

## Table des matières

Autorisation générale ( <i>mise à jour 15/01/22</i> ).....	2
Obligations concernant la sécurité du réseau .....	3
Fourniture d'un réseau 5G .....	3
Accès aux services d'urgence .....	4
Messages à la population en cas de danger imminent ou de catastrophe majeure ( <i>mise à jour 15/01/22</i> ) .....	5
Obligations concernant les données (personnelles) et la via privée.....	6
Traitement de données à caractère personnel ( <i>mise à jour 15/01/22</i> ) .....	6
Identification des utilisateurs finaux ( <i>mise à jour 20/12/23</i> ).....	8
Conservation de données ( <i>mise à jour 20/12/23</i> ).....	9
Collaboration avec les autorités judiciaires et les services de renseignement et de sécurité ( <i>mise à jour 20/12/23</i> ) .....	10
Obligations liées au réseau .....	11
Accès et interconnexion .....	11
Utilisation partagée de sites d'antennes ( <i>mise à jour 15/01/22</i> ).....	12
Comment réduire les coûts de déploiement du haut débit ? ( <i>mise à jour 15/01/22</i> ).....	13
Droit d'utilisation du domaine public et des propriétés .....	15
Équipements radio autorisés sur le marché intérieur et destinés à être utilisés en Belgique ( <i>mise à jour 15/01/22</i> ) .....	17
Obligations de protection des consommateurs .....	18
Équipements terminaux ( <i>mise à jour 16/01/25</i> ).....	18
Soutenir le processus de portabilité des numéros et la procédure Easy Switch .....	20
Blocage d'appels ( <i>mise à jour 15/01/22</i> ).....	22
Numéros payants ( <i>mise à jour 15/01/22</i> ).....	23
Transparence et mentions dans le contrat ( <i>mise à jour 15/01/22</i> ).....	25
Système d'alerte (« Bill Shock ») .....	28
La facture de télécommunications : modalités et mentions.....	29
Factures impayées ( <i>mise à jour 15/01/22</i> ).....	31
Obligations de collaboration dans le cadre du simulateur tarifaire de l'IBPT et autres obligations de transparence ( <i>mise à jour 16/01/25</i> ) .....	33
Tarif social applicable sur la téléphonie fixe et/ou l'internet fixe : ancien régime ( <i>mise à jour 16/01/25</i> ).....	35
Tarif social applicable sur la téléphonie fixe et/ou l'internet fixe : nouveau régime.....	36
Financement du service de médiation pour les .....	37
Communications intra-UE ( <i>mise à jour 15/01/22</i> ).....	38
Roaming dans l'EEE (service de détail) ( <i>mise à jour 16/01/25</i> ).....	39
Autres obligations .....	40
Roaming dans l'EEE (service de gros) ( <i>mise à jour 16/01/25</i> ).....	40
Numérotation ( <i>mise à jour 16/01/25</i> ) .....	41
Usurpation de la CLI ( <i>mise à jour 16/01/25</i> ) .....	42

## Autorisation générale (mise à jour 15/01/22)

<p><b>Synthèse</b></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><b>Réseaux et services concernés</b></p>	<p>Services de communications électroniques accessibles au public et réseaux publics de communications électroniques</p>
<p><b>Droits</b></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><b>Obligations</b></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 <a href="#">frais de cette notification</a>. 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, <a href="#">calculée selon son chiffre d'affaires</a>. 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><b>Cadre légal</b></p>	<p><a href="#">LCE</a> : article 9 (obligation de notification) et art. 29 (redevance administrative)</p> <p><a href="#">Arrêté royal du 7 mars 2007</a> relatif à la notification des services et des réseaux de communications électroniques</p>
<p><b>Contact IBPT</b></p>	<p><a href="mailto:Networks.services@ibpt.be">Networks.services@ibpt.be</a></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

## Fourniture d'un réseau 5G (mise à jour le 20/12/23)

<b>Synthèse</b>	Obligation d'obtenir une autorisation ministérielle avant de déployer un réseau 5G et obligation de localiser certaines activités concernant ce même réseau sur le territoire de l'Union européenne.
<b>Réseaux et services concernés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les MNO qui offrent un réseau 5G ;</li> <li>- Les full MVNO qui offrent des services sur base d'un réseau 5G ;</li> <li>- Certains exploitants d'un réseau privé 5G (voir <a href="#">Sécurité des réseaux et des systèmes d'information   IBPT</a>)</li> </ul>
<b>Obligations</b>	<p>Obligation d'obtenir une autorisation ministérielle avant d'utiliser un élément de réseau 5G fourni par un équipementier et avant de faire appel à un fournisseur de services pour un réseau 5G.</p> <p>Obligation de localisation de certaines activités du réseau 5G sur le territoire de l'Union européenne.</p>
<b>Cadre légal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- article 105 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (autorisation ministérielle et infrastructures du MNO sur le territoire de l'UE);</li> <li>- arrêté royal du 16 avril 2023 relatif à l'autorisation ministérielle dans le cadre du déploiement d'un réseau 5G ;</li> <li>- arrêté royal du 23 octobre 2022 relatif aux zones sensibles ;</li> <li>- arrêté royal du 18 avril 2023 relatif aux exigences en matière de localisation concernant les réseaux 5G.</li> </ul>
<b>Contact IBPT</b>	<a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a>

### 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.

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

<b>Synthèse</b>	<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>
<b>Réseaux et services concernés</b>	<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>
<b>Obligations</b>	<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>
<b>Cadre légal</b>	<p><a href="#">LCE</a>, article 107.</p> <p>Arrêté royal du 2 février 2007 relatif aux services d'urgence en exécution de l'article 107, § 1<sup>er</sup> 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>
<b>Contact IBPT</b>	<p><a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a></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)

<b>Synthèse</b>	<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>
<b>Réseaux et services concernés</b>	<p>Les opérateurs qui proposent des services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation.</p>
<b>Obligations</b>	<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>
<b>Cadre légal</b>	<p><a href="#">LCE</a>, 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>
<b>Contact IBPT</b>	<p><a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a></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 via privée

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

<b>Synthèse</b>	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.
<b>Réseaux et services concernés</b>	Tous les opérateurs qui fournissent des services de communications électroniques.
<b>Obligations</b>	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>A) Collaboration prévue légalement avec : <ul style="list-style-type: none"> <li>1° les autorités pénales ;</li> <li>2° le service de médiation pour les télécommunications pour les appels malveillants ;</li> <li>3° les services de renseignement et de sécurité ;</li> </ul> </li> <li>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 : <ul style="list-style-type: none"> <li>1° l'identification de la ligne appelante ;</li> <li>2° les adresses relatives à l'abonné et au lieu de raccordement, ainsi que le type d'équipement terminal ;</li> <li>3° le nombre total d'unités à facturer pour la période de facturation ;</li> <li>4° l'identification de la ligne appelée ;</li> <li>5° le type d'appel, l'heure à laquelle l'appel a commencé, la durée de l'appel ou la quantité de données transmises ;</li> <li>6° la date de la communication ou du service ;</li> <li>7° d'autres informations relatives aux paiements, telles que celles qui concernent le paiement anticipé, le paiement échelonné, la déconnexion et les rappels.</li> </ul> </li> </ul> <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"> <li>1° des types de données de trafic traitées ;</li> <li>2° des objectifs précis du traitement ;</li> <li>3° de la durée du traitement.</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>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 : <ul style="list-style-type: none"> <li>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 : <ul style="list-style-type: none"> <li>a) des types de données de trafic traitées ;</li> <li>b) des objectifs précis du traitement ;</li> <li>c) de la durée du traitement.</li> </ul> </li> <li>2° L'utilisateur final en question a, préalablement au traitement, donné son consentement valable pour le traitement.</li> </ul> </li> </ul>

	<p>3° L'opérateur concerné offre gratuitement à ses abonnés ou ses utilisateurs finals la possibilité de retirer le consentement donné de manière simple.</p> <p>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> <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>
<b>Cadre légal</b>	Art. 122 et 123 <a href="#">LCE</a>
<b>Contact IBPT</b>	<a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a>

**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 20/12/23)*

<b>Synthèse</b>	Un opérateur est tenu d'identifier les abonnés de ses services de communications électroniques (méthode d'identification directe), ou au moins de veiller à permettre aux autorités de les identifier (méthode d'identification indirecte).
<b>Réseaux et services concernés</b>	Tous les opérateurs qui fournissent des services aux utilisateurs finaux.
<b>Obligations</b>	<p>L'article 127, § 10, de la LCE comprend la liste exhaustive des méthodes d'identification indirecte qui sont admises. La LCE ne comprend pas de liste de méthodes d'identification directe admises mais bien des données et documents d'identification. 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 comprend une liste exhaustive des méthodes d'identification directe mais cette liste est uniquement applicable pour l'identification des utilisateurs de cartes prépayées.</p> <p>Les opérateurs qui offrent des services payants peuvent mettre en œuvre toutes les méthodes d'identification (directe ou indirecte), à l'exception des méthodes d'identification indirecte suivantes : la collecte et la conservation de l'adresse IP ou d'un numéro de téléphone. L'identification via un numéro de téléphone est cependant admise pour les hotspots Wi-Fi des opérateurs.</p> <p>Les opérateurs qui offrent des services gratuits ne peuvent mettre en œuvre que les méthodes d'identification indirecte.</p>
<b>Cadre légal</b>	<p><a href="#">LCE</a>, Article 127</p> <p><a href="#">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</a></p>
<b>Contact IBPT</b>	<a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a>

### 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.

## Conservation de données *(mise à jour 20/12/23)*

<b>Synthèse</b>	Les opérateurs doivent conserver des données relatives aux abonnés et des métadonnées pour les besoins des autorités.
<b>Réseaux et services concernés</b>	Tous les opérateurs.
<b>Obligations</b>	<p>Les opérateurs doivent conserver un certain nombre de données relatives aux abonnés de manière généralisée et indifférenciée. La durée de conservation varie selon les données mais est généralement 12 mois.</p> <p>Les opérateurs doivent aussi conserver un certain nombre de métadonnées pour certaines zones du territoire. La durée de conservation dépend des zones (de six à douze mois). C'est le service NTSU (National Technical et Tactical Support Unit) des unités spéciales de la Police Fédérale qui est chargé de communiquer aux opérateurs la carte des zones à couvrir.</p>
<b>Cadre légal</b>	<p><a href="#">LCE</a>, Article 126 à 126/3.</p> <p><a href="#">Arrêté ministériel du 30 mars 2023</a> portant exécution de l'article 126/3, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en vue de l'adoption de la liste des arrondissements judiciaires et des zones de police soumises à l'obligation de conservation ainsi que la durée de conservation.</p> <p><a href="#">Arrêté royal du 4 octobre 2023</a> relatif à la conservation de données par les opérateurs de communications électroniques pour les autorités conformément aux articles 126 à 126/3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et aux statistiques sur la communication de ces données aux autorités.</p>
<b>Contact IBPT</b>	<a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a>

### 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 20/12/23)*

<b>Synthèse</b>	Un opérateur est tenu de fournir des données aux autorités compétentes conformément au cadre légal applicable et de mettre sur pied une « Cellule de coordination » en interne. Il est également attendu des opérateurs qu'ils participent au projet TANK.
<b>Réseaux et services concernés</b>	Tous les réseaux et services.
<b>Droits</b>	L'obtention d'une indemnisation pour la collaboration avec les autorités judiciaires et les services de renseignement et de sécurité.
<b>Obligations</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. fournir des données précises si une autorité belge en fait la demande, conformément au cadre légal applicable;</li> <li>2. mettre sur pied en interne une Cellule de coordination chargée de faciliter le transfert d'informations entre l'opérateur qui les collecte et l'autorité qui les demande ;</li> <li>3. pour les demandes des autorités judiciaires et des services de renseignement et de sécurité, s'intégrer à la plateforme d'échange TANK du NTSU<sup>1</sup> et répondre aux demandes via cette plateforme.</li> </ol> <p>Une circulaire de la ministre des Télécommunications donne plus d'informations en la matière (voir page <a href="#">Interception légale   IBPT</a>).</p>
<b>Cadre légal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">LCE</a>, articles 127/1, 127/2 et 127/3</li> <li>• Les articles 46bis, 88bis, 90ter et 90quater du <a href="#">Code d'instruction criminelle</a> ;</li> <li>• Les articles 18/7, 18/8 et 18/17 de <a href="#">la loi du 30 novembre 1998 organique des services de renseignement et de sécurité</a> ;</li> <li>• <a href="#">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</a> ;</li> <li>• <a href="#">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</a> ;</li> <li>• <a href="#">L'arrêté ministériel du 9 juillet 2020</a> ;</li> <li>• <a href="#">L'arrêté ministériel du 16 juillet 2020</a>.</li> </ul>
<b>Contact IBPT</b>	<a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a>

### 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.

<sup>1</sup> Le National Technical & Tactical Support Unit (NTSU) est un service de la police fédérale.

# Obligations liées au réseau

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

<b>Synthèse</b>	<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"> <li>- 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.</li> <li>- Les opérateurs identifiés comme puissants sur le marché peuvent se voir imposer des obligations d'accès spécifiques.</li> </ul>
<b>Réseaux et services concernés</b>	<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>
<b>Droits</b>	<p>Les opérateurs ont le droit de négocier entre eux des accords d'accès et d'interconnexion.</p> <p>Comme expliqué au point 11 de la communication du Conseil de l'IBPT du 13 décembre 2022 sur la négociation des accords d'interconnexion, la facturation des coûts pour la réalisation de l'interconnexion elle-même n'est pas compatible avec la réglementation « eurorates ».</p>
<b>Obligations</b>	<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>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).</p>
<b>Cadre légal</b>	<p>Voir notamment <a href="#">LCE</a>, articles 50 à 53</p>
<b>Contact IBPT</b>	<p><a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a></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)*

<b>Synthèse</b>	<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>
<b>Réseaux et services concernés</b>	<p>Réseaux de communications électroniques publics</p>
<b>Droits</b>	<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 <a href="http://www.sites.bipt.be">www.sites.bipt.be</a></p>
<b>Obligations</b>	<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>
<b>Cadre légal</b>	<p><a href="#">LCE</a> (articles 25 à 27)  <a href="#">Arrêté royal du 2 avril 2014</a> relatif à l'utilisation partagée de sites d'antennes  <a href="#">Communication du 30 novembre 2021</a> concernant les droits et obligations des « towercos » en matière de partage de sites d'antenne</p>
<b>Contact IBPT</b>	<p><a href="mailto:fregradhaz@bipt.be">fregradhaz@bipt.be</a></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)

<b>Synthèse</b>	<p>En vue de réduire les coûts du déploiement des réseaux de communications électroniques à haut débit, la <a href="#">réglementation</a> prévoit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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 ;</li> <li>➤ La coordination des travaux de génie civil ;</li> <li>➤ Des procédures d'octroi de permis plus rapides, plus simples et plus transparentes ;</li> <li>➤ 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 »);</li> <li>➤ Des procédures de règlement des litiges et des points d'information uniques (PIU).</li> </ul>
<b>Réseaux et services concernés</b>	<p>Réseaux publics de télécommunications</p>
<b>Droits</b>	<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"> <li>1. Accès : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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 ;</li> <li>➤ 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 ;</li> <li>➤ 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 ;</li> </ul> </li> <li>2. Coordination des travaux : droit de négocier des accords de coordination des travaux de génie civil ;</li> <li>3. Délivrance des autorisations : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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 ;</li> <li>➤ Droit à réparation pour le préjudice subi en cas de non-respect du délai.</li> </ul> </li> <li>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"> <li>➤ à l'infrastructure existante (emplacement et tracé, type et utilisation actuelle, point de contact) ;</li> <li>➤ aux travaux de génie civil en cours ou prévus dans les 6 mois ;</li> <li>➤ aux conditions et procédures de délivrance d'autorisations.</li> </ul> </li> <li>5. Organe de règlement des litiges (« ORL ») : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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 ;</li> <li>➤ 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 ;</li> </ul> </li> </ol>

<b>Obligations</b>	<p>Pour le déploiement de réseaux à haut débit, tout opérateur de réseau dispose des obligations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accès : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Obligation de donner accès selon des modalités et conditions équitables et raisonnables à ses infrastructures physiques passives ;</li> <li>➤ 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.</li> </ul> </li> <li>2. Transparence : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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 ;</li> <li>➤ 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 ;</li> </ul> </li> <li>3. Coordination des travaux de génie civil : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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.</li> </ul> </li> </ol>
<b>Cadre légal</b>	<p>Accès au réseau de télécommunications :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Art. 28 et 28/1 de la <a href="#">LCE</a> ;</li> </ul> <p>Accès au réseau d'électricité et de gaz :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Art. 14/1 à 14/5 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité ;</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>ORL :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 ;</li> </ul> <p>Région flamande :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Décret du 14 mars 2008 portant sur l'échange d'informations sur les câbles et canalisations souterrains (« Décret KLIP ») ;</li> <li>- Décret du 4 avril 2014 portant sur l'échange d'informations sur une occupation du domaine public en Région flamande (« Décret GIPOD ») ;</li> <li>- Décret du 25 avril 2014 relatif au permis d'environnement ;</li> </ul> <p>Région wallonne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité ;</li> <li>- Décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz ;</li> <li>- Décret du 24 mai 2018 relatif au déploiement des réseaux de communications à haut débit à l'intérieur des immeubles ;</li> <li>- 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 ;</li> <li>- Code du développement territorial ;</li> </ul> <p>Région bruxelloise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordonnance du 3 mai 2018 relative aux chantiers en voirie ;</li> <li>- 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.</li> </ul>
<b>Contact IBPT</b>	<a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a>

**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)*

<b>Synthèse</b>	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.
<b>Réseaux et services concernés</b>	Réseaux publics de communications électroniques
<b>Droits</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 tel<sup>2</sup>.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>
<b>Obligations</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>

<sup>2</sup> 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.
<b>Cadre légal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Art. 97 et suivants de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques</li><li>- Certaines divergences existent au niveau régional.</li></ul>
<b>Contact IBPT</b>	<a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a>

**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)*

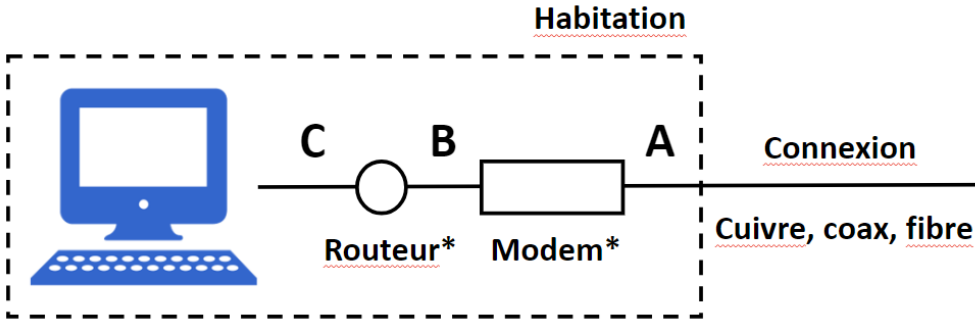
<b>Synthèse</b>	Les produits utilisant des ondes radioélectriques à des fins de radiocommunication ou radiorepérage doivent être conformes à l'ensemble de la législation d'harmonisation européenne applicable, et notamment à la directive RED (2014/53/UE), avant de pouvoir être mis sur le marché. Les produits 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.
<b>Réseaux et services concernés</b>	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 / ...
<b>Droits</b>	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
<b>Obligations</b>	Fabricant : article 4 AR 25 mars 2016 Importateur : article 6 AR 25 mars 2016 Distributeur : article 7 AR 25 mars 2016 Articles 32 & 33 <a href="#">LCE</a> (équipements autorisés & équipements interdits) Article 13/1 <a href="#">LCE</a> (autorisation) Article 18 <a href="#">LCE</a> (droits d'utilisation) Article 36 <a href="#">LCE</a> (droit d'être raccordé à un réseau public de communications électroniques) Article 38 <a href="#">LCE</a> (publication des interfaces des services de communications électroniques accessibles au public)
<b>Cadre légal</b>	Directive RED (2014/53/UE) Transposition dans la <a href="#">LCE</a> + AR relatif à la mise à disposition sur le marché d'équipements hertziens (25 mars 2016)  <a href="#">LCE</a> + AR du 18 décembre 2009 relatif aux communications radioélectriques privées et aux droits d'utilisation des réseaux fixes et des réseaux à ressources partagées
<b>Contact IBPT</b>	<a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a> ou <a href="mailto:equipements@ibpt.be">equipements@ibpt.be</a>

### 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

## Équipements terminaux (mise à jour 16/01/25)

<p><b>En résumé</b></p>	<p>Dans la décision du 26 septembre 2023 concernant l'identification du point de terminaison du réseau (voir la définition de l'article 2, 20°, de la <a href="#">LCE</a>) pour les services à haut débit, l'IBPT prévoit que le point de terminaison du réseau des réseaux fixes se situe au point A.</p> <div data-bbox="368 658 1347 976" data-label="Diagram">  <p style="text-align: center;"><b>Habitation</b></p> <p style="text-align: center;">C      B      A</p> <p style="text-align: center;">Routeur*    Modem*</p> <p style="text-align: center;"><b>Connexion</b></p> <p style="text-align: center;"><u>Cuivre, coax, fibre</u></p> <p>* Souvent, le modem et le routeur sont intégrés dans 1 appareil</p> </div> <p>Cela signifie que les modems et les routeurs font partie des équipements terminaux et donc – s'ils satisfont aux conditions légales – qu'ils peuvent être choisis librement par les utilisateurs finaux pour les services haut débit et VoIP. Les décodeurs TV, les services basés sur la technologie PSTN et ISDN et les services avec des niveaux de qualité supérieurs ainsi que les équipements terminaux liés à ces services sont exclus de cette décision et ne peuvent donc pas être choisis librement.</p> <p>Les opérateurs ont jusqu'au 1<sup>er</sup> novembre 2024 pour effectuer les modifications informatiques nécessaires pour que les utilisateurs finaux puissent connecter leurs propres équipements terminaux au réseau.</p>
<p><b>Réseaux et services concernés</b></p>	<p>Services de communications électroniques accessibles au public et réseaux publics de communications électroniques, à l'exception des décodeurs TV, des services basés sur la technologie PSTN et ISDN et des services avec des niveaux de qualité supérieurs.</p>
<p><b>Droits</b></p>	<p>À partir du 1<sup>er</sup> novembre 2024, les utilisateurs finaux pourront connecter leurs propres équipements terminaux aux réseaux de cuivre, coaxiaux et de fibre optique et continuer d'utiliser leurs services, excepté les services indiqués ci-dessus.</p>
<p><b>Obligations</b></p>	<p>Les opérateurs doivent publier les caractéristiques des points de terminaison du réseau ainsi que les spécifications techniques des modems et routeurs pour le 1<sup>er</sup> mai 2024. Les opérateurs de gros doivent fournir ces informations à leurs clients de gros pour le 1<sup>er</sup> février 2024.</p> <p>Les opérateurs doivent mettre à jour les spécifications 2 mois avant le lancement de nouveaux services.</p> <p>Les opérateurs peuvent gérer une « liste noire » (contenant les types d'équipements terminaux qui ont été jugés nuisibles) ainsi qu'une « liste blanche » (contenant les types d'équipements terminaux qui ont été jugés conformes aux spécifications) qui doivent être rendues publiques. Les</p>

	opérateurs doivent préciser clairement comment les équipements terminaux seront ajoutés à la liste noire et comment ces mêmes équipements peuvent être retirés de cette liste.
<b>Cadre légal</b>	<a href="#">LCE</a> (article 2, 20°, et article 36)  <a href="#">Décision du Conseil de l'IBPT du 26 septembre 2023 concernant l'identification du point de terminaison du réseau pour les services à haut débit</a>
<b>Contact IBPT</b>	<a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a>

**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.

## Soutenir le processus de portabilité des numéros et la procédure Easy Switch (mise à jour 29/09/2023)

<p><b>Synthèse</b></p>	<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 » ou « NP »).</p> <p>Les migrations de « services Internet, de services de télévision et d'offres groupées de services » offerts aux consommateurs et aux utilisateurs finaux professionnels sur la base d'un plan tarifaire standard sont soumises à d'autres règles de migration, à savoir celles de type « Easy Switch »<sup>3</sup>.</p>
<p><b>Réseaux et services concernés</b></p>	<p>Selon le type de migration : voir explications ci-dessus</p>
<p><b>Droits</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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'un mandat donné à son nouvel opérateur (l'opérateur receveur).</li> <li>3. Droit de demander une compensation jusqu'à 5 euros pour le remboursement de tout avoir sur une carte prépayée, à condition que cela soit indiqué dans le contrat.</li> </ol>
<p><b>Obligations</b></p>	<p><b>Portabilité des numéros :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Création d'interfaces avec d'autres parties intéressées <ul style="list-style-type: none"> <li>- raccordement obligatoire à la banque de données de référence centrale pour la portabilité des numéros (« CRDC »)</li> <li>- paiement de redevances régulées à l'ASBL pour la portabilité des numéros en vue du raccordement à la CRDC.</li> <li>- configurer au moins la fonctionnalité « onward routing » sur le réseau</li> <li>- se conformer aux règles d'efficacité concernant le déploiement du processus de portabilité des numéros.</li> </ul> </li> <li>2. Permettre également des portages de numéros : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le samedi pour les portages simples</li> <li>- en dehors des heures de bureau pour les portages complexes (si l'abonné le demande)</li> </ul> </li> <li>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.</li> </ol> <p><b>Migration de services Internet, de services de télévision et d'offres groupées de services :</b></p>

<sup>3</sup> 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 ou un plan tarifaire professionnel standard auprès de l'opérateur qu'il quitte. Ce dernier point vise un plan tarifaire qui n'a pas été négocié « sur mesure » à la suite d'une demande d'offre.

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les installations de type Easy Switch doivent être identifiées à l'aide d'un numéro unique (numéro de contrôle inclus) ou d'un nom unique. Ce numéro ou nom doit être renseigné sur la facture, dans l'espace client et dans l'application mobile (si disponible) et doit pouvoir être obtenu auprès du service clientèle.</li> <li>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. La mise en œuvre de ce protocole repose sur des spécifications informatiques définies par les différents opérateurs. Ces spécifications sont gérées par l'IBPT. Tout opérateur qui souhaite y accéder doit contacter l'IBPT.</li> <li>3. En tant qu'opérateur receveur, il convient notamment d'informer le client de l'avancement de la migration (ainsi que de l'accomplissement de l'étape visée au point 2) et de payer automatiquement des indemnités si le technicien ne s'est pas présenté dans la plage horaire convenue et en cas d'interruption du service de plus d'un jour ouvrable suivant le jour de l'incident.</li> <li>4. 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.</li> </ol>
<p><b>Cadre légal</b></p>	<p><b>Portabilité des numéros :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Articles 11, § 7, 111/2, § 2, 111/3, § 1<sup>er</sup>, de la <a href="#">LCE</a> ;</li> <li>- Arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques.</li> </ul> <p><b>Migration de services Internet, de services de télévision et d'offres groupées de services :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Articles 11, § 7, 111/2, § 2, 111/3, § 1<sup>er</sup>, de la LCE ;</li> <li>- 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.</li> </ul>
<p><b>Contact BIPT</b></p>	<p>Pour la portabilité des numéros : <a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a></p> <p>Pour Easy Switch : <a href="mailto:easyswitch@ibpt.be">easyswitch@ibpt.be</a></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)*

<b>Synthèse</b>	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.
<b>Réseaux et services concernés</b>	Téléphonie fixe et mobile
<b>Obligations</b>	Les opérateurs informent leurs utilisateurs finals au moins une fois par an individuellement de la possibilité gratuite de faire bloquer certaines catégories de numéros.
<b>Cadre légal</b>	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.
<b>Contact IBPT</b>	<a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a>

### **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)*

<b>Synthèse</b>	<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>																																								
<b>Réseaux et services concernés</b>	Services de communications électroniques (voix, sms)																																								
<b>Obligations</b>	<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="300 806 1489 1702"> <thead> <tr> <th data-bbox="300 806 686 862"><b>Numéros de téléphones surtaxés</b></th> <th data-bbox="718 806 1489 862"><b>Tarifs maximum</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td data-bbox="300 873 686 907">070</td><td data-bbox="718 873 1489 907">0,30 € / min.</td></tr> <tr><td data-bbox="300 918 686 952">0900</td><td data-bbox="718 918 1489 952">0,50 € / min.</td></tr> <tr><td data-bbox="300 963 686 996">0901</td><td data-bbox="718 963 1489 996">0,50 € / appel</td></tr> <tr><td data-bbox="300 1008 686 1041">0902</td><td data-bbox="718 1008 1489 1041">1 € / min.</td></tr> <tr><td data-bbox="300 1052 686 1086">0903</td><td data-bbox="718 1052 1489 1086">1,50 € / min.</td></tr> <tr><td data-bbox="300 1097 686 1131">0904</td><td data-bbox="718 1097 1489 1131">2 € / min.</td></tr> <tr><td data-bbox="300 1142 686 1176">0905</td><td data-bbox="718 1142 1489 1176">2 € / appel</td></tr> <tr><td data-bbox="300 1187 686 1220">0906</td><td data-bbox="718 1187 1489 1220">1 € / min.</td></tr> <tr><td data-bbox="300 1232 686 1265">0907</td><td data-bbox="718 1232 1489 1265">2€ / min.</td></tr> <tr><td data-bbox="300 1276 686 1310">0909</td><td data-bbox="718 1276 1489 1310">Flexible (par minute et/ou appel) mais max. 31 € par communication.</td></tr> <tr> <th data-bbox="300 1344 686 1377"><b>Numéros courts surtaxés</b></th> <th data-bbox="718 1344 1489 1377"><b>Tarifs maximum</b></th> </tr> <tr><td data-bbox="300 1388 686 1422">2000 à 2999</td><td data-bbox="718 1388 1489 1422">1 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu</td></tr> <tr><td data-bbox="300 1433 686 1467">3000 à 3999</td><td data-bbox="718 1433 1489 1467">4 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu</td></tr> <tr><td data-bbox="300 1478 686 1512">4000 à 4999</td><td data-bbox="718 1478 1489 1512">31 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu</td></tr> <tr><td data-bbox="300 1523 686 1556">5000 à 5999</td><td data-bbox="718 1523 1489 1556">0,5 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu</td></tr> <tr><td data-bbox="300 1568 686 1601">6000 à 6999</td><td data-bbox="718 1568 1489 1601">2 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu</td></tr> <tr><td data-bbox="300 1612 686 1646">7000 à 7999</td><td data-bbox="718 1612 1489 1646">4 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu</td></tr> <tr><td data-bbox="300 1657 686 1691">9000 à 9499</td><td data-bbox="718 1657 1489 1691">2 € par message pour la souscription et par message reçu</td></tr> <tr><td data-bbox="300 1702 686 1736">9500 à 9999</td><td data-bbox="718 1702 1489 1736">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> <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>	<b>Numéros de téléphones surtaxés</b>	<b>Tarifs maximum</b>	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.	<b>Numéros courts surtaxés</b>	<b>Tarifs maximum</b>	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
<b>Numéros de téléphones surtaxés</b>	<b>Tarifs maximum</b>																																								
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.																																								
<b>Numéros courts surtaxés</b>	<b>Tarifs maximum</b>																																								
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>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><b>Cadre légal</b></p>	<p><a href="#">LCE</a>, 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 <a href="#">LCE</a></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><b>Contact IBPT</b></p>	<p><a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a></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><b>Synthèse</b></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><b>Réseaux et services concernés</b></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"> <li>- opérateurs de services de transmission utilisés pour la fourniture de services de machine à machine ;</li> <li>- 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.</li> </ul>
<p><b>Droits</b></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><b>Obligations</b></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<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup> à 4<sup>o</sup>, de la <a href="#">LCE</a>.</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<sup>er</sup>, 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"> <li>a) vos nom, adresse et coordonnées, dont les coordonnées pour introduire une plainte ;</li> <li>b) les caractéristiques principales du service ;</li> <li>c) les prix respectifs pour l'activation du service et les coûts récurrents ou liés à la consommation ;</li> <li>d) la durée du contrat et les conditions de son renouvellement et de sa résiliation ;</li> <li>e) la mesure dans laquelle les produits et services sont conçus pour les utilisateurs finaux handicapés ;</li> <li>f) Les vitesses du service d'accès à l'internet et les voies de recours si ces vitesses ne sont pas atteintes.</li> </ul> <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><b>Cadre légal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">LCE</a>, Article 108, §§ 1<sup>er</sup> à 4 inclus</li> <li>- 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)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- 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</li><li>- 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</li></ul>
<b>Contact IBPT</b>	<a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a>

**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)*

<b>Réseaux et services concernés</b>	Tous les opérateurs qui fournissent la téléphonie mobile et l'internet mobile « post-paid ».
<b>Obligations</b>	<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"> <li>a) atteint le forfait mensuel et</li> <li>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 €.</li> </ul> <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>
<b>Cadre légal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">LCE</a> Art. 112</li> <li>• Arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alerte visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques</li> <li>• <a href="#">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</a></li> </ul>
<b>Contact IBPT</b>	<a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a>

