

**Avis du Conseil de l'IBPT
du 8 février 2024
concernant
l'avant-projet d'arrêté royal déterminant les délais de
réponse à certaines questions écrites et plaintes écrites
d'utilisateurs finaux d'opérateurs de services de
communications électroniques accessibles au public
autres que des services de communications
interpersonnelles non fondés sur la numérotation**

TABLE DES MATIÈRES

1. Objet	3
2. Analyse de l'IBPT	4
2.1. Contexte, justification et objectifs de l'avant-projet	4
2.1.1. Contexte	4
2.1.2. Justification et objectifs de l'avant-projet	4
2.2. L'objectif de soumission à un contrôle indépendant	5
2.3. L'objectif de la protection des consommateurs	5
2.4. En ce qui concerne le champ d'application personnel	7
2.5. En ce qui concerne le report de l'entrée en vigueur	7
3. Conclusion	9

1. Objet

1. Le présent avis porte sur un avant-projet d'arrêté royal déterminant les délais de réponse à certaines questions écrites et plaintes écrites d'utilisateurs finaux d'opérateurs de services de communications électroniques accessibles au public autres que des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation.¹
2. La base juridique de l'avant-projet d'arrêté royal est l'article 116, alinéa 4, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après, la « LCE »), qui dispose :

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

¹ Plus précisément, le document intitulé « AR réponses écrites art. 116 - Version pour le GTI ».

2. Analyse de l'IBPT

2.1. Contexte, justification et objectifs de l'avant-projet

2.1.1. Contexte

3. L'alinéa 4 de l'article 116 de la LCE a été introduit par la loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses en matière de télécommunications².
4. Deux semaines après le vote de la loi précitée, la [Charte en faveur de la clientèle](#) a été adoptée.
5. La Charte du 15/06/2011 n'est pas spécifique au secteur des télécommunications (elle compte également des signataires issus, par exemple, du secteur de l'énergie ou du secteur public) mais a été signée à l'époque par les opérateurs suivants :
 - Telenet
 - Belgacom (aujourd'hui Proximus)
 - Mobistar (aujourd'hui Orange Belgium)
 - Base
 - Mobile Vikings
 - edpnet
 - Scarlet
6. La Charte en faveur de la clientèle prévoit dans son article I.5 :

« Afin d'informer les consommateurs de façon optimale, les signataires s'engagent à répondre aux questions et plaintes des consommateurs dans un délai de cinq jours ouvrables par les moyens de communication appropriés.

Si la question ou la plainte ne peut pas faire pas l'objet d'une réponse dans les cinq jours ouvrables, un accusé de réception est envoyé dans les cinq jours ouvrables. Il indique au moins que la question ou la plainte doit encore être examinée. L'accusé mentionne aussi le délai dans lequel le consommateur recevra une réponse détaillée sur le fond. Si des informations venant de tiers sont nécessaires pour fournir une réponse définitive, les signataires le signalent en précisant les informations dont ils ont besoin et de qui elles doivent provenir, tout en indiquant le délai de réponse après réception de ces informations. Les renseignements nécessaires sont immédiatement demandés aux tiers.

Si une facture est contestée, les signataires s'engagent à répondre, dans les cas précités, dans un délai de dix jours ouvrables. »

2.1.2. Justification et objectifs de l'avant-projet

7. Bien que l'alinéa 4 de l'article 116 n'ait pas été mis en œuvre au moyen d'un arrêté royal d'exécution pendant plus de 12 ans, l'IBPT comprend que l'initiative d'adopter un arrêté royal découle

² Plus précisément, à l'article 15 de cette loi. La loi du 31 mai 2011 a été publiée au Moniteur belge du 21 juin 2011.

