



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

**I B P T**

---

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT DU 23 NOVEMBRE 2012**

**CONCERNANT LA VÉRIFICATION DU RESPECT PAR LES OPÉRATEURS DE  
DISPOSITIONS DE LA LOI RELATIVES À L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS EN  
MATIÈRE DE DURÉE DES CONTRATS**

**EFFECTUÉE PAR L'IBPT EN OCTOBRE 2012**

**SUITE À L'ENTRÉE EN VIGUEUR DES NOUVELLES DISPOSITIONS LÉGALES**

## Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Le respect des dispositions relatives aux indemnités en cas de rupture anticipée de contrat (Article 111/3).....	6
2.1 Résultats de la vérification.....	6
3. Le respect des dispositions relatives à la fourniture d'un plan d'amortissement d'un appareil mis à disposition dans le cadre d'une offre groupée (Article 108, § 1 <sup>er</sup> , e).....	8
4. Conclusions et perspectives.....	9

## 1. Introduction

La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques telle que modifiée par la loi du 10 juillet 2012 contient un certain nombre de nouvelles dispositions relatives aux contrats, aux informations qui doivent y figurer, à la durée des contrats et aux modalités à respecter lorsqu'il s'agit de rompre un contrat.

C'est ainsi que l'article 1081 concerne les contrats de fourniture de raccordement au réseau public ou de fourniture de services de communications électroniques qu'un abonné passe avec

---

<sup>1</sup> Art. 108. § 1er. Tout contrat conclu entre un abonné et un opérateur, ayant pour objet la fourniture d'un raccordement au réseau public de communications électroniques ou la fourniture de services de communications électroniques accessibles au public contient au moins les informations suivantes [sous une forme claire, détaillée et aisément accessible :

a) l'identité et l'adresse de l'opérateur ;

b) les services fournis, notamment:

- si l'accès aux services d'urgence et aux informations concernant la localisation de l'appelant est fourni ou non et s'il existe des limitations à la mise à disposition du numéro d'appel d'urgence unique européen;

- l'information sur toutes autres conditions limitant l'accès à des services et applications et/ou leur utilisation, lorsque ces conditions sont autorisées en vertu des dispositions légales et réglementaires et l'information relative à la vitesse et au volume de téléchargement d'une connexion à haut débit qui est mesurée conformément à la méthode déterminée par l'Institut;

- les niveaux minimums de qualité des services offerts, à savoir le délai nécessaire au raccordement initial ainsi que, le cas échéant, les autres indicateurs relatifs à la qualité du service, tels qu'ils sont définis par l'Institut;

- l'information sur toute procédure mise en place par l'entreprise pour mesurer et orienter le trafic de manière à éviter de saturer ou sursaturer une ligne du réseau, et l'information sur la manière dont ces procédures pourraient se répercuter sur la qualité du service;

- les types de services de maintenance offerts et les services d'assistance à la clientèle fournis, ainsi que les modalités permettant de contacter ces services;

- toute restriction imposée par le fournisseur à l'utilisation des équipements terminaux fournis;

c) lorsqu'une obligation existe en vertu de l'article 133, les possibilités qui s'offrent à l'abonné de faire figurer ou non ses données à caractère personnel dans un annuaire ou un service de renseignements téléphonique ainsi que les données concernées;

d) le détail des tarifs pratiqués et les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues, les modes de paiement proposés et les éventuelles différences de coûts liées au mode de paiement;

e) la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat y compris

- toute utilisation ou durée minimale requise pour pouvoir bénéficier de promotions; -

- le cas échéant, tous frais liés à la portabilité des numéros et autres identifiants;

- le cas échéant, tous frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux si l'acquisition d'équipements terminaux est liée à la souscription d'un abonnement pour une durée déterminée, un tableau de remboursement est annexé, lequel reprend la valeur résiduelle de l'équipement terminal pour chaque mois de la durée du contrat

à durée déterminée. Une méthode d'amortissement linéaire est utilisée pour le calcul de la dépréciation mensuelle des équipements terminaux; le tableau d'amortissement indiquant la valeur résiduelle de l'équipement terminal ne peut dépasser une durée d'amortissement maximale de vingt-quatre mois;

f) les conditions et modalités d'indemnisation et de remboursement éventuellement applicables dans les cas où il n'est pas satisfait aux éléments mentionnés au b) ;

g) les modalités de règlement des litiges, en ce compris l'introduction éventuelle d'un recours ou d'une plainte auprès du service de médiation pour les télécommunications.

h) le type de mesure qu'est susceptible de prendre l'entreprise afin de réagir à un incident ayant trait à la sécurité ou à l'intégrité ou de faire face à des menaces et à des situations de vulnérabilité.

i) le prix global pour l'offre conjointe de plusieurs services de communications électroniques;

Sans préjudice de l'application du paragraphe 2, le contrat visé dans ce paragraphe est mis à jour, chaque fois que des modifications sont apportées aux informations visées à l'alinéa 1<sup>er</sup>.

§ 1er/1. Sans préjudice de l'article 111/3, le remplacement par le même opérateur d'un contrat à durée déterminée ou d'un contrat à durée indéterminée conclu avec un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros, à l'exception des numéros pour des services M2M, par un nouveau contrat conclu pour une durée déterminée est uniquement possible à condition que l'opérateur:

1° ait préalablement averti le consommateur ou l'abonné concerné par écrit que:

un opérateur ; ces contrats doivent contenir un certain nombre d'éléments précisés dans l'article, dont, notamment, en point e) du premier paragraphe, la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption, la durée minimale requise pour bénéficier d'une promotion, les frais de résiliation du contrat et le recouvrement de coûts liés à la fourniture d'équipements terminaux. Le troisième paragraphe de l'article pose que la durée initiale d'un contrat avec un consommateur ne peut pas dépasser vingt-quatre mois et que, dans tous les cas, les opérateurs doivent proposer des contrats de maximum douze mois.

L'article 111/32 de la même loi aborde la question de la résiliation des contrats. Il précise que les contrats visés à l'article 108 peuvent être résiliés par écrit, lorsque l'abonné le décide ; la

- 
- en n'acceptant pas le remplacement, son contrat à durée déterminée en cours sera converti par application de l'article 82 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur à sa date d'échéance en un contrat à durée indéterminée, aux mêmes conditions et gratuitement résiliable à tout moment moyennant le respect du délai de préavis applicable de maximum deux mois, et
  - en acceptant le remplacement, son contrat en cours sera remplacé par un nouveau contrat à durée déterminée, qui ne sera résiliable avant la date d'échéance que moyennant le paiement d'une indemnité de rupture, dont le montant sera également communiqué au consommateur ou à l'abonné concerné, et
- 2° ait reçu l'accord exprès et écrit du consommateur ou de l'abonné concerné.

§ 2. Sans préjudice de l'application du Chapitre 3, section 6 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, dès lorsqu'ils sont avertis d'un projet de modification d'une clause de contrat conclu, les abonnés ont le droit de résilier leur contrat, sans pénalité. Les abonnés doivent en être avertis individuellement et dûment, en temps utile, au plus tard un mois avant ces modifications, et sont informés, au même moment, de leur droit de résilier ce contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions.

En cas d'augmentation tarifaire, l'abonné a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications. L'Institut peut déterminer les cas dans lesquels les notifications visées dans ce paragraphe doivent être faites et leur format.

§ 3. Lorsque le contrat visé au paragraphe 1<sup>er</sup> est conclu avec un consommateur, la durée d'engagement initiale du contrat ne peut excéder vingt-quatre mois.

Les opérateurs offrent à leurs clients dans tous les cas la possibilité de conclure un contrat avec une durée initiale maximale de douze mois.

<sup>2</sup> Art. 111/3. § 1<sup>er</sup> La résiliation par l'abonné du contrat visé à l'article 108, § 1<sup>er</sup>, peut se faire par tout moyen écrit et sans devoir en indiquer les motifs. Le contrat est résilié au moment choisi par l'abonné, même immédiatement. L'opérateur met fin au service concerné le plus rapidement possible compte tenu de la technique et en communique à l'abonné une confirmation écrite.

§ 2. Sont nulles de plein droit, sans préjudice de l'application du chapitre III, Section 6 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et de conditions liées à la résiliation dans les contrats conclus entre un opérateur et un abonné, qui visent à rendre impossible ou à décourager le changement d'opérateur ou l'utilisation de la facilité visée à l'article 11, § 7. Le contrat reste contraignant pour les parties s'il peut continuer à exister sans les clauses ou conditions nulles.

§ 3. Sans préjudice de la disposition de l'alinéa 2, l'opérateur ne peut pas réclamer d'indemnité à un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel, à l'exception des numéros pour des services M2M, pour la résiliation d'un contrat à durée indéterminée ou pour la résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat.

L'indemnité qu'un opérateur peut réclamer au cours des six premiers mois en cas de résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée par un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel ne peut, sans préjudice de la disposition à l'alinéa 3, être supérieure à la redevance d'abonnement qui serait encore due jusqu'à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat au cas où ce contrat n'aurait pas été résilié anticipativement.

En cas de rupture anticipée du contrat, une indemnité supplémentaire peut être demandée au consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel ayant reçu, gratuitement ou à un prix inférieur, un produit dont l'obtention était liée à la souscription à un abonnement à durée déterminée, qui ne peut toutefois être supérieure à la valeur résiduelle du produit au moment de la rupture du contrat, conformément à l'article 108, § 1<sup>er</sup>, e), dernier tiret.

résiliation est gratuite pour les contrats à durée indéterminée et pour les contrats à durée déterminée qui seraient rompus après la fin du sixième mois suivant l'entrée en vigueur du contrat.

Cet article 111/3 est entré en vigueur le 1er octobre 2012.

Dans son plan stratégique<sup>3</sup>, le Conseil de l'IBPT a estimé que la protection des utilisateurs et le contrôle du respect des obligations qui pèsent sur les opérateurs et les fournisseurs de services constituaient un des axes stratégiques de l'action de l'IBPT entre 2010 et 2013. Au cours de l'année 2011, l'IBPT a effectué une série de contrôles sur le respect de la loi par les opérateurs. Un de ces contrôles portait notamment sur les informations relatives à la durée du contrat qui doivent figurer sur les contrats en vertu de l'article 108 de la loi ; il a fait l'objet d'un rapport<sup>4</sup> publié en juin 2012 et qui se trouve sur le site de l'IBPT.

Dès l'entrée en vigueur de l'article 111/3 de la loi, l'IBPT a mené une enquête afin de vérifier si les nouvelles dispositions de la loi étaient connues et respectées dans les points de vente offrant les services des principaux opérateurs.

Cette enquête effectuée en octobre 2012 a porté d'une part sur le respect des dispositions de l'article 111/3 de la loi, c'est-à-dire sur le paiement d'indemnités en cas de rupture anticipée du contrat et, d'autre part, sur le respect des modifications apportées à l'article 108 de la loi par la loi du 10 juillet 2012, notamment pour ce qui concerne la mise à disposition d'un tableau d'amortissement de l'équipement terminal fourni en liaison avec un contrat à durée déterminée ; ce tableau d'amortissement reprend le décompte linéaire sur 24 mois maximum des sommes qu'il resterait à payer pour l'appareil mis à disposition en cas de rupture anticipée du contrat

Par ailleurs, en dehors de campagnes de contrôles systématiques, des contrôles ad hoc sont effectués sur base de plaintes ou de manquements constatés par l'IBPT.

---

<sup>3</sup> <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3371&lang=FR>

<sup>4</sup> <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3816&lang=FR>

## 2. Le respect des dispositions relatives aux indemnités en cas de rupture anticipée de contrat (Article 111/3)

Sur base de plaintes reçues directement ou par l'intermédiaire du Service de médiation des télécommunications, l'IBPT avait constaté que les consommateurs rencontraient le plus souvent des difficultés lorsqu'ils devaient rompre un contrat de fourniture de services de téléphonie mobile. Il a donc choisi de vérifier prioritairement les pratiques des opérateurs principaux : Proximus, Mobistar, KPN ainsi que Telenet qui dispose également d'une offre mobile. Les services clientèles des opérateurs ont été appelés dans les deux langues et, dans chacune des trois régions, des boutiques des opérateurs et des points de vente « généraux » (Mediamarkt, Krëfel, Vanden Borre, Phone House, etc) ont été visités. 51 contrôles ont été effectués entre le 2 et le 22 octobre 2012.

Les agents de l'IBPT chargés du travail ont posé les questions suivantes :

- **1a** - Si je conclus aujourd'hui un nouveau contrat à durée déterminée chez [opérateur], puis-je résilier ce contrat sans aucun frais ni indemnité avant la date d'échéance du contrat ?
- **1b** - Si la réponse au 1a est négative, après combien de temps pourrais-je résilier le contrat sans frais ni indemnités ?
- **1c** - Etant donné que je dispose déjà d'un contrat à durée déterminée chez l'opérateur [...], quand puis-je résilier ce contrat sans frais ni indemnité ?
- **1d** - Avec quel préavis puis-je résilier un contrat ?
- **2** - Supposons que je suis un petit indépendant avec un contrat de 3 numéros d'appel et que je souhaite conclure un tel contrat : les réponses à mes questions sont-elles les mêmes ?

### 2.1 Résultats de la vérification

D'une manière générale, toutes les personnes interrogées par les agents de l'IBPT connaissaient la nouvelle loi, même si plusieurs ont fourni des réponses approximatives à la question 1d relative aux délais de préavis.

Les agents qui ont effectué les démarches se sont présentés comme agents de l'IBPT ce qui a peut-être influé sur la qualité de la réponse fournie.

On trouvera ci-dessous un tableau reprenant le nombre de réponses correctes aux cinq questions posées par l'IBPT.

<b>KPN (BASE)</b>		<b>Nombre de réponses correctes</b>				
<i>Lieux contrôlés</i>	<i>Nombre points de contrôle</i>	<i>Question 1a</i>	<i>Question 1b</i>	<i>Question 1c</i>	<i>Question 1d</i>	<i>Question 2</i>
Call center de l'opérateur	2	2	NA	2	1	2
Téléboutiques de l'opérateur	6	6	NA	6	5	6
Points de ventes généraux	15	15	NA	15	15	14

<b>MOBISTAR</b>		<b>Nombre de réponses correctes</b>				
<i>Lieux contrôlés</i>	<i>Nombre points de contrôle</i>	<i>Question 1a</i>	<i>Question 1b</i>	<i>Question 1c</i>	<i>Question 1d</i>	<i>Question 2</i>
Call center de l'opérateur	2	2	NA	2	2	2
Téléboutiques de l'opérateur	5	4	NA	4	3	4
Points de ventes généraux	17	17	NA	17	17	16

<b>PROXIMUS</b>		<b>Nombre de réponses correctes</b>				
<i>Lieux contrôlés</i>	<i>Nombre points de contrôle</i>	<i>Question 1a</i>	<i>Question 1b</i>	<i>Question 1c</i>	<i>Question 1d</i>	<i>Question 2</i>
Call center de l'opérateur	2	2	NA	2	2	2
Téléboutiques de l'opérateur	17	14	NA	14	13	14
Points de ventes généraux	17	17	NA	17	17	16

<b>TELENET</b>		<b>Nombre de réponses correctes</b>				
<b>Lieux contrôlés</b>	<b>Nombre points de contrôle</b>	<b>Question 1a</b>	<b>Question 1b</b>	<b>Question 1c</b>	<b>Question 1d</b>	<b>Question 2</b>
Call center de l'opérateur	2	2	NA	2	2	2
Téléboutiques de l'opérateur	3	3	NA	3	1	3
Points de ventes généraux	4	4	NA	4	4	4

### **3. Le respect des dispositions relatives à la fourniture d'un plan d'amortissement d'un appareil mis à disposition dans le cadre d'une offre groupée (Article 108, § 1<sup>er</sup>, e )**

Les agents de l'IBPT ont demandé aux endroits visités si les opérateurs proposaient une promotion dans laquelle un appareil à prix réduit était inclus. Lorsque le cas s'est présenté, ils ont demandé à voir le tableau d'amortissement joint au contrat.

Au moment de l'enquête, trois opérateurs offraient ce genre de promotion. Deux des trois opérateurs semblaient respecter l'obligation en proposant le tableau d'amortissement. Pour un opérateur, des enquêtes supplémentaires sont nécessaires afin de vérifier la conformité de la mise à disposition des tableaux avec le cadre réglementaire.

Les revendeurs des services des opérateurs étaient bien informés de l'obligation de fournir un tableau d'amortissement et la respectaient adéquatement. Les contrôles n'ont donc pas révélés d'irrégularités.

#### **4. Conclusions et perspectives**

Cette première vérification de la connaissance des délais de préavis et des indemnités à payer a montré des résultats assez satisfaisants puisque les réponses fournies par les services des opérateurs ou par les revendeurs étaient globalement correctes. Il importera de vérifier que la qualité des réponses persiste au fil du temps.

La mise à disposition, lors de la souscription, d'un tableau de remboursement linéaire de l'équipement associé au contrat afin d'informer le client de l'opérateur des sommes qu'il aurait à payer en cas de rupture anticipée de contrat est partiellement respectée et devra être surveillée.

Les campagnes de contrôle systématiques entamées en 2011 seront également poursuivies tout comme les contrôles ciblés sur certaines pratiques ou certains opérateurs, en fonction de plaintes reçues par l'IBPT ou de manquements constatés.