

Consultation publique concernant le projet de décision du Conseil de l'IBPT relative aux modalités d'exécution du plan tarifaire le plus avantageux (articles 109 et 110/1 de la LCE)

Comment réagir au présent document ?

Jusqu'au 1^{er} septembre 2025
Uniquement par e-mail à consultation.sg@ibpt.be
Avec la référence « Consult-2025-B2 »

Personne de contact : Sarah Bierlier, Conseiller (+32 2 226 89 76)

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique à l'adresse précisée

Merci de joindre ce [formulaire de couverture](#) à votre réponse.

Vos commentaires devraient se référer aux paragraphes et/ou sections auxquels ils se rapportent et indiquer clairement ce qui est confidentiel.

TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction.....	3
2.	Cadre légal	4
2.1.	Niveau européen : Code européen des communications électroniques de 2018.....	4
2.2.	Niveau belge : LCE	4
2.2.1.	<i>Article 109 : communication annuelle du plan tarifaire le plus avantageux</i>	<i>4</i>
2.2.2.	<i>Article 110/1 : communication du plan tarifaire le plus avantageux sur demande de l'abonné</i>	<i>5</i>
2.2.3.	<i>Articles 109 et 110/1 : synthèse</i>	<i>6</i>
3.	Questionnaire consolidé adressé aux opérateurs	7
3.1.	Contexte	7
3.2.	Synthèse des réponses des opérateurs	7
3.3.	Réactions de l'IBPT aux réponses au questionnaire consolidé.....	10
4.	Consultation publique	12
5.	Décision : modalités visant la mise en œuvre des articles 109 et 110/1	13
5.1.	Période déterminée par l'IBPT	13
5.2.	Support durable.....	13
5.3.	Communication claire et standardisée.....	14
5.4.	Délai pour se conformer aux obligations.....	15
6.	Voies de recours.....	17
Annexe 1.	Partie II du questionnaire consolidé.....	18

1. Introduction

1. La présente décision a pour objectif de définir les modalités d'exécution des obligations prévues aux articles 109 et 110/1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après, « LCE »). Ces obligations concernent le plan tarifaire le plus avantageux, dont les détails sont précisés dans la suite du document.
2. Lors d'un workshop organisé par l'IBPT le 26 avril 2024 sur les contrôles, et tel qu'indiqué dans le plan opérationnel 2025 de l'IBPT, le secteur a été informé du projet de l'IBPT d'établir ces modalités.
3. Quelques mois après ce workshop, un questionnaire consolidé a été envoyé aux opérateurs de communications électroniques actifs sur les marchés résidentiel et non résidentiel. Les réponses à ce questionnaire contribuent entre autres à la fixation des modalités d'application pour la mise en œuvre des articles 109 et 110/1 de la LCE.
4. Le questionnaire consolidé était composé de quatre parties distinctes. La partie II de ce questionnaire, traitant spécifiquement des articles 109 et 110/1, est reprise en annexe 1.
5. Une fois que l'IBPT aura adopté et publié sa décision concernant les modalités, les opérateurs disposeront d'un délai de six mois au moins pour se conformer aux obligations. Le délai précis sera notamment déterminé dans le présent document.

2. Cadre légal

6. Cette section présente le cadre législatif en ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux aux niveaux européen et belge.

2.1. Niveau européen : Code européen des communications électroniques de 2018

7. L'obligation de communiquer sur une base annuelle le plan tarifaire le plus avantageux est introduit par l'article 105, §3 du Code européen des communications électroniques de 2018 (ci-après « Code ») qui prévoit :

8. *« Lorsqu'un contrat ou le droit national prévoit la prolongation automatique d'un contrat à durée déterminée portant sur des services de communications électroniques autres que des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation et que des services de transmission utilisés pour la fourniture de services de machine à machine, les États membres veillent à ce que, après une telle prolongation, les utilisateurs finaux aient le droit de résilier le contrat à tout moment moyennant un délai de préavis d'un mois maximum, déterminé par les États membres, et sans supporter de frais sauf les charges liées à la réception du service pendant le délai de préavis. Avant la prolongation automatique du contrat, les fournisseurs informent les utilisateurs finaux, clairement, en temps utile et sur un support durable¹, de la fin de l'engagement contractuel et des modalités de résiliation du contrat. En outre, et en même temps, les fournisseurs conseillent les utilisateurs finaux sur le meilleur tarif qu'ils proposent pour leurs services. Les fournisseurs donnent aux utilisateurs finaux des informations sur le meilleur tarif au moins une fois par an. »* (nous soulignons)

2.2. Niveau belge : LCE

2.2.1. Article 109 : communication annuelle du plan tarifaire le plus avantageux

9. L'article 109 de la LCE prévoit qu'au moins une fois par an les opérateurs de services de communications électroniques communiquent aux abonnés, sur un support durable, le plan tarifaire le plus avantageux pour lui en fonction de son profil de consommation. Ce plan tarifaire avantageux doit être calculé en fonction d'un profil de consommation dont la période/durée est déterminée par l'Institut. Lorsque le plan tarifaire le plus avantageux est communiqué à l'abonné ayant un plan tarifaire destiné à des consommateurs, l'opérateur doit également ajouter sur un support durable les données du profil de consommation utilisé à cet effet selon les modalités fixées par l'Institut. L'article 109 oblige l'IBPT de prévoir un délai de six mois au moins après la publication des modalités précitées pour la mise en œuvre des obligations.

¹ L'article I.1, 15° du Code de droit économique définit le support durable comme « tout instrument permettant à une personne physique ou morale de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière lui permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées. Peut constituer un support durable, lorsque ces fonctions sont préservées, le papier ou, dans l'environnement numérique, un courrier électronique reçu par le destinataire ou un document électronique enregistré sur un dispositif de stockage ou attaché à un courrier électronique reçu par le destinataire. » (Voir également [SPF Economie](#)).

10. Dès la création de la LCE, le Législateur avait prévu l'obligation d'informer une fois par an le consommateur du meilleur tarif pour son profil. L'article 110, §4 de 2005 prévoyait en effet : « *Art. 110. § 4. Au moins une fois par an, l'opérateur indique, sur la facture de son abonné, le plan tarifaire le plus avantageux pour lui en fonction de son profil de consommation ».* (nous soulignons)
11. Cet article 110, §4 a par après été modifié à de nombreuses reprises afin d'aboutir à l'article 109 actuel qui, nous le rappelons, stipule que le plan tarifaire le plus avantageux doit être communiqué à l'abonné par l'opérateur sur un support durable et pas spécifiquement sur une facture.
12. La distinction entre « facture » et « support durable » a un impact significatif sur la méthode de contrôle que l'IBPT devra effectuer. En effet, l'obligation de fournir l'information sur un « support durable » élargit les possibilités de communication, par rapport à la facture qui était une obligation stricte. Cela signifie que les opérateurs peuvent désormais choisir d'autres moyens de communication, à condition qu'ils répondent à la définition de support durable, pour informer leurs abonnés du plan tarifaire le plus avantageux.
13. De plus, l'article 105, §3 du Code précise la périodicité à respecter par l'opérateur en introduisant la mention annuelle, ce qui rend cette périodicité obligatoire.

2.2.2. Article 110/1 : communication du plan tarifaire le plus avantageux sur demande de l'abonné

14. L'article 110/1 de la LCE, prévoit que, sans préjudice de l'article 109, tout abonné a le droit d'exiger de son opérateur de services de communications électroniques, accessible au public, des informations gratuites sur des plans tarifaires alternatifs plus avantageux. Cette demande de l'abonné doit être simple à introduire, et l'opérateur est tenu de répondre dans un délai maximal de deux semaines.
15. Le 10 juillet 2012, l'article 110/1 a été inséré dans la LCE². La version de 2012 indiquait : « *Sans préjudice de l'article 110, § 4, l'abonné peut toujours exiger de son opérateur que celui-ci l'informe gratuitement, à sa demande, de plans tarifaires alternatifs plus avantageux de l'opérateur, en tenant compte de son profil de consommation. La demande d'information doit pouvoir être introduite de manière simple, et l'opérateur doit y répondre dans un délai de deux semaines au maximum* ».
16. Il a été modifié par la suite par la [loi du 27 mars 2014](#), par la [loi du 31 juillet 2017](#) et par la [loi du 21 décembre 2021](#) pour obtenir sa version actuelle.
17. Lors de sa réponse, l'opérateur doit prendre en compte, au minimum, le profil d'utilisation de l'abonné, défini selon les modalités établies par l'Institut conformément à l'article 111, § 2³, ainsi que la vitesse Internet et les options en matière de télévision souhaitées par l'abonné. Ces dispositions visent à garantir une transparence accrue et à permettre aux abonnés d'accéder à des informations sur des plans tarifaires mieux adaptés à leurs besoins.

² [Loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques](#)

³ Ces modalités sont définies dans la [décision du Conseil de l'IBPT du 16 août 2016 relative aux informations que les opérateurs fournissent aux consommateurs concernant leurs profils de consommation](#).

2.2.3. Articles 109 et 110/1 : synthèse

18. Une différence clé existe entre ces deux articles :

Article 109 (Standardisation et communication proactive)	Article 110/1 (Personnalisation et communication à la demande)
<p>L'opérateur doit proactivement une fois par an informer tous ses abonnés d'un plan tarifaire plus avantageux en fonction de leur profil de consommation passé (calculé sur une période déterminée par l'IBPT).</p> <p>Finally, the offer of article 109 is based solely on the consumption history.</p>	<p>Sans préjudice de l'article 109, l'abonné peut, à tout moment, demandeur à être informé sur des plans tarifaires alternatifs plus avantageux. L'opérateur doit alors lui répondre en prenant au moins compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de son profil de consommation (art. 111, §2) - et de ses préférences (vitesse Internet et options en ce qui concerne la télévision). <p>Finally, the offer of article 110/1 is based, without prejudice to article 109, on the consumption and current preferences of the subscriber.</p>

19. Finally, in the Belgian legislative framework relating to the most advantageous tariff plan, the IBPT must fix several modalities on the basis of articles 109 and 110/1.

20. More precisely, the IBPT must determine :

- 20.1. the way in which the operator must present this information while ensuring that it is clear and accessible on a durable support ;
- 20.2. the period during which the subscriber's consumption profile is calculated ;
- 20.3. the precise deadline that operators will have to conform to these modalities.

3. Questionnaire consolidé adressé aux opérateurs

3.1. Contexte

21. Dans le cadre de sa mission de surveillance de la LCE, l'IBPT veille à garantir le respect des dispositions légales par les opérateurs de services de communications électroniques. Dans ce cadre, l'IBPT a envoyé dans le courant 2024 un questionnaire consolidé aux opérateurs à propos de plusieurs articles de la LCE, dont les articles 109 et 110/1 discutés dans le présent document.
22. Les réponses à ce questionnaire visent à permettre à l'IBPT de :
 - 22.1. Vérifier la mise en œuvre de ces obligations et de comprendre comment les dispositions visées sont appliquées dans la pratique, le cas échéant ;
 - 22.2. Répondre à certaines de ses interrogations ;
 - 22.3. Acquérir une meilleure compréhension des procédures actuellement mises en place et qui peuvent l'être par les opérateurs.
23. Pour rappel :
 - 23.1. L'article 109 prévoit qu'au moins une fois par an, les opérateurs communiquent à leurs abonnés le plan tarifaire le plus avantageux pour eux en fonction de leur profil de consommation.
 - 23.2. Et l'article 110/1 prévoit que tout abonné a le droit de demander gratuitement à son opérateur des informations sur des plans tarifaires alternatifs plus avantageux. Les opérateurs sont tenus de répondre à ces demandes dans un délai maximum de deux semaines.
24. Les opérateurs de communications électroniques sollicités par ce questionnaire sont actifs sur le marché résidentiel et/ou non résidentiel. En ce qui concerne la partie II du questionnaire, environ 30 opérateurs ont transmis leurs contributions. Parmi ces répondants, environ 60% sont actifs sur le marché résidentiel et 80% sur le marché non résidentiel.

3.2. Synthèse des réponses des opérateurs

25. Cette section résume les résultats de notre enquête menée auprès des opérateurs télécoms concernant la mise en œuvre des articles 109 et 110/1 de la LCE.
26. L'objectif du questionnaire consolidé est d'évaluer l'état actuel de l'application de ces dispositions légales par les acteurs du secteur. Comme indiqué supra, l'obligation de communiquer le plan tarifaire le plus avantageux existait déjà avant la mise en œuvre des articles 109 et 110/1 de la LCE. Toutefois, pour la mise en application adéquate de ces articles, des modalités d'application doivent être définies.
27. Plusieurs éléments intéressants ressortent des réponses à la partie II du questionnaire.

28. Tout d'abord, une confusion notable a été observée chez plusieurs opérateurs qui ont confondu ces obligations légales avec celles relatives au simulateur tarifaire (meilleurtarif.be), démontrant ainsi une mauvaise compréhension des articles 109 et 110/1.
29. De leur propre aveu, certains opérateurs n'appliquent pas ces articles par « manque de temps » ou du fait qu'ils disposent d'un nombre très limité de clients et envisagent de se retirer du marché belge. D'autres encore, attendent que l'IBPT prenne des modalités d'exécution.
30. Un élément important, souligné par de petits opérateurs et ceux proposant des offres sur mesure, notamment dans le secteur B2B, doit être pris en compte lors de la rédaction des modalités d'exécution. En effet, ces entreprises n'offrent souvent qu'une seule offre standard ou des services personnalisés, rendant de facto impossible la comparaison des différentes options, comme l'exigent les articles 109 et 110/1. Par ailleurs, les opérateurs offrant des services Internet par satellite ont indiqué n'offrir qu'un plan tarifaire standardisé⁴. Ce qui implique qu'ils ne sont dès lors pas en mesure de proposer un plan tarifaire alternatif à leurs abonnés.
31. En ce qui concerne l'évaluation de la consommation des clients, plusieurs opérateurs ont indiqué utiliser une période de référence de trois mois précédant l'évaluation.
32. Un autre point à souligner concerne l'absence de mécanismes facilitant le changement de plan tarifaire une fois qu'une meilleure offre est identifiée. Les clients doivent généralement contacter le service clientèle ou utiliser l'application de l'opérateur et réaliser une recherche pour effectuer un changement, ce qui peut constituer un frein à l'optimisation de leur abonnement. Il n'existe aucune procédure permettant au client de changer facilement de plan tarifaire en quelques clics après avoir été informé qu'un autre plan pourrait mieux lui convenir. Les opérateurs expliquent qu'ils préfèrent guider les clients afin qu'ils ne subissent pas de désagrément potentiel car selon eux, le résultat affichant une meilleure offre peut ne pas convenir à un client car il est difficile de prendre en compte tous les éléments dont il a besoin.
33. Pour l'Internet fixe, plusieurs opérateurs ont souligné la difficulté de déterminer le plan le plus avantageux pour le client, étant donné que de manière générale seule la vitesse varie entre les différentes offres. Cette situation soulève des questions quant à l'applicabilité des articles 109 et 110/1 dans ce contexte spécifique.
34. Un autre point concerne les opérateurs possédant plusieurs marques commerciales. Ces derniers ne les incluent pas dans la comparaison des offres dans le cadre de l'article 109, arguant que le passage d'une marque à une autre est complexe en raison des différences entre les systèmes, les espaces clients et les applications.
35. En matière de données, la plupart des opérateurs ne disposent pas d'informations sur :
 - 35.1. le nombre d'abonnés ayant été informés du plan tarifaire le plus avantageux ;

⁴ Un plan tarifaire dont les conditions, les tarifs et les caractéristiques sont uniformisés et prédéfinis, concernant les services de télécommunications (Internet, téléphonie et/ou télévision, lorsqu'elle est incluse dans une offre groupée).

- 35.2. le nombre d'abonnés ayant opté dans les 12 mois pour le plan tarifaire le plus avantageux ;
- 35.3. et sur le nombre d'abonnés qui bénéficiaient déjà du plan tarifaire le plus avantageux.
36. Pour les quelques statistiques fournies, les données concernent essentiellement le service mobile standalone et le nombre d'abonnés pour lequel le plan tarifaire le plus avantageux leur a été communiqué sur base de l'article 109. Les opérateurs indiquent qu'ils ne sont actuellement pas équipés pour assurer le suivi de telles statistiques, ce qui, selon eux, pourrait engendrer des coûts significatifs.
37. Pour le marché non résidentiel, certains opérateurs estiment que ces obligations sont disproportionnées et coûteuses pour le segment professionnel. Ils soulignent également que ce marché privilégie les performances, telles que la vitesse, la disponibilité des services Internet, ainsi que l'accessibilité et l'efficacité des services, plutôt que le prix. Par ailleurs, pour ceux dont les écoles constituent la principale clientèle, les besoins tendent à croître plutôt qu'à diminuer.
38. Enfin, concernant les outils de communication utilisés ou susceptibles de l'être pour informer sur le plan tarifaire le plus avantageux (cf. article 109), les opérateurs ont mentionné :
 - 38.1. L'email, apprécié pour sa simplicité et sa gratuité ;
 - 38.2. Le courrier papier ;
 - 38.3. La facture mensuelle ;
 - 38.4. Les SMS ;
 - 38.5. L'espace client en ligne (web) ou via une application mobile ;
 - 38.6. Le système de ticketing ou une plateforme CRM (spécifique au marché non résidentiel).
39. Et en ce qui concerne les moyens de communication qui sont utilisés ou pourraient l'être par les abonnés (cf. article 110/1), les opérateurs ont mentionné :
 - 39.1. L'email ;
 - 39.2. Le service clientèle (accessible par téléphone ou via les réseaux sociaux) ;
 - 39.3. Le formulaire de contact en ligne.
40. En conclusion, cette synthèse met en lumière plusieurs défis dans l'application des articles 109 et 110/1. Elle souligne la nécessité pour l'Institut de fixer des modalités claires pour l'application de ces articles, afin d'assurer une mise en œuvre uniforme et efficace de la loi, tout en tenant compte des réalités diverses des acteurs du marché.

