



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

**Avis du Conseil de l'IBPT
du 6 juin 2023
concernant le projet d'arrêté royal du 15 mai 2023
portant exécution de l'article 121/1, § 2, alinéa 2, de la
loi du 13 juin 2005 relative aux communications
électroniques**

TABLE DES MATIÈRES

1. Objet de l'avis et compétence de l'IBPT.....	3
2. Contexte juridique	4
3. Consultation publique sur le projet d'arrêté royal et le rapport au Roi	7
4. Avis de l'IBPT concernant le projet d'arrêté royal	8
4.1. Champ d'application	8
4.1.1. Généralités.....	8
4.1.2. Champ d'application de l'article 121/1, § 2, de la LCE.....	8
4.2. Le montant maximal.....	9
4.2.1. Généralités.....	9
4.2.2. Un montant maximal de 1,50 euro par mois.....	10
4.3. Adaptations du code de conduite	11
4.4. Délai d'entrée en vigueur	12
5. Conclusion	13
Annexe 1. Projet d'arrêté royal du 15 mai 2023 portant exécution de l'article 121/1, § 2, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.....	14
Annexe 2. Projet de rapport au Roi	16

1. Objet de l'avis et compétence de l'IBPT

1. Le présent avis concerne le projet d'arrêté royal du 15 mai 2023 portant exécution de l'article 121/1, § 2, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Cet arrêté royal du 15 mai 2023 est également connu sous le nom d'« Arrêté royal fixant le montant maximal en cas de maintien de l'accès à une adresse électronique à titre onéreux ».

2. L'IBPT est habilité à émettre le présent avis conformément à l'article 14, § 1^{er}, 1^o, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, qui prévoit ce qui suit :

« § 1^{er}. Sans préjudice de ses compétences légales, les missions de l'Institut en ce qui concerne les réseaux de communications électroniques et les services de communications électroniques, équipement terminal équipement hertzien, en ce qui concerne le secteur des infrastructures numériques [...] sont les suivantes : 1^o la formulation d'avis d'initiative, dans les cas prévus par les lois et arrêtés ou à la demande du ministre ou de la Chambre des représentants ; »

3. Plus précisément, l'IBPT émet le présent avis en vertu de l'article 121/1, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après, la « LCE »), qui prévoit ce qui suit dans son deuxième alinéa :

« § 2. Lorsque les facilités visées au paragraphe 1^{er}, 1^o, viennent à expiration, le fournisseur de ces facilités permet à l'utilisateur final de maintenir ces facilités, à la demande expresse de l'utilisateur final, au-delà de la période minimale qui a été retenue dans le code de conduite.

Le Roi fixe après avis de l'Institut, le montant maximal de la rémunération du fournisseur de cette facilité en cas de prolongation de celle-ci. ».

4. Le projet d'arrêté royal a fait l'objet d'une consultation publique à la demande du cabinet de la ministre des Télécommunications. Cette consultation s'est déroulée du 2 février 2023 au 1^{er} mars 2023 inclus. Cinq contributions ont été reçues à la suite de cette consultation, après quoi des adaptations ont été apportées. La version du projet d'arrêté royal sur laquelle l'IBPT émet son avis est la version adaptée après consultation et a pour date le 15 mai 2023.

2. Contexte juridique

5. Chaque utilisateur a le droit de changer de fournisseur de services d'accès à l'internet, et les raisons de son passage à un autre fournisseur de services ne sont pas forcément liées à la facilité de courrier électronique. Si un utilisateur n'est pas satisfait entre autres de la qualité des services fournis ou du plan tarifaire, le maintien ou non de l'accès à son adresse électronique ne peut pas constituer un facteur déterminant. La limitation de la portabilité d'une adresse électronique dans le temps pourrait restreindre la liberté des utilisateurs à changer d'opérateur, ce qui peut avoir des conséquences non seulement sur la satisfaction des clients mais également sur la concurrence sur le marché.
6. Depuis 2010, les utilisateurs finaux ont la possibilité de demander expressément à conserver l'accès à une adresse électronique lorsqu'ils changent d'opérateur. Le premier paragraphe de l'article 121/1, § 1, 1^o, de la LCE a été introduit par l'article 2 de la loi du 6 avril 2010 modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne le changement d'opérateur¹, dont le délai gratuit a été prolongé, passant de 6 mois à 18 mois, par l'article 32 de loi du 27 mars 2014 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques (I), et est rédigé comme suit :

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

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

b) un accès au courrier électronique arrivant à l'adresse ou aux adresses électronique(s) créée(s) ;

[...]».

7. Les conditions et la procédure selon lesquelles les fournisseurs de services d'accès à l'internet offrent les facilités prévues à l'article 121/1, § 1, 1^o, de la LCE sont reprises dans un code de conduite approuvé par l'IBPT. Ce code de conduite définit le service minimal dont l'utilisateur final pourra disposer, pendant au moins dix-huit mois après la résiliation du contrat.
8. La limitation de la portabilité à dix-huit mois constituerait pour de nombreuses personnes un frein au changement de fournisseurs de services d'accès à l'internet. De nombreux utilisateurs (plus âgés) utilisent notamment depuis des décennies la même adresse électronique, avec laquelle tous leurs contacts sont familiarisés. Cette adresse électronique sert également souvent de nom d'utilisateur pour énormément d'applications en ligne². En raison de l'utilisation fréquente et de longue date de celle-ci, il serait trop fastidieux de la changer. Si vous oubliez votre mot de passe, un message vous est automatiquement envoyé à l'adresse électronique avec lequel le compte a été créé. Il semble par conséquent que les utilisateurs finaux voudront conserver leur adresse électronique, même après une période de 18 mois.

