



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

**IBPT**

---

Référence:

**Décision du Conseil de l'IBPT  
du 14 / 10 / 2009  
concernant  
la mise à disposition d'informations permettant aux  
consommateurs d'effectuer une évaluation indépendante  
du coût de plans d'utilisation alternatifs**

*(application de l'article 111 § 2 alinéa 1 de la loi du 13 juin 2005 – Chapitre III –  
Protection des utilisateurs finals)*

## TABLE DES MATIÈRES

A. Rétroactes.....	3
B. Motivation.....	3
C. Consultation publique .....	4
D. Réponse de l'Institut .....	8
E. Décision .....	10
F. Voies de recours .....	12

## A .RÉTROACTES

1. L'article 111 § 2 alinéa 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ( Moniteur belge du 20 juin 2006), ci-après dénommée LCE, dispose que l'IBPT :

« met à disposition sur son site Internet des informations actuelles permettant au consommateur d'évaluer l'offre la plus avantageuse pour lui à la lumière de son plan d'utilisation ».

2. En application de cette disposition, l'arrêté ministériel du 30 août 2006, publié au Moniteur belge du 26 octobre 2006 a fixé le cadre pour la mise en place d'un outil informatique permettant l'évaluation de l'offre de service de communications électroniques la plus avantageuse.

3. Après de nombreuses concertations avec les opérateurs, l'Institut a mis en ligne le 2 avril 2009 un outil informatique permettant au consommateur de déterminer, en fonction de son profil de consommation quel est le plan tarifaire le plus avantageux offert sur le marché belge.

L'outil de comparaison tarifaire est accessible via le site web de l'IBPT ([www.ibpt.be](http://www.ibpt.be)) ou aux adresses : [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be) , [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) , [www.bestertarif.be](http://www.bestertarif.be) , [www.besttariff.be](http://www.besttariff.be) .

Les comparaisons tarifaires couvrent actuellement les services de téléphonie fixe, mobile et Internet-large bande. L'outil de comparaison relatif aux offres groupées (bundles) est actuellement en phase de test.

## B. MOTIVATION

4. Les premières semaines de fonctionnement du simulateur tarifaire démontrent que la pertinence des suggestions faites au consommateur quant au plan tarifaire le plus avantageux qu'il pourrait souscrire est directement liée au profil de consommation introduit dans l'application.

Or il s'avère qu'il est malaisé pour le consommateur d'estimer quel est son profil réel de consommation ou de trouver, par exemple via la facture, des informations précises quant à son profil.

5. La présente décision vise donc à organiser la manière dont les opérateurs doivent fournir aux consommateurs des informations quant à leur profil de consommation afin que ces indications puissent être introduites dans le simulateur tarifaire.

6. La présente décision trouve son fondement juridique dans l'article 111 § 1<sup>er</sup> de la LCE qui stipule que :

« L'Institut facilite la mise à disposition d'informations pour permettre aux consommateurs d'effectuer une évaluation indépendante du coût de plans d'utilisation alternatifs ».

L'exposé des motifs de cette disposition conforte l'approche envisagée par la présente décision puisqu'il porte :

« Dans un marché concurrentiel, il est nécessaire pour les consommateurs de disposer des informations suffisantes pour effectuer leur choix en fonction de leurs besoins et de l'offre existante sur le marché; le § 1<sup>er</sup> donne à l'Institut le pouvoir d'imposer aux opérateurs la publication de ces informations. Afin que les consommateurs soient en mesure de faire un choix informé, celles-ci comprendront au minimum les informations reprises à l'annexe II de la directive 2002/22/CE. »

## C. CONSULTATION PUBLIQUE

7. Le projet de décision a été soumis à consultation publique du 17 juin 2009 au 17 juillet 2009. Belgacom et la Platform des opérateurs y ont répondu sans indiquer que leurs contributions étaient confidentielles.

