



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

**I B P T**

---

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT DU 5 JUIN 2012  
CONCERNANT  
LE CONTRÔLE CIBLÉ DU RESPECT PAR LES OPERATEURS  
DE DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES  
RELATIVES À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS  
EFFECTUÉ PAR L'IBPT AU COURS DE L'ANNÉE 2011**

## TABLE DES MATIÈRES

1. EXECUTIVE SUMMARY .....	3
2. INTRODUCTION .....	5
3. MISSIONS DE L'IBPT .....	6
4. MÉTHODOLOGIE SUIVIE PAR L'IBPT .....	7
4.1. ÉTABLISSEMENT DU PROGRAMME DE CONTRÔLE.....	7
4.2. COORDINATION ET EXÉCUTION DU PROGRAMME DE CONTRÔLE.....	7
5. CONTRÔLE DU PLAN DE NUMÉROTATION SMS .....	8
5.1. OBJET DU CONTRÔLE .....	8
5.2. PRESCRIPTIONS LÉGALES.....	8
5.2.1. <i>Arrêté royal sur la numérotation</i> .....	8
5.2.2. <i>Code d'éthique</i> .....	10
5.3. FOURNISSEURS CONCERNÉS.....	10
5.4. MÉTHODOLOGIE DE CONTRÔLE.....	11
5.5. RÉSULTATS PRÉLIMINAIRES .....	11
6. DÉCLARATION DE SERVICES.....	12
6.1. BASE DE DONNÉES « ARTICLE 9 » : DÉCLARATIONS DE SERVICE.....	12
6.1.1. <i>Cadre légal</i> .....	12
6.1.2. <i>La base de données dite « article 9 » de déclarations de service</i> .....	12
6.2. MISE À JOUR DU SIMULATEUR TARIFAIRE EN CE QUI CONCERNE LES FOURNISSEURS MOBILES.....	13
6.2.1. <i>Introduction</i> .....	13
6.2.2. <i>Nombre d'opérateurs et fournisseurs dont les plans tarifaires figurent dans le simulateur</i> ..	13
6.2.3. <i>Actions entreprises vis-à-vis des fournisseurs mobiles</i> .....	13
6.2.4. <i>Classification des fournisseurs mobiles</i> .....	14
6.2.5. <i>Liste actualisée des fournisseurs mobiles</i> .....	15
6.3. CONCLUSIONS.....	16
7. PUBLICATION D'INDICATEURS DE QUALITÉ .....	17
7.1. OBJET DU CONTRÔLE .....	17
7.2. PRESCRIPTIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES .....	17
7.3. OPÉRATEURS VISÉS .....	17
7.4. MÉTHODOLOGIE DE CONTRÔLE.....	18
7.4.1. <i>Décision fixe</i> .....	18
7.4.2. <i>Décision mobile</i> .....	18
7.5. RÉSULTATS DU CONTRÔLE.....	19
7.5.1. <i>Décision fixe</i> .....	19
7.5.2. <i>Décision mobile</i> .....	19
7.6. CONCLUSION PROVISOIRE CONCERNANT LA PUBLICATION D'INDICATEURS DE QUALITÉ .....	20
8. INFORMATIONS SUR LES FACTURES.....	21
8.1. OBJET DU CONTRÔLE .....	21
8.2. PRESCRIPTIONS LÉGALES.....	21
8.3. MÉTHODOLOGIE DE CONTRÔLE.....	21
8.4. RÉSULTATS ACTUELS DU CONTRÔLE .....	22
8.5. CONCLUSIONS.....	23
9. CONCLUSION GÉNÉRALE DU PREMIER SEMESTRE DU PROGRAMME DE CONTRÔLE.....	24
ANNEXE – Fournisseurs de services de communications mobiles en Belgique.....	25

## 1. EXECUTIVE SUMMARY

La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et ses arrêtés d'application contiennent des dispositions qui visent à informer les utilisateurs ou à les protéger contre des pratiques incorrectes ou déloyales que les opérateurs ou fournisseurs de services pourraient adopter.

Le plan stratégique 2010-2013 du Conseil de l'IBPT considère que le contrôle du respect de leurs obligations par les opérateurs et fournisseurs de services est un axe stratégique.

Le service Utilisateurs de l'IBPT a donc établi et lancé en 2011 une première grande campagne de contrôle proactive et systématique de tous les opérateurs sans distinction. La collaboration régulière avec le Service de médiation a permis de déterminer des domaines à contrôler par priorité car ils semblaient faire l'objet de plus de plaintes des consommateurs. Ces domaines sont le respect du plan de numérotation pour les SMS, les déclarations de services des opérateurs et fournisseurs de services, la publication des indicateurs de qualité et les informations qui doivent figurer sur les factures.

Les contrôles se sont déroulés au second semestre 2011, sur le terrain ou sur la base de documents administratifs, avec l'aide notamment du service Contrôles de l'IBPT. Certains contrôles devront être poursuivis ou étendus au cours de l'année 2012.

Pour le respect du plan de numérotation pour les SMS, il s'agissait de vérifier si les numéros courts utilisés pour certains types de services à valeur ajoutée respectaient la catégorie de service attachée à ce type de numéro et le tarif maximal applicable selon le prescrit légal. Le programme de contrôle est toujours en cours au moment de la publication de la présente communication.

Selon l'article 9 de la loi sur les communications électroniques, les opérateurs ou fournisseurs de service doivent déclarer à l'IBPT les services qu'ils offrent au marché et aux utilisateurs de services de communications électroniques. L'IBPT a donc contrôlé le respect des déclarations de services des opérateurs répertoriés dans la base de données de l'IBPT. L'exercice a montré que les opérateurs et fournisseurs de services avaient généralement déclaré leurs services mais que la structure actuelle de la banque de données pouvait être améliorée, notamment en y ajoutant de nouveaux champs. Le contrôle a également mis en évidence le fait que beaucoup de fournisseurs de services ne se conformaient pas adéquatement à leur obligation d'introduire leurs plans tarifaires dans le simulateur pour la comparaison des tarifs. L'IBPT a dès lors réorienté ses efforts vers le contrôle du respect de cette obligation et a lancé une campagne de vérification des données figurant dans le simulateur. Le contrôle a donc eu pour effet concret d'inclure dans le simulateur tarifaire les plans tarifaires de plus de catégories de fournisseurs de services ; il a par ailleurs servi de signal en attirant l'attention des opérateurs sur leurs obligations légales.

La loi impose aux opérateurs de téléphonie fixe et mobile de publier sur leur site Internet des informations qui concernent la qualité et l'accès des utilisateurs à leurs services ; la publication

de ces informations que l'on appelle indicateurs de qualité a été contrôlée. Ce contrôle a montré que peu d'opérateurs remplissent l'obligation et a conduit l'IBPT à entamer une réflexion sur la manière de préciser l'obligation et sur la pertinence des indicateurs eux-mêmes.