¹ M.B., 16 juin 2010, 37498.

² Doc. Parl. Chambre 2021-22, n° 2256/007, 28.

9. Il ressort toutefois de l'enquête annuelle de l'IBPT menée auprès des consommateurs qu'il y a toujours 15 %³ à 16 %⁴ des utilisateurs qui ne changent pas d'opérateur parce qu'ils ne souhaitent pas changer d'adresse électronique⁵. Il convient toutefois d'apporter une nuance à ce chiffre, parce que l'âge du répondant joue un rôle : plus le répondant est âgé, moins il changera d'opérateur pour cette raison^{6, 7}. L'on remarque qu'en 2015, cette raison était encore invoquée par 19,8 % des répondants ; en 2016, cela s'élevait à environ 15 % des répondants⁸. En outre, jusqu'en 2018, une question supplémentaire était encore posée concernant l'utilisation d'une adresse électronique mise à disposition par l'opérateur. En 2016, 18,4 % des répondants ont indiqué qu'elle était leur seule adresse électronique (17,7 % l'utilisaient comme adresse électronique principale). En 2017 et 2018, cela représentait toujours 16,2 % pour les deux. Les chiffres pour les deux questions concordent et l'on pourrait (hypothétiquement) en déduire que les répondants qui indiquent ne pas vouloir changer d'opérateur de peur de perdre l'accès à leur adresse électronique correspondent plus ou moins à ceux qui utilisent une adresse électronique fournie par l'opérateur comme adresse électronique principale ou unique.
10. Il ressort également de ces mêmes enquêtes « consommateurs » de l'IBPT que la possibilité de conserver l'accès à une ou plusieurs adresses électroniques, ainsi que la manière dont cela a lieu, est encore peu connue des utilisateurs. Ainsi, seuls 7,6 % des répondants savent que l'on peut conserver l'accès pendant 18 mois, 26,8 % de ces répondants pensent même que la possibilité n'existe pas⁹.
11. Une première initiative visant à modifier l'article 121/1 en y ajoutant le maintien de l'accès à une adresse électronique à titre onéreux a été prise par monsieur Michael Freilich avec le projet de loi du 17 février 2020 modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, en ce qui concerne la portabilité des adresses électroniques¹⁰.
12. Indépendamment du nombre d'utilisateurs finaux disposant d'une adresse électronique basée sur le nom commercial et/ou les marques avec lesquels le service d'accès à l'internet est commercialisé, le législateur a reconnu la nécessité de maintenir l'accès à une adresse électronique après le changement de fournisseur¹¹.
13. Toutefois, étant donné que tout service implique un coût administratif et technique minimal, la facilité gratuite, qui était portable en raison de sa limitation dans le temps, devrait également

³ Résultats de l'enquête en 2022.

⁴ Résultats de l'enquête en 2021.

⁵ En 2015, cette raison était encore invoquée par 19,8 % des répondants ; en 2016, cela s'élevait à 15 % des répondants.

⁶ Communication du 8 septembre 2022 relative aux résultats d'une enquête quantitative et d'une analyse statistique concernant la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs (ci-après, l'enquête « Consommateurs » 2022), point 1.6.1.2, p. 83.

⁷ La question ne concernait pas seulement la conservation d'une adresse électronique, mais également celle d'un numéro de téléphone.

⁸ Voir à ce sujet les enquêtes de l'IBPT menées auprès des consommateurs : 2016, p. 189 ; 2017, p. 89 ; 2018, p. 91 ; 2019, p. 52 ; 2020, p. 49 ; 2021, p. 88 ; [Enquêtes « Consommateurs » | IBPT](#).

⁹ Enquête « Consommateurs » 2022, point 1.6.3.1, p. 105.

¹⁰ Bien que cette proposition de loi ait été rejetée, elle a constitué la base pour les négociations et la forme qu'a pris le présent article. Elle a notamment fait en sorte que la rémunération prenne la forme d'un montant maximal fixe. L'analyse du présent arrêté royal a également porté sur ces documents parlementaires afin de mieux comprendre son fondement et sa motivation.

¹¹ Doc. Parl. Chambre 2020-21, n° 2256/001, 105-106. La proposition de loi n° 1033/001 renvoyait également aux chiffres de l'Eurobaromètre spécial, publié en mai 2016, selon lequel 84 % des répondants belges ayant un accès à l'internet estiment important de pouvoir conserver leur adresse électronique et leur contenu en ligne lors d'un changement de fournisseur. Doc. Parl. Chambre 2019-20, n° 1033/001, 3 ; COMMISSION EUROPÉENNE, *Eurobaromètre spécial 438*, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2062>, p. 110-113.

pouvoir continuer à titre onéreux après sa période de validité si l'utilisateur final en fait la demande expresse.

