



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

I B P T

**CONSULTATION ORGANISÉE PAR LE CONSEIL DE L'IBPT
DU 12 SEPTEMBRE 2012
CONCERNANT LE PROJET DE DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
CONCERNANT LES INFORMATIONS QUE
LES OPÉRATEURS DOIVENT METTRE À DISPOSITION DES
CONSOUMMATEURS ET DES UTILISATEURS FINAUX POUR LEUR
PERMETTRE D'EFFECTUER UNE ÉVALUATION INDÉPENDANTE DU COÛT
DE PLANS D'UTILISATION ALTERNATIFS
(ARTICLE 111, § 3, DE LA LOI CONCERNANT LES COMMUNICATIONS
ÉLECTRONIQUES)**

Méthode d'envoi des réactions au présent document

Délai de réponse: jusqu'au 5 novembre 2012
Personne de contact : Benny Smets, Premier conseiller (02 226 87 70)
Adresse de réponse par e-mail: benny.smets@ibpt.be

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.
Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	3
2. CONTEXTE JURIDIQUE	3
3. L'OBJECTIF DE LA PRESENTE DECISION	4
4. PROCÉDURE.....	5
5. ANALYSE DES REACTIONS	6
6. INFORMATIONS QUE LES OPERATEURS DOIVENT METTRE A DISPOSITION.....	6
6.1. PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	6
6.2. TRANCHES HORAIRES PRÉFÉRENTIELLES.....	7
6.3. TÉLÉPHONIE FIXE.....	8
6.3.1. <i>Format de la fiche d'information</i>	8
6.3.2. <i>Méthodologie de remplissage de la fiche d'information</i>	9
6.4. SERVICES MOBILES.....	11
6.4.1. <i>Format de la fiche d'information</i>	11
6.4.2. <i>Méthodologie de remplissage de la fiche d'information</i>	12
6.5. ACCÈS LARGE BANDE À INTERNET.....	13
6.5.1. <i>Format de la fiche d'information</i>	13
6.5.2. <i>Méthodologie de remplissage de la fiche d'information</i>	13
7. DATE D'ENTREE EN VIGEUR ET ADAPTATIONS EVENTUELLES	14
8. NOTIFICATION ET PUBLICATION DE LA DECISION	14
9. VOIES DE RECOURS	14

1. INTRODUCTION

La présente décision remplace la décision du Conseil de l'IBPT du 14 octobre 2009 concernant la mise à disposition d'informations permettant aux consommateurs d'effectuer une évaluation indépendante du coût de plans d'utilisation alternatifs¹ (ci-après « la décision du 14 octobre 2009 »). La décision précitée impose plus spécifiquement aux opérateurs de mettre à disposition sur une page Internet les informations pertinentes concernant le profil de consommation pour permettre aux consommateurs et aux utilisateurs finals d'effectuer une évaluation indépendante du coût de plans d'utilisation alternatifs. Les opérateurs fournissent ainsi de manière interactive les informations nécessaires pour permettre à leurs clients d'utiliser le simulateur tarifaire de manière utile.

Cette décision vise les opérateurs qui, conformément l'article 111, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE ») et l'arrêté ministériel du 30 août 2006 fixant le cadre pour la mise en place d'un outil informatique permettant l'évaluation de l'offre de services de communications électroniques la plus avantageuse, doivent apporter leur collaboration au simulateur tarifaire de l'IBPT.

2. CONTEXTE JURIDIQUE

La base légale de la présente décision figure ci-dessous.

L'article 111, § 3, LCE, dispose que:

« § 3. L'Institut facilite la mise à disposition d'informations comparables pour permettre aux consommateurs et aux utilisateurs finals d'effectuer une évaluation indépendante du coût de plans d'utilisation alternatifs, par exemple au moyen de guides interactifs ou de techniques analogues.

En outre, conformément aux modalités fixées par arrêté ministériel après l'avis de l'Institut, celui-ci met à disposition sur son site Internet des informations actuelles permettant au consommateur et à l'utilisateur final d'évaluer l'offre la plus avantageuse pour lui à la lumière de son plan d'utilisation.

