

CONFINEO (16)

1. mise en œuvre loi télécom – AR's protection des consommateurs.

- **Art.110,§1** loi Télécom (13/06/05) :

Une modification d'un arrêté ministériel de 2009 sur la **facture de base** a été publié au moniteur belge le 15 octobre 2013.

Elle vise à faire **figurer sur les factures** une information qui permettrait au consommateur de savoir quel **volume de données internet** il a effectivement consommé chaque mois.

Il pourra ainsi évaluer l'adéquation de son abonnement à sa consommation réelle car il apparaît que beaucoup de personnes souscrivent à des services qui dépassent largement leurs besoins réels alors qu'un service meilleur marché pourrait suffire. Le arrêté entre en vigueur le 1 février 2014.

- **Art.111,§2** loi Télécom (13/06/05) :

Pour ce qui est des **fiches d'information standardisées**, l'arrêté royal est en phase de finalisation ; le projet a été approuvé par le Conseil des ministres le 27 septembre 2013 et sera approuver au Comité de concertation ce mercredi le 7 novembre (en exécution de l'accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'Etat fédéral et les Communautés relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques). Après le passage au Comité de concertation on va demander l'avis du Conseil d'Etat.

- **Art.112** loi Télécom (13/06/05) :

Le Arrêté royal **Bill-Shock** a été publié au moniteur belge le 27 juillet 2013.

Le AR fixe les mécanismes offerts par les opérateurs pour contrôler les coûts des services téléphoniques accessibles au public, y compris les alertes gratuites envoyées aux consommateurs en cas de schémas de consommation anormaux ou excessifs. Le premier message d'alerte que les opérateurs envoient à leurs clients lorsque le forfait mensuel est atteint, contient au moins l'information au client que son forfait mensuel a été dépassé. Le arrêté entre en vigueur le 1 février 2014.

- **Art.113** loi Télécom (13/06/05): **KB vergoeding onderbreking dienst**

⇒ zie specifieke vraag 5-3430 van Martine Taelman: "compensatie bij storing netwerk Telecom"



## 2. campagne d'informations prévue

Un Belge sur deux dispose d'un abonnement ou d'un tarif inadapté par rapport à ses vrais besoins en matière de télécommunications. Qu'il s'agisse d'un pack « téléphone fixe, internet, TV numérique », d'une carte de GSM prépayée ou d'un abonnement, la plupart de nos concitoyens n'a souvent aucune idée de ce qui lui est vraiment nécessaire.

Ainsi, par méconnaissance, ils optent souvent pour une formule trop large de peur d'être limités dans leurs possibilités.

De même, par crainte ou par inertie, certains conservent le même abonnement ou la même formule tarifaire depuis plusieurs années et ce faisant, ne profitent pas des baisses constantes de prix observées sur le marché.

C'est pour ces raisons qu'à ma demande, le SPF Economie mènera une vaste campagne d'information en collaboration avec l'IBPT et toutes les communes intéressées pour aider directement ces personnes, primo à mieux connaître leur profil d'utilisateur et les besoins télécoms qui en découlent, et secundo, à trouver l'offre sur le marché qui correspond le mieux à leurs besoins, soit chez leur opérateur actuel, soit chez un autre.

Pour l'organisation de cette campagne, le SPF Economie a pris contact fin juin avec les bourgmestres et présidents de CPAS de toutes les communes du royaume, par courrier papier et électronique. Un formulaire d'inscription en ligne a été mis à leur disposition. Début août, des rappels par e-mail ont été adressés aux secrétaires communaux des communes n'ayant pas encore réagi à l'appel. De fin août à fin septembre, des contacts téléphoniques ont été pris avec les secrétaires communaux et secrétariats des bourgmestres n'ayant toujours pas donné de réponse. Et finalement, un dernier e-mail de rappel a encore été envoyé aux bourgmestres et secrétaires communaux, fin septembre.

En date du 4 novembre, le SPF Economie avait reçu réponse, positive ou négative, de 536 communes sur les 589 que compte notre pays. Et au total, ce sont pas moins de 443 communes ou CPAS qui donneront la possibilité à nos concitoyens de se faire aider pour déterminer leur profil d'utilisateur de services de télécommunication - téléphonie fixe, GSM, internet et TV numérique - et pour apprendre à comparer les offres tarifaires des opérateurs.



Pour ce faire, les citoyens devront se rendre dans leur commune aux jours, heures et lieux choisis par celle-ci. Ils y seront reçus, selon les cas, par des membres du personnel communal, du CPAS et/ou du SPF Economie. Les entretiens se feront soit sur rendez-vous, soit sans, selon la formule souhaitée par la commune.

Sur place, il sera déterminé avec eux sur base de leurs habitudes de consommation de produits de télécommunication, à quel profil standard d'utilisation ils correspondent pour chacun de ces produits. Ensuite, sur base de ces informations, il leur sera montré comment se servir du comparateur de tarifs développé par l'IBPT : [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be). [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be)

Ils rentreront chez eux avec les résultats de cette comparaison, les données qui ont servi à l'établir et le descriptif de leur profil personnel d'utilisateur. Ils recevront également un folder reprenant les informations de base de la loi télécoms en ce qui concerne les modalités de résiliation des contrats et les indemnités éventuelles en découlant, les coordonnées du Contact center du SPF Economie en cas de question, ainsi que les coordonnées des médiateurs des télécommunications et la procédure à suivre s'ils souhaitent introduire une plainte.

Depuis début août, le site internet du SPF Economie présente déjà des informations concernant l'organisation de cette campagne d'information. Utile pour le citoyen, la liste des communes participantes ainsi que les dates, heures et lieux de permanence y est reprise et régulièrement mise à jour en fonction des informations transmises par les communes. Ce site sera également complété lors de la campagne par des documents d'information, entre autres en ce qui concerne l'utilisation du comparateur de l'IBPT. Un film didactique expliquant comment utiliser ce comparateur sera également réalisé et mis en ligne. Des partenaires extérieurs tels que l'IBPT et Test Achats relaieront également ces informations. Les médias sociaux seront également utilisés comme canaux de communication.

Parallèlement, le SPF Economie a mis à la disposition des communes une série de supports de communication papiers et électroniques. Parmi ceux-ci figurent des textes personnalisables, des bannières, des visuels, des affiches...

En outre, le SPF Economie organisera entre le 15 octobre et le 14 novembre pour les communes et CPAS qui le désirent, une soixantaine de sessions de formation à destination de leur personnel. Ces formations d'une demi-journée se tiendront à Bruxelles et dans les provinces. 30 formateurs ont été préparés à cette fin. Chaque commune demanderesse a reçu la liste des lieux et dates de formation.