14. Un deuxième paragraphe a finalement été introduit par l'article 165 de la loi du 21 décembre 2021 portant transposition du code des communications électroniques européen et modification de diverses dispositions en matière de communications électroniques.¹² Il est rédigé comme suit :

« § 2. Lorsque les facilités visées au paragraphe 1^{er}, 1^o, viennent à expiration, le fournisseur de ces facilités permet à l'utilisateur final de maintenir ces facilités, à la demande expresse de l'utilisateur final, au-delà de la période minimale qui a été retenue dans le code de conduite.

Le Roi fixe après avis de l'Institut, le montant maximal de la rémunération du fournisseur de cette facilité en cas de prolongation de celle-ci. ».

15. Le Service de médiation pour les télécommunications (ci-après, le « service de médiation ») reçoit également régulièrement des plaintes à ce sujet. Ainsi, le rapport annuel de 2021 indique un exemple d'inaccessibilité de l'adresse électronique après la fin du contrat¹³. Dans le rapport annuel 2022, le service de médiation a enregistré 11 plaintes en deuxième ligne d'utilisateurs qui souhaitent conserver l'accès à leur adresse e-mail au-delà de la période de dix-huit mois¹⁴. Ces onze plaintes ne semblent pas significatives, mais il ne s'agit que de la partie émergée de l'iceberg : la perception de ce problème pourrait être influencée par le fait que 1) tous les utilisateurs n'introduisent pas une plainte auprès de leur fournisseur, et 2) tous les utilisateurs ne sont pas informés du fait qu'ils peuvent ensuite également introduire une plainte auprès du service de médiation. Cependant, cela indique bien que la nécessité d'un arrêté royal en exécution de l'article 121/1, § 2, alinéa 2, de la LCE devient urgente.
16. Le présent projet d'arrêté royal vise à fixer le montant maximal de la rémunération du fournisseur d'accès à l'internet si, au-delà de la période de 18 mois, les facilités visées à l'article 121/1, § 1, 1^o, de la LCE relatives aux adresses électroniques sont prolongées.

¹² M.B. 31 décembre 2021, 126491.

¹³ Rapport annuel 2021, *Service de médiation pour les télécommunications*, p. 59, <https://www.mediateurtelecom.be/wp-content/uploads/rapport-annuel-2021-1.pdf>.

¹⁴ Rapport annuel 2022, *Service de médiation pour les télécommunications*, p. 83, D, <https://www.mediateurtelecom.be/wp-content/uploads/RA-2022-FR.pdf>.

3. Consultation publique sur le projet d'arrêté royal et le rapport au Roi

17. Le 1^{er} mars 2023, une consultation publique a été organisée à la demande de la ministre des Télécommunications sur le projet d'arrêté royal fixant un montant maximal, conformément à l'article 121/1, § 2, de la LCE. Cette consultation publique a été publiée le 2 février 2023 et les contributions à cet égard pouvaient être remises jusqu'au 1^{er} mars 2023 inclus.
18. Pour cette consultation, des contributions ont été reçues de 3 opérateurs de télécommunications, d'une organisation de consommateurs et d'un particulier. Les contributions reçues concernaient principalement la méthode de calcul pour la détermination d'un montant maximal forfaitaire (selon certains, une liste non exhaustive de coûts entraînant une incertitude ou une clarté quant à la couverture de tous les coûts, l'appréciation de ces coûts, la transparence du calcul, etc.), ainsi que la taille du montant (trop élevé ou trop faible pour couvrir les coûts).
19. Certaines remarques concernaient les aspects plutôt administratifs du montant maximal, tels que la facturation. Enfin, des clarifications ont également été demandées sur le champ d'application concret du montant maximal, parce qu'un utilisateur final peut parfois avoir plus d'une adresse électronique dans le cadre d'un contrat avec le fournisseur d'un service d'accès à l'internet.
20. En conséquence, le projet d'arrêté royal et de rapport au Roi y afférent ont été modifiés là où cela s'avérait nécessaire afin d'apporter plus de clarté et de certitude à toutes les parties prenantes auxquelles cet arrêté royal s'appliquera.

4. Avis de l'IBPT concernant le projet d'arrêté royal

4.1. Champ d'application

4.1.1. Généralités

1. Le maintien de l'accès à une adresse électronique, tel que prévu à l'article 121/1, § 2, de la LCE, ne peut être demandé que par un utilisateur final qui (1) a résilié un contrat auprès d'un fournisseur de services d'accès à l'internet, et (2) a introduit une demande explicite préalable pour le maintien gratuit de cette adresse électronique pendant une période de 18 mois. Les fournisseurs d'un service d'accès à l'internet offrent ces facilités contre une rémunération conformément au code de conduite¹⁵.
2. Lors de la consultation publique, des questions ont été posées dans les contributions concernant les rémunérations ainsi que le nombre d'adresses électroniques qui seraient concernées par le montant maximal. En effet, le projet peut être interprété de différentes manières : soit il s'agit d'un paiement unique ou d'un paiement périodique, avec le même montant pour les deux facilités ou non ; soit il s'agit d'une rémunération par adresse électronique, par alias ou par compte, etc.