Le contrôle des informations qui doivent figurer sur la facture, c'est-à-dire la mention du plan tarifaire le plus avantageux une fois par an et la date de fin de contrat pour les contrats à durée déterminée sur chaque facture, a rencontré des problèmes de mise en œuvre dans le chef des opérateurs et a exigé beaucoup d'étapes administratives. Ce contrôle encore en cours débouchera vraisemblablement sur des procédures d'infraction à l'encontre de certains opérateurs mais aussi sur une réflexion globale à propos des mentions qui doivent figurer sur la facture ainsi que des opérateurs concernés par cette obligation. Les actions de contrôle ont permis de donner un signal au marché quant à la volonté de l'IBPT de faire respecter les obligations légales mais elles ont également contribué à ouvrir la réflexion sur la pertinence ou la précision de certaines de ces dispositions légales ou sur les caractéristiques de certains outils mis en place par l'IBPT.

## 2. INTRODUCTION

Dans son plan stratégique<sup>1</sup>, le Conseil de l'IBPT a considéré que la protection des utilisateurs d'une part, et le contrôle du respect des obligations qui pèsent sur les opérateurs et les fournisseurs de services, d'autre part, constitueraient un des axes stratégiques de l'action de l'IBPT entre 2010 et 2013.

La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et ses arrêtés d'application contiennent notamment des dispositions qui visent à informer les utilisateurs ou à les protéger contre des pratiques déloyales que les opérateurs ou fournisseurs de services pourraient éventuellement adopter.

Sur cette base, l'IBPT a décidé de mener des campagnes de contrôles systématiques afin de vérifier le respect par tous les opérateurs des dispositions légales et réglementaires dans un certain nombre de domaines. La mise en œuvre de ces contrôles a également pour objectif d'inciter les acteurs sur le marché à adapter leur comportement et à revoir leur approche des relations avec les utilisateurs.

Les activités de contrôle qui font l'objet du présent rapport d'avancement se sont déroulées au cours du deuxième semestre de l'année 2011. Elles concernent :

- le respect du plan de numérotation pour les SMS ;
- les déclarations de services des opérateurs et fournisseurs de services ;
- la publication des indicateurs de qualité ;
- les informations qui doivent figurer sur les factures.

Ces points seront détaillés dans les chapitres qui suivent.

---

<sup>1</sup> <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3371&lang=FR>

### 3. MISSIONS DE L'IBPT

L'article 14, § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup> de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, tel que modifié par l'article 59 de la loi du 16 mars 2007 portant modification de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux de distribution d'émissions de radiodiffusion et l'exercice d'activités de radiodiffusion dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale ainsi que la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges charge l'IBPT de contrôler le respect de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ainsi que le titre Ier, chapitre X et le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

Les contrôles lancés à la mi-2011 ne résultent pas de plaintes concrètes ou de dossiers précis de manquements constatés ; il s'agit en effet d'une campagne de contrôles préventifs et systématiques qui visent essentiellement à vérifier que le secteur respecte effectivement un certain nombre de prescrits légaux importants pour le consommateur. Il est cependant évident que le choix de certains types de contrôles plutôt que d'autres résulte de l'observation du marché et notamment des échanges réguliers entre l'IBPT et le Service de médiation. Dans son rapport annuel 2010, le Service de médiation a ainsi souligné que les services à valeur ajoutée par numéros courts SMS continuaient à poser problème même si la situation s'était améliorée par rapport à l'année précédente ; de même, le recours au Service de médiation pour des problèmes de facturation et de résiliation des contrats est resté important ce qui a poussé l'IBPT à vérifier que les mentions obligatoires qui visent à informer les abonnés figuraient bien sur les factures.

La mise en place de ce contrôle systématique est évidemment sans préjudices de tous les contrôles ponctuels et spécifiques que l'IBPT effectuerait dans le cas de plaintes ou d'enquêtes administratives et qui pourraient déboucher sur sanctions.

Le programme de contrôle a été conçu par le service Utilisateurs de l'IBPT et les contrôles sur le terrain ont été effectués par le service de Contrôle qui a ainsi pu élargir son domaine d'action au-delà du spectre des fréquences radioélectriques, son terrain d'action habituel.

## **4. MÉTHODOLOGIE SUIVIE PAR L'IBPT**

### **4.1. Établissement du programme de contrôle**

L'IBPT ne dispose pas de ressources suffisantes pour contrôler au jour le jour le respect de leurs obligations par les opérateurs. Il a donc choisi de mettre sur pied des contrôles ciblés, diversifiés et préventifs.

Les médiateurs ont informé l'IBPT des problèmes rencontrés sur le terrain et du type de plaintes qu'ils enregistrent. Ces éléments ont servi de base pour l'élaboration du programme de contrôle 2011.

Le Conseil de l'IBPT a approuvé ce programme de contrôle le 31 mai 2011 et a classé les tâches à effectuer selon trois degrés de priorité. Les éléments contrôlés en 2011 ont été considérés comme ayant une priorité élevée.

### **4.2. Coordination et exécution du programme de contrôle**

Le service Utilisateurs de l'IBPT a assuré la préparation et la coordination générale du programme de contrôle. Le contrôle du respect du plan de numérotation pour les SMS et de la publication des indicateurs de qualité a été effectué par les agents du Service Contrôle, spécialisés dans le contrôle sur le terrain. Le service Utilisateurs a mené à bien la vérification des obligations relatives aux déclarations de services des opérateurs et fournisseurs de services ainsi que des informations qui doivent figurer sur les factures.

On trouvera dans les sections suivantes un aperçu des tâches de contrôle effectuées ainsi que des premières conclusions qui en résultent.

## 5. CONTRÔLE DU PLAN DE NUMÉROTATION SMS

### 5.1. Objet du contrôle

Le contrôle du plan de numérotation SMS a trois objectifs principaux:

- vérifier que les appels vers les numéros courts SMS/MMS offrant des services à valeur ajoutée respectent bien les plafonds tarifaires établis dans les dispositions réglementaires ad hoc ;
- contrôler que l'utilisation de ces numéros courts SMS/MMS pour accéder à des services à valeur ajoutée respecte la catégorisation en trois types de services définie dans la réglementation (Services réservés aux adultes (ex. services chat à caractère érotique) ; Services de détente (ex. téléchargement de sonneries, participation à des jeux) ; Services « résiduels » (ex. bulletins météo, collecte de fonds par SMS, etc) ;
- contrôler le respect de la règle selon laquelle la présentation du numéro pour l'appelé, qui est envoyée avec l'appel (ici le message SMS de réponse envoyé par le fournisseur du service), est bien la même que le numéro d'appel attribué à la ligne appelante.

Dans la foulée de ces contrôles, il a été décidé de vérifier un certain nombre d'aspects du Code d'éthique et plus particulièrement la conformité des services avec les dispositions en matière de publicité ainsi que le fonctionnement et la tarification du message « STOP » pour se désinscrire d'un service d'abonnement ou d'un service de chat.

### 5.2. Prescriptions légales

La base juridique pour l'exécution de cette tâche de contrôle de la numérotation SMS/MMS est constituée par l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros (« AR numérotation ») et par l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications ("Code d'éthique").

#### 5.2.1. Arrêté royal sur la numérotation

Le plan de numérotation des services SMS/MMS est décrit aux articles 69 à 72 de l'AR numérotation . Les articles 69 à 71 précisent les types de numéros utilisables, les services pour lesquels ils peuvent être utilisés et les tarifs qui peuvent être associés à chaque type de numéro. L'article 72 de l'arrêté donne à l'IBPT la possibilité d'augmenter le nombre maximum de chiffres des numéros SMS/MMS en cas de besoin de capacité supplémentaire ou pour fournir l'accès à des services payants transfrontières via des réseaux de communications électroniques ; il n'est pas entré en ligne de compte pour ce contrôle.



Concrètement et en résumé, les dispositions réglementaires imposent que les numéros courts SMS/MMS utilisés dans le cadre d'un service payant<sup>2</sup> respectent la catégorisation en différents types de services ; elles prescrivent en outre le respect des tarifs maximums suivants

Séries de numéros payants du type SMS	Type de services	Tarifs maximums
<b>7000 à 7999</b>	Services réservés aux adultes	4 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu
<b>6000 à 6999</b>	Services de détente (p.ex. jeux télévision ou radio, logos, sonneries, etc)	2 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu
<b>5000 à 5999</b>	Services de détente (p.ex. logos, sonneries, jeux)	0,5 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu
<b>9500 à 9999</b>	Services de détente, du type service de messagerie payant (abonnement : plusieurs SMS reçus après souscription, p.ex : un nouveau jeu reçu par jour)	2 € par message pour la souscription et par message reçu
<b>9000 à 9499</b>	Services « résiduels » <sup>3</sup> du type service de messagerie payant (abonnement : plusieurs SMS reçus après souscription)(p.ex. des infos sur votre équipe de foot)	2 € par message pour la souscription et par message reçu
<b>4000 à 4999</b>	Services « résiduels » <sup>3</sup> , du type : – M-payment <sup>4</sup> ; – collecte de fonds	31 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu
<b>3000 à 3999</b>  <b>et</b>  <b>2000 à 2999</b>	Services « résiduels » <sup>3</sup> de type « demande de cours de bourse par SMS »	2 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu   1 € pour 1 SMS envoyé et/ou 1 SMS reçu

Il est essentiel pour les utilisateurs finaux de voir apparaître, lorsqu'ils reçoivent un service, le même numéro que celui qui a été appelé pour obtenir le service en question. C'est la raison pour laquelle l'article 19, 5° de l'AR Numérotation impose au titulaire du numéro de veiller à ce que la

<sup>2</sup> Selon l'article 1, 15°, de l'AR Numérotation : « le service qui via des équipements reliés à un réseau de communications électroniques offre la possibilité à l'appelant d'obtenir des informations, de renvoyer des informations, d'entrer en contact avec d'autres utilisateurs du service d'informations, d'accéder à des jeux ou autres avantages ou d'effectuer des paiements pour des produits et/ou services offerts pendant l'appel ou en conséquence directe de celui-ci, moyennant le paiement d'une indemnité supérieure au tarif utilisateur final normal pour un appel vers un numéro géographique standard ou mobile. ».

<sup>3</sup> Services qui ne sont pas à contenu « adulte » ni « détente ».

<sup>4</sup> Paiement pour un bien corporel ou service, qui n'est pas fourni via un réseau de communications électroniques.

présentation du numéro pour l'appelé, qui est envoyée avec l'appel (le CLI ou « Calling Line Identification »), soit en principe la même que le numéro d'appel attribué à la ligne appelante.

### 5.2.2. Code d'éthique

Par son article 19, le Code d'éthique pour les télécommunications étend explicitement les dispositions de l'article 71 de l'arrêté royal numérotation aux fournisseurs de services, c'est à dire aux personnes qui proposent un service payant et donc qui déterminent la catégorie de numéro à utiliser en fonction du contenu du service et du tarif auquel ils souhaitent mettre le service sur le marché.

Ce sont aussi les fournisseurs qui placent des annonces pour faire la publicité de leurs services. L'article 44 du Code d'éthique stipule à cet égard que « *le service payant offert doit être conforme à la publicité faite à cet effet.* ». C'est la conformité du service à la publicité qui est contrôlée par l'IBPT.

Il y a en outre lieu de vérifier que les fournisseurs de certains de ces services procèdent effectivement à la désactivation en cas de demande du client de cesser la fourniture des services en question : les abonnements à des services à valeur ajoutée continuent en effet de courir jusqu'à ce que l'utilisateur final se désinscrive (art. 35 et 36 Code d'éthique). Depuis l'entrée en vigueur des dispositions concernées du Code d'éthique le 1er décembre 2011, cela vaut également, *mutatis mutandis*, pour les services de Chat (articles 96 et 97). La désinscription doit en tout cas être possible par l'envoi d'un message constitué du mot de quatre lettres « STOP » au numéro court dont le service fait usage (articles 36 et 97 Code d'éthique).

L'IBPT vérifie que des messages payants ne sont plus envoyés après la transmission du "STOP" ; la poursuite de l'envoi de ces messages par le service concerné constituerait une infraction qui serait relevée. L'IBPT vérifie également que le message STOP envoyé est tarifé à un tarif normal puisque le Code d'éthique interdit l'utilisation d'un tarif premium<sup>5</sup> pour les messages d'arrêt à un service (article 97, §1<sup>er</sup>).

### 5.3. Fournisseurs concernés

Comme il s'agit de services à valeur ajoutée, tous les acteurs de la chaîne de valeur (opérateurs, fournisseurs de connectivité<sup>6</sup> et fournisseurs de contenu) interviennent dans le service final et tous doivent respecter des obligations à leur niveau d'intervention.

---

<sup>5</sup> Tarif surtaxé par rapport au tarif d'un appel standard de personne à personne.

<sup>6</sup> Un fournisseur de connectivité, également dénommé intégrateur de SMS, est une entreprise qui est reliée au central des messageries (SMSC ou MMSC) d'un opérateur mobile et qui assure l'échange de SMS et/MMS entre le prestataire de services (fournisseur de contenu), d'une part, et l'opérateur et l'utilisateur final, d'autre part. Selon les données des opérateurs mobiles, une vingtaine de fournisseurs de services sont actifs en Belgique, par exemple Paratel, Netsize, KPN Call Factory, etc.



Les prestataires de services (annonceurs et fournisseurs de contenu) sont en premier lieu responsables du classement de leur service dans la bonne catégorie de numéros payants et de la conformité du service qu'ils offrent avec la publicité. Il y a lieu de contrôler en outre si les opérateurs mobiles respectent les obligations en matière de présentation du numéro pour l'appelé et les tarifs maximums.

#### 5.4. Méthodologie de contrôle

L'IBPT rassemble des numéros courts par le biais des différents médias qui, en français et en néerlandais, annoncent ce type de services : la télévision, les quotidiens, les revues hebdomadaires et Internet. Toutes les preuves (image, publicités, enregistrements, ...) avec leur date sont utilisées.

#### 5.5. Résultats préliminaires

Au moment de la rédaction de ce rapport, la tâche relative aux contrôles des services à valeur ajoutée par messages SMS est encore en cours et est destinée à être poursuivie au fil du temps. Le tableau suivant résume les premiers résultats de contrôle obtenus pour les critères pertinents :

- Le respect de la catégorie de service en fonction du premier chiffre ou identité de service ;
- Le respect du plafond tarifaire fixé pour cette catégorie ;
- La conformité des prix appliqués avec la publicité du fournisseur de service ;
- L'identification du numéro utilisé ;
- Le bon fonctionnement effectif de la fonction STOP ;
- L'explication de la fonction STOP.

	Catégories	Tarifs max	Tarifs Annoncés	Facturation du stop	Identifica tion	Fonctionne ment du stop	Stop Expliqué
OK	38	36	32	2	33	27	14
NOK	1	3	7	25	4	0	5
NC *	0	0	0	12	2	12	20
<b>Total</b>	39	39	39	39	39	39	39

\* NC : Non contrôlé : au début de la série de contrôles, seuls les tarifs et le respect de la catégorie étaient vérifiés ; l'identification et le fonctionnement du STOP ont été ajoutés ultérieurement.

Sur les 39 numéros contrôlés, 38 respectent la catégorie annoncée, 36 les tarifs maxima et 32 les tarifs annoncés. 33 sur 37 contrôlés respectent l'obligation d'identification. Si le système STOP semble fonctionner, l'explication de son fonctionnement laisse à désirer et la facturation du STOP est très largement incorrecte.

Des cas d'infraction potentielle ont été transmis à la Commission d'éthique et d'autres sont actuellement examinés par l'IBPT qui décidera s'il y a lieu d'ouvrir une procédure formelle d'infraction à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003.

Suite à ces contrôles, la Commission d'éthique pourra également décider d'entamer, de sa propre initiative, des procédures d'infraction qui pourront déboucher sur l'imposition de sanctions en vertu de la loi du 13 juin 2005 sur les communications électroniques.

## 6. DÉCLARATION DE SERVICES

### 6.1. Base de données « article 9 » : déclarations de service

#### 6.1.1. Cadre légal

En Belgique, depuis que le précédent système d'autorisation a été abrogé, tout opérateur ou fournisseur de service doit déclarer à l'IBPT les services qu'il offre au marché et aux utilisateurs de services de communications électroniques ; l'article 9, § 1<sup>er</sup> de la loi sur les communications électroniques stipule ce qui suit :

*« La fourniture ou revente en nom propre et pour son propre compte de services ou de réseaux de communications électroniques ne peut débiter [...] qu'après une notification à l'Institut contenant les éléments suivants :*

- 1° le nom, l'adresse, le numéro de TVA et de registre de commerce du prestataire ou un numéro d'identification similaire regroupant valablement ces données ;*
- 2° la personne de contact avec l'Institut ;*
- 3° une description succincte et précise de son service ou réseau ;*
- 4° la date à laquelle les activités devraient probablement débiter. »*

La déclaration se fait par l'intermédiaire d'un formulaire de notification disponible à l'adresse <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?levelID=148&objectID=439&lang=fr>. La liste des opérateurs déclarés est publiée sur le site de l'IBPT à l'adresse suivante : <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?levelID=354&objectID=2125&lang=en>

#### 6.1.2. La base de données dite « article 9 » de déclarations de service

En tant qu'autorité de régulation du secteur des communications électroniques en Belgique, il est essentiel pour l'IBPT de disposer d'une base de données à jour répertoriant toutes les sociétés fournissant des services de télécommunications sur le territoire national. Cette information est importante dans de nombreux domaines d'activités de l'IBPT en matière de régulation des télécommunications, en particulier pour ce qui concerne les analyses de marché,

le contrôle du respect des obligations légales, la gestion administrative des opérateurs et le fonctionnement de l'outil informatique de comparaison tarifaire.

L'IBPT a donc vérifié que les opérateurs et fournisseurs de services avaient adéquatement déclaré leurs services, conformément à l'article 9 de la loi du 13 juin 2005. La base de données « article 9 » gérée par le service Licences de l'IBPT s'est avérée assez complète quant aux opérateurs et fournisseurs de services répertoriés. A l'occasion de ces contrôles, il a cependant été constaté que sa structure pouvait encore être améliorée, notamment pour ce qui est des catégories d'activités.

## 6.2. Mise à jour du simulateur tarifaire en ce qui concerne les fournisseurs mobiles

### 6.2.1. Introduction

La vérification a montré que les opérateurs étaient généralement en règle pour la déclaration de services faite à l'IBPT en vertu de l'article 9 de la loi du 13 juin 2005 mais qu'un certain nombre d'entre eux ne rencontraient pas adéquatement l'obligation d'introduire leurs plans tarifaires dans l'outil public de comparaison de tarifs [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be) exploité par l'IBPT. L'IBPT a donc choisi de plutôt concentrer ses efforts sur la mise à jour du simulateur tarifaire pour y inclure à la fois les fournisseurs de services qui en étaient encore absents et les plans tarifaires qui n'y figuraient pas.

### 6.2.2. Nombre d'opérateurs et fournisseurs dont les plans tarifaires figurent dans le simulateur

En mai 2012, des plans tarifaires existent dans le simulateur pour 17 opérateurs fixes, 39 opérateurs mobiles, 18 opérateurs large bande et 11 opérateurs *bundle/pack*.

### 6.2.3. Actions entreprises vis-à-vis des fournisseurs mobiles

En comparant la liste des opérateurs et fournisseurs répertoriés dans la base de données « article 9 » d'une part avec les plans tarifaires introduits dans l'outil de comparaison [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be) d'autre part, il est apparu que plusieurs fournisseurs qui figurent dans la base de données de services déclarés, en particulier pour les services de communications mobiles, sont en défaut d'introduction de (tous) leurs plans tarifaires dans le simulateur.

L'IBPT a l'objectif de compléter le simulateur tarifaire afin que tous les opérateurs et fournisseurs de services actifs sur le marché belge y figurent. Le domaine mobile est prioritaire car il y a dans ce secteur un grand nombre de fournisseurs plus ou moins indépendants des opérateurs de réseaux. Il a donc entrepris une série d'actions pour compléter, là où c'est nécessaire, le simulateur tarifaire en matière de fournisseurs mobiles réellement actifs sur le marché belge et a envoyé:

- vingt-quatre lettres aux sociétés en infraction à l'égard de l'obligation de déclaration de service, du simulateur tarifaire ou des deux;

- des lettres spécifiques aux trois opérateurs belges de réseaux mobiles (Belgacom, Mobistar, KPNGB) pour obtenir la liste complète de leurs partenaires commerciaux ;
- des courriers à une vingtaine de sociétés dans le cadre du contrôle des factures décrit dans la section 8 ci-dessous, tâche qui présente une interaction potentielle avec la mise à jour du simulateur tarifaire.

Des demandes en mise en ordre avec l'obligation d'introduire les données dans le simulateur tarifaire ont été adressées aux fournisseurs mobiles qui n'avaient pas encore introduit leurs plans tarifaires ainsi qu'aux opérateurs mobiles qui n'avaient pas encore répondu aux demandes qui leur avaient été adressées. Ces courriers et vérifications ont permis de constater qu'un certain nombre de sociétés avaient disparu et qu'il fallait les retirer du simulateur tarifaire.

#### 6.2.4. Classification des fournisseurs mobiles

Ce processus de dénombrement des fournisseurs de services mobiles actifs en Belgique a permis de déterminer des critères adéquats pour distinguer les types d'acteurs mobiles en fonction du degré d'intégration avec l'opérateur du réseau mobile et d'établir la classification suivante :

- a. Opérateurs de réseau mobile : Belgacom Mobile (Proximus), Mobistar, KPNGB (Base).
- b. Marques propres de l'opérateur : il ne s'agit pas d'un fournisseur externe à l'opérateur mais simplement de marques sous lesquelles l'opérateur de réseau commercialise ses propres produits, en plus de sa marque habituelle, à destination de certains segments de clientèle. C'est le cas par exemple de Ay Yildiz , marque de KPNGB qui cible la population d'origine turque installée en Belgique ou de Simyo, marque de KPNGB aussi qui propose par internet des services prépayés à prix avantageux.
- c. Branded resellers : partenaires commerciaux d'opérateurs de réseaux mobiles ; ils assurent la commercialisation à leurs propres clients des produits de l'opérateur de réseau, au nom de ce dernier (c'est-à-dire notamment que ce sont les conditions générales de l'opérateur de réseau qui sont applicables et que le contrat est signé avec l'opérateur du réseau). Il s'agit de partenaires actifs dans d'autres secteurs que les télécommunications, par exemple dans la grande distribution (Delhaize Mobile, Aldi Talk), la presse (Sudpresse Mobile, Jim Mobile), l'audiovisuel (Allo RTL, VT4 Mobile), les clubs sportifs (RSCA Mobile), les services postaux (Post Mobile), etc.
- d. Fournisseurs de services indépendants , par exemple Lycamobile, Transatel, Mobile Vikings, etc. Dans ce cas, le fournisseur de services commercialise sous son propre nom les produits de l'opérateur du réseau. Il s'agit presque toujours de sociétés spécialisées dans la fourniture de services de télécommunications (leur dénomination contient généralement les termes « tel » ou « mobile »), la seule exception notable étant la chaîne de distribution Carrefour. Ces fournisseurs indépendants sont souvent improprement appelés MVNO. Un examen approfondi du statut de différents fournisseurs a montré qu'il existe en fait deux sortes de fournisseurs indépendants : d'une part les fournisseurs directs qui ont un contrat direct avec l'opérateur d'exploitation du réseau mobile (c'est le cas de la majorité des fournisseurs indépendants) et d'autre part les fournisseurs

indirects qui ont un contrat avec un autre fournisseur, lequel sous-traite à un tiers son accord avec l'opérateur de réseau.

- e. Opérateurs de réseaux mobiles virtuels (full MVNO) : par opposition aux acteurs précédents qui peuvent être qualifiés de « light MVNO », les opérateurs « full MVNO » disposent de certains éléments de réseau mobile (généralement dans le réseau cœur) mais font aussi appel aux prestations d'un opérateur de réseau hôte (pour le réseau d'accès radio). A l'heure actuelle, le seul véritable full MVNO en Belgique est la société Telenet dont l'opérateur hôte est Mobistar.

Cette classification a un impact sur les obligations incombant à ces fournisseurs de service. En effet seules les catégories a, d (fournisseurs de services indépendants) et e (full MVNO) sont soumises aux obligations légales de déclaration de service à l'IBPT (article 9 de la loi du 13 juin 2005) et d'introduction des plans tarifaires dans le simulateur [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be) (article 111, § 1<sup>er</sup> de la loi du 13 juin 2005). Pour les catégories b et c, aucune déclaration de service n'est nécessaire et les plans tarifaires en question doivent être introduits par l'opérateur du réseau mobile (catégorie a). Les obligations légales incombant à chaque catégorie de fournisseur sont synthétisées dans le tableau suivant.

	Déclaration de service (article 9)	Simulateur tarifaire (article 111, 1 <sup>er</sup> )
Opérateur de réseau	OUI	Opérateur de réseau
Marques propres de l'opérateur <sup>7</sup>	NON	Opérateur réseau
Branded reseller	NON	Opérateur réseau
Fournisseur de services indépendants	OUI	Fournisseur indépendant
Opérateur de réseaux mobiles virtuels full MVNO	OUI	MVNO

#### 6.2.5. Liste actualisée des fournisseurs mobiles

Au total, sur le marché belge, les services de communications mobiles sont donc vendus sous quarante-trois (43) dénominations commerciales (y compris les marques propres des opérateurs de réseaux). On trouvera en annexe la liste des fournisseurs de services de communications mobiles en Belgique ainsi que la catégorie à laquelle ils appartiennent. Il est à noter que quelques-uns de ces fournisseurs ne sont pas (encore) dans le simulateur pour diverses raisons telles que la désactivation de plans tarifaires, l'introduction de plans en cours de réalisation, etc.

<sup>7</sup> Les marques propres sont implicitement déclarées par les opérateurs.

### 6.3. Conclusions

Cette activité de contrôle a permis de remédier aux problèmes constatés et de mettre à la disposition des consommateurs un outil de comparaison tarifaire complet et à jour pour ce qui concerne les opérateurs actifs sur le marché. L'IBPT poursuivra cette activité de contrôle afin de vérifier la présence de tous les opérateurs dans le simulateur tarifaire ainsi que de leurs plans. De nombreux échanges avec les opérateurs ont été nécessaires afin d'améliorer la qualité de l'introduction des plans tarifaires dans le simulateur ; ils ont permis d'attirer l'attention des acteurs du marché sur la nécessité de respecter leurs obligations légales.



## 7. PUBLICATION D'INDICATEURS DE QUALITÉ

### 7.1. Objet du contrôle

Le contrôle des indicateurs de qualité de service que les opérateurs (fixes, mobiles, Internet) doivent publier sur leurs sites web est effectué sur le contenu de ces mêmes sites web. Dans une seconde phase, l'IBPT envisage un contrôle de la fiabilité des chiffres publiés par ces opérateurs.

### 7.2. Prescriptions légales et réglementaires

La base légale de cette obligation de publication d'indicateurs de qualité de service est formée par :

- l'article 113 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques : « *Les entreprises fournissant des services de communication électronique accessibles au public doivent publier sur leur site Internet, à l'intention des utilisateurs finals, des informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité et l'accès sécurisé à leurs services.* » ;
- les deux décisions du Conseil de l'IBPT du 3 avril 2008 concernant les indicateurs relatifs à la qualité des services de communications électroniques, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations. Ces deux décisions portent respectivement sur les opérateurs du service public téléphonique fixe et les fournisseurs d'accès Internet (ci-après « *Décision fixe* ») d'une part et sur les opérateurs du service public téléphonique mobile (ci-après « *Décision mobile* ») d'autre part.

### 7.3. Opérateurs visés

Les opérateurs et fournisseurs de service suivants sont visés par le contrôle des indicateurs de qualité de service :

- selon la *Décision fixe* : les fournisseurs et revendeurs du service public téléphonique fixe (y compris le service VoIP) et les fournisseurs d'accès Internet (ISP) ;
- selon la *Décision mobile* : les fournisseurs et revendeurs du service public téléphonique mobile.

Dans l'actuelle base de données officielle de l'IBPT (article 9 de la loi sur les communications électroniques) décrite dans la section 6 ci-dessus, il s'agit donc des services suivants :

- a. Champ d'application de la *Décision fixe* :
  - Service téléphonique public
  - Service vocal: Carrier Select/Carrier Preselect
  - Service vocal: Cartes de téléphone (calling cards)
  - Service vocal: Service VoIP
  - Autre service : Accès à l'Internet

- b. Champ d'application de la Décision mobile : la forme actuelle de la base de données « article 9 LCE » ne permet pas d'effectuer une distinction entre opérateurs fixes et opérateurs mobiles. Comme les indicateurs de qualité prescrits dans la décision mobile constituent des paramètres de fonctionnement des réseaux mobiles, les opérateurs visés ici sont ceux qui exploitent un réseau mobile : Belgacom (Proximus), Mobistar et KPN (Base) en tant qu'opérateur MNO et Telenet Mobile comme opérateur mobile virtuel (MVNO).

## 7.4. Méthodologie de contrôle

### 7.4.1. Décision fixe

Pour chaque opérateur fixe visé, il convient de vérifier sur son site Internet, pour chaque service qu'il offre, que les indicateurs de qualité suivants sont disponibles et facilement accessibles conformément aux prescriptions du point 4.2 de la Décision fixe (en trois étapes ou « clics » maximum à partir de la page d'accueil du site):

1. pourcentage de raccordements qui ont été réalisés endéans le délai annoncé par l'opérateur à son client ;
2. pourcentage de lignes ayant présenté un dérangement au cours de la période d'observation ;
3. délai moyen de levée des dérangements.

Ces indicateurs de qualité doivent faire l'objet d'une publication semestrielle.

Conformément au point 4.3 de la Décision fixe, l'actualisation des indicateurs de qualité de service sur le site web des opérateurs doit avoir lieu chaque année en avril et octobre. On notera qu'un quatrième indicateur de qualité relatif au taux de plaintes concernant la facturation a été prévu dans la Décision fixe mais a été temporairement suspendu (cf. point 3.2 de la Décision fixe).

### 7.4.2. Décision mobile

Pour chaque opérateur mobile visé, il convient de vérifier sur son site Internet que les indicateurs de qualité suivants sont disponibles et facilement accessibles conformément aux prescriptions du point 4.2 de la Décision mobile (en trois étapes ou « clics » maximum à partir de la page d'accueil site et dans la rubrique « *mentions légales* »):

1. taux de blocage des appels téléphoniques mobiles;
2. taux de coupure des appels téléphoniques mobiles.

Conformément au point 4.1 de la Décision mobile, ces taux de blocage et de coupure doivent être convertis en une indication colorée au moyen d'une barre verticale dont la couleur indique la valeur du pourcentage du taux en question selon la correspondance suivante :

- Very good (< 1%) : couleur verte ;
- Good (entre 1 et 2%) : couleur jaune ;
- Fair (entre 2 et 3%) : couleur orange ;
- Bad (entre 3 et 4%) : couleur rouge ;
- Very bad (> 4%) : couleur noire.

Ces indicateurs de qualité doivent faire l'objet d'une publication semestrielle . Conformément au point 4.3 de la Décision mobile, l'actualisation des indicateurs de qualité de service sur les sites web des opérateurs doit être effectuée chaque année en avril et octobre. On notera qu'un troisième indicateur de qualité relatif au taux de plaintes concernant la facturation a été prévu dans la Décision mobile mais a été temporairement suspendu (cf. point 3.2 de la Décision mobile).

## 7.5. Résultats du contrôle

### 7.5.1. Décision fixe

Les opérateurs fixes soumis à l'obligation de publication d'indicateurs de qualité de service doivent en principe être identifiés sur la base de la liste officielle des opérateurs ayant fait une déclaration de service auprès de l'IBPT, conformément à l'article 9 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (c'est-à-dire la base de données « article 9 »). Au départ, 171 opérateurs offrant un total de 282 services ont été identifiés (de nombreux opérateurs fixes sont concernés à la fois par les indicateurs de qualité de service pour la téléphonie publique et par ceux relatifs à la fourniture de l'accès à l'Internet). Comme évoqué dans la section 6 ci-dessus, le contrôle a montré que la base de données devait être restructurée et qu'elle comportait des données erronées ou incomplètes quant aux services fournis et aux fournisseurs effectivement actifs sur le marché.

Il est apparu en outre que seules quatre sociétés sont en ordre en matière de publication d'indicateurs de qualité pour les services fixes : Base/KPNGB, Belgacom, Mobistar, Verizon.

### 7.5.2. Décision mobile

En ce qui concerne la publication d'indicateurs de qualité de service pour les services de communications mobiles, le contrôle s'est concentré sur les quatre opérateurs mobiles belges : Base (KPNGB), Belgacom (Proximus), Mobistar et Telenet qui opère désormais en tant qu'opérateur de réseau mobile virtuel full MVNO.

Les quatre opérateurs mobiles susmentionnés se conforment aux prescriptions de la décision pertinente du Conseil de l'IBPT.

## 7.6. Conclusion provisoire concernant la publication d'indicateurs de qualité

Les contrôles effectués montrent que le respect des obligations en matière de publication des indicateurs de qualité est problématique.

De manière générale, les fournisseurs de services qui agissent en tant qu'intermédiaires entre les opérateurs de réseaux et les utilisateurs finals mais qui sont responsables commercialement des services qu'ils vendent, y compris de la qualité de ces services, ne semblent pas se sentir concernés par ces obligations réglementaires. C'est le cas notamment des fournisseurs du service téléphonique par (pré)sélection du transporteur (CS/CPS) ou des opérateurs DSL fournissant l'accès large bande à Internet par l'intermédiaire de la boucle locale de l'opérateur historique. Pour l'utilisateur, il est donc impossible de comparer la qualité de service des différents fournisseurs indépendants.

La question se pose dès lors est de savoir si la portée exacte des décisions de l'IBPT en matière de publication d'indicateurs de qualité de service est claire, particulièrement dans le cas des services fixes (téléphonie fixe et accès large bande à Internet).

Dans leur état actuel, les deux décisions de l'IBPT en question paraissent peu utiles pour le marché. L'IBPT envisage dès lors de les réévaluer, voire de les supprimer, ou de les revoir afin de les rendre applicables à -et appliquées par- tous les acteurs auxquelles elles s'adressent, d'une part, et de revoir la pertinence éventuelle des critères de qualité, d'autre part.

Ainsi, il pourrait peut-être s'avérer plus utile de connaître le délai effectivement nécessaire pour obtenir un raccordement fixe plutôt que le pourcentage de respect du délai fixé entre l'opérateur et le client. Pour la téléphonie mobile, il serait peut-être plus pertinent de connaître la couverture effective des réseaux que le taux de blocage et de coupure. De même, le nombre de plaintes en matière de problèmes de facturation est un indicateur de qualité important qui pourrait être mis à la disposition du marché. La question de la vitesse réelle d'accès à internet devrait également figurer parmi les indicateurs utiles.

## 8. INFORMATIONS SUR LES FACTURES

### 8.1. Objet du contrôle

Le contrôle des factures concerne tous les opérateurs des services de téléphonie publique qui s'adressent à une clientèle résidentielle (« personnes privées »). Cette tâche de contrôle a pour objet de vérifier deux éléments :

- le respect de l'obligation pour les opérateurs concernés de mentionner sur les factures de leurs abonnés, au moins une fois par an, le plan tarifaire le plus avantageux pour ceux-ci en fonction de leur profil de consommation spécifique ;
- le respect de l'obligation pour les opérateurs concernés de mentionner sur chaque facture de leurs abonnés la date d'échéance de leur contrat en cours.

### 8.2. Prescriptions légales

Les dispositions dont le respect doit être contrôlé sont libellées comme suit :

- a. l'article 110, § 4 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques :  
*“§ 4. « Au moins une fois par an, l'opérateur indique, sur la facture de son abonné [avec un maximum de cinq numéros] le plan tarifaire le plus avantageux pour lui en fonction de son profil de consommation ».*
- b. l'article 4 de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques :  
*“Pour tout contrat conclu à durée déterminée, la facture de base mentionne la date d'échéance dudit contrat, et ce, de manière bien lisible.”*

### 8.3. Méthodologie de contrôle

Ce contrôle porte sur les opérateurs de services de téléphonie publique (fixe et/ou mobile)<sup>8</sup> qui s'adressent à une clientèle résidentielle (consommateurs – “personnes privées”)<sup>9</sup>. Il consiste à vérifier le contenu d'échantillons de factures réellement envoyées à la clientèle et fournies par les opérateurs, à la demande de l'IBPT ; ce travail essentiellement administratif est effectué dans les locaux de l'IBPT.

l'IBPT a demandé à tous les opérateurs concernés par le contrôle de lui fournir deux listes de dix numéros pour chaque lettre alphabétique. Les numéros devaient concerner des abonnés qui avaient reçu des factures pendant deux années consécutives depuis 2008 pour le contrôle de la mention au moins annuelle du plan tarifaire le plus avantageux ; les numéros devaient concerner des abonnés liés à un contrat à durée déterminée conclu depuis le 1<sup>er</sup> août 2010 pour le contrôle

<sup>8</sup> Les opérateurs concernés se limitent aux opérateurs de services de téléphonie, compte tenu de la définition d'un abonné dans la loi (art. 2, 15°).

<sup>9</sup> Il peut être fait abstraction des opérateurs qui s'adressent uniquement aux entreprises mais qui possèdent également des clients dans leur portefeuille auxquels de un à cinq numéros d'appel ont été attribués.

de la date d'échéance du contrat. L'IBPT a choisi au hasard deux séries de 20 numéros parmi les 260 numéros fournis pour chacun des contrôles.

Pour le contrôle de la mention au moins annuelle du plan tarifaire le plus avantageux, l'IBPT a demandé à chacun des 18 opérateurs concernés de lui fournir, pour les 20 numéros choisis au hasard, le duplicata de la facture qui mentionnait le tarif le plus avantageux et qui avait été réellement envoyée aux abonnés pendant deux années consécutives depuis 2008.

Pour le contrôle de la date d'échéance du contrat, l'IBPT a demandé à chacun des 13 opérateurs concernés de lui fournir, pour les autres 20 numéros choisis au hasard, deux factures consécutives pour la période du 1<sup>er</sup> août au 31 décembre 2010 en ce qui concerne les dix premiers numéros de la liste et deux factures consécutives de 2011 en ce qui concerne les 10 derniers numéros de la liste. La date du 1<sup>er</sup> août 2010 a été retenue car elle marque l'entrée en vigueur de l'article 4 de l'AM du 12 novembre 2009. Les factures transmises devaient être des factures envoyées à des consommateurs qui au moment de la facturation étaient liés par un contrat à durée déterminée.

#### **8.4. Résultats actuels du contrôle**

Dix-huit opérateurs ont été identifiés comme étant a priori concernés par ce contrôle de mentions légales sur les factures. La demande initiale portant sur les listes de numéros a été adressée le 12/7/2011. Six rappels ont dû être envoyés. Actuellement, seul un opérateur est encore en défaut de réponse aux courriers de l'IBPT.

Certains opérateurs ont répondu n'être pas concernés ce qui a été vérifié par l'IBPT. C'était le cas notamment de certains opérateurs qui ne proposent qu'un seul plan tarifaire ; dans ce cas, l'obligation découlant de l'article 110, § 4 de la loi du 13 juin 2005 est sans objet (à vérifier sur le site web de l'opérateur). De même, l'obligation de mentionner sur les factures la date d'échéance du contrat ne vaut que dans le cas de contrats à durée déterminée ; les opérateurs qui ne proposent que des contrats à durée indéterminée ne sont donc pas visés par cette disposition.

Le 3 novembre 2011, des lettres demandant la production effective de factures, sur la base des numéros choisis aléatoirement par l'IBPT dans les listes fournies par les opérateurs concernés, ont été adressées à treize opérateurs.

Le travail concret de vérification des mentions légales sur les factures a donc pu débuter fin novembre.

Cette tâche de contrôle demande d'importants moyens, notamment sur le plan juridique. Il s'agit en effet de vérifier que tous les opérateurs ont répondu, que toutes les factures demandées ont été envoyées et que les opérateurs qui s'estiment non concernés ne le sont effectivement pas.

Plusieurs actions sont actuellement en cours à l'IBPT pour remédier aux problèmes constatés :

- a. envoi de rappels aux opérateurs en défaut de réponse ;

- b. envoi de pré-mises en demeure pour les opérateurs qui ne semblent pas respecter les dispositions légales ;
- c. envoi de demandes supplémentaires aux opérateurs qui n'ont pas fourni toutes les factures demandées et/ou pour lesquels certaines factures ne semblent pas conformes à l'article 4;
- d. vérifications pour les opérateurs qui se déclarent non concernés :

La première phase de cette tâche de contrôle des factures n'est pas encore achevée au moment de la publication de la présente communication.

## 8.5. Conclusions

On peut tout d'abord constater que ce contrôle s'est avéré très utile puisqu'il a mis en évidence un certain nombre de problèmes quant à la façon dont les opérateurs rencontrent leurs obligations légales.

Ce contrôle est important pour les consommateurs car il porte sur deux éléments clés de son information : la mention du plan tarifaire le plus avantageux et la date d'échéance de son contrat.

Il a également donné aux opérateurs le signal que l'IBPT entendait vérifier à fond le respect des obligations qui leur incombent en matière d'information des consommateurs.