3.3. Réactions de l'IBPT aux réponses au questionnaire consolidé

41. Cette section présente les réactions de l'IBPT aux contributions apportées à la partie II du questionnaire consolidé, telles qu'elles sont synthétisées dans la section 3.2.
42. La confusion entre l'outil meilleurtarif.be et les obligations de communication du plan tarifaire le plus avantageux, telles que prévues aux articles 109 et 110/1, s'explique probablement du fait que dans cet outil effectuée, sur la base de la consommation passée, un calcul automatique permettant de comparer les plans tarifaires proposés sur le marché. Dans cette optique, il serait pertinent que les opérateurs s'inspirent des fonctionnalités de cet outil pour remplir leurs obligations :
 - 42.1. Article 109 (standardisation et communication proactive) : la fonction « calculer automatiquement » basée sur la consommation réelle de chaque abonné ;
 - 42.2. Article 110/1 (personnalisation et communication à la demande) : la fonction « calculer manuellement » afin de répondre à des situations particulières qui ne peuvent pas être traitées automatiquement.
43. L'IBPT reconnaît que le contexte du marché non résidentiel est particulier. Les opérateurs actifs sur ce type de marché ne proposent généralement pas de plan tarifaire standardisé mais plutôt des offres « à la carte ». Quant à l'Internet par satellite, les opérateurs ne proposent généralement pas plus d'un plan tarifaire standardisé. En effet, les réponses apportées au questionnaire consolidé ont mis en évidence certaines difficultés concernant l'application de ces obligations. Les opérateurs du marché non résidentiel, qui proposent généralement des offres « à la carte » plutôt que des plans tarifaires standardisés, ainsi qu'un opérateur satellite, qui n'en propose qu'un seul, ont soulevé la difficulté d'identifier le plan tarifaire le plus avantageux. Pour plus de clarté, l'IBPT souhaite clarifier que ces obligations s'appliquent à tout opérateur, tel que défini à l'article 109, proposant à ses abonnés **plus d'un plan tarifaire standardisé**, indépendamment du marché desservi, qu'il soit résidentiel ou non résidentiel. Cela signifie qu'ils doivent avoir plusieurs offres conjointes mais aussi plusieurs options pour chaque composante prise séparément. Sans cette diversité, la comparaison et la recommandation d'un plan plus avantageux ne sauraient s'appliquer de manière utile.
44. En ce qui concerne la période prise en compte pour le calcul, les opérateurs considèrent généralement une période de trois mois. La décision de l'IBPT du 16 août 2016 prévoit aussi une période de référence continue de trois mois pour évaluer la consommation réelle de l'abonné. Elle précise que « la date de début de cette période de référence ne peut remonter à plus de six mois par rapport à la date de consultation de ces informations sur la page client », afin d'adapter l'évaluation en fonction des variations annuelles de consommation, notamment pendant les vacances. En effet, les opérateurs doivent considérer une période de référence qui est suffisamment représentative de la consommation de l'abonné.
45. Les opérateurs soulignent l'absence de procédure permettant à l'abonné de changer facilement de plan tarifaire en quelques clics après avoir été informé d'une offre plus adaptée. Il convient de rappeler que les articles 109 et 110/1 portent sur l'obligation de communication et non sur la simplification du changement de plan tarifaire. L'article 111/4 de la LCE (non traité dans la présente décision) prévoit néanmoins que le consommateur a le droit de changer de formule tarifaire auprès du même opérateur au moins une fois par an, sans frais ni

indemnité. La mise en œuvre effective de ce droit suppose que les opérateurs prévoient des modalités de changement accessibles et simples.

46. Concernant l'Internet fixe, l'article 109 prévoit que les opérateurs doivent indiquer « les plans tarifaires permettant de traiter le volume de données téléchargées d'après le profil de consommation, éventuellement à un prix inférieur, même lorsque ces plans tarifaires vont de pair avec une vitesse de téléchargement inférieure ». Toutefois, si les offres ne se distinguent que par la vitesse et sont illimitées en données, l'exigence de l'article ne s'applique pas directement. Cependant, afin de respecter l'esprit de l'article, les opérateurs pourraient baser le profil de consommation sur la vitesse et la qualité de connexion à son adresse (latence, stabilité). Les opérateurs pourraient ainsi recommander un plan moins coûteux avec une vitesse inférieure, mais une qualité de service équivalente, en assurant une communication claire aux abonnés.
47. L'IBPT précise que lorsqu'un opérateur exerce ses activités sous plusieurs marques et/ou noms commerciaux, mais que les contrats sont conclus au nom de cet opérateur, ce dernier doit, lors de la comparaison des offres conformément aux articles 109 et 110/1, prendre en compte l'ensemble des offres qu'il fournit sous toutes ses marques. Les éventuelles différences techniques entre marques ne le dispensent pas de cette obligation. La logique de la loi vise à garantir une information complète et correcte aux abonnés, et à éviter que des stratégies de segmentation (comme la multiplication de sous-marques) soient utilisées à contourner ces obligations.
48. L'IBPT constate que la plupart des opérateurs ne disposent pas de statistiques concernant pour rappel : (i) le nombre d'abonnés ayant été informés du plan tarifaire le plus avantageux, (ii) le nombre d'abonnés ayant opté dans les 12 mois pour le plan tarifaire le plus avantageux et (iii) le nombre d'abonnés qui bénéficiaient déjà du plan tarifaire le plus avantageux. La justification donnée par les opérateurs étant qu'ils ne sont pas équipés pour assurer un tel suivi. Toutefois, l'IBPT rappelle que les opérateurs doivent être en mesure de lui démontrer, en cas de contrôle, qu'ils communiquent le plan tarifaire le plus avantageux à leurs abonnés de plus d'un an (article 109) et qu'ils répondent dans un délai de deux semaines aux abonnés ayant demandé des informations sur des plans tarifaires alternatifs, et qu'ils ont bien fourni cette information (article 110/1). Pour ce faire, les opérateurs doivent pouvoir enregistrer de tels chiffres (au minimum, (i)) ainsi que les dates de demande et de communication. Concernant le suivi des raisons motivant les changements de plan, notamment pour savoir si les abonnés informés d'un plan tarifaire plus avantageux ont effectivement changé de plan, l'IBPT reconnaît que ce suivi peut être difficile à mettre en place. A ce jour, seules des données relatives au service mobile standalone ont pu être fournies.
49. L'IBPT confirme que, pour appliquer les articles 109 et 110/1, les opérateurs doivent proposer plusieurs plans tarifaires standardisés afin de pouvoir comparer leurs offres.

4. Consultation publique

50. En vertu de l'article 19 de la loi du 17 janvier 2003 relatif au statut de régulateur des secteurs des postes et des télécommunications, le Conseil de l'IBPT offre à toute personne directement et personnellement concernée par une décision la possibilité d'être entendue au préalable.

51. La consultation publique se déroule du 1er juillet 2025 au 1er septembre 2025.

5. Décision : modalités visant la mise en œuvre des articles 109 et 110/1

5.1. Période déterminée par l'IBPT

52. Pour le calcul du profil de consommation, l'analyse doit être basée sur une période de référence continue de **trois mois**. La date de début de cette période ne peut pas remonter à plus de six mois par rapport à la date de communication du plan tarifaire le plus avantageux.
53. Cette période de référence doit être clairement indiquée dans la communication à l'abonné.

5.2. Support durable

54. Lorsque les opérateurs soumis à ces obligations communiquent le plan tarifaire le plus avantageux à leurs abonnés, ils peuvent **librement choisir le support durable** sur lequel cette information est soumise. Cela pour autant que ce support permette au consommateur de stocker l'information de manière à pouvoir s'y référer ultérieurement pendant une durée adaptée à la finalité de l'information, et que l'accès à cette information soit facile pour l'abonné, conformément à l'article I.1, 15° du Code de droit économique.
55. Parmi les supports durables possibles figurent, par exemple, le courrier postal, le courriel, un espace en ligne sécurisé⁵, ou un SMS accompagné d'un lien vers les informations complètes disponibles sur un support durable. Par exemple, si le plan tarifaire le plus avantageux est communiqué par SMS, le message doit être formulé de manière claire et contenir un lien vers un espace en ligne sécurisé où les informations complètes peuvent être consultées et stockées.
56. De plus, le support durable choisi doit **permettre** aux opérateurs **de suivre l'application de ces obligations**. En effet, ils doivent être en mesure de prouver, à la demande de l'IBPT, qu'ils ont bien communiqué le plan tarifaire le plus avantageux à leurs abonnés, soit proactivement au moins une fois par an (article 109), soit sur demande dans un délai respecté de deux semaines maximum (article 110/1).
57. En résumé :
- 57.1. L'information doit être consultable ET stockable par l'abonné, sans risque de modification unilatérale par l'opérateur ;
 - 57.2. La simple visibilité sur un espace en ligne ne suffit pas si l'abonné ne peut pas conserver ou reproduire l'information à l'identique ;
 - 57.3. La possibilité de télécharger un fichier non modifiable est donc requise pour garantir le respect de la définition légale de support durable. Le choix du format est toutefois

⁵ Pour qu'un espace en ligne sécurisé soit conforme à la définition de « support durable » au sens du Code de droit économique, il ne suffit pas que l'information soit simplement visible en ligne. L'abonné doit pouvoir non seulement consulter l'information, mais aussi la conserver durablement. La possibilité de télécharger un document, par exemple au format PDF, ou de l'enregistrer sur son propre dispositif (ordinateur, clé USB, etc.) répond à cette exigence.

laissé à l'opérateur (par exemple PDF ou tout autre format présentant les mêmes caractéristiques de durabilité).

5.3. Communication claire et standardisée

58. La communication du plan tarifaire le plus avantageux aux abonnés doit être claire, transparente et standardisée.
59. Pour ce faire, l'opérateur présente le plan tarifaire le plus avantageux sous la forme d'un tableau comparatif qui compare le plan actuel et le plan tarifaire le plus avantageux. Ce tableau, facile à lire et bien structuré, doit comparer les différents éléments clés des deux plans, comme la vitesse de connexion, les services inclus (appels, SMS, data, etc.), le coût de l'abonnement ainsi que les économies mensuelles.
60. L'opérateur doit être transparent quant à la méthode utilisée et les critères de sélection pour identifier le plan tarifaire le plus avantageux. Cela inclut au minimum la prise en compte de l'historique de consommation du client (données de consommation mensuelle sur les trois mois choisis comme période de référence), les contenus comparés (data, minutes, services supplémentaires, etc.) et les calculs réalisés (moyenne, tarifs mensuels, remises, bonus, etc.).
61. Afin de simplifier les démarches des opérateurs et d'assurer une information transparente pour les abonnés, les opérateurs sont vivement encouragés à s'inspirer des fonctionnalités mises en œuvre dans le comparateur tarifaire de l'IBPT (meilleurtarif.be) :
- 61.1. Article 109 (standardisation et communication proactive) : la fonctionnalité « calculer automatiquement » basée sur la consommation réelle de l'abonné ;
- 61.2. Article 110/1 (personnalisation et communication à la demande) : la fonctionnalité « calculer manuellement » pour traiter les demandes particulières.
62. Finalement, dans le cadre de la consultation, la structure suivante du tableau est soumise à l'appréciation des opérateurs, lesquels sont invités à formuler toute suggestion pertinente visant à en optimiser la clarté, la pertinence et la complétude.

	PLAN ACTUEL	PLAN PLUS AVANTAGEUX
	[Nom du plan actuel]	[Nom du plan plus avantageux]
Contenu	[Internet standalone, le cas échéant : lister le contenu] ET/OU [Mobile standalone, le cas échéant : lister le contenu] ET/OU	[Internet standalone, le cas échéant : lister le contenu] ET/OU [Mobile standalone, le cas échéant : lister le contenu] ET/OU

	[Téléphonie fixe standalone, le cas échéant : lister le contenu] ET/OU [Pack incluant X, Y, Z, le cas échéant : lister le contenu]	[Téléphonie fixe standalone, le cas échéant : lister le contenu] ET/OU [Pack incluant X, Y, Z, le cas échéant : lister le contenu]
Prix/mois (total)	[xx,xx €]	[xx,xx €]
<i>(Détail éventuel)</i>	[ex. Internet : xx,xx €, Mobile : xx,xx €...]	[ex. Internet : xx,xx €, Mobile : xx,xx €...]
Différences	/	[Lister les différences en termes de contenus]
Économie mensuelle	/	[xx,xx €]

63. Lorsque les opérateurs informent leurs abonnés du plan tarifaire le plus avantageux, ils doivent accompagner cette communication de l'explication suivante :
- 63.1. À propos de l'article 109 : « **Pourquoi cette communication ?** Une fois par an, on doit vous proposer le plan le plus avantageux selon votre usage ».
- 63.2. À propos de l'article 110/1 : « **Pourquoi cette communication ?** Suivant votre demande, on vous conseille le plan le plus adapté à vos besoins ».
64. Lorsque le plan tarifaire actuel de l'abonné est déjà le plus avantageux, l'opérateur en informe ce dernier en complétant l'explication ci-dessus qu'il dispose déjà du plan tarifaire le plus avantageux.
65. Par ailleurs, il est possible que l'opérateur soit amené à recommander un plan tarifaire plus avantageux sous une autre marque ou un autre nom commercial. Pour informer clairement son abonné, il doit préciser que ce plan tarifaire plus avantageux, bien qu'identifié sous une autre marque ou un autre nom commercial, est proposé par le même opérateur, et que le passage à ce nouveau plan implique, le cas échéant, un portage de numéro(s) et/ou une procédure Easy Switch.

5.4. Délai pour se conformer aux obligations

66. L'article 109 de la LCE prévoit un délai de six mois au moins après la publication des modalités précitées pour la mise en œuvre des obligations concernées.

67. Etant donné que ces obligations de communication existaient déjà (voir Niveau belge : LCE), le délai minimum de six mois est jugé suffisant pour permettre leur mise en œuvre effective.

6. Voies de recours

68. Conformément à l'article 2, § 1^{er}, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre la présente décision devant la Cour des marchés, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine d'irrecevabilité prononcée d'office, par requête signée, à laquelle est jointe la décision attaquée, et déposée au greffe de la cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.
69. La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par l'article 2, § 2, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Peggy Valcke
Membre du Conseil

Stefaan Vyverman
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

Annexe 1. Partie II du questionnaire consolidé

Partie II du questionnaire concernant les obligations prévues aux articles 109 et 110/1 de la LCE

1. CADRE REGLEMENTAIRE DES ARTICLES 109 ET 110/1 (LCE)

Cette section cite les articles 109 et 110/1 de la LCE.

1.1. ARTICLE 109 (LCE)

L'article 109 de la LCE énonce : « *Au moins une fois par an, l'opérateur de services de communications électroniques autres que des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation et que des services de transmission utilisés pour la fourniture de services de machine à machine indique à l'abonné, sur un support durable, le plan tarifaire le plus avantageux pour lui en fonction de son profil de consommation calculé au cours de la période déterminée par l'Institut. Lorsque l'opérateur communique le plan tarifaire le plus avantageux à l'abonné ayant un plan tarifaire destiné à des consommateurs, il ajoute également, sur un support durable, selon les modalités fixées par l'Institut, les données du profil de consommation utilisé à cet effet.*

Pour les services d'accès à l'internet, il y a lieu d'indiquer les plans tarifaires permettant de traiter le volume de données téléchargées d'après le profil de consommation, éventuellement à un prix inférieur, même lorsque ces plans tarifaires vont de pair avec une vitesse de téléchargement inférieure. Pour chacun des plans tarifaires précités, il y a également lieu d'indiquer la vitesse de téléchargement, d'autres caractéristiques pertinentes ainsi que les conséquences possibles, lorsque l'abonné souscrit à une offre combinée.

Si un abonné a souscrit auprès d'un opérateur à deux ou plusieurs plans tarifaires correspondant à différents services, comme la téléphonie fixe, les services mobiles, l'accès à l'internet à haut débit et/ou des services télévisés, il y a lieu, le cas échéant, d'indiquer comme plan tarifaire une offre combinée intégrant ces différents services dans un seul plan tarifaire, lorsque cette offre combinée revient moins cher que la somme des plans tarifaires séparés auxquels l'abonné a souscrit.

Après avoir mené une consultation publique, l'Institut peut fixer les modalités des obligations prévues dans le présent paragraphe. L'Institut prévoit un délai de six mois au moins après la publication des modalités précitées pour la mise en œuvre des obligations concernées. »

1.2. ARTICLE 110/1 (LCE)

L'article 110/1 de la LCE énonce : « *Sans préjudice de l'article 109, l'abonné peut toujours exiger de son opérateur de services de communications électroniques accessible au public, à l'exception des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation et des services de transmission utilisés pour la fourniture de services de machine à machine, que celui-ci l'informe gratuitement, à sa demande, de plans tarifaires alternatifs plus avantageux de l'opérateur. La demande de l'abonné doit pouvoir être introduite de manière simple, et l'opérateur doit y répondre dans un délai de deux semaines au maximum. En répondant à cette demande, l'opérateur prend au moins en considération :*

1° le profil d'utilisation de l'abonné, fixé et mis à disposition conformément aux modalités déterminées par l'Institut conformément à l'article 111, §2;

2° la vitesse Internet souhaitée par l'abonné;

3° les options souhaitées par l'abonné en ce qui concerne la télévision. »

2. QUESTIONS

2.1. QUESTIONS GENERALES

Q1. Offrez-vous des services de télécommunications à des clients non résidentiels ?