4.1.2. Champ d'application de l'article 121/1, § 2, de la LCE

3. Le projet en question a été clarifié à cet égard. Par conséquent, l'article 1 du projet d'arrêté royal a été rédigé comme suit : « *Le montant maximal de la rémunération du fournisseur d'une des facilités visées à l'article 121/1, § 1er, 1^o, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, en cas de prolongation de cette facilité, est fixé à 1,50 euro (un euro et cinquante cents) par mois, TVA comprise, par mise en place d'un système d'interception automatique de son courrier électronique ou d'un système d'accès à son courrier électronique* » (édité). Le rapport au Roi précise davantage cela : le montant maximal (1) concerne le **maintien d'une des** facilités, « qu'il s'agisse d'un système d'interception automatique ou de la mise en place d'un système d'accès à son courrier électronique » et (2) « *couvre l'ensemble du courrier électronique et donc des adresses électroniques visées dans le contrat initial* » (édité).
4. Ainsi, l'alinéa premier mentionne le maintien, soit la conservation, des facilités au-delà de leur durée et l'alinéa 2 prévoit qu'un montant maximal est défini pour la prolongation, soit la continuation, de ces facilités. Cela signifie que les conditions sous lesquelles cette facilité est offerte à titre onéreux sont les mêmes que celles auxquelles les facilités gratuites répondaient.
5. Étant donné que les facilités gratuites constituaient déjà en elles-mêmes un maintien du contrat initial résilié, il s'ensuit que la facilité est offerte à titre onéreux, aux mêmes conditions que le contrat initial désormais résilié.
6. Ceci est confirmé par le code de conduite actuel¹⁶, créé lorsque les facilités susmentionnées visées à l'article 121/1 de la LCE ont été introduites, et qui contient des dispositions minimales et des exigences auxquelles les facilités visées à l'article 121/1, § 1,1^o, de la LCE doivent répondre. Le code de conduite définit particulièrement que « *[/]es conditions d'utilisation liées aux Services*

¹⁵ Code de conduite ISPA, <https://www.ispa.be/code-de-conduite-acces-aux-e-mails-et-lespace-web/>. Pour plus d'informations, voir plus loin dans l'avis, 4.3 Adaptations du code de conduite, point 44, p 11.

¹⁶ *Ibidem*.

restent identiques aux conditions générales du contrat résilié ». Dans sa définition de « Services », le code de conduite utilise « courrier électronique arrivant à **(aux) l'adresse(s) e-mail(s) existante(s)** » Ainsi, il est effectivement possible qu'un fournisseur de services d'accès à l'internet offre à l'utilisateur final plus d'une adresse électronique dans le cadre de son contrat¹⁷.

7. Par souci d'exhaustivité, il est rappelé que les conditions des facilités offertes auxquelles le montant maximal est applicable sont identiques à celles du contrat résilié. Le code de conduite définit l'offre minimum à mettre en place par les opérateurs. Ceux-ci pourront, sur base volontaire, proposer des services supplémentaires¹⁸.
8. Par conséquent, l'IBPT décide que le montant maximal s'applique à chacune des facilités offertes, et ce, par facilité demandée dans le cadre de l'article 121/1, § 1, de la LCE, indépendamment du nombre d'adresses électroniques mises à disposition dans le cadre du contrat initial désormais résilié.

4.2. Le montant maximal

4.2.1. Généralités

9. Le deuxième alinéa de l'article 121/1, § 2, LCE prévoit ceci : « *Le Roi fixe après avis de l'Institut, le montant maximal de la rémunération du fournisseur de cette facilité en cas de prolongation de celle-ci.* ».
10. Dans les documents parlementaires, l'on peut lire que l'extension des facilités prévues à l'article 121/1, § 1^{er}, LCE devrait rester possible une fois le délai de 18 mois écoulé, mais pas forcément gratuitement. De plus, il est question d'offrir cette facilité pour une période plus longue, voire de manière indéfinie, mais contre le paiement d'un montant maximal fixé par le Roi¹⁹.
11. Bien que l'intention originelle du législateur fût de limiter dans le temps le maintien de cet accès, pour ainsi faciliter le transfert vers un autre opérateur (avec une autre adresse électronique) et éviter les abus, il a été démontré ci-dessus que cette intention n'était pas viable dans la pratique et le maintien de l'accès à une adresse électronique contre une rémunération a été introduit. Toutefois, la loi n'impose aucune obligation concernant le montant ou la périodicité de ce montant maximal. Le Roi a utilisé ici son pouvoir d'appréciation. L'IBPT conseille ce qui suit à cet égard.
12. Le projet a fixé ce montant maximal à 1,50 euro par mois, TVA incluse. Le rapport au Roi justifie le montant fixé comme étant le résultat d'une estimation, la plus raisonnable possible, des coûts exposés pour la fourniture de ce type de facilités, par des fournisseurs d'accès internet efficaces, compte tenu des différentes approches proposées par eux pour la fixation de ce montant maximal. Ces coûts comprennent non seulement des coûts opérationnels, notamment des coûts de stockage, des coûts de configuration et des coûts liés aux systèmes antivirus, mais également des coûts administratifs, notamment la facturation et le support client. Aussi, afin d'estimer les coûts de manière efficace et raisonnable pour les utilisateurs finaux, il a été choisi d'exclure du montant

¹⁷ En 2010, le législateur avait déjà pris en compte cette possibilité lors de l'introduction de l'article 121/1 initial de la LCE.

¹⁸ Code de conduite ISPA, cf. 15.