### 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)*

<b>Synthèse</b>	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.
<b>Réseaux et services concernés</b>	Réseaux et services de communications électroniques
<b>Droits</b>	Droit de déterminer le niveau de détail d'une facture détaillée
<b>Obligations</b>	<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"> <li>• Une facture détaillée de base, gratuitement, au minimum tous les trois mois.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>La facture de base doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 ;</li> <li>• 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.</li> <li>• La charge de la preuve du respect de ces obligations incombe aux opérateurs.</li> <li>• 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.</li> <li>• Chaque facture doit mentionner le numéro « Easy Switch ».</li> </ul> <p>La facture de base doit comporter deux parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le résumé comprenant le montant total à payer pour la période de la facture;</li> <li>• L'aperçu comprenant : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les différentes catégories de service,</li> <li>○ 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)</li> <li>○ Le montant total facturé par catégorie de service,</li> <li>○ Les ristournes éventuellement d'application,</li> <li>○ Le total à payer.</li> </ul> </li> </ul> <p>Certains numéros gratuits ne doivent pas apparaître sur les factures (les numéros d'urgence et ceux fixés par le Roi).</p>

<b>Cadre légal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <a href="#">LCE</a>, article 110</li><li>- 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)</li><li>- 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)</li><li>- 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).</li></ul>
<b>Contact IBPT</b>	<a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a>

**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><b>Synthèse</b></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"> <li>- Un rappel écrit gratuit</li> <li>- Un ou plusieurs rappels payants éventuels</li> <li>- Un avertissement suivi de la mise en place d'un service minimum</li> <li>- Enfin, une mise en demeure suivie d'une interruption complète du service</li> </ul>
<p><b>Réseaux et services concernés</b></p>	<p>Réseaux et services de communications électroniques</p>
<p><b>Droits</b></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><b>Obligations</b></p>	<p>Si le consommateur n'a pas payé sa facture, l'opérateur doit l'avertir avant de mettre fin au service.</p> <p><b>Le premier rappel par écrit est gratuit.</b> 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 <b>service limité</b> sans surcoût.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Si l'opérateur fournit un numéro de téléphone au consommateur</i></li> </ul> <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"> <li>• <i>Si l'opérateur fournit un service Internet fixe au consommateur</i></li> </ul> <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 <b>interrompu</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en cas de non paiement dans le délai fixé par la mise en demeure ;</li> <li>- sauf contestation valable du montant dû.</li> </ul> <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>
<p><b>Cadre légal</b></p>	<p><a href="#">LCE</a>, Article 119</p>
<p><b>Contact IBPT</b></p>	<p><a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a></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 de collaboration dans le cadre du simulateur tarifaire de l'IBPT et autres obligations de transparence *(mise à jour 16/01/25)*

<p><b>Synthèse</b></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><b>Réseaux et services concernés</b></p>	<p>Tous les opérateurs qui fournissent des services de communications électroniques aux particuliers.</p>
<p><b>Obligations</b></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 dans un délai permettant à l'Institut de valider les informations et de demander les adaptations nécessaires, avant la 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"> <li>• 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 ;</li> <li>• 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.</li> <li>• 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 :             <ol style="list-style-type: none"> <li>1° ses coordonnées ;</li> <li>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 ;</li> <li>3° les mécanismes de règlement des litiges.</li> </ol> <p>Ces informations sont publiées sous une forme claire, détaillée et facilement accessible.</p> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>
<b>Cadre légal</b>	<p><a href="#">LCE</a>, Art. 111, § 2  <a href="#">LCE</a>, Art. 109  <a href="#">LCE</a>, Art. 110/1  <a href="#">LCE</a>, Art. 111, § 1<sup>er</sup>  <a href="#">LCE</a>, Art. 111/4</p> <p>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>
<b>Informations utiles</b>	<p><a href="http://www.meilleurtarif.be/">http://www.meilleurtarif.be/</a>  <a href="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-profils-de-consommation">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-profils-de-consommation</a></p>
<b>Contact IBPT</b>	<p><a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a></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 : ancien régime

(mise à jour 16/01/25)

<p><b>Synthèse</b></p>	<p>Un nouveau régime de tarif social est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2024. La gestion de ce nouveau régime du tarif social est assurée par le SPF Économie. Il fait l'objet de la fiche d'information suivante.</p> <p>L'ancien régime du tarif social consiste en l'application de réductions tarifaires sur l'internet fixe et la téléphonie fixe.</p> <p>L'ancien régime du tarif social continue à subsister. Les bénéficiaires de l'ancien tarif social qui ont introduit leur demande avant le 1<sup>er</sup> mars 2024 peuvent conserver leur réduction actuelle. Depuis cette date, il n'est plus possible d'introduire de nouvelles demandes pour l'ancien tarif social.</p>
<p><b>Réseaux et services concernés</b></p>	<p>L'obligation de fournir un tarif social s'applique aux services de téléphonie fixe et d'internet fixe.</p> <p>En ce qui concerne les services mobiles, les opérateurs ne sont pas obligés d'offrir un tarif social, mais ils peuvent le faire sur une base volontaire.</p> <p>Le tarif social est accordé par les opérateurs qui offrent aux consommateurs un service de communications électroniques accessible au public et dont le chiffre d'affaires est supérieur à 50 millions d'euros.</p>
<p><b>Droits</b></p>	<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 tel 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>
<p><b>Obligations</b></p>	<p>Obligation d'appliquer les réductions suivantes pour les bénéficiaires ayant introduit une demande de tarif social avant le 1<sup>er</sup> mars 2024 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. mise à disposition du raccordement à un réseau public de communications électroniques en position déterminée à 50 % du tarif.</li> <li>b. réduction de 40 % plafonnée à 8,40 € par mois sur la redevance d'abonnement si elle est due.</li> <li>c. réduction de 3,10 € par mois sur les frais d'appel.</li> </ul>
<p><b>Cadre légal</b></p>	<p><a href="#">LCE</a> (articles 74 et 74/1)  <a href="#">LCE</a> (articles 22 et 38 de l'annexe 1 à la LCE)</p>
<p><b>Contact IBPT</b></p>	<p><a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a></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 : nouveau régime