- 7.1. des problèmes techniques rencontrés par Telenet, qui ont conduit à une mauvaise accessibilité du service à la clientèle et à des plaintes auprès du Service de médiation pour les télécommunications³, et
 - 7.2. de la réponse de la ministre des Télécommunications aux questions parlementaires posées en [Commission de l'Économie, de la Protection des consommateurs et de l'Agenda numérique de la Chambre des représentants](#) du 24 mai 2023.
8. L'adoption d'une réglementation complémentaire est justifiée dans le rapport au Roi par la volonté de :
- 8.1. soumettre tous les acteurs du secteur des communications électroniques à un contrôle indépendant
 - 8.2. protéger les consommateurs (notamment en ce qui concerne la réduction des délais de réponse par rapport à ceux de la Charte en faveur de la clientèle)

2.2. L'objectif de soumission à un contrôle indépendant

9. L'IBPT comprend la justification de l'adoption de l'arrêté royal.
10. La Charte en faveur de la clientèle précitée a été signée par un certain nombre d'opérateurs de télécommunications, mais pas par tous les opérateurs qui entrent en contact avec des utilisateurs finaux de services de communications électroniques accessibles au public autres que des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation.
11. En reprenant l'article I.5 précité de la Charte en faveur de la clientèle (bien qu'avec un contenu modifié ; voir point 2.3) dans l'arrêté royal visé à l'article 116, alinéa 4, de la LCE, on obtient que le respect de ces règles puisse faire l'objet d'un contrôle indépendant.

2.3. L'objectif de la protection des consommateurs

12. Le rapport au Roi concernant les articles 1^{er} à 3 de l'avant-projet d'arrêté royal compare le délai de la Charte en faveur de la clientèle avec les délais fixés dans l'avant-projet d'arrêté royal.
13. Schématiquement, cette comparaison se résume à ce qui suit :

³ Voir par exemple les articles de journaux suivants : « [Wachttijden tot een uur zijn geen uitzondering : Telenet kan klachtenberg niet aan](#) » ([demorgen.be](#)) ; « [Ook na tien maanden blijft aantal klachten over Telenet bij ombudsman abnormaal hoog : We kunnen dit onmogelijk relativeren](#) » ([Mechelen](#)) | [Gazet van Antwerpen \(gva.be\)](#)

	Article I.5 Charte en faveur de la clientèle	Avant-projet d'AR
Délai de réponse standard	5 jours ouvrables	4 jours ouvrables (article 1 ^{er} de l'avant-projet)
Délai pour signaler l'impossibilité de répondre (exceptionnellement) dans le délai de réponse standard en fournissant des informations complémentaires sur les délais de réponse	5 jours ouvrables	3 jours ouvrables (article 2 de l'avant-projet)
Délai de réponse (dans tous les cas) en cas de contestation d'une facture	10 jours ouvrables	10 jours ouvrables (article 3 de l'avant-projet)

14. L'IBPT constate donc que l'avant-projet d'arrêté royal vise à renforcer certains des engagements pris dans la Charte en faveur de la clientèle.
15. L'ensemble du secteur est par conséquent confronté à une redéfinition des processus, y compris les signataires de la Charte en faveur de la clientèle.
16. L'IBPT estime que cela compromet l'équilibre entre la protection des consommateurs et l'optimisation des coûts des opérateurs⁴. C'est certainement le cas pour edpnet, un acteur qui défie les plus grands acteurs sur le marché, qui a également signé la Charte. L'avant-projet impose désormais également à cet acteur des efforts lourds et coûteux en termes de redéfinition des processus, alors qu'un tel acteur ne dispose pas nécessairement des ressources nécessaires pour y donner suite par rapport aux plus grands opérateurs. Par ailleurs, edpnet vient d'être rachetée par Citymesh, qui participe également à un projet visant à lancer prochainement un quatrième opérateur de réseau mobile en Belgique. Cela conduira au développement de nouvelles offres sur le marché, ce qui est également un moyen de stimuler la concurrence et devrait en fin de compte profiter aux consommateurs en raison de prix plus bas. Compte tenu des prix relativement élevés pratiqués sur le marché belge par rapport à d'autres pays, l'IBPT estime important de veiller à ce que les nouveaux entrants ne soient pas soumis à des obligations trop difficiles à intégrer. De l'avis de l'IBPT, l'imposition par arrêté royal de l'obligation de respecter les délais fixés dans la Charte en faveur de la clientèle que ces nouveaux entrants n'ont pas signée est déjà une nouvelle exigence réglementaire relativement élevée.

