

## Consultation concernant un projet de lignes directrices de l'IBPT concernant l'offre d'internet « illimité »

---

### Méthode d'envoi des réactions au présent document

---

Jusqu'au 17 septembre 2021  
Uniquement par e-mail à [consultation.sg@ibpt.be](mailto:consultation.sg@ibpt.be)  
Avec comme référence CONSULT-2021-C7

Personne de contact : Tim Nuyens, premier conseiller (02 226 87 57)

Les réponses doivent être transmises par voie électronique à l'adresse indiquée.

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

Vos commentaires doivent faire référence aux paragraphes et/ou parties du texte auxquels ils se rapportent et indiquer clairement ce qui est confidentiel.

## TABLE DES MATIÈRES

|   |    |
|---|----|
| 1. Problématique .....  | 3  |
| 1.1. Un nombre croissant d'opérateurs sur le marché belge des télécommunications offrent des plans tarifaires incluant l'internet « illimité ». .....   | 3  |
| 1.2. Une politique d'« utilisation raisonnable » est souvent applicable à ces offres.....   | 3  |
| 1.3. Plaintes d'utilisateurs finals concernant les offres incluant un internet « illimité ».....  | 4  |
| 1.4. Une étude de l'IBPT indique que dans le cadre de certains plans tarifaires mobiles avec l'internet « illimité » un pourcentage élevé d'utilisateurs subissent les conséquences d'une FUP ..... | 5  |
| 2. Étapes précédant l'adoption des présentes lignes directrices.....  | 5  |
| 3. Analyse et attentes de l'IBPT .....  | 6  |
| 3.1. Fixer une politique d'« utilisation raisonnable » n'est pas intolérable en soi .....   | 6  |
| 3.2. Un plan tarifaire qui, après l'application de la politique d'« utilisation raisonnable », ne donne pas accès à l'internet ne peut pas être présenté comme « illimité ».....                    | 7  |
| 3.3. La politique d'« utilisation raisonnable » doit permettre à une proportion considérable d'utilisateurs finals de bénéficier d'un accès sans restrictions à l'internet.....                     | 8  |
| 3.4. La politique d'« utilisation raisonnable » doit être transparente .....  | 9  |
| 3.4.1. <i>Instruments dans lesquels la politique d'« utilisation raisonnable » doit être expliquée .....</i>  | 10 |
| 3.4.2. <i>Contenu de l'explication.....</i>   | 10 |
| 3.4.3. <i>Attentes en matière de clarté et d'intelligibilité de l'explication.....</i>  | 11 |
| 4. Suites à donner aux présentes lignes directrices .....   | 12 |
| 5. Conclusion.....  | 13 |

## 1. Problématique

### 1.1. Un nombre croissant d'opérateurs sur le marché belge des télécommunications offrent des plans tarifaires incluant l'internet « illimité »

1. Les opérateurs de réseaux mobiles commercialisent aujourd'hui de plus en plus d'offres dont le message principal est que les utilisateurs finals peuvent profiter d'une consommation de données « illimitée ». De tels produits sont également proposés par des opérateurs mobiles virtuels.
2. Auparavant, les fournisseurs de services d'accès à l'internet sur le marché belge avaient déjà introduit un certain nombre d'offres Internet en position déterminée, qui offraient aux utilisateurs finals un Internet « illimité » (en termes de volume) ou du moins laissaient entendre qu'ils pouvaient utiliser l'internet sans limitation de volume.

### 1.2. Une politique d'« utilisation raisonnable » est souvent applicable à ces offres

3. Sur la base d'une enquête menée auprès des fournisseurs de services d'accès à l'internet (tant fixe que mobile) qui desservent la majorité des utilisateurs finals sur le marché belge au cours du troisième trimestre de 2020, l'IBPT constate que les offres d'internet « illimité » sur le marché belge sont généralement accompagnées d'une clause d'utilisation raisonnable (« Fair Use Policy » ou « FUP ») ou d'une forme de limitation du volume.
4. Au niveau technico-opérationnel, une FUP est dictée par le fait que chaque réseau contient un goulot d'étranglement où converge le trafic de tous les clients. La capacité disponible en ce point détermine la capacité que les clients connectés doivent partager entre eux. De ce point de vue, il incombe aux opérateurs de réseau, d'une part, d'augmenter la capacité de leur réseau de manière à ce que leurs clients puissent bénéficier de services modernes et de qualité tels que la VoIP, la télévision en ligne, l'IPTV, la VoD... et, d'autre part, de veiller à ce que tous les clients puissent bénéficier de cette capacité de manière égale. Une politique d'utilisation raisonnable permet aux opérateurs de s'acquitter de cette dernière tâche.
5. Une FUP peut être mise en œuvre de manière proactive ou suite à une intervention après des plaintes. Dans le premier cas, le gestionnaire de réseau déterminera à l'avance les mesures à prendre en cas de dépassement d'un seuil donné. Dans le second cas, l'opérateur se réserve le droit d'intervenir sur le trafic des clients, si la consommation de ces derniers entrave la consommation normale des autres clients. De cette manière, les opérateurs garantissent que tous les clients peuvent utiliser leur part proportionnelle de la capacité.
6. Parmi les fournisseur de services d'accès à l'internet interrogés, nous en avons trouvé un (ayant un réseau en position déterminée) dont le volume de données autorisé était effectivement illimité. Cela s'appliquait également aux clients d'un autre fournisseur de services d'accès à l'internet qui utilisait le réseau du premier FAI.

7. En ce qui concerne les produits fixes des autres fournisseurs de services d'accès à l'internet, les seuils à partir desquels la FUP entrerait en vigueur - au moment de l'enquête - variaient entre 500 Go et 3 To. Certaines FUP étaient uniquement d'application lors des heures de pointe. La plupart du temps, une limitation du débit était appliquée à partir de l'atteinte du seuil ; aucun coût supplémentaire n'était facturé pour la navigation après l'atteinte de la limite prévue dans la FUP. Dans un cas, l'utilisateur final pouvait acheter un volume supplémentaire pour 5 € par mois, après quoi un plus grand volume de données que prévu était d'application dans l'offre de base. Dans un autre cas, après avoir dépassé la limite de la FUP, l'utilisateur final pouvait ajouter gratuitement des paquets de données supplémentaires.
8. En ce qui concerne les produits mobiles, la valeur du seuil des FUP analysées oscillait entre 20 et 40 Go. Dans le cadre d'un produit convergent, le seuil de la FUP de la composante mobile du produit dépassait 40 Go (à savoir 100 Go), à répartir toutefois sur plusieurs cartes SIM. Dans un produit pour lequel le zero rating était applicable, une limitation du volume de base de 3 à 4 Go a été constatée, ainsi qu'une FUP d'application sur les applications offertes dans le cadre du zero rating, qui entrerait en vigueur à partir d'une consommation de 25 ou 40 Go sur ces applications. Pour tous opérateurs, la vitesse est limitée à 512 Kbps lorsque la FUP est dépassée, sans autres frais. Un opérateur offre la possibilité d'acheter une recharge.
9. Pour l'utilisation au sein de l'UE (itinérance), tous les opérateurs fixent des règles différentes de celles applicables à l'utilisation nationale. Après avoir dépassé la FUP spécifique applicable à l'itinérance, des coûts sont facturés au client.

### **1.3. Plaintes d'utilisateurs finals concernant les offres incluant un internet « illimité »**

10. Dans la discussion thématique « Frais de données en Belgique et à l'étranger » de son [rapport annuel](#) (Chapitre 11), le Service de médiation pour les télécommunications se penche également sur l'évolution des offres d'internet « illimité ».
11. Le service de médiation fait plus particulièrement état de diverses plaintes, récurrentes d'année en année, d'utilisateurs de télécommunications qui déclarent avoir été trompés par des abonnements soi-disant illimités pour l'internet en position déterminée, plus précisément parce qu'une limitation semble bel et bien s'appliquer. Selon le service de médiation, l'un des facteurs qui contribuent à ces plaintes est que les plaignants « *faisaient confiance à des descriptions de service comme « illimité » et souscrivaient, dans ce cadre, un contrat pour un accès Internet via le réseau fixe, à prix fixe, pour une certaine vitesse d'utilisation, sans limitation.* » (Rapport annuel 2019 du Service de médiation pour les télécommunications, p. 92).
12. Le service de médiation cite également des exemples de surprises auxquelles ont été confrontés des utilisateurs finals de produits mobiles « illimités » et déclare à propos d'un exemple qu'il « *déplore ce manque de transparence de la part de l'opérateur, ainsi que la dénomination inadaptée et trompeuse des services.* » (idem, p. 88)
13. L'on peut donc conclure que les utilisateurs finals font souvent confiance aux descriptions de produits des opérateurs et, dans certains cas, sont surpris par les conséquences des limitations fixées au niveau du volume<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Dans une enquête du service de médiation après la publication de son rapport annuel 2019 et après l'enquête de l'IBPT fin 2020 – début 2021, le service de médiation a précisé que la surprise des utilisateurs finals de plans tarifaires avec un internet « illimité » était liée à la réduction drastique de la vitesse de l'internet, après avoir atteint la « FUP ». Des plaintes déposées au cours du premier semestre de 2021 ont été citées à cet effet.

#### **1.4. Une étude de l'IBPT indique que dans le cadre de certains plans tarifaires mobiles avec l'internet « illimité » un pourcentage élevé d'utilisateurs subissent les conséquences d'une FUP**

14. Comme indiqué ci-dessus, l'IBPT a mené une étude auprès des fournisseurs de services d'accès à l'internet (mobile et fixe) qui desservent la grande majorité des utilisateurs finals sur le marché belge. Cette étude s'est déroulée plus précisément entre fin 2020 et début 2021 et a commencé par une demande d'informations. Par le biais de cette dernière, l'Institut demandait aux opérateurs d'énumérer leurs produits à « consommation illimitée » (avec indication de la FUP si applicable) et de fournir les chiffres sur la consommation de données effective ainsi que sur la part de clients ayant consommé, le cas échéant, plus que ce qui est prévu dans la FUP.
15. Les chiffres se rapportaient au troisième trimestre de 2020 et 2019. Il était ainsi possible d'avoir des résultats sans les effets éventuels de la pandémie de Covid-19.
16. Sur la base des données obtenues, il est apparu que pour la majorité des produits mobiles (qu'ils fassent ou non partie d'une offre groupée convergente), **la FUP est dépassée par plus de 10 % des clients. Pour environ un tiers des produits mobiles, la FUP est dépassée par plus de 20 % des clients.**
17. En laissant de côté les valeurs extrêmes pour l'internet fixe, on peut dire qu'en général moins de 2 % des clients de produits fixes dépassent la FUP.

## **2. Étapes précédant l'adoption des présentes lignes directrices**

18. Un projet de lignes directrices a été discuté avec le SPF Économie, PME et Classes moyennes et le Service de médiation pour les télécommunications lors des réunions périodiques sur des questions liées aux consommateurs auxquelles l'IBPT participe également.
19. Un projet de lignes directrices a été soumis pour consultation publique via le site Internet de l'IBPT du 14 juillet 2021 au 17 septembre 2021.

### 3. Analyse et attentes de l'IBPT

#### 3.1. Fixer une politique d'« utilisation raisonnable » n'est pas intolérable en soi

20. Les offres de services d'accès à l'internet sont soumises aux règles et aux garanties prévues dans le règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert et modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques et le règlement (UE) n° 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union (ci-après : « le règlement (UE) 2015/2120 », « le règlement internet ouvert » ou abrégé « le règlement »).
21. Un droit fondamental du règlement internet ouvert est que « *Les utilisateurs finals ont le droit d'accéder aux informations et aux contenus et de les diffuser, d'utiliser et de fournir des applications et des services et d'utiliser les équipements terminaux de leur choix, quel que soit le lieu où se trouve l'utilisateur final ou le fournisseur, et quels que soient le lieu, l'origine ou la destination de l'information, du contenu, de l'application ou du service, par l'intermédiaire de leur service d'accès à l'internet.* » (article 3, paragraphe 1<sup>er</sup>, du règlement (UE) 2015/2120).
22. L'article 3.2. du règlement poursuit : « *Les accords entre les fournisseurs de services d'accès à l'internet et les utilisateurs finals sur les conditions commerciales et techniques et les caractéristiques des services d'accès à l'internet, telles que les prix, les volumes de données ou le débit, et toutes pratiques commerciales mises en œuvre par les fournisseurs de services d'accès à l'internet, ne limitent pas l'exercice par les utilisateurs finals des droits énoncés au paragraphe 1* » (l'IBPT souligne).
23. L'IBPT déduit premièrement des articles susmentionnés qu'un accord peut être conclu pour une limitation du volume de données.
24. Conclure des contrats sur une « utilisation raisonnable » n'est donc, en d'autres termes, pas interdit, mais, comme l'indiquent également les lignes directrices de l'ORECE concernant l'application du règlement relatif à un internet ouvert<sup>2</sup>, la liberté de conclure des contrats à ce sujet est limitée par les droits que l'article 3.1 du règlement octroie aux utilisateurs finals.
25. Deuxièmement, il est incontestable que les pratiques commerciales des fournisseurs de services d'accès à l'internet relèvent également du règlement internet ouvert.