<b>Synthèse</b>	<p>Un nouveau régime de tarif social est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2024. La gestion de ce nouveau régime du tarif social est assurée par le SPF Économie.</p> <p>Ce nouveau tarif social consiste en l'introduction d'une nouvelle offre d'internet fixe, comportant certaines caractéristiques de base, et fournie à un tarif plafonné.</p> <p>L'ancien régime du tarif social consiste en l'application de réductions tarifaires sur l'internet fixe et la téléphonie fixe, et continue à subsister. Il fait l'objet de la fiche précédente.</p>
<b>Réseaux et services concernés</b>	<p>Le nouveau tarif social consiste en la fourniture d'une offre internet sociale permettant de surfer à une vitesse minimale de 30 Mbps et de bénéficier d'un volume de téléchargement de 150 Go. Elle coûte 19 euros par mois pour l'internet fixe et jusqu'à maximum 40 euros par mois pour les offres groupées.</p> <p>Les opérateurs tenus de fournir cette offre sont les opérateurs disposant d'un réseau d'accès fixe offrant aux consommateurs un service d'accès à l'internet à haut débit en position déterminée, et dont le chiffre d'affaires portant sur les services de communications électroniques accessibles au public est supérieur à cinquante millions d'euros. Ces opérateurs ne sont tenus d'offrir l'offre internet sociale que sur la partie du territoire sur laquelle ils disposent d'un réseau d'accès fixe.</p> <p>Tout autre opérateur qui souhaite offrir l'offre internet sociale est tenu d'en faire la déclaration à l'IBPT.</p>
<b>Droits</b>	<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 tel 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>
<b>Obligations</b>	<p>Obligation de s'interconnecter avec la base de données du SPF Économie, et d'introduire une demande de vérification de droit pour chaque personne demandant l'accès au nouveau tarif social.</p> <p>Obligation de fournir l'offre internet sociale aux personnes ayant introduit une demande en ce sens, et dont le droit a été confirmé.</p>
<b>Cadre légal</b>	<p><a href="#">LCE</a> (articles 74 et 74/1)  <a href="#">LCE</a> (articles 22/1 à 22/3, et 38/1 de l'annexe 1 à la LCE)  <a href="#">Arrêté royal du 20 septembre 2023</a> relatif aux conditions minimales des offres bénéficiant des tarifs sociaux</p>
<b>Contact</b>	<p><a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a> et <a href="mailto:info.eco@economie.fgov.be">info.eco@economie.fgov.be</a>.</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.

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

<b>Synthèse</b>	<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>
<b>Réseaux et services concernés</b>	<p>Les entités suivantes sont tenues de contribuer au financement du service de médiation :</p> <p>1° tout opérateur au sens de la <a href="#">LCE</a></p> <p>2° toute personne confectionnant, vendant ou distribuant un annuaire au sens de la <a href="#">LCE</a></p> <p>3° toute personne fournissant un service de renseignements téléphonique au sens de la <a href="#">LCE</a></p> <p>4° toute personne exploitant des systèmes de communications électroniques au sens de la <a href="#">LCE</a></p> <p>5° toute personne fournissant au public des services de cryptographie au sens de la <a href="#">LCE</a></p> <p>6° toute personne offrant d'autres activités en matière de communications électroniques au sens de la <a href="#">LCE</a></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>
<b>Obligations</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 <b><u>30 juin au plus tard</u></b></li> <li>2. Payer la redevance de médiation pour le <b><u>30 septembre au plus tard</u></b>, 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.</li> </ol>
<b>Cadre légal</b>	<p>Articles 43bis, et 45bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques</p>
<b>Contact IBPT</b>	<p><a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a></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)*

<b>Synthèse</b>	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
<b>Réseaux et services concernés</b>	Réseaux fixes et mobiles
<b>Droits</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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</li> </ol>
<b>Obligations</b>	<p>Les opérateurs sont tenus de respecter les plafonds tarifaires de détail suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appels : 0.19€/minute (hors TVA)</li> <li>- SMS : 0.06€/SMS (hors TVA)</li> </ul>
<b>Cadre légal</b>	<a href="#">Règlement n°2015/2120 du 25 novembre 2015, tel que modifié par le Règlement n°2018/1971 du 11 décembre 2018</a>
<b>Contact IBPT</b>	<a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a>

### 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 16/01/25)

<b>Synthèse</b>	Les opérateurs mobiles belges qui fournissent des services d'itinérance (c'est-à-dire des appels, des SMS et des données, lorsque l'abonné se trouve en dehors du territoire belge) doivent se conformer aux règles fixées par le cadre européen sur l'itinérance. Ce cadre prévoit que les opérateurs mobiles fournissant des services d'itinérance doivent respecter certaines obligations (notamment la fourniture de services selon le principe du « Roam like at home », c'est-à-dire au tarif national), mais ont également certains droits (leur permettant de prendre des mesures pour se protéger contre les abus). Ces droits et obligations sont énumérés ci-dessous.
<b>Réseaux et services concernés</b>	Tous les opérateurs mobiles
<b>Droits</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les opérateurs fournissant des services d'itinérance au détail ont le droit d'appliquer une politique d'utilisation raisonnable pour se protéger contre les abus tels que l'itinérance permanente. Si un client ne se conforme pas à cette politique d'utilisation raisonnable, les opérateurs ont le droit de lui appliquer des frais supplémentaires pour l'utilisation des services d'itinérance. Toutefois, ces frais supplémentaires ne peuvent excéder les frais de gros (voir fiche ci-dessous).</li> <li>2. Les opérateurs fournissant des services d'itinérance au détail ont le droit d'introduire une demande de dérogation afin de leur permettre d'appliquer des frais supplémentaires aux services d'itinérance, en dehors de toute politique d'utilisation raisonnable.) Une telle demande peut être soumise à l'IBPT si l'opérateur ne peut recouvrer les coûts liés à la fourniture de services dans le cadre du régime « Roam like at home ».</li> <li>3. Les opérateurs qui fournissent des services d'itinérance au détail ont le droit de proposer des tarifs alternatifs, à savoir des tarifs autres que « Roam like at home », mais sont tenus de respecter un certain nombre d'exigences.</li> </ol>
<b>Obligations</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les opérateurs mobiles doivent fournir des services d'itinérance au tarif national, sans frais supplémentaires, à l'exception des frais supplémentaires prévus en cas de non-respect d'une politique d'utilisation raisonnable ou en cas de dérogation.</li> <li>2. Fournir la même qualité de service que dans le pays d'origine, à condition que les réseaux locaux le permettent techniquement (par exemple, 5G)</li> <li>3. Lorsqu'ils appliquent une politique d'utilisation raisonnable, les opérateurs doivent en aviser l'IBPT. En outre, il est impératif que la politique d'utilisation raisonnable soit renseignée dans les contrats conclus avec les clients.</li> <li>4. Les opérateurs sont tenus de respecter certaines exigences de transparence, dont les principales sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envoyer un SMS personnalisé aux clients lorsqu'ils entrent dans un pays autre que leur pays d'origine.</li> <li>• À la demande du client, envoyer gratuitement des informations tarifaires personnalisées.</li> <li>• En ce qui concerne les données, l'introduction d'un mécanisme d'alerte (« bill shock »), destiné à bloquer la consommation de données au-delà d'un certain seuil (au moins sur les plafonds de 50 EUR et 100 EUR) et en l'absence de réaction du client.</li> <li>• Envoyer un avertissement lorsque le client a atteint 80 % de ce plafond d'utilisation des données.</li> <li>• informer les clients des types de services qui peuvent faire l'objet de tarifs d'itinérance plus élevés</li> <li>• fournir des informations sur l'accès aux services d'urgence en cas d'itinérance dans un autre État membre de l'UE par un message automatique gratuit</li> </ul> </li> </ol> <p>D'autres obligations peuvent être trouvées dans le règlement lui-même.</p>
<b>Cadre légal</b>	<a href="#">Règlement n° 2022/612 du 6 avril 2022.</a> Pour plus de détails : <a href="#">Lignes directrices de l'ORECE.</a>
<b>Contact IBPT</b>	<a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a>

