps que nécessaire pour recevoir le paiement dû de manière rapide.</p>

	<p>L'opérateur ne peut pas instaurer un service limité si le consommateur conteste un montant, à la condition que le consommateur paye la partie non contestée dans les délais.</p> <p>Enfin, si le service minimum est déjà instauré et moyennant mise en demeure, le service concerné par le non-paiement peut être interrompu :</p> <ul style="list-style-type: none">- en cas de non paiement dans le délai fixé par la mise en demeure ;- sauf contestation valable du montant dû. <p>Afin de rétablir un service normal après une interruption de service, l'opérateur peut facturer au consommateur un maximum de 30 euros.</p> <p>Enfin, en cas de fraude ou de non-paiement persistant (par exemple, un deuxième défaut de paiement après une interruption antérieure du service au cours de la même année), l'opérateur peut interrompre immédiatement tous les services.</p>
Cadre légal	LCE , Article 119
Contact IBPT	info@bipt.be

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Obligations de collaboration dans le cadre du simulateur tarifaire de l'IBPT et autres obligations de transparence *(mise à jour 15/01/22)*

<p>Synthèse</p>	<p>Les opérateurs introduisent leurs plans tarifaires dans le simulateur tarifaire de l'IBPT. Ils prévoient également un lien et un bouton cliquable qui permettent de remplir automatiquement les données de consommation dans le simulateur tarifaire. Autres obligations de transparence : mentionner chaque année le plan tarifaire le plus favorable sur la facture, publier des informations transparentes sur les réseaux, services et tarifs, prévoir une page client sécurisée contenant des informations sur le profil de consommation et le droit d'opter pour un autre plan tarifaire gratuitement au moins une fois par an, indiquer l'identité des fournisseurs de numéros payants sur la facture.</p>
<p>Réseaux et services concernés</p>	<p>Tous les opérateurs qui fournissent des services de communications électroniques aux particuliers.</p>
<p>Obligations</p>	<p>Chaque opérateur introduit ses plans tarifaires, c'est-à-dire l'ensemble des tarifs ainsi que les aspects contractuels et techniques qui constituent une offre commerciale, ainsi que leurs modifications, dans le simulateur tarifaire, et ce au plus tard quinze jours ouvrables avant leur publication. Dans un même temps, l'opérateur remet à l'IBPT une description complète de tout nouveau plan tarifaire, de toute modification d'un plan tarifaire ainsi qu'un lien électronique vers la page Internet existante ou en développement sur laquelle le plan tarifaire concerné est décrit.</p> <p>Depuis 2020, les opérateurs doivent permettre qu'un lien direct soit créé entre le simulateur tarifaire et les données de consommation dans la zone client de l'opérateur. Cela permet à l'utilisateur d'effectuer un calcul personnalisé, basé sur son profil de consommation réel. À cet effet, l'opérateur doit prévoir dans sa zone client un bouton cliquable, clair et convivial, et qui contient le texte suivant : « <i>Vérifiez ici si d'autres offres plus avantageuses existent sur le marché.</i> »</p> <p>Autres obligations de transparence :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une fois par an, les opérateurs indiquent le plan tarifaire le plus avantageux pour chaque abonné sur un support durable. En cas de plan tarifaire destiné aux consommateurs, le profil de consommation utilisé est également indiqué ; • Les opérateurs informent les abonnés gratuitement quant aux plans tarifaires alternatifs les plus avantageux dans un délai maximal de deux semaines et en tenant compte du profil de consommation de l'abonné, de la vitesse de l'internet et des options en matière de télévision désirées. • Les opérateurs publient et/ou diffusent pour les consommateurs et les utilisateurs finaux, par service et, le cas échéant, par plan tarifaire, des informations transparentes, comparables, claires, complètes et actualisées concernant : <ul style="list-style-type: none"> - 1° ses coordonnées ; - 2° la description de ses services, en ce compris tous les tarifs et coûts, les informations concernant le service après-vente, la durée du contrat et l'accès aux services d'urgence, ainsi que les droits et les obligations en matière de résiliation du contrat et de portabilité des numéros ; - 3° les mécanismes de règlement des litiges. - Ces informations sont publiées sous une forme claire, détaillée et facilement accessible. • Les opérateurs prévoient une page client sécurisée sur leur site Internet. Les consommateurs doivent pouvoir consulter gratuitement cette page client au moyen d'un login et d'un mot de passe. Les informations en

	<p>matière de profil de consommation communiquées par l'opérateur sont basées sur les données de facture d'abonnements postpaid et portent sur une période de référence continue de trois mois au cours des six derniers mois.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les opérateurs octroient à chaque consommateur le droit de choisir gratuitement au moins une fois par an une autre formule tarifaire auprès du même opérateur.
<p>Cadre légal</p>	<p>LCE, Art. 111, § 2 LCE, Art. 109 LCE, Art. 110/1 LCE, Art. 111, § 1^{er} LCE, Art. 111/4 AR du 2 septembre 2019 relatif au lien automatique entre le profil de consommation et l'application électronique de comparaison tarifaire sur le site Internet de l'Institut; Arrêté ministériel du 30 août 2006 fixant le cadre pour la mise en place d'un outil informatique permettant l'évaluation de l'offre de services de communications électroniques la plus avantageuse ; Décision du 16 août 2016 du Conseil de l'IBPT relative aux informations que les opérateurs fournissent aux consommateurs concernant leurs profils de consommation.</p>
<p>Informations utiles</p>	<p>http://www.meilleurtarif.be/ https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/decision-du-16-aout-2016-du-conseil-de-libpt-relative-aux-informations-que-les-operateurs-fournissent-aux-consommateurs-concernant-leurs-profil-de-consommation</p>
<p>Contact IBPT</p>	<p>info@ibpt.be</p>

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Tarif social applicable sur la téléphonie fixe et/ou l'internet fixe (mise à jour 15/01/22)

Synthèse	<p>L'opérateur encode dans l'application STTS des tarifs sociaux la demande de tarif social de son client. L'IBPT procède à la vérification du respect des conditions légales permettant d'obtenir le tarif social (voir annexe ci-dessous) et informe le client et l'opérateur.</p> <p>L'opérateur octroie le tarif social et adapte la facturation de son client à partir de la facture suivante.</p> <p>Les opérateurs ont le droit de demander une indemnisation afférente à la fourniture des tarifs sociaux.</p>
Réseaux et services concernés	<p>L'obligation de fournir un tarif social a pour objet les services de téléphonie fixe et d'Internet fixe.</p> <p>En ce qui concerne les services mobiles, les opérateurs ne sont pas tenus d'offrir un tarif social, mais peuvent le faire, s'ils le souhaitent.</p> <p>Les opérateurs offrant aux consommateurs un service de communications électroniques accessible au public dont le chiffre d'affaires est supérieur à 50 millions d'euros fournissent le tarif social.</p> <p>Tout opérateur offrant aux consommateurs un service de communications électroniques accessible au public dont le chiffre d'affaires portant sur les communications électroniques accessibles au public est inférieur ou égal à 50 millions d'euros et qui a déclaré à l'IBPT son intention de fournir le tarif social sur un réseau terrestre fixe ou mobile ou sur les deux, fournit ce tarif social pour une durée de 5 ans.</p>
Droits	<p>Les opérateurs ont le droit d'introduire une demande d'indemnisation auprès de l'IBPT, s'ils estiment que la fourniture du tarif social représente une charge injustifiée.</p> <p>L'IBPT détermine si la fourniture du tarif social constitue effectivement une charge injustifiée. Si c'est le cas, il établit le montant de l'indemnisation, en calculant le coût net.</p> <p>L'indemnisation est octroyée via le fonds créé à cet effet.</p>
Obligations	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obligation préalable de proposer au client bénéficiaire du tarif social le meilleur tarif compte tenu des services auxquels il entend souscrire. 2. Obligation d'encoder la demande du client dans l'application STTS des tarifs sociaux. 3. Obligation d'appliquer les réductions suivantes dès que l'IBPT a vérifié que le client remplissait les conditions légales lui permettant de bénéficier du tarif social : <ol style="list-style-type: none"> a. Mise à disposition du raccordement à un réseau public de communications électroniques en position déterminée à 50% du tarif. b. Réduction de 40% plafonnée à 8,40 € par mois sur la redevance d'abonnement si elle est due. c. Réduction de 3,10 € par mois sur les frais d'appel. 4. Ces réductions sont reflétées sur la facture à partir du mois qui suit l'octroi du tarif social.
Cadre légal	<p>LCE, Articles 74 et 74/1 LCE, Articles 22 et 38 de l'annexe à la LCE</p>
Contact IBPT	<p>info@bipt.be</p>

