



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

I B P T

Référence:

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 22 AVRIL 2014
CONCERNANT LA SYNTHÈSE DES CONTRIBUTIONS A LA
CONSULTATION DU 16/1/2014 RELATIVE A L'ÉVOLUTION DU
SIMULATEUR TARIFAIRE www.meilleurtarif.be**

TABLE DES MATIERES

1	INTRODUCTION	3
2	OBSERVATIONS GÉNÉRALES.....	3
3	PORTÉE DU SIMULATEUR.....	7
3.1	STRUCTURE GÉNÉRALE ACTUELLE EN QUATRE MODULES DU SIMULATEUR TARIFAIRES	7
3.2	INTÉGRATION POSSIBLE DES FOURNISSEURS DE TÉLÉPHONIE FIXE VOIP	8
3.3	OPPORTUNITÉ D'UN ÉVENTUEL MODULE TV « STAND-ALONE ».....	9
3.4	TRAITEMENT DES OFFRES COMBINÉES « PACK ».....	9
3.5	ÉLIGIBILITÉ AU TARIF SOCIAL	12
3.6	UTILISATION DU CURSEUR AFFICHÉ EN HAUT DES ÉCRANS DE SAISIE	12
3.7	POSSIBILITÉ D'ENTRER LE PROFIL DE CONSOMMATION EN INFORMATIONS DE BASE OU EN INFORMATIONS DÉTAILLÉES DANS LES MODULES FIXE ET MOBILE	14
3.8	UTILITÉ DE LA QUESTION RELATIVE À L'OPÉRATEUR LE PLUS FRÉQUEMMENT APPELÉ	15
3.9	STRUCTURE DU MODULE INTERNET (FIXE / MOBILE / COMBINÉ)	18
3.10	UTILITÉ DES CARACTÉRISTIQUES ADDITIONNELLES DES PRODUITS INTERNET	19
3.11	PERTINENCE DES QUESTIONS POSÉES POUR LA TÉLÉVISION NUMÉRIQUE	21
4	INFORMATIONS FOURNIES AUX UTILISATEURS.....	22
4.1	PRÉSENTATION DES RÉSULTATS.....	22
4.2	INFORMATIONS FOURNIES SUR LES BESOINS EN VOLUME ET EN VITESSE POUR L'ACCÈS À INTERNET	24
4.3	INFORMATIONS EXPLICATIVES FOURNIES EN LIGNE.....	26
5	ÉLÉMENTS PRIS EN CONSIDÉRATION DANS LES CALCULS DE COÛTS.....	26
5.1	TRAITEMENT DES FRAIS D'INSTALLATION	26
5.2	TRAITEMENT DES OPTIONS TARIFAIRES (« ADD-ONS »)	26
5.3	PRISE EN COMPTE DES PROMOTIONS TEMPORAIRES.....	27
5.4	AVANTAGES OFFERTS EN CAS DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT SUR LE WEB	28
5.5	GESTION DES APPELS INTERNATIONAUX.....	29
5.6	PRISE EN COMPTE DE LA VITESSE DE TÉLÉCHARGEMENT DES PRODUITS INTERNET.....	30
5.7	PRISE EN COMPTE DES APPAREILS ÉVENTUELLEMENT FOURNIS, SOIT EN ACHAT, SOIT EN LOCATION.....	31
5.8	POINTS SUPPLÉMENTAIRES CONCERNANT LE CALCUL DES COÛTS.....	32
5.9	MISE À JOUR DES HYPOTHÈSES DE CALCUL (« ASSUMPTIONS »)	33
6	INTERFACES OPÉRATEURS.....	34
6.1	ACCÈS DES OPÉRATEURS À L'OUTIL D'ADMINISTRATION.....	34
6.2	SIMPLIFICATIONS POSSIBLES DE L'ENCODAGE (ADD-ONS, PROMOTIONS, TARIFS INTERNATIONAUX)	34
6.3	FONCTIONNALITÉS DE PLANS TARIFAIRES ACTUELLEMENT NON PRÉVUES DANS L'OUTIL	36
7	ACCÈS AU SIMULATEUR TARIFAIRES.....	36
7.1	PERFORMANCES GÉNÉRALES DE L'OUTIL.....	36
7.2	ACCESSIBILITÉ DE L'OUTIL AUX PERSONNES HANDICAPÉES.....	36
7.3	POSSIBILITÉ DE CONSULTATION AUTOMATISÉE DU SIMULATEUR TARIFAIRES SUR LA BASE DU PROFIL DE CONSOMMATION RÉEL.....	37
7.4	DÉVELOPPEMENT DE L'OUTIL SOUS FORME D'APPLICATION DISPONIBLE SUR LE TERMINAL MOBILE AVEC LES DONNÉES RÉELLES DU CONSOMMATEUR.....	38
8	RÉSUMÉ DES PRINCIPAUX POINTS	38

1 INTRODUCTION

Le présent document vise à résumer la teneur des contributions reçues à la consultation du 16 janvier 2014 concernant l'évolution du simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be. Pour rappel, cette consultation vise à permettre aux différents acteurs concernés, en particulier les consommateurs de services de télécommunications et les opérateurs et autres fournisseurs de services, de faire part de leurs observations, de leurs souhaits et de leurs suggestions afin de permettre à l'IBPT de faire évoluer l'outil de manière à correspondre le mieux possible aux exigences et contraintes du marché.

L'IBPT a reçu sept contributions écrites émanant de la part de (par ordre alphabétique) : Base Company, Belgacom, Mobile Vikings, Mobistar, la plate-forme des opérateurs de télécommunications et des fournisseurs de services, Telenet et Voo (Brutélé-Tectéo). Aucun contributeur n'a requis un traitement confidentiel de sa réponse. On relèvera que toutes ces contributions proviennent exclusivement d'opérateurs : l'IBPT n'a reçu aucune contribution du monde des consommateurs de services de télécommunications.

La structure de la présente synthèse suit le découpage thématique qui avait été proposé par l'IBPT dans la consultation du 16/1/2014. Avant cette liste de thèmes, une section portant sur des observations à caractère général a été insérée. On notera que, dans un souci de meilleure cohérence, des commentaires d'opérateurs ont été transférés dans certains cas vers un thème différent de celui sous lequel l'opérateur en question avait formulé ce commentaire.

2 OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Base

- (1) Base se réfère à la réponse de la plate-forme des opérateurs et fournisseurs de services.
- (2) L'objectif du simulateur tarifaire doit être de comparer les offres du point de vue des tarifs. Il faut veiller à ne pas l'alourdir avec des critères qualitatifs qui ne sont guère pertinents pour le calcul des coûts.

Belgacom

- (1) Le simulateur tarifaire est un outil assez complexe dont il faudrait faire une analyse coûts/bénéfices. Il existe des comparateurs de prix privés et il est plutôt exceptionnel de confier cette tâche au régulateur : seuls l'Irlande et Malte proposent un tel outil avec des ambitions plus modestes qu'en Belgique.

- (2) Le simulateur tarifaire doit refléter les offres sur le marché et ne peut contraindre les nouvelles évolutions commerciales en matière de plans tarifaires.
- (3) Il est nécessaire de disposer d'un manuel clair et détaillé.
- (4) Certaines procédures doivent être rationalisées en vue de réduire la charge de travail : tarifs internationaux, promotions, critères de qualité.
- (5) Il est indispensable que toute modification au simulateur fasse l'objet d'une concertation avec le secteur.
- (6) Une harmonisation avec les fiches standardisées devrait être recherchée au niveau du simulateur.
- (7) La collaboration avec Easy Change s'avère parfois difficile : il y a régulièrement des problèmes, notamment au moment de sauver les données d'un plan tarifaire.

Mobistar

- (1) Mobistar se réfère à la réponse de la plate-forme des opérateurs et fournisseurs de services.

Plate-forme

- (1) Il n'existe pas de manuel simple concernant l'exploitation du simulateur tarifaire. Par exemple les motifs de refus en matière de promotions conditionnelles ne sont pas toujours clairs.
- (2) Certains processus devraient être mieux automatisés, par exemple pour les tarifs internationaux et les promotions. Il est suggéré de créer une section relative aux promotions dans laquelle on indiquerait tous les plans tarifaires auxquels chaque promotion est applicable.
- (3) Une analyse coûts / bénéfices du simulateur tarifaire devrait être effectuée compte tenu de la charge de travail pour l'IBPT et pour les opérateurs. Les coûts opérationnels de cet outil, en particulier au niveau d'Easy Change, ne sont pas transparents. Il est demandé d'être mis au courant d'études éventuelles concernant l'utilisation de cet outil et en particulier de son effet sur la décision de consommateurs de changer d'opérateur.
- (4) Une analyse approfondie du fonctionnement du simulateur devrait être réalisée. Cet outil devrait être simplifié car il est actuellement trop compliqué. Tout nouveau développement ou modification devrait faire l'objet d'une concertation avec le secteur.

Telenet

- (1) Il est nécessaire de disposer d'un manuel d'utilisation du simulateur en vue d'éviter des erreurs d'interprétation.

- (2) Les mails de notification d'activation ou de désactivation de plans tarifaires devraient pouvoir être envoyés à plusieurs points de contact chez l'opérateur concerné.
- (3) Les opérateurs sont confrontés à une multiplication d'obligations en matière d'information des consommateurs : fiches d'information standardisées, communication sur la facture du volume de données échangées, communication du plan tarifaire le plus intéressant, simulateur tarifaire. Ces mesures ne sont pas toujours suffisamment cohérentes et devraient être mieux concertées avec les opérateurs.
- (4) Des critères de choix et des fonctionnalités importantes manquent actuellement dans le simulateur comme les options « multiscreen » et usage nomadique en télévision et le type d'appareil terminal.
- (5) Le simulateur tarifaire devrait faire l'objet d'un contrôle orthographique systématique.

Voo

- (1) Les informations demandées dans le simulateur tarifaires devraient être conformes à la structure des fiches d'information standardisées.
- (2) Il faut améliorer l'aspect technique de l'interface opérateurs en simplifiant l'encodage et permettre d'effectuer facilement des duplications de plans pour réduire le travail.
- (3) Il faut revenir au principe d'encodage des promotions tels qu'appliqué avant les modifications d'octobre 2013 et ajouter une section relative aux promotions permettant de les appliquer facilement à tous les modules.

IBPT

Suite à ces remarques générales, l'IBPT souhaite formuler les commentaires suivants.

- (1) Complexité de l'outil : l'IBPT est conscient que cet outil informatique est compliqué mais cette complexité reflète à la fois la nature des services de télécommunications et les pratiques tarifaires des acteurs sur le marché. Il arrive régulièrement que le lancement de nouvelles pratiques commerciales requiert d'ajouter dans le simulateur de nouvelles fonctionnalités. La structure actuelle de l'outil résulte essentiellement des travaux préparatoires effectués dans la période 2007-2008 en étroite coopération avec le secteur.
- (2) Automatisation des processus : l'IBPT a déjà pris l'initiative de faire développer par Easy Change l'outil des templates pour faciliter l'introduction des tarifs des appels internationaux. En ce qui concerne les promotions, il s'agit évidemment d'un aspect assez complexe du simulateur pour lequel l'IBPT demandera à Easy Change d'envisager les solutions possibles de simplification et de rationalisation.

- (3) E-mails de notifications : tout e-mail relatif à la validation d'un plan tarifaire par l'IBPT, qu'il s'agisse d'une acceptation ou d'un rejet, est directement envoyé par le système aux différentes personnes ayant un compte pour l'opérateur concerné.
- (4) Fiches standardisées : le projet de fiches d'information standardisées résulte d'une initiative distincte du législateur. Même s'il existe évidemment des éléments communs avec le simulateur tarifaire, il s'agit de deux approches différentes visant à mieux informer les consommateurs sur les différents produits proposés sur le marché. La nature même des interfaces (une feuille imprimable de format A4 pour les fiches et un écran de saisie du profil de consommation conduisant à la présentation d'une liste des résultats de calcul dans le cas du simulateur) ne permet pas un alignement de ces deux approches.
- (5) Manuel explicatif : l'IBPT est conscient des lacunes du manuel d'explication rédigé par Easy Change. Un projet interne a été lancé en vue de réactualiser cette documentation et de la rendre plus efficace, en l'illustrant notamment avec des exemples concrets.
- (6) Concertation avec le secteur : à chaque fois que c'est jugé opportun, l'IBPT s'efforce de demander l'avis du secteur, soit sous forme de mailings d'information, soit par des demandes de test, soit encore par des réunions d'information. La consultation du 16/1/2014 s'inscrit dans cette volonté de dialogue permanent avec le secteur concernant l'évolution du simulateur tarifaire. L'IBPT compte encore renforcer cette concertation dans le futur.
- (7) Audit d'analyse coûts / bénéfices : il y a lieu d'abord de rappeler que le simulateur tarifaire résulte d'une obligation légale imposée par le législateur. L'enquête annuelle 2013 effectuée par l'UCL pour le compte de l'IBPT concernant la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs montre qu'environ un tiers des personnes recourant au simulateur tarifaire de l'IBPT décident ensuite de changer de plan, ce qui correspondrait à environ 1 à 2,3 % de l'ensemble de la population (même si ces chiffres doivent être considérés avec prudence vu la petite taille de l'échantillon statistique); l'UCL a d'ailleurs constaté par rapport à l'année 2012 une augmentation du pourcentage de personnes changeant d'opérateur après avoir consulté le simulateur. Fin 2011, l'IBPT avait fait effectuer un audit du simulateur par la société Altran : il a été remédié à certains des problèmes relevés mais force est de devoir constater que la matière des comparateurs de prix dans le secteur des télécommunications est tellement spécifique et pointue qu'il est loin d'être facile d'obtenir une consultance complète et vraiment utile dans ce domaine. Pour l'exploitation de cet outil, l'IBPT est actuellement tenu par le contrat signé en 2007 avec la société Easy Change et ne pense pas qu'un audit externe puisse contribuer valablement à améliorer ce système. De toute manière, à moyen terme, la législation relative aux marchés publics conduira

nécessairement à l'organisation d'un nouvel appel d'offres pour la poursuite de ce projet.

3 PORTÉE DU SIMULATEUR

3.1 STRUCTURE GÉNÉRALE ACTUELLE EN QUATRE MODULES DU SIMULATEUR TARIFAIRE

Belgacom

L'utilisateur du simulateur devrait être mieux orienté vers les différents modules en fonction de ses besoins. Il faudrait aussi mieux indiquer que certains plans tarifaires comprennent une certaine consommation gratuite.

Plate-forme

Il est souhaitable de prévoir un module TV. Le simulateur devrait être harmonisé avec la structure des fiches d'information standardisées. Il faudrait indiquer clairement que le module Internet porte sur le fixe et le mobile.

Telenet

La structure actuelle du simulateur est satisfaisante car elle correspond au marché.

Voo

Un module TV séparé devrait être créé et un module distinct pour l'Internet mobile pourrait être envisagé.

IBPT

La structure actuelle en quatre modules, à laquelle il serait probablement opportun d'ajouter un module TV à part, paraît correspondre aux grands axes du marché actuel des télécommunications. La structure du module Internet a fait l'objet d'un réaménagement important en 2012 en vue de mieux répondre aux évolutions du marché : Internet fixe, Internet mobile et Internet combinant fixe et mobile. Il sera vérifié s'il est possible de compléter l'accès au module Internet avec les adjectifs « fixe et mobile ».

L'IBPT envisage de faire développer par Easy Change un cinquième module de calcul portant uniquement sur les services de télévision.

3.2 INTÉGRATION POSSIBLE DES FOURNISSEURS DE TÉLÉPHONIE FIXE VOIP

Belgacom

Les plans tarifaires de téléphonie VoIP ne doivent pas être pris en compte car cela fausserait les informations fournies aux consommateurs en raison des différences qualitatives.

Plate-forme

Il n'est pas souhaitable d'introduire la téléphonie VoIP dans le simulateur car ce produit n'est pas entièrement substituable.

Voo

L'intégration des fournisseurs VoIP n'est pas recommandée car les services ne sont pas comparables.

IBPT

Aucun des répondants n'est en faveur de l'inclusion des fournisseurs de téléphonie VoIP dans le module de téléphonie fixe au motif que le service offert n'est pas totalement comparable à celui fourni par les opérateurs traditionnels (notamment pour les appels vers les services d'urgence). Ce thème n'est donc pas considéré comme prioritaire par les opérateurs.

L'IBPT constate cependant que, sur le marché du service de téléphonie fixe, les fournisseurs de solutions VoIP connaissent un succès grandissant et il devient difficile d'ignorer leur rôle sur le marché des télécommunications, même si les caractéristiques ne sont pas parfaitement analogues à celles du service téléphonique traditionnel. L'IBPT compte poursuivre l'examen de cette problématique des fournisseurs VoIP.

Il faut noter que l'introduction des fournisseurs de téléphonie VoIP dans le simulateur pose plusieurs difficultés notables : ces sociétés sont fréquemment basées à l'étranger et par conséquent il pourrait parfois s'avérer malaisé de leur imposer des obligations légales belges même si elles offrent des services en Belgique. En outre, il faudra poser une question supplémentaire dans l'interface publique du module de téléphonie fixe afin de savoir si l'utilisateur du simulateur dispose déjà d'une connexion Internet chez un autre fournisseur ou opérateur : à cet égard, il existe une certaine analogie conceptuelle avec le cas des fournisseurs de téléphonie via le mécanisme CPS (un abonnement téléphonique chez Belgacom est requis pour accéder à leurs services)

3.3 OPPORTUNITÉ D'UN ÉVENTUEL MODULE TV « STAND-ALONE »

Belgacom

On peut s'interroger sur l'utilité réelle d'un module TV stand-alone, pour lequel en outre l'IBPT n'est pas compétent.

Plate-forme

Il est souhaitable d'ajouter un module TV stand-alone même si l'IBPT n'est pas compétent pour cette matière en Flandre et en Wallonie.

Voo

Dans un souci de transparence et de facilité pour les consommateurs, un module TV séparé est souhaitable même si l'IBPT n'est pas compétent dans ce domaine dans l'ensemble du pays.

IBPT

Comme indiqué plus haut, l'IBPT envisage de faire développer par Easy Change un cinquième module de calcul portant uniquement sur les services de télévision. Outre sa compétence spécifique en matière audiovisuelle sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, l'IBPT dispose également d'une compétence dans le domaine de la radiodiffusion pour les mesures de protection des consommateurs en vertu de l'article 5, § 3 de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution.

3.4 TRAITEMENT DES OFFRES COMBINÉES « PACK »

Belgacom

Les avantages applicables aux abonnements mobiles souscrits conjointement avec un pack (par exemple pour les cartes SIM de la famille) devraient être pris en compte.

Plate-forme

La même logique devrait être suivie que pour les fiches d'information standardisées, à savoir que la possibilité de combiner différentes offres, même si elles ne constituent pas un bundle, devrait être prise en compte. Il est également souhaitable de prendre en considération les packs avec plusieurs cartes SIM.

Telenet

Alors qu'une requête pour des produits 3P n'empêche pas de voir apparaître dans les résultats d'éventuels produits 4P, une requête pour des produits 4P ne montre pas les possibilités de combiner par exemple des produits 3P avec des abonnements mobiles de l'opérateur. Cette approche inégale crée beaucoup de confusion chez les consommateurs.

Voo

Les produits packs combinant plus d'une carte SIM ne constituent pas une priorité. Par contre, il est indispensable de prendre en compte l'ensemble des offres groupées avec du mobile qui sont disponibles sur le marché, que ce soit sous forme de pack « quadruple play » ou d'un pack « dual ou triple play » combiné à une offre mobile.

IBPT

Trois problèmes portent sur les packs et sont traités dans la suite de cette section :

- Apparition dans les résultats de produits plus complets que la requête (par exemple des produits 4P pour une requête 3P) ;
- Demande de prendre en considération, dans le calcul des packs, les combinaisons de produits stand-alone ;
- Éventualité de packs incluant du mobile avec plus d'une carte SIM.

Le simulateur tarifaire a pour principe de rechercher parmi les plans qui constituent sa base de données ceux qui atteignent au minimum les critères compris dans la requête. Ainsi, dans le module internet, le simulateur affiche tous les plans tarifaires qui atteignent au moins la vitesse (nominale) demandée par l'utilisateur. La même logique du « *qui peut le plus, peut le moins* » est appliquée dans le module packs : si l'utilisateur demande par exemple un produit 2P avec la téléphonie fixe et la télévision, le simulateur présente aussi tout pack 3P voire 4P qui est susceptible de rencontrer les besoins de l'utilisateur. En général bien sûr, ce sont les packs qui ne répondent que strictement à la requête qui sont les plus avantageux.

En ce qui concerne la demande de certains opérateurs de prendre en considération les possibilités de combinaison d'offres stand-alone en réponse à des requêtes de type pack (par exemple la possibilité d'éventuellement combiner un pack 3P avec un abonnement mobile en réponse à une requête pour des produits 4P), il s'agirait d'une complication particulièrement lourde et probablement génératrice de nouveaux problèmes car le simulateur a été dès le départ conçu avec un découpage en modules séparés et autonomes (actuellement quatre). Il s'avérerait hautement compliqué et risqué de vouloir combiner des produits d'un module avec des produits du même opérateur dans d'autres modules. Si un opérateur propose à sa clientèle de combiner, par exemple un pack 3P avec un abonnement mobile, il lui appartient (comme le font d'ailleurs déjà certains opérateurs) d'introduire dans le simulateur la combinaison correspondante sous forme d'un pack 4P (incluant probablement une ristourne sur la somme des abonnements mensuels des deux produits ainsi combinés) à la condition expresse de présenter clairement sur son website cette possibilité de combinaison des produits en question sous forme d'un pack 4P (la validation effectuée par l'équipe de l'IBPT consiste en effet à vérifier la conformité des plans soumis par les opérateurs avec les informations disponibles sur leurs sites).

La possibilité d'éventuellement prendre en considération le panachage de plans tarifaires stand alone pour constituer des offres combinées susceptibles de concurrencer les packs proprement dits soulève en outre plusieurs obstacles majeurs :

- Les produits stand-alone peuvent avoir leurs propres frais d'installation et d'activation et il n'est pas évident de savoir comme ces différents frais seront intégrés dans le cadre d'un produit panaché ;
- Comment seraient définies les possibilités de combinaison admises et les combinaisons non autorisées ?
- Comment faudrait-il combiner les éventuelles promotions offertes sur les produits stand-alone ?
- Dans un souci de transparence pour les consommateurs, il est crucial que le simulateur affiche, pour chaque plan tarifaire présenté dans les résultats, l'URL de la page du site de l'opérateur sur laquelle l'utilisateur peut cliquer en vue d'obtenir directement plus de détails sur l'offre en question auprès de l'opérateur même. Si l'offre panachée ne fait pas l'objet d'une page propre sur le site de l'opérateur, cette importante fonctionnalité est rendue impossible.

Enfin, il existe incontestablement une évolution dans le marché vers des packs incluant plus d'une carte SIM avec abonnement mobile. L'IBPT demandera à Easy Change d'analyser et, le cas échéant (en fonction du degré de complexité), d'implémenter cette demande d'élargissement de l'actuel module pack.

3.5 ÉLIGIBILITÉ AU TARIF SOCIAL

Belgacom

Il faudrait mieux indiquer si l'avantage inhérent au tarif social est ou non applicable. Actuellement ce n'est pas le cas pour les packs.

Mobistar

Il semble que le simulateur ne tient pas toujours correctement compte des réductions accordées par l'opérateur aux usagers bénéficiant du tarif social.

IBPT

Le nouvel article 38 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, qui a été publié le 28 avril 2014, a clarifié l'applicabilité du tarif social aux produits de type packs pour les offres groupées incluant le service de télévision qui ne fait pas partie en tant que tel du tarif social. Cette modification législative précise également que les réductions sur les différents éléments des tarifs (raccordement, abonnement, frais d'appel) ne peuvent être demandées par les bénéficiaires qu'auprès d'un seul opérateur. Enfin, ce nouvel article oblige les fournisseurs de tarifs sociaux à proposer aux bénéficiaires d'appliquer les réductions du tarif social sur l'offre la plus intéressante financièrement compte tenu des services auxquels ils veulent souscrire.

Les modalités pratiques de mise en œuvre du tarif social pour les packs dans le cadre du simulateur tarifaire seront examinées.

3.6 UTILISATION DU CURSEUR AFFICHÉ EN HAUT DES ÉCRANS DE SAISIE

Belgacom

Les valeurs associées aux qualifications « faible / moyen / intensif » devraient être réétudiées.

Mobistar

Dans le module mobile, un certain volume data devrait être proposé par défaut à partir de la position moyenne du curseur pour tenir correctement compte des plans tarifaires incluant un volume de données.

Plate-forme

Même si le curseur facilite l'utilisation du simulateur, les valeurs associées à sa position ne correspondent pas nécessairement aux réalités du marché et manquent en particulier de cohérence avec les profils de l'étude nationale des tarifs. Par exemple, le nombre de minutes d'appel en téléphonie fixe est trop élevé, le volume Internet fixe en usage intensif est trop bas (il faudrait « illimité » plutôt que 150 GB) et les volumes de minutes et de messages SMS en mobile ne traduisent pas l'existence de forfaits illimités sur le marché actuel.

Telenet

Les valeurs associées à la position du curseur devraient faire l'objet d'un update. Pour le module Internet, il faudrait associer d'autres paramètres que le volume, en particulier les vitesses montante et descendante car il s'agit de caractéristiques importantes dans le marché. Les valeurs de vitesses proposées devraient être liées aux volumes.

Voo

Ce curseur est très utile mais les valeurs associées doivent être revues. Par exemple, en Internet fixe, un usage intensif correspond à « illimité » plutôt qu'à 150 GB. De même en mobile, il existe des forfaits illimités alors que le simulateur associe une valeur de seulement 200 minutes par mois à un usage intensif.

IBPT

Début 2012, l'IBPT avait déjà procédé à une consultation limitée du marché dans l'optique d'une réactualisation des valeurs par défaut associées à la position du curseur dans les différents modules. Cet effort sera poursuivi même s'il convient de relever deux difficultés inhérentes à cette problématique :

- Les opérateurs ne sont pas nécessairement d'accord entre eux sur les valeurs correspondant à des qualifications telles que faible, moyen ou intensif ;
- Il convient de ne pas confondre les besoins des utilisateurs d'une part avec les offres commerciales des opérateurs d'autre part : ce n'est pas parce que des produits sur le marché incluent des minutes ou des SMS ou des données en quantité illimitée qu'un consommateur, même intensif, a besoin d'un volume illimité du service en question. En pratique, l'IBPT s'efforce de définir les valeurs associées aux positions du curseur en fonction de sa connaissance du marché et d'informations statistiques récoltées auprès des opérateurs. Idéalement, même si cet exercice est rendu compliqué par les disparités entre opérateurs, il

conviendrait par exemple de définir les valeurs associées aux positions faible et intensive sur la base respectivement des premier et dernier déciles de la distribution statistique, prise sur l'ensemble des utilisateurs visés, de la grandeur considérée (par exemple le volume de données ou le nombre de messages SMS). Avec cette approche, il est évident que la valeur correspondant à un usage intensif reste un nombre fini. De plus, l'IBPT constate que les conditions générales des opérateurs assortissent fréquemment le concept d'illimité de garde-fous.

En ce qui concerne la suggestion d'associer non seulement des valeurs de volume de données mais aussi des valeurs de vitesses de transmission à la position du curseur dans le module Internet (fixe et/ou mobile), l'IBPT estime que, eu égard aux importantes difficultés d'interprétation en matière de vitesses des produits d'accès large bande à Internet (voir la section 4.2), lesquelles résultent des profondes différences entre les technologies mises en œuvre, il n'est pas souhaitable d'associer des performances de vitesses à la position du curseur. Le simulateur tarifaire, qui reste d'abord et avant tout un outil de comparaison des prix, ne constitue pas la plate-forme adéquate pour la comparaison des vitesses de transfert de ces produits.

La possibilité dans le module mobile d'associer, à l'instar de ce qui se produit pour les minutes et les messages SMS, un certain volume de data à la position du curseur fera toutefois l'objet d'un examen plus approfondi par l'IBPT. La raison pour laquelle l'IBPT laisse actuellement à zéro le volume data associé au curseur est qu'on peut considérer que le marché mobile est grossièrement structuré en deux sous-marchés : celui des détenteurs de terminaux tels que des smartphones ou des tablettes qui sont intéressés par le data d'une part et celui des possesseurs de simples téléphones mobiles GSM qui n'utilisent (presque) pas les services de données d'autre part, même si le marché des terminaux mobiles évolue clairement vers une proportion croissante d'utilisateurs de la première catégorie, en Belgique comme à l'étranger.

3.7 POSSIBILITÉ D'ENTRER LE PROFIL DE CONSOMMATION EN INFORMATIONS DE BASE OU EN INFORMATIONS DÉTAILLÉES DANS LES MODULES FIXE ET MOBILE

Belgacom

L'écran d'informations détaillées est une bonne solution, même si on pourrait peut-être le simplifier.

Mobistar

Il est proposé de supprimer l'écran avec les informations détaillées et de transférer dans l'écran de base la question relative au nombre de minutes d'appels on-net.

Plate-forme

Cet écran détaillé peut être maintenu pour autant qu'il reste une option et non une obligation, même si cela complexifie l'utilisation du simulateur tarifaire.

Voo

L'écran détaillé peut s'avérer utile mais son utilisation doit rester optionnelle.

IBPT

Le simulateur tarifaire propose d'office par défaut l'écran de base qui est fortement simplifié. L'écran de saisie détaillée des paramètres de consommation reste entièrement optionnel et peut s'avérer utile pour des consommateurs avertis (ainsi que pour les opérateurs eux-mêmes pour effectuer des tests plus fouillés). On notera d'ailleurs que les comparaisons nationales des tarifs en Belgique se fondent sur le recours à cet écran de saisie détaillée.

Dans l'écran de base, l'aspect relatif aux appels on-net est pris en compte par le biais de la question relative à l'opérateur le plus fréquemment appelé.

3.8 UTILITÉ DE LA QUESTION RELATIVE À L'OPÉRATEUR LE PLUS FRÉQUEMMENT APPELÉ

Base

La question de l'opérateur le plus souvent appelé est encore pertinente car certains plans tarifaires continuent à effectuer une distinction entre appels on-net et appels off-net.

Belgacom

Cette question a perdu beaucoup de sa pertinence ces dernières années, en raison de la portabilité des numéros et du fait que les opérateurs ne disposent que de l'identité du réseau appelé.

Mobile Vikings

La question portant sur l'opérateur le plus souvent appelé est très importante et revêt une incontestable valeur ajoutée pour les opérateurs offrant des tarifs préférentiels d'appels vers certaines destinations nationales.

Mobistar

La question relative à l'opérateur le plus fréquemment appelé n'a pas d'utilité en mobile et peut être supprimée. Parallèlement, comme le prix des appels ne dépend plus de l'heure, il est suggéré de programmer par défaut la réponse « A tout moment » dans la question concernant les heures préférentielles d'appels.

Plate-forme

La plupart des opérateurs gèrent les communications exclusivement au niveau du réseau et cette question ne peut être répondue que par le consommateur. La question relative aux messages MMS peut être supprimée car l'utilisation de ce service est marginale. Dans la version en langue française, le terme « Données » devrait plutôt être remplacé par « data » ou « surf » ou « internet ».

Telenet

Cette question a perdu actuellement de son importance et n'est plus pertinente. Sa suppression devrait être envisagée.

Voo

Cette question n'est plus utile car il n'y a plus de différence tarifaire et les clients ne savent pas quels opérateurs ils appellent le plus fréquemment. Mais si les appels on-net sont gratuits, il est utile de pouvoir le mentionner.

IBPT

En matière de téléphonie mobile, une tendance se manifeste ces dernières années avec des plans tarifaires de type ATAN (« Any Time, Any Network ») dans lesquels le prix appliqué pour les minutes d'appel est unique pour tout appel national (hormis vers les numéros spéciaux). Néanmoins, certains fournisseurs, particulièrement certains MVNO pour les services mobiles, continuent à jouer la carte de la différenciation tarifaire en fonction des numéros appelés. L'IBPT constate que les réponses à cette question des différents intervenants reflètent leurs propres pratiques commerciales mais le simulateur tarifaire se veut un outil aussi universel que possible en couvrant les spécificités de tous les acteurs sur le marché.

Puisque les opérateurs ne connaissent que l'identité du réseau appelé et non du fournisseur de service (informations figurant sur les factures détaillées), c'est bien sûr au consommateur de savoir s'il appelle majoritairement des numéros relevant d'un fournisseur particulier (par exemple pour les appels au sein de la famille ou d'un cercle d'amis).

Il est contradictoire de demander la suppression de cette question sur l'opérateur le plus souvent appelé d'une part et la prise en compte d'appels on-net gratuits d'autre part : ces appels on-net gratuits ne peuvent être correctement pris en considération dans les calculs qu'en relation avec la connaissance de l'opérateur principalement appelé puisque le coût moyen d'utilisation d'un plan tarifaire incluant du trafic on-net gratuit sera favorablement influencé dans le cas où l'utilisateur appelle principalement des clients de l'opérateur en question.

Cette question relative à l'opérateur le plus fréquemment appelé reste donc pertinente et est maintenue. De toutes manières, il ne s'agit que d'une question à caractère facultatif.

Semblablement la possibilité de tenir compte de prix différents selon les heures d'appel reste importante dans l'état actuel du marché, tout particulièrement en matière de téléphonie fixe : de nombreux plans tarifaires proposent, notamment par le biais d'options, des appels gratuits en heures creuses. Le choix de l'IBPT de ne pas proposer par défaut aux utilisateurs « A tout moment » à la question relative aux heures préférentielles d'appel est motivé par l'objectif de présenter aux utilisateurs des résultats aussi différenciés que possible et reflétant fidèlement leur comportement réel d'utilisation des services.

Même si le recours aux services de messagerie MMS n'est pas très important, la prise en compte du coût de services par le simulateur peut s'avérer utile pour certaines tranches de consommateurs. La prise en compte des messages MMS dans les calculs du simulateur ne requiert d'ailleurs qu'une seule valeur dans l'interface publique (qui est mise à zéro par défaut) et trois paramètres dans l'outil d'administration (MMS on-net, MMS off-net, MMS international).

3.9 STRUCTURE DU MODULE INTERNET (FIXE / MOBILE / COMBINÉ)

Base

Il serait utile de scinder l'internet fixe de l'internet mobile car les spécificités de ces deux types de produits ne sont pas toujours les mêmes.

Belgacom

Les utilisateurs devraient être mieux orientés et informés, par exemple des possibilités additionnelles offertes en Internet fixe par certains plans tarifaires dans le cas de requêtes portant sur l'Internet mobile.

Telenet

L'approche actuelle est correcte et cohérente mais il faudrait indiquer clairement que ce module porte sur l'Internet fixe et sur l'Internet mobile.

Voo

On peut se demander si cette structure est encore utile vu l'existence de réseaux WiFi communautaires ou partagés.

IBPT

En 2012, l'IBPT a déjà procédé à une refonte importante de l'interface publique du module Internet en vue de mieux refléter les réalités du marché. Il est notamment apparu qu'il n'y avait pas lieu de poser aux utilisateurs les mêmes questions pour l'Internet fixe et pour l'Internet mobile. La possibilité d'offres combinant Internet fixe et Internet mobile reflète une certaine évolution des produits offerts sur le marché.

L'ajout d'un module de calcul spécifique à l'Internet mobile, en sus du module portant sur l'Internet fixe, avait été envisagé mais n'a pas été retenue notamment pour ne pas trop alourdir l'écran d'accueil du simulateur. En outre, mêmes si certaines questions ne sont pas pertinentes pour les deux formes d'accès large bande à Internet, il y a par contre plusieurs paramètres de consommation qui sont identiques (par exemple le volume requis) et il est apparu logique d'inclure les produits d'accès large bande à Internet dans un seul et unique module, en offrant la possibilité à l'utilisateur de préciser son besoin en choisissant entre Internet fixe / Internet mobile / Internet fixe et mobile. Cette approche s'apparente à celle du module mobile dans lequel l'utilisateur est invité à sélectionner le type de formule tarifaire qui l'intéresse : prepaid / postpaid / peu importe.

De plus, il ne faut pas perdre de vue que l'accès mobile à Internet est également inclus dans le module mobile, en combinaison avec les services de téléphonie vocale mobile et de messagerie SMS/MMS.

L'existence de réseaux WiFi à couverture restreinte, sous forme communautaires ou partagées, confère évidemment une dimension de mobilité aux produits Internet fixe mais le service réalisé ne peut être comparé à celui de véritables réseaux cellulaires mobiles (3G et 4G) en raison de la couverture très partielle du territoire d'une part et de l'absence d'une fonctionnalité de handover d'autre part. Les opérateurs offrant cette fonctionnalité WiFi sont invités à en faire mention dans le champ « Caractéristiques supplémentaires ».

Enfin, le maintien des produits d'accès large bande fixes et mobiles dans un même module du simulateur peut se justifier par une convergence croissante des produits en question et partant par certains effets de substitution, avec en particulier l'émergence de technologies mobiles telles que le LTE (réseaux 4G) capables de concurrencer efficacement les technologies filaires de la famille xDSL ou EuroDocsis.

3.10 UTILITÉ DES CARACTÉRISTIQUES ADDITIONNELLES DES PRODUITS INTERNET

Belgacom

Il y a des doutes sur la pertinence et l'utilité de ces fonctionnalités additionnelles.

Plate-forme

Ces caractéristiques additionnelles ne sont pas pertinentes en Internet mobile et elles peuvent être supprimées car elles complexifient inutilement l'utilisation du simulateur. Il est essentiel de supprimer la question « Disposez-vous d'un abonnement téléphonique chez Belgacom ? » car elle est discriminatoire pour les autres opérateurs.

Voo

Les questions relatives à ces caractéristiques additionnelles doivent être supprimées car elles complexifient inutilement l'utilisation du simulateur. Il est essentiel de supprimer la question « Disposez-vous d'un abonnement téléphonique chez Belgacom ? » car elle est discriminatoire pour les autres opérateurs et en particulier la réponse « OUI » qui est proposée par défaut.

IBPT

L'IBPT va reconsidérer la pertinence et l'utilité réelle des questions relatives aux caractéristiques additionnelles telles que les adresses email, l'anti-spam, l'anti-virus et le site web personnel.

Par contre, le maintien de la question relative à la disponibilité éventuelle d'un abonnement téléphonique chez Belgacom est essentiel pour couvrir adéquatement la situation des opérateurs alternatifs (OLO) faisant usage de produits dégroupés sur le réseau de l'opérateur historique pour offrir à leurs clients l'accès large bande à Internet :

- si l'utilisateur dispose déjà d'un abonnement téléphonique chez Belgacom, il peut accéder à Internet par le biais d'un OLO offrant le service d'accès à Internet en partageant la ligne existante pour laquelle il paye déjà un abonnement téléphonique à Belgacom ;
- s'il ne dispose par contre pas d'un abonnement téléphonique chez Belgacom, il est encore possible d'obtenir les produits d'accès large bande auprès de certains OLO qui revendent, à leurs propres conditions, la ligne téléphonique de Belgacom.

On soulignera que la mention explicite du nom de Belgacom ici résulte directement de son statut d'opérateur historique du réseau téléphonique public commuté (RTPC) auquel des obligations techniques d'accès à ce réseau ont été imposées depuis de nombreuses années par l'IBPT : aucune symétrie ne peut être trouvée à cet égard avec d'autres opérateurs tels que les OLOs ou les câblo-opérateurs exploitant les anciens réseaux de télédistribution pour offrir des services interactifs. La situation entre cuivre et câble n'est à cet égard pas symétrique. Dans le cadre de l'ouverture du câble, il n'a pas été prévu de situation de type « shared pair », contrairement à ce qui se passe sur le réseau de Belgacom : cette configuration « shared pair » traduit sur le RTPC de Belgacom un partage physique de la bande passante disponible sur la paire de cuivre entre la téléphonie analogique offerte par l'opérateur historique en bande basse d'une part et l'accès large bande à Internet (technologies de la famille xDSL) en bande haute d'autre part.

Par conséquent, même lorsque le câble aura été effectivement ouvert (c'est-à-dire que des OLOs proposeront des packs via les réseaux des câblo-opérateurs), il n'y aura pas de question équivalente à la question actuellement posée concernant l'abonnement téléphonique à Belgacom car l'éventuel abonnement existant à la télédistribution analogique sera de facto transféré à l'OLO qui doit en assurer la revente pour pouvoir offrir ses services numériques. Notons qu'une telle question aurait d'autant moins de sens qu'avec l'ouverture du câble, il ne sera pas possible d'obtenir d'un OLO un produit BB only via le câble puisque les OLOs accédant à ces réseaux devront impérativement inclure la TV dans leurs produits.

En vue malgré tout de garantir un maximum de neutralité au simulateur tarifaire, l'IBPT va reconsidérer la suggestion de proposer une réponse négative plutôt qu'affirmative à cette question.

3.11 PERTINENCE DES QUESTIONS POSÉES POUR LA TÉLÉVISION NUMÉRIQUE

Belgacom

Ces questions ont le mérite d'attirer l'attention sur le fait qu'il s'agit de services de TV numérique. En particulier la question relative au disque dur est pertinente. Une éventuelle question sur le nombre de téléviseurs à raccorder à l'installation est particulièrement délicate car, si les câblo-opérateurs permettent le raccordement de plusieurs téléviseurs analogiques, il ne s'agit pas d'un service qui peut être comparé au service de TV numérique.

Plate-forme

Ces questions permettent aux consommateurs de voir que plusieurs choix sont disponibles sur le marché mais il n'est pas nécessaire d'alourdir l'outil avec une question supplémentaire sur le nombre de téléviseurs.

Telenet

Dans un souci d'harmonisation avec les fiches d'information et compte tenu de l'importance commerciale croissante, des questions sur des fonctionnalités comme le multiscreen et l'usage nomadique devraient être ajoutées car la mention de ces possibilités comme caractéristiques additionnelles n'est pas claire pour l'utilisateur et nuit à la comparabilité des produits. Il est aussi important de poser une question relative à la disponibilité des appareils terminaux (pour Internet, le mobile et la TV).

Voo

Il est important que les consommateurs puissent réaliser qu'il y a du choix sur le marché. En outre, une question portant sur le nombre de téléviseurs à raccorder à l'installation pourrait éventuellement s'avérer utile, quoique cela complexifierait inutilement le simulateur.

IBPT

La pertinence des questions relatives aux fonctionnalités du service de télévision numérique sera réévaluée dans le cadre de l'élaboration d'un module TV séparé, dont les questions devraient évidemment faire l'objet d'un alignement avec les questions posées dans la partie TV du module pack. En particulier, certaines redondances devraient être évitées comme les questions relatives à la disponibilité d'un disque dur dans le décodeur d'une part et aux fonctions de type magnétoscope d'autre part. D'autres questions devraient par contre être posées pour cerner les besoins et les attentes des consommateurs, comme les fonctionnalités multiscreen qui connaissent un incontestable succès croissant dans le marché.

4 INFORMATIONS FOURNIES AUX UTILISATEURS

4.1 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Plate-forme

Quand l'utilisateur fait une simulation pour des produits 4P, il devrait aussi voir dans les résultats les combinaisons répondant à son besoin qui sont possibles en dehors d'un pack 4P. De plus, il faut comparer ce qui est comparable : la solution de décodeurs en location ne devrait pas être comparée à celle consistant à acheter les décodeurs.

La manière d'effectuer les calculs de coûts n'est pas toujours claire, en particulier pour la prise en compte des promotions, des réductions, des extras et des caractéristiques additionnelles. La façon de classer des plans tarifaires qui sont ex-aequo du point de vue du coût n'est pas claire.

Mobile Vikings

Les icônes apparaissant sur la page de résultats ne sont pas toujours très explicites (par exemple la croix rouge pour les avantages). De plus, il y a un manque de cohérence dans les pratiques des opérateurs concernant la dénomination des plans tarifaires : certains y mentionnent des avantages tels que les méthodes de recharge automatique (cartes prépayées).

Mobistar

Il est devenu très malaisé d'effectuer une distinction entre les extras, les promotions, les réductions et les caractéristiques additionnelles. Les avantages tels que des minutes et SMS gratuits entre membres de la famille doivent pouvoir être indiqués.

Plate-forme

Outre le coût moyen mensuel et le coût fixe mensuel, il conviendrait d'ajouter un troisième résultat de calcul dans lequel il est tenu compte de toutes les promotions.

Telenet

En plus du coût mensuel moyen et de l'abonnement mensuel, il faudrait ajouter un troisième résultat mentionnant toutes les promotions disponibles avec leur prix.

Voo

Il faut répondre plus strictement à la requête de l'utilisateur et ne pas montrer des packs 4P à une requête portant sur des produits 2P ou 3P.

IBPT

Plusieurs points ont été soulevés dans cette rubrique :

- (1) La présentation actuelle des résultats pour Internet et les packs, avec un double chiffre (l'abonnement mensuel nominal du produit et le résultat du calcul économique du coût mensuel moyen effectué par le simulateur), est déjà assez lourde, même si la différence entre ces deux résultats est clairement exposée dans les notes explicatives en ligne. Il ne semble pas raisonnable de l'alourdir avec un troisième chiffre qui ne ferait qu'induire de la confusion chez les consommateurs. D'ailleurs le coût mensuel moyen tient déjà compte de tous les éléments pertinents, en ce compris les promotions pour autant qu'il s'agisse de

promotions inconditionnelles (pour les promotions conditionnelles, on se réfèrera à la section 5.3).