8. Belgacom salue le changement positif de la décision consistant à ne plus fournir les informations relatives au profil de consommation sur la facture mais via une application Web, tout en faisant une série de commentaires positifs ou d'objections :

- (a) Le champ d'application doit être précisé. La référence au « client » ne correspondant pas avec l'idée de « consommateur » utilisée à d'autres endroits.
- (b) Concernant la mise à disposition par les opérateurs 110<sup>1</sup> auprès de leurs clients via leur site web des informations relatives au profil de consommation reprises aux points 12 à 16, Belgacom dispose déjà d'un outil web pour les clients de téléphonie fixe, de téléphonie mobile et d'Internet. Le système est basé sur un système de login / mot de passe dans le respect des règles sur la vie privée.
- (c) Concernant la mise en place par les opérateurs 110 d'une interface XML entre leurs applications et le logiciel de simulateur tarifaire de l'Institut, Belgacom a des objections fondamentales quant au concept et à ses modalités d'application :
  - Une première objection fondamentale est au niveau sécurité. Belgacom n'autorisera pas la création d'un accès à des informations relatives à ses clients via des tiers ou des organisations. Belgacom perdrait ainsi le contrôle de ses dossiers et des informations sensibles relatives à ses clients. Belgacom s'est engagé vis-à-vis de l'IBPT dans le projet d'avoir une comptabilité saine, et en particulier dans les domaines de la sécurité et de la responsabilité.
  - Une seconde objection concerne la vie privée des clients. Il existe une contradiction entre la garantie de protéger le consommateur dans le cadre d'un accès direct à ses données et l'accès par l'intermédiaire du simulateur tarifaire. Le simple nom de l'opérateur et le numéro de client n'offrent pas de protection pour le client.
  - Une troisième objection est relative à l'utilisation par l'opérateur des profils de consommation. Certains clients sont réticents au fait que l'opérateur a une vue de leur profil d'utilisation.
- (d) Concernant les informations relatives au profil de consommation relatives à l'utilisation du service de téléphonie fixe à fournir par les opérateurs 110, Belgacom signale que l'information est déjà disponible dans son outil web Bill-Viewer.
- (e) Concernant les informations relatives au profil de consommation relatives à l'utilisation du service de téléphonie mobile à fournir par les opérateurs 110, Belgacom signale que l'information est déjà disponible dans son outil Bill Online.
- (f) Concernant les informations relatives au profil de consommation relatives à l'utilisation du service Internet/ large bande à fournir par les opérateurs 110, Belgacom signale que l'information est déjà disponible dans son outil Web e-services.
- (g) A propos de la demande de faire porter les informations sur un délai minimum de six mois avec une indication du profil moyen pendant une période d'un mois, Belgacom signale que la période de référence dépend du fait de savoir si l'information est disponible.

9. La Platform des opérateurs remercie l'Institut pour la possibilité donnée de s'exprimer. Elle fait une série de commentaires et une objection de fond :

- (h) Les types d'échanges avec les consommateurs doivent être axés sur le rapport coûts / avantages dans le secteur (y compris les petits opérateurs). Le simulateur tarifaire est déjà très coûteux pour le secteur en terme d'introduction de données sous une forme standardisée, de

---

<sup>1</sup> Les opérateurs 110 sont les destinataires de la présente décision (voir point 11).

traduction de textes, etc. Le secteur a déjà fait des efforts considérables pour mettre à jour les données dans le simulateur tarifaire. La Platform est donc d'avis que le projet de décision de l'IBPT est une charge supplémentaire et n'est pas proportionnelle vis-à-vis du but poursuivi.

