



IBPT

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

Référence:

**Projet de décision du Conseil de l'IBPT
du 17 juin 2009 concernant
la mise à disposition d'informations permettant aux
consommateurs d'effectuer une évaluation indépendante
du coût de plans d'utilisation alternatifs**

*(application de l'article 111 § 2 alinéa 1 de la loi du 13 juin 2005,
Chapitre III – Protection des utilisateurs finals)*

Projet soumis à consultation

Modalités de consultation

Délai de réponse : le 17 / 7 / 2009
Personne de contact : Pascal Vrancken
Adresse de réponse par e-mail : tarsim@ibpt.be

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.
Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel
La présente consultation a lieu conformément à l'article 139 de la loi.

TABLE DES MATIÈRES

A .Rétroactes.....	3
B. Motivation.....	3
C. Décision	4
D. Voies de recours.....	5

A .RÉTROACTES

1. L'article 111 § 2 alinéa 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (Moniteur belge du 20 juin 2006), ci-après dénommée LCE, dispose que l'IBPT :

« met à disposition sur son site Internet des informations actuelles permettant au consommateur d'évaluer l'offre la plus avantageuse pour lui à la lumière de son plan d'utilisation ».

2. En application de cette disposition, l'arrêté ministériel du 30 août 2006, publié au Moniteur belge du 26 octobre 2006 a fixé le cadre pour la mise en place d'un outil informatique permettant l'évaluation de l'offre de service de communications électronique la plus avantageuse.

3. Après de nombreuses concertations avec les opérateurs, l'Institut a mis en ligne le 2 avril 2009 un outil informatique permettant au consommateur de déterminer, en fonction de son profil de consommation quel est le plan tarifaire le plus avantageux offert sur le marché belge.

L'outil de comparaison tarifaire est accessible via le site web de l'IBPT (www.ibpt.be) ou aux adresses : www.meilleurtarif.be , www.bestetarif.be , www.besttariff.be .

Les comparaisons tarifaires couvrent actuellement les services de téléphonie fixe, mobile et Internet-large bande. L'outil de comparaison relatif aux offres groupées (bundles) est actuellement en phase de test.

B. MOTIVATION

4. Les premières semaines de fonctionnement du simulateur tarifaire démontrent que la pertinence des suggestions faites au consommateur quant au plan tarifaire le plus avantageux qu'il pourrait souscrire est directement liée au profil de consommation introduit dans l'application.

Or il s'avère qu'il est malaisé pour le consommateur d'estimer quel est son profil réel de consommation ou de trouver, par exemple via la facture, des informations précises quant à son profil.

5. La présente décision vise donc à organiser la manière dont les opérateurs doivent fournir à leurs clients des informations quant à leur profil de consommation afin que ces indications puissent être introduites dans le simulateur tarifaire.

6. La présente décision trouve son fondement juridique dans l'article 111 § 1^{er} de la LCE qui stipule que :

« L'Institut facilite la mise à disposition d'informations pour permettre aux consommateurs d'effectuer une évaluation indépendante du coût de plans d'utilisation alternatifs ».

L'exposé des motifs de cette disposition conforte l'approche envisagée par la présente décision puisqu'il porte :

« Dans un marché concurrentiel, il est nécessaire pour les consommateurs de disposer des informations suffisantes pour effectuer leur choix en fonction de leurs besoins et de l'offre existante sur le marché; le § 1er donne à l'Institut le pouvoir d'imposer aux opérateurs la publication de ces informations. Afin que les consommateurs soient en mesure de faire un choix informé, celles-ci comprendront au minimum les informations reprises à l'annexe II de la directive 2002/22/CE. »

C. DÉCISION

7. Les destinataires de la présente décision sont les opérateurs soumis aux obligations de l'article 110 § 1^{er} de la LCE tel que modifié par l'article 26 de la loi du 18 mai 2009 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques, ci-après dénommés les « opérateurs 110 ».

8. Les opérateurs 110 mettent à dispositions de leurs clients via leur site web les informations relatives au profil de consommation reprises aux points 9 à 12. Ces informations sont accessibles aux clients via une procédure sécurisée et garantissant la protection de la vie privée.

De plus, les opérateurs 110 mettent en place un mécanisme d'interface XML entre leurs applications et le logiciel de simulateur tarifaire de l'Institut. Le client introduira simplement le nom de son opérateur et son numéro de client dans le logiciel du simulateur tarifaire. Le logiciel de simulateur tarifaire interroge de manière automatique, informatisée et sécurisée l'opérateur afin de connaître le profil de consommation du client (informations reprises aux points 9 à 12). Le logiciel de simulateur tarifaire utilisera alors le profil de consommation communiqué par l'opérateur.

9. Les informations relatives au profil de consommation concernant l'utilisation du service de téléphonie fixe fourni par les opérateurs 110 sont les suivantes :

- le nombre total de minutes de communication vers chaque réseau téléphonique fixe national, en distinguant les appels passés en heures pleines, en heures creuses et le week-end ;
- le nombre total de minutes de communication vers chaque réseau téléphonique mobile national, en distinguant les appels passés en heures pleines, en heures creuses et le week-end
- le nombre total de minutes de communication vers un réseau téléphonique étranger, en reprenant les trois pays les plus fréquemment appelés, et en distinguant les appels effectués en heures pleines, en heures creuses et le week-end.

10. Les informations relatives au profil de consommation concernant l'utilisation du service de téléphonie mobile fourni par les opérateurs 110 sont les suivantes :

- le nombre total de minutes de communication vers le réseau téléphonique fixe national, en distinguant les appels passés en heures pleines, en heures creuses et le week-end ;
- le nombre total de minutes de communication vers chaque réseau téléphonique mobile national, en distinguant les appels passés en heures pleines, en heures creuses et le week-end
- le nombre total de minutes de communications vers la messagerie vocale ;
- le nombre total de minutes de communication vers un réseau téléphonique étranger, en reprenant les trois pays les plus fréquemment appelés, et en distinguant les appels effectués en heures pleines, en heures creuses et le week-end ;
- le nombre total de SMS ;
- le nombre total de MMS ;
- la capacité d'utilisation des données.

11. Les informations relatives au profil de consommation concernant l'utilisation du service Internet/large bande fourni par les opérateurs 110 sont les suivantes :

- la consommation totale en volume de données, exprimée en Gb ;
- le temps total connecté à Internet ;
- la vitesse en download et en upload.

12. Les informations relatives au profil de consommations concernant les offres de communications électroniques groupées fournies les opérateurs 110 sont les mêmes que celles reprises aux points 9 à 11.

13. Les informations reprises aux points 9 à 12 doivent porter sur un délai minimum de six mois avec une indication du profil moyen pendant une période d'un mois.

14. Les informations mentionnées aux points 9 à 12 doivent :

- être facilement accessible via la page d'accueil du site de l'opérateur 110 ;
- être lisibles et claires, de sorte que leur utilisation soit ressentie comme facile et confortable.

15. Les opérateurs 110 disposent d'un délai de 6 mois pour implémenter la présente décision à dater de sa publication sur le site web de l'Institut. L'Institut informera individuellement via mail chaque opérateur 110 de la publication de la décision sur le site de l'Institut.

16. Trois mois après la publication de la décision, les opérateurs 110 informeront par écrit l'Institut de l'état d'avancement de l'implémentation de la présente décision.

D. 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, les destinataires de la présente disposition dispose de la possibilité d'interjeter appel à l'encontre de cette décision, devant la Cour d'appel de Bruxelles, 1, Place Poelaert, B-1000 Bruxelles, endéans les soixante jours après sa notification. L'appel peut être formé: 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie; 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe; 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause. Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité les mentions de l'article 1057 du code judiciaire.

Michel Van Bellinghen
Membre du Conseil

Georges Deneff
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Eric Van Heesvelde
Président du Conseil