- (2) En ce qui concerne les produits figurant dans les résultats pour les requêtes concernant les packs, on se réfèrera à la section 3.4.
- (3) Location ou achat des décodeurs : voir section 5.7.
- (4) En ce qui concerne la dénomination des plans tarifaires, il est nécessaire, pour fournir des résultats complets aux consommateurs, de dédoubler des plans tarifaires selon qu'on souscrit ou non le contrat via le web dans la mesure où certains avantages peuvent dépendre dans certains cas des modalités de souscription ou de recharge (voir aussi section 5.4).
- (5) Le champ « Caractéristiques supplémentaires » récemment introduit par l'IBPT est à la disposition des opérateurs pour mentionner, le cas échéant, des avantages tels que, par exemple, des services gratuits entre membres de la famille.
- (6) Dans la présentation des résultats, les plans tarifaires qui ont exactement le même coût mensuel moyen tel que résultat des calculs effectués par les algorithmes sont affichés en fonction de l'ordre alphabétique.

4.2 INFORMATIONS FOURNIES SUR LES BESOINS EN VOLUME ET EN VITESSE POUR L'ACCÈS À INTERNET

Telenet

La vitesse d'accès à Internet constitue un critère important dans le choix des consommateurs. Afin de mieux informer ceux-ci, on pourrait envisager de demander aux fournisseurs des produits d'accès large bande d'indiquer la vitesse moyenne réelle de chacun de leurs produits.

Voo

Il faut tenir compte de la vitesse réelle et non de la vitesse théorique maximale. Il est en particulier incorrect d'autoriser Belgacom à faire figurer dans le simulateur ses produits Internet avec une vitesse de 50 Mbps alors que cette valeur théorique maximale n'est pas disponible par au moins 50% des ménages. L'IBPT à cet égard méconnaît le principe du respect de la chose jugée (arrêt du Tribunal de Nivelles).

IBPT

Sur le plan strictement juridique, l'IBPT n'est pas tenu par l'arrêt du Tribunal de Nivelles qui est le résultat d'un litige dans lequel seuls Belgacom et Voo étaient partie. L'IBPT a pris des mesures pour que Belgacom informe les utilisateurs du simulateur tarifaire sur la vitesse réelle en fonction de l'adresse en imposant, dans les caractéristiques supplémentaires, une mention de l'URL ad hoc renvoyant au site web de Belgacom.

De plus, il convient de traiter Belgacom et les OLOs faisant usage du réseau de Belgacom sur un pied d'égalité.

Dans le cadre d'une approche prospective tenant compte du déploiement graduel par Belgacom des technologies VDSL2 et vectoring, il paraît à l'IBPT adéquat de faire apparaître dans les résultats des simulations concernant l'accès large bande à Internet les produits de cet opérateur (et le cas échéant des OLOs recourant aux produits dégroupés de Belgacom) avec la meilleure vitesse qu'ils sont susceptibles d'offrir tout en incitant les utilisateurs à consulter les sites web de ces opérateurs afin de s'assurer des performances réelles dont ils peuvent bénéficier en pratique compte tenu de leur adresse exacte. Ce traitement paraît équitable, dans l'intérêt de l'information des consommateurs, compte tenu notamment que les produits d'accès large bande offerts avec la norme Eurodocsis sur les réseaux câblés ne sont pas en mesure non plus de garantir la permanence de la vitesse de transmission commercialement annoncée puisque la vitesse réelle sur ces réseaux peut dépendre fortement de la charge de trafic sur la partie locale du réseau de distribution.

L'IBPT va néanmoins réétudier la manière optimale de valider les plans tarifaires Internet (et les packs comportant une composante Internet) dans le contexte du simulateur tarifaire, en assurant à la fois une information aussi objective que possible des consommateurs et un traitement neutre et non discriminatoire des différents opérateurs. Le lien éventuel entre le simulateur et la cartographie des réseaux pourrait éventuellement permettre d'apporter une solution de transparence accrue.

Outre qu'elle soulèverait des difficultés importantes en matière de définition de la méthodologie de la moyenne, la proposition d'indiquer la vitesse moyenne des produits Internet n'est pas réellement de nature à mieux informer les consommateurs que la solution actuellement préconisée d'une mention, dans le champ relatif aux caractéristiques supplémentaires, d'un renvoi vers le site de l'opérateur sur lequel l'utilisateur est en mesure de connaître la vitesse réelle pour son adresse de raccordement. Enfin, les FAQ expliquent clairement la différence entre vitesse théorique et vitesse réellement disponible pour sa propre adresse. Comme indiqué ci-dessus l'IBPT souhaite néanmoins améliorer la transparence à ce sujet en créant en lien entre le simulateur et la cartographie des réseaux qui sera développée dans le cadre du projet « Atlas ».

4.3 INFORMATIONS EXPLICATIVES FOURNIES EN LIGNE

Belgacom

Il arrive souvent que l'icône « i » ne fournisse aucune information.

IBPT

Un relevé des pop-ups vides sera effectué et il sera demandé à Easy Change de les compléter avec des explications utiles.

5 ELÉMENTS PRIS EN CONSIDÉRATION DANS LES CALCULS DE COÛTS

5.1 TRAITEMENT DES FRAIS D'INSTALLATION

IBPT

Aucune critique n'a été émise sur la gestion des frais d'installation, avec la distinction déjà opérée précédemment par l'IBPT entre l'installation par un technicien de l'opérateur d'une part et l'installation par les soins du client lui-même d'autre part.

5.2 TRAITEMENT DES OPTIONS TARIFAIRES (« ADD-ONS »)

Plate-forme

La situation actuelle est satisfaisante mais il semble que dans certains cas, des add-ons ne sont pas convenablement activés.

IBPT

Sans exemples concrets d'anomalies, il est difficile pour l'IBPT de détecter les problèmes mentionnés. Comme toujours par le passé, l'IBPT est évidemment prêt à examiner toute demande raisonnable visant à améliorer la fiabilité des calculs et à soumettre les problèmes constatés à son consultant en vue d'éventuellement apporter les corrections requises.

Il y a lieu de rappeler que l'IBPT a déjà apporté plusieurs améliorations en matière de prise en compte des options tarifaires, particulièrement pour les add-ons multiples.

5.3 PRISE EN COMPTE DES PROMOTIONS TEMPORAIRES

Base

Les promotions à caractère temporaire doivent être prises en compte dans le calcul des coûts en amortissant leur effet sur une durée de 36 mois.

Belgacom

La modification d'approche décidée par l'IBPT à l'automne 2013 n'est pas satisfaisante car la plupart des promotions, qui comme dans d'autres secteurs, visent surtout à attirer de nouveaux clients, ne sont plus prises en compte dans les calculs. Cette approche est de plus incohérente avec celle suivie pour les fiches d'informations standardisées. Il est proposé de permettre d'effectuer des simulations avec ou sans promotions au choix de l'utilisateur : dans le cas où les promotions sont prises en compte, l'attention de l'utilisateur doit être attirée sur la nécessité de contrôler les conditions d'octroi des promotions en question.

Plate-forme

Il est important que les promotions temporaires soient prises en considération car sinon le simulateur n'aurait aucune valeur ajoutée.

Voo

Il faut tenir compte des promotions temporaires, et en particulier des promotions au choix (par exemple la possibilité pour le nouveau client de choisir entre la gratuité des frais fixes ou un cadeau comme une tablette). Il faut revenir à la situation d'avant octobre 2013, c'est-à-dire la prise en compte des promotions pour les nouveaux clients dans le calcul du coût moyen.

IBPT

Le simulateur tarifaire ne prend en compte dans ses calculs que les promotions applicables sans condition à l'ensemble des clients. Dès lors qu'un opérateur exclut une partie des clients par l'imposition d'une condition à l'obtention de la promotion, cette promotion devient une promotion conditionnelle. Elle n'est alors plus prise en compte dans les calculs du coût mensuel moyen et n'est mentionnée qu'à titre purement informatif. Il serait fort compliqué de tenir compte de la situation réelle du consommateur (ancien/nouveau client pour chaque service et chaque opérateur) sans alourdir et compliquer très fortement le simulateur tarifaire. En outre, il serait trompeur de laisser le consommateur penser qu'il a (d'office) droit à une promotion alors que ce n'est pas le cas.

La proposition d'offrir éventuellement aux utilisateurs la possibilité de faire tourner le simulateur avec ou sans promotions temporaires fera néanmoins l'objet d'un examen plus approfondi par l'IBPT pour en mesurer les implications.

5.4 AVANTAGES OFFERTS EN CAS DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT SUR LE WEB

Plate-forme

Ces avantages doivent être mentionnés mais l'utilisateur doit être informé qu'ils ne sont pas pris en compte dans les calculs.

Voo

Il faut pouvoir mentionner tous les avantages offerts en cas de souscription.

IBPT

Dans l'état actuel du système qui ne pose pas de question à l'utilisateur sur la manière dont il envisage de souscrire son contrat, il est préconisé d'introduire, le cas échéant, une variante des plans tarifaires concernés correspondant aux conditions de souscription via le web en indiquant cette condition d'accessibilité entre parenthèses dans la dénomination du plan tarifaire (sauf si le plan webdeal est lié à une promotion conditionnelle, auquel cas le webdeal n'est pas pris en compte).

