



I B P T

## INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### L'IBPT impose une amende à Scarlet pour son manque de communication dans le cadre de modifications tarifaires

**Bruxelles, le 3 novembre 2016 - Le 1er décembre 2015, Scarlet a modifié ses tarifs. Certains prix ont diminué, d'autres ont augmenté et des réductions ont également été supprimées. Scarlet n'a annoncé ces modifications qu'en mentionnant, à la deuxième page des factures, une « simplification » des tarifs. Ainsi, les abonnés de Scarlet n'ont pas été dûment informés conformément à la loi télécoms. Pour cette raison, l'IBPT impose une amende à Scarlet.**

Le 1er décembre 2015, Scarlet a modifié ses tarifs pour les communications internationales ainsi que les tarifs CPS<sup>1</sup> nationaux, en diminuant certains prix, en augmentant d'autres prix et en supprimant des réductions. Elle ne l'a annoncé qu'en mentionnant, à la deuxième page des factures, une « simplification » des tarifs et en donnant ensuite un droit de résiliation sans frais jusqu'au 31 janvier 2016 inclus. Ce faisant, Scarlet a enfreint la loi télécoms, pour deux raisons :

- Scarlet n'a pas correctement expliqué ce qui changeait précisément après le 1er décembre 2015. Les abonnés concernés ne pouvaient pas directement estimer que des diminutions tarifaires et des augmentations tarifaires étaient en réalité effectuées et que des réductions étaient également supprimées. De même, il manquait des informations sur l'ampleur des modifications tarifaires. Les abonnés de Scarlet ne pouvaient donc pas évaluer correctement s'ils accepteraient ou non les nouvelles conditions.
- Pour certains abonnés, Scarlet avait déjà supprimé au 1er décembre 2015 le lien URL repris sur la facture qui donnait des informations sur les nouveaux tarifs internationaux, soit à un moment où le droit de résilier le contrat en raison des modifications était encore valable pendant 2 mois.

Une fois que l'IBPT a communiqué ses griefs à Scarlet, celle-ci a spontanément proposé d'envoyer une nouvelle communication aux abonnés concernés. Les mesures correctrices de Scarlet ne se sont toutefois pas totalement révélées concluantes, même si elles ont limité la durée de l'infraction pour une grande partie des abonnés.

---

<sup>1</sup> CPS, ou Carrier Pre Selection, est une facilité sur le réseau de Proximus, via laquelle un opérateur alternatif, tel que Scarlet, permet à ses clients d'effectuer des appels sortants via son service et réseau.

Au vu de l'infraction à la loi télécoms, l'IBPT impose à Scarlet le paiement d'une amende de 15 000 euros (ce montant est calculé sur base d'un pourcentage du chiffre d'affaires des marchés spécifiques sur lesquels les infractions ont eu lieu, à savoir les appels internationaux et les appels nationaux des abonnés CPS de Scarlet). En outre, Scarlet doit effectuer une nouvelle notification conforme à la loi télécoms aux abonnés qui n'ont pas reçu de notification en août 2016 via la facture, dans un autre format que la facture, et ce faisant accorder un nouveau droit de résiliation sans frais du contrat au moins jusqu'à la fin du mois qui suit la nouvelle notification.

Pour de plus amples informations (à l'attention des journalistes), prière de contacter :

Dirk Appelmans  
Porte-parole  
Tél. : 02 226 87 67

Plus d'infos : [www.ibpt.be](http://www.ibpt.be)  
IBPT  
Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35  
1030 Bruxelles  
Tél. 02 226 88 88  
Fax 02 226 88 77  
[info@ibpt.be](mailto:info@ibpt.be)