

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

**I B P T**

---

**RAPPORT  
CONCERNANT  
L'ANALYSE DU « ZERO RATING » D'APPLICATIONS  
DANS LES OFFRES  
DE PROXIMUS**

## TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	3
2. DESCRIPTION DES OFFRES « ZERO RATING » DE PROXIMUS.....	3
2.1. GÉNÉRALITÉS.....	3
2.2. TUTTIMUS.....	4
2.3. MOBILUS.....	5
2.4. PLANS TARIFAIRES BIZZ.....	6
3. CADRE JURIDIQUE ET LIGNES DIRECTRICES DE L'ORECE.....	9
3.1. RÈGLEMENT (UE) 2015/2120.....	9
3.2. LES LIGNES DIRECTRICES DE L'ORECE DU 30 AOÛT 2016.....	10
4. ÉTAPES DE L'ÉTUDE.....	11
5. ANALYSE DE L'IBPT.....	12
5.1. LE « ZERO RATING » AU-DELÀ DE LA LIMITE D'UTILISATION DES DONNÉES ?.....	12
5.2. L'ANALYSE MULTIFACTORIELLE DES OFFRES « ZERO RATING » DE PROXIMUS.....	12
5.2.1. Les offres « zero rating » respectent-elles les objectifs généraux du Règlement et/ou n'y a-t-il pas un contournement de ces objectifs ?.....	12
5.2.2. Les positions respectives sur le marché des ISP et CAP concernés sont-elles de nature à ce que les offres « zero rating » puissent porter atteinte à l'essence des droits des utilisateurs finals ?.....	13
5.2.3. Quels sont les effets des offres « zero rating » sur les droits d'utilisateurs finals de consommateurs et de clients non résidentiels ?.....	15
5.2.4. Quels sont les effets des offres « zero rating » sur les droits d'utilisateurs finals des CAP ?.....	17
5.2.5. Quelles sont les offres alternatives disponibles ?.....	18
5.2.6. Quelle est la portée du « zero rating » chez Proximus ?.....	18
5.3 LA PREMIÈRE ÉVALUATION OFFICIELLE DU « ZERO RATING » PAR D'AUTRES ARN.....	19
6. CONCLUSIONS.....	20

## 1. INTRODUCTION

1. Dans ce rapport, l'IBPT présente ses observations concernant l'étude et l'analyse des offres de Proximus appliquant le « zero rating ».
2. Ces plans tarifaires ont été lancés le 17 octobre 2016.
3. Cette analyse vise également à répondre aux questions du Ministre de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, posées via un e-mail de son Cabinet le 18 octobre 2016. Cet e-mail exprimait la crainte du Ministre de voir le « zero rating » de certaines applications entraîner une distorsion du marché. Notre pays connaît en effet une dynamisation du secteur des applications, dans le cadre de laquelle il est important qu'il n'y ait pas de distorsion du marché.
4. Le « zero rating » peut adopter différentes formes, mais est généralement défini comme une pratique via laquelle un ISP<sup>1</sup> applique un tarif nul au trafic de données associé à une application spécifique ou à une catégorie spécifique d'applications (et les données ne sont pas décomptées d'une limite d'utilisation des données dans le cadre du service d'accès à l'internet)<sup>2</sup>.
5. Étant donné que le présent rapport vise également à répondre à la question du Ministre, il ne comporte aucune donnée confidentielle. Ces données confidentielles ont toutefois été communiquées aux régulateurs des Communautés compétents pour les communications électroniques. Une version projet de ce rapport leur a été communiquée.

## 2. DESCRIPTION DES OFFRES « ZERO RATING » DE PROXIMUS

### 2.1. Généralités

6. Le 17 octobre 2016, Proximus a lancé une nouvelle gamme de produits, développée en collaboration avec ses clients et les personnes qu'elle a interrogées et basée sur leurs attentes. Abondance, offre personnalisable et meilleur rapport qualité-prix sont les éléments qui ont été mis en avant. L'enquête en ligne menée en collaboration avec le bureau d'études indépendant iVox auprès de 1 000 personnes a révélé les éléments suivants :

---

<sup>1</sup> ISP = abréviation de « Internet Service Provider », un terme anglais désignant le fournisseur d'un service d'accès à l'internet (terme quant à lui défini dans le Règlement comme « *un service de communications électroniques accessible au public, qui fournit un accès à l'internet et, partant, une connectivité entre la quasi-totalité des points terminaux de l'internet, quels que soient la technologie de réseau ou les équipements terminaux utilisés.* » (voir l'article 2, 2).

<sup>2</sup> [BEREC Guidelines on the implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules](#), BoR (16) 127 (ci-après les « Lignes directrices de l'ORECE »), n° 40 : « *There is a specific commercial practice called zero-rating. This is where an ISP applies a price of zero to the data traffic associated with a particular application or category of applications (and the data does not count towards any data cap in place on the IAS).* »

- Sept personnes interrogées sur dix ne veulent pas se soucier de la consommation de données mobiles lorsqu'elles utilisent leur appareil en déplacement. La moitié des parents ne veut pas devoir se préoccuper de la consommation de données de leurs enfants ;
- Quatre personnes interrogées sur dix avouent ne pas vouloir se passer de leur application favorite et se disent également prêtes à abandonner autre chose en échange. Parmi les personnes interrogées, 32% déclarent que Facebook est l'application dont ils ne peuvent vraiment plus se passer.<sup>3</sup>

## 2.2. Tuttimus

7. Pour les clients résidentiels, Proximus lance Tuttimus<sup>4</sup>, l'offre all-in où chaque membre de la famille bénéficie au maximum de l'internet mobile et de l'internet illimité à domicile et où chacun utilise son application favorite de façon illimitée. Le client peut aussi choisir parmi six applications populaires : Facebook, Instagram, Twitter, Pokemon GO, Snapchat et WhatsApp, comme le montre la capture d'écran ci-dessous :



8. Dans l'explication au bas de la page, l'on peut d'ailleurs lire : « l'abonnement Mobilus en pack donne droit à un volume de surf illimité en Belgique pour l'utilisation d'une application au choix dans une liste définie. Le client ne peut choisir qu'une seule application et ne peut la modifier qu'à concurrence de 1X/mois dans MyProximus. Des limitations peuvent exister pour certaines applications. Plus d'infos voir sur [www.proximus.be/support](http://www.proximus.be/support). Les termes et conditions générales des applications restent applicables. La mesure de protection concernant les factures élevées inattendues est d'application pour l'app favorite. Proximus fait une sélection de certaines applications parmi les applications les plus populaires. Proximus se réserve le droit de modifier l'offre moyennant un préavis de 2 mois. » :

<sup>3</sup> Voir [Communiqué de presse de Proximus du 17 octobre 2016](#).

<sup>4</sup>

[http://www.proximus.be/fr/id\\_cr\\_packcomposer\\_tuttimus/particuliers/produits/tuttimus.html](http://www.proximus.be/fr/id_cr_packcomposer_tuttimus/particuliers/produits/tuttimus.html)

- **App favorite** : l'abonnement Mobilus en pack donne droit à un volume de surf illimité en Belgique pour l'utilisation d'une application au choix dans une liste définie. Le client ne peut choisir qu'une seule application et ne peut la modifier qu'à concurrence de 1X/mois dans MyProximus. Des limitations peuvent exister pour certaines applications. Plus d'infos voir sur [www.proximus.be/support](http://www.proximus.be/support). Les termes et conditions générales des applications restent applicables. La mesure de protection concernant les factures élevées inattendues est d'application pour l'app favorite. Proximus fait une sélection de certaines applications parmi les applications les plus populaires. Proximus se réserve le droit de modifier l'offre moyennant un préavis de 2 mois.

9. Il ressort d'une réponse de Proximus à la demande d'informations de l'IBPT (donc pas des passages du site Internet de Proximus cités ci-dessus) que l'application favorite paramétrée par défaut est Facebook. Par conséquent, si le client ne fait pas de modifications, l'application favorite reste Facebook.
10. De même, il ressort d'une réponse de Proximus à la demande d'informations que les clients Tuttimus reçoivent une capacité mobile additionnelle spécifique de 1GB qu'ils peuvent exclusivement utiliser pour regarder la télévision partout sur un appareil mobile. Une fois que ce volume de données spécifique de 1GB est entièrement utilisé, la consommation de données pour TV Partout continue à être comptabilisée dans le trafic de données mobiles ordinaire. Le client en est informé via un SMS.

### 2.3. Mobilus

11. Les mêmes principes s'appliquent à l'offre Mobilus<sup>5</sup>.
12. Grâce à Mobilus, l'abonnement mobile pour les déplacements, le client bénéficie d'un maximum de données et de minutes d'appel sur le réseau 4G. En outre, la consommation de données pour son application favorite est comprise :

S	M	L
<p><b>1 GB</b></p> <p>120 min</p> <p>SMS illimités</p> <hr/> <p><b>Volume de surf illimité pour votre app</b></p> <p> <input checked="" type="radio"/> Facebook           <input type="radio"/> WhatsApp           <input type="radio"/> Snapchat           <input type="radio"/> Instagram           <input type="radio"/> Twitter           <input type="radio"/> Pokémon GO         </p> <p><b>€ 15 /mois</b></p> <p>Ajouter au panier </p>	<p><b>3 GB</b></p> <p>300 min</p> <p>SMS illimités</p> <hr/> <p><b>Volume de surf illimité pour votre app</b></p> <p> <input checked="" type="radio"/> Facebook           <input type="radio"/> WhatsApp           <input type="radio"/> Snapchat           <input type="radio"/> Instagram           <input type="radio"/> Twitter           <input type="radio"/> Pokémon GO         </p> <p><b>€ 25 /mois</b></p> <p>Ajouter au panier </p>	<p><b>8 GB</b></p> <p>Appels illimités</p> <p>SMS illimités</p> <hr/> <p><b>Volume de surf illimité pour votre app</b></p> <p> <input checked="" type="radio"/> Facebook           <input type="radio"/> WhatsApp           <input type="radio"/> Snapchat           <input type="radio"/> Instagram           <input type="radio"/> Twitter           <input type="radio"/> Pokémon GO         </p> <p><b>€ 40 /mois</b></p> <p>Ajouter au panier </p> <p>» Surf, SMS et appels en UE?</p>

L'accès à Facebook n'inclut pas l'accès à Messenger.

<sup>5</sup> Voir [http://www.proximus.be/fr/id\\_catr\\_m/particuliers/produits/mobilus.html](http://www.proximus.be/fr/id_catr_m/particuliers/produits/mobilus.html)

13. Les conditions générales de la note de bas de page précisent par ailleurs : « *Tout abonnement Mobilus donne droit à un volume de surf illimité en Belgique pour l'utilisation d'une application au choix dans une liste définie. Le client ne peut choisir qu'une seule application et ne peut la modifier qu'à concurrence de 1X/mois dans MyProximus. Des limitations peuvent exister pour certaines applications, plus d'infos voir sur [Changer votre App Favorite](#). Les termes et conditions générales des applications restent applicable/ont d'application. Si le client a atteint la limite de son volume d'internet mobile inclus dans son abonnement, la vitesse de surf sera alors limitée à 128 kbps y compris pour l'utilisation de l'application favorite, et ce jusqu'à son prochain cycle de facturation. Proximus fait une sélection de certaines applications parmi les applications les plus populaires. Proximus se réserve le droit de modifier l'offre moyennant un préavis de 2 mois.*

✚ Notes explicatives

⇒ Conditions générales

Tous les prix s'entendent TVA comprise.

- Appels et SMS vers tous les réseaux mobiles et fixes en Belgique, à l'exception des numéros spéciaux (voting, 0900, etc.). Les appels sont facturés à la seconde à partir de la 61e seconde.
- Usage illimité uniquement pour un usage personnel conformément aux conditions générales.
- Le volume de surf inclus est uniquement valable en Belgique. La consommation dans le forfait et hors forfait est facturée par tranche de 1 KB.
- Tout abonnement Mobilus donne droit à un volume de surf illimité en Belgique pour l'utilisation d'une application au choix dans une liste définie. Le client ne peut choisir qu'une seule application et ne peut la modifier qu'à concurrence de 1X/mois dans MyProximus. Des limitations peuvent exister pour certaines applications, plus d'infos voir sur [Changer votre App Favorite](#). Les termes et conditions générales des applications restent applicable/ont d'application. Si le client a atteint la limite de son volume d'internet mobile inclus dans son abonnement, la vitesse de surf sera alors limitée à 128 kbps y compris pour l'utilisation de l'application favorite, et ce jusqu'à son prochain cycle de facturation. Proximus fait une sélection de certaines applications parmi les applications les plus populaires. Proximus se réserve le droit de modifier l'offre moyennant un préavis de 2 mois.
- Une fois le crédit de votre abonnement épuisé, les appels et MB sont facturés conformément au plan tarifaire d'application. Les minutes et MB non utilisés ne sont pas transférés au mois suivant.
- Profiter du réseau 4G Proximus nécessite un appareil compatible.

✚ Conditions de l'offre d'un smartphone avec Mobilus+Phone

14. En dessous de la présentation du produit Mobilus il est indiqué également « L'accès à Facebook n'inclut pas l'accès à Messenger ».

15. Pour rappel, les tarifs sans forfait sont les suivants :

L'accès à Facebook n'inclut pas l'accès à Messenger.

» Voir la fiche d'information détaillée

⇒ [Tarifs hors forfait](#)

Appels	€ 0,25/min
MMS	€ 0,50/MMS
Internet	€ 0,10/MB

## 2.4. Plans tarifaires Bizz

16. Pour les petites entreprises, Proximus a lancé les plans tarifaires Bizz. Deux de ces plans tarifaires comportent des éléments « zero rating » : Bizz All-In et Bizz Mobile.






17. Bizz All-In<sup>6</sup> est une offre conjointe de services de téléphonie, de services d'accès à l'internet et de services qui y sont liés<sup>7</sup>, avec la possibilité, moyennant le paiement d'un surcoût, de prendre une version comprenant Proximus TV. Au niveau de l'accès à l'internet, la navigation illimitée est proposée depuis un lieu fixe. La composante mobile de l'offre conjointe comprend à nouveau le choix d'une application favorite, comme le montre la capture d'écran ci-dessous<sup>8</sup> :

## Volume internet mobile et appels internationaux

✓ Sélectionnez volume d'internet mobile dans votre abonnement GSM, inclus dans votre Bizz All-in

<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>3 GB</b>	<b>8 GB</b>	<b>12 GB</b>
Appels et SMS illimités	Appels et SMS illimités	Appels et SMS illimités 600 min vers l'UE + 600 min et 600 MB en UE Appels illimités du fixe vers les lignes fixes en UE

✓ Utilisation illimitée de votre app favorite

     Facebook (hors volume data Messenger) est activé par défaut sur tous les abonnements ajoutés en Pack. Sélectionnez votre App favorite après l'activation de votre abonnement, via MyProximus. Les employés choisissent leur App favorite.

Assistance 24h/24



18. Les notes de bas de page de Bizz All-in déterminent ce qui suit en ce qui concerne l'application favorite : « App favorite : chaque abonnement Bizz Mobile dans un Pack Bizz All-in donne droit à un volume de surf illimité en Belgique pour l'utilisation d'une application au choix dans une liste définie. Le client ne peut choisir qu'une seule application et ne peut la modifier qu'à concurrence de 1x/mois dans MyProximus. Des limitations peuvent exister pour certaines applications. Plus d'infos voir sur [www.proximus.be/support](http://www.proximus.be/support).

<sup>6</sup> Voir [http://www.proximus.be/fr/id\\_cb\\_bizz\\_allin/independants-et-petites-entreprises/produits/bizz-all-in-le-pack-tout-en-un.html](http://www.proximus.be/fr/id_cb_bizz_allin/independants-et-petites-entreprises/produits/bizz-all-in-le-pack-tout-en-un.html)

<sup>7</sup> Stockage sur le cloud, adresses e-mail au nom de l'entreprise et un nom de domaine .be

<sup>8</sup> Il s'agit d'une capture d'écran réalisée au cours du mois de décembre 2016. Au moment du lancement, le 17 octobre 2016, les clients avaient le choix entre 6 applications différentes, dont Pokemon Go. Cette possibilité de choisir Pokemon Go a disparu des plans tarifaires Bizz en décembre 2016.

App favorite : chaque abonnement Bizz Mobile dans un Pack Bizz All-in donne droit à un volume de surf illimité en Belgique pour l'utilisation d'une application au choix dans une liste définie. Le client ne peut choisir qu'une seule application et ne peut la modifier qu'à concurrence de 1x/mois dans MyProximus.

19. Bizz Mobile permet également, en tant que produit stand alone, de choisir une application favorite, comme le montre la capture d'écran ci-dessous<sup>9</sup> :

20. Les notes de bas de page déterminent entre autres :

«

- *L'internet mobile est uniquement valable en Belgique. La consommation dans le forfait et hors forfait est facturée par tranche de 1 KB.*
- *App Favorite : tout abonnement Bizz Mobile donne droit à un volume de surf illimité en Belgique pour l'utilisation d'une application au choix dans une liste définie. Le client ne peut choisir qu'une seule application et ne peut la modifier qu'à concurrence d'une fois par mois dans MyProximus. Des limitations peuvent exister pour certaines applications. Les termes et conditions générales des applications sont d'application. Proximus fait une sélection de certaines applications parmi les applications les plus populaires. Proximus se réserve le droit de modifier l'offre moyennant un préavis de 2 mois.*
- *Si le client a atteint la limite de son volume d'internet mobile inclus dans son abonnement, la vitesse de surf sera alors limitée à 128 kbps y compris pour l'utilisation de l'application*

9

[http://www.proximus.be/fr/id\\_cb\\_bizzsmart/independants-et-petites-entreprises/produits/abonnements-mobiles.html](http://www.proximus.be/fr/id_cb_bizzsmart/independants-et-petites-entreprises/produits/abonnements-mobiles.html)

favorite, et ce jusqu'à son prochain cycle de facturation. Plus d'infos, voir sur [www.proximus.be/support](http://www.proximus.be/support).

- [...]
- Une fois le crédit de votre abonnement épuisé, les appels et MB sont facturés conformément au plan tarifaire d'application. Les MB ou minutes non utilisés ne sont pas reportés. Tarif hors abonnement pour les appels vers GSM en Belgique avec Bizz Mobile S ou M : €0,14/min. Tarif hors abonnement pour l'internet mobile en Belgique : € 0,0248/MB. »

### 3. CADRE JURIDIQUE ET LIGNES DIRECTRICES DE L'ORECE

#### 3.1. Règlement (UE) 2015/2120

21. Le « **zero rating** » n'est pas réglementé en tant que tel dans le texte du Règlement 2015/2120<sup>10</sup> (ci-après aussi appelé « le Règlement »).
22. L'objectif du Règlement est « *d'établir des règles communes destinées à garantir un traitement égal et non discriminatoire du trafic dans le cadre de la fourniture de services d'accès à l'internet et les droits correspondants des utilisateurs finals. Il vise à protéger les utilisateurs finals et à garantir, en même temps, la continuité du fonctionnement de l'écosystème de l'internet en tant que moteur de l'innovation.* »<sup>11</sup>
23. Le point de départ du Règlement au niveau des droits des utilisateurs finals à l'accès à un internet ouvert est l'article 3 (1) du Règlement, qui stipule :

*« Les utilisateurs finals ont le droit d'accéder aux informations et aux contenus et de les diffuser, d'utiliser et de fournir des applications et des services et d'utiliser les équipements terminaux de leur choix, quel que soit le lieu où se trouve l'utilisateur final ou le fournisseur, et quels que soient le lieu, l'origine ou la destination de l'information, du contenu, de l'application ou du service, par l'intermédiaire de leur service d'accès à l'internet. »*
24. Conformément à l'article 3 (2) du Règlement, les ISP peuvent conclure des accords avec les utilisateurs finals « *sur les conditions commerciales et techniques et les caractéristiques des services d'accès à l'internet, telles que les prix, les volumes de données ou le débit* », et mettre en œuvre « *toutes pratiques commerciales* », tant qu'ils « *ne limitent pas l'exercice par les utilisateurs finals des droits énoncés au paragraphe 1 [de l'article 3]* ».
25. Le Considérant 7 du Règlement met en perspective l'article 3 (2) du Règlement de la manière suivante : « *Les autorités réglementaires nationales et les autres autorités compétentes devraient être habilitées à prendre des mesures à l'encontre d'accords ou de pratiques commerciales qui, en raison de leur ampleur, donnent lieu à des situations où le*

---

<sup>10</sup> En toutes lettres : Règlement 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert et modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques et le règlement (UE) n° 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union, *Journal officiel de l'Union européenne*, N° L 310/1, 26 novembre 2015.

<sup>11</sup> Considérant 1 du Règlement.

*choix des utilisateurs finals est largement réduit dans les faits. À cette fin, il convient, entre autres, de tenir compte, dans le cadre de l'évaluation des accords et des pratiques commerciales, des positions respectives sur le marché de ces fournisseurs de services d'accès à l'internet ainsi que des fournisseurs de contenus, d'applications et de services qui sont concernés. Les autorités réglementaires nationales et les autres autorités compétentes devraient être tenues, dans le cadre de leur mission de contrôle et de respect de la réglementation, d'intervenir lorsque les accords ou les pratiques commerciales auraient pour effet de porter atteinte à l'essence des droits des utilisateurs finals. »*

26. Il est dit du « zero rating » (ou de certaines pratiques de « zero rating ») qu'il **pourrait enfreindre les principes en matière de gestion du trafic**, tels que fixés à l'article 3 (3), premier alinéa (et troisième alinéa) du Règlement<sup>12</sup> et que la pratique de « zero rating » **pourrait avoir un impact sur l'exercice des droits des utilisateurs finals fixés à l'article 3 (1) du Règlement**<sup>13</sup> susmentionné.

27. L'article 3 (3), alinéa premier, du Règlement stipule :

*« 3. Dans le cadre de la fourniture de services d'accès à l'internet, les fournisseurs de services d'accès à l'internet traitent tout le trafic de façon égale et sans discrimination, restriction ou interférence, quels que soient l'expéditeur et le destinataire, les contenus consultés ou diffusés, les applications ou les services utilisés ou fournis ou les équipements terminaux utilisés. »*

28. Le début de l'article 3 (3), troisième alinéa, précise :

*« Les fournisseurs de services d'accès à l'internet n'appliquent pas de mesures de gestion du trafic qui vont au-delà de celles visées au deuxième alinéa et, en particulier, s'abstiennent de bloquer, de ralentir, de modifier, de restreindre, de perturber, de dégrader ou de traiter de manière discriminatoire des contenus, des applications ou des services spécifiques ou des catégories spécifiques de contenus, d'applications ou de services ».*

Sont ensuite énumérées trois exceptions (aux lettres a) à c)), aucune n'étant liée au « zero rating ».

### 3.2. Les Lignes directrices de l'ORECE du 30 août 2016

29. Les Lignes directrices de l'ORECE, déjà citées ci-dessus dans les notes de bas de page, trouvent leur fondement juridique à l'article 5 (3) du Règlement 2015/2120. Il s'agit de

---

<sup>12</sup> Déduit des Lignes directrices de l'ORECE n°41 et 55, troisième point : « *A zero-rating offer where all applications are blocked (or slowed down) once the data cap is reached except for the zero-rated application(s) would infringe Article 3(3) first (and third) subparagraph.* »

<sup>13</sup> Voir aussi les Lignes directrices de l'ORECE,

- n°37 : « *When assessing agreements or commercial practices, NRAs should also take Article 3(3) into account given that, typically, infringements of Article 3(3) (e.g. technical practices, such as blocking access to applications or types of applications) will limit the exercise of the end-users' rights, and constitute an infringement of Articles 3(2) and 3(1). Details about this assessment can be found in paragraphs 49-93.* » et
- n°49 : « *A basic principle of the Regulation relates to traffic management and is the obligation on ISPs to treat all traffic equally when providing IAS. Typically, infringements of this principle which are not justified according to Article 3(3) would also constitute an infringement of the end-user rights set out in Article 3(1).* »

lignes directrices pour la mise en œuvre des obligations des autorités réglementaires nationales, rédigées par l'ORECE, en vue de l'application cohérente du Règlement. Les Lignes directrices de l'ORECE constituent des recommandations faites aux ARN, dont elles devraient tenir le plus grand compte<sup>14</sup>.

30. Les points 40 à 48 des Lignes directrices de l'ORECE discutent de la pratique du « zero rating » comme une pratique commerciale ou comme des conditions commerciales ou techniques convenues d'un service d'accès à l'internet.
31. Selon les Lignes directrices de l'ORECE, les fournisseurs de contenus et d'applications (« Content and Application Providers » ou « CAP ») relèvent eux aussi du concept d'utilisateurs finals d'un service d'accès à l'internet<sup>15</sup>.
32. De manière générale, une **analyse multifactorielle** est développée dans les passages concernés des Lignes directrices, qui est recommandée aux ARN afin d'évaluer l'impact du « zero rating » sur les droits des utilisateurs finals.
33. Il existe un seul cas dans lequel une évaluation si approfondie n'est pas nécessaire selon les Lignes directrices de l'ORECE. C'est le cas d'une offre où toutes les applications sont bloquées (ou ralenties) une fois que la limite d'utilisation des données est atteinte, sauf l'application ou les applications « zero rating », vu que cela enfreindrait l'article 3 (3), premier alinéa (et troisième alinéa) du Règlement<sup>16</sup>.

#### 4. ÉTAPES DE L'ÉTUDE

34. Afin de pouvoir appliquer l'analyse multifactorielle susmentionnée, l'IBPT a envoyé par courrier le 31 octobre 2016 une liste de 21 questions à Proximus.
35. Le 29 novembre 2016, Proximus a répondu de manière confidentielle à la demande d'informations de l'IBPT.

---

<sup>14</sup> Comme fixé à l'article 3 (3) du [Règlement \(CE\) n° 1211/2009](#) instituant l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques ainsi que l'Office et le considérant 19 du Règlement (UE) 2015/2120.

<sup>15</sup> Voir Lignes directrices de l'ORECE, n°4. L'ORECE décrit un CAP comme suit : « CAPs make content (e.g. web pages, blogs, video) and/or applications (e.g. search engines, VoIP applications) and/or services available on the Internet. CAPs may also make content, services and applications available via specialised services. » (Lignes directrices de l'ORECE, n°2).

<sup>16</sup> Lignes directrices de l'ORECE, n° 55-56 : « 55. In case of agreements or practices involving technical discrimination, this would constitute unequal treatment which would not be compatible with Article 3(3). This holds in particular for the following examples:

[...]

- A zero-rating offer where all applications are blocked (or slowed down) once the data cap is reached except for the zero-rated application(s), as it would infringe Article 3(3) first (and third) subparagraph.

56. NRAs should apply a comprehensive assessment of compatibility with the Regulation for all those IAS offers which are not as clear as the examples mentioned in paragraph 55. »

36. Par le courrier du 2 décembre 2016, l'IBPT a demandé à Proximus de transmettre une version non confidentielle de sa réponse, ainsi que la mise à jour des chiffres que Proximus n'avait pas encore pu transmettre le 29 novembre 2016.
37. Proximus a transmis une version non confidentielle de sa réponse par courrier le 6 décembre 2016.
38. Proximus a ensuite transmis les chiffres actualisés par e-mail les 9, 15 et 22 décembre 2016, ainsi que quelques précisions, à la demande de l'IBPT.
39. Un projet de rapport a été communiqué le 24 janvier 2017 aux autres régulateurs, qui sont représentés dans la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques.

## 5. ANALYSE DE L'IBPT

### 5.1. Le « zero rating » au-delà de la limite d'utilisation des données ?

40. Il ressort des réponses de Proximus à la demande d'informations que Proximus n'applique pas, une fois la limite convenue d'utilisation de données, ou « fair use limit », atteinte, de traitement discriminatoire entre le trafic de données auquel s'applique le « zero rating » et le trafic de données restant. Le contenu « zero rating » est traité sur un pied d'égalité avec toutes les autres données, dans le sens où, pour les deux types de trafic, le client :
  - soit paie le tarif hors forfait ;
  - soit (dans le cadre de Mobilus Full Control (qui est aussi disponible en Tuttimus)) ne peut plus continuer à surfer, jusqu'à ce qu'il fasse la démarche ou bien de recharger, ou bien de marquer son accord pour continuer à surfer au tarif hors forfait.

### 5.2. L'analyse multifactorielle des offres « zero rating » de Proximus

41. En ligne avec les points 46 et 48 des Lignes directrices de l'ORECE, l'IBPT considère les facteurs suivants pour les autres aspects des offres de Proximus dans le cadre desquelles le « zero rating » est appliqué (ci-après les « offres 'zero rating' »).

#### 5.2.1. Les offres « zero rating » respectent-elles les objectifs généraux du Règlement et/ou n'y a-t-il pas un contournement de ces objectifs ?

42. Dans sa réponse à la demande d'informations de l'IBPT, Proximus a expliqué que ses nouvelles offres ont été lancées suite à une enquête en ligne menée en collaboration avec iVox afin de cerner les souhaits des clients dans cette nouvelle ère numérique, mais que les clients n'ont pas, dans le cadre de cette enquête, spécifiquement été interrogés quant aux applications qu'ils souhaiteraient voir devenir « zero rating ».
43. La sélection des 6 applications favorites s'inscrit selon Proximus dans une stratégie pour atteindre les intérêts des clients et pour répondre à leurs besoins (voir également à ce sujet les résultats de l'étude mis en avant à la section 2.1).

44. Afin de comprendre les besoins des clients, en 2014, Proximus a analysé, en collaboration avec l'« Ipsos Research Agency », le comportement des utilisateurs belges de smartphones. Une série de catégories d'utilisation typique du smartphone en sont ressorties. L'utilisation d'applications en fait également partie et Proximus s'est, selon sa réponse, concentrée, dans le cadre de la sélection des 6 applications favorites, sur les applications dans quelques-unes des catégories d'utilisation typique du smartphone.
45. Facebook et Whatsapp ont été identifiées comme les applications les plus utilisées. Proximus souligne ce faisant le fait que le nombre d'utilisateurs de Facebook en Belgique a été estimé fin 2015 à environ 6 millions<sup>17</sup>. Facebook est donc de loin l'application la plus populaire. Proximus a dès lors paramétré cette application comme application par défaut (avec la possibilité pour le client d'adapter celle-ci ; voir plus loin).
46. En outre, Proximus explique pourquoi elle a choisi Snapchat et Instagram.
47. Enfin, Proximus a aussi ajouté Pokemon GO à la liste, au vu de la popularité stable de cette application.
48. Il ressort de cette réponse, étoffée à l'aide d'un exposé confidentiel sur la stratégie de Proximus et de résultats chiffrés et autres confidentiels des études iVox et Ipsos, que Proximus a choisi, dans le cadre de la sélection des 6 applications favorites, les applications les plus populaires de médias sociaux et de communications, avec une grande popularité auprès des jeunes et une grande notoriété.
49. L'IBPT estime que ces choix sont étayés et cohérents avec la vision de Proximus concernant l'intérêt des clients. L'IBPT n'a pas découvert d'éléments qui indiqueraient l'intention de contourner les objectifs du Règlement.
50. En réponse à une autre question de l'IBPT, Proximus a d'ailleurs répondu qu'elle n'avait pas sélectionné les applications favorites sur la base des souhaits des fournisseurs d'applications, ce qui est cohérent avec ce qui précède.

#### 5.2.2. Les positions respectives sur le marché des ISP et CAP concernés sont-elles de nature à ce que les offres « zero rating » puissent porter atteinte à l'essence des droits des utilisateurs finals ?

51. Le considérant 7 du Règlement indique que, dans le cadre de l'examen d'interventions contre des accords et des pratiques commerciales des ISP et de leur évaluation, « *il convient, entre autres, de tenir compte [...] des positions respectives sur le marché de ces fournisseurs de services d'accès à l'internet ainsi que des fournisseurs de contenus, d'applications et de services qui sont concernés.* »

---

<sup>17</sup> Voir : <http://www.internetworldstats.com/stats4.htm> ; <https://www.statista.com/statistics/568747/forecast-of-facebook-user-numbers-in-belgium/>  
 Source : <https://www.statista.com/statistics/568747/forecast-of-facebook-user-numbers-in-belgium/>

52. Au vu du degré actuel de concurrence sur le marché (internet) mobile, il n'est pas évident, sous réserve d'une autre décision de l'Autorité belge de la concurrence ou de la Commission européenne<sup>18</sup>, de considérer que Proximus occupe (seule<sup>19</sup>) pour le moment une position dominante sur le plan de la fourniture de services d'accès mobile à l'internet.
53. En ce qui concerne les CAP qui offrent les 6 applications concernées, l'IBPT part du principe, à nouveau sous réserve d'une autre décision de l'Autorité belge de la concurrence ou de la Commission européenne, que Facebook occupe sur le marché des services de réseaux sociaux une position dominante.
54. En ce qui concerne WhatsApp (reprise par Facebook), il est déjà nécessaire de faire preuve d'une certaine prudence puisque la Commission européenne, dans sa décision du 3 octobre 2014 concernant la reprise de WhatsApp par Facebook<sup>20</sup>, a entre autres considéré qu'il existait, au niveau des applications de communications des consommateurs, qui constituent un secteur récent et en plein essor, une grande dynamique, où d'éventuelles parts de marché élevées peuvent être de courte durée et ne constituent pas nécessairement une indication d'une position dominante et de dommages durables à la concurrence<sup>21</sup>.
55. La Commission européenne souligne, dans la décision concernée, (1) les frais de changement peu élevés dans le chef des utilisateurs et (2) la possibilité limitée voire inexistante pour Facebook et WhatsApp de dresser des seuils d'expansion et d'accès sur le plan des applications de communications de consommateurs<sup>22</sup>.
56. Dans la section concernant les frais de changement peu élevés, la Commission renvoie aussi au phénomène du multihébergement (« multi-homing »). Le multihébergement est le fait que les utilisateurs finaux installent et utilisent sur le même équipement terminal (comme un smartphone) en même temps différentes applications de communications, ce qui fait que les utilisateurs finaux qui essaient une nouvelle application n'arrêtent en général pas d'utiliser les applications qu'ils utilisaient précédemment<sup>23</sup>. En l'espèce, en raison de cet effet, l'on peut supposer que le « zero rating » d'une application de communication favorite (indépendamment de la question de savoir si le client de Proximus avait déjà celle-ci sur son smartphone ou non) ne signifie pas que le client Proximus cessera d'utiliser des applications pour lesquelles il n'y a pas de « zero rating ».

---

<sup>18</sup> Dans le cadre de réunions de l'ORECE, l'IBPT a été informé du fait que la DG Concurrence de la Commission européenne a lancé une étude (à des fins de monitoring et/ou de mise en application) des pratiques de « zero rating » sur les marchés haut débit.

<sup>19</sup> Donc sans prendre en considération une éventuelle position dominante prise en commun par plusieurs opérateurs mobiles en Belgique.

<sup>20</sup> Voir [http://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case\\_details.cfm?proc\\_code=2\\_M\\_7217](http://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=2_M_7217)

<sup>21</sup> Voir par exemple la décision susmentionnée Facebook/WhatsApp, n° 99 : « 99. [...] *the Commission notes that the consumer communications sector is a recent and fast-growing sector which is characterised by frequent market entry and short innovation cycles in which large market shares may turn out to be ephemeral. In such a dynamic context, the Commission takes the view that in this market high market shares are not necessarily indicative of market power and, therefore, of lasting damage to competition.* »

<sup>22</sup> Décision susmentionnée, n° 132

<sup>23</sup> Décision citée, n° 105 et 110.

57. En ce qui concerne les seuils d'expansion et d'accès, la Commission note que Facebook et WhatsApp ne contrôlent pas d'éléments essentiels du réseau que les utilisateurs finals doivent utiliser afin d'accéder aux services d'applications de communications<sup>24</sup>.
58. C'est bel et bien le cas pour un opérateur de réseau mobile, comme Proximus.
59. L'effet de multihébergement pourrait aussi être diminué (ou supprimé) lorsque le volume de données mobiles compris dans le forfait est trop faible pour encore utiliser des applications pour lesquelles le « zero rating » ne s'applique pas. Cet effet semble pour le moment inexistant. Voir la discussion à la section 5.2.3.
60. Il en va de même *mutatis mutandis* pour le « zero rating » jusqu'à une consommation mensuelle de 1 GB de l'application TV Partout pour les clients Tuttimus, où l'on doit ici principalement considérer comme des applications concurrentes les applications des chaînes qui s'adressent au public francophone, néerlandophone et germanophone (par ex. les applications de VTM, RTL à l'infini...).
61. L'IBPT étudie ces aspects dans les deux sections suivantes, aussi en ce qui concerne Pokemon Go, qui, par rapport aux 5 autres applications favorites, ne semble pas avoir de lien direct avec les services de communications de consommateurs ou les services de réseaux sociaux et/ou qui, pour autant que l'IBPT le sache, n'a pas été examinée dans un contexte de droit de la concurrence.

### 5.2.3. Quels sont les effets des offres « zero rating » sur les droits d'utilisateurs finals de consommateurs et de clients non résidentiels ?

62. L'une des dimensions que les Lignes directrices de l'ORECE recommandent d'étudier dans ce facteur est le degré auquel le volume compris dans le forfait offre dans la pratique suffisamment de possibilités d'utiliser (normalement) des applications vis-à-vis desquelles il n'y a pas de « zero rating »<sup>25</sup>.
63. Interrogée à ce sujet, Proximus a communiqué le schéma suivant :

---

<sup>24</sup> Décision susmentionnée, n° 134.

<sup>25</sup> Lignes directrices de l'ORECE, n°48.

Mobilus	Before	Smart+15 €15 120 min 1 GB	Smart+25 €25 300 min 2 GB	Smart +45 €45 Ult'd min 4GB
	After	Mobilus S €15 120 min 1 GB	Mobilus M €25 300 min 3 GB	Mobilus L €40 Ult'd min 8 GB
Tuttimus	Before	Smart+15 €12 120 min 1 GB	Smart+25 €20 300 min 2 GB	Smart +45 €35 Ult'd min 4GB
	After	Mobilus S €14 120 min 2GB	Mobilus M €25 Ult'd min 5 GB	Mobilus L €36 Ult'd min 10 GB

64. Il ressort de ce schéma que (sauf pour Mobilus S, où le volume compris, abstraction faite du volume de l'application favorite, reste égal), dans chaque nouveau plan tarifaire, il y a **plus de volume de données mobiles compris** que précédemment<sup>26</sup>. Proximus communique aussi de manière confidentielle la part du volume compris qu'un client d'un abonnement Smart+15, Smart+25 et Smart+45 a en moyenne consommée par mois. Il n'en ressort **pas que la majorité des clients se trouvent aux limites de leur volume de données mobiles compris**. Cela pourrait naturellement changer à l'avenir. À l'heure actuelle, il semble que le volume compris soit toutefois aussi suffisamment large pour l'avenir. L'IBPT n'a néanmoins pas de vision suffisamment claire de l'évolution des services futurs, de leur consommation ou de leur succès, pour se prononcer définitivement.
65. En outre, selon Proximus, l'on peut aussi encore souligner le fait **que le volume de données consommées de l'application favorite n'est pas retiré de l'offre conjointe, ce qui contribue donc à davantage de volume de données disponibles pour d'autres applications**.
66. Proximus ne s'attend pas non plus à ce que le « zero rating » entraîne un pic de trafic ingérable parce que les applications possibles, pour lesquelles l'on peut activer le « zero rating », figurent à présent parmi les applications les plus populaires. Proximus ne s'attend pas à ce que la consommation moyenne de données des clients qui ont choisi les nouveaux plans diverge fortement de la consommation moyenne de données d'autres clients<sup>27</sup>.
67. Ce point est également confirmé par la réponse de Proximus à la question de l'IBPT de savoir si dans le premier mois qui a suivi le lancement des nouvelles offres elle avait constaté plus ou moins de dépassements du volume Internet compris par rapport aux six mois précédant le lancement : l'on ne note pas de réelle différence du volume de données « hors forfait » (confidentiel) des clients mobiles de Proximus aux mois d'octobre et de novembre 2016 par rapport aux 6 mois précédents, ce qui laisse entendre que l'on donne un volume plus que suffisant à ces clients.

<sup>26</sup> À, selon le cas, un prix égal, inférieur ou supérieur.

<sup>27</sup> Proximus suivra la consommation effective de ses clients et pourra, si nécessaire, éventuellement examiner si des mesures doivent être prises.

68. Sur la base des informations fournies, l'IBPT considère que le volume compris fourni est actuellement suffisamment important pour permettre aux utilisateurs finals d'exercer leur droit de consulter ou de partager des contenus et des informations via des « applications non favorites » et d'utiliser des applications pour lesquelles il n'y a pas de « zero rating », conformément à leurs besoins (reflétés dans leur choix de plan tarifaire).
69. Pour autant que cela puisse déjà être observé sur la courte période qui s'est écoulée depuis le lancement des nouvelles offres et au vu des autres observations concernant la portée et les positions respectives sur le marché, l'on n'observe pas non plus **de diminution de l'éventail et de la diversité de contenus et d'applications** que peuvent utiliser les utilisateurs finals consommateurs sous l'influence des offres « zero rating » de Proximus.
70. En la matière, il est également pertinent de considérer que tous les plans tarifaires Mobilus, Tuttimus ou Bizz activés n'ont pas le même effet, étant donné que le client ne peut paramétrer en « zero rating » qu'une seule des six (cinq dans le cas de Bizz) applications favorites possibles et que le « zero rating » de TV Partout jusqu'à une consommation mensuelle de 1 GB se limite aux clients Tuttimus et Bizz, tout comme il pourrait aussi être pertinent que Facebook soit l'application « zero rating » en l'absence de choix.

#### 5.2.4. Quels sont les effets des offres « zero rating » sur les droits d'utilisateurs finals des CAP ?

71. Ce qui a été envisagé dans la section précédente vaut également *mutatis mutandis* pour les effets des offres « zero rating » sur les droits d'utilisateurs finals des CAP.
72. Il y a une **large mesure de volume de données compris** dans les nouvelles offres (**même plus large que précédemment**), de sorte que les CAP ne rencontrent à ce niveau aucune limitation ou aucun obstacle du fait du « zero rating » de Proximus.
73. Il ne ressort **pas** des chiffres de Proximus **que la majorité des clients se trouvent aux limites de leur volume de données mobiles compris.**
74. Il convient également de répéter que, pour autant que cela puisse déjà être observé sur la courte période qui s'est écoulée depuis le lancement des nouvelles offres, il semble qu'il n'y ait **pas de diminution de l'éventail et de la diversité de contenus et d'applications** qu'offrent les CAP, sous l'influence des offres « zero rating » de Proximus. Le **multihébergement** aussi y contribue en ce qui concerne certains types d'applications.
75. **Aucune application ne reçoit de traitement préférentiel au-delà de la limite d'utilisation.**
76. Ce faisant, il convient toutefois de noter que la différenciation tarifaire chez Proximus se fait entre les applications individuelles (et donc pas entre les *classes* d'applications).

77. Comme indiqué ci-dessus, il est encore trop tôt pour se prononcer définitivement à ce sujet. Le fait est toutefois que la future stratégie et les réactions de Proximus vis-à-vis de demandes de prestataires concurrents d'applications « zero rating » d'également obtenir un « zero rating » joueront un rôle à ce niveau<sup>28</sup>, outre les intérêts des clients et de la faisabilité opérationnelle des demandes.

#### 5.2.5. Quelles sont les offres alternatives disponibles ?

78. En Belgique, il y a à l'heure actuelle suffisamment d'offres alternatives avec (au moins) autant de volume de données mobiles compris, dans la majorité des cas sans « zero rating ».

79. Sur le marché belge, il y a à l'heure actuelle en effet relativement peu d'offres « zero rating » commercialisées.

80. En cours de l'été 2016, Base et Proximus ont appliqué le « zero rating » pour certains plans tarifaires vis-à-vis de Pokemon Go (chez Base, cela s'accompagnait également de « zero rating » vis-à-vis de Youtube, Spotify et Deezer), mais il s'agissait de pratiques commerciales uniquement valables sur une période limitée, actuellement écoulee.

81. Depuis avril 2012 (donc en grande partie avant l'entrée en vigueur du Règlement 2015/2120), Mobistar (aujourd'hui : Orange Belgium) a appliqué le « zero rating » vis-à-vis de Facebook et de Twitter dans certains des plans tarifaires qu'elle commercialisait à ce moment-là<sup>29</sup>. Dès le 3 octobre 2016, de nouveaux plans tarifaires mobiles ont été commercialisés et ceux-ci ne comportaient pas de « zero rating ».

#### 5.2.6. Quelle est la portée du « zero rating » chez Proximus ?

82. L'IBPT note que le Règlement vise également à ce que les ARN prennent des mesures « à l'encontre d'accords ou de pratiques commerciales qui, en raison de leur ampleur, donnent lieu à des situations où le choix des utilisateurs finals est largement réduit dans les faits. » (considérant 7 du Règlement ; l'IBPT souligne).

83. En réponse à la demande d'informations de l'IBPT, Proximus a transmis par courrier le 29 novembre 2016 et par e-mail le 9 décembre 2016 des chiffres (jusqu'à novembre 2016 compris) sur les applications activées par les clients comme leur « application favorite » (au sens de l'application pour laquelle le « zero rating » s'applique).

84. Ces chiffres (confidentiels) n'ont pas encore été observés sur une période suffisamment longue pour en tirer des conclusions. Les activations continueront-elles à augmenter les prochains mois ? Un ralentissement interviendra-t-il, et si oui, à quel moment ?

85. En d'autres termes, il n'est pas encore possible de dire que les chiffres sont d'un ordre de grandeur tel (par rapport au nombre total d'abonnés large bande mobile que Proximus a) que l'on puisse dire que l'impact du « zero rating » a une ampleur de nature à réduire dans les faits le choix des utilisateurs finals.

---

<sup>28</sup> Une réponse (confidentielle) de Proximus à une question de l'IBPT a fourni peu d'éléments concrets sur ce point.

<sup>29</sup> Ces engagements sont actuellement encore honorés.

86. Le fait que des mesures ne doivent pas être considérées pour le moment ne signifie pas que la surveillance ne doive pas être poursuivie.

### 5.3 La première évaluation officielle du « zero rating » par d'autres ARN

87. Les ARN néerlandaise et hongroise ont très récemment adopté une décision contre les produits « zero rating ».

88. La décision hongroise se basait sur l'article 3 (3), premier et troisième alinéas du Règlement, un traitement discriminatoire du trafic ayant été constaté au-delà de la limite d'utilisation : les services « zero rating » étaient encore disponibles alors que tous les autres étaient bloqués. L'ARN suédoise a également publié un projet de décision dans ce sens.

89. L'IBPT a également examiné cette question chez Proximus mais n'a, comme expliqué à la section 5.1, pas observé de traitement discriminatoire.

90. La décision néerlandaise se base sur une loi nationale, qui interdit la différenciation tarifaire sous quelque forme que ce soit.

91. Il s'agissait également d'une application de cette loi sur les services de streaming de musique, qui ne sont pas à l'ordre du jour dans ce dossier.

92. L'IBPT est, dans cette analyse, le premier régulateur ayant procédé à l'analyse multifactorielle selon l'article 3 (2) du Règlement.

## 6. CONCLUSIONS

93. Il ressort des réponses de Proximus à la demande d'informations que Proximus n'applique pas, une fois la limite convenue d'utilisation de données, ou « fair use limit », atteinte, de traitement discriminatoire entre le trafic de données auquel s'applique le « zero rating » et le trafic de données restant (ce qui est différent de la situation en Hongrie et en Suède où cela a bel et bien été le cas).
94. La Belgique évalue le « zero rating » en vertu du Règlement européen (ce qui est une différence avec la situation néerlandaise).
95. L'IBPT n'a pas découvert d'éléments qui indiqueraient l'intention de contourner les objectifs du Règlement.
96. Sous réserve de l'examen par les autorités de la concurrence (notamment concernant Facebook), les positions respectives sur le marché des ISP et CAP concernés ne semblent pas de nature à ce que les offres « zero rating » puissent porter atteinte à l'essence des droits des utilisateurs finals.
97. Il y a une large mesure de volume de données compris dans les nouvelles offres (même plus large que précédemment), de sorte que les consommateurs, les utilisateurs non résidentiels et les CAP ne rencontrent à ce niveau aucune limitation ou aucun obstacle du fait du « zero rating » de Proximus.
98. Il ne ressort pas des chiffres de Proximus que la majorité des clients se trouvent aux limites de leur volume de données mobiles compris.
99. Pour autant que cela puisse déjà être observé sur la courte période qui s'est écoulée depuis le lancement des nouvelles offres, il semble qu'il n'y ait pas de diminution de l'éventail et de la diversité de contenus et d'applications qu'offrent les CAP, sous l'influence des offres « zero rating » de Proximus. Le multihébergement aussi y contribue en ce qui concerne certains types d'applications.
100. En Belgique, il y a à l'heure actuelle suffisamment d'offres alternatives avec (au moins) autant de volume de données mobiles compris, dans la majorité des cas sans « zero rating ».
101. Il n'est pas encore possible de dire que les souscriptions aux nouvelles offres sont d'un ordre de grandeur tel (par rapport au nombre total d'abonnés large bande mobile que Proximus a) que l'on puisse dire que l'impact du « zero rating » a une ampleur de nature à réduire dans les faits le choix des utilisateurs finals.
102. Le fait que des mesures ne doivent pas être considérées pour le moment ne signifie pas que la surveillance ne doive pas être poursuivie.