



## INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### L'IBPT impose une amende de 25 000 euros à SFR et une amende de 10 000 euros à Orange

**Bruxelles, le 10 novembre 2017 - L'IBPT impose une amende de 25 000 euros à SFR et une amende de 10 000 euros à Orange en raison de l'absence de la mention du volume de données Internet consommées sur leurs factures mensuelles pour l'internet large bande fixe.**

C'est ce qui est apparu lors de contrôles effectués par l'IBPT suite à l'imposition [d'amendes à VOO](#) par décisions du 27 avril 2017 dans des cas similaires.

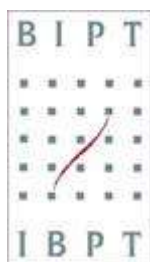
Depuis le 1<sup>er</sup> février 2014, les opérateurs de télécommunications sont tenus de mentionner le volume de données Internet sur chaque facture se rapportant entièrement ou partiellement aux services d'accès à Internet. Malgré l'obligation légale claire, un contrôle a montré que SFR et Orange n'intégraient pas cette mention dans leurs factures pour l'Internet fixe large bande, lorsqu'un abonné restait dans les limites du volume Internet autorisé, ou lorsqu'il bénéficiait d'une offre Internet « illimitée ».

Ce contrôle a révélé cette omission, tant dans le chef de SFR que d'Orange. Les informations obligatoires légales à fournir sur la facture sont utiles pour le consommateur afin d'effectuer le bon choix en matière d'offre Internet. C'est également le cas dans le cadre d'un volume « illimité » de données Internet, car il existe peut-être des offres Internet comprenant un volume limité de données, à un prix inférieur, qui pourraient répondre aux besoins de l'utilisateur. En tenant compte notamment de la longue durée de l'infraction, l'IBPT a imposé une amende de 25 000 euros à SFR. Une amende de 10 000 euros a été imposée à Orange, vu la durée moins longue dans son cas et vu les discussions avec les opérateurs des réseaux câblés ouverts à la concurrence, dont elle fait usage. SFR et Orange doivent payer l'amende dans un délai de 60 jours après la réception de la décision de l'IBPT.

Orange devra également veiller à ce que le volume de données consommées apparaisse sur les factures à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018. SFR a quant à elle remédié à l'infraction.

La transparence sur la consommation réelle est importante pour le consommateur afin de lui donner une idée précise de sa consommation de données. peut opter en connaissance de cause pour le plan tarifaire le plus approprié.

Pour de plus amples renseignements :



**Jimmy Smedts**

Woordvoerder / Porte-parole

f : +32 2 226 88 22, m : +32 478 63 91 82

IBPT - Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35 - 1030 Bruxelles - Belgique

[www.ibpt.be](http://www.ibpt.be)