- Oui. Veuillez préciser le(s) service(s) de télécommunications :

Pas de limite pour le nombre de caractères

- Non.

Si vous avez répondu « Oui » à la question Q1 :

Q1.a. Comment comptez-vous mettre en œuvre ces obligations pour vos abonnés non résidentiels qui sont des personnes morales ? Veuillez distinguer dans votre réponse entre les personnes morales publiques et privées.

Pas de limite pour le nombre de caractères

Q1.b. Pensez-vous que ces obligations (articles 109 et 110/1) devraient également s'appliquer au marché non résidentiel ? Veuillez justifier votre réponse.

Pas de limite pour le nombre de caractères

Q2. Dans le cadre des obligations prévues aux articles 109 et 110/1, quelle(s) forme(s) de « support durable⁶ » utilisez-vous ou envisagez-vous d'utiliser ? Veuillez justifier votre réponse.

Pas de limite pour le nombre de caractères

Q3. En dehors des exigences établies dans les articles 109 et 110/1, quelle(s) forme(s) de « support durable » utilisez-vous lorsque vous communiquez avec vos abonnés ? Veuillez justifier votre réponse.

Pas de limite pour le nombre de caractères

2.2. ARTICLE 109 (LCE)

Q4. Mettez-vous en œuvre les obligations prévues à l'article 109 ?

- Oui
- Oui partiellement, veuillez justifier en Q4.a.
- Non

Q4.a. Si vous avez répondu « Oui » ou « Oui partiellement » à la question Q4, veuillez justifier en nous fournissant des précisions sur la manière dont vous établissez le plan tarifaire le plus avantageux par service offert⁷ ainsi que des preuves. Pour chaque produit

⁶ La notion de « support durable » est définie par l'article I.1 du CDE, 15° : « tout instrument permettant à une personne physique ou morale de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière lui permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées. Peut constituer un support durable, lorsque ces fonctions sont préservées, le papier ou, dans l'environnement numérique, un courrier électronique reçu par le destinataire ou un document électronique enregistré sur un dispositif de stockage ou attaché à un courrier électronique reçu par le destinataire. » (voir notamment [Utilisation des notions de « signature électronique » et autres « services de confiance » ainsi que de « support durable » - Guide à destination des rédacteurs de textes législatifs et réglementaires | SPF Economie \(fgov.be\)](#)).

⁷ Mobile, téléphonie fixe, Internet et TV.

standalone et pour chaque pack le cas échéant, fournissez au minimum une preuve (formats acceptés⁸ : txt, pdf, doc/docx, ppt/pptx, jpeg/jpg et xls/xlsx). Si vous n'êtes pas en mesure de fournir des preuves, veuillez expliquer la raison.

Pas de limite pour le nombre de caractères

Q4.b. Si vous avez répondu « Non » à la question Q4, veuillez justifier les raisons pour lesquelles ces obligations ne sont pas appliquées à l'heure actuelle.

Pas de limite pour le nombre de caractères

Q5. Combien d'abonnés avez-vous informés sur le plan tarifaire le plus avantageux en 2022 et en 2023 ?

Et parmi eux, combien ont opté pour ce plan dans les 12 mois qui ont suivi la communication ? Le cas échéant, combien parmi eux bénéficiaient déjà du plan tarifaire le plus avantageux ? Pour chaque chiffre rapporté dans les tableaux ci-dessous, veuillez indiquer entre parenthèses si celui-ci concerne le marché résidentiel ou non résidentiel⁹. En revanche, si vous n'avez aucune donnée à renseigner, veuillez simplement l'indiquer dans le champ « Justification éventuelle des résultats ».

Pour l'année 2022 :

Type de produit	Nombre d'abonnés ayant été informés du plan tarifaire le plus avantageux	Nombre d'abonnés ayant opté dans les 12 mois pour le plan tarifaire le plus avantageux	Nombre d'abonnés qui bénéficiaient déjà du plan tarifaire le plus avantageux
Mobile standalone			
Internet standalone			

⁸ Si le format de fichiers que vous utilisez n'est pas listé, veuillez contacter la personne de contact renseignée au point 1.2.

⁹ Par exemple, si les données se rapportent :

- **à la fois au marché résidentiel et non-résidentiel**, veuillez compléter par « X (résidentiel) et X (non-résidentiel) » ;
- **uniquement au marché résidentiel**, veuillez compléter par « X (résidentiel) » ;
- **uniquement au marché non-résidentiel**, veuillez compléter par « X (non-résidentiel) ».

Téléphonie fixe standalone			
TV standalone			
2P : Internet + TV			
2P : Internet + Mobile			
2P : Internet + Téléphonie fixe			
2P : TV + Téléphonie fixe			
3P : Internet + Mobile + TV			
3P : Internet + Mobile + Téléphonie fixe			
3P : Internet + TV + Téléphonie fixe			
3P : TV + Mobile + Téléphonie fixe			
4P : Internet + TV + Mobile + Téléphonie fixe			
Autres :			

Justification éventuelle des résultats :

Pas de limite pour le nombre de caractères

Pour l'année 2023 :

Type de produit	Nombre d'abonnés ayant été informés du plan tarifaire le plus avantageux	Nombre d'abonnés ayant opté dans les 12 mois pour le plan tarifaire le plus avantageux	Nombre d'abonnés qui bénéficiaient déjà du plan tarifaire le plus avantageux
Mobile standalone			
Internet standalone			
Téléphonie fixe standalone			
TV standalone			
2P : Internet + TV			
2P : Internet + Mobile			
2P : Internet + Téléphonie fixe			
2P : TV + Téléphonie fixe			

3P : Internet + Mobile + TV			
3P : Internet + Mobile + Téléphonie fixe			
3P : Internet + TV + Téléphonie fixe			
3P : TV + Mobile + Téléphonie fixe			
4P : Internet + TV + Mobile + Téléphonie fixe			
Autres :			

Justification éventuelle des résultats :

Pas de limite pour le nombre de caractères

Q6. Si vous offrez également des services de télécommunications sous une autre marque ou sous un autre nom commercial, incluez-vous leurs plans lorsque vous communiquez le plan tarifaire le plus avantageux ? Veuillez justifier votre réponse.

Pas de limite pour le nombre de caractères

Q7. Mettez-vous en place une procédure ou quelle procédure mettriez-vous en place pour faciliter le changement de plan tarifaire vers un plan tarifaire plus avantageux ? (par exemple, un lien cliquable sur le support durable afin de procéder au changement). Veuillez la décrire et spécifier si cette procédure est mise en place ou envisagée.

Pas de limite pour le nombre de caractères

Q8. Que faites-vous ou que feriez-vous si un abonné dispose déjà du plan tarifaire le plus avantageux pour lui ? Veuillez spécifier s'il s'agit d'une action déjà mise en place ou envisagée.

Pas de limite pour le nombre de caractères

2.3. ARTICLE 110/1 (LCE)

Q9. Mettez-vous en œuvre les obligations prévues à l'article 110/1 ?

- Oui
- Oui partiellement, veuillez spécifier en Q9.a:
- Non

Q9.a. Si vous avez répondu « Oui » ou « Oui partiellement » à la question Q9, veuillez justifier en nous fournissant des précisions sur la manière dont vous établissez le plan tarifaire le plus avantageux par service offert¹⁰ ainsi que des preuves. Pour chaque produit standalone et pour chaque pack le cas échéant, fournissez au minimum une preuve (formats acceptés¹¹ : txt, pdf, doc/docx, ppt/pptx, jpeg/jpg et xls/xlsx). Si vous n'êtes pas en mesure de fournir des preuves, veuillez expliquer la raison.

Pas de limite pour le nombre de caractères

Q9.b. Si vous avez répondu « Non » à la question Q9, veuillez justifier les raisons pour lesquelles ces obligations ne sont pas appliquées à l'heure actuelle.

Pas de limite pour le nombre de caractères

Q10. Combien de vos abonnés ont formulé une demande concernant le plan tarifaire le plus avantageux en 2022 et en 2023 ?

Et combien parmi eux ont opté dans les 12 mois pour le plan tarifaire le plus avantageux proposé ? Le cas échéant, combien parmi eux bénéficiaient déjà du plan tarifaire le plus

¹⁰ Si vous avez déjà fourni des précisions sur la manière dont vous établissiez le plan tarifaire le plus avantageux par service offert à la question Q4.a., veuillez l'indiquer dans votre réponse.

¹¹ Si le format de fichiers que vous utilisez n'est pas listé, veuillez contacter la personne de contact renseignée au point 1.2.

avantageux ? Pour chaque chiffre rapporté dans les tableaux ci-dessous, veuillez indiquer entre parenthèses si celui-ci concerne le marché résidentiel ou non résidentiel¹². En revanche, si vous n'avez aucune donnée à renseigner, veuillez simplement l'indiquer dans le champ « Justification éventuelle des résultats ».

Pour l'année 2022 :

Type de produit	Nombre d'abonnés ayant formulé une demande concernant le plan tarifaire le plus avantageux	Nombre d'abonnés ayant opté dans les 12 mois pour le plan tarifaire le plus avantageux	Nombre d'abonnés qui bénéficiaient déjà du plan tarifaire le plus avantageux
Mobile standalone			
Internet standalone			
Téléphonie fixe standalone			
TV standalone			
2P : Internet + TV			
2P : Internet + Mobile			
2P : Internet + Téléphonie fixe			
2P : TV + Téléphonie fixe			
3P : Internet + Mobile + TV			
3P : Internet + Mobile + Téléphonie fixe			
3P : Internet + TV + Téléphonie fixe			
3P : TV + Mobile + Téléphonie fixe			
4P : Internet + TV + Mobile + Téléphonie fixe			
Autres :			

Justification éventuelle des résultats :

Pas de limite pour le nombre de caractères

¹² Par exemple, si les données se rapportent :

- **à la fois au marché résidentiel et non-résidentiel**, veuillez compléter par « X (résidentiel) et X (non-résidentiel) » ;
- **uniquement au marché résidentiel**, veuillez compléter par « X (résidentiel) » ;
- **uniquement au marché non-résidentiel**, veuillez compléter par « X (non-résidentiel) ».

Pour l'année 2023 :

Type de produit	Nombre d'abonnés ayant formulé une demande concernant le plan tarifaire le plus avantageux	Nombre d'abonnés ayant opté dans les 12 mois pour le plan tarifaire le plus avantageux	Nombre d'abonnés qui bénéficiaient déjà du plan tarifaire le plus avantageux
Mobile standalone			
Internet standalone			
Téléphonie fixe standalone			
TV standalone			
2P : Internet + TV			
2P : Internet + Mobile			
2P : Internet + Téléphonie fixe			
2P : TV + Téléphonie fixe			
3P : Internet + Mobile + TV			
3P : Internet + Mobile + Téléphonie fixe			
3P : Internet + TV + Téléphonie fixe			
3P : TV + Mobile + Téléphonie fixe			
4P : Internet + TV + Mobile + Téléphonie fixe			
Autres :			

Justification éventuelle des résultats :

Pas de limite pour le nombre de caractères

Q11. Si vous offrez également des services de télécommunications sous une autre marque ou sous un autre nom commercial, incluez-vous leurs plans lorsque vous communiquez le plan tarifaire le plus avantageux ? Veuillez justifier votre réponse.

Pas de limite pour le nombre de caractères

2.4. AUTRES REMARQUES (FACULTATIF)

Q12. Si vous avez des remarques, des suggestions ou des éléments à souligner à l'IBPT concernant ces obligations, veuillez remplir le champ ci-dessous.

Pas de limite pour le nombre de caractères