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Résumé des conditions permettant de bénéficier du tarif social	
Attention : Il ne peut y avoir qu'un seul bénéficiaire du tarif social par ménage	
Situation 1	<p>Avoir plus de 65 ans :</p> <p>Dans ce cas, deux autres conditions doivent également être remplies :</p> <p>1) Habiter seul(e) ou cohabiter avec une ou plusieurs personnes de plus de 60 ans. Il est en outre possible de cohabiter avec ses enfants ou ses petits-enfants. Les petits-enfants doivent dans ce cas être orphelins de père et de mère ou avoir été confiés aux grands-parents par une décision judiciaire.</p> <p>2) Disposer d'un revenu imposable globalement pour l'ensemble du ménage ne dépassant pas le plafond fixé par l'INAMI pour bénéficier de l'intervention majorée des soins de santé.</p>
Situation 2	<p>Etre atteint d'un handicap d'au moins 66 %: (être reconnu handicapé ou en incapacité de travail à plus de 66% par une décision administrative ou judiciaire, être reconnu handicapé à plus de 66% ou avoir une réduction d'autonomie d'au moins 9 points par le SPF Sécurité Sociale, ou encore être reconnu invalide à plus de 66% par la mutuelle)</p> <p>Dans ce cas, trois autres conditions doivent également être remplies :</p> <p>1) avoir plus de 18 ans ET</p> <p>2) habiter seul(e) ou cohabiter - avec maximum deux personnes - ou avec des parents ou alliés au 1^{er} ou au 2^{ème} degré (parents, enfants, grands-parents, petits-enfants, frères, soeurs, beaux-parents, beaux-enfants) ET</p> <p>3) disposer d'un revenu imposable globalement pour l'ensemble du ménage ne dépassant pas le plafond fixé par l'INAMI pour bénéficier de l'intervention majorée des soins de santé.</p>
Situation 3	Bénéficiaire d'un revenu d'intégration sociale (RIS) en vertu de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale.
Situation 4	Etre atteint d'une perte auditive minimale de 70 dB pour la meilleure oreille ou vivre avec un enfant ou un petit-enfant atteint d'une perte auditive de 70 dB pour la meilleure oreille.
Situation 5	Avoir subi une laryngectomie ou vivre avec un enfant ou un petit-enfant ayant subi une laryngectomie.
Situation 6	Etre aveugle militaire de la guerre.

Financement du service de médiation pour les télécommunications (mise à jour 15/01/22)

Synthèse	<p>L'IBPT fixe chaque année le montant de la redevance de médiation pour chaque entreprise concernée.</p> <p>Le montant correspond au montant des moyens financiers nécessaires au fonctionnement du service de médiation multiplié par un coefficient égal à la part de l'entreprise dans le chiffre d'affaires réalisé l'année précédente par l'ensemble des entreprises concernées par les activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation.</p> <p>Les premiers 1.240.000 € de chiffre d'affaires de chaque entreprise ne sont pas pris en compte pour le calcul de la redevance.</p>
Réseaux et services concernés	<p>Les entités suivantes sont tenues de contribuer au financement du service de médiation :</p> <p>1° tout opérateur au sens de la LCE</p> <p>2° toute personne confectionnant, vendant ou distribuant un annuaire au sens de la LCE</p> <p>3° toute personne fournissant un service de renseignements téléphonique au sens de la LCE</p> <p>4° toute personne exploitant des systèmes de communications électroniques au sens de la LCE</p> <p>5° toute personne fournissant au public des services de cryptographie au sens de la LCE</p> <p>6° toute personne offrant d'autres activités en matière de communications électroniques au sens de la LCE</p> <p>7° tout fournisseur de services de radiotransmission et/ou de radiodistribution, pour autant qu'il s'agit des plaintes des utilisateurs finals relatives à des factures intermédiaires, aux dispositions contractuelles et aux conditions générales de l'opérateur</p>
Obligations	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transmettre à l'IBPT son chiffre d'affaires réalisé l'année précédente pour chacune des activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation pour le <u>30 juin au plus tard</u> 2. Payer la redevance de médiation pour le <u>30 septembre au plus tard</u>, faute de quoi un intérêt au taux légal majoré de 2% est dû. Cet intérêt est calculé au prorata du nombre de jours calendrier de retard.
Cadre légal	<p>Articles 43bis, et 45bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques</p>
Contact IBPT	<p>info@bipt.be</p>

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Communications intra-UE *(mise à jour 15/01/22)*