- (i) Le champ d'application doit être précisé. La référence au « client » ne correspondant pas avec l'idée de « consommateur » utilisée à d'autres endroits.
- (j) Concernant la mise en place par les opérateurs d'une interface XML entre leurs applications et le logiciel de simulateur tarifaire de l'Institut, la Platform a des objections fondamentales quant au concept et à ses modalités d'application :
  - Le XML n'est pas en ligne avec les règles relatives à la protection des données de la vie privée.
  - Conformément aux articles 122 et suivants de la loi du 13 juin 2005, le mode d'identification (nom de l'opérateur et le numéro de client) n'est pas suffisant.
  - Le numéro de client ne donne pas une protection suffisante pour le client et pour l'opérateur. L'opérateur doit veiller à ce que seule la personne ait accès à ses données personnelles. Le numéro de client ne permet pas de garantir la vie privée. De plus, un accès malveillant est facile et pourrait donner des informations sensibles à la concurrence. Une procédure d'identification devrait être mise en place pour être conforme aux règles de sécurité internationales.
  - De plus, le numéro n'est pas suffisant pour le client qui peut avoir des produits différents et des factures différentes.
  - Les données à caractère personnel en XML ne sont pas sous la responsabilité du client ou des opérateurs. Il n'y a pas le contrôle sur l'outil intermédiaire.
  - Un problème se pose également si le simulateur donne un résultat un peu différent de la vraie facture de l'opérateur. Le client risque de se plaindre d'erreurs de facturation.
- (k) Concernant les informations relatives au profil de consommation concernant l'utilisation du service de téléphonie fixe à fournir par les opérateurs 110, la Platform fait les commentaires suivants :
  - Certains opérateurs ne font pas la distinction entre Peak et Off-Peak. De plus, il y a une difficulté de faire la différence entre les appels vers les différents opérateurs, sans compter la difficulté entre appels gratuits et appels payants.
  - Faire un relevé des trois pays les plus fréquemment appelés est un calcul supplémentaire qui n'apporte rien au client.
  - L'introduction du nombre total de minutes d'appels vers chaque réseau fixe est impossible car peu de réseaux sont enregistrés séparément.
- (l) Concernant les informations relatives au profil de consommation concernant l'utilisation du service de téléphonie mobile à fournir par les opérateurs 110, la Platform des opérateurs fait les commentaires suivants :
  - Certains opérateurs ne font pas la distinction entre Peak et Off-Peak. De plus, il y a une difficulté de faire la différence entre les appels vers les différents opérateurs, sans compter la difficulté entre appels gratuits et appels payants.
  - Ces informations ne peuvent être données aux clients avec une carte prépayée.
  - Certaines données ne sont pas facturées séparément, ou sont offertes gratuitement, et ne sont dès lors pas disponibles, comme :
    - Le nombre de minutes de connexion à la messagerie vocale n'est pas disponible ;
    - pour les prix fixes pour un package (national, international, roaming, sms), il n'est pas possible de donner un détail.

- Faire un relevé des trois pays les plus fréquemment appelés est un calcul supplémentaire qui n'apporte rien au client.
- (m) Concernant les informations relatives au profil de consommation concernant l'utilisation du service Internet/ large bande à fournir par les opérateurs 110, la Platform des opérateurs fait les commentaires suivants :
  - Etant donné que le temps total connecté à Internet n'est pas généralement utile pour la facturation, cette information n'est pas toujours disponible.
  - Les vitesses de download et d'upload sont théoriques et ne sont pas disponibles en temps réel.
- (n) Concernant la demande de faire porter les informations sur un délai minimum de six mois avec une indication du profil moyen pendant une période d'un mois, la Platform des opérateurs signale que chez certains opérateurs Internet, les informations ne sont stockées que pendant trois mois. Garder les données pendant six mois et en faire une moyenne mensuelle est disproportionné en terme de coûts d'investissement. La grande quantité de données traitées est aussi un fardeau. La capacité de stockage de données et le traitement de grandes quantités nécessite d'importantes capacités.
- (o) Sur le fait que les informations mentionnées aux points 16 à 19 doivent être facilement accessible via la page d'accueil du site de l'opérateur 110 et être lisibles et claires, de sorte que leur utilisation soit ressentie comme facile et confortable, la Platform signale qu'il s'agit de nouveaux calculs pour le client. Cela nécessite un coût énorme et implique un an à dix-huit mois de mise en œuvre. Les membres de la Platform demandent de noter que ce développement et cet investissement ne doivent pas être une opération ponctuelle. Les coûts et la mise à disposition d'équipes techniques vont entraîner un grave retard pour le marché avec ses effets négatifs.
- (p) Sur le délai de 6 mois dont disposent les opérateurs 110 pour implémenter la présente décision à dater de sa publication sur le site web de l'Institut, la Platform signale qu'il s'agit de nouveaux calculs pour le client. Cela nécessite un coût énorme et implique un an à dix-huit mois de mise en œuvre. Vu ces changements importants, la Platform juge que les délais de mise en œuvre doivent être au minimum de 18 mois.

**10.** Au vu des réponses de la Platform et de Belgacom et avant que l'Institut n'arrête sa décision définitive, l'Institut a demandé le 22 septembre 2009 un commentaire complémentaire à propos du point du projet de décision qui prévoit que :

« Les informations reprises aux points 16 à 19 doivent porter sur un délai minimum de six mois avec une indication du profil moyen pendant une période d'un mois. »

Au vu de la consultation, il apparaît que plusieurs opérateurs ne peuvent conserver les données que pendant une durée de 3 mois.

L'Institut envisage dès lors deux options.

La première option consiste à ramener la période servant au calcul d'une moyenne sur un mois de 6 à 3 mois ; le point prendrait alors la forme suivante :

« Les informations reprises aux points 16 à 19 doivent porter sur un délai minimum de trois mois avec une indication du profil moyen pendant une période d'un mois. »

La seconde option consisterait dans le fait que les informations demandées correspondent à la consommation des 30 jours précédents la date de la demande, le point prendrait alors la forme suivante :

« Les informations reprises aux points 16 à 19 doivent porter sur un délai minimum de 30 jours précédent le jour où la requête du consommateur est introduite. »

L'Institut a demandé à la Platform et à Belgacom d'indiquer d'une part quelle est l'option que les systèmes informatiques des opérateurs peuvent supporter le plus aisément et d'autre part quelle est

votre appréciation quant à l'option qui est de nature à refléter le plus exactement le profil de consommation

Les réponses à cette seconde demande d'informations étaient attendues pour le 28 septembre 2009.

**11.** Belgacom a fait part de son point de vue, à savoir :

- (q) Belgacom a une forte préférence pour la deuxième option, à savoir la période minimal de 30 jours, sans calcul de moyenne. Les mois n'ayant pas tous 30 jours, il est sans doute préférable de remplacer la notion de délai minimal de 30 jours par période délai minimal d'un mois. D'après Belgacom, il serait même mieux de retenir un délai minimum correspondant à la période de facture, étant donné que certains services sont facturés mensuellement, d'autre bimensuellement.

La deuxième option est de loin préférable étant donné qu'elle ne nous oblige pas à faire des calculs mensuels, des calculs ayant tout de même un impact important au niveau IT, à la fois en termes de coûts et de délai d'implémentation.

Outre, vu l'évolution constante vers des flats fees, l'utilité de calculs de moyens peut être mise en cause.

Finalement, Belgacom rappelle son support pour un accès du client via le web offert par l'opérateur, plutôt que vers la facture. Alors que le webtool offre une certaine flexibilité à un coût raisonnable, il en va autrement pour la facture : tout changement de cette dernière demande des investissements énormes au niveau des applications.

**12.** La Platform a fait part de son point de vue, à savoir :

- (r) Suite à la question posée par e-mail le 22 septembre dernier par l'Institut, la Plate-forme tient une nouvelle fois à souligner tout d'abord et conformément à sa réaction à la consultation du 17 juin 2009, le caractère disproportionné de l'obligation d'insérer des liens vers et de traduire certaines informations et données – qui ne sont pas toujours disponibles sous la forme souhaitée auprès des opérateurs - dans le simulateur tarifaire. L'Institut peut-il défendre une telle obligation sur le plan des coûts & bénéfices, en plus des ressources que les opérateurs consacrent déjà à l'élaboration, l'entretien continu et l'optimisation des données du simulateur tarifaire? Serait-il possible d'obtenir du secteur un aperçu du nombre moyen de consultations du simulateur tarifaire par jour et par mois ainsi que du nombre de questions reçues par l'Institut et qui laisseraient à penser que certains utilisateurs du simulateur tarifaire ne disposeraient pas des informations nécessaires pour pouvoir compléter le simulateur tarifaire?

Les membres de la Plate-forme souhaitent insister auprès de l'IBPT pour qu'il examine minutieusement la proportionnalité de cette mesure à la lumière de l'objectif visé avant d'entreprendre d'autres démarches.

En ce qui concerne la question concrète avancée dans le mail ci-dessous:

Il convient tout d'abord de souligner que la seconde option, telle que proposée par l'IBPT, n'est pas possible sur le plan technique. Les données peuvent être calculées uniquement sur la base de bill cycles. Cela signifie que si la consommation est mesurée sur une période de 30 jours, celle-ci doit être calculée sur la base de la dernière facture. Plus précisément, il convient de supprimer les mots « [...] 30 jours précédent le jour où la requête du consommateur est introduite. » et de les remplacer par les mots suivants: « [...] un mois et être calculées sur la base des données de la dernière facture. »

Bien que l'option 1 soit également possible sur le plan technique chez certains opérateurs, l'option 2 est préférée, en tenant compte toutefois de la précision susmentionnée.

## D. RÉPONSE DE L'INSTITUT

13. L'Institut répond ci-dessous point par point aux observations susmentionnées de Belgacom et de la Platform des opérateurs :

- (a) L'Institut précise le champ d'application de la décision en remplaçant la référence à « client » par « consommateur ».
- (b) L'Institut prend acte que Belgacom dispose déjà d'un site web où les informations relatives au profil de consommation sont déjà disponibles.
- (c) Au vu des différentes difficultés, tant au niveau de la protection de la vie privée que d'un point de vue technique, l'Institut a décidé de pas imposer la mise en place d'un mécanisme d'interface XML dans la présente décision. Etant donné que ce type de mécanisme introduirait une simplification importante dans la recherche du profil de consommation par le consommateur, l'Institut étudiera dans le futur la possibilité de développer une telle solution qui réponde aux différentes objections soulevées.
- (d) L'Institut prend acte que les informations relatives au profil de consommation concernant l'utilisation du service de téléphonie fixe sont déjà présentes dans un outil web de Belgacom.
- (e) L'Institut prend acte que les informations relatives au profil de consommation concernant l'utilisation du service de téléphonie mobile sont déjà présentes dans un outil web de Belgacom.
- (f) L'Institut prend acte que les informations relatives au profil de consommation concernant l'utilisation du service Internet / large bande sont déjà présentes dans un outil web de Belgacom.
- (g) Suite à la remarque de Belgacom, l'Institut propose a fait une demande complémentaire d'informations en date du 22 septembre 2009, soit le point 10. Belgacom a répondu sur ce point, soit le 11 (q).
- (h) L'Institut est conscient des efforts demandés par le secteur pour participer à la mise en place et au suivi du simulateur tarifaire. Ces efforts sont cependant nécessaires pour être conformes aux rétroactes et aux motivations de cette décision. De plus, la mise à disposition d'informations permettant aux consommateurs d'effectuer une évaluation indépendante du coût de plans d'utilisation alternatifs via le site web des opérateurs est une nette simplification vis-à-vis de la solution initiale qui consistait à inclure ces informations dans la facture de base des opérateurs 110.
- (i) L'Institut précise le champ d'application de la décision en remplaçant la référence à « client » par « consommateur ».
- (j) Au vu des différentes difficultés, tant au niveau de la protection de la vie privée que d'un point de vue technique, l'Institut a décidé de pas imposer la mise en place d'un mécanisme d'interface XML dans la présente décision. Etant donné que ce type de mécanisme introduirait une simplification importante dans la recherche du profil de consommation par le consommateur, l'Institut étudiera dans le futur la possibilité de développer une telle solution qui réponde aux différentes objections soulevées.
- (k) L'Institut prend en compte les remarques de la Platform en permettant :
  - lorsque l'opérateur ne fait pas de distinction entre heures pleines, heures creuses et week-end, le nombre total de minutes de communication ne devra pas être scindé entre ces trois éléments
  - lorsque l'opérateur ne fait pas de distinction entre chaque réseau téléphonique national (soit en fixe, soit en mobile), seul le nombre de minutes de communication vers la téléphonie nationale devra être stipulé (soit en fixe, soit en mobile)
  - l'opérateur pourra fournir la liste des trois pays les plus fréquemment appelés, mais pourra aussi fournir la liste de l'ensemble des pays appelés
- (l) L'Institut prend en compte les remarques suivantes de la Platform :

- en permettant lorsque l'opérateur ne fait pas de distinction entre heures pleines, heures creuses et week-end, que seul le nombre total de minutes de communication ne soit pas scindé entre ces trois éléments
- en permettant lorsque l'opérateur ne fait pas de distinction entre chaque réseau téléphonique national (soit en fixe, soit en mobile), que seul le nombre de minutes de communication vers la téléphonie nationale, soit en fixe, soit en mobile, soit stipulé
- en permettant à l'opérateur de fournir soit les trois pays les plus fréquemment appelés, soit l'ensemble des pays appelés
- lorsque l'opérateur ne comptabilise pas le nombre de minutes connecté à la messagerie vocale, l'opérateur pourra ne pas stipuler cette information.

Toutefois, la Platform signale que les prix fixes pour un package (national, international, roaming, sms) ne sont pas toujours facturés séparément et donc il n'est pas possible de donner un détail de répartition. En fait, les données à fournir aux clients sont des données d'utilisation et non de facturation. Dans le cadre d'un package, l'opérateur dispose de ces différentes données lui permettant d'estimer si les plafonds du package sont atteints. L'Institut estime qu'il est possible de fournir ces informations même dans le cadre d'un package.

L'Institut constate que certains opérateurs fournissent aujourd'hui sur leur site web des informations quant au profil de consommation des clients qui utilisent des formules tarifaires de prépaiement. Avant de prendre une décision à ce propos, néanmoins, Il envisage de récolter des informations complémentaires auprès du secteur.

- (m) L'Institut prend en compte les remarques de la Platform des opérateurs en permettant :
  - si l'opérateur ne dispose pas de l'information relative au temps total connecté à Internet, il ne sera pas obligé de fournir cette information
  - lorsque l'opérateur est incapable de fournir les vitesses en download et en upload en temps réel, il devra fournir les vitesses maximales en download et en upload fixées dans le plan tarifaire du consommateur
- (n) L'Institut a noté que les opérateurs pouvaient conserver leurs données pendant une période de trois mois. Afin de clarifier ce point, l'Institut a fait une demande complémentaire d'information (point 10) La Platform a formulé une réponse plus précise, à savoir le point 12 (r).
- (o) L'Institut prend note de la remarque de la Platform, mais celle-ci n'a pas d'impact sur le texte de la décision.
- (p) Etant donné que l'idée originale était de mettre les informations de consommation dans la facture de base et que le secteur a signalé que cette solution était trop lourde et indiqué que la fourniture de ces informations via une application serait plus facile, l'Institut demandait dans son projet initial de décision un délai de 6 mois pour implémenter la présente décision. La Platform des opérateurs signale que le délai de mise en œuvre serait compris entre 12 et 18 mois et demande dès lors 18 mois. Considérant que ces données sont disponibles actuellement auprès des opérateurs pour la gestion de leurs consommateurs et qu'une grande partie des simplifications et des adaptations demandées par la Platform ont été prises en compte dans la présente décision, ce qui simplifie dès lors les efforts de développement, l'Institut décide de porter le délai d'implémentation à 12 mois.
- (q) L'Institut prend note de la préférence de Belgacom pour la seconde option tout en précisant que le délai minimum d'un mois doit correspondre à la dernière facture.
- (e) L'Institut prend note de la préférence de la Platform pour la seconde option tout en précisant que les informations doivent être calculées sur base de la dernière facture.

## E. DÉCISION

14. Les destinataires de la présente décision sont les opérateurs soumis aux obligations de l'article 110 § 1<sup>er</sup> de la LCE tel que modifié par l'article 26 de la loi du 18 mai 2009 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques, ci-après dénommés les « opérateurs 110 ».

15. Les opérateurs 110 mettent à disposition de leurs consommateurs via leur site web les informations relatives au profil de consommation reprises aux points 16 à 19. Ces informations sont accessibles aux consommateurs via une procédure sécurisée et garantissant la protection de la vie privée.

16. Les informations relatives au profil de consommation concernant l'utilisation du service de téléphonie fixe fournies par les opérateurs 110 sont les suivantes :

