



## **Les évolutions du marché des télécommunications du point de vue de l'utilisateur**

**Bruxelles, le 30 septembre 2014 - L'IBPT publie les résultats de l'enquête annuelle menée par l'UCL (Université catholique de Louvain), sur la perception que les utilisateurs ont de la situation du marché belge des communications électroniques. Il en ressort notamment que seul un utilisateur sur deux a le sentiment d'être bien informé sur ses droits. En revanche, le nombre d'utilisateurs rapportant avoir changé d'opérateur augmente légèrement.**

L'étude présente une photographie du marché des télécommunications en Belgique vu par les utilisateurs au premier semestre (mars à juin) 2014. Elle a été réalisée sur la base d'un échantillon représentatif de 1217 utilisateurs (4905 questionnaires envoyés). L'utilisation des télécommunications, la façon dont les utilisateurs perçoivent les opérateurs et l'attitude des consommateurs y sont analysées. L'étude se penche également sur les outils que les consommateurs utilisent pour comparer les offres et les tarifs sur le marché, leur propension à changer ou non d'opérateur et si ces consommateurs connaissent leurs droits en matière de rupture de contrat, des obligations de leur opérateur pour les aider à bénéficier du tarif le plus avantageux, ou des possibilités de garder leur numéro ou, temporairement, leur adresse mail lorsqu'ils changent d'opérateur. Enfin, les répondants ont été interrogés sur certains éléments du service universel tels que les services de renseignements ou les conditions d'accès au tarif social.

Si certains résultats de cette étude montrent que l'attitude des consommateurs se modifie légèrement au cours des trois dernières années (par exemple la téléphonie par Internet est, de façon ponctuelle, de plus en plus utilisée) elle montre aussi des constantes et des lacunes qui ne se comblent que peu. **On trouvera en annexe un rappel des outils à la disposition des utilisateurs pour optimiser leur utilisation des communications électroniques.**

### *Les utilisateurs sont-ils bien informés de leur droits ?*

De façon globale **la perception que les utilisateurs ont de leur niveau d'information progresse par rapport à 2012 même si ce niveau d'information n'est pas encore suffisant.** 36% des utilisateurs ne savent pas où trouver la date d'échéance de leur contrat et seuls 7% d'entre eux savent qu'elle figure sur chaque facture. Ils semblent également être encore dans le flou quant aux moments où on peut rompre un contrat sans frais, c'est-à-dire après six mois pour un contrat à durée déterminée et à tout moment pour un contrat à durée indéterminée, même s'ils sont plus nombreux à avoir intégré qu'ils peuvent également rompre leur abonnement en cas de hausse de prix (11% en 2012 et 20% en 2014).

Seuls 37% des utilisateurs se souviennent d'avoir reçu de leur opérateur une proposition de plan tarifaire basé sur leur profil moyen d'utilisation mais le nombre d'entre eux qui changent de plan tarifaire après avoir reçu cette proposition a augmenté significativement en trois ans : de 51% en 2012 à 62% en 2014.

La majorité des utilisateurs ne connaissent pas la vitesse de connexion nécessaire pour les usages de base d'internet ni comment identifier un numéro surtaxé. 82% des utilisateurs connaissent la portabilité des numéros mobiles mais seulement 67% celle des numéros fixes qui lui était pourtant antérieure; il est à noter que seuls 50% des utilisateurs connaissaient cette possibilité en 2012. Les consommateurs qui ont internet à la maison ignorent largement la possibilité de conserver leur adresse e-mail pendant plusieurs mois lorsqu'ils changent d'opérateur.

### *Les utilisateurs changent-ils d'opérateur et pourquoi le font-ils ?*

**Seuls 31% d'utilisateurs déclarent avoir changé d'opérateur au cours des trois dernières années** ; les chiffres ne sont que légèrement supérieurs à ceux des années précédentes. 16% d'utilisateurs ont changé d'opérateur fixe en 2014 et 30% d'opérateur mobile (ces catégories n'étaient pas différenciées les années précédentes) C'est principalement parce qu'ils sont satisfaits (53%) ou parce qu'ils n'ont pas envie de changer (29%) que les autres ne changent pas d'opérateur.

