

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT inflige à l'opérateur Lycamobile une amende de 280 000 €

Bruxelles, le 5 septembre 2025 – Les utilisateurs de cartes prépayées qui transfèrent leur numéro mobile vers un autre opérateur ont le droit d'être remboursés de leur crédit d'appel non utilisé. À la suite d'une série de contrôles, l'IBPT (Institut belge des services postaux et des télécommunications) a constaté que Lycamobile ne respectait pas correctement cette obligation légale et a infligé une amende de 280 000 € à cet opérateur.

Depuis le 3 janvier 2023, les opérateurs de services de communications électroniques sont tenus de rembourser, sur demande, et dans un certain délai, les abonnés qui auraient transféré leur numéro de carte prépayée auprès d'un autre opérateur. Le crédit restant doit être restitué, soit sur le compte bancaire de l'abonné, soit par un autre moyen à déterminer. Cette opération peut toutefois occasionner des frais jusqu'à 5 € facturés par l'opérateur.

Cette réglementation est importante pour les abonnés qui souhaitent récupérer l'argent ayant servi à recharger des crédits d'appels sur une carte prépayée avant de quitter leur opérateur. Si dans certains cas ces montants peuvent sembler marginaux, ils sont à considérer dans leur ensemble, en cas de possession de plusieurs numéros. Ainsi, lors du portage de plusieurs numéros, la réglementation permet d'éviter les pertes cumulées. Sans ce remboursement un effet dissuasif existe également au changement d'opérateur de cartes prépayées, ou lors de la migration d'une carte prépayée vers un abonnement.

L'IBPT estime que Lycamobile méconnaît cette réglementation, en n'offrant pas aux abonnés deux canaux fonctionnels permettant de demander ce remboursement et en n'informant pas correctement les abonnés sur la manière de procéder.

Depuis l'entrée en vigueur de cette réglementation, l'IBPT a contrôlé de manière exhaustive l'ensemble des opérateurs qui offraient des cartes prépayées aux abonnés sur le marché. L'IBPT poursuivra son action cette année encore. Le contrôle du respect du cadre réglementaire applicable à la protection des consommateurs dans le domaine des communications électroniques est une priorité fondamentale de l'IBPT et une action essentielle pour garantir aux consommateurs un environnement fiable.

Pour plus d'informations :



Jimmy Smedts | Porte-parole

Institut belge des postes et télécommunications
Boulevard du Roi Albert II 32 bte 10 | 1000 Bruxelles
T +32 2 226 88 22 | M +32 478 63 91 82 | www.ibpt.be

