

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

I B P T

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 20/11/2012
CONCERNANT
LA LISTE DE PLAFONDS QUE LES OPÉRATEURS DOIVENT PROPOSER À
LEURS CLIENTS TEL QUE PRÉVU À L'ARTICLE 112 DE LA LOI SUR LES
COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES**

TABLE DES MATIÈRES

Liste de plafonds que les opérateurs doivent proposer à leurs clients.....	3
1. Introduction.....	3
1.1. CONTEXTE.....	3
1.2. RÉTROACTES.....	3
1.3. OBJECTIFS.....	3
1.4. MÉCANISMES EXISTANTS.....	3
2. Services concernés.....	4
3. Types de plafonds.....	5
4. Liste de plafonds.....	5
5. Plafond par défaut.....	6
6. Mécanismes alternatifs de protection.....	6
7. Entrée en vigueur.....	7

LISTE DE PLAFONDS QUE LES OPÉRATEURS DOIVENT PROPOSER À LEURS CLIENTS

1. INTRODUCTION

1.1. Contexte

1. L'article 112 de la loi sur les communications électroniques (ci-après « LCE ») prévoit que « *les opérateurs donnent gratuitement la possibilité à leurs clients de fixer un plafond financier ou exprimé en volume parmi les plafonds fixés dans une liste établie par l'Institut* » et que « *par défaut, un plafond est fixé par l'Institut* ».
2. Le même article prévoit également que « *le Roi fixe, après avis de l'Institut, les mécanismes offerts par les opérateurs pour contrôler les coûts des services de communications électroniques, y compris les alertes gratuites envoyées aux consommateurs en cas de schémas de consommation anormaux ou excessifs* ».

1.2. Rétroactes

3. Une consultation publique a été organisée par l'IBPT du 4 au 18 octobre 2012. Une contribution a été transmise par Belgacom, par la Platform Telecom Operators - Service Providers et par Test Achat.

1.3. Objectifs

4. La LCE entend permettre aux clients des opérateurs de contrôler leurs coûts en fixant un plafond financier ou un plafond exprimé en volume. Elle prévoit que l'IBPT établisse une liste de plafonds parmi lesquels les clients des opérateurs pourront choisir. Il s'agit aussi de fixer un plafond qui s'appliquera par défaut dans les cas où les clients n'auront fait aucun choix.
5. L'objectif de l'article 112 de la LCE est donc de 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 du client.
6. Plus largement, l'IBPT poursuit, dans la rédaction de cette décision, un objectif d'information du consommateur ainsi qu'un objectif de simplification administrative qui nécessitent une évaluation des avantages et des inconvénients pour toutes les parties intéressées. Il s'agit de mettre en place un système d'alertes qui soit efficace, facilement compréhensible par le client et qui puisse être rapidement mis en œuvre par les opérateurs.

1.4. Mécanismes existants

7. Le règlement européen concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté européenne¹ prévoit que les opérateurs mettent à disposition de leurs clients utilisant des services de données en itinérance dans l'Union européenne une ou plusieurs limites financières ou exprimées en volume.

¹ Règlement (UE) No 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.

8. L'une de ces limites doit être proche de et inférieure ou égale à 50 EUR hors TVA. Un message d'alerte est envoyé au client lorsque le montant payé pour les services de données en itinérance dans l'Union européenne (ci-après « données en roaming ») atteint 80% de la limite proposée. Ce message indique la procédure à suivre par le client s'il souhaite continuer à utiliser le service une fois la limite atteinte. A défaut de réaction de la part du client, l'opérateur doit cesser de lui fournir le service.
9. La LCE prévoit la possibilité de bloquer certaines catégories d'appels sortants ou de messages SMS ou MMS à taux majoré ou d'autres sortes d'applications similaires depuis ou vers certaines catégories de numéros.
10. Plus précisément, l'article 120 de la LCE prévoit qu'« à la demande de l'abonné, les opérateurs qui fournissent un service de communications électroniques bloquent gratuitement des messages ou communications entrants ou sortants ainsi que des appels sortants vers certaines catégories de numéros et, le cas échéant, en provenance de certaines catégories de numéros, définis par le ministre, après avis de l'Institut et de la Commission d'éthique pour les télécommunications ».
11. C'est l'arrêté ministériel du 12 décembre 2005 qui a défini les modalités du blocage gratuit de certains appels ou messages tels que les messages SMS à taux majoré (ci-après « services premium »).
12. Finalement, l'IBPT a constaté que certains opérateurs ont déjà développé des mécanismes d'information de leurs clients au cas où ils constatent des indices de consommation potentiellement anormale ou excessive.

2. SERVICES CONCERNÉS

13. Les informations obtenues par l'IBPT indiquent que les services les plus concernés par le risque de perte de contrôle des coûts suite à une consommation anormale ou excessive sont les services de téléphonie mobile et les services d'accès à Internet mobile.
14. L'IBPT a dès lors décidé, dans une première phase, de se concentrer sur l'établissement de plafonds financiers liés au mécanisme de messages d'alertes destiné à limiter le risque de perte de contrôle des coûts pour les services de téléphonie et d'accès à Internet mobiles.
15. Les services de type « machine à machine », définis à l'article 2, 73° de la LCE, sont a priori exclus du champ d'application de l'article 112 de la LCE.
16. Certains services semblent a priori moins concernés par une perte du contrôle des coûts suite à une consommation anormale ou excessive. Il s'agit notamment des services prépayés de téléphonie mobile et d'accès mobile à Internet ou des offres d'accès à Internet fixe qui prévoient la coupure de la connexion ou qui limitent fortement la vitesse de connexion en cas de dépassement d'un certain volume de données².
17. Les services prépayés ne sont pas concernés par la présente décision. En effet, ils ne présentent pas de risque de perte du contrôle des coûts de la part des clients.
18. Il ressort également des discussions avec le secteur que le nombre de cas de perte de contrôle des coûts suite à une consommation anormale ou excessive qui concernent la téléphonie fixe serait quant à lui (très) limité.

² Si le client souhaite continuer à télécharger normalement, il doit acheter un pack comprenant un volume de données supplémentaire.

19. L'IBPT effectuera par conséquent, dans les prochains mois, un suivi du nombre de cas de perte de contrôle des coûts suite à une consommation anormale ou excessive pour les services de téléphonie fixe et d'accès à Internet fixe. Le but de ce suivi sera de déterminer, dans une étape ultérieure, le mécanisme de contrôle des coûts le plus adéquat pour ces services.

3. TYPES DE PLAFONDS

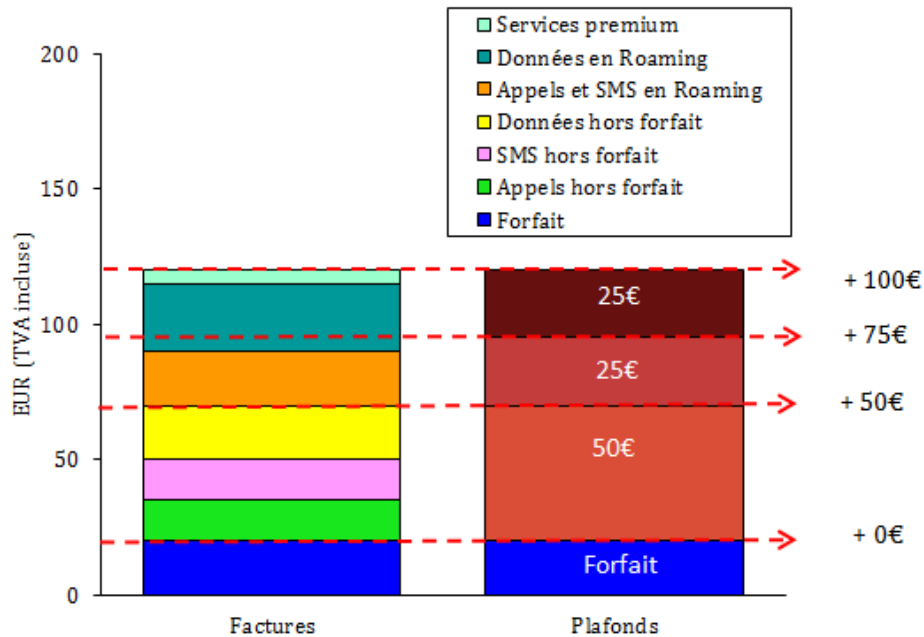
20. La définition de plafonds financiers semble se prêter davantage à un objectif de contrôle des coûts, en particulier lorsque le mécanisme de contrôle est destiné à s'appliquer à des services pour lesquels plusieurs unités de mesure du volume sont utilisées.
21. Pour les services de téléphonie et d'accès à Internet mobiles, il serait pratiquement difficile de déterminer une liste de plafonds exprimés à la fois en nombre de SMS et MMS, en minutes de communication vocale et en MB.
22. La présente décision se limite dès lors à la définition de plafonds financiers exprimés en euros TVA incluse.

4. LISTE DE PLAFONDS

23. Les offres commerciales comprennent souvent des forfaits incluant, pour un montant mensuel fixe, des minutes, des SMS, des MMS et/ou un certain volume de données.
24. Tant que le montant facturé par l'opérateur reste en deçà du forfait, le risque de perte de contrôle du coût de la part du client est a priori inexistant. Une fois que le montant du forfait est atteint, un risque de perte du contrôle est par contre possible. Le premier plafond de la liste est dès lors fixé à € 0, ce qui correspond à l'envoi d'une alerte dès que le montant du forfait est dépassé. Les autres plafonds de la liste correspondent à des seuils au-delà duquel le schéma de consommation du client pourrait être considéré comme « anormal » ou « excessif ».
25. La liste de plafonds (TVA incluse) établie par l'IBPT est la suivante :
 - a. € 0 ;
 - b. € 50 ;
 - c. € 75 ;
 - d. € 100.
26. 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.
27. L'exemple ci-dessous illustre l'application d'un ou plusieurs plafonds sur la facture d'un client ayant souscrit à une offre incluant un abonnement mensuel. La colonne de gauche illustre l'accumulation des coûts encourus par client. La colonne de droite illustre l'application du plafond au-delà du forfait³.

³ Il est supposé dans cet exemple que le coût des services de téléchargement de données en roaming et ceux des services premium est pris en compte dans le montant facturable. Pour une meilleure lisibilité du graphique, les différents coûts sont représentés sous forme de blocs uniformes même si la réalité de la succession des coûts est bien sûr différente.

Téléphonie et téléchargement de données mobiles



28. Les opérateurs peuvent adopter tout autre plafond qu'ils estiment adéquat, pour autant que la liste de plafonds ci-dessus soit au minimum proposée gratuitement aux clients.

5. PLAFOND PAR DÉFAUT

29. Le plafond par défaut est applicable à tous les clients qui n'ont pas opté pour un autre plafond.
30. Le plafond par défaut est fixé à € 50 de dépenses en cours par mois de facturation TVA incluse au-delà du forfait. En l'absence de montant forfaitaire mensuel, il est applicable sur l'ensemble de la facture.

6. MÉCANISMES ALTERNATIFS DE PROTECTION

31. Comme mentionné ci-dessus, certains services font déjà l'objet d'une réglementation spécifique. Il s'agit des services suivants :
- Les services premium ;
 - Les services de données en roaming.
32. La question se pose dès lors s'il y a lieu d'inclure le coût de ces services dans le montant facturable sur base duquel sera envoyée l'alerte (ci-après « montant facturable »). Dans ce cas, les différents mécanismes d'alerte seront en même temps d'application.
33. La superposition de plusieurs mécanismes d'alertes peut avoir comme conséquence l'envoi de plus de messages d'alerte au client. Cela peut entraîner une confusion entre les différents messages ou déranger ce dernier, ce qui reviendrait en définitive à réduire l'impact de chacun des messages.
34. L'IBPT considère dès lors que le choix d'intégrer ou non le coût des services premium et des services de données en roaming dans l'alerte le montant facturable est laissé à l'appréciation des opérateurs. Lorsqu'un opérateur décide de ne pas inclure ces coûts dans le montant facturable, il avertit le client que le coût de ces services n'est pas pris en compte.

7. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente décision entre en vigueur le premier jour calendrier du mois qui suit une période de 6 mois après la publication dans le Moniteur belge de l'arrêté royal définissant les modalités de l'envoi d'alertes gratuites aux consommateurs.

8. VOIES DE RECOURS

Conformément à 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, vous avez 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 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.

La requête est déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause. La requête contient, à peine de nullité, les indications de 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.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Luc Hindryckx
Président du Conseil