



B I P T

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

**CONSULTATION À LA DEMANDE DU CONSEIL DE L'IBPT
CONCERNANT LA DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT RELATIVE AUX
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
(ARTICLE 111, § 3, DE LA LOI RELATIVE AUX COMMUNICATIONS
ÉLECTRONIQUES)**

MÉTHODE POUR RÉPONDRE AU PRÉSENT DOCUMENT

Délai de réponse : Jusqu'au : 29 avril 2016
Méthode pour répondre : À : consultation.sg@ibpt.be
Objet : **Consult-2016-A6**

Personne de contact : Benny Smets, premier conseiller IBPT, tél. : ++32 (0)2 226 87 70
Les réponses doivent être transmises par voie électronique à l'adresse indiquée.

Vous êtes prié d'utiliser le « Formulaire de couverture à joindre à la réponse à une consultation publique organisée par l'IBPT » que vous trouverez à la page Internet suivante :
<http://www.bipt.be/fr/opérateurs/telecom/marches/formulaire-de-couverture-a-joindre-a-la-reponse-a-une-consultation-publique-organisee-par-libpt>

Il convient d'indiquer clairement dans le document quelles informations sont confidentielles.

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction	3
2. Contexte juridique	3
3. Objectif de la présente décision	4
4. Procédure	5
5. Informations que les opérateurs doivent fournir	5
5.1. PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	5
5.2. INFORMATIONS À FOURNIR	6
6. Date d'entrée en vigueur et adaptations éventuelles.....	7
7. Notification et publication de la décision.....	7
8. Voies de recours	8
Annexe : réactions des opérateurs et réponses de l'IBPT.....	9

1. Introduction

1. Cette décision remplace la décision du Conseil de l'IBPT du 14 octobre 2009 concernant la mise à disposition d'informations permettant aux consommateurs d'effectuer une évaluation indépendante du coût de plans d'utilisation alternatifs¹ (ci-après « la décision du 14 octobre 2009 »).
2. Cette décision oblige les opérateurs à informer les consommateurs de leurs profils de consommation sur une page spécifique de leur espace-client. À l'aide de ces informations, les consommateurs peuvent dès lors utiliser le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be de manière utile.
3. Cette décision s'applique aux opérateurs qui, conformément à l'article 111, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE ») et à l'arrêté ministériel du 30 août 2006 fixant le cadre pour la mise en place d'un outil informatique permettant l'évaluation de l'offre de services de communications électroniques la plus avantageuse (ci-après « l'arrêté du 30 août 2006 »), doivent apporter leur collaboration au simulateur tarifaire de l'IBPT.

2. Contexte juridique

4. La base légale de la présente décision figure ci-dessous.
5. L'article 111, § 3, LCE, dispose que :

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

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

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

¹ Voir : http://www.bipt.be/public/files/fr/689/3151_fr_comparaisontarif2006.323_fr.pdf

6. L'arrêté du 30 août 2006 règle les modalités du simulateur tarifaire de l'IBPT. L'article 3, § 1er, de cet arrêté stipule :

Art. 3. § 1er. L'Institut met à disposition sur son site Internet une application électronique permettant la comparaison en ligne des tarifs en vigueur pour la fourniture de services de communications électroniques.

L'application électronique donne, selon les modalités fixées par l'Institut, après avis d'un groupe de travail composé de l'Institut et des opérateurs, la possibilité au consommateur d'introduire son profil d'utilisation de services de communications électroniques.

7. En vertu de l'article 14, § 1er, 3°, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, l'IBPT veille au respect de la LCE.
8. L'article 8, 2°, LCE, prévoit que l'IBPT est tenu d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de communications électroniques.

3. Objectif de la présente décision

9. La décision de l'IBPT du 14 octobre 2009 n'est plus, pour plusieurs raisons, adaptée à la situation actuelle : le simulateur tarifaire a commencé à être utilisé en 2009 et a depuis lors été étendu via une module supplémentaire; l'IBPT a entre-temps acquis une certaine expérience de l'utilisation et de la convivialité du programme ; la LCE a également été modifiée entre-temps. Pour ces raisons, la présente décision remplace la décision du 14 octobre 2009.
10. Cette décision impose aux opérateurs de transmettre aux consommateurs les informations nécessaires concernant leur consommation réelle. Ce faisant, ces consommateurs peuvent utiliser les données qui constituent leur profil d'utilisation lorsqu'ils consultent le simulateur tarifaire.
11. Lorsque quelqu'un utilise le simulateur tarifaire, il doit répondre à une série de questions sur sa consommation. À l'aide de ces informations, le simulateur tarifaire recherche les plans tarifaires optimaux. C'est la raison pour laquelle il est important que les informations que le consommateur introduit dans le simulateur tarifaire soient aussi correctes que possible.

12. Lors des travaux préparatoires pour la révision de la LCE, l'attention a d'ailleurs été tirée sur l'importance pour le consommateur de pouvoir consulter le simulateur tarifaire sur la base de son profil de consommation². C'est d'ailleurs aussi ce qui est ressorti de la campagne pour les consommateurs « *Osez comparer* ». La présente décision permet aux consommateurs de connaître leurs profils de consommation réelle.

4. Procédure

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

14. Cette consultation a lieu du ... 2016 au ... 2016.

15. L'IBPT a reçu les réactions des parties prenantes suivantes : ...

16. L'analyse des réactions figure en annexe.

5. Informations que les opérateurs doivent fournir

5.1. Principes généraux

17. Chaque opérateur ou fournisseur d'un des services de télécommunications au sens de la LCE communique à tout moment, via son site Internet, à tous ses clients sur leur espace-client sécurisé toutes les informations spécifiées ci-dessous. Les consommateurs doivent pouvoir consulter gratuitement cet outil Internet au moyen d'un login et d'un mot de passe.

18. L'information doit pouvoir être sauvegardée facilement par le client, de sorte qu'il puisse introduire ces données dans le simulateur tarifaire sans risque d'erreur.

19. Les informations que l'opérateur communique se basent sur les données de facture qui portent sur une période de référence continue de trois mois. La date de début de cette période ne peut pas remonter à plus de six mois par rapport à la date de consultation de ces informations sur la page client.

² Voir le débat détaillé à ce sujet au sein de la Commission de la Chambre entre le Ministre et un membre de la Commission (Doc. Parl. Chambre, 2011-2012, 2143/006, pp. 6, 37-38).

20. Les opérateurs doivent mettre à disposition les informations en question de la manière suivante :

- a) de manière accessible et claire, de sorte que le consommateur puisse introduire les informations dans le simulateur tarifaire de manière efficace et sans risque d'erreur ou d'interprétation ;
- b) de manière directement utilisable dans le simulateur tarifaire afin d'éviter de devoir refaire des calculs.

5.2. Informations à fournir

21. Les opérateurs fournissent les informations suivantes :

- a. Les volumes correspondant aux différentes sortes de consommation nationale (nombre de minutes d'appel pour la téléphonie fixe ou mobile³ nombre de messages SMS, volumes de données Internet), exprimés sur une base mensuelle. Pour la téléphonie fixe et mobile, il faut différencier entre le nombre de minutes d'appel vers les numéros fixes et les numéros mobiles.
- b. Les volumes correspondant aux différentes sortes de consommation internationale (nombre de minutes d'appel pour la téléphonie fixe ou mobile, nombre de messages SMS, données Internet), exprimés sur une base mensuelle et répartis selon les pays appelés et les tarifs applicables. Pour les services mobiles, une distinction est faite à ce niveau entre la consommation internationale pour laquelle s'appliquent les tarifs du Règlement européen 531/2012⁴ et la consommation internationale en dehors de celle-ci.
- c. Pour les appels internationaux, les trois pays les plus appelés sont indiqués. Pour la téléphonie fixe et mobile, il faut différencier entre le nombre de minutes d'appel vers les numéros fixes et les numéros mobiles.
- d. Pour la téléphonie l'on indique les volumes d'appels qui sont effectués le soir ou le week-end et ceux effectués à d'autres moments. Les opérateurs indiquent les heures de début et de la fin des week-ends et des soirées.
- e. La consommation de données est exprimée en MB et/ou en GB ;

³ Les minutes d'appel pour les services de téléphonie fixe et mobile doivent être comprises comme la durée des appels réussis et auxquels il a été répondu, mesurée entre le moment où l'appelé décroche et le moment où une des deux parties met fin à la conversation. Tous les volumes de minutes d'appel (soit le total des minutes et non la durée de chaque appel séparément) sont arrondis au nombre entier le plus proche.

⁴ En toutes lettres : Règlement (UE) N° 531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union, modifié par le Règlement (UE) 2015/2120 du 25 novembre 2015.

22. Les opérateurs peuvent ajouter à la fiche Internet le passage suivant :

« Ces données d'utilisation sont fixées à l'aide de critères imposés par l'IBPT. Ces critères visent à favoriser au maximum la comparaison des plans tarifaires des différents opérateurs à l'aide du simulateur tarifaire de l'IBPT (www.meilleurtarif.be). Ces critères peuvent toutefois être différents des critères qu'utilise [nom de l'opérateur] pour la facturation. C'est la raison pour laquelle il est possible que les montants de votre facture diffèrent des résultats du simulateur tarifaire. »

6. Date d'entrée en vigueur et adaptations éventuelles

23. La présente décision entre en vigueur le 1^{er} jour du 7^{ième} mois après sa publication.

24. Au terme de cette période de 6 mois, les sites Internet des opérateurs doivent répondre aux exigences de la présente décision.

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

26. Lorsque l'IBPT modifie les interfaces utilisateurs du simulateur tarifaire, il modifie, si nécessaire, cette décision.

7. Notification et publication de la décision

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

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

8. Voies de recours

29. Conformément à l'article 2, § 1er, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, chaque opérateur a la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1 à 1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la Cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.
30. La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par l'article 2, § 2 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le Greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Jack Hamande
Président du Conseil

Annexe : réactions des opérateurs et réponses de l'IBPT

...