¹⁹ Doc. Parl. Chambre 2020-21, n° 2256/001, 106. La proposition de loi n° 1033/001 présentait d'abord un calcul en pourcentage à l'aide du tarif de l'abonnement résilié, qui a ensuite été remplacé par un montant plafonné, car il en résulterait que les clients paieraient des tarifs très différents pour un service identique.

maximal proposé les positions les plus extrêmes reçues de la part des fournisseurs de services d'accès à l'internet.

4.2.2. Un montant maximal de 1,50 euro par mois

13. Il ressort de la lecture des travaux préparatoires²⁰ que les coûts de ces facilités sont relativement bas par rapport aux coûts d'autres services offerts par les opérateurs. Le montant doit principalement servir à couvrir les coûts des opérateurs (avec ou sans marge bénéficiaire raisonnable), mais aussi à éviter les abus par les utilisateurs finaux.
14. Les coûts pris en compte dans le projet semblent a priori couvrir les services fournis. Un nouveau numéro de client devra être attribué et un service client devra être offert. La mise à disposition d'un espace de stockage ou de systèmes antivirus devra être appliquée dans le cadre de la facilité de courrier électronique, et des processus automatisés seront à nouveau mis sur pied dans le cadre d'un mécanisme d'interception.
15. Lors de la définition du montant maximal afin qu'il corresponde aux coûts d'un fournisseur efficace, différents opérateurs mettant une adresse électronique à la disposition de leurs clients ont été consultés. Chaque opérateur a la possibilité, afin de générer le moins de coûts possible, de travailler en partie sur la base de systèmes déjà mis en œuvre. Les processus nécessaires pour offrir les facilités prévues à l'article 121/1, § 1^{er}, LCE existent depuis longtemps et sont appliqués aux clients actuels et à ceux ayant fait le transfert. Le nombre d'adresses électroniques dont une personne dispose dans le cadre de son contrat n'a aucune influence supplémentaire sur les coûts.
16. L'utilisateur final était auparavant client de l'opérateur, faisant que ce dernier dispose de toutes les données client nécessaires pour éviter une partie des coûts administratifs et techniques (pas de nouveau numéro de client, pas de nouvel identifiant ou mot de passe, etc.). Conformément à l'article 126 de la LCE, chaque opérateur doit, pendant 12 mois après la fin du contrat, conserver un certain nombre de données pour autant qu'il les traite ou les génère dans le cadre de la fourniture de ces réseaux ou services. Étant donné que le maintien de l'accès gratuit à une adresse électronique pendant une période minimale de 18 mois implique un contrat gratuit, la période de 12 mois précitée n'entre en application qu'après ces 18 mois. Le cas échéant, ces données sont encore en possession de l'opérateur et, par conséquent, une grande partie des frais administratifs ne doivent plus être consentis.
17. Même si l'on estime que les données client ne sont plus disponibles, il n'y aura en soi aucune différence pour l'opérateur avec les services qu'il offre actuellement gratuitement, à l'exception du coût unique de création de comptes clients. Une fois la procédure lancée, la facturation des services fournis aura lieu de la même manière que pour les clients existants ou nouveaux. Dans ce cas également, un fournisseur efficace aura déjà mis au point ses processus de manière à pouvoir limiter les coûts.
18. Outre les fournisseurs de services d'accès à l'internet, les coûts de services similaires, comme le stockage de données, pour lesquels seuls les tarifs commerciaux sont disponibles ont été analysés plus en détail. L'on part du principe qu'un modèle orienté sur les coûts concernant ces services produit une rémunération mensuelle similaire au montant présenté.
19. De plus, il convient de remarquer que les facilités mentionnées à l'article 121/1, § 1^{er}, LCE ont été offertes jusqu'ici de manière ininterrompue depuis l'entrée en vigueur de la disposition. Si la nature

²⁰ Les différentes approches des fournisseurs de services d'accès à l'internet ainsi que les débats approfondis de la proposition de loi n° 1033/001 ont été pris en compte. Les informations communiquées sont confidentielles.

de ces coûts était telle à porter préjudice aux fournisseurs de services d'accès à l'internet, ces derniers se seraient limités au délai minimal légal prévu de 18 mois.

20. Le Roi a fixé un montant maximal mensuel forfaitaire au lieu d'un montant forfaitaire annuel. Cela peut s'expliquer par le fait que les utilisateurs estiment généralement leurs dépenses sur une base mensuelle plutôt qu'annuelle. La notation d'un montant mensuel rend cela plus concret pour l'utilisateur final. Converti sur une base annuelle, le montant de la rémunération sera de 18 euros, TVA incluse, ce qui reste un montant raisonnable.
21. La loi charge uniquement le Roi de fixer le montant maximal, mais pas de définir les modalités de perception de celui-ci. Le code de conduite prévu à l'article 121/1, § 1^{er}, LCE ainsi que l'article 121/3 LCE offrent suffisamment de possibilités aux fournisseurs de services d'accès à l'internet pour mettre au point la facturation de la manière la plus efficace possible. Par conséquent, le sujet ne sera donc pas abordé plus avant.
22. Par souci d'exhaustivité, il est rappelé que le projet définit un montant maximal. Cela signifie que les fournisseurs de services d'accès à l'internet sont libres de facturer eux-mêmes une rémunération, dans la mesure où celle-ci ne dépasse pas le montant maximal. Les opérateurs sont ainsi libres d'encore offrir les services gratuitement.
23. Vu ce qui précède, l'IBPT estime que le montant proposé de 1,50 euro par mois, TVA incluse, est une estimation précise et raisonnable du coût d'un opérateur efficace.