Synthèse	Les appels et SMS vers d'autres pays faisant partie de l'UE font actuellement l'objet d'une réglementation au niveau européen. Cette réglementation, qui est entrée en vigueur le 15 mai 2019, est source de droits et obligations pour les opérateurs
Réseaux et services concernés	Réseaux fixes et mobiles
Droits	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les opérateurs ont le droit d'introduire une demande de dérogation, afin de ne pas devoir appliquer les plafonds tarifaires prévus par la réglementation. 2. Les opérateurs ont le droit de proposer à leurs clients des tarifs « alternatifs », autres que ceux soumis à un plafond tarifaire mais soumis à des conditions
Obligations	<p>Les opérateurs sont tenus de respecter les plafonds tarifaires de détail suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appels : 0.19€/minute (hors TVA) - SMS : 0.06€/SMS (hors TVA)
Cadre légal	Règlement n°2015/2120 du 25 novembre 2015, tel que modifié par le Règlement n°2018/1971 du 11 décembre 2018
Contact IBPT	info@bipt.be

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Roaming dans l'EEE (service de détail) (mise à jour 15/01/22)

Synthèse	Les opérateurs mobiles belges qui fournissent des services de roaming (c'est à dire appels, SMS et data, lorsque l'abonné se situe en dehors du territoire belge) doivent respecter les règles mises en place par le cadre européen en matière de roaming. Ce cadre prévoit que les opérateurs mobiles fournissant des services de roaming doivent respecter certaines obligations (notamment fournir des services en « Roam like at home », c'est-à-dire au tarif domestique), mais ont également certains droits (mesures pouvant être prises par les opérateurs afin de se prémunir des abus). Ces droits et obligations sont énumérés ci-dessous.
Réseaux et services concernés	Tous les opérateurs mobiles
Droits	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les opérateurs fournissant des services roaming de détail ont le droit d'implémenter une politique d'utilisation raisonnable afin de se protéger d'abus tels que le roaming permanent. En cas de non-respect de cette politique d'utilisation raisonnable par un client, les opérateurs ont le droit d'appliquer à celui-ci des surcharges tarifaires afférentes à l'utilisation de services de roaming. Ces surcharges ne peuvent toutefois pas dépasser les tarifs de gros. 2. Les opérateurs fournissant des services roaming de détail ont le droit d'introduire une demande de dérogation destinée à leur permettre d'appliquer des surcharges tarifaires aux services de roaming, et ce en dehors de toute politique d'utilisation raisonnable). Cette demande peut être introduite auprès de l'IBPT, si l'opérateur n'est pas en mesure de récupérer les coûts afférents à la fourniture de services suivant le régime « Roam like at home ». 3. Les opérateurs fournissant des services de roaming de détail ont le droit de fournir des tarifs alternatifs, à savoir des tarifs autres que le « Roam like at home » mais sont tenus à satisfaire certaines exigences
Obligations	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les opérateurs mobiles doivent fournir les services de roaming au tarif national, sans ajout d'une quelconque surcharge tarifaire, à l'exception des surcharges prévues en cas de non-respect d'une politique d'utilisation raisonnable, ou en cas de dérogation. 2. En cas d'application d'une politique d'utilisation raisonnable, les opérateurs doivent notifier cette politique à l'IBPT. Par ailleurs, la politique d'utilisation raisonnable doit impérativement figurer dans les contrats conclus avec les clients. 3. Les opérateurs sont tenus de respecter certaines exigences en matière de transparence, dont voici les principales : <ul style="list-style-type: none"> - Envoi d'un SMS personnalisé aux clients qui pénètrent dans un pays autre que celui d'origine. - Transmettre gratuitement, à la demande du client, des informations tarifaires personnalisées. - En ce qui concerne le data, mise en place d'un système de « <i>bill shock</i> », destiné à bloquer, au-delà d'un certain seuil et en l'absence de réaction du client, la consommation de data.
Cadre légal	Règlement n°531/2012 du 13 juin 2012. Règlement d'exécution de la Commission n°2016/2286 du 15 décembre 2016. Pour plus de détails : Lignes directrices de l'ORECE.
Contact IBPT	info@bipt.be

