



I B P T

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

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT DU 16 AOÛT 2016 RELATIVE AUX
INFORMATIONS QUE LES OPÉRATEURS FOURNISSENT AUX
CONSOMMATEURS CONCERNANT LEURS PROFILS DE CONSOMMATION
(version publique)**

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 mettre à disposition.....	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.....	8
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 ayant un abonnement postpaid de leurs profils de consommation dans l'espace clients. À l'aide de ces informations, les consommateurs peuvent alors 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 (ci-après la « loi IBPT »), 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 adaptée à la situation actuelle pour plusieurs raisons : le simulateur tarifaire a commencé à être utilisé en 2009 et a depuis lors été étendu via un 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 attirée 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 donne la possibilité aux consommateurs d'apprendre à connaître leur profil de consommation réel.

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. Cette consultation s'est déroulée du 24/03/2016 au 29/04/2016.

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

- AB-REOC
- Platform/Agoria
- Proximus
- Nethys/Brutélé

15. L'analyse des réactions figure en annexe³.

5. Informations que les opérateurs doivent mettre à disposition

5.1. Principes généraux

16. Chaque opérateur ou fournisseur d'un des services de télécommunications au sens de la LCE communique toujours les informations spécifiées ci-dessous à ses clients sur leur page clients sécurisée sur son site Internet. Les consommateurs doivent pouvoir consulter gratuitement cet outil Internet au moyen d'un login et d'un mot de passe.

17. Les informations doivent pouvoir être téléchargées et imprimées facilement par le client, de sorte qu'il puisse introduire celles-ci dans le simulateur tarifaire sans risquer de se tromper.

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).

³ À l'exception des remarques de Nethys/Brutélé qui sont considérées comme confidentielles par cette organisation. Ces remarques ont toutefois été reprises dans l'évaluation du projet de décision soumis.

18. 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 clients.
19. Les opérateurs doivent mettre à disposition les informations en question comme suit :
- a) de manière accessible et claire, de sorte que le consommateur puisse compléter les informations requises 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

20. 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 mobile⁴, nombre de messages SMS, données Internet), exprimés sur une base mensuelle. Pour la téléphonie fixe et mobile, l'on fait une distinction entre le nombre de minutes d'appel vers des numéros fixes et vers des 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 appliqués à cet effet. Pour les services mobiles, une distinction est faite entre la consommation internationale pour laquelle sont facturés les tarifs indiqués dans le Règlement européen 531/2012⁵ et le reste de la consommation internationale ;
 - c. Pour les appels internationaux, l'on indique les trois pays les plus appelés ou l'on donne un aperçu de tous les pays appelés. Pour la téléphonie fixe et mobile, l'on fait une distinction entre le nombre de minutes d'appel vers des numéros fixes et vers des numéros mobiles.

⁴ Pour les services de téléphonie fixe et mobile, les minutes d'appel 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.

⁵ 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.

- d. Pour la téléphonie fixe, l'on indique les appels qui sont effectués le soir ou le week-end et ceux effectués à d'autres moments. Les opérateurs indiquent ce faisant l'heure de début et l'heure de fin des week-ends et des soirées.
- e. La consommation de données est exprimée en MB et/ou en GB ;
- f. Lorsqu'un opérateur ne fait pas de distinction entre les heures pleines, les heures creuses et le week-end, ou entre les appels mobiles et fixes, ou entre les appels nationaux et internationaux, il ne doit alors pas faire cette division. L'opérateur doit toutefois indiquer clairement que la distinction en question n'est pas faite et que le client, lorsqu'il utilise le simulateur tarifaire, doit introduire les mêmes tarifs pour les aspects concernés.

21. Les opérateurs peuvent ajouter le passage suivant aux informations :

« Ces données d'utilisation sont déterminées 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. La facturation peut en outre également être influencée par l'utilisation de services premium ou de services de tiers. »

6. Date d'entrée en vigueur et adaptations éventuelles

- 22. La présente décision entre en vigueur le 1er jour du 10e mois qui suit la publication de celle-ci.
- 23. Au terme de cette période de 9 mois, les sites Internet des opérateurs doivent répondre aux exigences de la présente décision.
- 24. 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.
- 25. Lorsque l'IBPT modifie les interfaces utilisateur du simulateur tarifaire, il modifie également la présente décision, si nécessaire.

7. Notification et publication de la décision

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

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

8. Voies de recours

28. 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, B-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 présente décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la présente décision.

29. 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 des 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

(Les paragraphes cités renvoient aux paragraphes du document de la consultation⁶.)

Répondant	Réaction	Réponse de l'IBPT
AB-REOC	D'accord avec le projet mais souhaite que chaque consommateur qui le demande puisse recevoir, sur simple demande (par téléphone, courrier ou e-mail), une copie par courrier ou par e-mail.	La valeur ajoutée n'est pas entièrement claire : les opérateurs doivent garantir un format qui soit facile à imprimer (§ 18 - voir plus loin). En outre, les consommateurs peuvent toujours demander le plan tarifaire le plus avantageux aux opérateurs (art. 110/1, LCE).
AB-REOC	Un consommateur qui n'est plus client doit avoir la possibilité, après son passage vers un autre opérateur, de recevoir une copie de son profil des trois derniers mois où il était encore client	Les opérateurs doivent garantir un format qui soit facile à imprimer (§ 18 - voir plus loin). Rien n'empêche un consommateur d'imprimer ses données de profil la veille de son passage vers un nouvel opérateur. Il est disproportionné d'obliger les opérateurs à tenir à jour et à faire recalculer ces données pour les 3 derniers mois une fois que l'intéressé n'est plus client.
AB-REOC	Il convient de distinguer les minutes d'appel gratuites sur le réseau propre des autres minutes d'appel (§ 21, a et b).	L'objectif du profil est de permettre aux consommateurs d'évaluer entre autres leurs habitudes d'appel sur une base réelle. Sur cette base, ils peuvent évaluer si un autre

⁶<http://www.bipt.be/fr/opérateurs/telecom/protection-des-consommateurs/consultation-a-la-demande-du-conseil-de-libpt-concernant-la-decision-du-conseil-de-libpt-relative-aux-informations-fournies-par-les-operateurs-aux-consommateurs-et-aux-utilisateurs-finaux-pour-leur-permettre-d-effectuer-une-evaluation-independante-du-cout>

		plan tarifaire, proposé ou non par un autre opérateur, est plus avantageux. Le degré auquel l'on appelle son propre réseau est à ce niveau une donnée importante et est en outre souvent mal évalué. En ce qui concerne les minutes d'appel gratuites, ce n'est toutefois pas le cas, parce que les consommateurs doivent simplement regarder le plan tarifaire pour les connaître. En ce sens, il semble disproportionné d'imposer aux opérateurs la différenciation entre les minutes d'appel gratuites et les autres.
AB-REOC	La consommation de données doit être exprimée en un seul volume, à savoir celui qui est utilisé dans le simulateur tarifaire et pas en « MB et/ou GB » (§ 21, e). Il convient au moins d'expliquer simplement comment le recalcul doit être effectué.	Dans la pratique (factures, publicité...), les deux grandeurs sont utilisées.
AB-REOC	Le passage facultatif (§ 22) devrait être obligatoire. Il doit être repris dans celui-ci que les services premium ou les services par des tiers influencent le montant à payer effectivement.	L'on ne peut pas exclure que les critères de l'IBPT soient les mêmes que ceux de l'opérateur en question => pas d'obligation de reprendre ce passage. La phrase « <i>La facturation peut également être influencée par l'utilisation de services premium ou de services de tiers.</i> » peut en effet être ajoutée au § 22.
AB-REOC	Aucune sanction n'est prévue pour les opérateurs qui ne respectent pas la décision.	Les opérateurs qui ne respectent pas les décisions de l'IBPT peuvent être mis en demeure, conformément à l'article 21 de la loi IBPT. Cette procédure peut entraîner l'imposition d'une amende administrative.

<p>Platform/Agoria Proximus</p>	<p>Il vaudrait mieux adapter la décision du 14/10/2009⁷ plutôt que d'introduire une décision totalement nouvelle. Dans ce cadre, il serait souhaitable d'analyser au préalable les obligations similaires existantes, une étude du marché, un aperçu des raisons et options de régulation et les conséquences attendues.</p>	<p>Il faut tenir compte du fait qu'en 2012, un projet de décision semblable, bien plus contraignant au niveau du format auquel les informations devaient être présentées, a été soumis pour consultation.</p> <p>Il convient ce faisant de ne pas perdre de vue que les différents membres du parlement en 2012 étaient favorables à un système permettant aux opérateurs d'associer les informations en question de manière automatisée au simulateur tarifaire, de manière à ce que le consommateur ne doive pas les introduire lui-même. (cf. Doc. Parl. Chambre, 2011-2012, 2143/006, pp. 37-38).</p> <p>Lorsque la consommation réelle est indiquée de manière claire et compréhensible sur l'espace clients, l'on peut supposer que le consommateur est capable d'introduire ces données dans le simulateur tarifaire. Une association automatisée au simulateur tarifaire nécessite en outre une adaptation en profondeur des sites Internet des opérateurs, plus précisément de la manière dont ils présentent la consommation réelle. Pour ces raisons, de telles obligations semblent particulièrement contraignantes et</p>
-------------------------------------	---	--

⁷ En toutes lettres : 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 (<http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/decision-du-conseil-de-libpt-du-14-octobre-2009-concernant-la-mise-a-disposition-dinformations-permettant-aux-consommateurs-deffectuer-une-evaluation-independante-du-cout-de-plans-dutilisation-alternatifs>)

		<p>ne sont pas retenues dans le présent projet de décision.</p> <p>Sur le fond, il faut également tenir compte de ce qui suit: d'une part, les consommateurs sont confrontés à une offre considérable de plans tarifaires et, d'autre part, ceux-ci sont souvent mal informés de leur consommation réelle et optent pour des plans tarifaires qui dépassent de loin leur consommation réelle, comme l'a montré la campagne « Osez comparer ». Pour arriver à une simulation optimale, les consommateurs devraient pouvoir suivre leur consommation, ce qui arrive toutefois rarement dans la pratique. Les opérateurs disposent par contre de toutes les informations relatives à l'utilisation réelle de leurs clients, étant donné qu'ils utilisent ces informations pour la facturation. Cette décision incite les opérateurs à mettre ces informations à la disposition de leurs clients de manière efficace et conviviale.</p>
Platform/Agoria	La Belgique va ici à nouveau un peu plus loin que les obligations européennes.	En ce qui concerne la protection des consommateurs, chaque état membre peut adopter des mesures supplémentaires.
Platform/Agoria	Les opérateurs qui mettent déjà à disposition les données de consommation via l'espace clients devraient pouvoir continuer à travailler avec les instruments qu'ils ont développés.	La décision laisse la liberté aux opérateurs de choisir le format auquel les informations concernées doivent être présentées. (Les seules restrictions au niveau de la forme sont que les informations doivent être faciles à trouver sur la page clients et qu'il soit simple de les télécharger ou de les imprimer (voir plus loin)).

Platform/Agoria	L'on peut supposer que les utilisateurs potentiels du simulateur tarifaire aient moins besoin d'une comparaison sur la base d'une comparaison détaillée de la consommation, que d'une vue sur l'offre disponible depuis une perspective tarifaire et qualitative globale. La vitesse Internet, la durée du contrat et d'autres aspects qualitatifs gagnent en importance dans le choix des consommateurs. Ce faisant, le calcul de la consommation effective peut perdre du terrain (cf. www.comparebroadband.ie)	Les consommateurs ont souvent une image faussée de leur consommation réelle. Pourtant, cette consommation sert de base pour décider s'il faut réagir ou non à certaines offres. Il est correct que certains aspects qualitatifs sont importants, mais la consommation réelle l'est aussi.
Platform/Agoria Proximus	Sur la base du §19, le projet de décision ne s'applique pas aux clients prépayés. Si c'était le cas, cela nécessiterait d'importants investissements de nombreux opérateurs et l'on pourrait se demander si cela ne serait pas disproportionné.	L'objectif n'est en effet pas que les clients prépayés relèvent eux-aussi du champ d'application de la décision. L'IBPT précisera ce point et ajoutera « <i>consommateurs ayant un abonnement postpaid</i> » au §2.
Platform/Agoria Proximus	Il est souhaitable de renvoyer globalement de manière systématique aux « <i>consommateurs</i> » et non aux « <i>consommateurs et utilisateurs finals</i> ».	L'IBPT adaptera ce point.
Platform/Agoria Proximus	Une augmentation du délai de 1 mois à 3 mois (§ 19) n'est pas souhaitable et nécessite des efforts supplémentaires. De même, cela ne donne qu'un profil d'utilisation approximatif et le client peut en outre toujours consulter les données de consommation des mois passés sur ses factures. Proximus est d'accord sur ce point et ajoute que l'on ne sait pas clairement si l'on demande des moyennes de la part des opérateurs. Cela nécessite des outils de calcul et des informations en temps réel, ce que Proximus estime inacceptable. Proximus ajoute également à ce niveau que le client retient comme référence pour sa consommation mensuelle le mois avec la consommation la plus élevée.	Ce laps de temps de 3 mois exclut efficacement les périodes d'utilisation inhabituelle du téléphone (vacances, jours fériés...) et donne ainsi une représentation valable de la consommation réelle moyenne du client en question, sans que les opérateurs ne se voient imposer l'obligation plus contraignante de prendre en considération des données d'une période plus longue.

<p>Platform/Agoria Proximus</p>	<p>§21 : les informations présentées ne sont pas toujours disponibles : Distinction entre consommation fixe (nationale/internationale), mobile (nationale/internationale), internationale en fonction des pays d'appel et des tarifs. Cette description détaillée n'est pas pertinente par rapport au simulateur tarifaire (qui ne reprend par exemple pas l'itinérance) et impossible pour les opérateurs qui offrent par exemple des minutes d'appel sans distinction national/international, heures pleines/creuses etc. Proximus marque son accord sur ce point et ajoute que la décision du 14/10/2009 permettait aux opérateurs de ne pas indiquer de données lorsqu'elles ne répondaient pas à une répartition de l'opérateur ; le nombre total de minutes d'appel ne devait pas être réparti en heures creuses et pleines et week-end. Idem lorsque l'opérateur ne fait pas de distinction entre les appels vers des réseaux nationaux (fixes ou mobiles). Ces dispositions doivent être conservées.</p>	<p>Il y a en effet des opérateurs qui ne font pas de distinction sur le plan tarifaire entre les appels internationaux vers des numéros fixes ou mobiles, mais la plupart des opérateurs font toutefois cette distinction⁸. Il en ressort que les opérateurs savent quels appels internationaux ont été destinés à des numéros mobiles et quels appels ont été destinés à des numéros fixes et qu'ils sont bel et bien en mesure de faire la distinction. Ces informations sont d'ailleurs importantes pour déterminer correctement le coût moyen des plans tarifaires qui font bel et bien la distinction pour les appels internationaux selon qu'il s'agit de numéros fixes ou mobiles à l'étranger.</p> <p>En ce qui concerne les appels nationaux vers d'autres opérateurs ou réseaux, l'IBPT est conscient qu'il n'est pas toujours possible de savoir précisément, tant pour les opérateurs de téléphonie mobile que fixe, quels sont les autres opérateurs qui sont appelés. L'IBPT estime donc que, lorsque les opérateurs ne peuvent pas répondre à ces questions, ils l'indiquent également en ce sens.</p> <p>En ce qui concerne la distinction entre heures pleines et heures creuses et entre semaine et week-end : il existe des plans tarifaires sur le marché permettant par exemple d'effectuer gratuitement des appels</p>
-------------------------------------	--	---

⁸ Par exemple, Proximus, Telenet, VOO...

		mobiles le soir et/ou le week-end, mais ce n'est pas la règle. Cette distinction reste par conséquent pertinente.
Proximus	La fourniture d'informations concernant les 3 pays les plus appelés (§ 20, c) est disproportionnée. Cela nécessite un calcul par l'opérateur alors que le client peut facilement trouver ces informations. Le coût opérationnel dépasse donc la valeur ajoutée. Selon la décision du 14/10/2009, l'opérateur pouvait fournir la liste des trois pays appelés le plus souvent ou la liste de tous les pays appelés. Cette disposition doit être conservée.	Le calcul des trois pays appelés le plus souvent peut en effet nécessiter un effort assez considérable en matière de développement auprès des opérateurs. En outre les clients peuvent en effet rapidement voir quels sont les pays les plus appelés et le règlement de la décision du 14/10/2009 peut par conséquent être maintenu. Le § 20, c'est adapté en ce sens.
Proximus	Au § 21, b et c, il est question en ce qui concerne la téléphonie fixe de « <i>landen van oproep</i> » et de « <i>opgeroepen landen</i> » dans la version néerlandaise (« <i>pays appelés</i> » dans la version française). C'est vague, parce que les deux termes ont vraisemblablement la même portée.	En effet : au § 21, b, « <i>landen van oproep</i> » est remplacé par « <i>opgeroepen landen</i> ».
Platform/Agoria	Un délai d'implémentation de 9 à 12 mois est nécessaire : les opérateurs doivent en effet avoir le temps d'établir des fiches web et effectuer les implémentations nécessaires afin de tenir à jour et d'enregistrer une série de données.	L'IBPT peut marquer son accord et ramener le délai d'implémentation à 9 mois. (cf. adaptation du § 24)

