



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

**Avis du Conseil de l'IBPT
du 4 août 2020
concernant
la proposition de loi n° 1033 et ses amendements
modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux
communications électroniques en ce qui concerne la
portabilité des adresses électroniques**

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1. Objet de l'avis	3
Chapitre 2. Avis	3
1. But de la proposition de loi et de ses amendements	3
2. Commentaires de l'IBPT	4
2.1. Proposition de loi 1033/001 déposée par M. Michael Freilich	4
2.2. Amendement n° 1 (Doc 55 1033/002) de Mme. Dierick	6
2.3. Amendement n° 2 (Doc 55 1033/002) de Mme. Dierick	7
2.4. Amendement n° 3 (Doc 55 1033/002) de Mme. Dierick	8
2.5. Amendement n° 4 (Doc 55 1033/002) de Mme. Dierick	8
Chapitre 3. Conclusion	9
Proposition de loi 1033/001 de M. Michael Freilich	9
Amendement n°1 (Doc 55 1033/002) de Mme. Dierick	9
Amendement n°2 (Doc 55 1033/002) de Mme. Dierick	9
Amendement n°3 (Doc 55 1033/002) de Mme. Dierick	9
Amendement n°4 (Doc 55 1033/002) de Mme. Dierick	10

Chapitre 1. Objet de l'avis

1. Le présent avis concernant la proposition de loi (Doc 55, 1033/001) modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne la portabilité des adresses électroniques et les quatre amendements qui s'y rapportent (Doc 55, 1033/002) est rendu par l'IBPT à la demande de la Commission de l'Économie de la Chambre, conformément à l'article 14, § 1^{er}, 1^o, de la loi du 17 janvier 2003 :

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

1^o la formulation d'avis d'initiative, dans les cas prévus par les lois et arrêtés ou à la demande du ministre ou de la Chambre des représentants ; »

2. Il fait suite à la demande datée du 2 juillet 2020 et adressée à l'IBPT le 3 juillet 2020, par la commission de l'Économie, de la Protection des Consommateurs et de l'Agenda numérique du la Chambre des Représentants, de rendre un avis écrit pour le 31 août 2020.
3. A cette occasion, la commission a demandé l'avis écrit de l'IBPT, de Test Achats, du Service de Médiation pour les Télécommunications, de Telenet, de Proximus et d'Orange.

Chapitre 2. Avis

1. But de la proposition de loi et de ses amendements

4. Aujourd'hui, les fournisseurs d'accès à Internet sont tenus d'offrir gratuitement, aux utilisateurs qui changent d'opérateur, la possibilité de faire transférer, pendant une période de dix-huit mois, les courriels arrivant sur l'adresse électronique liée au nom commercial ou à la marque dudit fournisseur vers une nouvelle adresse électronique, ou de conserver tout simplement l'accès à cette adresse pendant une période de dix-huit mois. Sachant qu'en pratique, peu d'utilisateurs connaissent ces possibilités, la proposition de loi 1033/001 est destinée à davantage les en informer. En outre, la proposition oblige le fournisseur à proposer la réexpédition des courriels au-delà de la période de dix-huit mois, quitte à facturer ce service.
5. Il ressort du rapport annuel 2019 du Service de médiation pour les télécommunications que le temps d'attente ou de réponse des services d'assistance est généralement jugé excessif par les utilisateurs finals et constitue un des principaux griefs généralement formulés à l'encontre des opérateurs de télécommunications. La Charte en faveur de la clientèle du 15 mai 2011 contient une série de mesures visant précisément à remédier au temps d'attente jugé excessif. Ainsi, la Charte en faveur de la clientèle limite le temps d'attente à 2,5 minutes. Si ce délai ne peut être respecté, l'abonné doit avoir la possibilité de laisser ses coordonnées afin de pouvoir être recontacté, gratuitement, par son opérateur au plus tard le jour ouvrable suivant. La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (LCE) ne contient toutefois pas encore de dispositions relatives au temps d'attente. Conformément à l'article 116, alinéa 2, ce délai devrait être fixé par un arrêté royal, qui n'est toujours pas entré en vigueur. L'article 116, alinéa 2, de la LCE prévoit également que, lorsque le temps d'attente est excessif, les utilisateurs finals se voient offrir par les opérateurs la possibilité de donner leurs coordonnées et de laisser un court message s'ils souhaitent être recontactés. Les utilisateurs devraient en outre avoir la possibilité d'indiquer le moment auquel ils peuvent être recontactés. Il semble qu'un tel système ne soit que très rarement appliqué par les opérateurs. L'amendement n°1 (Doc 55 1033/002) tend à inscrire les dispositions de la Charte en faveur de la clientèle dans la loi.

6. De bons mécanismes de blocage d'appels entrants et sortants permettent d'éviter de recevoir des factures astronomiques et des appels non sollicités, et d'accroître la confiance à l'égard des services de télécommunications, en particulier au bénéfice des (parents de) mineurs. Certains opérateurs ne permettent aucunement de bloquer certains appels entrants (numéro ou série de numéros) tandis que d'autres opérateurs ont démontré qu'il est techniquement possible de prévoir le blocage d'appels entrants de manière sélective sur les lignes des clients. Les consommateurs sont de plus en plus demandeurs d'un mécanisme de ce type, principalement à l'égard de la réception d'appels malveillants. Dès lors que divers phénomènes d'escroquerie sont également mis en place au moyen d'appels entrants, les opérateurs pourraient contribuer à améliorer la sécurité des utilisateurs des télécoms en proposant des mécanismes de blocage. Le Service de médiation pour les télécommunications a souligné le nombre croissant de plaintes à ce sujet et, dans son rapport annuel 2019 (p. 59), il insiste à nouveau pour que les opérateurs offrent une possibilité de blocage. L'amendement n°2 (Doc 55 1033/002) impose une telle obligation aux opérateurs.
7. Les internautes hésitent souvent à changer de fournisseur de services Internet par crainte de perdre leur adresse électronique. Les opérateurs seront tenus d'informer les utilisateurs finals qui expriment leur volonté de mettre fin à leur contrat, sous une forme claire, détaillée et aisément accessible, de la possibilité de conserver leur adresse électronique et leur espace web. Réduire les obstacles entravant le changement de fournisseur permet d'accroître la concurrence et de limiter les formalités administratives pour l'abonné. L'amendement n°3 (Doc 55 1033/002) résout cette situation.
8. L'amendement n°4 (Doc 55 1033/002) prévoit que le non-respect des dispositions modifiées peut être sanctionné pénalement.

2. Commentaires de l'IBPT

2.1. Proposition de loi 1033/001 déposée par M. Michael Freilich

2.1.1. Introduction

9. Si cette proposition de loi était adoptée, l'article 121/1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques se serait libellé comme suit :

« Art. 121/1. Dans un délai de quatre mois suivant l'entrée en vigueur du présent article, les fournisseurs d'un service d'accès à internet soumettent à l'Institut un code de conduite contenant des dispositions répondant au moins aux exigences suivantes :

1° lorsqu'un utilisateur final résilie un contrat conclu avec un fournisseur d'un service d'accès à internet concernant son service d'accès à internet et que ce contrat offrait la possibilité de créer des adresses électroniques basées sur le nom commercial et/ou les marques sous lesquels ce service d'accès à internet est commercialisé, l'utilisateur final peut, à sa demande, obtenir du fournisseur du service d'accès à internet dont il se sépare ~~pendant au moins dix-huit mois après la résiliation du contrat~~, l'une des deux facilités suivantes, au choix du fournisseur :

a) la mise en place d'un système d'interception automatique, qui transmet le courrier électronique arrivant à l'adresse ou aux adresses électronique(s) créée(s) à une nouvelle adresse électronique à choisir par l'utilisateur final ;

b) un accès au courrier électronique arrivant à l'adresse ou aux adresses électronique(s) créée(s) ~~pendant au moins dix-huit mois après la résiliation du contrat~~ ;

2° lorsqu'un utilisateur final résilie un contrat conclu avec un fournisseur d'un service d'accès à internet et que ce contrat mettait un espace web à la disposition de l'utilisateur final, l'utilisateur final peut, à sa demande, obtenir du fournisseur du service d'accès à internet dont il se sépare que ce dernier permette, pendant au moins six mois après la résiliation du contrat, que le(s) site(s) internet de l'utilisateur final reste(nt) accessible(s), même si l'utilisateur final ne peut plus utiliser, par le biais de l'URL y afférente, l'espace web qui était mis à sa disposition ;

3° la mise en place des facilités visées aux points 1° et 2° peut être obtenue facilement par l'utilisateur final jusqu'au jour de la cessation du service d'accès à internet ;

4° la mise en place des facilités visées aux points 1° et 2° est gratuite pour l'utilisateur final. Les fournisseurs de la facilité visée au 1°, a), peuvent facturer une rémunération pour cette facilité à l'issue d'une période de dix-huit mois. Cette rémunération ne peut pas excéder dix pour cent du coût du service d'accès à internet résilié ;

5° lorsqu'un utilisateur final exprime le souhait de résilier le contrat visé au point 1°, l'utilisateur final est toujours informé expressément, par écrit ou sur un support durable, des facilités visées au présent article. »

2.1.2. Contexte

10. Dans l'optique où les citoyens utilisent de plus en plus les adresses e-mail pour communiquer, il est logique que la conservation à vie d'adresses e-mail, comme cela est déjà établi pour les numéros de téléphone, soit ressentie comme un service important.
11. Premièrement, il convient de remarquer qu'il est possible depuis longtemps de créer et de conserver une adresse e-mail personnelle, par exemple par famille. Il est possible de le faire en enregistrant un nom de domaine personnel comme Jean-Pierre.TLD, où TLD signifie « Top Level Domain » (exemples de TLD : .email, .wallonie, .nom, etc.), contre un faible coût annuel, généralement entre 3 et 10 euros. Autre condition, le nom de domaine doit encore être libre, ce qui n'est pas toujours le cas.
12. En outre, des adresses e-mail sont offertes « gratuitement » par des fournisseurs de services tels que Google et Microsoft. Les adresses e-mail basées sur une marque comme gmail, hotmail, etc. sont très populaires dans la pratique en raison de leur caractère gratuit, du regroupement avec d'autres services et de leur grande fonctionnalité. Tant que ces fournisseurs de services continuent d'offrir gratuitement des adresses e-mail et les fonctionnalités associées, l'IBPT estime que les citoyens continueront d'utiliser principalement ces services en tant qu'adresse e-mail principale qui est conservée à vie.
13. Les adresses e-mail basées sur le nom commercial ou la marque du fournisseur d'accès à Internet (ci-après FAI) (type nom@proximus.be) représentent une troisième option. Dans son « Rapport final pour une analyse d'impact ex post de la réglementation fédérale belge en matière de protection des consommateurs en droit des communications électroniques » (publié le 10 août 2017¹, l'IBPT constate que le pourcentage de consommateurs en Belgique utilisant l'adresse e-mail proposée par leur opérateur (nom@fournisseur.com) en tant que seule adresse e-mail diminue (de 27 % en 2012 à 18 % en 2016) ; de plus, ce sont surtout des consommateurs plus âgés (> 45 ans) qui utilisent cette adresse e-mail, généralement en tant qu'adresse principale. L'IBPT suppose que cette tendance se poursuit simplement.

¹ Voy. <https://www.ibpt.be/operateurs/publication/rapport-final-pour-une-analyse-dimpact-ex-post-de-la-reglementation-federale-belge-en-matiere-de-protection-des-consommateurs-en-droit-des-communications-electroniques>

2.1.3. Analyse

14. La présente proposition de loi a pour but d'augmenter la notoriété de ce service, d'une part, et d'élargir sa fonctionnalité, d'autre part.
15. Il ressort principalement du rapport que la notoriété de ce droit parmi les citoyens est limitée. Néanmoins, la législation existante (voir art. 121/1, 5°, LCE) prévoit déjà que « lorsqu'un utilisateur final exprime le souhait de résilier le contrat visé au point 1°, l'utilisateur final est informé des facilités visées au présent article. » L'ajout proposé dans la proposition de loi selon lequel cela doit avoir lieu « sous une forme claire, détaillée et aisément accessible » semble selon nous apporter peu de changement à la situation. La procédure de communication de cette facilité est déjà définie dans le « Code de conduite de l'ISPA concernant l'accès aux e-mails et à l'espace web conformément aux articles 121/1 et 121/2 de la Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques » approuvé dans la décision du Conseil de l'IBPT du 1^{er} mars 2011²). Celui-ci contient l'engagement que l'opérateur mentionne dans la lettre ou l'e-mail qui confirme la résiliation du contrat l'URL du site web sur lequel l'utilisateur final peut trouver plus d'informations concernant le maintien de l'adresse e-mail et le support disponible.
16. Afin de continuer d'augmenter la notoriété de cette facilité, l'IBPT lancera une campagne de publicité à ce sujet en automne via ses canaux de communication tels que Twitter et Facebook.
17. Concernant la fonctionnalité, 18 mois représentent déjà une longue période de transition. Actuellement, le fournisseur d'accès à Internet a le choix entre un mécanisme d'interception et le transfert de l'e-mail (option 1) ou permettre l'accès à l'adresse e-mail existante (option 2), tous deux pour une période maximale de 18 mois après la résiliation du contrat. Dans la pratique, les FAI proposent principalement l'option 2.
18. Aujourd'hui, il est déjà possible pour les FAI de proposer les options 1 et 2 pour une plus longue période, et même de manière payante. L'IBPT ignore si des fournisseurs d'accès à Internet offrent de tels services ou comptent le faire. L'utilité et la valeur ajoutée des modifications proposées semblent donc plutôt limitées.

2.2. Amendement n° 1 (Doc 55 1033/002) de Mme. Dierick.

19. Si cet amendement était adopté, l'article 116 de la loi du 13 juin 200 relative aux communications électroniques serait libellé comme suit :

« Lorsque les opérateurs mettent à la disposition des utilisateurs finals un service d'assistance par téléphone, ce service d'assistance est accessible par un numéro géographique ou par un numéro non géographique, pour autant que le coût de communication par minute ne soit pas supérieur à celui d'un numéro géographique. Lorsque le temps d'attente en vue d'obtenir une communication avec le service d'assistance dépasse le délai fixé par le Roi par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, après avis de l'Institut de 2,5 minutes, l'utilisateur final se voit offrir par l'opérateur la possibilité de donner ses coordonnées et de laisser un court message. Dans ce cas, le service d'assistance téléphonique contacte l'utilisateur final concerné dans les 24 heures le délai fixé par le Roi suivant le moment où l'utilisateur final lui a communiqué ses coordonnées, de préférence à l'heure indiquée par celui-ci.

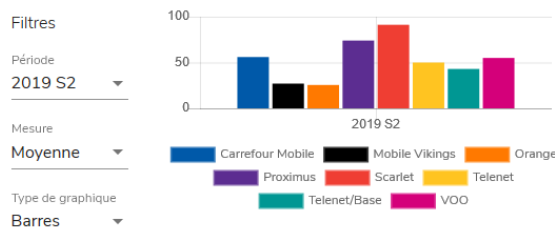
²

Voy. https://ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/e5568a4741ae254ac010953e27e55065a94299aa/3448_fr_d_cision_ispa_annexe.pdf

En outre, toute demande d'information écrite relative à la durée du contrat, aux modalités de résiliation du contrat et aux tarifs de tous les services ou indemnités qui peuvent être appliqués par l'opérateur, ou toute plainte écrite qui est formulée par un utilisateur final concernant l'exécution de son contrat portant sur la fourniture de réseaux ou de services de communications électroniques doit recevoir de l'opérateur concerné une réponse écrite détaillée et complète dans le délai fixé par le Roi par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, après avis de l'Institut ».

20. Cet article a été inséré par la loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses en matière de télécommunications.
21. Depuis lors, le Roi n'a pas exercé la possibilité d'exécuter l'alinéa 2 de cet article. C'est cet alinéa qui fait l'objet du présent amendement.
22. L'IBPT souligne que ces dispositions sont identiques à ce qui est déjà actuellement prévu dans l'accord intersectoriel signé le 15 juin 2011, entre, notamment, les opérateurs de communications électroniques, mais également, des opérateurs d'autres industries de réseaux, le SPF économie et Test-Achats.
23. L'IBPT souligne également que selon son baromètre de qualité les temps de réponse moyens du helpdesk des différents opérateurs qui font l'objet du monitoring étaient inférieurs à 100 secondes³.

Temps de réponse par le helpdesk (secondes)



Définition

Délai moyen qui s'écoule entre la fin du message d'accueil et la mise en contact avec un opérateur humain.

Remarque

Les appels vers le service client qui peuvent être répondus directement par un automate ne sont pas pris en compte.

Orange mesure les indicateurs de qualité Internet & TV par réseau câblé. Les chiffres publiés sont la moyenne pondérée des résultats des deux réseaux câblés.

2.3. Amendement n° 2 (Doc 55 1033/002) de Mme. Dierick

24. Si cet amendement était adopté, l'article 120 de la loi relative aux communications électroniques du 13 juin 2005 serait libellé comme suit :

« À la demande de l'abonné, les opérateurs qui fournissent un service de communications électroniques bloquent gratuitement les messages, les communications ou les appels, entrants en provenance de ou sortants vers des numéros spécifiques ou certaines catégories de numéros, ou provenant de ou vers des numéros spécifiques définis par l'abonné, selon les règles définies par le ministre, après avis de l'Institut. »

³ Sources (<https://www.bipt-data.be/fr/projects/barometer>).

25. Les différents opérateurs utilisent diverses technologies qui n'offrent pas toujours les mêmes possibilités en matière de blocage de numéros de téléphone. Toutefois, les innovations technologiques élargissent ces possibilités. En outre, il ne faut pas oublier que la gestion de telles possibilités de blocage est une activité assez intensive en matière de main d'œuvre au niveau opérationnel.
26. Tous les smartphones actuels ont la possibilité (déjà intégrée ou via le téléchargement d'une application gratuite) de bloquer les appels entrants et/ou sortants vers certains numéros. L'IBPT estime qu'il est beaucoup plus efficace que les utilisateurs finals paramètrent eux-mêmes les blocages via leur smartphone. Les appareils fixes n'ont généralement pas cette fonctionnalité.
27. Il convient toutefois de remarquer que l'introduction de telles possibilités de blocage ne résoudra probablement pas le problème des arnaques, étant donné que les escrocs utilisent toujours d'autres numéros.

2.4. Amendement n° 3 (Doc 55 1033/002) de Mme. Dierick.

28. L'amendement 3 complète l'article 121/1 5° déjà modifié par la proposition de loi 1033/001 :
29. *5° lorsqu'un utilisateur final exprime le souhait de résilier le contrat visé au point 1°, l'utilisateur final est toujours informé **expressément, par écrit ou sur un support durable, sous forme claire, détaillée et aisément accessible, des facilités visées au présent article.** »*
30. Le code de conduite⁴ qui est actuellement d'application prévoit déjà que lorsqu'un utilisateur final exprime le souhait de résilier son contrat, celui-ci doit recevoir via une lettre de confirmation ou un e-mail l'URL du site web de l'opérateur où se trouvent toutes les explications (voir point 4.2 du code de conduite). De plus, le code de conduite prévoit qu'au moins une fois par an, le fournisseur d'accès à Internet (avec qui l'utilisateur final a un contrat) devra faire mention, sur les factures de façon explicite et lisible, de ces facilités ainsi que de la procédure à suivre pour les mettre en place (voir l'introduction du code de conduite).
31. L'IBPT estime que cela est suffisamment clair pour l'utilisateur final et n'a pas encore reçu de plaintes à ce sujet de la part d'utilisateurs finals.

2.5. Amendement n° 4 (Doc 55 1033/002) de Mme. Dierick.

32. Si cet amendement était adopté, l'article 145, §1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques serait le suivant :

*« Art. 145. § 1er. Est punie d'une amende de 50 à 50 000 EUR, la personne qui enfreint les articles 2, 15, 32, 33, 35, § 3, 114, **116, 120, 121/1, 124**, et les fournisseurs visés à l'article 126, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 127, et les arrêtés pris en exécution des articles 32, 39, § 3, 47, 126, 126/1 et 127. »*
33. Rendre le non-respect de ces articles passibles d'une peine peut sembler logique. Il convient toutefois d'analyser le coût/bénéfice pour les opérateurs et les consommateurs de cette modification.

⁴Voy.

https://ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/e5568a4741ae254ac010953e27e55065a94299aa/3448_fr_d_cision_ispa_annexe.pdf

Chapitre 3. Conclusion

Proposition de loi 1033/001 de M. Michael Freilich

34. L'IBPT estime que la présente proposition de loi 1033/001 ne contribue pas à une meilleure expérience utilisateur du citoyen pour plusieurs raisons :
35. Tout d'abord étant donné le haut niveau de disponibilité et d'utilisation de toutes sortes d'alternatives (adresses e-mail personnelles et adresses e-mail génériques gratuites de type gmail et hotmail) et le fait que la communication est déjà reprise à l'art. 121/1, 5°, LCE et dans le code de conduite ISPA.
36. Ensuite, parce qu'il existe déjà une longue période de transition de 18 mois qui peut encore être prolongée éventuellement de manière payante ;
Enfin parce que l'IBPT lancera en automne une campagne d'information à ce sujet afin d'attirer l'attention sur la mesure existante ;

Amendement n°1 (Doc 55 1033/002) de Mme. Dierick

37. Étant donné que l'article 116 LCE d'origine n'a jamais fait l'objet de mesure d'exécution réglementaire et étant donné les raisons invoquées dans l'exposé des motifs, l'IBPT ne peut que souscrire positivement à l'initiative parlementaire.
38. Le délai fixé par l'amendement de 2,5 minutes est loin d'être excessif et ses cas de mise en œuvre devraient être marginaux, au regard des indicateurs de qualité publiés par l'IBPT et mentionnés supra.
39. Il conviendra cependant, dans ce contexte, d'analyser si la mesure n'est pas de nature à avoir un impact négatif sur les opérateurs, au regard des bénéfices engendrés pour les consommateurs. C'est pourquoi l'IBPT souscrit également à l'initiative de la Chambre de consulter les opérateurs, ainsi que Test-Achats.
40. Étant donné l'existence d'un accord intersectoriel sur cette matière, le SPF Économie pourrait également être interrogé sur la mesure et le monitoring dudit accord.

Amendement n°2 (Doc 55 1033/002) de Mme. Dierick

41. Étant donné que l'utilisateur final peut bloquer les appels mobiles de manière simple et rapide via son smartphone, l'IBPT estime que l'amendement proposé ne contribue pas à une meilleure protection du client.
42. En revanche, la plupart des équipements terminaux sur le réseau fixe ne possèdent pas une telle fonctionnalité et il convient de poursuivre l'étude d'une telle possibilité de blocage complémentaire. Toutefois, les possibilités des opérateurs sont limitées en fonction de la technologie utilisée et l'IBPT recommande de poursuivre les recherches.

Amendement n°3 (Doc 55 1033/002) de Mme. Dierick

43. Étant donné que l'objectif concernant des informations plus claires et accessibles quant à la disponibilité de cette facilité est déjà prévu dans le code de conduite, l'IBPT estime que la présente proposition de loi 1033/002 n° 3 a déjà été mise en œuvre et n'aide pas le citoyen.

Amendement n°4 (Doc 55 1033/002) de Mme. Dierick

44. Incriminer la violation de ces nouvelles dispositions devrait également être soumis à l'avis du SPF Économie, étant donné l'existence de l'accord intersectoriel visé supra applicable pour certains aspects. Par ailleurs, le coût/bénéfice de l'opération doit être bien évalué entre bénéfice pour le consommateur et charge pour le secteur. Enfin, même sans ces modifications, l'IBPT est déjà chargé du contrôle du respect de ces dispositions (présentes ou futures), eu égard aux articles 14 et 21 de sa loi organique⁵. L'exercice de cette compétence peut aboutir à l'imposition de sanctions administratives. Créer une double incrimination pourrait ralentir la réaction attendue, étant donné qu'au vu du principe *non bis in idem*, l'IBPT devrait se coordonner avec le parquet pour que l'intervention de l'une ou l'autre instance, ne paralyse pas l'action de l'autre. L'IBPT n'a pas d'objection pour le surplus.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

⁵ Voy. La Loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.