



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

I B P T

**AVIS DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 23 MARS 2017
CONCERNANT
LA PROPOSITION DE LOI MODIFIANT, EN CE QUI CONCERNE LE PROFIL
D'UTILISATION, LA LOI DU 13 JUIN 2005 RELATIVE AUX
COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES (DOC 54 2140/1)**

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1er. Objet de l'avis.....	3
Chapitre 2. Avis.....	3
2.1. BUT DE LA PROPOSITION DE LOI	3
2.2. RÉTROACTES.....	4
2.3. VALEUR AJOUTÉE INCERTAINE.....	4
2.4. COÛTS ÉLEVÉS	4
2.5. DÉSAVANTAGE ÉVENTUEL VIS-À-VIS DES PLUS PETITS OPÉRATEURS.....	5
2.6. CHEVAUCHEMENT AVEC UNE DÉCISION RÉCENTE DE L'IBPT	5
2.7. CONCLUSION	6

Chapitre 1er. Objet de l'avis

L'IBPT a pris connaissance de la demande d'avis de la Chambre des représentants par le courrier de madame Lalieux du 22 novembre 2016 concernant la proposition de loi portant la référence DOC 54 2140/001 introduite par les députés Roel Deseyn et Jef Van den Bergh. L'IBPT rend son avis conformément à l'article 14, § 1, 1°, de la loi du 17 janvier 2003 :

« Art. 14. § 1er. Sans préjudice de ses compétences légales, les missions de l'Institut en ce qui concerne les réseaux de communications électroniques et les services de communications électroniques, équipement terminal équipement hertzien et en ce qui concerne les services postaux et les réseaux postaux publics tels que définis à l'article 131 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, sont les suivantes :

1° la formulation d'avis d'initiative, dans les cas prévus par les lois et arrêtés ou à la demande du ministre ou de la Chambre des représentants; »

Chapitre 2. Avis

2.1. But de la proposition de loi

La proposition de loi vise à faciliter la comparaison des tarifs en matière de télécommunications.

Afin de pouvoir facilement comparer les tarifs à l'aide d'un simulateur tarifaire, il convient de se baser sur la consommation réelle des utilisateurs.

Les factures détaillées que les clients peuvent trouver sur la page clients du site Internet de leur opérateur comportent toutes les informations relatives à leur profil d'utilisation au cours de la période écoulée. Ce faisant, les clients disposent d'un relevé détaillé des prestations fournies, comme les minutes d'appels nationaux durant les heures pleines et en heures creuses, les SMS envoyés ou reçus contre paiement, les volumes de téléchargement ascendant et descendant, etc. au cours de l'année écoulée.

C'est la raison pour laquelle les abonnés reçoivent la possibilité de télécharger leur profil d'utilisation.

Le format du fichier en question est un format électronique ouvert et interprétable automatiquement. Le fichier peut être téléchargé dans le simulateur tarifaire de l'IBPT.

Après avoir téléchargé le profil d'utilisation, ce simulateur compare les coûts du profil d'appel dans les différents plans tarifaires et permet de choisir le meilleur contrat.

Si le consommateur dispose de son profil d'utilisation dans un format électronique et utilisable (de manière anonyme), les opérateurs et des tiers (tels que des organisations de défense des consommateurs ou des sites Internet créés à l'initiative de particuliers) pourront développer des modules de comparaison et des simulateurs de tarifs en ligne.

2.2. Rétroactes

En 2012 déjà, l'IBPT a analysé la piste consistant à obliger les opérateurs à établir une facture électronique automatiquement liée au site Internet du simulateur tarifaire de l'IBPT (www.meilleurtarif.be). Via un lien de téléchargement ou un code unique sur la facture, les consommateurs seraient redirigés vers le simulateur tarifaire, où toutes leurs données seraient automatiquement introduites.

Cette piste rejoignait fortement la proposition de loi sur laquelle porte le présent avis et n'avait à l'époque pas été suivie pour des raisons qui sont dans la lignée de ce qui suit dans le présent avis.

Entre-temps, l'IBPT examine aussi les possibilités pratiques de la création de liens entre les pages clients des différents opérateurs et le simulateur tarifaire de l'IBPT.

Cet avis présente ci-dessous une série de réflexions soulevées par la proposition de loi en question.

2.3. Valeur ajoutée incertaine

Tout semble indiquer que la proposition de loi est motivée par le souci d'augmenter l'utilisation par les consommateurs du simulateur tarifaire et d'améliorer l'efficacité de cette utilisation en garantissant à ces clients le fait que les données relatives à leur profil d'utilisation ont été introduites correctement dans le simulateur tarifaire.

Il n'est toutefois pas acquis que les consommateurs utiliseront davantage le simulateur tarifaire en raison du lien en question.

Cela peut éventuellement être compensé par une campagne d'information attirant l'attention des consommateurs sur les adaptations de la page clients.

Cela n'enlève toutefois rien au fait que le simulateur tarifaire de l'IBPT comprend quelques paramètres qui ne peuvent pas être complétés par l'opérateur mais qui peuvent bel et bien être importants pour le consommateur en question, comme (a) les opérateurs fixes et/ou mobiles les plus appelés, (b) les souhaits en matière de débit Internet et (c) les fonctionnalités souhaitées pour le décodeur de la télévision. Quoi qu'il en soit, ces données ne seront par conséquent pas complétées automatiquement mais devront l'être par le client lui-même.

2.4. Coûts élevés

L'implémentation du lien entre la page clients sur le site Internet des opérateurs et le simulateur tarifaire entraînera des coûts certains, y compris pour l'IBPT, qui devra faire adapter la plateforme existante.

L'introduction d'un tel lien obligera aussi les opérateurs à effectuer des traitements statistiques des données des consommateurs qu'ils ne réalisent pas normalement (par exemple au niveau des heures pleines et des heures creuses) et qui entraîneront également en ce sens des coûts supplémentaires.

Fin 2016, l'IBPT a demandé à une série d'opérateurs¹ quels étaient les coûts attendus². Les estimations divergeaient, allant de 100 000 à 1 000 000 €. Il convient toutefois de noter, face à ces chiffres divergents, que tous les opérateurs n'avaient pas pris en compte les coûts de chiffrement et de sécurisation : le transfert de données personnelles entre les opérateurs et l'IBPT implique en effet un transfert de données présentant des risques réels en matière de sécurité et d'accès aux données personnelles ainsi que des possibilités de litiges en matière de responsabilité dans ce contexte. Il convient en outre de signaler qu'un système de connexions entre le simulateur tarifaire et les serveurs des opérateurs est exposé au hacking éventuel et doit par conséquent en être protégé. La limitation de ces risques entraîne naturellement eux aussi des coûts.

En outre, la sécurité du système devra également être assurée. Des connexions sont en effet créées entre le simulateur tarifaire et les différents serveurs des opérateurs concernés, ce qui engendre un système qui ne fonctionne plus de manière autonome comme le simulateur tarifaire actuel, mais qui est également alimenté par les différents serveurs des opérateurs. L'IBPT n'a aucune influence sur le bon fonctionnement de ces serveurs et sur leur impact sur le fonctionnement du simulateur tarifaire. Le bon fonctionnement de ce système complexe entraînera certainement des coûts.

2.5. Désavantage éventuel vis-à-vis des plus petits opérateurs

Dans l'évaluation des coûts d'implémentation et de protection, il convient de prendre en considération le fait que ces coûts ne seront pas foncièrement différents d'un opérateur à l'autre, ce sont en effet plus ou moins les mêmes adaptations qui sont nécessaires. Cela implique que les petits opérateurs seront proportionnellement davantage touchés que les grands opérateurs en matière de coûts.

Ce faisant, le risque est réel que les petits opérateurs, qui plutôt que les plus grands opérateurs sont concurrentiels au niveau du prix, soient confrontés, du fait de la proposition de loi susmentionnée, à des coûts qui pèseront lourd pour eux et qui pourront rendre leur position concurrentielle plus précaire.

Cela pourrait être compensé en ne rendant pas la création de liens entre la page clients et le simulateur tarifaire obligatoire pour les plus petits opérateurs. En outre, l'on n'exclut toutefois pas le risque que le public juge ces plus petits opérateurs moins professionnels que les plus grands opérateurs qui supportent effectivement les coûts nécessaires pour les liens en question. Cette perception peut dès lors à nouveau impacter la position concurrentielle des plus petits opérateurs.

2.6. Chevauchement avec une décision récente de l'IBPT

Avec la décision du Conseil de l'IBPT du 16 août 2016 relative aux informations que les opérateurs fournissent aux consommateurs concernant leurs profils de consommation³, l'IBPT a

¹ En l'espèce : Base, Orange, Proximus, Scarlet, Telenet, VOO.

² Cette analyse a été effectuée à la suite d'un article de presse (De Morgen, 24/08/2016) qui mettait en avant la possibilité d'un « test T » et suggérait une analogie avec le « test V » dans le secteur de l'énergie. Enfin, nous souhaitons souligner le fait que la comparaison avec le test V du secteur de l'énergie n'est pas entièrement correcte : dans le cadre de ce test V, il n'est pas question de l'introduction automatique de la facture électronique du client dans le simulateur tarifaire. Pour les données nécessaires, l'on renvoie là aussi le client aux indications sur sa facture. Dans ce sens, la situation des consommateurs dans le secteur de l'énergie est comparable à celle du secteur des communications électroniques.

³ Cf. http://www.ibpt.be/public/files/fr/21997/Besluitgebruiksprofiel_publicatie%20versie_F.pdf

choisi d'obliger les opérateurs à transmettre des informations à leurs clients concernant leur consommation réelle et leur profil de consommation réel. La décision contraint les opérateurs à publier sur la page clients de leur site Internet un profil d'utilisation basé sur la consommation pendant une période de trois mois au cours du semestre passé. Le profil d'utilisation doit présenter les informations dont ont besoin les consommateurs pour le simulateur tarifaire mais, dans le but d'obtenir le profil d'utilisation le plus complet possible, les opérateurs doivent également indiquer la consommation dans le cadre de l'itinérance européenne. Les opérateurs sont toutefois libres de déterminer eux-mêmes la manière dont ils présentent les informations concernées. Les informations doivent à tous égards être claires et compréhensibles. Les informations fournies doivent en outre être directement utilisables dans le simulateur tarifaire afin d'éviter de devoir refaire des calculs.

Cette décision de l'IBPT oblige les opérateurs à adapter leurs pages clients en conséquence. Ils peuvent le faire jusqu'au 1er juillet 2017.

La présente proposition de loi obligera les opérateurs à adapter leurs pages clients en plus des adaptations imposées par l'IBPT vraisemblablement peu de temps après la finalisation des adaptations imposées par l'IBPT. L'on peut en outre se demander si l'imposition successive d'adaptations aux pages clients peut être considérée comme proportionnée.

2.7. Conclusion

Bien que l'IBPT puisse reconnaître l'objectif de la présente proposition de loi, autrement dit le fait de remplir correctement les données dans le simulateur tarifaire de manière à permettre au consommateur d'effectuer son choix sur la base d'une consommation réelle, les risques susmentionnés ne peuvent pas être négligés. L'IBPT souhaite en outre spécifiquement attirer l'attention sur les coûts de l'implémentation et de la sécurité, la proportionnalité de la législation en question et les risques vis-à-vis des plus petits opérateurs.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil