



INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT publie les résultats de son analyse d'impact concernant les règles de protection des consommateurs

Bruxelles, le 10 août 2017 - L'IBPT a mené en 2016 une analyse d'impact ex post de la réglementation fédérale belge en matière de protection des consommateurs en droit des communications électroniques. Les résultats mettent en évidence des améliorations réalisées dans une série de domaines. Le rapport formule des recommandations législatives et réglementaires qui seront transmises aux autorités compétentes.

L'IBPT a mené courant 2016, à l'aide de consultants, une analyse d'impact ex post de la réglementation fédérale belge en matière de protection des consommateurs en droit des communications électroniques, à l'exception des dispositions relatives au service universel.

Les intervenants du secteur que sont opérateurs, associations de défense des consommateurs et autorités ont ainsi été interrogés et les dispositions législatives et réglementaires concernées ont été analysées au niveau de leur pertinence, efficacité, efficience et cohérence.

Il ressort de cette étude que ces dernières années, des améliorations considérables ont été réalisées dans une série de domaines en ce qui concerne la protection du consommateur dans le secteur des télécoms. Les frais de résiliation excessifs et décourageants ont ainsi quasiment été bannis du marché et la résiliation des contrats, même immédiate, est devenue bien plus facile pour le consommateur. Cette amélioration est confirmée par l'indicateur de performance des marchés de la Commission européenne.

L'étude souligne l'utilité du baromètre des indicateurs de qualités développé par l'IBPT ou du projet ATLAS qui ont incité les opérateurs à être attentifs à certains aspects de la qualité des services offerts.

En outre, l'analyse a établi une série de recommandations qui soulignent l'importance d'anticiper l'évolution du cadre européen, notamment au vu de la convergence technologique; les services OTT remplissent de plus en plus les mêmes fonctions que les services classiques de communications électroniques.

L'étude recommande une révision du Code d'éthique pour les télécommunications, afin d'éviter les dispositions redondantes avec les dispositions générales de protection des consommateurs.

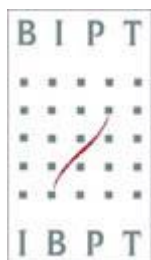
De même, l'étude conclut à l'intérêt de rationaliser institutionnellement le contrôle de ces dispositions, ce qui pourrait pallier au manque de ressources de la Commission d'éthique.

L'étude recommande au législateur une harmonisation des concepts de consommateurs, abonnés ou utilisateurs et préconise d'abandon de notions vagues telle celle d'abonnés avec « un maximum de cinq numéros ».

L'étude recommande à l'IBPT des études d'impact coût/bénéfice ex ante des mesures envisagées pour la protection des consommateurs, afin d'évaluer le coût d'implémentation de différents projets et palier à une inefficacité potentielle pour le secteur.

De même, il est recommandé d'analyser l'utilisation qui est faite du simulateur tarifaire de l'IBPT ou de la procédure « Esasy Switch », en ayant recours à l'enquête annuelle de l'IBPT, afin de recueillir des informations complémentaires. L'IBPT pourrait également définir de nouveaux groupes cibles ou procéder à une approche basée sur un « panel test permanent », ceci, afin d'impliquer le consommateur de manière plus directe.

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



Jimmy Smedts

Woordvoerder / Porte-parole

f : +32 2 226 88 22, m : +32 478 63 91 82

IBPT - Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35 - 1030 Bruxelles -

Belgique

www.ibpt.be