4.3. Adaptations du code de conduite

24. Le 1^{er} mars 2011, le Conseil de l'IBPT a approuvé le code de conduite de l'ISPA²¹ sur l'accès à l'e-mail et à l'espace web conformément aux articles 121/1 et 121/2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. « *Ce code de conduite détermine la procédure que l'Utilisateur Final doit suivre pour disposer des Services prévus par la Loi et décrit le service minimum auquel l'Utilisateur Final a droit après avoir mis fin à son contrat avec son Opérateur. Ce code de conduite définit l'offre minimum à mettre en place par les Opérateurs. Ceux-ci pourront, sur base volontaire, proposer des services supplémentaires.* »²² Le code de conduite prévoit également les procédures à suivre par l'utilisateur final, ainsi que les obligations du fournisseur de services d'accès à l'internet.
25. Vu que l'article 121/1, § 2, LCE prévoit la poursuite du maintien de l'accès à une adresse électronique, également après la période minimale prévue dans le code de conduite, et que cette facilité payante est également un prolongement des facilités offertes en application du code de conduite, le code de conduite actuel nécessitera une adaptation afin de se conformer au nouveau cadre légal.²³
26. Avant l'exécution de la consultation publique à la demande de la ministre en février 2022, une consultation et collaboration avec ISPA avait déjà eu lieu afin d'adapter le code de conduite au

²¹ Belgian Internet Service Providers Association.

²² Code de conduite ISPA, préambule et art. 1, <https://www.ispa.be/code-de-conduite-acces-aux-e-mails-et-lespace-web/>.

²³ Quelques exemples tirés du code de conduite : accès au courrier électronique avec conservation de l'identifiant, du mot de passe, de la capacité du webmail et de la boîte mail ; système d'interception avec redirection de tout courrier électronique reçu vers les nouvelles adresses e-mail ; procédure pour l'utilisateur final indiquant comment soumettre une demande (en ligne, par e-mail, par téléphone ou autre) et comment la demande est confirmée par l'opérateur (lettre ou e-mail) ; obligations de l'opérateur (sécurité anti SPAM/virus, aide en ligne, accès garanti pour une période définie).

nouveau cadre légal. Comme le projet d'arrêté royal a encore été adapté après la consultation publique, et qu'un certain nombre de questions pertinentes de citoyens ont été posées à l'IBPT, une dernière mise au point serait encore à effectuer à la version adaptée qui n'a pas encore été publiée.

27. Concrètement, le code de conduite prévoira des procédures à respecter par les opérateurs et les utilisateurs finaux afin de pouvoir effectuer une demande d'accès à une adresse électronique contre paiement, à la même condition que le contrat résilié. En outre, les principes de notification préalable transparente concernant l'existence de cette possibilité seront également ajoutés.
28. Par souci d'exhaustivité, l'IBPT rappelle que l'article 121/1, § 1^{er}, LCE prévoit une limite inférieure pour la mise à disposition gratuite des facilités prévues. Par conséquent, le code de conduite indiquera clairement que les opérateurs sont libres d'offrir le service gratuit pendant plus de 18 mois²⁴.
29. Enfin, les modifications à apporter au code de conduite seront soumises à l'IBPT pour vérifier si elles satisfont aux dispositions légales.

4.4. Délai d'entrée en vigueur

30. Le projet entrera en vigueur le premier jour du troisième mois qui suit celui de sa publication au Moniteur belge. Cet article reporte quelque peu l'entrée en vigueur de cet arrêté afin de permettre aux fournisseurs d'accès à l'internet de bénéficier d'une période d'adaptation.
31. Les fournisseurs de services d'accès à l'internet auront en effet besoin d'un certain temps pour s'y conformer. L'IBPT estime qu'il n'est pas nécessaire de procéder à des travaux considérables pour être opérationnel et considère donc le délai proposé comme raisonnable.

²⁴ « Ce code de conduite définit l'offre minimum à mettre en place par les Opérateurs. Ceux-ci pourront, sur base volontaire, proposer des services supplémentaires. » Code de conduite ISPA, art. 1, <https://www.ispa.be/code-de-conduite-acces-aux-e-mails-et-lespace-web/>.

5. Conclusion

32. Globalement, le projet d'arrêté royal contribue à l'amélioration des services et droits des utilisateurs finaux dans le cadre du changement de fournisseur de services d'accès à l'internet.
33. Selon l'IBPT, le montant maximal de 1,50 euro par mois, TVA comprise, est adéquat. Il couvre les coûts pertinents encourus par des opérateurs efficaces et l'IBPT estime que le montant n'est pas décourageant pour l'utilisateur final.
34. L'IBPT émet un avis favorable concernant le projet d'arrêté royal du 15 mai 2023 portant exécution de l'article 121/1, § 2, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

Annexe 1. **Projet d'arrêté royal portant exécution de l'article 121/1, § 2, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques**

KONINKRIJK VAN BELGIE	ROYAUME DE BELGIQUE
FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE	SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE, P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE
[DATUM] - Koninklijk besluit tot uitvoering van artikel 121/1, § 2, tweede lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie	[DATE] - Arrêté royal portant exécution de l'article 121/1, § 2, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques
FILIP, Koning der Belgen,	PHILIPPE, Roi des Belges,
Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.	À tous, présents et à venir, Salut.
Gelet op artikel 108 van de Grondwet;	Vu l'article 108 de la Constitution ;
Gelet op de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, artikel 121/1, § 2, tweede lid, ingevoegd bij de wet van 21 december 2021;	Vu la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'article 121/1, § 2, alinéa 2, inséré par la loi du 21 décembre 2021 ;
Gelet op de openbare raadpleging georganiseerd door het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie van 1 februari 2023 tot 1 maart 2023;	Vu la consultation publique organisée par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications du 1er février 2023 au 1er mars 2023 ;
Gelet op het advies van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, gegeven op [DATUM];	Vu l'avis de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, donné le [DATE] ;
Gelet op het advies van de inspecteur van Financiën, gegeven op [DATUM];	Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le [DATE] ;
Gelet op de regelgevingsimpactanalyse uitgevoerd conform de artikelen 6 en 7 van de wet van 15 december 2013 houdende diverse bepalingen inzake administratieve vereenvoudiging;	Vu l'analyse d'impact de la réglementation réalisée conformément aux articles 6 et 7 de la loi du 15 décembre 2013 portant des dispositions diverses en matière de simplification administrative ;
Gelet op advies [NUMMER] van de Raad van State, gegeven op [DATUM] met toepassing van	Vu l'avis [NUMERO] du Conseil d'Etat, donné le [DATE] en application de l'article 84, § 1 ^{er} , alinéa

artikel 84, § 1, eerste lid, 2°, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973;	1 ^{er} , 2°, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973 ;
Op de voordracht van de Minister van Telecommunicatie,	Sur la proposition de la Ministre des Télécommunications,
HEBBEN WIJ BESLOTEN EN BESLUITEN WIJ :	NOUS AVONS ARRÊTÉ ET ARRÊTONS :
Artikel 1. Het maximumbedrag van de vergoeding van de aanbieder van een van de faciliteiten bedoeld in artikel 121/1, § 1, 1°, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, in geval van verlenging van die faciliteit, wordt vastgesteld op 1,50 euro (één euro en vijftig cent) per maand, btw inbegrepen, per instelling van een automatisch onderscheppingmechanisme van de elektronische post of toegang tot de elektronische post.	Article 1^{er}. Le montant maximal de la rémunération du fournisseur d'une des facilités visées à l'article 121/1, § 1 ^{er} , 1°, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, en cas de prolongation de cette facilité, est fixé à 1,50 euro (un euro et cinquante cents) par mois, TVA comprise, par mise en place d'un système d'interception automatique de son courrier électronique ou d'un système d'accès à son courrier électronique.
Art. 2. De minister bevoegd voor Telecommunicatie is belast met de uitvoering van dit besluit.	Art. 2. Le Ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.
Art. 3. Dit besluit treedt in werking op de eerste dag van de derde maand na die waarin het is bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad.	Art. 3. Le présent arrêté entre en vigueur le premier jour du troisième mois qui suit celui de sa publication au Moniteur belge.
Gegeven te	Donné à
FILIP	PHILIPPE
VAN KONINGSWEGE :	PAR LE ROI :
De Minister van Telecommunicatie,	La Ministre des Télécommunications,
P. DE SUTTER	P. DE SUTTER

Annexe 2. **Projet de rapport au Roi**

KONINKRIJK BELGIË	ROYAUME DE BELGIQUE
FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE	SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE, P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE
[DATUM] - Koninklijk besluit tot uitvoering van artikel 121/1, § 2, tweede lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie	[DATE] - Arrêté royal portant exécution de l'article 121/1, § 2, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques
VERSLAG AAN DE KONING	RAPPORT AU ROI
Sire,	Sire,
Algemeen	Généralités
Het besluit dat U ter ondertekening wordt voorgelegd betreft de uitbreiding van de faciliteiten die aan de eindgebruiker worden toegestaan in verband met de e-mailadressen wanneer die van aanbieder van internettoegang veranderd is.	L'arrêté qui est soumis à Votre signature concerne l'extension des facilités concernant les adresses de courrier électroniques accordées à l'utilisateur final qui a changé de fournisseur d'accès à internet.
Sinds de wet van 21 december 2021 houdende omzetting van het Europees wetboek voor elektronische communicatie en wijziging van diverse bepalingen inzake elektronische communicatie is de gunstige regeling die geldt voor een eindgebruiker die een contract opzegt dat gesloten is met een aanbieder van internettoegang die de mogelijkheid biedt om e-mailadressen aan te maken, opgenomen in artikel 121/1, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, hierna de "WEC" genoemd.	Depuis loi du 21 décembre 2021 portant transposition du code des communications électroniques européen et modification de diverses dispositions en matière de communications électroniques, le régime de faveur de l'utilisateur final résiliant un contrat conclu avec un fournisseur d'accès à internet offrant la possibilité de créer des adresses électroniques est repris dans l'article 121/1, § 1 ^{er} , de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, ci-après dénommée « LCE ».
Inzonderheid legt artikel 121/1, § 1, 1°, van de WEC aan de aanbieder van zo'n contract de verplichting op om op verzoek van de eindgebruiker en gedurende ten minste 18 maanden na de opzegging, ofwel een automatisch onderscheppingsmechanisme van de elektronische post met doorzending daarvan naar een nieuw, door de	En particulier, l'article 121/1, § 1 ^{er} , 1°, de la LCE impose au fournisseur d'un tel contrat l'obligation d'offrir gratuitement, sur demande de l'utilisateur final et pendant au moins 18 mois après la résiliation, soit une interception automatique du courriel avec transmission de ce dernier à une nouvelle adresse électroniques choisie par