Les utilisateurs trouvent pourtant qu'il est raisonnablement facile de changer d'opérateur mais ils sont plus nombreux à trouver qu'il est plus facile de changer d'opérateur mobile que d'opérateur fixe. Il est à noter qu'aujourd'hui les utilisateurs trouvent l'opération plus facile qu'en 2012 et, assez logiquement, les utilisateurs qui ont changé d'opérateur estiment que c'est plus facile de le faire que ceux qui n'ont pas changé.

**Comme les autres années, le choix d'un opérateur est principalement guidé par des critères de prix** (67 % changent pour profiter d'une promotion chez un autre opérateur). Depuis 2013, il est à noter que l'existence d'une offre groupée intéressante chez un autre opérateur est devenue un élément très important de la décision de changer. Il faut par ailleurs souligner qu'un nombre assez important d'utilisateurs (25%) changent d'opérateur parce qu'ils ont rencontré des problèmes avec l'opérateur précédent. Les problèmes rencontrés ont surtout concerné la télévision (54%), internet à la maison (53%), le téléphone mobile (28%) et le téléphone fixe (26%).

### *Les utilisateurs font-ils usage des outils mis à leur disposition ?*

**Plusieurs outils sont à disposition pour comparer les offres mais le consommateur y recourt encore toujours trop peu**; l'enquête montre ainsi que seules 41% des personnes qui ont souscrit à un nouveau service ont comparé les offres avant de le faire; ce chiffre ne varie pratiquement pas au fil des ans. Ce sont les personnes âgées qui comparent le moins et les personnes de 25 à 44 ans qui le font le plus. Toutefois, la connaissance et l'utilisation du simulateur tarifaire de l'IBPT augmentent: 11% l'ont utilisé en 2014, alors qu'ils n'étaient que 2% en 2012 et 46% connaissent son existence en 2014 alors qu'ils n'étaient que 33% en 2012. Si le nombre d'utilisateurs qui changent d'opérateur ou de plan tarifaire après avoir utilisé le simulateur tarifaire reste constant, il est utile de noter que les utilisateurs estiment que la pertinence des résultats obtenus et la facilité d'utilisation augmentent entre 2012 et 2014.

Les questions qui portaient sur le service universel ont montré que les utilisateurs interrogés connaissent l'existence du tarif social et, globalement, les critères pour y accéder.

Pour de plus amples renseignements :

Dirk Appelmans

Tél.: 02 226 87 67

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

Tél. :02 226 88 88

[info@ibpt.be](mailto:info@ibpt.be)

## Annexe : Rappel des droits et des mesures en place pour les utilisateurs des télécommunications

### Comment bien choisir son offre ?

- le site [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be) est mis gratuitement à la disposition des utilisateurs ; il propose un outil de comparaison des tarifs dans lequel sont repris tous les plans tarifaires des opérateurs présents sur le marché belge ; le consommateur peut y trouver le plan tarifaire le plus avantageux pour son profil d'utilisation ;
- le profil d'utilisation de chaque consommateur est en principe disponible à tout moment sur sa page personnelle du site web de son opérateur;
- chaque année, l'opérateur doit indiquer sur la facture envoyée à un abonné résidentiel (ou un indépendant ou une petite entreprise) le plan tarifaire le plus adapté à son profil d'utilisation ;
- les fiches d'information standardisées présentent tous les plans tarifaires des opérateurs sous une forme standardisée qui permet une comparaison plus aisée ; elles sont disponibles dans les boutiques des opérateurs ou sur leur site web , doivent être intégrées dans le processus de vente (en boutique ou en ligne) et doivent être jointes au contrat.

### Comment rompre un contrat sans frais ?

Un abonné résidentiel (ou un indépendant ou une petite entreprise) peut rompre son contrat sans frais dans chacun des cas mentionnés ci-dessous :

- à tout moment si le contrat est à durée indéterminée ;
- à l'échéance du contrat ;
- après six mois dans le cadre d'un contrat à durée déterminée, quelle que soit la durée initiale de ce contrat;
- en cas d'augmentation des tarifs.

**Attention** : si le contrat inclut un appareil gratuit ou à prix réduit, l'opérateur fournit un tableau qui reprend sur maximum 24 mois les sommes à payer pour rembourser l'appareil concerné en cas de rupture du contrat.

Un contrat peut être rompu avant six mois, parfois, selon ce qui figure dans les conditions générales, en devant payer les mensualités encore dues jusqu'à la fin du 6e mois.

Un abonné qui change d'opérateur peut **conserver son numéro d'appel** fixe (dans la même zone) ou mobile. L'opérateur prend les formalités en charge pour son nouveau client qui doit signer une « lettre d'autorisation » pour prouver sa volonté de faire porter son numéro. Le portage doit être exécuté en une journée. Si le portage du numéro n'est pas effectué en moins de 24h après l'activation de la ligne ou après une autre adaptation technique nécessaire, le consommateur a droit à une indemnité de 3€ par jour de retard.<sup>1</sup>

Un abonné qui change d'opérateur internet peut demander à l'opérateur qu'il quitte de maintenir son ancienne **adresse mail** basée sur le nom commercial de cet opérateur active (18 mois minimum) et son espace web accessible (six mois minimum).

---

<sup>1</sup> Dans des cas plus complexes (entreprises, plusieurs numéros concernés), l'indemnité peut s'élever à 5€ par numéro par jour de retard.

## Comment maîtriser les coûts des services de télécommunications ?

- choisir une offre adaptée à ses besoins (l'IBPT a par exemple établi [un tableau résumé des besoins en vitesse internet par rapport aux usages les plus fréquents](#)) ;
- pour les abonnés mobiles et l'internet mobile, l'opérateur doit proposer à ses clients de fixer un plafond au-delà de leur forfait. Il envoie un 1<sup>er</sup> SMS d'alerte lorsque le forfait est atteint et un 2<sup>e</sup> SMS lorsque le plafond fixé est atteint (par défaut ce plafond est fixé à 50€, TVA incluse). Le système avertit mais ne coupe pas le service ;
- ceux qui utilisent les données mobiles sur un smartphone ou une tablette ont intérêt à bien comparer les offres avant de souscrire à un abonnement ;
- il est possible de bloquer l'accès aux numéros surtaxés sur les appareils fixes et mobiles (s'adresser à l'opérateur et, pour rappel, le blocage est gratuit) ;
- limiter le recours aux numéros surtaxés : les numéros de téléphone de type 090x ou 070 ainsi que des numéros courts pour SMS sont surtaxés et peuvent provoquer des frais importants (liste des numéros surtaxés : [IBPT - Appels et SMS surtaxés](#)).

## Comment résoudre les difficultés et être indemnisé ?

En cas de problème technique, de qualité de service ou de facturation, l'abonné doit s'adresser à son opérateur (service clientèle) et lui demander de résoudre le problème. Lorsque l'erreur vient de l'opérateur, le client peut demander un remboursement ou une indemnité pour compenser le manque de service.

Comme mentionné plus haut, en cas de retard dans le portage du numéro, le consommateur a également droit à une indemnité de retard.

Si la réponse fournie par l'opérateur ne satisfait pas le client, il peut s'adresser au Service de médiation pour les télécommunications :

E-mail : [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be)

Le Service de médiation reçoit également les plaintes pour les appels malveillants.

En cas de problème avec les numéros surtaxés (numéros de type 090x ou 070 ou numéros courts pour SMS), les plaintes peuvent être déposées à la Commission d'éthique pour les télécommunications (qui transmettra éventuellement au Médiateur) :

E-mail : [plaintes@telethicom.be](mailto:plaintes@telethicom.be)