A cet effet, chaque opérateur introduit ses plans tarifaires, c'est-à-dire l'ensemble des tarifs ainsi que les aspects contractuels et techniques qui constituent une offre commerciale, ainsi que leurs modifications dans l'application électronique de comparaison tarifaire sur le site Internet de l'Institut et ce au moins quinze jours ouvrables avant leur publication. Dans un même temps, l'opérateur remet à l'Institut une description complète de tout nouveau plan tarifaire, de toute modification d'un plan tarifaire ainsi qu'un lien électronique vers la page Internet existante ou en développement sur laquelle le plan tarifaire concerné est décrit. »

L'arrêté ministériel du 30 août 2006 fixant le cadre pour la mise en place d'un outil informatique permettant l'évaluation de l'offre de services de communications électroniques la

¹ Voir <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3151&lang=fr>

plus avantageuse comprend des modalités sur le simulateur tarifaire de l'IBPT. L'Article 3, § 1er, de cet arrêté stipule :

Art. 3. § 1er. L'Institut met à disposition sur son site Internet une application électronique permettant la comparaison en ligne des tarifs en vigueur pour la fourniture de services de communications électroniques. L'application électronique donne, selon les modalités fixées par l'Institut, après avis d'un groupe de travail composé de l'Institut et des opérateurs, la possibilité au consommateur d'introduire son profil d'utilisation de services de communications électroniques.

En vertu de l'article 14, § 1er, 3°, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges (ci-après la « loi IBPT »), l'IBPT veille au respect de la LCE.

L'article 8, 2°, LCE, prévoit que l'IBPT est tenu d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de communications électroniques.

3. L'OBJECTIF DE LA PRESENTE DECISION

Suite à la mise en service du simulateur tarifaire en 2009, les extensions ultérieures de celui-ci avec des modules supplémentaires, l'expérience acquise en termes d'utilisation et de facilité d'utilisation du simulateur tarifaire, ainsi que l'adaptation récente de la LCE, il est indiqué d'adapter la décision de l'IBPT du 14 octobre 2009. Pour cette raison, la présente décision remplace la décision précitée du 14 octobre 2009.

La présente décision vise à créer un cadre clair qui doit permettre aux consommateurs et aux utilisateurs finals d'utiliser les données constituant leur profil de consommation, de la manière la plus simple, la plus efficace et la plus transparente possible pour consulter le simulateur tarifaire.

C'est la raison pour laquelle le but de la présente décision est que les opérateurs fournissent des informations pertinentes sur les profils d'utilisation aux consommateurs et aux utilisateurs finals via des mentions sur leurs sites Internet.² Ils ont besoin de ces informations pour pouvoir utiliser le simulateur tarifaire de manière optimale et se faire une idée utile des tarifs appliqués.

Cela l'aide également à tester son profil de consommation. En effet, pour pouvoir effectuer les calculs de recherche des plans tarifaires optimaux pour un consommateur ou utilisateur final, le simulateur pose un certain nombre de questions à celui-ci en vue de saisir les principales caractéristiques de son profil réel de consommation. Or, ce profil est par définition l'ensemble des services (récemment) utilisés par l'utilisateur en question: ce sont ces services consommés qui font l'objet de la facturation du client par son opérateur. Pour assurer un maximum d'efficacité

² En cas d'objection d'un client au suivi par l'opérateur de son profil de consommation, il est possible que l'outil Internet ne contienne pas toutes les données susmentionnées. Dans ce cas, le client doit en être informé lorsqu'il consulte l'outil Internet.

au simulateur tarifaire et faire bénéficier les usagers au mieux de cet outil informatique, il est par conséquent indispensable que les opérateurs traitent les données récentes de facturation de leurs clients pour leur permettre de répondre correctement aux questions posées dans l'interface publique du simulateur tarifaire.

Dans le cadre des travaux préparatoires pour la révision de la LCE, l'attention a d'ailleurs été attirée sur l'importance pour le consommateur de pouvoir consulter le simulateur tarifaire sur la base de son profil de consommation³.

Dans un but d'efficacité et de simplification administrative, de transparence et de proportionnalité, les aspects suivants occupent une place centrale dans la détermination des informations que les opérateurs doivent mettre à disposition ainsi que la manière dont cela est fait:

- La structure concrète du système de questions du simulateur tarifaire auxquelles le consommateur et l'utilisateur final est confronté lors de l'utilisation du simulateur tarifaire afin qu'il puisse sans aucun risque d'erreur ou d'interprétation introduire les informations correspondant à son propre profil de consommation dans les champs des différents paramètres requis par le simulateur tarifaire à partir de la fiche d'information mise à sa disposition;
- l'utilité des informations en question en fonction du simulateur tarifaire;

Il existe deux manières pour un utilisateur du simulateur tarifaire d'entrer les caractéristiques de son profil de consommation : soit avec un écran de base, soit avec un écran détaillé. La présente décision ne porte que sur la compatibilité avec les écrans de base du simulateur tarifaire des informations sous la forme de fiche d'information à fournir par les opérateurs et ceci par souci de proportionnalité et de simplification. Un client souhaitant exploiter les fonctionnalités plus riches du mode détaillé doit être en mesure de calculer lui-même les paramètres requis pour caractériser son profil de consommation.

4. PROCÉDURE

En vertu de l'article 19 de la loi IBPT, un projet de la présente décision est soumis au public pour consultation.

Au terme de cette consultation, un projet de texte, éventuellement adapté aux résultats de la consultation, sera discuté par l'IBPT et les opérateurs.

Après cette discussion, l'IBPT rédigera et publiera une décision finale.

³ Cf. le débat étendu au sein de la Commission parlementaire entre le Ministre et un membre de la Commission (E. Parl. Chambre, 2011-2012, 2143/006, pp. 6, 37-38.)

La consultation a lieu du 12 septembre 2012 au 5 novembre 2012

5. ANALYSE DES REACTIONS

L'IBPT a reçu des réactions des parties prenantes suivantes:

(...)

6. INFORMATIONS QUE LES OPERATEURS DOIVENT METTRE A DISPOSITION

6.1. Principes généraux

1. A tout moment, chaque opérateur ou fournisseur d'un des services de télécommunications au sens de la loi du 13 juin 2005, met à la disposition de tous ses clients individuellement, sur son espace-client protégé qui est hébergé sur son site web, l'ensemble des informations spécifiées ci-après selon le format fixé. Le consommateur et l'utilisateur final doivent pouvoir consulter cet outil Internet au moyen d'un login et d'un mot de passe.
2. Les informations concernant le profil d'utilisation du consommateur et de l'utilisateur final doivent être mises à disposition sous la forme d'une fiche d'information. La fiche d'information en question doit être aisément imprimable par le client afin de lui permettre d'introduire sans aucun risque d'erreur ou d'interprétation les informations contenues dans la fiche d'information dans les champs des différents paramètres requis par le simulateur tarifaire de l'IBPT.
3. La fiche d'information contient les paramètres de consommation du client qui doivent être déterminés par l'opérateur sur la base de la consommation récente de son client. La détermination de ces paramètres de consommation doit être basée sur les données de facturation lesquelles doivent concerner une période de référence d'une durée minimale d'[un] mois et la date de début de cette période ne peut être antérieure de plus de [six] mois par rapport à la date courante de consultation de ces informations sur l'espace-client.
4. Outre les informations contenues dans la fiche d'information, le détail de tous les services de communications électroniques consommés les 6 derniers mois, à l'instar des informations figurant sur une facture détaillée.
5. Spécifications des termes contenus dans les fiches d'information :
 - a. Les volumes correspondant aux différents types de services (nombres de minutes en téléphonie fixe ou mobile, nombres de messages SMS ou MMS, données Internet) doivent être exprimés sur une base mensuelle : par conséquent, si l'opérateur choisit une période de référence plus longue qu'un mois, il applique, pour chacun des paramètres de consommation concerné, une règle de trois pour les exprimer sur une base mensuelle.

