

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Plus de clarté sur le surf illimité

Bruxelles, le 23 février 2022 - L'IBPT publie des lignes directrices pour clarifier l'utilisation du terme « internet illimité ». En effet, certains clients se heurtent à la limite d'« utilisation raisonnable », surtout pour l'internet « illimité » mobile, après quoi la vitesse de l'internet est drastiquement réduite. L'IBPT reconnaît que de telles limites peuvent être fixées afin de garantir un internet de qualité à tous les clients sur le réseau. Toutefois, le régulateur estime que les opérateurs de télécommunications ne peuvent utiliser le terme « illimité » que pour les plans tarifaires dont le volume de données permet à la grande majorité des clients d'accéder à l'internet sans aucune limite de vitesse. Pour l'internet fixe, l'IBPT estime que la limite devrait être un volume de données mensuel de 3 téraoctets. Pour l'internet mobile, il s'agit de 300 gigaoctets.

De plus en plus d'offres, tant pour l'internet mobile que fixe, laissent entendre que les utilisateurs peuvent profiter d'une consommation de données « illimitée ». Il ressort de plaintes déposées auprès du Service de médiation pour les télécommunications que les clients partent du principe qu'ils peuvent utiliser l'internet sans limite de volume. Cependant, l'IBPT a constaté que ces offres sont souvent soumises à une clause d'utilisation raisonnable (Fair Use Policy ou « FUP ») ou à une forme de limitation de volume. Avec l'internet fixe, ce chiffre se situait entre 500 gigaoctets (Go) et 3 téraoctets (To). Pour l'internet mobile, entre 20 et 40 Go.

Il ressort d'un examen plus approfondi de l'IBPT que, tandis qu'en général moins de 2 % des clients de l'internet fixe dépassent le volume de données de la FUP, pour la majorité des produits mobiles (qu'ils fassent ou non partie d'une offre groupée), la limite de la FUP est dépassée par plus de 10 % des clients. Cela a incité l'IBPT à déterminer les modalités auxquelles doit répondre une politique d'« utilisation raisonnable » lorsque les opérateurs utilisent le terme « illimité » et d'autres termes similaires dans le nom de leurs produits et dans leur publicité.

Premièrement, l'IBPT estime que l'« utilisation raisonnable » ne devrait pas impliquer le blocage de l'accès « illimité » à l'internet si le seuil de la FUP est atteint. L'application automatique de coûts supplémentaires après un dépassement du seuil de la FUP n'est pas non plus recommandée. Une diminution automatique de la vitesse après le dépassement du seuil fixé pour tous semble dès lors plus recommandée dans le cadre de la FUP d'une offre « illimitée ». Deuxièmement, l'IBPT définit comme ligne directrice qu'une limite équivalente à au moins 3 To pour l'internet fixe et 300 Go pour l'internet mobile est acceptable pour l'utilisation de l'internet « illimité ».

Enfin, l'IBPT stipule également dans ces lignes directrices que la politique d'« utilisation raisonnable » doit être transparente : avant la conclusion du contrat, dans le contrat et sur son site Internet, l'opérateur doit donner de manière claire des informations facilement accessibles, précises et actuelles concernant ce que signifie dans la pratique un dépassement du seuil pour l'utilisateur final.

L'IBPT donne aux fournisseurs de services d'accès à l'internet un délai de 6 mois pour mettre en pratique ces lignes directrices.

Vu la croissance constante de la consommation de données, les limites fixées par l'IBPT dans ces lignes directrices évolueront à l'avenir.

Pour plus d'informations :



Jimmy Smedts | Porte-parole

Institut belge des services postaux et des télécommunications

Ellipse Building Bâtiment C | Boulevard du Roi Albert II 35 bte 1 |
1030 Bruxelles

T +32 2 226 88 22 | **M** +32 478 63 91 82 | **www.ibpt.be**

