



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

I B P T

**AVIS DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 21 SEPTEMBRE 2018
CONCERNANT LE PROJET D'ARRÊTÉ ROYAL 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**

Objet

1. Le présent avis porte sur le projet d'arrêté royal 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 (version prête pour être inscrite à l'ordre du jour du Conseil des ministres).
2. L'IBPT rend cet avis sur la base de l'article 116/1, §2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, selon lequel :

« Le Roi fixe, après avis de l'Institut, les autres obligations imposées au prestataire de services, à l'opérateur facilitateur, à l'opérateur facturant, à l'utilisateur final et, le cas échéant, aux autres parties concernées, qu'il désigne.

Les obligations peuvent notamment concerner :

- 1° les éléments à examiner par l'opérateur facilitateur avant de mettre à la disposition d'un prestataire de services des numéros ou d'autres moyens pour faire percevoir une rémunération pour le service;*
- 2° l'identification des parties concernées, ainsi qu'une répartition entre les parties concernées des coûts relatifs à sa publication;*
- 3° le service clientèle;*
- 4° le processus de traitement des plaintes;*
- 5° les mesures prises par les opérateurs au cas où il ne serait pas satisfait à l'obligation d'identification ou les modalités du processus de traitement des plaintes;*
- 6° la procédure de remboursement;*
- 7° les mesures prises par les opérateurs lorsqu'une infraction à la législation ou au code de conduite en vigueur est constatée;*
- 8° l'échange d'informations concernant des services et des prestataires de services ayant enfreint la législation ou les dispositions d'un code de conduite d'application ou concernant des services utilisés de manière frauduleuse par des utilisateurs finals. ».*

Analyse

3. Le projet complète la réglementation relative aux obligations applicables en matière de fourniture de services payants, c'est-à-dire les services fournis directement ou indirectement via des numéros payants surtaxés, qu'il s'agisse d'appels téléphoniques ou encore d'envoi, voire de simple réception de messages SMS ou MMS surtaxés.
4. En exécution du paragraphe 2 de l'article 116/1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, des obligations sont mises à charge de l'ensemble des parties impliquées dans la « chaîne » de fourniture d'un tel service payant, c'est-à-dire le prestataire de service, mais également l'opérateur facilitateur, l'opérateur facturant, le détenteur d'un numéro payant, l'utilisateur final ou toute autre partie concernée. L'objectif est, ce faisant, d'assurer davantage de transparence et une meilleure protection de l'utilisateur d'un service payant face à ce type de service, parfois fourni via plusieurs intermédiaires.

5. En décrivant les conditions à respecter pour pouvoir demander à un utilisateur final ou à un abonné de payer davantage que le prix d'une communication ou d'un SMS/MMS non surtaxés, le projet poursuit également l'objectif de clarifier les règles applicables aux divers acteurs, à faciliter les contrôles et à prévenir des litiges liés à la fourniture de services payants.
6. L'essentiel des obligations imposées constitue en réalité du droit existant, actuellement contenu dans l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications. Vu le projet d'abrogation des articles 134 et 134/1 de la loi par un projet de loi, cet arrêté établissant le Code d'éthique est abrogé et ses règles sont refondues de façon à pouvoir être compréhensibles pour un utilisateur non averti.
7. Cette réglementation intègre également des principes repris dans le Code de conduite pour les services facturés via les numéros à taux majorés 070/090X, les directives GOF pour les services SMS/MMS et pour les services « direct operator billing », et tiennent compte de l'analyse d'impact ex post de l'IBPT du 17 août 2017 concernant la réglementation fédérale belge en matière de protection des consommateurs en droit des communications électroniques.

Conclusion

8. L'IBPT, qui a été impliqué de près dans la préparation de ce texte, et qui a lu attentivement la version définitive, émet un avis favorable à son sujet.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil