



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

**Décision du Conseil de l'IBPT
du 28 janvier 2026
concernant les modalités d'exécution de la
communication du plan tarifaire le plus avantageux sur
base de l'article 109 de la LCE**

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	5
2.2.1.	<i>Article 108, §6 : avis sur le plan tarifaire le plus avantageux en cas de renouvellement automatique d'un contrat à durée déterminée.....</i>	5
2.2.2.	<i>Article 109 : communication annuelle du plan tarifaire le plus avantageux</i>	5
2.2.3.	<i>Article 110/1 : communication du plan tarifaire le plus avantageux sur demande de l'abonné</i>	6
2.2.4.	<i>Articles 108, §6, 109 et 110/1 : synthèse.....</i>	7
3.	Consultation publique.....	9
3.1.	Introduction	9
3.2.	Synthèse des contributions du secteur à la consultation publique et réactions de l'IBPT à ces contributions.....	9
3.2.1.	<i>Remarques générales : non-respect du cadre légal et absence d'analyse d'impact</i>	9
3.2.2.	<i>Spécificités des plans tarifaires.....</i>	16
3.2.3.	<i>Identification du plan tarifaire le plus avantageux.....</i>	18
3.2.4.	<i>Présentation du plan tarifaire le plus avantageux.....</i>	21
3.2.5.	<i>Délai de mise en œuvre.....</i>	28
4.	Décision : modalités visant la mise en œuvre de l'article 109 (et indirectement de l'article 108, §6) de la LCE.....	30
4.1.	Les opérateurs concernés.....	30
4.2.	Période déterminée par l'IBPT pour le calcul du profil de consommation	30
4.3.	Moment auquel la communication annuelle doit avoir lieu.....	31
4.4.	Méthode de calcul utilisée pour identifier le plan tarifaire le plus avantageux.....	31
4.5.	Communication claire et transparente.....	32
4.6.	Support durable.....	34
4.7.	Délai pour se conformer aux modalités	34
5.	Voies de recours	35
Annexe 1.	Partie II du questionnaire consolidé.....	36
Annexe 2.	Résultats du questionnaire consolidé adressé aux opérateurs	46
5.1.	Contexte	46
5.2.	Synthèse des réponses des opérateurs au questionnaire.....	46
5.3.	Réactions de l'IBPT aux réponses au questionnaire consolidé.....	48

1. Introduction

1. La présente décision a pour objectif de définir les modalités d'exécution des obligations prévues à l'article 109 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après, « LCE »). Ces obligations concernent la communication proactive aux abonnés du plan tarifaire le plus avantageux, dont les détails sont précisés dans la suite de cette décision. Etant donné que l'article 108, §6 de la LCE fait référence aux modalités fixées sur base de l'art. 109, la présente décision a également un impact sur sa mise en œuvre.
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, afin d'obtenir des informations sur la mise en œuvre des articles 109 (communication annuelle et proactive du plan tarifaire le plus avantageux) et 110/1 (communication sur demande de l'abonné du plan tarifaire le plus avantageux) 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. Les résultats à cette partie du questionnaire consolidé sont repris en annexe 2.
5. Une fois que l'IBPT aura adopté et publié la présente décision, les opérateurs disposeront d'un délai de neuf mois pour adapter leur pratique.

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. Pour offrir une vue complète des obligations existantes qui portent sur le plan tarifaire le plus avantageux, il inclut également des informations sur l'article 115, §1 et 2 du Code européen des communications électroniques et sur l'article 110/1 de la LCE. La présente décision ne fixe toutefois pas de modalités d'implémentation sur base de l'article 110/1 de la LCE.

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

7. Au niveau européen, l'obligation de communiquer sur une base annuelle le plan tarifaire le plus avantageux est introduite par l'article 105, §3 du Code européen des communications électroniques de 2018 (ci-après « Code »)¹ qui prévoit :

« 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 durable², 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)

8. Le Code prévoit également la facilité supplémentaire du « conseil tarifaire », dont la mise à disposition peut être exigée par les autorités compétentes des États membres, selon les conditions énoncées en son article 115, §1 et 2 :

“1. Sans préjudice de l'article 88, paragraphe 2, les États membres veillent à ce que les autorités compétentes, en coordination, le cas échéant, avec les autorités de régulation nationales, soient à même d'exiger que tous les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public mettent gratuitement à disposition tout ou partie des ressources complémentaires

¹ Directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le Code des communications électroniques européen.

² 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](#)).

énumérées à l'annexe VI, partie B, sous réserve de faisabilité technique, ainsi que tout ou partie des ressources complémentaires énumérées à l'annexe VI, partie A.

2. Lorsqu'ils appliquent le paragraphe 1, les États membres peuvent compléter la liste des services complémentaires figurant à l'annexe VI, parties A et B, afin d'assurer un niveau plus élevé de protection des consommateurs."

9. La fonctionnalité relative au « conseil tarifaire » est décrite comme suit à l'annexe VI, partie A, point f) du Code : « C'est-à-dire le mécanisme par lequel les utilisateurs finaux peuvent demander au fournisseur des informations sur d'autres offres tarifaires économiques éventuelles. »

2.2. Niveau belge : LCE

2.2.1. Article 108, §6 : avis sur le plan tarifaire le plus avantageux en cas de renouvellement automatique d'un contrat à durée déterminée

10. Dans le cas spécifique où des conseils sont donnés sur le plan tarifaire le plus avantageux à l'occasion du renouvellement automatique (imminent) d'un contrat à durée déterminée, l'article 108, §6, de la LCE s'applique.

Ce paragraphe prévoit ce qui suit : « Au plus tard un mois avant la prolongation automatique du 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 opérateurs informent les abonnés sur un support durable, en caractères gras et de manière prééminente, de la fin de l'engagement contractuel initial et des modalités de résiliation du contrat, conformément à l'article 111/3. En outre, et en même temps, les opérateurs conseillent les abonnés sur le support durable, conformément aux modalités de l'article 109, sur le meilleur tarif qu'ils proposent pour leurs services. » (l'IBPT souligne).

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

11. L'article 109 de la LCE, qui constitue la base légale de la présente décision, est formulé comme suit :

« 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. »

12. Cet article prévoit donc 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 contraint l'IBPT de prévoir un délai de six mois au moins après la publication des modalités précitées pour la mise en œuvre des obligations.
13. 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* ». (l'IBPT souligne)
14. 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.
15. 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.

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

16. L'article 110/1 de la LCE, prévoit, sans préjudice de l'article 109, que tout abonné a le droit d'exiger de son opérateur 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.

17. Cet article a été inséré dans la LCE³ par la loi du 10 juillet 2012. 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* ».
18. 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.
19. 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, § 2⁴, 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.

2.2.4. Articles 108, §6, 109 et 110/1 : synthèse

20. Une différence clé existe entre ces articles :

Articles 108, §6 et 109 (Standardisation et communication proactive)	Article 110/1 (Personnalisation et communication à la demande)
<ul style="list-style-type: none"> • Article 108, §6 <p>L'opérateur doit proactivement au plus tard un mois avant la prolongation automatique du contrat à durée déterminée informer ses abonnés sur le meilleur tarif qu'il propose pour ses services conformément aux modalités de l'article 109.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Article 109 <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>Finalement, le plan tarifaire le plus avantageux de l'article 109 est basé uniquement sur l'historique de consommation.</p>	<p>Sans préjudice de l'article 109, l'abonné peut, à tout moment, demander 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>Finalement, les plans tarifaires alternatifs de l'article 110/1 sont basés, sans préjudice de l'article 109, sur la consommation et les préférences actuelles de l'abonné.</p>

³ [Loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques](#)

⁴ 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](#) (ci-après « décision du 16 août 2016 »).

21. Dans le cadre législatif belge relatif au plan tarifaire le plus avantageux, l'IBPT doit fixer plusieurs modalités sur la base de l'article 109 de la LCE. Celles-ci ont également un impact sur la mise en œuvre de l'article 108, §6 de la LCE.

22. Plus précisément, l'IBPT doit déterminer :
 - 22.1. la manière dont l'opérateur présente cette information tout en s'assurant que celle-ci soit claire et accessible sur un support durable ;

 - 22.2. la période pendant laquelle le profil de consommation de l'abonné est calculé ;

 - 22.3. le délai précis dont disposeront les opérateurs pour se conformer à ces modalités.

3. Consultation publique

3.1. Introduction

23. 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. Étant donné que le projet de décision a un impact sur (un grand nombre de personnes présentes sur) le marché concerné, l'IBPT a organisé une consultation publique sur la base de l'article 14 de la loi du 17 janvier 2003.
24. La [consultation publique](#) s'est déroulée du 1^{er} juillet 2025 au 1^{er} septembre 2025.
25. L'IBPT a reçu 11 contributions de la part des acteurs du secteur. Une synthèse de ces contributions et des réactions de l'IBPT à ces contributions est présentée dans la section 3.2.

3.2. Synthèse des contributions du secteur à la consultation publique et réactions de l'IBPT à ces contributions

26. Cette section reprend la synthèse des contributions du secteur à la consultation publique susmentionnée ainsi que les réactions de l'IBPT à ces contributions. Elle est structurée par catégorie d'arguments.
27. Agoria ainsi que plusieurs opérateurs (tels que Digi, Mobile Vikings, Orange, Proximus, Tchamba, Telenet et un autre acteur du marché) expriment leurs préoccupations à l'égard du projet de décision de l'IBPT. Plusieurs points soulèvent des interrogations sur la conformité avec le cadre légal et/ou la proportionnalité des mesures envisagées.
28. À l'inverse, Testachats, Eurofiber, et Sewan se montrent favorables au projet de décision.

3.2.1. Remarques générales : non-respect du cadre légal et absence d'analyse d'impact

3.2.1.1. Non-respect du cadre européen

Contributions du secteur

29. **Agoria, Digi, Mobile Vikings, Orange, Proximus, Telenet** : estiment que le projet de décision dépasse le cadre du Code :
- 29.1. Article 101 : fixe un « niveau d'harmonisation complète », interdisant aux Etats membres d'introduire ou de maintenir dans leur droit national des dispositions plus ou moins strictes en matière de protection des utilisateurs finaux qui s'écartent des articles 102 à 115 du Code. Si de telles dispositions nationales existent au 20 décembre 2018, les Etats membres peuvent continuer à les appliquer jusqu'au 21 décembre 2021 au plus tard.

- 29.2. Article 105, §3 : prévoit que les fournisseurs donnent aux utilisateurs finaux des informations sur le meilleur tarif au moins une fois par an et qui ne s'applique qu'aux contrats à durée déterminée qui prévoient une reconduction automatique. Or, les contrats avec les clients résidentiels sont généralement conclus pour une durée indéterminée avec la possibilité de résilier à tout moment leur contrat sans préavis et ne relèveraient donc pas du champ d'application de cet article.

30. En l'état, les articles 109 et 110/1 de la LCE excèdent donc les limites autorisées par le droit de l'Union européenne et doivent être révisés. En effet, le secteur regrette qu'aucune analyse de proportionnalité ou de conformité au droit de l'UE n'a été présentée.

31. **Orange** : rappelle que l'article 109 de la LCE était déjà applicable avant la transposition du Code et juge les dispositions contraires aux objectifs européens de simplification et de déréglementation prévus dans le cadre de la révision du Code via le Digital Networks Act. Orange demande à l'IBPT de ne pas introduire de nouvelles réglementations ou d'alourdir la charge administrative et technique des opérateurs durant cette période transitoire.

32. **Mobile Vikings** : signale qu'aucun autre Etat membre n'impose des obligations similaires.

33. **Proximus** : critique l'absence de vérification de la conformité des nouvelles mesures avec le droit européen et rappelle que le cadre européen ne prévoit pas plus qu'une communication annuelle du plan tarifaire le plus avantageux.

34. Proximus retrace également l'historique de l'article 109 de la LCE en précisant que l'obligation d'informer les clients sur le meilleur plan tarifaire remonte à 2005, initialement limitée aux abonnés de téléphonie vocale. En 2014, cette obligation a été étendue par la loi-programme (notamment la loi du 27 mars 2014 portant diverses dispositions relatives aux communications électroniques), avec les deux dispositions suivantes :
 - 34.1. Clients ayant un produit d'accès à large bande standalone et,
 - 34.2. Clients ayant un ou plusieurs produits standalone devraient se voir proposer un pack lorsque l'offre combinée est moins chère que la somme des plans tarifaires distincts.

35. Cette extension avait été introduite sans réelle consultation ni analyse. Proximus ajoute que l'IBPT a mené une consultation informelle hâtive, mais n'a pas réussi à traduire les conclusions en une modification du projet de texte. Après l'entrée en vigueur de ces nouvelles dispositions, les opérateurs ont soumis leurs préoccupations à l'IBPT (voir entre autres la réunion du 9 juillet 2014). Au cours de cette réunion, divers points avaient été mentionnés :
 - 35.1. Évaluation de la disposition nécessaire avant sa mise en œuvre ;
 - 35.2. Texte de loi pas étendu aux abonnés qui possèdent déjà un pack, mais limité aux abonnés standalone ;
 - 35.3. Délicat de proposer aux abonnés disposant d'un volume internet élevé ou illimitée une offre basée sur leur consommation moyenne des derniers mois (cf. variations de consommation aux heures de pointe) ;

- 35.4. Interprétation restrictive de la disposition s'imposait également d'un point de vue opérationnel.
36. Proximus reproche à l'IBPT de ne pas avoir tenu compte des remarques sectorielles car aucun décret d'application n'a suivi, notamment en raison de la difficulté, voire de l'impossibilité de proposer une méthode de calculs.
37. Proximus demande à l'IBPT de prendre en compte l'ensemble de ses commentaires (voir également arguments de Proximus développés ci-dessous) et, si nécessaire, de consulter le secteur : (1) d'une part, sur la nécessité de modifier les articles 109 et 110/1 de la LCE à la lumière du Code, et (2) sur l'application équitable de ces obligations à tous les opérateurs.

Réactions de l'IBPT

38. Tout d'abord, l'IBPT précise qu'une de ses tâches consiste à exécuter les missions qui lui sont confiées par le législateur à l'article 109 de la LCE. La révision de ces dispositions n'est dès lors pas à l'ordre du jour.
39. L'IBPT souligne également que la Belgique⁵ ne se trouve actuellement pas dans une période de transition vers un nouveau cadre réglementaire au niveau européen, étant donné que l'Union européenne n'a pas encore adopté d'instrument législatif destiné à remplacer le Code.
40. Ensuite, l'IBPT part du principe que les répondants qui affirment que le projet de décision ne respecte pas l'harmonisation complète du Code actuel visent la situation selon laquelle l'article 108, § 6 de la LCE (qui renvoie à l'article 109) n'est pas ou n'a pas été applicable⁶.
41. Dans le domaine plus restreint décrit ci-dessus, l'IBPT estime que l'article 105, § 3, dernière phrase, du Code n'est pas suffisamment précis et inconditionnel quant à son applicabilité aux contrats à durée indéterminée (en particulier) pour écarter le droit national (dans le domaine plus restreint décrit ci-dessus).
42. En soi, rien dans la phrase concernée de l'article 105, § 3, du Code n'exclut une applicabilité aux contrats à durée indéterminée. Dans une lecture contextuelle (utilisée par les répondants), l'on pourrait supposer que le législateur européen exigeait uniquement une fourniture annuelle d'informations dans le cadre des contrats à durée déterminée qui sont automatiquement renouvelés. Toutefois, le fait que le législateur européen exige une fourniture annuelle d'informations concernant les tarifs les plus avantageux, révèle qu'il vise à remédier à l'asymétrie d'informations entre les utilisateurs finaux et les fournisseurs concernant le profil de consommation et le tarif le plus avantageux au regard d'un tel profil, ce qui contredit une telle lecture. En effet, une telle asymétrie d'informations existe tant dans le cadre des contrats à durée indéterminée que dans celui des contrats à durée déterminée, ce qui justifie une lecture téléologique de l'article 105, § 3, dernière phrase, et une applicabilité à tous les cas pertinents. Par ailleurs, l'application d'une telle interprétation est en tout cas soutenue par le

⁵ Ni aucun autre État membre de l'Union européenne, qui adopte des règles d'exécution concrètes visant à mettre pleinement en œuvre l'article 105, § 3, in fine, du Code.

⁶ « été applicable », vise concrètement la fourniture annuelle d'informations concernant les tarifs les plus avantageux après qu'une clause de renouvellement automatique a été appliquée dans un contrat à durée déterminée.

fait qu'un traitement similaire est accordé aux utilisateurs finaux qui se trouvent (substantiellement) dans une situation similaire.

43. L'IBPT décide dès lors de ne pas exclure l'article 109 de la LCE du champ d'application.
44. Il en va de même, a fortiori, pour l'article 110/1 de la LCE, qui transpose une autre disposition du Code que l'article 105, § 3, que les répondants invoquent (voir ci-dessus, section 2.2.3).
45. En ce qui concerne la formulation des articles 109 et 110/1, l'IBPT constate, à l'instar de certains des répondants, que le législateur belge n'a pas opté pour une transposition textuelle de l'obligation qui incombe à l'État belge de veiller à ce que les fournisseurs donnent chaque année ou sur demande des informations et des conseils aux utilisateurs finaux concernant les tarifs les plus avantageux pour leurs services.
46. Cela n'entraîne pas en soi de conflit avec le droit européen, car l'article 288 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) définit qu'une directive est contraignante pour chaque État membre par rapport au résultat à atteindre, mais que les autorités nationales sont compétentes pour choisir la forme et les moyens.
47. Dans cette optique, l'IBPT estime pertinent que le législateur ait développé dans les articles 109 et 110/1 diverses modalités concernant l'obligation qui découle de l'article 105, § 3, dernière phrase, ou de l'Annexe VI, partie A, f), du code européen. L'IBPT constate ensuite que le législateur a délégué à l'IBPT la réglementation de certains sujets relevant de ces dispositions européennes. L'IBPT estime donc que sa mission d'exécution dans ce domaine (sous la forme de décisions d'exécution à adopter par l'IBPT) est conforme au droit de l'Union européenne.
48. À l'égard des consommateurs, il n'est par ailleurs pas obligatoire d'exclure les offres groupées du champ d'application de l'article 109, au contraire : étant donné qu'il est plus difficile pour un consommateur de définir dans une offre groupée le plan tarifaire le plus avantageux pour lui à la lumière de son profil de consommation, il est d'autant plus pertinent que des mesures soient prises à cet égard (afin de remédier à l'asymétrie d'informations et de connaissances entre les fournisseurs et ce type d'utilisateurs finaux). C'est également ce que prévoit l'article 121/5, § 1er, alinéa 1er, de la LCE, conformément à l'article 107, § 1er, du Code.
49. Cela s'applique également aux utilisateurs finaux qui sont des microentreprises, des petites entreprises, des micro-organisations à but non lucratif ou des petites organisations à but non lucratif, à moins qu'elles n'aient accepté expressément et librement, au moment de la conclusion du contrat ou de la souscription d'un abonnement à des services ou équipements terminaux supplémentaires, de renoncer à tout ou partie du droit d'être informé annuellement du plan tarifaire le plus avantageux ou de recevoir des conseils tarifaires sur demande⁷.

⁷ Voir article 121/5, §2 de la LCE.

3.2.1.2. Non-respect du cadre national

Contributions du secteur

50. **Orange** : indique que l'article 109, §4 de la LCE donne le pouvoir à l'IBPT d'établir des modalités des obligations prévues dans cet article. Selon Orange, l'IBPT a l'intention d'appliquer ce pouvoir également à l'article 110/1 de la LCE, malgré l'absence de mandat explicite de le faire.
51. **Proximus** : indique que le législateur n'a pas formulé les mêmes compétences pour l'IBPT pour ces deux articles. Il considère également que les pouvoirs prévus à l'article 110/1 sont formulés de manière beaucoup plus stricte que ceux de l'article 109 et cela ne se reflète pas dans la décision. Ce commentaire est soumis aux observations sous réserve de l'obligation d'harmonisation complète.
52. De plus, Proximus critique l'interprétation de « l'esprit de l'article » par l'IBPT sans qu'il se réfère à l'exposé des motifs ou aux travaux préparatoires. Selon l'opérateur, l'interprétation est en contradiction avec la disposition de l'article 110/1 qui prévoit que la vitesse Internet souhaitée par l'abonné doit être prise en compte.

Réactions de l'IBPT

53. L'IBPT tiendra compte des commentaires formulés. L'IBPT limitera notamment le champ d'application de sa décision finale à la mise en œuvre de l'article 109 de la LCE. Néanmoins, un opérateur peut également exécuter une mesure, une analyse... qui est obligatoire dans le cadre de l'article 109 de la LCE lorsqu'il applique l'article 110/1 de la LCE. Selon l'IBPT, cela est même vivement recommandé dans certains cas afin de ne pas obtenir deux résultats différents en ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux, en fonction de l'article appliqué, ce qui peut entraîner une confusion et un mécontentement dans le chef de l'utilisateur final.

3.2.1.3. Révision de la protection nationale des consommateurs

Contributions du secteur

54. **Agoria, (avec le soutien de Digi, Mobile Vikings et de Proximus)** : ajoute en outre que lors de réunions avec le secteur, l'IBPT a annoncé son intention de lancer une révision de la protection des utilisateurs finaux télécoms. Agoria demande à l'IBPT d'agir sans plus tarder.
55. **Proximus** : précise que la demande consistait à passer au crible le cadre législatif belge qui a été largement élaboré avant l'entrée en vigueur du Code européen de 2018 et donc avant l'applicabilité du principe d'harmonisation complète pour la compatibilité avec le Code. L'opérateur fait également référence au rapport 2025 de Arthur D.Little, [A simplification agenda for european telecoms](#), qui met en évidence que les opérateurs télécoms européens doivent se conformer à plus de 28 lois européennes horizontales et sectorielles, dont environ la moitié se chevauchent et à un ensemble disparate de 34 obligations légales qui impactent l'ensemble du parcours de l'utilisateur final (de l'acquisition à la fourniture du service, et enfin à la résiliation).

Réactions de l'IBPT

56. Ce qu'Agoria présente dans le cadre de cette réponse à la consultation ne reflète pas de manière adéquate la nature réelle des discussions qui ont eu lieu.
57. En outre, l'IBPT ne peut que constater que la communication annuelle du tarif le plus avantageux fait partie du cadre juridique actuellement en vigueur (voir également ci-dessus).

3.2.1.4. Contradiction avec les politiques nationales et européennes

Contributions du secteur

58. **Proximus** : considère que la décision est en contradiction avec les politiques nationales et européennes qui visent la connectivité par fibre optique le plus rapidement possible.

Réactions de l'IBPT

59. L'IBPT souhaite clarifier que les politiques européennes et nationales ne visent pas seulement la rapidité du déploiement, mais aussi l'accessibilité, la transparence et l'abordabilité pour les utilisateurs finaux. La décision contribue précisément à ces objectifs et exécute une norme en vigueur (dans ce cas, les articles 108, §6, et 109).

3.2.1.5. Absence d'analyse d'impact

Contributions du secteur

60. **Agoria, Mobile Vikings, Orange** : critiquent l'absence d'analyse coûts/bénéfices.
61. **Proximus** : considère que l'IBPT devrait, lorsqu'il prend de nouvelles mesures, fonder son approche sur les services déjà disponibles pour les utilisateurs finaux et prendre en compte l'impact et le coût de toute nouvelle mesure. Dans ce contexte, Proximus se tient à disposition si l'IBPT le souhaite pour présenter les dispositifs actuellement offerts aux clients télécoms pour les aider à trouver un forfait adapté et à changer de contrat (meilleurtarif.be, attirer l'attention du client sur l'existence de meilleuretarif.be, le client reçoit un récapitulatif du contrat contenant les éléments essentiels de son plan tarifaire pour lui permettre de comparaison facilement avec les autres plans tarifaires, le client peut à tout moment demander à son opérateur de lui conseiller un plan tarifaire plus adapté conformément à l'article 110/1).
62. Proximus liste également les risques pour le client et l'opérateur :
- 62.1. Plaintes en cas de dépassements après avoir changé de plan tarifaire sous recommandation de l'opérateur lui-même ;
- 62.2. Valeur résiduelle d'un appareil acquis à moindre coût à rembourser en cas de résiliation d'un forfait plus cher ;

- 62.3. Impacts potentiels sur la satisfaction du client étant donné que le contenu, les applications et options gratuits varient d'un pack à l'autre ;
- 62.4. Investissements disproportionnés par rapport à l'objectif poursuivi.
- 63. Et rappelle qu'il existe plusieurs mesures alternatives pour aider les utilisateurs qui souhaitent demander un plan tarifaire moins cher.
- 64. **Tchamba** : propose à l'IBPT d'introduire des garde-fous dans la mise en œuvre :
 - 64.1. Encadrer la présentation des offres inter-marques pour éviter un effet assimilable à de la prospection ;
 - 64.2. Prévoir une obligation de neutralité de la communication (même format, même visibilité, sans mise en avant des campagnes marketing ou logos des filiales).
- 65. Et de reconnaître la situation spécifique des opérateurs alternatifs, en envisageant une exemption partielle ou totale de l'obligation inter-marques en zones où la concurrence effective est déjà faible et l'obligation de reprendre la référence au site internet meilleurtarif.be afin de donner aux opérateurs alternatifs la chance d'obtenir un espace de visibilité commerciale compensatoire.
- 66. Tchamba recommande également à l'IBPT d'introduire une flexibilité aux opérateurs de petite taille afin de respecter le principe de proportionnalité :
 - 66.1. Fixer un seuil minimal de demandes en deçà duquel l'obligation d'automatisation ne s'applique pas ;
 - 66.2. Encourager une approche progressive en permettant aux petits opérateurs d'évoluer vers des systèmes plus automatisés uniquement si le volume de demandes augmente significativement ;
 - 66.3. Reconnaître la spécificité des parcs clients où la majorité est déjà au tarif le plus bas, afin d'éviter d'imposer des investissements injustifiés.
- 67. Tchamba se propose à fournir des informations supplémentaires et à participer à toute réunion technique que l'IBPT jugerait utile.
- 68. **Un acteur du secteur** : considère que ces nouvelles mesures vont alourdir et étendre la charge de travail. Les rapports vont mener à des augmentations de coûts, du travail supplémentaire inutile et un appauvrissement de la diversité. Ces mesures auront pour conséquences :
 - 68.1. Une perte complète de l'efficacité ;
 - 68.2. Une augmentation des coûts directs et indirects.

69. Cet acteur estime qu'il travaille déjà dans l'esprit de la législation et qu'il se sent désavantagé par ce durcissement de la législation.

Réactions de l'IBPT

70. En l'espèce, l'IBPT estime que la consultation publique constitue l'étape qui permettra, le cas échéant, de mieux équilibrer les coûts et les bénéfices. Les répondants qui demandent une analyse coûts-bénéfices constateront que la décision finale contient un certain nombre d'ajustements qui répondent aux commentaires qu'ils ont formulés lors de la consultation publique.
71. En outre, l'IBPT a constaté qu'une grande partie des risques de mécontentement des clients invoqués par l'un des répondants peuvent et doivent être pris en charge par l'opérateur lui-même lors de la formulation des informations et conseils concrets qu'il doit fournir sur la base de la présente décision et du cadre légal.
72. L'IBPT tient également à souligner que l'avantage social d'une mesure de protection adoptée par le législateur a un poids non négligeable dans l'analyse coûts-bénéfices, tout comme le degré de liberté d'appréciation que le législateur a accordé à l'autorité d'exécution et/ou de surveillance, ainsi que les inconvénients qui découlent de constatations de non-exécution ou d'exécution inégale et non uniforme d'une obligation déjà fixée en principe par le législateur.
73. En ce qui concerne ce dernier point, l'IBPT renvoie à son analyse à l'annexe 2 de la présente décision.
74. Partant de ce point de départ et des constatations formulées dans cette annexe, l'IBPT estime que le législateur lui laisse peu (voire pas) d'autres choix que de mettre en œuvre le cadre légal, en fixant des modalités supplémentaires et plus précises afin de tirer pleinement parti de l'avantage social d'informer et de conseiller quant aux plans tarifaires les plus avantageux. Toutefois, il est également évident pour l'IBPT que cela doit se faire à des coûts supplémentaires aussi faibles que possible (qui sont toutefois inhérents au déploiement de mesures légales).
75. Enfin, en ce qui concerne le répondant qui plaide en faveur de l'introduction d'un seuil en dessous duquel les modalités d'exécution de l'IBPT ne s'appliqueraient pas, l'IBPT ajoute que le cadre légal ne lui laisse aucune marge de manœuvre à cet égard.

3.2.2. Spécificités des plans tarifaires

3.2.2.1. Besoin de clarification

Contributions du secteur

76. **Digi et Mobile Vikings** : demandent de clarifier ce qu'est un « plan tarifaire standardisé ».
77. **Orange** : fait référence aux paragraphes 43 et 49 du [projet de décision](#) et se demande si cela veut dire que les opérateurs doivent adapter leurs politiques de marketing.

Réactions de l'IBPT

78. En quatrième note de bas de page de son [projet de décision](#), l'IBPT a défini le plan tarifaire standardisé comme « 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). ». Autrement dit, il s'agit d'une offre commerciale standard, publiée par l'opérateur sur son site web, accessible à l'ensemble des clients potentiels (particuliers et/ou professionnels selon le segment visé), et appliquée de manière identique à tous, sans distinction ni négociation individuelle, et comprenant également les abonnements encore actifs issus de contrats dormants.
79. Cette définition ne se limite pas aux configurations totalement fixes : lorsqu'un opérateur propose plusieurs plans que le client peut combiner librement, seuls les éléments prédéfinis et uniformisés, tels qu'ils sont proposés par l'opérateur, sont considérés comme des plans tarifaires standardisés.
80. Par rapport à la question d'Orange, l'IBPT clarifie que les opérateurs qui n'ont qu'un seul plan tarifaire ne doivent pas développer plusieurs plans tarifaires pour se conformer à l'article 109. Les opérateurs proposent librement une ou plusieurs offres sur le marché et quand un opérateur propose ou laisse actives plusieurs offres, c'est par rapport à ces offres que la comparaison est effectuée.

3.2.2.2. Offres à la carte

Contributions du secteur

81. **Digi** : se demande si les offres « à la carte », caractéristiques du marché non résidentiel, sont concernées.
82. **Eurofiber** : indique qu'il n'offre pas de plan tarifaire standardisé à ses clients non résidentiels et se réjouit que l'IBPT prenne en compte la spécificité de ce marché (où sont proposées majoritairement des offres « à la carte »). L'opérateur comprend ainsi qu'en l'état il n'est pas tenu de se conformer à ces obligations.
83. **Proximus** : rappelle la lettre d'Agoria envoyée à l'IBPT le 26 janvier 2021 indiquant que les tarifs standards sont également proposés sur le marché professionnel, mais qu'un changement de forfait sur ce marché engendre des frais de résiliation (par exemple, pour une durée de deux ans).

Réactions de l'IBPT

84. Le marché non résidentiel n'est pas systématiquement dispensé de respecter les obligations relatives à la communication du plan tarifaire le plus avantageux. En effet, ces obligations dépendent du type d'offre proposé par l'opérateur :
- 84.1. Offres « à la carte » : si l'opérateur propose à ses clients (particuliers et/ou professionnels) des offres « à la carte », qui ne sont pas des plans tarifaires standardisés, il n'est pas tenu de procéder à une comparaison tarifaire pour ces offres.

- 84.2. Plans tarifaires standardisés : si l'opérateur propose des plans tarifaires standardisés à ses clients (particuliers et/ou professionnels), il doit leur communiquer le plan tarifaire le plus avantageux au moins une fois par an. Si un changement de plan tarifaire entraîne des frais de résiliation, l'opérateur devrait en informer le client (c'est une obligation stricte lorsque l'abonné souscrit à une offre combinée).

3.2.2.3. Absence d'alternative tarifaire

Contributions du secteur

85. **Sewan** : un opérateur qui n'offre qu'un plan unique basé sur les destinations appelées à ses clients, apprécie que l'IBPT l'ait pris en considération (cf. paragraphes 43 et 49 du projet de décision) et ajoute que cette précision confirme que les modalités détaillées à la section 5 ne s'appliquent pas à son cas particulier. Il confirme néanmoins qu'en cas de modification de sa politique tarifaire, il se conformera à la législation en vigueur.
86. **Tchamba** : indique que ses offres fixes ne sont pas concernées par les obligations des articles 109 et 110/1 car il ne propose qu'un plan tarifaire unique.

Réactions de l'IBPT

87. Ces contributions n'appellent pas de réaction.

3.2.3. Identification du plan tarifaire le plus avantageux

3.2.3.1. Absence d'une méthode de calcul

Contributions du secteur

88. **Mobile Vikings** : critique l'absence de méthode concrète pour définir le profil d'utilisation de l'abonné.
89. **Proximus** : indique que la méthode de calcul n'est pas abordée dans le projet de décision alors que, selon Proximus, cette tâche est confiée au régulateur par l'article 109. Proximus ajoute que l'IBPT se concentre plutôt sur la définition d'un format de calcul et d'une interprétation de la notion de support durable. Il conclut que sans une méthode de calcul identique pour tous les opérateurs et applicable à tous les plans tarifaires, ce projet de décision ne permettra aucune avancée dans la mise en œuvre de ces obligations.

Réactions de l'IBPT

90. Le paragraphe 20 du [projet de décision](#) précisait les modalités que l'IBPT devait définir, à savoir :
- 90.1. « La manière dont l'opérateur doit présenter cette information tout en s'assurant que celle-ci soit claire et accessible sur un support durable ;

- 90.2. La période pendant laquelle le profil de consommation de l'abonné est calculé ;
- 90.3. Le délai précis dont disposeront les opérateurs pour se conformer à ces modalités. »
91. En outre, le dernier alinéa de l'article 109 prévoit que l'IBPT peut fixer les modalités de mise en œuvre. Il ne s'agit donc pas d'une mise en œuvre obligatoire.
92. Toutefois, afin de guider les opérateurs dans la lecture et la compréhension de l'article 109, l'IBPT intégrera une modalité relative à la méthode de calcul utilisée pour identifier le plan tarifaire le plus avantageux. La décision ne définit ni une liste exhaustive de données de consommation, ni un profil de consommation type. Il appartient aux opérateurs de se fonder sur les données de consommation dont ils disposent, conformément à l'article 109, afin d'identifier, en fonction de l'usage effectif de l'abonné⁸, le plan tarifaire le plus avantageux. Autrement dit, le plan tarifaire qui permet de répondre à cet usage au coût le plus faible, qu'il s'agit d'un produit standalone, d'une combinaison de produits standalone ou d'une offre groupée.
93. La décision vise ainsi à guider les opérateurs dans la compréhension de l'article 109, afin qu'ils puissent vérifier la conformité de leur méthode de calcul actuelle ou, le cas échéant, élaborer leur propre méthode.
94. Enfin, les opérateurs devront être en mesure de démontrer, lors d'un contrôle, qu'ils utilisent une méthodologie pour identifier le plan tarifaire le plus avantageux qui satisfait aux modalités de la présente décision. L'IBPT attend donc des opérateurs qu'ils documentent de manière diligente la méthodologie utilisée et qu'ils la tiennent à disposition de l'IBPT pour inspection. En cas de difficultés pratiques majeures, les opérateurs peuvent en informer l'IBPT qui pourra, le cas échéant, apporter un accompagnement aux opérateurs ayant démontré de telles difficultés.

3.2.3.2. Période de référence à prendre en compte pour le calcul et moment de la communication

Contributions du secteur

95. **Mobile Vikings** : indique qu'il considère une période de référence de 12 mois qui donne une vision complète de la consommation maximale de l'abonné au cours de l'année écoulée. Cet opérateur propose d'adapter la période de référence à « au moins 3 mois ».
96. **Testachats** : considère que la période pour le calcul du plan tarifaire le plus avantageux n'est pas claire : faut-il se baser sur la date d'anniversaire du contrat ? ou appliquer automatiquement le calcul au début de l'année civile ? Testachats se prononce en faveur de la dernière option, avec la condition qu'un consommateur soit client depuis au moins trois mois avant le début d'une nouvelle année civile.

⁸ Volume de données fixes et mobiles, minutes d'appels fixes et mobiles, SMS, consommation TV via décodeur ou application, sans affinage en fonction du nombre de chaînes, etc.

97. **Telenet** : dit être OK avec la période de référence déterminée par l'IBPT car celle-ci est actuellement appliquée par l'opérateur.

Réactions de l'IBPT

98. L'IBPT note que Mobile Vikings considère une période de référence de 12 mois. Si une telle période permet effectivement de couvrir la consommation maximale sur l'année écoulée, elle inclut également des données anciennes qui peuvent ne plus correspondre aux habitudes actuelles de l'abonné. Des changements récents dans le comportement de consommation risqueraient de fausser le calcul du plan tarifaire le plus avantageux.
99. Pour garantir que la recommandation reflète un usage récent et pertinent, tout en restant fiable, **une période de référence de trois mois est privilégiée**. Cette période plus courte simplifie également le traitement des données pour l'opérateur, tout en restant suffisamment représentative pour identifier le plan le plus avantageux. Enfin, dans un objectif de cohérence, cette période coïncide également avec les modalités déterminées par l'IBPT conformément à l'article 111, §2, lequel vise à garantir que les consommateurs disposent d'informations actuelles concernant leur profil d'utilisation afin d'évaluer le plan tarifaire le plus avantageux pour eux.
100. L'IBPT prend note de la proposition de Testachats de réaliser la communication du plan tarifaire le plus avantageux en début d'année civile. Toutefois, cette approche présente un inconvénient majeur : pour les abonnés récents (par exemple ceux ayant souscrit en novembre ou décembre), l'historique de consommation disponible ne serait pas encore suffisamment représentative au 1^{er} janvier de l'année T. La communication devrait alors attendre le 1^{er} janvier de l'année T+1, ce qui signifierait que l'opérateur ne serait pas en conformité avec l'article 109 entre la date d'anniversaire du contrat et le début de l'année civile. De plus, l'imposition du calcul systématique en début d'année civile pourrait constituer une charge opérationnelle lourde pour les opérateurs.
101. Conformément à l'article 109, l'opérateur doit communiquer le plan tarifaire le plus avantageux à chaque abonné **au moins une fois par an**. L'IBPT n'impose ni la date d'anniversaire du contrat ni le début de l'année civile pour effectuer le calcul ; l'opérateur reste libre de choisir le moment du calcul, et le respect de cette obligation sera vérifié lors des contrôles. En effet, l'obligation d'information annuelle est déjà prévue par l'article 109 et il convient de considérer la charge que représenterait la fixation d'un moment précis pour les opérateurs, compte tenu du volume d'abonnés ou de contrats à traiter.
102. En ce qui concerne l'article 108, §6, l'opérateur doit communiquer le plan tarifaire le plus avantageux au plus tard un mois avant la prolongation automatique du contrat à durée déterminée. Après cette reconduction, la communication annuelle prévue à l'article 109 devient applicable. Dans ce contexte, l'IBPT imposera aux opérateurs dont les contrats à durée déterminée ont été reconduits de communiquer le plan tarifaire le plus avantageux à la date d'anniversaire du contrat. Cette date constitue une échéance claire et pertinente pour attirer l'attention de l'abonné sur l'existence d'un plan tarifaire plus avantageux et lui permettre de faire un choix éclairé. En outre, selon les informations dont dispose l'IBPT, le nombre de contrats à durée déterminée concernés par cette obligation étant limité, cette obligation est peu susceptible de constituer une charge disproportionnée pour les opérateurs.

3.2.3.3. Critère de différenciation prévu à l'article 109

Contributions du secteur

103. **Mobile Vikings** : souligne que l'article 109 ne mentionne que le volume de données téléchargées et le prix associé comme critère de différenciation pour déterminer le plan tarifaire le plus avantageux. Or, l'opérateur ne propose que des offres Internet avec un volume illimité, ce qui rend impossible l'identification du critère prioritaire pour le client (prix ou vitesse). De plus, la technologie utilisée (fibre ou coaxial) est également un élément déterminant. Cela va à l'encontre de l'objectif du législateur.

Réactions de l'IBPT

104. L'article 109 ne se limite pas au volume de données et au prix comme seuls critères. L'article prévoit également que, pour chacun des plans tarifaires précités (dont les plans tarifaires liés aux services d'accès à l'Internet), il y a lieu d'indiquer :

104.1. la vitesse de téléchargement,

104.2. d'autres caractéristiques pertinentes,

104.3. ainsi que les conséquences possibles (en cas de changement vers un autre plan tarifaire) lorsque l'abonné souscrit à une offre combinée.

105. Par ailleurs, lorsque plusieurs technologies d'accès sont disponibles, leur comparaison n'est ni imposée ni interdite par l'article 109. L'opérateur doit privilégier la technologie effectivement utilisée, sauf si une migration vers une autre technologie est techniquement possible.

3.2.4. Présentation du plan tarifaire le plus avantageux

3.2.4.1. Tenue de statistiques

Contributions du secteur

106. **Mobile Vikings** : s'oppose au fait de tenir des statistiques sur (i) le nombre d'abonnés qui ont été informés (ii) le nombre d'abonnés qui ont opté annuellement pour ce plan tarifaire et (iii) le nombre d'abonnés qui bénéficiaient déjà du plan tarifaire le plus avantageux. Une telle obligation n'est pas prévue par le législateur européen.

107. **Orange** : indique que la LCE n'impose pas explicitement la tenue de statistiques détaillées. Les processus automatisés génèrent certaines données mais les processus manuels (appels, actions en ligne) ne permettent pas le même niveau de détail. Il est donc difficile, d'après Orange, de prouver qu'un changement de plan résulte directement de l'information transmise. Exiger des statistiques pour ces obligations impliquerait des développements IT coûteux et risqués, avec une charge de preuve inversée qui soulève des questions de proportionnalité et d'équité. Orange indique que ce contrôle peut être effectué au moyen d'échantillons, ce qui représente une solution moins coûteuse.

108. **Proximus** : estime que la tenue de statistiques pour faciliter le contrôle de l'IBPT n'est pas justifiée car cela peut se faire par échantillonnage aléatoire comme cela se fait d'habitude. Proximus ne comprend pas ce que l'IBPT entend lorsqu'il lie la tenue de statistiques sur le respect des obligations à la surveillance, et sur quelle disposition il s'appuie pour exiger des opérateurs qu'ils tiennent des statistiques.

Réactions de l'IBPT

109. L'extrait du paragraphe 48 du [projet de décision](#) (« Pour ce faire, les opérateurs doivent pouvoir enregistrer de tels chiffres (au minimum, (i)) ainsi que les dates de demande et de communication. », où (i) se rapporte au nombre d'abonnés informés du plan tarifaire le plus avantageux) ne doit pas être interprété comme imposant aux opérateurs la tenue systématique de statistiques exhaustives, ni en ce qui concerne le suivi d'un éventuel changement de plan tarifaire. Il s'agit de garantir l'existence d'éléments vérifiables permettant de retracer :
- 109.1. Que les abonnés ayant au moins un an d'ancienneté ont bien été informés, au moins une fois par an, du plan tarifaire le plus avantageux (article 109) ;
- 109.2. Et que les demandes des abonnés concernant des plans alternatifs ont bien reçu une réponse dans le délai de deux semaines (article 110/1).
110. Dans cette perspective, les opérateurs ne sont pas tenus de produire des statistiques régulières, mais doivent disposer de données ou d'éléments probants. L'IBPT insiste sur la traçabilité et la possibilité de vérification, sans imposer la mise en place d'un dispositif lourd de suivi statistique systématique. L'annexe 2 a été légèrement adaptée en ce sens.

3.2.4.2. Changement de plan en quelques clics

Contributions du secteur

111. **Mobile Vikings** : Le législateur européen n'a pas mis en place d'obligation qui contraint les opérateurs d'investir dans un système IT permettant de changer de plan tarifaire en quelques clics.
112. **Proximus** : indique que l'IBPT recommande aux opérateurs d'investir dans un système permettant aux clients d'activer ce plan immédiatement en quelques clics. Il s'agit, selon l'opérateur, d'une proposition à la carte qui ne prend pas en compte le contexte plus large pour évaluer la proportionnalité de la suggestion.
113. Proximus fait également référence à l'avis 69.756/4 du 20 septembre 2021 du Conseil d'Etat qui rappelle la nécessité de prendre en compte la primauté du droit européen au regard de l'article 110.

Réactions de l'IBPT

114. L'IBPT souhaite clarifier que le paragraphe 45 de son [projet de décision](#) précise clairement que « les articles 109 et 110/1 portent sur l'obligation de communication et non sur la

simplification du changement de plan tarifaire ». Autrement dit, cette décision n'impose pas aux opérateurs de mettre en place une telle procédure. Elle vise uniquement à encadrer la communication de cette information, sans intervenir sur les modalités pratiques de changement.

115. La confusion éventuelle provient du fait que ce même paragraphe cite l'article 111/4 de la LCE, qui prévoit 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. Les opérateurs doivent donc avoir mis en place des modalités concrètes pour respecter cette obligation légale, sans que cela implique nécessairement un changement en quelques clics.

3.2.4.3. Présentation sous la forme d'un tableau comparatif

Contributions du secteur

116. **Agoria, Digi, Mobile Vikings, Orange, Proximus** : considèrent la proposition de présenter le plan tarifaire le plus avantageux sous la forme d'un tableau comparatif obligatoire comme complexe et difficile à mettre en œuvre ainsi que contraire au droit de l'Union. Cela nécessite des investissements IT considérables. Et aucune analyse coûts/avantages et de proportionnalité, ni qu'une vérification au regard du cadre européen n'a été réalisée.
117. **Mobile Vikings** : s'oppose également à l'imposition d'un tableau uniforme en raison des différences de gammes de produits et estime que cela apportera plus de confusion que de clarté.
118. **Orange** : précise les raisons qui expliquent pourquoi cette mesure est difficile à mettre en œuvre :
- 118.1. Complexité des offres : chaque plan tarifaire est personnalisé (appareil subventionné, promotions, options), ce qui rend impossible une comparaison automatisée et uniforme ;
 - 118.2. Données dispersées et évolutives : les informations nécessaires sont réparties sur plusieurs plateformes et changent selon les ajustements du client ;
 - 118.3. Vitesse de connexion : les vitesses varient selon les plans, rendant la comparaison difficile, surtout avec l'arrivée avec la 5G ;
 - 118.4. Prix total trompeur : une comparaison axée sur les prix peut induire en erreur si des options sont supprimées, ce qui peut finalement coûter plus cher au client ;
 - 118.5. Richesse des services : les différences entre les plans incluent des services variés (TV, streaming, roaming, fidélité, etc.), difficiles à intégrer sans connaître les priorités du client ;
 - 118.6. Personnalisation nécessaire : une comparaison juste exigerait une analyse complète des promotions et options en temps réel, ce qui dépasse les capacités techniques d'un tableau standard.

119. **Proximus** : rappelle les discussions qu'il a eues avec l'IBPT à ce sujet en 2014. Concernant les offres internet standalone et les offres groupées, l'opérateur souligne la complexité de recommander un plan tarifaire pertinent. Cette difficulté résulte de la diversité des services inclus, auxquels s'ajoutent des services gratuits, du contenu additionnel, et parfois des équipements terminaux à des prix compétitifs. Proximus indique que l'IBPT semble en avoir conscience car celui-ci propose de résoudre ce problème en demandant aux opérateurs d'investir dans un système IT capable de comparer le forfait actuel du client – dans toutes ses composantes, y compris la consommation et les suppléments – avec les forfaits moins chers de leur portefeuille et en calculer ainsi les économies réalisées. Proximus fait remarquer qu'aucun pays, ni aucun secteur ne prévoit une obligation imposant aux fournisseurs de proposer systématiquement un produit moins cher, accompagné d'un tableau comparatif détaillé et d'une estimation des économies. Une telle obligation déroge à la législation horizontale et aucune justification n'est donnée à part la citation de l'article 105 du Code.
120. **Telenet** : est d'accord que les infos doivent être claires, transparentes et standardisées mais pas d'imposer un format obligatoire. Il ne voit pas non plus la nécessité de réglementer aussi strictement cet aspect de l'obligation du tarif le plus avantageux envers les opérateurs. Cela demande un ajustement opérationnel majeur (format incompatible avec le support utilisé actuellement, modification de structure du document actuel). Telenet propose dès lors de supprimer le paragraphe 62 du [projet de décision](#).
121. **Testachats** : trouve que le tableau proposé est clair et complet. Les consommateurs pourront ainsi comparer facilement ce qu'ils ont déjà et ce qui est proposé par l'opérateur.

Réactions de l'IBPT

122. Il est important de rappeler que cette structure de tableau était soumise à l'appréciation des opérateurs dans le cadre de la consultation. Elle avait vocation à servir de base de discussion pour identifier une forme de présentation efficace et accessible. En effet, une simple phrase dans le bas d'une facture, peu visible ou noyée dans d'autres mentions, ne répond pas aux exigences de transparence attendues par le législateur et les consommateurs. Ce type de communication ne saurait être considéré comme suffisant. Dans ce contexte et afin de tenir compte des contraintes du secteur tout en respectant la législation en vigueur, l'IBPT abandonne la proposition du tableau comparatif en tant qu'obligation formelle.
123. Cependant, il est essentiel de rappeler que la visibilité et la clarté de l'information restent une priorité absolue. À ce titre, il est attendu des opérateurs qu'ils communiquent de manière transparente. Cette communication devra présenter clairement le plan actuel et le plan tarifaire le plus avantageux et permettre à l'abonné d'identifier immédiatement le changement recommandé.
124. L'IBPT se réserve le droit de réévaluer les modalités et, conformément à l'article 109 de la LCE, de proposer des mesures plus strictes si les pratiques observées ne garantissent pas une information suffisamment claire et accessible.

3.2.4.4. Formulation obligatoire de l'explication accompagnant la communication du plan tarifaire le plus avantageux

Contributions du secteur

125. **Mobile Vikings** : estime que l'obligation de formulation prévue au paragraphe 63 du [projet de décision](#) n'apporte pas de valeur ajoutée.

Réactions de l'IBPT

126. Afin de répondre à cette préoccupation et d'éviter une contrainte excessive quant à la rédaction, le terme « doivent » sera remplacé par « peuvent », laissant ainsi aux opérateurs le choix de la formulation employée. En effet, l'IBPT souhaite rappeler que l'objectif poursuivi par cette disposition est d'assurer que l'abonné comprenne la raison de la communication du plan tarifaire le plus avantageux qu'il reçoit (articles 108, §6 et 109).
127. A ce titre, la communication doit être accompagnée d'une explication claire, intelligible et non ambiguë, indiquant pourquoi cette information lui est adressée et sur quelle base elle repose. Il appartient dès lors aux opérateurs de veiller à ce que l'explication fournie, quelle que soit sa forme permette effectivement à l'abonné de comprendre la finalité de la communication et d'exercer un choix éclairé.

3.2.4.5. Comparaison multi-marques

Contributions du secteur

128. **Mobile Vikings** : le législateur européen n'a pas prévu l'inclusion des plans tarifaires des autres marques dans la comparaison du plan tarifaire le plus avantageux.
129. **Orange** :
- 129.1. Ajoute également, en référence à la structure du tableau comparatif que celle-ci est d'une complexité sans précédent et est techniquement irréalisable, vu qu'elle fusionne et combine les offres des différentes marques des opérateurs.
- 129.2. Précise que la stratégie multi-marques est courante dans plusieurs secteurs (automobile, distribution, etc.) et répond aux différentes préférences, besoins et budget et stimule l'innovation et la concurrence en créant une dynamique de marché. Les opérateurs investissent dans la construction de leur identité de marque, qui dépasse le simple tarif : valeurs, expérience client, relation de confiance, etc. La comparaison ou la combinaison d'offres de marques différentes, telles qu'imposées par la réglementation, est une ingérence dans la liberté commerciale, risquant de nuire à la différenciation à la stratégie interne et à la satisfaction client.
- 129.3. Ajoute que la comparaison entre marques est techniquement complexe et trompeuse car elle ignore les préférences qualitatives du client (service, matériel, etc.) et risque de générer de la confusion ou de la désinformation. Elle compromet la liberté de choix et la cohérence des offres.

130. **Proximus** : signale à l'IBPT que la stratégie de lancement de marques multiples ne se réduit pas à une tentative de contournement des obligations. Il existe des différences structurelles entre les marques et une stratégie tarifaire liée à leurs caractéristiques spécifiques (options de communication avec l'opérateur, centres d'appels, etc.). Si l'IBPT oblige les opérateurs à proposer à tous les clients un plan low cost, cela mettra en danger leur stratégie multi-marques alors que celle-ci est importante car elle permet de répondre aux besoins de différents segments de clients.
131. **Tchamba** : estime qu'une comparaison multi-marques pourrait produire un effet concurrentiel indirect, en donnant comme exemples que les clients de Proximus recevront en plus de leur offre actuelle, celles de Scarlet et Mobile Vikings et les clients d'Orange recevraient celles de hey! ou Voo. Cette communication, censée être un outil de transparence, devient dans les faits un mailing de prospection intégré au bénéfice exclusif des groupes multi-marques. Cela limite les opportunités d'acquisition pour les autres opérateurs, car les grands groupes fidélisent leur base de clientèle avec leurs propres marques low cost.
132. **Telenet** : estime que l'intégration de toutes les marques est une exigence très ambitieuse et incompatible avec l'objectif des articles 109 et 110/1 de la LCE (Telenet offre premium VS offre Tadaam avec des services plus limités et spécialisés à un prix inférieur ; configuration technique sensiblement différente, différente technologie utilisée, différente intégration opérationnelle justifiant la nécessité de passer par une procédure Easy Switch pour passer d'une marque à l'autre, publics différents). Telenet propose dès lors de supprimer le paragraphe 65 du [projet de décision](#). En outre, Telenet rappelle à l'IBPT que Telenet BV et Telenet Group NV sont enregistrées auprès de l'IBPT en tant qu'opérateurs distincts, chacun proposant ses propres services (Telenet VS Base). Telenet et Base doivent donc à juste titre être considérées comme des opérateurs distincts dans le cadre du projet de décision.
133. **Testachats** : est favorable à la comparaison multi-marques, qui stimulera la mobilité des consommateurs. Toutefois, Testachats considère que la formulation du paragraphe 65⁹ du [projet de décision](#) ne semble pas offrir de garantie qu'ils seront effectivement obligés de le faire.

Réactions de l'IBPT

134. Le rôle de l'IBPT dans ce contexte n'est pas de créer de nouvelles obligations pour les opérateurs, mais de veiller à l'application des dispositions législatives existantes. Selon la loi, c'est « 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 » qui est tenu de respecter les obligations prévues aux articles 109 (et 110/1 – qui ne fait pas l'objet de la présente décision). Lorsqu'un opérateur exerce ses activités sous plusieurs marques et/ou noms commerciaux, mais que les contrats avec les abonnés sont conclus au nom de cet opérateur, ce dernier doit, lors de la comparaison des offres, 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

⁹ « 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. »

information complète et correcte aux abonnés par rapport à leur opérateur, tel que défini à l'article 2, 11°, de la LCE et tel que notifié à l'IBPT sur la base de l'article 9, §1, de la LCE.

135. L'IBPT précise que lorsque l'opérateur exerce ses activités sous plusieurs marques et/ou dénominations commerciales ayant la même personnalité juridique, celui-ci est tenu, lors de la comparaison des offres effectuée en application des articles 109 et 110/1, de prendre en considération l'ensemble des offres qu'il commercialise sous l'ensemble de ses marques et/ou dénominations commerciales. Ces dispositions ont pour objet de garantir aux abonnés une information complète et correcte.

3.2.4.6. Support durable pour la communication

Contributions du secteur

136. **Mobile Vikings** : indique que la notion de support durable n'est pas incluse dans l'article 110/1, ni dans les obligations imposées par le Code.
137. **Telenet** : est OK avec la liberté de choix pour le support durable.
138. **Testachats** : fait plusieurs propositions en indiquant qu'il :
- 138.1. Est favorable pour une communication via un courriel distinct (avec un PDF joint) ;
 - 138.2. Est défavorable d'ajouter cette information à la facturation mensuelle (comme c'est généralement le cas habituellement). En effet, d'après Testachats, la grande majorité ne lit pas ces détails sur la facture. Une communication distincte spécifiquement autour de ce taux avantageux aura plus d'impact ;
 - 138.3. Est favorable pour une notification immédiatement liée aux éventuelles modifications du plan tarifaire via l'espace client en ligne (par exemple, MyProximus) ;
 - 138.4. Considère que les opérateurs devraient être obligés d'utiliser plusieurs supports durables en même temps dans le but de maximiser la portée du consommateur. Ainsi, les consommateurs qui ne sont pas à la pointe de la technologie numérique ne seront pas laissés pour compte.

Réactions de l'IBPT

139. Il est exact que la version actuelle de l'article 110/1 de la LCE ne contient aucune base légale pour que l'IBPT définisse le type de support durable. Ceci étant dit, un opérateur soumis à l'article 110/1 de la LCE doit être capable de démontrer, lors d'un contrôle réalisé par l'IBPT, qu'il a fourni à un abonné dans les deux semaines suivant sa demande un conseil tarifaire, conformément à l'article 110/1 de la LCE. À cet effet, il est nécessaire que l'opérateur documente le conseil donné sur un support offrant des garanties quant au moment où le conseil a été donné et à son contenu (et son authenticité).
140. Le choix du support durable reste libre, conformément à l'article 109. La décision n'impose pas de nouvelle obligation, mais précise la notion de support durable telle que définie par la

législation, afin d'aider les opérateurs à l'interpréter et, le cas échéant, à adapter leurs choix si le support durable utilisé ne respecte pas les conditions.

141. La visibilité et la clarté étant primordiales, par exemple une simple phrase en bas de la facture serait insuffisante pour répondre aux exigences de transparence légale et aux attentes des abonnés.

3.2.5. Délai de mise en œuvre

Contributions du secteur

142. **Digi** : considère qu'en tant que nouvel entrant sur le marché, un délai de mise en œuvre limité à six mois est insuffisant. Cet opérateur note également que même les opérateurs déjà établis évoquent des difficultés pratiques liés à ce processus.
143. **Mobile Vikings** : considère que les mesures envisagées sont de grande envergure (investissements importants et longue période de conception) et estime donc que le délai de six mois est trop court.
144. **Orange** : conteste l'estimation de ce délai en soulignant que l'IBPT s'appuie sur des règles existantes et pas sur les nouvelles exigences – comme la création d'un tableau comparatif personnalisé – qui sont fondamentalement différentes et techniquement complexes. Orange ajoute que les systèmes actuels sont automatisés et ne permettent pas ce niveau de personnalisation. Une refonte IT complète serait nécessaire, avec de nouveaux supports et applications. La période de six mois est jugée irréaliste, et une mise en œuvre d'au moins deux ans serait requise.
145. **Proximus** : énumère tout ce que le système devrait prendre en compte et que le coût est considérable. Une période de mise en œuvre de six mois est insuffisante.
146. **Telenet** : considère que les ajustements demandés par l'IBPT (tableau comparatif) nécessitent un délai de mise en œuvre supérieur à 6 mois.
147. **Testachats** : considère que le délai de six mois est suffisant.

Réactions de l'IBPT

148. Compte tenu des mesures retenues et des clarifications apportées, notamment la suppression de l'obligation formelle de présenter le plan tarifaire le plus avantageux sous la forme d'un tableau comparatif et la tenue de statistiques détaillées, les adaptations requises ne justifient pas les investissements lourds ni les refontes IT intégrales évoqués dans certaines réactions.
149. Cependant, certaines précisions apportées peuvent entraîner des ajustements techniques supplémentaires :
- 149.1. Les obligations concernent également les sous-marques ayant la même personnalité juridique que l'opérateur – point qui n'avait pas été clairement perçu par l'ensemble

du secteur –, ce qui peut nécessiter des adaptations en raison de l'utilisation de systèmes distincts par ces sous-marques.

- 149.2. La communication du plan tarifaire le plus avantageux sur la base de l'article 108, §6 doit avoir lieu à la date d'anniversaire du contrat. Cette précision, qui sera explicitement mentionnée dans la décision, peut nécessiter l'adaptation des processus internes pour les opérateurs qui utilisaient auparavant une autre période de communication.
150. Afin de tenir compte de cette réalité et de permettre aux opérateurs d'adapter leurs processus internes, un délai supplémentaire de trois mois est accordé. Cela pour atteindre un délai total de **neuf mois** après la publication des modalités pour la mise en œuvre des obligations concernées.

4. Décision : modalités visant la mise en œuvre de l'article 109 (et indirectement de l'article 108, §6) de la LCE

151. La présente section présente les modalités de mise en œuvre de l'article 109 (et indirectement de l'article 108, §6) de la LCE.

4.1. Les opérateurs concernés

152. L'obligation de communiquer le plan tarifaire le plus avantageux s'applique à tout opérateur, tel que défini par l'article 109, proposant à ses abonnés **plus d'un plan tarifaire standardisé**¹⁰, indépendamment du marché desservi, qu'il soit résidentiel ou non résidentiel. En effet, les réponses au questionnaire consolidé (annexe 2) ont mis en évidence certaines difficultés dans la mise en œuvre de l'article 109. Les opérateurs de 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 leurs abonnés. En effet, sans cette diversité de plans tarifaires, la comparaison et la recommandation d'un plan plus avantageux ne sauraient s'appliquer de manière utile.

153. Il convient de noter que cette disposition ne crée pas de nouvelle obligation : elle n'oblige pas les opérateurs à modifier leur politique commerciale ni à créer de nouveaux plans tarifaires. Il s'agit uniquement de clarifier l'obligation existante et de communiquer clairement aux abonnés quel plan tarifaire **actif** est plus avantageux. Cela signifie également que lorsqu'un abonné dispose actuellement d'un contrat dormant, l'opérateur doit pouvoir le comparer avec les plans tarifaires actuellement proposés. Un plan tarifaire « dormant » ne doit pas être communiqué comme plan tarifaire plus avantageux sauf si l'abonné en bénéficie déjà. L'abonné, qui a donc déjà ce contrat dormant et que celui-ci est plus avantageux, peut le conserver.

4.2. Période déterminée par l'IBPT pour le calcul du profil de consommation

154. 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. L'opérateur peut ainsi choisir de déplacer cette période de trois mois sur les six mois précédant la communication, par exemple pour éviter que des périodes atypiques comme les vacances d'été ne faussent le profil de consommation.

155. Cette période de référence doit être clairement indiquée dans la communication à l'abonné.

¹⁰ Il s'agit d'une offre commerciale standard, publiée par l'opérateur sur son site web et accessible à l'ensemble des clients potentiels (particuliers et/ou professionnels selon le segment visé), et appliquée de manière identique à tous, sans distinction ni négociation individuelle, et comprenant également les abonnements encore actifs issus de contrats dormants. Cette définition ne se limite pas aux configurations totalement fixes : lorsqu'un opérateur propose plusieurs plans que le client peut combiner librement, les éléments prédéfinis et uniformisés, tels qu'ils sont proposés par l'opérateur, sont considérés comme des plans tarifaires standardisés.

4.3. Moment auquel la communication annuelle doit avoir lieu

156. Le moment où la communication annuelle doit être effectuée est déterminé comme suit :

156.1. Après une prolongation automatique visée à l'article 108, §6 : l'opérateur doit, annuellement à la date d'anniversaire du contrat reconduit, communiquer le plan tarifaire le plus avantageux

156.2. Article 109 : l'opérateur doit communiquer annuellement le plan tarifaire le plus avantageux, sans qu'un moment précis ne soit imposé.

157. Afin de clarifier le point 156.1, l'article 108, §6 prévoit la communication du plan tarifaire le plus avantageux au plus tard un mois avant la prolongation automatique du contrat. L'obligation de communication annuelle à la date d'anniversaire du contrat, après cette prolongation automatique, est quant à elle introduite par la présente décision et s'applique tant que le contrat reconduit est actif. Ces considérations sont illustrées à la figure 1 ci-dessous.

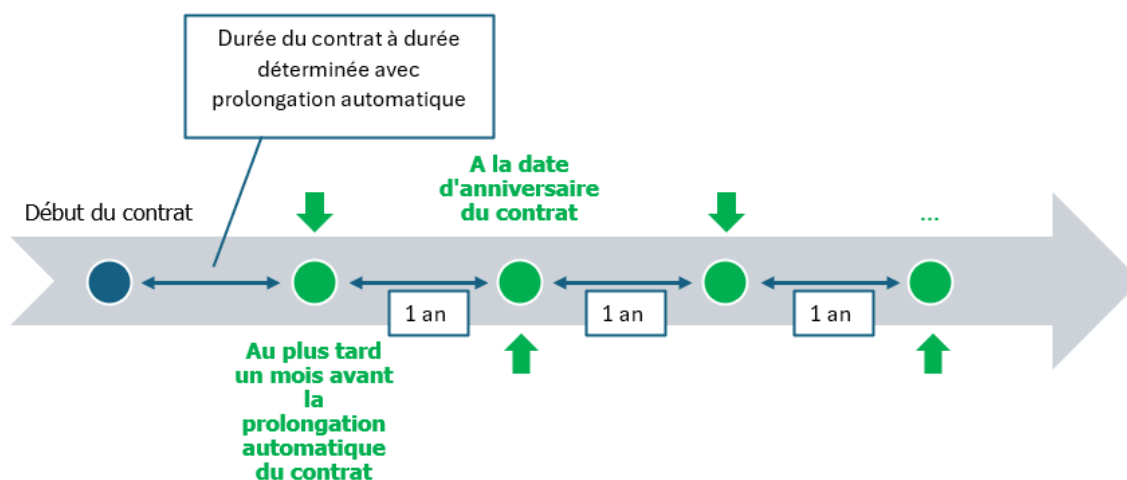


Figure 1 : Moments auxquels la communication du plan tarifaire le plus avantageux doit avoir lieu au titre de l'article 108, §6

4.4. Méthode de calcul utilisée pour identifier le plan tarifaire le plus avantageux

158. La méthode de calcul du plan tarifaire le plus avantageux reste flexible et doit être réalisée conformément à l'article 109. Le contenu pour cette modalité vise à guider les opérateurs dans l'application et la compréhension de cet article et inclut la possibilité de se faire accompagner, le cas échéant, par l'IBPT.

159. Lorsqu'un opérateur informe un abonné du plan tarifaire le plus avantageux, cette information porte sur le plan tarifaire le moins cher correspondant à un produit standalone, une combinaison de produits standalone, ou une offre groupée, pour autant que le plan tarifaire couvre l'usage effectif actuel de l'abonné. L'usage effectif de l'abonné est établi à partir des

données de facturation disponibles¹¹ sur une période de référence fixée par l'IBPT (voir section 4.2). Cet usage correspond à une moyenne des données relatives aux volumes d'utilisation au cours de la période mentionnée, dans la mesure où celles-ci sont mesurables, sans préjudice de la détermination de l'utilisation d'autres services effectivement fournis, tels que la télévision, ainsi que des spécifications de la vitesse de la composante Internet.

160. Pour les services d'accès à l'Internet en position déterminée ("Internet fixe"), lorsqu'un plan tarifaire Internet fixe moins cher, assorti d'un volume inférieur mais compatible avec l'usage effectif de l'abonné, est disponible, celui-ci doit également être présenté, même si sa vitesse est inférieure. Dans ce cas, deux options peuvent être proposées à l'abonné.
161. Lorsqu'un abonné a souscrit à plusieurs plans tarifaires auprès d'un même opérateur pour différents services (tels que la téléphonie fixe, les services mobiles, l'accès Internet et/ou la TV), il convient, le cas échéant, d'indiquer comme plan tarifaire une offre combinée regroupant ces services, dès lors que cette offre combinée est moins coûteuse que la somme des plans tarifaires individuels souscrits par l'abonné.
162. Un plan tarifaire peut être considéré comme plus avantageux, même s'il inclut moins de services que le plan actuellement souscrit (par exemple, la suppression de la téléphonie fixe), à condition que l'usage des services supprimés puisse être évalué objectivement et que l'abonné ne les utilise pas.
163. Lorsque plusieurs technologies d'accès sont disponibles, leur comparaison n'est ni imposée ni interdite par l'article 109. L'opérateur doit privilégier la technologie effectivement utilisée, sauf si une migration vers une autre technologie est techniquement possible.
164. Les éventuels coûts uniques liés à un changement de plan tarifaire doivent être communiqués.
165. Les opérateurs doivent être en mesure de démontrer, lors d'un contrôle, qu'ils utilisent une méthodologie pour identifier le plan tarifaire le plus avantageux, qui satisfait aux modalités fixées par la présente décision. L'IBPT attend donc des opérateurs qu'ils documentent de manière diligente la méthodologie utilisée pour identifier le plan tarifaire le plus avantageux et qu'ils la tiennent à disposition de l'IBPT pour inspection. En cas de difficultés pratiques majeures, ils peuvent en informer l'IBPT qui pourra engager des discussions avec eux et, le cas échéant, apporter un accompagnement aux opérateurs ayant démontré de telles difficultés.

4.5. Communication claire et transparente

166. La communication du plan tarifaire le plus avantageux aux abonnés doit être claire et transparente.
167. Cette communication présentera de manière explicite le plan actuel et le plan tarifaire le plus avantageux, de façon lisible et facilement identifiable pour l'abonné. Elle devra, au minimum,

¹¹ Volume de données Internet fixe et mobile, nombre de minutes d'appel fixe et mobile, nombre de SMS, TV via décodeur ou via app sans distinction du nombre de chaînes, vitesse de téléchargement/chargement affichée pour la composante Internet fixe et mobile, etc.

en présenter clairement le contenu respectif¹², et, uniquement pour les plans tarifaires destinés aux consommateurs, indiquer les données d'utilisation employées pour identifier le plan tarifaire le plus avantageux, afin que la comparaison soit réellement informative et utile. Les principales caractéristiques de chaque plan devront ainsi être exposées de manière comparative, permettant à l'abonné de comprendre les différences entre le plan actuel et le plan tarifaire le plus avantageux proposé. La visibilité et la clarté étant primordiales, par exemple une simple phrase en bas de la facture serait insuffisante pour répondre aux exigences de transparence légale et aux attentes des consommateurs. Pour rappel, l'article 109 dispose expressément que, pour chaque plan tarifaire, il faut indiquer la vitesse de téléchargement, d'autres caractéristiques pertinentes, ainsi que les conséquences possibles en cas de souscription à une offre combinée.

168. Lorsque le support durable le permet, cette communication devra être clairement mise en évidence, afin d'éviter que l'information relative au plan tarifaire le plus avantageux ne soit noyée parmi d'autres mentions. Lorsque les opérateurs informent leurs abonnés du plan tarifaire le plus avantageux, cette communication doit être accompagnée d'une explication claire, intelligible et non ambiguë, permettant à l'abonné de comprendre pourquoi cette communication lui est adressée. A cet effet, les opérateurs peuvent accompagner cette communication de l'explication suivante : « **Pourquoi cette communication ?** Une fois par an, nous devons vous proposer le plan le plus avantageux en fonction de votre profil de consommation ».
169. Lorsque le plan tarifaire actuel de l'abonné est déjà le plus avantageux, l'opérateur informe ce dernier qu'il dispose déjà du plan tarifaire le plus avantageux.
170. L'opérateur doit comparer, pour chaque abonné, l'ensemble des plans tarifaires standardisés qu'il commercialise, indépendamment de la marque ou du nom commercial¹³ sous laquelle (lequel) ils sont proposés.
171. Si l'abonné est client de la marque A et que l'analyse montre que le plan le plus avantageux est offert sous une autre marque B, l'opérateur doit recommander en priorité ce plan. En même temps, l'opérateur doit informer clairement son abonné que le plan plus avantageux commercialisé sous une autre marque ou un autre nom commercial, est proposé par le même opérateur et préciser que le passage à ce nouveau plan implique, le cas échéant, un portage de numéro(s) et/ou une procédure Easy Switch.
172. En revanche, si l'abonné est client de la marque A et que l'analyse montre que le plan tarifaire le plus avantageux est offert par la même marque (A), il doit recommander en priorité ce plan. La communication d'un plan proposé sous une autre marque (B) n'est obligatoire que si ce plan est plus avantageux pour l'abonné.

¹² Le contenu minimal à présenter comprend notamment, selon les composantes du plan tarifaire concerné : le prix mensuel, les éventuels frais d'installation et/ou d'activation, le volume de données Internet fixe et mobile, le nombre de minutes d'appel fixe et mobile, le nombre de SMS, l'accès aux services de télévision (via décodeur ou via app ; et en précisant le nombre de chaînes incluses), ainsi que les vitesses de téléchargement/chargement affichées pour la composante Internet fixe et mobile. En outre, l'opérateur fournira des informations sur les montants restants éventuellement dus pour le matériel (par exemple, un smartphone) dans le cadre du plan tarifaire actuel de l'abonné, qui sont dus dans tous les cas, indépendamment d'un éventuel changement d'opérateur.

¹³ Dans ce contexte, le terme « marque » doit être compris au sens large : il désigne toute dénomination utilisée à l'égard des abonnés par un opérateur. En d'autres termes, cela inclut également les noms commerciaux qui ne seraient pas enregistrés en tant que marques, mais qui sont utilisés par l'opérateur à l'égard des abonnés.

4.6. Support durable

173. Lorsque les opérateurs communiquent le plan tarifaire le plus avantageux à leurs abonnés, ils peuvent **librement choisir le support durable** sur lequel cette information est soumise, 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 économique¹⁴.
174. Parmi les supports durables possibles figurent, par exemple, le courrier postal, le courriel, un espace en ligne sécurisé¹⁵, un PDF ou un SMS accompagné d'un lien vers un espace en ligne sécurisé où les informations complètes peuvent être consultées et stockées sur un support durable. 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. L'information doit être consultable ET stockable par l'abonné, sans risque de modification unilatérale par l'opérateur. La possibilité de télécharger un fichier non modifiable est donc requise pour garantir le respect de la définition légale de support durable.
175. 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 proactivement le plan tarifaire le plus avantageux à leurs abonnés :
- 175.1. Au plus tard un mois avant la prolongation automatique du contrat à durée déterminée (article 108, §6) ;
- 175.2. Au moins une fois par an (article 109).

4.7. Délai pour se conformer aux modalités

176. 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.
177. Un délai de neuf mois est accordé pour l'adaptation des pratiques en vue de la mise en œuvre des articles 108, §6 et 109, compte tenu des précisions apportées susceptibles d'entraîner des ajustements techniques, notamment pour l'inclusion des marques (au sens large), l'adaptation de la communication du plan tarifaire le plus avantageux, ainsi que l'obligation de communiquer le plan tarifaire le plus avantageux à la date d'anniversaire des contrats reconduits (article 108, §6). De plus, ce délai tient compte de la situation particulière des petits et/ou nouveaux opérateurs, qui devront adapter leurs pratiques et mettre en place un nouveau processus.

¹⁴ Code de droit économique du 28 février 2013.

¹⁵ 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.

5. Voies de recours

178. 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.
179. 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 durable¹⁶ » 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 offert¹⁷ ainsi que des preuves. Pour chaque produit

¹⁶ 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 \(fgov.be\)](#)).

¹⁷ Mobile, téléphonie fixe, Internet et TV.

standalone et pour chaque pack le cas échéant, fournissez au minimum une preuve (formats acceptés¹⁸ : 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 résidentiel¹⁹. 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			

¹⁸ Si le format de fichiers que vous utilisez n'est pas listé, veuillez contacter la personne de contact renseignée au point 1.2.

¹⁹ 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 offert²⁰ ainsi que des preuves. Pour chaque produit standalone et pour chaque pack le cas échéant, fournissez au minimum une preuve (formats acceptés²¹ : 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

²⁰ 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.

²¹ 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 résidentiel²². 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

²² 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

Annexe 2. Résultats du questionnaire consolidé adressé aux opérateurs

5.1. Contexte

1. 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 faisant l'objet de la présente décision.
2. Les réponses à ce questionnaire visent à permettre à l'IBPT de :
 - 2.1. Vérifier la mise en œuvre de ces obligations et de comprendre comment les dispositions visées sont appliquées dans la pratique, le cas échéant ;
 - 2.2. Répondre à certaines de ses interrogations ;
 - 2.3. Acquérir une meilleure compréhension des procédures actuellement mises en place et qui peuvent l'être par les opérateurs.
3. Pour rappel :
 - 3.1. 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.
 - 3.2. 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.
4. 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.

5.2. Synthèse des réponses des opérateurs au questionnaire

5. 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.
6. 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 doivent être définies.

7. Plusieurs éléments intéressants ressortent des réponses à la partie II du questionnaire.
8. 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.
9. 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.
10. 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 standardisé²³. Ce qui implique qu'ils ne sont dès lors pas en mesure de proposer un plan tarifaire alternatif à leurs abonnés.
11. 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.
12. Un autre point souligné par un opérateur 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.
13. 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.
14. 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.
15. En matière de données, la plupart des opérateurs ne disposent pas d'informations sur :

²³ 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).

- 15.1. le nombre d'abonnés ayant été informés du plan tarifaire le plus avantageux ;
 - 15.2. le nombre d'abonnés ayant opté dans les 12 mois pour le plan tarifaire le plus avantageux ;
 - 15.3. et sur le nombre d'abonnés qui bénéficiaient déjà du plan tarifaire le plus avantageux.
16. 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.
17. 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.
18. 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 :
- 18.1. L'email, apprécié pour sa simplicité et sa gratuité ;
 - 18.2. Le courrier papier ;
 - 18.3. La facture mensuelle ;
 - 18.4. Les SMS ;
 - 18.5. L'espace client en ligne (web) ou via une application mobile ;
 - 18.6. Le système de ticketing ou une plateforme CRM (spécifique au marché non résidentiel).
19. 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 :
- 19.1. L'email ;
 - 19.2. Le service clientèle (accessible par téléphone ou via les réseaux sociaux) ;
 - 19.3. Le formulaire de contact en ligne.

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

20. La synthèse présentée à la section 5.2 met en lumière plusieurs défis dans l'application des articles 109 et 110/1. Elle souligne la nécessité pour l'IBPT de fixer des modalités claires pour

l'application de l'article 109, afin d'assurer une mise en œuvre uniforme et efficace de la loi, tout en tenant compte des réalités diverses des acteurs du marché.

21. Cette section présente ainsi les réactions de l'IBPT aux contributions apportées à la partie II du questionnaire consolidé, telles qu'elles sont synthétisées ci-dessus.
22. 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 cet outil effectue, 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 :
 - 22.1. Article 109 (standardisation et communication proactive annuelle) et article 108, §6 (communication au plus tard un mois avant la prolongation automatique du contrat à durée déterminée) : la fonction « calculer automatiquement » basée sur la consommation réelle de chaque abonné ;
 - 22.2. 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.
23. 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, fournissant 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 plans tarifaires appliqués conjointement 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.
24. 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 2016²⁴ 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* »²⁵, 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.

²⁴ [Décision du 16 août 2016 du Conseil de l'IBPT relative aux informations que les opérateurs fournissent aux consommateurs concernant leurs profils de consommation.](#)

²⁵ Point 18 de la décision du 16 août 2016.

25. 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, en vertu des dispositions du droit général de la protection des consommateurs (par exemple, les garanties relatives aux pratiques commerciales loyales envers les consommateurs) que les opérateurs prévoient des modalités de changement accessibles et simples.
26. 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.
27. 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 108, §6, 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 par rapport à leur opérateur, tel que défini à l'article 2, 11°, de la LCE et tel que notifié à l'IBPT sur la base de l'article 9, §1, de la LCE²⁶, et à éviter que des stratégies de segmentation (comme la multiplication de sous-marques) soient utilisées à contourner ces obligations.
28. L'IBPT constate que la plupart des opérateurs ne disposent pas de statistiques concernant: (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 au plus tard un mois avant la prolongation automatique du contrat à durée déterminée (article 108, §6), annuellement à leurs abonnés dans un contrat à durée indéterminée de plus d'un an (article 109), annuellement à leurs abonnés dont le contrat à durée déterminée est prolongé automatiquement (lecture combinée de l'article 108, §6 et 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

²⁶ Cette notification contient notamment le nom du fournisseur et « *le statut et la forme juridiques ainsi que le numéro d'enregistrement* » (art. 9, § 1^{er}, 2^o, de la LCE), ce qui a pour conséquence que différentes marques commercialisées par une même personne morale sont considérées comme des marques proposées par un opérateur, tel que défini par la LCE.

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.

29. L'IBPT confirme que, pour mettre en œuvre les articles 109 et 110/1, les opérateurs doivent appliquer plusieurs plans tarifaires standardisés afin de pouvoir comparer leurs offres.