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Autres obligations

Roaming dans l'EEE (service de gros) *(mise à jour 15/01/22)*

Synthèse	Les opérateurs mobiles belges qui fournissent des services de roaming (c'est à dire appels, SMS et data en dehors du territoire belge) dans l'EEE doivent respecter les règles mises en place par le cadre européen en matière de roaming.
Réseaux et services concernés	Opérateurs mobiles de réseau (MNO)
Droits	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les opérateurs souhaitant fournir des services de roaming peuvent demander l'accès aux services d'itinérance d'un autre opérateur mobile. Les demandes d'accès raisonnables doivent en principe être acceptées. 2. Les opérateurs souhaitant fournir des services de roaming ont le droit de bénéficier de tarifs de gros ne dépassant pas les montants prévus dans la réglementation. A l'heure actuelle, ces montants (hors TVA) sont les suivants: <ul style="list-style-type: none"> - appels : 0.032€/minute ; - SMS : 0.01€/SMS ; - data : 2020 - 3,5€/GB, 2021 – 3€/GB, 2022 – 2,5€/GB. <p>Ces tarifs de gros maximaux sont uniquement applicables à l'achat de services d'itinérance auprès d'un MNO. Si un opérateur souhaite acheter des services d'itinérance auprès d'un MVNO ou d'un revendeur, des majorations supplémentaires peuvent être portées en compte.</p>
Obligations	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les opérateurs mobiles doivent satisfaire toutes les demandes raisonnables d'accès de gros aux services de roaming. 2. Les opérateurs mobiles doivent publier une offre de référence en ce qui concerne la fourniture de services de roaming de gros. 3. Les opérateurs mobiles fournissent aux opérateurs demandant l'accès à un projet de contrat relatif à cet accès, au plus tard dans un délai d'un mois après la réception initiale de la demande. 4. L'accès de gros est accordé dans un délai raisonnable ne dépassant pas trois mois à compter de la conclusion du contrat. 5. Les opérateurs mobiles recevant une demande d'accès de gros aux services roaming et les entreprises demandant l'accès doivent négocier de bonne foi. 6. Les opérateurs mobiles fournissant des services roaming de gros doivent respecter les plafonds tarifaires prévus par la réglementation, à savoir : <ul style="list-style-type: none"> - appels : 0.032€/minute ; - SMS : 0.01€/SMS ; - data : 2020 - 3,5€/GB, 2021 – 3€/GB, 2022 – 2,5€/GB.
Cadre légal	Règlement n°531/2012 du 13 juin 2012.
	Pour plus de détails : Lignes directrices de l'ORECE.
Contact IBPT	info@bipt.be

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.

Numérotation *(mise à jour 15/01/22)*

Synthèse	L'IBPT réserve et attribue des blocs de numéros aux opérateurs. Un numéro peut contenir des informations sur le type de service (informations de la marque sur le service offert), le lieu de l'appelé (informations géographiques), l'opérateur utilisé (distinction entre les opérateurs) et le coût.
Réseaux et services concernés	Réseaux de communications électroniques, Services de communications électroniques, services publics et d'intérêt public, applications ou services européens harmonisés, services (commerciaux ou non commerciaux) d'une grande importance pour la société.
Droits	Obtenir et utiliser des ressources de numérotation
Obligations	<p>Les obligations dépendent du type de numéros. Celles-ci sont disponibles dans les diverses décisions et dans 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.</p> <p>La portabilité des numéros occupe une place centrale dans la politique des télécommunications: une « Number Portability Task Force » a été mise sur pied sous la présidence de l'IBPT.</p>
Cadre légal	<p>LCE</p> <p>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</p> <p>Décision du 13 novembre 2019 concernant l'augmentation de la réserve de numéros 0800</p> <p>Décision du 10 janvier 2018 concernant la détermination du plan de numérotation en matière de communications IoT et Ecall</p> <p>Circulaire du 6 octobre 2017 concernant l'utilisation extraterritoriale de ressources de numérotation étrangères en Belgique - Application de l'article 8 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 (M.B., 28 juin 2007)</p> <p>Communication du 19 juin 2012 concernant la non introduction des séries de numéros spéciales 076 et 079 respectivement pour des numéros personnels et des numéros d'entreprise</p> <p>Communication du 2 décembre 2009 concernant la politique de l'IBPT afin de garantir l'accès non discriminatoire aux numéros courts pour les services SMS et MMS à valeur ajoutée</p> <p>Décision du 19 mars 2008 concernant la fixation de sous-séries pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques comme prévu à l'arrêté royal du 10 octobre 2006</p>
Contact IBPT	numerotation@ibpt.be

Disclaimer :

Ce vade-mecum de l'IBPT n'a qu'une vocation informative et vise à vulgariser les textes légaux et réglementaires existants, qui prévalent.