⁴ Des économies peuvent être réalisées sur des coûts non encourus et celles-ci peuvent ensuite être mises à profit pour accompagner une dynamique concurrentielle accrue, ce qui est souhaitable en Belgique.

17. Par conséquent, l'IBPT estime que les délais prévus aux articles 1 et 2 de l'arrêté royal devraient être ramenés au niveau des délais de la Charte en faveur de la clientèle.
18. La protection des consommateurs peut également être assurée par ce biais, notamment par le contrôle indépendant par l'IBPT de la réglementation qui sera (à terme⁵) mise en place.
19. Comme indiqué ci-dessus, l'article 3 de l'avant-projet d'arrêté royal fixe le délai de réponse aux plaintes écrites au même niveau que celui de la Charte en faveur de la clientèle. L'IBPT n'a pas de commentaire à formuler sur l'article 3.

2.4. En ce qui concerne le champ d'application personnel

20. Le champ d'application de l'article 116, alinéa 4, de la LCE couvre tous les utilisateurs finaux, y compris les utilisateurs finaux professionnels.
21. L'avant-projet d'arrêté royal ne contient aucune formulation concernant le champ d'application personnel.
22. Par conséquent, tous les utilisateurs finaux professionnels relèvent du champ d'application personnel de l'avant-projet d'arrêté royal.
23. Le segment des utilisateurs finaux professionnels comprend à la fois les utilisateurs finaux qui (en raison de leur pouvoir d'achat limité ou inexistant) n'ont pas la possibilité de négocier un délai de réponse contraignant pour le service clientèle et les utilisateurs finaux qui ont conclu un *Service Level Agreement (SLA)* avec l'opérateur à ce sujet (qui peut-être plus favorable que la Charte en faveur de la clientèle).
24. L'IBPT comprend que des dispositions relatives aux délais de réponse du service clientèle aux questions et plaintes écrites⁶ soient étendues au premier sous-segment des utilisateurs finaux professionnels afin de compenser leur pouvoir d'achat limité voire inexistant. Ils se trouvent en effet dans une situation (à peu près) identique à celle des consommateurs.
25. En ce qui concerne l'autre sous-segment des utilisateurs finaux professionnels, qui négocient leur contrat de télécommunications avec les opérateurs, l'IBPT estime que l'inscription d'un délai de réponse dans un AR n'a pas d'impact supplémentaire.

2.5. En ce qui concerne le report de l'entrée en vigueur

26. L'article 4 de l'avant-projet d'arrêté royal prévoit que l'AR adopté entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit celui de sa publication au Moniteur belge.

⁵Voir le point 2.5 du présent avis.

⁶ Par analogie avec le délai de réponse de 2,5 minutes pour les demandes orales d'« assistance », y compris les plaintes, inscrit à l'alinéa 2 de l'article 116 de la LCE par l'article 158 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

27. La justification de cette décision dans le rapport au Roi est la suivante :

« Étant donné que tous les opérateurs visés à l'article 116 de la loi n'ont pas signé la Charte en faveur de la clientèle, il convient de leur accorder une période transitoire. Celle-ci devrait leur permettre d'intégrer les délais du présent arrêté dans le logiciel de support de leurs services clientèle, de dispenser des formations à ce sujet, etc. »

28. L'IBPT n'a aucun commentaire à formuler sur ces dispositions relatives au report de l'entrée en vigueur.

3. Conclusion

29. L'IBPT comprend que l'autorité politique, en adoptant l'arrêté royal visé à l'article 116, alinéa 4, de la LCE, vise à obtenir que le respect des obligations de certains opérateurs puisse faire l'objet d'un contrôle indépendant.
30. Toutefois, l'IBPT estime que l'arrêté royal ne devrait pas réduire les délais convenus dans la Charte en faveur de la clientèle dans ses articles 1^{er} et 2.
31. L'IBPT émet un avis favorable concernant les articles 3 et 4 de l'avant-projet.

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Peggy Valcke
Membre du Conseil

Stefaan Vyverman
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil