

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

**I B P T**

---

**CONSULTATION DE L'IBPT  
CONCERNANT  
L'ENVOI D'ALERTE GRATUITES AUX CONSOMMATEURS**

Méthode d'envoi des réactions au présent document

Délai de réponse: jusqu'au 18 octobre 2012

Personne de contact : Yannick Dewilde, Conseiller (02/226.89.94)

Adresse de réponse par e-mail: [yannick.dewilde@ibpt.be](mailto:yannick.dewilde@ibpt.be)

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.

Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

## 1. INTRODUCTION

L'article 112 de la loi sur les communications électroniques prévoit que « *le Roi fixe, après avis de l'Institut, les mécanismes offerts par les opérateurs pour contrôler les coûts des services de communications électroniques, y compris les alertes gratuites envoyées aux consommateurs en cas de schémas de consommation anormaux ou excessifs* ». Cet article prévoit que « *les opérateurs donnent gratuitement la possibilité à leurs clients de fixer un plafond financier ou exprimé en volume parmi les plafonds fixés dans une liste établie par l'Institut* » et que « *par défaut, un plafond est fixé par l'Institut* ».

Le rôle de l'IBPT se limite dans un premier temps à l'établissement de la liste des plafonds et à la détermination d'un plafond par défaut. L'établissement de la liste et la détermination d'un plafond par défaut sont cependant étroitement liés à la définition par le Roi des mécanismes offerts par les opérateurs pour contrôler les coûts des services de communications électroniques. De par la présente consultation, l'IBPT entend obtenir les avis des parties concernées sur l'ensemble de la problématique.

La présente consultation contient deux volets :

1. Annexe 1 : un projet de décision concernant la liste de plafonds que les opérateurs doivent proposer à leurs clients ;
2. Annexe 2 : un document de consultation concernant les modalités de l'envoi d'alertes gratuites aux consommateurs, qui pourra servir de base dans la rédaction de l'Arrêté royal fixant les mécanismes d'alertes.

## 2. NECESSITE DES MESURES D'EXECUTION DE L'ART 112

Selon l'article 149 de la Loi du 10 juillet 2012, l'article 112 entre en vigueur le 1er octobre 2012. Toutefois il va de soi que l'application de cet article nécessite préalablement l'adoption d'une décision de l'IBPT fixant la liste des plafonds ainsi que de l'Arrêté royal fixant les mécanismes d'alertes.

## 3. REpondre A LA CONSULTATION

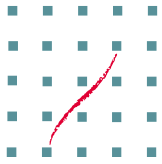
Les parties concernées sont invitées à transmettre des observations sur les documents en annexe.

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Charles Cuvelliez  
Membre du Conseil

Catherine Rutten  
Membre du Conseil

Luc Hindryckx  
Président du Conseil



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

**I B P T**

---

**ANNEXE 1 :  
PROJET DE DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU JOUR MOIS ANNEE  
CONCERNANT  
LA LISTE DE PLAFONDS QUE LES OPÉRATEURS DOIVENT PROPOSER À  
LEURS CLIENTS TEL QUE PRÉVU À L'ARTICLE 112 DE LA LOI SUR LES  
COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES**

## TABLE DES MATIÈRES

Liste de plafonds que les opérateurs doivent proposer à leurs clients.....	3
1. Introduction.....	3
1.1. CONTEXTE.....	3
1.2. OBJECTIFS.....	3
1.3. MÉCANISMES EXISTANTS.....	3
2. Services concernés.....	4
3. Types de plafonds.....	5
4. Liste de plafonds.....	5
5. Plafond par défaut.....	6
6. Mécanismes alternatifs de protection.....	6
7. Entrée en vigueur.....	7

# LISTE DE PLAFONDS QUE LES OPÉRATEURS DOIVENT PROPOSER À LEURS CLIENTS

## 1. INTRODUCTION

### 1.1. Contexte

1. L'article 112 de la loi sur les communications électroniques (ci-après « LCE ») prévoit que *« les opérateurs donnent gratuitement la possibilité à leurs clients de fixer un plafond financier ou exprimé en volume parmi les plafonds fixés dans une liste établie par l'Institut »* et que *« par défaut, un plafond est fixé par l'Institut »*.
2. Le même article prévoit également que *« le Roi fixe, après avis de l'Institut, les mécanismes offerts par les opérateurs pour contrôler les coûts des services de communications électroniques, y compris les alertes gratuites envoyées aux consommateurs en cas de schémas de consommation anormaux ou excessifs »*.

### 1.2. Objectifs

3. La LCE entend permettre aux clients des opérateurs de contrôler leurs coûts en fixant un plafond financier ou un plafond exprimé en volume. Elle prévoit que l'IBPT établisse une liste de plafonds parmi lesquels les clients des opérateurs pourront choisir. Il s'agit aussi de fixer un plafond qui s'appliquera par défaut dans les cas où les clients n'auront fait aucun choix.
4. L'objectif de l'article 112 de la LCE est donc de permettre aux clients de contrôler leurs coûts par l'envoi d'un message d'alerte, sans pour autant avoir recours à un blocage de la consommation du client.
5. Plus largement, l'IBPT poursuit, dans la rédaction de cette décision, un objectif d'information du consommateur ainsi qu'un objectif de simplification administrative qui nécessitent une évaluation des avantages et des inconvénients pour toutes les parties intéressées. Il s'agit de mettre en place un système d'alertes qui soit efficace, facilement compréhensible par le client et qui puisse être rapidement mis en œuvre par les opérateurs.

### 1.3. Mécanismes existants

6. Le règlement européen concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté européenne<sup>1</sup> prévoit que les opérateurs mettent à disposition de leurs clients utilisant des services de données en itinérance dans l'Union européenne une ou plusieurs limites financières ou exprimées en volume.
7. L'une de ces limites doit être proche de et inférieure ou égale à 50 EUR hors TVA. Un message d'alerte est envoyé au client lorsque le montant payé pour les services de données en itinérance dans l'Union européenne (ci-après « données en roaming ») atteint 80% de la limite proposée. Ce message indique la procédure à suivre par le client s'il souhaite continuer à utiliser le service une fois la limite atteinte. A défaut de réaction de la part du client, l'opérateur doit cesser de lui fournir le service.

---

<sup>1</sup> Règlement (UE) No 531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union.

8. La LCE prévoit la possibilité de bloquer certaines catégories d'appels sortants ou de messages SMS ou MMS à taux majoré ou d'autres sortes d'applications similaires depuis ou vers certaines catégories de numéros.
9. Plus précisément, l'article 120 de la LCE prévoit qu'« à la demande de l'abonné, les opérateurs qui fournissent un service de communications électroniques bloquent gratuitement des messages ou communications entrants ou sortants ainsi que des appels sortants vers certaines catégories de numéros et, le cas échéant, en provenance de certaines catégories de numéros, définis par le ministre, après avis de l'Institut et de la Commission d'éthique pour les télécommunications ».
10. C'est l'arrêté ministériel du 12 décembre 2005 qui a défini les modalités du blocage gratuit de certains appels ou messages tels que les messages SMS à taux majoré (ci-après « services premium »).
11. Finalement, l'IBPT a constaté que certains opérateurs ont déjà développé des mécanismes d'information de leurs clients au cas où ils constatent des indices de consommation potentiellement anormale ou excessive.

## 2. SERVICES CONCERNÉS

12. Les informations obtenues par l'IBPT indiquent que les services les plus concernés par le risque de perte de contrôle des coûts suite à une consommation anormale ou excessive sont les services de téléphonie mobile et les services d'accès à Internet mobile.
13. L'IBPT a dès lors décidé, dans une première phase, de se concentrer sur l'établissement de plafonds financiers liés au mécanisme de messages d'alertes destiné à limiter le risque de perte de contrôle des coûts pour les services de téléphonie et d'accès à Internet mobiles.
14. Les services de type « machine à machine », définis à l'article 2, 73° de la LCE, sont à priori exclus du champ d'application de l'article 112 de la LCE.
15. Certains services semblent à priori moins concernés par une perte du contrôle des coûts suite à une consommation anormale ou excessive. Il s'agit notamment des services prépayés de téléphonie mobile et d'accès mobile à Internet ou des offres d'accès à Internet fixe qui prévoient la coupure de la connexion ou qui limitent fortement la vitesse de connexion en cas de dépassement d'un certain volume de données<sup>2</sup>.
16. Les services prépayés ne sont pas concernés par la présente décision. En effet, ils ne présentent pas de risque de perte du contrôle des coûts de la part des clients.
17. Il ressort également des discussions avec le secteur que le nombre de cas de perte de contrôle des coûts suite à une consommation anormale ou excessive qui concernent la téléphonie fixe serait quant à lui (très) limité.
18. L'IBPT effectuera par conséquent, dans les prochains mois, un suivi du nombre de cas de perte de contrôle des coûts suite à une consommation anormale ou excessive pour les services de téléphonie fixe et d'accès à Internet fixe. Le but de ce suivi sera de déterminer, dans une étape ultérieure, le mécanisme de contrôle des coûts le plus adéquat pour ces services.

---

<sup>2</sup> Si le client souhaite continuer à télécharger normalement, il doit acheter un pack comprenant un volume de données supplémentaire.

### 3. TYPES DE PLAFONDS

19. La définition de plafonds financiers semble se prêter davantage à un objectif de contrôle des coûts, en particulier lorsque le mécanisme de contrôle est destiné à s'appliquer à des services pour lesquels plusieurs unités de mesure du volume sont utilisées.
20. Pour les services de téléphonie et d'accès à Internet mobiles, il serait pratiquement difficile de déterminer une liste de plafonds exprimés à la fois en nombre de SMS et MMS, en minutes de communication vocale et en MB.
21. La présente décision se limite dès lors à la définition de plafonds financiers exprimés en euros TVA incluse.

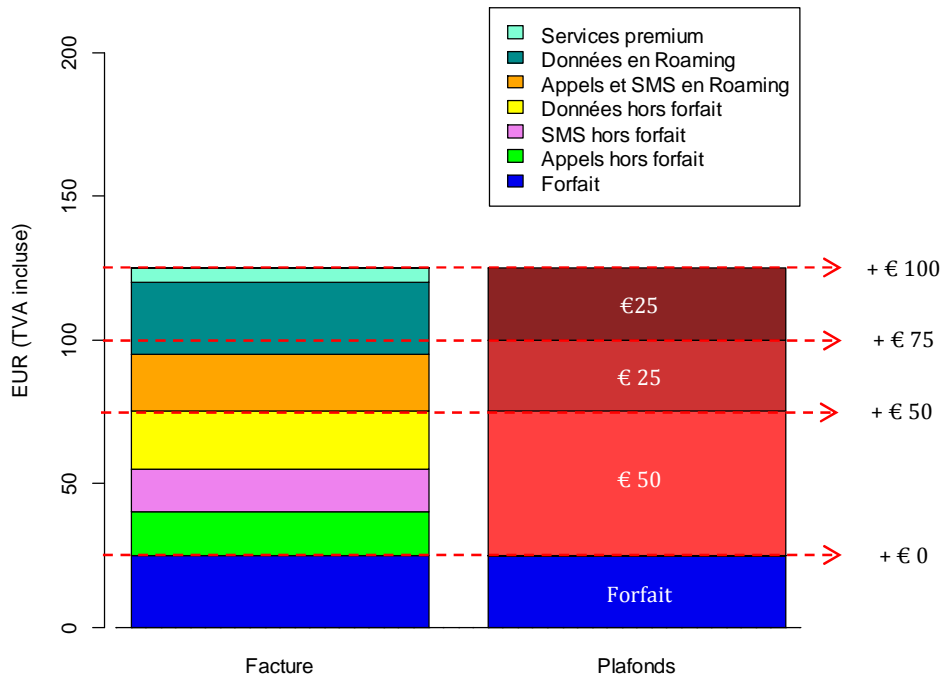
### 4. LISTE DE PLAFONDS

22. Les offres commerciales comprennent souvent des forfaits incluant, pour un montant mensuel fixe, des minutes, des SMS, des MMS et/ou un certain volume de données.
23. Tant que le montant facturé par l'opérateur reste en deçà du forfait, le risque de perte de contrôle du coût de la part du client est a priori inexistant. Une fois que le montant du forfait est atteint, un risque de perte du contrôle est par contre possible. Le premier plafond de la liste est dès lors fixé à € 0, ce qui correspond à l'envoi d'une alerte dès que le montant du forfait est dépassé. Les autres plafonds de la liste correspondent à des seuils au-delà duquel le schéma de consommation du client pourrait être considéré comme « anormal » ou « excessif ».
24. La liste de plafonds (TVA incluse) établie par l'IBPT est la suivante :
  - a. € 0 ;
  - b. € 50 ;
  - c. € 75 ;
  - d. € 100.
25. Ces plafonds financiers constituent des seuils d'alerte du client au-delà du montant forfaitaire mensuel. En l'absence de montant forfaitaire mensuel, ces plafonds financiers s'appliquent sur l'ensemble de la facture.
26. L'exemple ci-dessous illustre l'application d'un ou plusieurs plafonds sur la facture d'un client ayant souscrit à une offre incluant un abonnement mensuel. La colonne de gauche illustre l'accumulation des coûts encourus par client. La colonne de droite illustre l'application du plafond au-delà du forfait<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Il est supposé dans cet exemple que le coût des services de téléchargement de données en roaming et ceux des services premium est pris en compte dans le montant facturable.

## Téléphonie et téléchargement de données mobiles



27. Les opérateurs peuvent implémenter tout autre plafond qu'ils estiment adéquat, pour autant que la liste de plafonds ci-dessus soit au minimum proposée gratuitement aux clients.

## 5. PLAFOND PAR DÉFAUT

28. Le plafond par défaut est applicable à tous les clients qui n'ont pas opté pour un autre plafond.
29. Le plafond par défaut est fixé à € 50 de dépenses en cours par mois de facturation TVA incluse au-delà du forfait. En l'absence de montant forfaitaire mensuel, il est applicable sur l'ensemble de la facture.

## 6. MÉCANISMES ALTERNATIFS DE PROTECTION

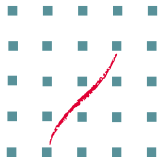
30. Comme mentionné ci-dessus, certains services font déjà l'objet d'une réglementation spécifique. Il s'agit des services suivants :
- Les services premium ;
  - Les services de données en roaming.
31. La question se pose dès lors s'il y a lieu d'inclure le coût de ces services dans le montant facturable sur base duquel sera envoyée l'alerte (ci-après « montant facturable »). Dans ce cas, les différents mécanismes d'alerte seront en même temps d'application.



32. La superposition de plusieurs mécanismes d'alertes peut avoir comme conséquence l'envoi de plus de messages d'alerte au client. Cela peut entraîner une confusion entre les différents messages ou déranger ce dernier, ce qui reviendrait en définitive à réduire l'impact de chacun des messages.
33. L'IBPT considère dès lors que le choix d'intégrer ou non le coût des services premium et des services de données en roaming dans l'alerte le montant facturable est laissé à l'appréciation des opérateurs. Lorsqu'un opérateur décide de ne pas inclure ces coûts dans le montant facturable, il avertit le client que le coût de ces services n'est pas pris en compte.

## **7. ENTRÉE EN VIGUEUR**

*Veillez indiquer le délai qui doit selon vous être prévu pour l'entrée en vigueur de la présente décision, en motivant votre réponse.*



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

**I B P T**

---

**ANNEXE 2  
DOCUMENT DE CONSULTATION  
CONCERNANT  
LES MODALITÉS DE L'ENVOI D'ALERTE GRATUITES AUX  
CONSOMMATEURS**

## TABLE DES MATIÈRES

Possibilité donnée aux consommateurs de recevoir des alertes gratuites .....	3
1. Message d’alerte.....	3
2. Nombre d’alertes .....	3
3. Délai d’avertissement .....	3
4. Destinataire(s) du message d’alerte .....	4
5. Activation, désactivation et changement de plafond .....	4
6. Délai d’implémentation.....	5

## POSSIBILITÉ DONNÉE AUX CONSOMMATEURS DE RECEVOIR DES ALERTES GRATUITES

### 1. MESSAGE D'ALERTE

1. Le message d'alerte envoyé au client doit être envoyé gratuitement par un moyen approprié, pour faciliter sa réception et sa bonne compréhension par le client.
2. L'envoi de messages d'alerte pour les services mobiles doit se faire par SMS.
3. Le SMS envoyé au client peut, par exemple, prendre la forme suivante : « Cher client, nous vous informons que vous venez de dépasser x € en plus de votre forfait mensuel pour vos communications mobiles ».
4. Au moment de choisir un plafond ou de souscrire une offre sans choisir un plafond (application à défaut), le client doit être averti que le service ne sera pas coupé en cas de dépassement du plafond. Cet avertissement doit lui permettre de comprendre les conséquences financières liées au choix de continuer à consommer.

### 2. NOMBRE D'ALERTES

5. L'article 112 de la loi sur les communications électroniques ne précise pas si le client doit recevoir une ou plusieurs alertes.
6. Le fait que cet article prévoit que « *les opérateurs donnent gratuitement la possibilité à leurs clients de fixer un plafond* » laisse à penser qu'une seule alerte pourrait suffire.
7. En théorie, cependant, rien n'empêche un opérateur d'envoyer des alertes à plusieurs reprises, lorsque les différents plafonds sont atteints. Dans ce cas, le client recevrait une alerte en cas de dépassement de chacun des plafonds.
8. D'un côté, l'envoi de plusieurs messages a tendance à accroître la protection du client. D'un autre côté, il pourrait avoir comme conséquence de déranger ce dernier et de réduire l'impact de chacun des messages envoyés.
9. Le choix d'envoyer un ou plusieurs messages d'alerte est laissé à l'appréciation des opérateurs. Ces derniers doivent déterminer l'option qui est la plus à même de permettre à leurs clients de garder le contrôle de leurs coûts, compte tenu des avantages et des inconvénients liés à l'envoi de plusieurs messages.

### 3. DÉLAI D'AVERTISSEMENT

10. Il se peut que le moment auquel le consommateur recevra l'alerte diffère du moment exact auquel le montant de sa facture aura dépassé le plafond. Ce sera le cas en particulier pour les services pour lesquels le calcul du montant facturable n'est pas fait en temps réel.
11. Les services pour lesquels une facturation en temps réel pourrait être difficile sont notamment les services en itinérance internationale. Pour ces derniers, l'opérateur étranger peut ne pas permettre à l'opérateur national de surveiller la consommation du client en temps réel. Il existe alors un délai de calcul du montant facturable provenant du temps de transmission des informations entre l'opérateur national et l'opérateur étranger.

12. Les opérateurs doivent en principe utiliser un système de calcul du montant facturable en temps réel. A défaut de pouvoir le faire, ils sont tenus d'alerter le client dans les plus brefs délais.
13. Le client doit être prévenu lors du choix du plafond ou au moment de la souscription de son offre (application par défaut) que l'opérateur n'est pas en mesure de surveiller la consommation en temps réel et qu'il n'existe aucune garantie que le montant qui lui sera facturé ne dépassera pas le plafond, même s'il arrête de consommer.

#### **4. DESTINATAIRE(S) DU MESSAGE D'ALERTE**

14. Certaines formules tarifaires relient un seul compte client à plusieurs cartes et/ou à plusieurs terminaux.
15. Dans le cas d'une formule tarifaire associée à plusieurs cartes, l'envoi du message d'alerte pourrait notamment s'effectuer :
  - a. Au(x) numéro(s) concerné(s) par le dépassement ;
  - b. Au numéro de la personne physique identifiée comme détenteur du compte et responsable des paiements ;
  - c. A la personne physique identifiée comme détenteur du compte et responsable des paiements et au(x) numéro(s) concerné(s) par le dépassement.
16. D'un côté, envoyer un message d'alerte au numéro concerné par le dépassement aurait l'avantage de prévenir la personne directement concernée par la consommation. D'un autre côté, la personne chargée de payer la facture pourrait ne pas être prévenue. A l'inverse, prévenir la personne chargée de payer la facture sans envoyer d'alerte au numéro concerné pourrait poser certains problèmes.
17. Le choix du ou des destinataires du message d'alerte en cas de formule tarifaire associée à plusieurs cartes est laissé à l'appréciation des opérateurs. Ces derniers doivent déterminer laquelle des options ci-dessus est la plus à même de permettre à leurs clients de garder le contrôle de leurs coûts, compte tenu des avantages et des inconvénients liés à ces différentes options.

#### **5. ACTIVATION, DÉSACTIVATION ET CHANGEMENT DE PLAFOND**

18. Chaque client a le droit de demander à l'opérateur de cesser d'envoyer des alertes et de demander gratuitement à son opérateur de rétablir ce service. Chaque client a également le droit de changer gratuitement de plafond.
19. Lorsqu'un client demande à activer ou à désactiver l'envoi d'alerte ou à changer de plafond, le changement doit être fait dans les plus brefs délais. Cette demande ne peut être assortie de conditions ou de restrictions liées à d'autres éléments de l'abonnement.
20. La fréquence maximale d'activation et de désactivation de la fonction d'envoi des alertes et de changement de plafond est fixée à une fois par cycle de facturation.
21. Le choix des modalités de mise en œuvre des mécanismes d'activation, de désactivation et de changement de plafond est laissé à l'appréciation des opérateurs, pour autant qu'elles respectent les exigences mentionnées ci-dessus et qu'elles soient clairement compréhensibles par le client.

## **6. DÉLAI D'IMPLÉMENTATION**

*Veillez indiquer le délai qui doit selon vous être prévu pour l'entrée en vigueur de l'Arrêté royal, en motivant votre réponse.*