5.5 GESTION DES APPELS INTERNATIONAUX

Belgacom

La liste des pays pour lesquels les opérateurs doivent définir les tarifs d'appel est plus longue que celle des pays que peut sélectionner l'utilisateur : les deux listes devraient être identiques. La procédure d'introduction des tarifs internationaux devrait être rationalisée : seuls les templates avec les prix des appels internationaux devraient faire l'objet d'une validation par l'IBPT et il ne devrait pas être nécessaire de soumettre à la validation chaque plan tarifaire concerné par le template. Il existe des interactions entre les tarifs nationaux et internationaux en matière de charges de set-up.

Plate-forme

La liste des destinations internationales devrait être réduite. On peut se demander quel est l'effet de ces communications internationales sur le résultat.

Voo

Il n'est pas utile de mentionner le calcul des appels internationaux dans le calcul des coûts.

IBPT

Les réactions reçues sur la boîte mail associée au simulateur tarifaire montre qu'il existe un certain intérêt des utilisateurs à prendre en considération les appels internationaux (certains utilisateurs se plaignent d'ailleurs parfois de l'absence de certaines destinations moins usitées). C'est pourquoi la liste des destinations a été complétée avec quelques pays majeurs qui faisaient défaut (notamment l'Argentine, le Brésil, le Japon et le Mexique). Il paraît opportun de tenir des appels internationaux dans les calculs des coûts moyens des différents produits sur le marché dans la mesure notamment où les prix de ces appels sont en général sensiblement supérieurs aux prix des appels nationaux.

En 2012, l'IBPT a demandé à Easy Change d'ajouter la fonctionnalité des templates pour alléger le travail d'encodage des plans tarifaires par les opérateurs en leur évitant de devoir rentrer à chaque fois la liste complète de ces tarifs pour chaque plan tarifaire individuellement. Il s'est agi d'une adaptation lourde et assez coûteuse de l'outil d'administration qui est maintenant employée par la plupart des opérateurs de manière satisfaisante.

A l'époque, il a toutefois été décidé de ne pas établir de lien entre les plans tarifaires et les templates internationaux, lesquels ne constituent donc qu'une assistance optionnelle à l'encodage des prix des appels internationaux. Cette approche est flexible car elle permet par exemple aux opérateurs d'apporter pour certains plans tarifaires, dont les prix internationaux ont été définis au départ au moyen d'un template, des modifications à certains de ces prix directement dans le plan. L'approche alternative qui aurait consisté à aller chercher pour chaque simulation les prix des appels internationaux dans le bon template qui aurait été lié au plan tarifaire testé est apparue nettement plus difficile à gérer au niveau de l'outil d'administration, avec des risques plus importants de dysfonctionnements.

En ce qui concerne les listes de pays de destination, l'IBPT n'avait dans un premier temps pas demandé à Easy Change d'activer les nouvelles destinations dans la liste présentée dans l'interface publique du simulateur car les prix des appels vers ces nouveaux pays étaient nuls pour tous les plans existants, ce qui aurait faussé les résultats pour les consommateurs. Depuis la situation a été largement régularisée, au fur et à mesure de l'introduction de nouveaux plans tarifaires ou de modifications aux plans déjà existants : l'IBPT a fait récemment activer ces nouveaux pays de destination qui apparaissent désormais dans la partie publique du simulateur.

5.6 PRISE EN COMPTE DE LA VITESSE DE TÉLÉCHARGEMENT DES PRODUITS INTERNET

Belgacom

Pour résoudre le problème causé par les écarts entre les vitesses théoriques maximales et les vitesses réelles des produits d'accès large bande à Internet, l'IBPT a décidé d'obliger les opérateurs à communiquer à leurs clients leur vitesse réelle avant la conclusion du contrat, ce qui a été implémenté. Le simulateur tarifaire n'est pas l'instrument adéquat pour rouvrir cette discussion relative aux vitesses car le simulateur est avant tout un outil de comparaison des prix.

Voo

Il est nécessaire de mentionner la vitesse réelle en cohérence avec la législation applicable depuis juillet 2013 et l'impact éventuel sur la vitesse réelle de l'utilisation d'autres services qu'Internet.

IBPT

On se réfèrera à la section 4.2. Le simulateur tarifaire, qui se veut avant tout un outil de comparaison des prix, n'est pas le moyen le plus adéquat pour informer les consommateurs sur les vitesses réelles des produits d'accès large bande. D'ailleurs l'interface publique propose par défaut la réponse « Peu importe » aux deux questions relatives à la vitesse et on peut aussi relever que ces questions ne sont pas posées pour l'Internet mobile.

L'IBPT réfléchira à une possibilité de lier à l'avenir le futur projet « Atlas » de cartographies des réseaux large bande en Belgique d'une part au simulateur tarifaire d'autre part.

5.7 PRISE EN COMPTE DES APPAREILS ÉVENTUELLEMENT FOURNIS, SOIT EN ACHAT, SOIT EN LOCATION

Belgacom

Il y a lieu d'effectuer une distinction entre les équipements requis pour la fourniture du service (modems, décodeurs TV) d'une part et ceux qui sont proposés en extra au client d'autre part. Les offres conjointes incluant la fourniture d'un appareil doivent être signalées dans les résultats sans les prendre en compte dans la comparaison.

Plate-forme

Il faut comparer ce qui est comparable : il ne faut pas comparer les décodeurs en location avec les décodeurs à l'achat.

Voo

Il faut éviter que le simulateur ne compare des offres incluant des décodeurs en location avec des offres comprenant des décodeurs à l'achat.

IBPT

Les opérateurs ont évidemment toute liberté quant aux modalités commerciales de mise à disposition de l'appareillage requis. En particulier, chez certains opérateurs, les décodeurs TV peuvent au choix de l'utilisateur être soit achetés, soit loués. L'objectif général du simulateur tarifaire étant d'effectuer un calcul économique de comparaison des offres sur le marché, il est logique dans un tel cas de rechercher, sur la base d'hypothèses raisonnables, la formule la plus attrayante pour l'utilisateur : par conséquent, le prix mensuel de location est comparé à l'amortissement mensuel du prix d'achat du matériel (sur une durée de vie actuellement fixée à trois années conformément aux pratiques de l'OCDE).

Cette approche a d'ailleurs été développée pour répondre à une pratique d'un opérateur qui, à une certaine époque, proposait à ses clients soit l'achat, soit la location du modem. Si différents opérateurs ont des pratiques différentes, il est par conséquent logique de comparer, le cas échéant, le prix de location mensuel de l'appareillage chez un opérateur avec l'amortissement mensuel (sur 36 mois) de l'équipement chez un autre opérateur.

La fourniture éventuelle, gratuite ou à prix réduit, d'un appareil peut toujours être indiquée dans le champ avec les caractéristiques supplémentaires.

5.8 POINTS SUPPLÉMENTAIRES CONCERNANT LE CALCUL DES COÛTS

Cette sous-section reprend des points qui n'avaient pas été identifiés par l'IBPT dans le texte de la consultation.

Base

Plusieurs problèmes dans le calcul du coût d'utilisation des cartes prépayées doivent être résolus. En particulier, il faudrait pouvoir tenir compte de minutes de type « Super on-net », c'est-à-dire applicables non seulement aux appels on-net proprement dits vers les clients du même fournisseur mobile mais aussi vers ceux d'autres fournisseurs identifiés par l'opérateur.

Telenet

Il n'est actuellement pas possible de tenir correctement compte de plans tarifaires incluant des minutes valables à la fois pour les appels nationaux et les appels internationaux (abonnements King et Kong).

IBPT

Des modifications sont actuellement en cours d'implémentation et de tests pour améliorer la représentativité du calcul de coût des cartes prépayées (notamment pour prendre en considération que, dans le cas de faibles consommations, il n'est pas nécessaire de recharger la carte chaque mois d'une part et que, dans le cas de recharges multiples durant le même mois, autant de bonus sont octroyés d'autre part) et pour pouvoir tenir compte de minutes d'appel gratuites valables en national et en international (vers certains pays de destination spécifiés).

La pratique de prix préférentiels de type « Super on-net » est peu répandue sur le marché belge : elle ne concerne que quelques MVNO spécifiques. La prise en compte d'une telle fonctionnalité induirait dans l'outil un degré de complexité supplémentaire qui paraît disproportionné.

5.9 MISE À JOUR DES HYPOTHÈSES DE CALCUL (« ASSUMPTIONS »)

Plate-forme

Les utilisateurs doivent pouvoir facilement comprendre comment les calculs sont effectués et quels sont les éléments qui influencent le résultat.

Voo

Il y a actuellement un déficit de transparence sur la méthodologie de calcul du coût moyen : il n'est pas facile ni pour les opérateurs, ni pour les consommateurs de comprendre comment ce calcul est effectué.

IBPT

La nature même des produits dans le secteur des télécommunications, avec notamment divers services interactifs (appels nationaux/internationaux, messages SMS/MMS, data), diverses formules d'installation, des frais d'appareillage, des services inclus dans l'abonnement, des bonus associés aux recharges dans les cartes prépayées, des options tarifaires, des ristournes, des promotions temporaires et des tarifs sociaux, rend nécessairement assez compliqué le calcul objectif du coût moyen d'utilisation.

Les notes explicatives en ligne ont été revues et actualisées en 2013 en vue de faciliter l'interprétation des résultats tant par les consommateurs que par les opérateurs. L'IBPT est évidemment disposé à les adapter si nécessaire s'il reçoit des suggestions constructives.

6 INTERFACES OPÉRATEURS

6.1 ACCÈS DES OPÉRATEURS À L'OUTIL D'ADMINISTRATION

Belgacom

Il est indispensable que les opérateurs puissent disposer d'un manuel explicatif clair.

Mobile Vikings

L'outil d'administration est très compliqué et pas du tout « user friendly ». De nombreuses améliorations sont nécessaires.

Plate-forme

Il faudrait pouvoir changer de mot de passe. L'outil est affecté de nombreux bugs. Il est en plus lent et manque de cohérence.

Voo

Il faudrait pouvoir changer le mot de passe. De nombreux champs d'information avec le symbole « i » sont vides. Il y a de nombreux bugs. Le site est lent et manque de cohérence en ce qui concerne les informations à introduire.

IBPT

Comme indiqué dans la section 2, l'IBPT a le projet de réactualiser et moderniser le manuel explicatif d'Easy Change. En 2013, un renforcement des moyens hardware a été effectué par l'IBPT en vue notamment d'améliorer les performances de vitesse de l'outil, dans la perspective de la campagne « Osez comparer » du SPF Economie. En ce qui concerne le changement de mot de passe par l'utilisateur, cette fonctionnalité est d'ores et déjà supportée par l'outil d'administration du simulateur.

6.2 SIMPLIFICATIONS POSSIBLES DE L'ENCODAGE (ADD-ONS, PROMOTIONS, TARIFS INTERNATIONAUX)

Belgacom

L'outil d'administration offre la possibilité de recopier les données d'un plan stand-alone pour les inclure dans un pack mais cette fonction pose plusieurs problèmes : le lien du plan stand-alone vers le website est aussi recopié et par contre certains champs ne sont pas recopiés, ce qui engendre des rejets.

Plate-forme

Des simplifications devraient être envisagées pour l'encodage des add-ons, des promotions et des tarifs internationaux. Il faut une meilleure automatisation.

Voo

Il est opportun de simplifier, notamment pour les promotions en créant une section séparée permettant d'appliquer les mêmes promotions à différents plans tarifaires dans différents modules.

IBPT

Il existe déjà dans l'outil administratif une fonction de duplication et de recopiage des plans tarifaires, soit pour créer des variantes de plans tarifaires, soit pour faciliter la création de packs. Pour faciliter l'encodage des prix des appels internationaux, la fonctionnalité des templates internationaux a été créée en 2012.

Les options tarifaires (add-on) peuvent être aisément créées dans chacun de modules : sur la base de propositions concrètes, des adaptations sont toujours envisageables en matière de add-ons, par exemple pour permettre d'entrer dans l'outil des options tarifaires actuellement non compatibles avec les choix proposés.

En ce qui concerne les promotions, il sera demandé à Easy Change quelles améliorations pourraient être envisagées pour en simplifier l'encodage et éviter si possible la validation individuelle de tous les plans tarifaires concernés par une promotion particulière.

6.3 FONCTIONNALITÉS DE PLANS TARIFAIRES ACTUELLEMENT NON PRÉVUES DANS L'OUTIL

Plate-forme

Il est proposé d'ajouter les plans tarifaires uniquement pour TV digitale. L'outil devrait être plus convivial et il faut éviter les divergences d'interprétation des rubriques par les opérateurs.

Voo

Il est proposé d'ajouter les plans tarifaires uniquement pour TV digitale.

IBPT

On se réfèrera aux commentaires de la section 3.1 concernant le projet de création d'un nouveau module pour les services de télévision.

7 ACCÈS AU SIMULATEUR TARIFAIRE

7.1 PERFORMANCES GÉNÉRALES DE L'OUTIL

Plate-forme

Les résultats sont parfois peu fiables, notamment pour la comparaison des décodeurs en location ou à l'achat ou la présentation d'offres 4P alors que la simulation porte sur des produits 2P ou 3P.

IBPT

Il a déjà été répondu par ailleurs à ces commentaires.

7.2 ACCESSIBILITÉ DE L'OUTIL AUX PERSONNES HANDICAPÉES

IBPT

Aucune contribution spécifique n'a été reçue concernant les mesures visant à faciliter l'accessibilité de l'outil aux personnes handicapées.

7.3 POSSIBILITÉ DE CONSULTATION AUTOMATISÉE DU SIMULATEUR TARIFAIRE SUR LA BASE DU PROFIL DE CONSOMMATION RÉEL

Belgacom

La possibilité d'une consultation automatisée du simulateur évoquée au niveau politique constituerait une exigence coûteuse pour les opérateurs et complètement disproportionnée : il y a des limites à ce qu'on est en droit de raisonnablement attendre de la part des systèmes IT des opérateurs.

Plate-forme

Cette possibilité de consultation automatisée du simulateur apparaît coûteuse et extrêmement compliquée techniquement et est susceptible de créer des problèmes en matière de sécurisation informatique (bugs) et de protection de la vie privée.

Voo

Cette possibilité serait extrêmement compliquée à gérer pour les opérateurs, exigerait des coûts importants d'implémentation et poserait des problèmes de sécurisation informatique.

IBPT

Il est pris note des fortes réserves exprimées à l'égard de l'idée d'une possibilité de consultation automatisée du simulateur tarifaire à partir des données de consommation réelle disponibles sur l'espace-client de l'opérateur courant. Ces réserves seront répercutées par l'IBPT auprès des autorités compétentes.

Le nouveau projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant les informations fournies par les opérateurs aux consommateurs et aux utilisateurs finals pour leur permettre d'effectuer une évaluation indépendante du coût de plans d'utilisation alternatifs devrait constituer une solution pragmatique, efficace et peu onéreuse à mettre en œuvre permettant aux utilisateurs d'exploiter plus aisément les possibilités du simulateur tarifaire sur la base de leur propre profil de consommation défini sur la base des données récentes disponibles dans leur espace-client chez l'opérateur actuel.

7.4 DÉVELOPPEMENT DE L'OUTIL SOUS FORME D'APPLICATION DISPONIBLE SUR LE TERMINAL MOBILE AVEC LES DONNÉES RÉELLES DU CONSOMMATEUR

Belgacom

Le développement d'une telle application serait coûteux et complexe à gérer. Les clients disposent déjà maintenant d'informations détaillées relatives à leur consommation dans leur espace-client.

Plate-forme

Cette idée relève du gadget. Il faut accorder la priorité aux vrais problèmes du simulateur tarifaire : simplification de l'outil qui est trop complexe, meilleure cohérence des informations demandées qui devraient être harmonisées avec le contenu des fiches standardisées et l'interface avec Easy Change qui est loin de donner satisfaction (par exemple pour sauver des données).

Voo

Cela semble un gadget très accessoire vis-à-vis des défis et urgences du simulateur, à savoir une simplification de l'outil actuel, une meilleure cohérence et une simplification des informations demandées et une fiabilité technique accrue car l'interface d'Easy Change est très loin de donner satisfaction.

IBPT

Il est pris note des fortes réticences et des arguments avancés par différents opérateurs vis-à-vis du projet de développement d'une application pour smartphones. L'opportunité de ce projet fera l'objet d'une réévaluation par l'IBPT.

8 RÉSUMÉ DES PRINCIPAUX POINTS

Des commentaires et observations en provenance des opérateurs et vu sa propre connaissance du marché des télécommunications en Belgique, l'IBPT conclut que l'examen des thèmes suivants est à considérer comme prioritaire :

1. **Curseurs** (usage faible / moyen / intensif) :
 - Révision des valeurs associées aux positions du curseur pour les différents modules ;
 - Module mobile : possibilité d'associer des volumes data à la position du curseur ;

2. **Promotions temporaires :**

- Révision éventuelle des modalités de prise en compte des promotions conditionnelles ;
- Etude de la création éventuelle d'un module séparé de gestion des promotions ;
- Etude de la possibilité d'effectuer des simulations avec ou sans promotions ;

3. **Téléphonie fixe VoIP :**

- Poursuite de l'examen de la possibilité d'inclure dans le simulateur les offres des fournisseurs de téléphonie VoIP ;

4. **Gestion des tarifs des appels internationaux :**

- Activation des nouveaux pays de destination dans l'interface publique ;

5. **Module Internet :**

- Indication Internet fixe / mobile dans l'écran d'accueil du simulateur ;
- Révision éventuelle des éléments additionnels de transparence en matière de vitesses pour l'accès à Internet ;
- Utilité et suppression éventuelle des questions sur les fonctionnalités additionnelles ;
- Possibilité de proposer comme réponse « NON » à la question relative à l'abonnement téléphonique de Belgacom ;

6. **Module TV stand-alone :**

- prise en compte notamment des fonctions enrichies comme le multiscreen et alignement de la partie TV du module pack ;

7. **Packs :**

- Étudier la possibilité de tenir compte des packs avec cartes SIM multiples ;

8. **Performances de l'outil d'administration** (lenteur, bugs, cohérence) :

- Il sera demandé à Easy Change d'examiner ce qui peut être amélioré au niveau de la vitesse et des problèmes récurrents de sauvegarde des modifications de plans ;

9. **Informations et explications :**

- Révision du manuel d'utilisation ;

- Symbole d'information « i » : un effort de remplissage de tous les pop-ups avec le symbole « i » sera entrepris en complément avec le manuel ;

10. Nécessité de concertation avec le secteur pour toute modification.

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Jack Hamande
Président du Conseil