eindgebruiker gekozen e-mailadres, ofwel een toegang tot de e-mail gratis aan te bieden.	l'utilisateur final, soit un accès au courrier électronique.
De voormelde wet van 21 december 2021 heeft artikel 121/1 van de WEC ook aangevuld met een nieuwe paragraaf 2, dat het onderhavige besluit wil ten uitvoer leggen, door het maximumbedrag van de vergoeding van de aanbieder van internettoegang vast te stellen, indien, na afloop van de periode van 18 maanden, de in artikel 121/1, § 1, 1°, van de WEC bedoelde faciliteiten in verband met de e-mailadressen, worden verlengd.	La loi du 21 décembre 2021 précitée a également complété l'article 121/1 de la LCE par un nouveau paragraphe 2, que le présent arrêté entend exécuter en fixant le montant maximal de la rémunération du fournisseur d'accès à internet en cas de prolongation, au-delà de la période des 18 mois, des facilités relatives aux adresses de courrier électronique, visées à l'article 121/1, § 1 ^{er} , 1°, de la LCE.
Artikelsgewijze bespreking	Commentaire article par article
Artikel 1	Article 1 ^{er}
Dit artikel stelt het maximumbedrag vast van de vergoeding die de aanbieder van een internettoegangsdienst krijgt, in geval de eindgebruiker de aanbieder van internettoegang uitdrukkelijk verzoekt tot het behoud, na 18 maanden, van een faciliteit in verband met diens e-mailadressen, of het nu gaat om een automatisch onderscheppingmechanisme, dan wel om het instellen van toegang tot diens elektronische post. Dit bedrag dekt het geheel van elektronische post en derhalve de e-mailadressen bedoeld in de oorspronkelijke overeenkomst.	Cet article fixe le montant maximal de la rémunération perçue par le fournisseur d'un service d'accès à internet, lorsque l'utilisateur final demande explicitement au fournisseur d'accès à internet, le maintien, au-delà de 18 mois, d'une facilité relative à ses adresses de courriers électroniques, qu'il s'agisse d'un système d'interception automatique ou de la mise en place d'un système d'accès à son courrier électronique. Ce montant couvre l'ensemble du courrier électronique et donc des adresses électroniques visées dans le contrat initial.
Het vastgestelde bedrag van 1,50 euro (één euro en vijftig cent) per maand is het resultaat van een zo redelijk mogelijke raming van de kosten die efficiënte aanbieders van internettoegang dragen om een dergelijke faciliteit aan te bieden, rekening houdende met de verschillende benaderingen die zij hebben voorgesteld om dat maximumbedrag te bepalen. Deze kosten omvatten niet enkel operationele kosten, waaronder opslagkosten, kosten voor configuratie en kosten voor antivirussystemen, maar eveneens administratieve kosten, waaronder facturatie en ondersteuning van klanten.	Le montant fixé de 1,50 euro (un euro et cinquante cents) par mois résulte d'une estimation, la plus raisonnable possible, des coûts exposés pour la fourniture de ce type de facilités, par des fournisseurs d'accès internet efficaces, compte tenu des différentes approches proposées par eux pour la fixation de ce montant maximal. Ces coûts comprennent non seulement des coûts opérationnels, notamment des coûts de stockage, des coûts de configuration et des coûts liés aux systèmes antivirus, mais également des coûts administratifs, notamment la facturation et le support client.

Om de kosten op een efficiënte en redelijke wijze voor de eindgebruikers te ramen is er gekozen om de meest extreme standpunten ontvangen van de aanbieders van een internettoegangsdienst uit te sluiten. Derhalve benadert het voorgesteld bedrag het best de maximale kosten van een efficiënte aanbieder.	Aussi, afin d'estimer les coûts de manière efficace et raisonnable pour les utilisateurs finaux, il a été choisi d'exclure du montant maximal proposé les positions les plus extrêmes reçues de la part des fournisseurs d'accès internet. Par conséquent, le montant proposé se rapproche le plus des coûts maximaux d'un fournisseur efficace.
Artikel 2	Article 2
Deze bepaling behoeft geen commentaar.	Cette disposition ne nécessite aucun commentaire.
Artikel 3	Article 3
Dit artikel stelt de inwerkingtreding van dit besluit wat uit om de aanbieders van internettoegang een aanpassingsperiode toe te staan.	Cet article diffère quelque peu l'entrée en vigueur du présent arrêté afin de laisser une période d'adaptation aux fournisseurs d'accès à internet.
Ik heb de eer te zijn,	J'ai l'honneur d'être,
Sire,	Sire,
van Uwe Majesteit,	de Votre Majesté,
de zeer eerbiedige	le très respectueux
en zeer getrouwe dienaar,	et très fidèle serviteur,
De Minister van Telecommunicatie,	La Ministre des Télécommunications,
P. DE SUTTER	P. DE SUTTER