Toutefois, le contrôle effectué amène à un certain nombre de considérations. Ainsi, l'article 110, § 4 de la loi vise explicitement les « abonnés » tels que définis dans l'article 2, 15° c'est-à-dire toute personne « titulaire d'un numéro attribué par un opérateur ». Seuls les services (fixes ou mobiles) qui sont associés à un numéro sont donc concernés. Une réflexion pourrait être entamée afin d'étendre la portée de l'article aux services de type accès large bande et aux offres groupées qui incluent un service à large bande.

Par ailleurs, la question du traitement du service téléphonique fixe dans le cadre des offres groupées actuelles se pose également. Quelle est en effet l'offre la plus adaptée au profil de consommation téléphonique d'un utilisateur si celui-ci n'est pas intéressé par plus de performances en matière d'internet ou de télévision ?

Des opérateurs offrent plusieurs formules d'offres groupées téléphonie + Internet + télévision, dans lesquelles les conditions relatives à la téléphonie diffèrent: téléphonie classique, téléphonie nationale illimitée vers des numéros fixes, téléphonie nationale et internationale vers certains pays illimitée vers des numéros fixes et la téléphonie nationale et internationale illimitée vers le réseau fixe d'un plus grand nombre de pays.

Enfin, il semble également utile de réfléchir à la périodicité de cette information (une fois par an ou à un autre rythme ) et à la durée qui doit être prise en compte par l'opérateur pour établir le profil de consommation de l'utilisateur.

Il n'est pas exclu que les réflexions sur la mise en œuvre concrète de ces articles de la loi fassent l'objet d'un Avis de l'IBPT au Ministre compétent.

## 9. CONCLUSION GÉNÉRALE DU PREMIER SEMESTRE DU PROGRAMME DE CONTRÔLE

En résumé, le nouveau programme de contrôle demandé par le Conseil de l'IBPT a abouti pour son premier semestre de fonctionnement aux principales conclusions suivantes :

**Numérotation SMS:** les premiers contrôles ont révélé quelques problèmes d'adéquation entre le type de services offerts et les numéros courts utilisés et de grosses difficultés dans la facturation du service STOP. Un certain nombre de cas ont été transmis à la Commission d'éthique pour un examen plus approfondi et, le cas échéant, l'imposition de sanctions.

**Déclaration de services:** cette tâche avait pour but d'aider l'IBPT à disposer d'une vue complète des opérateurs et fournisseurs de services de télécommunications en Belgique en vérifiant les déclarations de service qu'ils avaient introduites. En exploitant notamment comme source d'information la base de données « article 9 » avec les déclarations de service, la tâche de contrôle s'est finalement focalisée sur la mise à jour du simulateur tarifaire [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be), essentiellement en ce qui concerne les fournisseurs de services de communications mobiles et l'introduction de leurs plans tarifaires dans le simulateur.

**Publication d'indicateurs de qualité :** le contrôle de l'obligation de publication par les opérateurs publics sur leurs sites web des indicateurs de qualité stipulés dans les décisions de l'IBPT a montré que seules quatre sociétés sont en ordre en matière de publication d'indicateurs de qualité pour les services fixes : Base/KPNGB, Belgacom, Mobistar et Verizon. Quant aux services mobiles, les quatre opérateurs de réseaux mobiles (Belgacom / Proximus, Mobistar, KPNGB / Base et Telenet) se conforment à la décision de l'IBPT. De manière générale, eu égard notamment à la nature même de ces paramètres de qualité, au fait que la plupart des fournisseurs de services fixes (à l'exception des grands opérateurs de réseaux) ne publient aucune information à ce sujet et à l'absence de processus de validation des chiffres publiés en la matière, l'IBPT a entamé une réflexion sur ce qui permettrait de mieux préciser les indicateurs.

**Informations sur les factures :** le contrôle systématique de la double obligation en matière de fourniture de certaines informations sur les factures des clients de services de télécommunications, à savoir la mention au moins une fois par an du plan tarifaire de l'opérateur le plus avantageux pour l'utilisateur d'une part et l'indication sur chaque facture, dans le cas d'un contrat à durée déterminée, de la date d'échéance de ce contrat d'autre part, a été effectué par l'IBPT. Cette tâche, qui réclame un important travail administratif et juridique, progresse bien et produit des résultats concrets (en ce compris des mises en demeure et, le cas échéant, des amendes administratives).

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Charles Cuvelliez  
Membre du Conseil

Catherine Rutten  
Membre du Conseil

Luc Hindryckx  
Président du Conseil



## ANNEXE – Fournisseurs de services de communications mobiles en Belgique

Sur la base des informations recueillies, on trouvera ci-dessous le nom et la catégorie des acteurs qui fournissent actuellement des services mobiles en Belgique.

<b>Fournisseur</b>	<b>Catégorie</b>
<b>Belgacom/Proximus</b>	Marque propre
<b>Post Mobile</b>	Branded reseller
<b>RSCA Mobile</b>	Branded reseller
<b>TMF Mobile</b>	Branded reseller
<b>Scarlet</b>	Fournisseur indépendant
<b>Mobisud</b>	Fournisseur indépendant
<b>Mobistar</b>	Marque propre
<b>Red Bull Mobile</b>	Branded reseller
<b>VT4 Mobile</b>	Branded reseller
<b>Euphony</b>	Branded reseller
<b>Delhaize Mobile</b>	Branded reseller
<b>Lycamobile</b>	Fournisseur indépendant
<b>Transatel</b>	Fournisseur indépendant
<b>Tellink</b>	Fournisseur indépendant
<b>Colruyt mobile</b>	Fournisseur indépendant
<b>Belgian Telecom</b>	Fournisseur indépendant
<b>5/5</b>	Fournisseur indépendant
<b>Telenet</b>	Full MVNO
<b>Base</b>	Marque propre
<b>Ay Yildiz</b>	Marque propre
<b>Zoniq</b>	Marque propre
<b>Chiama</b>	Marque propre
<b>Simyo</b>	Marque propre
<b>Mobile World</b>	Marque propre
<b>HBVL Mobile</b>	Branded reseller
<b>Aldi Talk (Medion)</b>	Branded reseller
<b>Allo RTL</b>	Branded reseller

<b>JIM Mobile (VMMA)</b>	Branded reseller
<b>Sudpresse Mobile</b>	Branded reseller
<b>Wire-less</b>	Branded reseller
<b>Carrefour (Effortel)</b>	Fournisseur indépendant
<b>Ergatel</b>	Fournisseur indépendant
<b>Mondial Telecom</b>	Fournisseur indépendant
<b>Ortel Mobile</b>	Fournisseur indépendant
<b>Primus (LCR)</b>	Fournisseur indépendant
<b>Toledo (Sun)</b>	Fournisseur indépendant
<b>Transatel</b>	Fournisseur indépendant
<b>United Telecom</b>	Fournisseur indépendant
<b>Mobile Vikings</b>	Fournisseur indépendant
<b>EDPnet</b>	Fournisseur indépendant
<b>Ello Mobile</b>	Fournisseur indépendant
<b>My Tel</b>	Fournisseur indépendant
<b>Intertel Telecom</b>	Fournisseur indépendant
<b>Star Telecom</b>	Fournisseur indépendant