- le nombre total de minutes de communication vers chaque réseau téléphonique fixe national, en distinguant les appels passés en heures pleines, en heures creuses et le week-end avec les restrictions suivantes :
  - lorsque l'opérateur ne fait pas de distinction entre heures pleines, heures creuses et week-end, le nombre total de minutes de communication ne devra pas être scindé entre ces trois éléments
  - lorsque l'opérateur ne fait pas de distinction entre chaque réseau téléphonique fixe national, seul le nombre de minutes de communication vers la téléphonie fixe nationale devra être stipulé
- le nombre total de minutes de communication vers chaque réseau téléphonique mobile national, en distinguant les appels passés en heures pleines, en heures creuses et le week-end avec les restrictions suivantes :
  - lorsque l'opérateur ne fait pas de distinction entre heures pleines, heures creuses et week-end, le nombre total de minutes de communication ne devra pas être scindé entre ces trois éléments
  - lorsque l'opérateur ne fait pas de distinction entre chaque réseau téléphonique mobile national, seul le nombre de minutes de communication vers la téléphonie mobile nationale devra être stipulé
- le nombre total de minutes de communication vers un réseau téléphonique étranger, en reprenant au minimum les trois pays les plus fréquemment appelés, et en distinguant les appels effectués en heures pleines, en heures creuses et le week-end, avec la restriction suivante :
  - lorsque l'opérateur ne fait pas de distinction entre heures pleines, heures creuses et week-end, le nombre total de minutes de communication ne devra pas être scindé entre ces trois éléments

17. Les informations relatives au profil de consommation de client « post-paid » concernant l'utilisation du service de téléphonie mobile fourni par les opérateurs 110 sont les suivantes :

- le nombre total de minutes de communication vers le réseau téléphonique fixe national, en distinguant les appels passés en heures pleines, en heures creuses et le week-end avec la restriction suivante :
  - lorsque l'opérateur ne fait pas de distinction entre heures pleines, heures creuses et week-end, le nombre total de minutes de communication ne devra pas être scindé entre ces trois éléments
- le nombre total de minutes de communication vers chaque réseau téléphonique mobile national, en distinguant les appels passés en heures pleines, en heures creuses et le week-end avec les restrictions suivantes :
  - lorsque l'opérateur ne fait pas de distinction entre heures pleines, heures creuses et week-end, le nombre total de minutes de communication ne devra pas être scindé entre ces trois éléments
  - lorsque l'opérateur ne fait pas de distinction entre chaque réseau téléphonique mobile national, seul le nombre de minutes de communication vers la téléphonie mobile nationale devra être stipulé
- le nombre total de minutes de communications vers la messagerie vocale lorsque cette information est comptabilisée par l'opérateur
- le nombre total de minutes de communication vers un réseau téléphonique étranger, en reprenant au minimum les trois pays les plus fréquemment appelés, et en distinguant les

appels effectués en heures pleines, en heures creuses et le week-end, avec la restriction suivante :

- lorsque l'opérateur ne fait pas de distinction entre heures pleines, heures creuses et week-end, le nombre total de minutes de communication ne devra pas être scindé entre ces trois éléments
- le nombre total de SMS ;
- le nombre total de MMS ;
- la capacité d'utilisation des données.

**18.** Les informations relatives au profil de consommation concernant l'utilisation du service Internet/ large bande fourni par les opérateurs 110 sont les suivantes :

- la consommation totale en volume de données, exprimée en Gb ;
- le temps total connecté à Internet lorsque cette information est disponible ;
- la vitesse en download et en upload avec la restriction suivante :
  - lorsque l'opérateur est incapable de fournir les données en temps réel, il devra fournir les vitesses maximales en download et en upload fixées dans le plan tarifaire du consommateur

**19.** Les informations relatives au profil de consommation concernant les offres de communications électroniques groupées fournies par les opérateurs 110 sont les mêmes que celles reprises aux points 16 à 18.

**20.** Les informations reprises aux points 16 à 19 doivent porter sur un délai minimum d'un mois et être calculées sur la base des données de la dernière facture.

**21.** Les informations mentionnées aux points 16 à 19 doivent :

- être facilement accessibles via la page d'accueil du site de l'opérateur 110 ;
- être lisibles et claires, de sorte que leur utilisation soit ressentie comme facile et confortable.

**22.** Les opérateurs 110 disposent d'un délai de 12 mois pour implémenter la présente décision à dater de sa publication sur le site web de l'Institut. L'Institut informera individuellement via mail chaque opérateur 110 de la publication de la décision sur le site de l'Institut.

**23.** Quatre mois et huit mois après la publication de la décision, les opérateurs 110 informeront l'Institut de l'état d'avancement de l'implémentation de la présente décision.

## F. VOIES DE RECOURS

24. 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, les destinataires de la présente disposition disposent 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