



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

Projet de décision du Conseil de l'IBPT
relative à la publication des informations concernant :

l'accès aux réseaux et aux services de communications électroniques,
ainsi que l'utilisation de ces réseaux et de ces services ;

le contenu et les modalités de publication des informations

projet soumis à consultation

Modalités de consultation

Délai de réponse : le 31 août 2007

A l'attention de: Institut belge des services postaux et des télécommunications
Avenue de l'Astronomie 14, boîte 21
1210 Bruxelles

Personne de contact : Karel Peeters, Premier Ingénieur Conseiller (02 226 88 28)
Adresse de réponse électronique : karel.peeters@ibpt.be

Les éléments confidentiels dans les réponses doivent être clairement identifiés
La présente consultation a lieu en application de l'article 139 de la loi du 13 juin 2005

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1. INTRODUCTION GÉNÉRALE.	3
1. UN PEU D'HISTOIRE	3
2. BUT DE LA PRÉSENTE DECISION.....	3
3. CADRE JURIDIQUE D'EXISTENCE, DE SUIVI ET D'APPLICATION DE LA PRESENTE DECISION	3
CHAPITRE 2. PRÉCISIONS DES INDICATEURS.....	4
CHAPITRE 3. PRÉCISIONS DU CONTENU.....	5
1. FORME	7
2. METHODE DE PUBLICATION	7
3. ACTUALISATIONS	7
4. MISE EN ROUTE DE DEPART.....	7
CHAPITRE 4. AU SUJET DE LA CONSULTATION.....	7
1. INTRODUCTION.....	8
2. RESULTATS DE LA CONSULTATION	8
CHAPITRE 5. CONCLUSIONS.	8
VOIES DE RECOURS.....	8

CHAPITRE 1. INTRODUCTION GÉNÉRALE

1. UN PEU D'HISTOIRE

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

2. BUT DE LA PRÉSENTE DECISION

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

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

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

3. CADRE JURIDIQUE D'EXISTENCE, DE SUIVI ET D'APPLICATION DE LA PRESENTE DECISION

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

...

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

...

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

En vue d'éviter tout malentendu, l'Institut précise que seuls les opérateurs offrant des services à des consommateurs sont concernés, et que les opérateurs s'adressant à des marchés professionnels ne sont pas concernés par l'article 111 précité.

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

CHAPITRE 2. PRÉCISIONS DES INFORMATIONS À PUBLIER

Les informations suivantes seront données :

Informations générales :

* Nom commercial de l'opérateur.

* Description brève générale des activités de l'opérateur.

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

CHAPITRE 3. PRÉCISIONS DES MODALITÉS DE PUBLICATION DES INFORMATIONS

1. FORME

La publication doit se faire, préférentiellement, sur le site internet de chaque entreprise fournissant des services de communication électronique, et ce par réseau et service déclaré à l'Institut. Si un site internet n'est pas disponible, la publication doit se faire sous forme papier disponible gratuitement. Si un site internet est disponible, une publication générale sous forme papier n'est pas obligatoire mais le consommateur doit avoir le droit de demander ponctuellement un document papier qui lui sera fourni, sur simple demande, dans les cinq jours ouvrables, à prix coûtant mentionné préalablement à la fourniture.

2. METHODE DE PUBLICATION

Sous forme papier, la publication doit se faire en format A4 et sous une forme lisible sans effort par l'ensemble des consommateurs et permettant la comparaison d'un opérateur à un autre. L'ensemble des informations à publier doit se trouver dans un seul paquet de document(s), dans une version datée, avec la mention « ce document est mis à jour régulièrement ». Un document reprenant l'ensemble de la liste des informations définie au chapitre 2 de la présente décision doit être fourni. Sur ce document, par information à fournir, un lien vers un autre document fourni (par exemple une documentation commerciale, un contrat, un document « conditions générales »...) peut être indiqué, dans un but de simplicité et de non duplication de l'information entre un document réglementaire et un document commercial.

Sur le site internet, par réseau et service déclaré à l'Institut, une page web doit être publiée, qui est accessible à l'utilisateur en trois étapes maximum (en plus d'une étape de choix de langue du site, le cas échéant). (par exemple, en cliquant sur un lien « langue choisie », en cliquant sur un lien « mentions légales » sur la page d'accueil du site de l'opérateur, et en cliquant, dans la page « mentions légales », sur le lien ad hoc correspondant à la page web reprenant les données « informations » du (des) service(s) ou réseau(x) choisi(s) par l'internaute.). Sur cette page web, par information à fournir, un lien hyperlink vers une autre page présente sur le site (par exemple une documentation commerciale, un contrat, un document « conditions générales »...) peut être indiqué, dans un but de simplicité et de non duplication de l'information entre une page réglementaire et une page commerciale.

3. ACTUALISATIONS

Les informations doivent être à jour.

Pour rappel des termes du second alinéa de ce premier paragraphe de l'article 111 :

Les opérateurs communiquent à l'Institut les informations ainsi que les modifications éventuelles à ces informations au plus tard un mois avant leur publication.

Ce délai d'un mois est donc la règle légale, à laquelle il ne peut être dérogé que sur demande motivée de la part de l'opérateur.

4. MISE EN ROUTE DE DEPART

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

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

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

CHAPITRE 4. AU SUJET DE LA CONSULTATION

Référence: Consult_art_111_info_network_services_organ_kpe_dec_3_def_fr.doc

CONSULTATION

En application de l'article 19, alinéa 1^{er}, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, le Conseil de l'IBPT publie ici un projet de Décision concernant la publication des informations concernant : l'accès aux réseaux et aux services de communications électroniques, ainsi que l'utilisation de ces réseaux et de ces services; le contenu et les modalités de publication des informations.

Toute personne directement et personnellement concernée par cette question est invitée à faire connaître son point de vue à ce sujet pour le vendredi 31 août 2007 au plus tard, par courrier, fax ou e-mail, adressé à:

Institut belge des services postaux et des télécommunications
M. Karel Peeters
Ingénieur Conseiller
Avenue de l'Astronomie 14, boîte 21
1210 BRUXELLES
Fax : 02 226 88 04
E-mail: karel.peeters@ibpt.be

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

1. INTRODUCTION

Un premier projet informel a été soumis à consultation publique du 13 février 2007 au 30 mars 2007.

2. RESULTATS DE LA CONSULTATION

Une synthèse des contributions a été publiée sur le site de l'IBPT le 07 juin 2007.

Suite à cela, le présent projet de décision a été rédigé.

CHAPITRE 5. CONCLUSIONS

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

VOIES DE RECOURS

Conformément à la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003, vous disposez de la possibilité d'interjeter appel à l'encontre de cette décision, devant la Cour d'appel de Bruxelles, 1, Place Poelaert, B-1000 Bruxelles, endéans les soixante jours après sa notification. L'appel peut être formé: 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie; 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe; 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause. Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité les mentions de l'article 1057 du code judiciaire.

Michel Van Bellinghen
Membre du Conseil

Georges Deneff
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Eric Van Heesvelde
Président du Conseil