



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

Référence:
art_111_info_network_services_organ_kpe_cnsl_fr_3.doc

**CONSULTATION ORGANISÉE PAR LE CONSEIL DE L'IBPT
EN DATE DU 13 FÉVRIER 2007
AU SUJET DES INFORMATIONS CONCERNANT
L'ACCÈS AUX RÉSEAUX ET AUX SERVICES
DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES, AINSI QUE
L'UTILISATION DE CES RÉSEAUX ET DE CES SERVICES ;
LE CONTENU ET LES MODALITÉS DE PUBLICATION
DES INFORMATIONS**

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	3
1. HISTORIQUE	3
2. BUT DE LA PRÉSENTE CONSULTATION.....	3
3. CADRE JURIDIQUE D'EXISTENCE, DE SUIVI ET D'APPLICATION DE LA PRÉSENTE CONSULTATION.....	3
CHAPITRE 2 : PRÉCISIONS DES INFORMATIONS À PUBLIER.....	4
CHAPITRE 3 : PRÉCISIONS DES MODALITÉS DE PUBLICATION DES INFORMATIONS	5
1. FORME	5
2. MÉTHODE DE PUBLICATION.....	5
3. ACTUALISATIONS	5
4. MISE EN ROUTE DE DÉPART	5
CHAPITRE 4 : AU SUJET DE LA CONSULTATION	6
CHAPITRE 5 : CONCLUSIONS.....	6

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION GÉNÉRALE

1. HISTORIQUE

La parution de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques a engendré de nouvelles obligations incombant aux entreprises fournissant des services de communications électroniques.

2. BUT DE LA PRÉSENTE CONSULTATION

La présente consultation a pour but de préciser les choses en matière d'obligation de publication par les opérateurs des informations comparables, adéquates et à jour concernant l'accès à leurs réseaux et à leurs services ainsi que l'utilisation de ces réseaux et de ces services.

L'Institut n'a pas encore fixé le contenu précis des informations à publier ainsi que les modalités de leur publication.

L'Institut prend maintenant l'initiative de préciser le contenu précis des informations à publier ainsi que les modalités de leur publication afin de garantir que les utilisateurs finals aient accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter.

3. CADRE JURIDIQUE D'EXISTENCE, DE SUIVI ET D'APPLICATION DE LA PRÉSENTE CONSULTATION

La présente consultation est opérée dans le but d'une application directe du premier paragraphe de l'article 111 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Pour rappel, cet article 111 § 1^{ER} s'énonce comme suit :

...

Art. 111. § 1er. *Les opérateurs publient pour les consommateurs des informations comparables, adéquates et à jour concernant l'accès à leurs réseaux et à leurs services ainsi que l'utilisation de ces réseaux et de ces services. L'Institut fixe le contenu précis des informations à publier ainsi que les modalités de leur publication. Les opérateurs communiquent à l'Institut les informations ainsi que les modifications éventuelles à ces informations au plus tard un mois avant leur publication.*

...

L'obligation de publication par les opérateurs des informations comparables, adéquates et à jour concernant l'accès à leurs réseaux et à leurs services ainsi que l'utilisation de ces réseaux et de ces services est incontestable vu les termes du premier alinéa de ce premier paragraphe de l'article 111.

L'obligation pour l'Institut de fixer le contenu précis des informations à publier ainsi que les modalités de leur publication afin de garantir que les utilisateurs finals aient accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter est également incontestable vu les termes de la seconde phrase du premier alinéa de ce premier paragraphe de l'article 111. C'est cette obligation que l'Institut veille à exécuter.

CHAPITRE 2 : PRÉCISIONS DES INFORMATIONS À PUBLIER

Les informations suivantes seront données :

Cadre	Informations
<i>Accès aux réseaux</i>	Dénomination commerciale Dénomination déclarée à l'IBPT Description Couverture Caractéristiques techniques principales Mesure(s) prises en faveur des handicapés Appareillage terminal nécessaire Modalité(s) de demande Point(s) de commercialisation Délai contractuel de fourniture (présence et nombre en jours si d'application) Délai commercial de fourniture (présence et nombre en jours si d'application) Délai contractuel de levée de dérangement Tarifs et réduction(s) possible(s) Durée minimale du contrat et possibilité(s) de dédit (durée du préavis et indemnité, le cas échéant) Mode(s) et périodicité(s) de facturation Modalité(s) de paiement Nature et caractéristique(s) du helpdesk
<i>Accès aux services</i>	Dénomination commerciale Dénomination déclarée à l'IBPT Description Couverture Caractéristiques techniques principales Mesure(s) prises en faveur des handicapés Appareillage nécessaire Modalité(s) de demande Point(s) de commercialisation Délai contractuel de fourniture (présence et nombre en jours si d'application) Délai commercial de fourniture (présence et nombre en jours si d'application) Délai contractuel de levée de dérangement Tarifs et réduction(s) possible(s) Durée minimale du contrat et possibilité(s) de dédit (durée du préavis et indemnité, le cas échéant) Mode(s) et périodicité(s) de facturation Modalité(s) de paiement Nature et caractéristique(s) du helpdesk
<i>Utilisation des réseaux</i>	Caractéristiques techniques principales Mesure(s) prises en faveur des handicapés Tarifs et réduction(s) possible(s) Mode(s) de tarification (à l'unité, à la durée etc...) Mode(s) et périodicité(s) de facturation Détails donnés dans la facturation Modalité(s) de paiement Nature et caractéristique(s) du helpdesk
<i>Utilisation des services</i>	Caractéristiques techniques principales Mesure(s) prises en faveur des handicapés Tarifs et réduction(s) possible(s) Mode(s) de tarification (à l'unité, à la durée etc...) Mode(s) et périodicité(s) de facturation Détails donnés dans la facturation Modalité(s) de paiement Nature et caractéristique(s) du helpdesk

CHAPITRE 3 : PRÉCISIONS DES MODALITÉS DE PUBLICATION DES INFORMATIONS

1. FORME

La publication doit se faire sous forme papier disponible gratuitement sur simple demande du consommateur et sur le site Internet de chaque entreprise fournissant des services de communication électronique, et ce par réseau et service déclaré à l'Institut.

2. MÉTHODE DE PUBLICATION

Sous forme papier, la publication doit se faire en format A4 et sous une forme lisible sans effort par l'ensemble des consommateurs et permettant la comparaison d'un opérateur à un autre. L'ensemble des informations à publier doit se trouver dans un seul document, dans une version datée, avec la mention « ce document est mis à jour régulièrement ». Ce document doit être disponible gratuitement sur simple demande du consommateur.

Sur le site Internet, par réseau et service déclaré à l'Institut, une page web doit être publiée, qui est accessible à l'utilisateur en trois étapes maximum (en plus d'une étape de choix de langue du site, le cas échéant). (par exemple, en cliquant sur un lien « langue choisie », en cliquant sur un lien « mentions légales » sur la page d'accueil du site de l'opérateur, et en cliquant, dans la page « mentions légales », sur le lien ad hoc correspondant à la page web reprenant les données « informations » du (des) service(s) ou réseau(x) choisi(s) par l'internaute.).

3. ACTUALISATIONS

Les informations doivent être à jour.

Pour rappel des termes du second alinéa de ce premier paragraphe de l'article 111 : *Les opérateurs communiquent à l'Institut les informations ainsi que les modifications éventuelles à ces informations au plus tard un mois avant leur publication.*

4. MISE EN ROUTE DE DÉPART

L'Institut constate qu'avant la publication de la présente consultation aucune information comparable n'est ni publiée ni disponible sur le site Internet de chaque entreprise fournissant des services de communication électronique.

Dans ce cadre, l'Institut estime nécessaire de donner une période d'adaptation à chaque entreprise fournissant des services de communication électronique.

Pour ce faire, endéans les 120 jours ouvrables à dater de la publication d'une future décision, chaque entreprise fournissant des services de communication électronique doit fournir à l'Institut les données exigées par une future décision. Une publication sera alors exigée le mois suivant le fiat de l'Institut.

CHAPITRE 4 : AU SUJET DE LA CONSULTATION

Référence: Consult_art_111_info_network_services_organ_kpe_cnsl_fr_3.doc

CONSULTATION

En application de l'article 14 § 2 alinéa 1^{er}, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, le Conseil de l'IBPT publie la présente consultation. Toute personne directement et personnellement concernée par cette question est invitée à faire connaître son point de vue à ce sujet pour le vendredi 16 mars 2007 au plus tard, par courrier, fax ou e-mail, adressé à:

Institut belge des services postaux et des télécommunications

M. Karel Peeters

Ingénieur Conseiller

Avenue de l'Astronomie 14, boîte 21

1210 BRUXELLES

Fax : 02 226 88 04

E-mail: karel.peeters@ibpt.be

Si certaine(s) personne(s) le souhaite(nt), l'Institut rappelle qu'il est toujours possible d'organiser une ou des réunions permettant de présenter et de discuter oralement les points de vue souhaités.

CHAPITRE 5 : CONCLUSIONS

Par la présente consultation, l'IBPT espère avoir contribué à une plus grande transparence du marché, dans l'intérêt des consommateurs.

Michel Van Bellinghen
Membre du Conseil

Georges Deneff
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Eric Van Heesvelde
Président du Conseil