### 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 16/01/25)*

<b>Synthèse</b>	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.
<b>Réseaux et services concernés</b>	Opérateurs mobiles de réseau (MNO)
<b>Droits</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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"> <li>- appels : 0.022€/minute et à partir de 2025 : €0,019 ;</li> <li>- SMS : 0.004€/SMS et à partir de 2025 : €0,003/SMS;</li> <li>- data : 2024 : 1,55€/GB, 2025 : 1,30€/GB, 2026 : 1,10€/GB et à partir de 2027 : €1/GB.</li> </ul> </li> </ol> <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>
<b>Obligations</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les opérateurs mobiles doivent satisfaire toutes les demandes raisonnables d'accès de gros aux services de roaming.</li> <li>2. Les opérateurs mobiles doivent publier une offre de référence en ce qui concerne la fourniture de services de roaming de gros.</li> <li>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.</li> <li>4. L'accès de gros est accordé dans un délai raisonnable ne dépassant pas trois mois à compter de la conclusion du contrat.</li> <li>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.</li> <li>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"> <li>- appels : 0.022€/minute ;</li> <li>- SMS : 0.004€/SMS ;</li> <li>- data : 2024: 1,55€/GB, 2025: 1,3€/GB, 2026: 1,1€/GB.</li> </ul> </li> </ol>
<b>Cadre légal</b>	<a href="#">Règlement n°531/2012 du 13 juin 2012.</a>
	Pour plus de détails : <a href="#">Lignes directrices de l'ORECE.</a>
<b>Contact IBPT</b>	<a href="mailto:info@ibpt.be">info@ibpt.be</a>

#### 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 16/01/25)*

<b>Synthèse</b>	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.
<b>Réseaux et services concernés</b>	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.
<b>Droits</b>	Obtenir et utiliser des ressources de numérotation
<b>Obligations</b>	<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>
<b>Cadre légal</b>	<p><a href="#">LCE</a></p> <p><a href="#">Arrêté royal du 27 avril 2007</a> 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><a href="#">Décision du 13 novembre 2019</a> concernant l'augmentation de la réserve de numéros 0800</p> <p><a href="#">Décision du 10 janvier 2018</a> concernant la détermination du plan de numérotation en matière de communications IoT et Ecall</p> <p><a href="#">Circulaire du 6 octobre 2017</a> 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><a href="#">Communication du 19 juin 2012</a> concernant la non introduction des séries de numéros spéciales 076 et 079 respectivement pour des numéros personnels et des numéros d'entreprise</p> <p><a href="#">Communication du 2 décembre 2009</a> 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><a href="#">Décision du 19 mars 2008</a> 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> <p><a href="#">Décision du 25 janvier 2022</a> concernant l'attribution d'une série de numéros non géographiques pour des services de communications électroniques non interpersonnelles sur l'ensemble du territoire de l'Union européenne</p> <p><a href="#">Lignes directrices pour l'identification de la ligne appelante (CLI) du 4 décembre 2020</a></p>
<b>Contact IBPT</b>	<a href="mailto:numerotation@ibpt.be">numerotation@ibpt.be</a>

### 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.

## Usurpation de la CLI (mise à jour 16/01/25)

<b>En résumé</b>	<p>L'arrêté royal du 12 mai 2024 relatif à la lutte contre les appels vocaux internationaux au moyen de numéros de téléphone belges usurpés (ci-après « AR spoofing ») prévoit que les appels internationaux effectués à l'aide d'un numéro belge vers des numéros belges doivent être bloqués. Une exception est toutefois prévue pour les applications fiables.</p> <p>Les opérateurs doivent prendre les mesures nécessaires afin de se conformer à cette nouvelle règle à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2024 pour les numéros géographiques (comme les numéros portant l'indicatif 02) et à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2024 pour les numéros mobiles.</p> <p>Cet AR vise à mettre un terme au spoofing dans le cadre d'appels effectués depuis l'étranger vers un numéro en Belgique, sauf exceptions.</p>
<b>Réseaux et services concernés</b>	<p>Les réseaux et les services de communications électroniques, les services publics et les services d'intérêt général.</p>
<b>Droits</b>	<p>L'AR vise à protéger le destinataire d'un appel téléphonique face aux numéros falsifiés.</p>
<b>Obligations</b>	<p>Sauf exceptions, les appels internationaux entrants effectués à l'aide de numéros de téléphone belges doivent être bloqués par les opérateurs recevant ces appels. Un certain nombre d'exceptions ont été définies.</p> <p>Il est toujours possible de recevoir des appels de l'étranger dans le cadre des services suivants, à condition que le prestataire de ces services respecte un certain nombre de conditions, et ce, uniquement avec les numéros géographiques belges :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utilisation d'une ligne Internet pour passer des appels à l'aide de « numéros nomades » (un numéro de téléphone que vous pouvez utiliser partout dans le monde car il n'est pas lié à un point de connexion particulier, mais à un appareil – on parle également de « services VoIP nomades ») ;</li> <li>• L'utilisation de services de téléconférence basés dans le cloud ;</li> <li>• L'utilisation de services d'assistance à la clientèle basés dans le cloud ;</li> <li>• L'utilisation de services de marketing direct téléphonique basés dans le cloud.</li> </ul> <p>Les entreprises qui ont recours à des call centers et des services d'assistance à la clientèle basés sur des applications cloud devront enregistrer leurs numéros de téléphone belges auprès de leur opérateur. De plus, elles devront satisfaire à des conditions spécifiques afin d'exclure le plus possible toute tentative de spoofing. Pour les appels VoIP nomades, l'utilisation nomade de numéros de téléphone doit être occasionnelle par rapport à l'utilisation de ces numéros pour des appels effectués depuis la Belgique.</p> <p>Les opérateurs mobiles doivent effectuer une vérification de l'itinérance pour vérifier qu'un appel provient bien de l'étranger. Si ce n'est pas le cas, ces appels doivent être bloqués.</p> <p>Pour de plus amples explications : <a href="https://www.ibpt.be/operateurs/arrete-royal-spoofing">https://www.ibpt.be/operateurs/arrete-royal-spoofing</a>.</p>
<b>Cadre légal</b>	<p><a href="#">L'arrêté royal du 12 mai 2024 relatif à la lutte contre les appels vocaux internationaux au moyen de numéros de téléphone belges usurpés</a></p>
<b>Contact IBPT</b>	<p><a href="mailto:numerotation@ibpt.be">numerotation@ibpt.be</a></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.