



I B P T

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT propose de prévenir les consommateurs par SMS lorsque les forfaits ou les seuils au-delà de ces forfaits sont dépassés

Bruxelles, le 4 octobre 2012 – Dans deux documents soumis à consultation sur son site Internet, l'IBPT propose d'imposer aux opérateurs de prévenir par SMS les consommateurs de téléphonie mobile et d'Internet mobile lorsque leurs coûts dépassent de 0 EUR, 50 EUR, 75 EUR ou 100 EUR le montant forfaitaire mensuel.

La nouvelle loi télécoms vise à protéger le consommateur et à permettre aux clients de contrôler leurs coûts par l'envoi d'un message d'alerte, sans pour autant avoir recours à un blocage de la consommation.

Pour atteindre cet objectif, l'IBPT est amené à dresser une liste de plafonds (un plafond correspond à un seuil au-delà duquel le schéma de consommation doit être considéré comme anormal ou excessif) parmi lesquels les clients des opérateurs peuvent choisir. D'autre part, un arrêté royal doit définir les mécanismes d'information aux consommateurs lorsque ce plafond est atteint. Concernant ces points, l'IBPT publie deux documents sur son site Internet.

Dans son projet de décision, l'IBPT propose les plafonds suivants pour les services de téléphonie mobile (autres que les services prépayés) et pour les services d'accès à l'Internet mobile: 0 EUR, 50 EUR, 75 EUR, 100 EUR (TVA comprise). Ces plafonds financiers constituent des seuils d'alerte du client au-delà du montant forfaitaire mensuel. En l'absence de montant forfaitaire mensuel, ces plafonds financiers s'appliquent sur l'ensemble de la facture. En l'absence d'un plafond choisi par le consommateur, l'IBPT propose de fixer le plafond par défaut à 50 EUR.

En ce qui concerne les modalités des alertes gratuites envoyées aux consommateurs, l'IBPT suggère, dans un document soumis à consultation, de signaler par SMS que le plafond a été atteint. Cet avertissement doit leur permettre de comprendre les conséquences financières liées au choix de poursuivre sa consommation. Les clients devraient avoir le droit de demander à l'opérateur de cesser d'envoyer les alertes et de lui demander de rétablir gratuitement ce service. Chaque client devrait également avoir le droit de changer gratuitement de plafond. Au moment de choisir un plafond ou de souscrire à une offre sans choisir de plafond (application par défaut), le client devrait être averti que le service ne sera pas coupé en cas de dépassement du plafond.

Ces propositions sont soumises à consultation pendant 2 semaines sur le site Internet de l'IBPT.

Luc Hindryckx, Président du Conseil de l'IBPT:

«Les consommateurs de téléphonie mobile et d'Internet mobile sont trop souvent désagréablement surpris par leur propre consommation. Pour y remédier, il s'agit de mettre en place un système d'alertes efficace, facilement compréhensible et qui puisse être mis en œuvre rapidement.»

Pour de plus amples renseignements:

Dirk Appelmans
Porte -parole
Tél. 02 226 87 67

IBPT
Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35
1030 Bruxelles
Tél. :02 226 88 88
Fax :02 226 88 77