

# INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### L'IBPT impose des modalités spécifiques aux opérateurs pour la communication du plan tarifaire le plus avantageux

**Bruxelles, le 12 février 2026 – L'IBPT vient de publier, dans une décision, des modalités visant à mieux informer les abonnés des services télécoms sur le plan tarifaire le plus avantageux correspondant à leur consommation réelle. Cette décision précise notamment l'inclusion de toutes les marques de l'opérateur dans l'identification du plan tarifaire le plus avantageux et vise une plus grande uniformité dans la communication relative au plan le plus avantageux. L'objectif principal est de renforcer la transparence et de permettre à chacun de faire des choix éclairés.**

Depuis 2005, la législation télécom oblige les opérateurs à communiquer proactivement, au moins une fois par an, le plan tarifaire le plus avantageux à leurs abonnés, en tenant compte de leur profil de consommation, afin que ces derniers puissent faire un choix mûrement réfléchi. Il ressort d'une étude sur les pratiques des opérateurs ainsi que de la dernière étude de l'IBPT sur la perception du marché belge des télécommunications par les consommateurs que cette mesure, sans cadre réglementaire supplémentaire, manque son objectif. Plus de la moitié des personnes interrogées ont déclaré n'avoir jamais reçu de notification à ce sujet et, parmi celles qui ont vu cette information, seule une minorité a donné suite à l'offre. Il est possible que, dans certains cas, l'information ait été effectivement communiquée (par exemple sur une facture), mais qu'elle soit passée inaperçue. Les consommateurs n'ont pas non plus suffisamment confiance dans cette offre : certains craignaient des frais supplémentaires ou une obligation cachée, d'autres pensaient qu'il s'agissait d'une publicité déguisée ou estimaient que l'offre ne correspondait pas à leur profil de consommation.

#### **Des modalités adaptées à la réalité du marché**

Par sa décision, l'IBPT souhaite répondre aux préoccupations des utilisateurs. Les pratiques de communication existantes n'étaient pas toujours claires. Il était donc difficile de comprendre comment le plan tarifaire le plus avantageux était identifié et de le comparer au plan tarifaire actuel car certaines informations essentielles étaient manquantes (volume de données, minutes d'appel, SMS, vitesse Internet, options TV, prix mensuel, etc.). De plus, le support utilisé ne permettait pas toujours de conserver cette communication de manière durable.

La décision tient également compte des contraintes soulevées par les opérateurs sur le terrain.

Par ailleurs, grâce à l'analyse menée par l'IBPT, il a été clarifié dans la décision que l'exercice d'identification du plan tarifaire le plus avantageux doit considérer les offres de toutes les marques exploitées par l'opérateur en tant que personne morale, élargissant ainsi le champ des possibilités offertes à l'abonné. Il ne s'agit pas d'une nouvelle obligation, mais d'une précision sur ce qui doit être considéré. Sur la base de la situation existante, les marques suivantes sont exploitées par la même personne morale : Proximus et Scarlet (exploitées par Proximus SA de droit public) ; Telenet et Tadaam (Telenet SRL) ; Orange, Voo et hey! (Orange Belgium SA) ; ainsi que Mobile Vikings et Jim Mobile (Mobile Vikings SA).

## Résultat : une communication plus claire et plus transparente

Les opérateurs disposent de neuf mois à partir de la publication de la décision pour adapter leurs pratiques.

À l'issue de ce délai, la communication relative au plan tarifaire le plus avantageux devra expliquer clairement la raison pour laquelle cette communication lui est adressée. Elle devra tenir compte des plans tarifaires de l'ensemble des marques du même opérateur et comparer le plan actuel avec le plan identifié comme le plus avantageux. Cette communication devra également présenter les principales caractéristiques des deux plans ainsi que leurs prix mensuels. Elle devra en outre mentionner les éventuels frais d'installation ou d'activation du plan tarifaire recommandé ainsi que les éventuels coûts encore dus pour du matériel (par exemple, smartphone) acheté en vente couplée avec le plan tarifaire actuel. Enfin, pour les consommateurs uniquement, préciser les données d'utilisation ayant servi à établir la recommandation.

Afin de garantir une information réellement utile, cette communication devra être mise en évidence et ne pas être noyée parmi d'autres messages commerciaux ou administratifs.

## Un complément essentiel : comparer l'ensemble du marché

Il convient de noter que la communication du plan tarifaire le plus avantageux se limite à comparer les plans tarifaires disponibles **auprès de son propre opérateur (et de ses marques)**. Pour aller plus loin, le comparateur tarifaire de l'IBPT, [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be) permet de comparer les plans tarifaires **de l'ensemble des opérateurs présents sur le marché**. C'est pour cette raison que l'IBPT recommandera toujours aux consommateurs de consulter régulièrement cet outil pour comparer tous les plans tarifaires disponibles.

Pour plus d'informations :



**Jimmy Smedts** | Porte-parole

**Institut belge des postes et télécommunications**

Boulevard du Roi Albert II 32 bte 10 | 1000 Bruxelles

**T** +32 2 226 88 22 | **M** +32 478 63 91 82 | **www.ibpt.be**