- b. Pour les services de téléphonie fixe et mobile, il y a lieu d'entendre par minutes d'appel les durées des appels réussis et répondus mesurées entre le décrochage de la partie appelée et le raccrochage de l'une des deux parties. Tous les volumes de minutes d'appels sont arrondis à la valeur entière la plus voisine.
6. Le simulateur tarifaire ne tient actuellement pas compte des services d'itinérance internationale (« roaming ») : par conséquent, les paramètres de trafic (minutes, messages, données) utilisés par les opérateurs mobiles pour fournir aux clients leurs profils de consommation doivent exclure ces services de roaming international.
7. Le simulateur tarifaire ne tient pas compte de l'utilisations des services à valeur ajoutée qui sont payants via des réseaux de communications électroniques. Les trafics suivants doivent être également exclus des volumes de trafic communiqués par l'opérateur à son client : les appels et/ou les messages SMS/MMS vers les numéros spéciaux pour des services à valeur ajoutée ainsi que les appels vers la messagerie vocale du client et les messages SMS/MMS vers le client. Les appels vers la messagerie vocale sur des réseaux fixes ne sont pris en compte que s'ils ne sont pas gratuits.

6.2. Tranches horaires préférentielles

Pour les services de téléphonie fixe et mobile, le simulateur tarifaire demande à l'utilisateur d'indiquer la (ou les) tranche(s) horaire(s) préférentielle(s) pendant la(es)quelle(s) il effectue principalement ses appels. La présente section fixe la méthodologie selon laquelle les opérateurs doivent pour les services en question, sur la base des détails de la consommation de leurs clients, déterminer la (ou les) tranche(s) horaire(s) préférentielle(s) utilisée(s) par ceux-ci.

- a. Le simulateur prévoit la possibilité de trois tranches horaires distinctes : (1) lundi au vendredi pendant la journée, (2) lundi au vendredi en soirée, (3) week-end. Ces tranches horaires peuvent être associées pour former sept combinaisons distinctes, dénommées « sélection des tranches horaires », selon le tableau suivant :

Tranche horaire	Lu-Ve en journée	Lu-Ve en soirée	Week-end
A tout moment	X	X	X
Lu-Ve pendant la journée	X	-	-
Lu-Ve en soirée	-	X	-
Week-end	-	-	X
Lu-Ve pendant la journée et en soirée	X	X	-
Lu-Ve en soirée et le week-end	-	X	X
Lu-Ve en journée et le week-end	X	-	X

- b. L'opérateur répartit l'ensemble des minutes de trafic sortant émises au cours de la période de référence entre les trois tranches horaires sur la base des limites suivantes : lundi au vendredi pendant la journée = de 8 h à 18 h ; lundi au vendredi en soirée = de 18 h à 8 h ; week-end = du samedi à 0 h jusqu'au dimanche à 24 h (les jours fériés légaux sont assimilés aux week-ends). Pour les cas limites d'appels chevauchant deux tranches horaires, c'est le moment du début de l'appel qui détermine dans quelle tranche l'appel en question est classifié. Cette répartition des minutes de trafic sortant est effectuée par l'opérateur pour l'ensemble des appels nationaux (vers les numéros fixes et mobiles) d'une part et, le cas échéant, pour les appels internationaux à destination de l'étranger d'autre part : pour chacun de ces deux types de trafic (national et international), l'opérateur détermine donc la première tranche horaire, la deuxième tranche horaire et la troisième tranche horaire selon l'ordre décroissant des pourcentages de minutes correspondants.
- c. Pour déterminer la sélection des tranches horaires à faire mentionner dans le tableau décrivant le profil de consommation du client, l'opérateur applique les critères suivants : (1) si le quotient du pourcentage de minutes de la première tranche horaire par le pourcentage de minutes de la deuxième tranche horaire est supérieur ou égal à [1,5], il fait figurer dans le tableau la dénomination de la première tranche horaire ; (2) si le quotient ci-avant est inférieur à [1,5] et que le quotient de la somme des pourcentages de minutes dans les deux premières tranches horaires par le pourcentage de minutes de la troisième tranche horaire est supérieur ou égal à [3], il fait figurer dans le tableau la dénomination de la combinaison correspondant à ces deux premières tranches horaires ; (3) si aucune des conditions stipulées aux points (1) et (2) ci-avant n'est remplie, il fait figurer dans le tableau la sélection « A tout moment ».

6.3. Téléphonie fixe

6.3.1. Format de la fiche d'information

L'opérateur met conformément à ce qui est stipulé ci-dessous en 6.1 et 6.2. la fiche d'information suivante sur l'espace-client de son site web, dûment complétée avec les informations relatives au profil de consommation spécifique du client durant la période de référence.

Profil de consommation en téléphonie fixe	
Code postal	
A quel moment utilisez-vous le plus souvent votre téléphone pour effectuer des appels nationaux ?	
Combien de minutes par mois appelez-vous vers des numéros fixes nationaux ?	

Quel opérateur de téléphonie fixe appelez-vous le plus souvent ?				
Pourcentage d'appels vers cet opérateur ?				
Combien de minutes par mois appelez-vous vers des numéros mobiles nationaux ?				
Quel opérateur mobile appelez-vous le plus souvent ?				
Pourcentage d'appels vers cet opérateur ?				
Effectuez-vous des appels internationaux ?				OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
A quel moment utilisez-vous le plus souvent votre téléphone pour effectuer des appels internationaux ?				
Pays n° 1		<input type="checkbox"/> Fixe	Minutes par mois	
		<input type="checkbox"/> Mobile		
Pays n° 2		<input type="checkbox"/> Fixe	Minutes par mois	
		<input type="checkbox"/> Mobile		
Pays n° 3		<input type="checkbox"/> Fixe	Minutes par mois	
		<input type="checkbox"/> Mobile		

6.3.2. Méthodologie de remplissage de la fiche d'information

Les opérateurs concernés doivent, sur la base d'une analyse du profil de consommation pendant la période de référence conformément à ce qui est stipulé ci-dessous en 6.1 et 6.2., remplir le tableau ci-avant selon la méthodologie suivante :

- a. **Code postal** : code postal du lieu actuel de raccordement du client ;
- b. **Tranche horaire préférentielle pour les appels nationaux**: à partir de la consommation détaillée du client pendant la période de référence, l'opérateur détermine la (ou les) tranche(s) horaire(s) préférentielle(s) pour les appels nationaux sur la base de la méthodologie fixée dans la section 0 ;

- c. **Minutes vers les numéros fixes nationaux** : l'opérateur indique le nombre total de minutes d'appels émis par le client vers des numéros fixes nationaux durant la période de référence ;
- d. **Opérateur fixe appelé le plus souvent** : l'opérateur détermine les pourcentages de minutes d'appel vers tous les opérateurs fixes dont des numéros sont appelés par le client au cours de la période de référence. Si le pourcentage de minutes d'appels vers le premier opérateur (c'est-à-dire l'opérateur fixe le plus fréquemment appelé) atteint au moins [50%], il indique le nom de cet opérateur dans le tableau du client ;
- e. **Pourcentage d'appels vers l'opérateur fixe le plus souvent appelé** : si, conformément au point précédent, l'opérateur a pu déterminer le nom de l'opérateur fixe le plus souvent appelé par le client, il indique le pourcentage de minutes d'appels vers les numéros de cet opérateur (au minimum 50%) ;
- f. **Minutes vers les numéros mobiles nationaux** : l'opérateur indique le nombre total de minutes d'appels émis par le client vers des numéros mobiles nationaux durant la période de référence ;
- g. **Opérateur mobile appelé le plus souvent** : l'opérateur détermine les pourcentages de minutes d'appel vers tous les opérateurs mobiles dont des numéros sont appelés par le client au cours de la période de référence. Si le pourcentage de minutes d'appels vers le premier opérateur (c'est-à-dire l'opérateur mobile le plus fréquemment appelé) atteint au moins [50%], il indique le nom de cet opérateur dans le tableau du client ;
- h. **Pourcentage d'appels vers l'opérateur mobile le plus souvent appelé** : si, conformément au point précédent, l'opérateur a pu déterminer le nom de l'opérateur mobile le plus souvent appelé par le client, il indique le pourcentage de minutes d'appels vers les numéros de cet opérateur (au minimum 50%) ;
- i. **Appels internationaux** : selon que le client a effectué ou non au moins un appel international durant la période de référence, l'opérateur coche la case OUI ou NON. Si le client n'a effectué aucun appel international durant la période de référence, les parties j et k ci-dessous du tableau ne doivent pas être affichées dans l'espace-client ;
- j. **Tranche horaire préférentielle pour les appels internationaux** : à partir de la consommation détaillée du client pendant la période de référence, l'opérateur détermine la (ou les) tranche(s) horaire(s) préférentielle(s) pour les appels internationaux sur la base de la méthodologie fixée dans la section 0 ;
- k. **Pays appelés et nombres de minutes par mois** : si le client a effectué un ou des appels internationaux vers l'étranger au cours de la période de référence, l'opérateur ajoute au tableau autant de lignes que le nombre de pays différents qui ont été appelés par le client et indique, sur chacune de ces lignes, le nom officiel du pays en question et les nombres correspondants de minutes d'appels émis par le client vers ce pays pendant la période de référence, en effectuant une distinction entre les appels vers les numéros fixes et les appels vers les numéros mobiles.

6.4. Services mobiles

6.4.1. Format de la fiche d'information

L'opérateur met, sur l'espace-client de son site web, à ce qui est stipulé ci-dessous en 6.1 et 6.2. la fiche d'information suivant dûment complétée avec les informations relatives au profil de consommation spécifique du client durant la période de référence.

Profil de consommation pour services mobiles				
A quel moment utilisez-vous le plus souvent votre téléphone ?				
Combien de minutes par mois utilisez-vous ?				
Quel pourcentage de vos minutes d'appel est utilisé vers d'autres réseaux mobiles ?				
Quel opérateur mobile appelez-vous le plus souvent ?				
Pourcentage d'appels vers cet opérateur ?				
Effectuez-vous des appels internationaux ?		OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>		
A quel moment utilisez-vous le plus souvent votre téléphone pour effectuer des appels internationaux ?				
Pays n° 1		<input type="checkbox"/> Fixe	Minutes par mois	
		<input type="checkbox"/> Mobile		
Pays n° 2		<input type="checkbox"/> Fixe	Minutes par mois	
		<input type="checkbox"/> Mobile		
Pays n° 3		<input type="checkbox"/> Fixe	Minutes par mois	
		<input type="checkbox"/> Mobile		
Service de messages SMS par mois				
Service de messages MMS par mois				
Service de données MB par mois				

6.4.2. Méthodologie de remplissage de la fiche d'information

Les opérateurs concernés doivent, sur la base d'une analyse du profil de consommation pendant la période de référence, à ce qui est stipulé ci-dessous en 6.1 et 6.2. remplir la fiche d'information ci-avant selon la méthodologie suivante:

- a. **Tranche horaire préférentielle pour les appels nationaux**: à partir de la consommation détaillée du client pendant la période de référence, l'opérateur détermine la (ou les) tranche(s) horaire(s) préférentielle(s) pour les appels nationaux sur la base de la méthodologie fixée dans la section 0 ;
- b. **Nombre de minutes nationales**: l'opérateur indique le nombre total de minutes d'appels émis par le client vers des numéros nationaux, fixes ou mobiles, durant la période de référence ;
- c. **Pourcentage de minutes vers des téléphones mobiles**: l'opérateur indique, par rapport au nombre de minutes du point précédent, le pourcentage de ces minutes émises vers des numéros mobiles ;
- d. **Opérateur mobile appelé le plus souvent**: l'opérateur détermine les pourcentages de minutes d'appel vers tous les opérateurs mobiles dont des numéros sont appelés par le client au cours de la période de référence. Si le pourcentage de minutes d'appels vers le premier opérateur (c'est-à-dire l'opérateur mobile le plus fréquemment appelé) atteint au moins [50%] du total des minutes émises vers ces numéros mobiles, il indique le nom de cet opérateur dans le tableau du client ;
- e. **Pourcentage d'appels vers l'opérateur mobile le plus souvent appelé**: si, conformément au point précédent, l'opérateur a pu déterminer le nom de l'opérateur mobile le plus souvent appelé par le client, il indique le pourcentage de minutes d'appels vers les numéros de cet opérateur (au minimum 50%) ;
- f. **Appels internationaux**: selon que le client a effectué ou non au moins un appel international durant la période de référence, l'opérateur coche la case OUI ou NON. Si le client n'a effectué aucun appel international durant la période de référence, les parties g et h ci-dessous du tableau ne doivent pas être affichées dans l'espace-client ;
- g. **Tranche horaire préférentielle pour les appels internationaux**: à partir de la consommation détaillée du client pendant la période de référence, l'opérateur détermine la (ou les) tranche(s) horaire(s) préférentielle(s) pour les appels internationaux sur la base de la méthodologie fixée dans la section 0 ;
- h. **Pays appelés et nombres de minutes par mois**: si le client a effectué un ou des appels internationaux vers l'étranger au cours de la période de référence, l'opérateur ajoute au tableau autant de lignes que le nombre de pays différents qui ont été appelés par le client et indique, sur chacune de ces lignes, le nom officiel du pays en question et les nombres correspondants de minutes d'appels émis par le client vers ce pays pendant la

période de référence, en effectuant une distinction entre les appels vers les numéros fixes et les appels vers les numéros mobiles ;

- i. **Messages SMS** : l'opérateur indique le nombre total de messages courts SMS, nationaux et internationaux, émis durant la période de référence ;
- j. **Messages MMS** : l'opérateur indique le nombre total de messages multimédia MMS, nationaux et internationaux, émis durant la période de référence ;
- k. **Données** : l'opérateur indique le volume total de données, exprimé en MBytes, reçus (« download ») au cours de la période de référence.

6.5. Accès large bande à Internet

6.5.1. Format de la fiche d'information

L'opérateur met, sur l'espace-client de son site web, à ce qui est stipulé ci-dessous en 6.1 et 6.2. la fiche d'information suivant dûment complétée avec les informations relatives au profil de consommation spécifique du client durant la période de référence.

Profil de consommation en accès large bande à Internet	
Code postal	
Volume mensuel (download) en GB	
Nombre de jours d'utilisation par mois (seulement pour Internet mobile)	

6.5.2. Méthodologie de remplissage de la fiche d'information

Les opérateurs concernés doivent, sur la base d'une analyse du profil de consommation pendant la période de référence, à ce qui est stipulé ci-dessous en 6.1 et 6.2. remplir la fiche d'information ci-avant selon la méthodologie suivante:

- a. **Code postal** : dans le cas d'un plan tarifaire pour l'Internet fixe, le code postal du lieu actuel de raccordement du client ;
- b. **Volume mensuel téléchargé** : l'opérateur indique le volume, exprimé en GB, de données téléchargées (« download ») sur une base mensuelle ;
- c. **Nombre de jours d'utilisation par mois** : dans le cas des plans tarifaires Internet mobile, l'opérateur indique le nombre de jours par mois pendant lesquels le client a connecté son terminal mobile à Internet.

7. DATE D'ENTREE EN VIGEUR ET ADAPTATIONS EVENTUELLES

La présente décision entrera en vigueur 9 mois après sa publication.

Au terme de cette période de 9 mois, les systèmes informatiques, y compris les sites Internet des opérateurs, doivent répondre aux exigences de la présente décision.

Cependant, ce délai de 9 mois tiendra également compte de la période de consultation et de la poursuite de traitement de ce texte pour publication comme décrit à la partie 4 de la présente décision. Il peut être supposé qu'entre le début de la consultation et la publication de cette décision 3 à 4 mois s'écouleront.

Ce qui précède implique que les opérateurs disposeront d'environ un an pour adapter leurs systèmes informatiques aux exigences de la présente décision.

La décision du Conseil de l'IBPT du 14 octobre 2009 concernant la mise à disposition d'informations permettant aux consommateurs d'effectuer une évaluation indépendante du coût de plans d'utilisation alternatifs arrive à échéance le jour de l'entrée en vigueur de la présente décision.

L'IBPT s'efforce en permanence d'améliorer les interfaces utilisateur du simulateur tarifaire. La version initiale de la présente décision assure la compatibilité des informations à fournir à leurs clients sur leur espace-client avec la configuration du simulateur tarifaire à la date [DATE]. A chaque fois que des adaptations seront apportées par l'IBPT aux interfaces utilisateur du simulateur tarifaire, la présente décision fera elle-même l'objet d'un addendum en cas de besoin.

8. NOTIFICATION ET PUBLICATION DE LA DECISION

L'IBPT publie la présente décision sur son site Internet.

Tous les opérateurs concernés seront informés de la publication par e-mail.

9. 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 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité *d'introduire un recours contre cette décision* devant la Cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert, 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la Cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.

La requête est déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause. La requête contient, à peine de nullité, les indications de l'article 2, §2 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Charles Cuvelliez
Lid van de Raad

Catherine Rutten
Lid van de Raad

Luc Hindryckx
Voorzitter van de Raad