---

<sup>2</sup> Voir § 30 des [BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation](#) (ci-après les « lignes directrices de l'ORECE ») :

« 30. Article 3(2) clarifies that agreements between ISPs and end-users on commercial and technical conditions and the characteristics of IAS such as price, data volumes or speed, and any commercial practices conducted by ISPs are allowed, but shall not limit the exercise of the rights of end-users laid down in Article 3(1). »

(traduction libre : « L'article 3, paragraphe 2, précise que les accords entre les FAI et les utilisateurs finals sur les conditions commerciales et techniques et les caractéristiques des services d'accès à l'internet, telles que les prix, les volumes de données ou le débit, et toutes pratiques commerciales mises en œuvre par les FAI ne peuvent pas limiter les droits des utilisateurs finals définis à l'article 3, paragraphe 1<sup>er</sup>. »

**26. L'IBPT considère dans ce cadre que l'utilisation de termes tels que « illimité » dans l'appellation ou le message principal d'un plan tarifaire (comme un slogan) constitue une pratique commerciale qui relève du règlement (UE) 2015/2120.**

27. Selon l'IBPT, il ne fait en effet aucun doute qu'une telle présentation des choses et communication d'un fournisseur de services d'accès à l'internet a une fin commerciale, à savoir attirer les utilisateurs finals qui sont intéressés par une utilisation intensive de l'internet, sans être gênés par une limitation du volume octroyé (sauf circonstances exceptionnelles comme une congestion).
28. De plus, l'IBPT estime que présenter des plans tarifaires comme « illimités » ou associer des plans tarifaires à ce genre de termes est en rapport avec l'exercice des droits des utilisateurs finals prévus à l'article 3.1 du règlement. Si une telle appellation ou un tel message principal est présenté sans lien correct avec ce que signifie en effet une utilisation de l'internet sans limitations pour un grand nombre d'utilisateurs finals, il est question selon l'IBPT d'une limitation du droit de l'utilisateur final, « par l'intermédiaire de leur service d'accès à l'internet », « d'accéder aux informations et aux contenus et de les diffuser » et « d'utiliser et de fournir des applications et des services », conformément à l'article 3.1 du règlement.
29. Lors de la présentation d'une politique (admissible) d'« utilisation raisonnable », les fournisseurs, sur la base de l'article 4, paragraphe 1<sup>er</sup>, du règlement, sont au final également liés par des mesures en matière de transparence en vue de garantir un accès ouvert à l'internet.

C'est pour ces raisons et sur cette base juridique que l'IBPT, dans les sections ci-dessous, expose un certain nombre de modalités auxquelles une politique d'« utilisation raisonnable » doit satisfaire lorsque le FAI utilise « illimité » ou des termes similaires dans sa présentation des choses et sa communication commerciale concernant un plan tarifaire.

**3.2. Un plan tarifaire qui, après l'application de la politique d'« utilisation raisonnable », ne donne pas accès à l'internet ne peut pas être présenté comme « illimité »**

30. Une politique d'« utilisation raisonnable » peut impliquer que l'accès à l'internet soit bloqué une fois qu'un certain quota prédéfini est atteint.
31. Selon l'IBPT, une telle politique ne peut pas être appliquée dans le cas d'un plan tarifaire offrant l'internet « illimité » ou le mettant en avant. Le fait que les opérateurs mettent en avant le fait qu'ils offrent un accès illimité à l'internet puis ferment ensuite l'accès à l'internet (jusqu'à la fin de la période de facturation ou jusqu'à l'achat d'un volume supplémentaire) n'est en effet pas cohérent<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Voir dans ce sens : ARCEP, « [Neutralité de l'Internet et des réseaux. Propositions et recommandations](#) », 2010, p. 34 : « [...], une coupure totale de l'accès aux services de données souscrits par l'utilisateur n'apparaît pas acceptable, en ce qu'elle serait manifestement incompatible avec le terme « illimité ». De plus, les mesures prises ont vocation à prendre fin dans un délai ne devant pas dépasser un mois. Des considérations relativement proches peuvent s'appliquer aux plafonds existant dans toute offre forfaitaire segmentée (indépendamment de son appellation commerciale), dès lors qu'elle présente un quota d'utilisation. En particulier, il apparaît essentiel que l'utilisateur soit averti quand il atteint son quota, surtout lorsque par défaut le dépassement du plafond ne donne pas lieu à un blocage de l'accès mais à une facturation automatique de la consommation au-delà du quota. »

### **3.3. La politique d'« utilisation raisonnable » doit permettre à une proportion considérable d'utilisateurs finals de bénéficier d'un accès sans restrictions à l'internet**

32. L'IBPT estime qu'une portion suffisamment importante des clients qui ont souscrit un plan tarifaire avec l'internet « illimité » doivent avoir accès à l'internet sans restrictions.
33. Compte tenu de la fonction technico-opérationnelle d'une FUP (voir point 1.2 ci-dessus), l'IBPT estime qu'un fournisseur de services d'accès à l'internet qui active sur une base mensuelle une FUP liée à un plan tarifaire « illimité » à l'égard de plus de 10 % des utilisateurs finals de ce plan tarifaire limite l'essence<sup>4</sup> des droits de l'utilisateur final dont ces clients bénéficient. L'opérateur qui atteint ce seuil doit résoudre cela en augmentant le volume de sa FUP, afin que l'on puisse à nouveau retomber sous ce seuil des 10 %, ou en modifiant sa communication commerciale et les dispositions contractuelles afin de supprimer tout élément qui pourrait faire croire à une offre d'internet « illimité ».
34. Un opérateur qui n'a pas appliqué l'une des actions visées ci-dessus dans un délai de 6 mois suivant la constatation d'un dépassement du seuil ou dont plus de 20 % des clients subissent les conséquences d'une FUP liée à un « internet illimité » doit s'attendre à faire l'objet d'une procédure d'infraction de l'IBPT à cet effet sur la base d'une violation présumée de l'article 3.1 du règlement (UE) 2015/2120.

---

<sup>4</sup> Voir à ce sujet les passages suivants du considérant 7 du règlement : « *Les autorités réglementaires nationales et les autres autorités compétentes devraient être habilitées à prendre des mesures à l'encontre d'accords ou de pratiques commerciales qui, en raison de leur ampleur, donnent lieu à des situations où le choix des utilisateurs finals est largement réduit dans les faits. [...] Les autorités réglementaires nationales et les autres autorités compétentes devraient être tenues, dans le cadre de leur mission de contrôle et de respect de la réglementation, d'intervenir lorsque les accords ou les pratiques commerciales auraient pour effet de porter atteinte à l'essence des droits des utilisateurs finals.* »



### 3.4. La politique d'« utilisation raisonnable » doit être transparente

35. L'article 4 du règlement (UE) 2015/2120 définit quelles mesures en matière de transparence garantissant l'accès à un internet ouvert doivent être prises (et quelles mesures complémentaires sont possibles<sup>5</sup>).

36. Dans le cadre des présentes lignes directrices, ce sont principalement l'article 4, paragraphe 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, point b) et l'article 4, paragraphe 1<sup>er</sup>, alinéa 2, du règlement internet ouvert qui importent.

37. Ces dispositions prévoient ceci :

*« 1. Les fournisseurs de services d'accès à l'internet veillent à ce que tout contrat incluant des services d'accès à l'internet contienne, au moins, ce qui suit :*

*[...]*

*b) une explication claire et compréhensible en ce qui concerne la manière dont les éventuelles limitations de volume, le débit et d'autres paramètres de qualité de service peuvent avoir une incidence concrète sur les services d'accès à l'internet, et en particulier sur l'utilisation de contenus, d'applications et de services ; »*

*« Les fournisseurs de services d'accès à l'internet publient les informations visées au premier alinéa. »*

38. De plus, le règlement internet ouvert ne porte pas atteinte aux dispositions de la directive Service universel (ancienne), étant donné que l'article 4, paragraphe 3, du règlement prévoit : *« Les exigences prévues aux paragraphes 1 et 2 s'ajoutent à celles prévues par la directive 2002/22/CE. »*

39. Pour l'IBPT, cette dernière disposition signifie en particulier qu'il convient également de tenir compte du contenu de

- l'article 108, § 1<sup>er</sup>, b), deuxième tiret, de la loi du 13 juin 2005 relatif aux communications électroniques (ci-après la « LCE »)<sup>6</sup>, interprété à la lumière de l'article 102 de la directive (UE) 2018/1972 du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (ci-après : le « code des communications électroniques européen ») ;
- l'article 111, § 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup>, LCE, interprété à la lumière de l'article 103.1 du code des communications électroniques européen.

---

<sup>5</sup> Voir notamment l'article 4, paragraphe 3, du règlement : *« 3. Les exigences prévues aux paragraphes 1 et 2 s'ajoutent à celles prévues par la directive 2002/22/CE et n'empêchent pas les États membres de maintenir ou d'instaurer des exigences supplémentaires en matière de surveillance, d'information et de transparence, y compris celles qui concernent le contenu, la forme et la méthode de publication des informations. Les exigences précitées respectent le présent règlement et les dispositions pertinentes des directives 2002/21/CE et 2002/22/CE. »*. Les références aux directives 2002/21/CE et 2002/22/CE doivent être lues aujourd'hui comme une référence à la directive (UE) 2018/1972 établissant le code des communications électroniques européen.

<sup>6</sup> Le contrat contient au moins les informations suivantes sous une forme claire, détaillée et aisément accessible : *« l'information sur toutes autres conditions limitant l'accès à des services et applications et/ou leur utilisation, lorsque ces conditions sont autorisées en vertu des dispositions légales et réglementaires et l'information relative à la vitesse et au volume de téléchargement d'une connexion à haut débit qui est mesurée conformément à la méthode déterminée par l'Institut ; »*

### 3.4.1. Instruments dans lesquels la politique d'« utilisation raisonnable » doit être expliquée

40. Vu ce qui précède, l'IBPT s'attend à ce que la politique d'« utilisation raisonnable » soit expliquée :

- dans les documents utilisés dans la phase précontractuelle (voir article 102 du code européen)
- dans le contrat (voir article 108, § 1<sup>er</sup>, LCE et l'article 102.4 du code européen)
- sur le site Internet du FAI (voir l'article 4, paragraphe 1<sup>er</sup>, alinéa 3, du règlement (UE) 2015/2120 et l'article 111, § 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup>, de la LCE), en particulier à l'endroit où il communique au public des informations sur son plan tarifaire (tant pour les nouveaux clients et les clients potentiels que pour ses clients existants).

### 3.4.2. Contenu de l'explication

41. Concernant le contenu, l'IBPT attend que la politique d'« utilisation raisonnable » aborde les thèmes d'application présentés au § 138 des lignes directrices de l'ORECE<sup>7</sup>.

42. L'IBPT attend en particulier du fournisseur de services d'accès à l'internet qu'il :

- spécifie en termes quantitatifs la « hauteur » du seuil à partir duquel la politique d'« utilisation raisonnable » entre en vigueur, par ex. en Go ou To.

---

<sup>7</sup> « §138. *Regarding volume limitations, contracts should specify the 'size' of the cap (in quantitative terms, e.g. GB), what that means in practice and the consequences of exceeding it (e.g. additional charges, speed restrictions, blocking of all traffic etc.) as well as, in the case of differentiated pricing, a clear explanation on which data is counted under which cap or for which price. For example, if not all content within an application is zero-rated, this should be clearly explained to the end-user, in a prominent place and before the end-user decides to use the application. If the speed will decrease after a data cap has been reached, that should be taken into account when specifying speeds in a contract and publishing the information. Information and examples could also be provided about what kind of data usage would lead to a situation where the data cap is reached (e.g. indicative amount of time using popular applications, such as SD video, HD video and music streaming).* »

(traduction libre : « 138. En ce qui concerne les limitations au niveau du volume, les contrats doivent spécifier la « hauteur » du plafond (en termes quantitatifs, par ex. en Go), ce que cela signifie dans la pratique et quelles sont les conséquences de son dépassement (par ex. frais supplémentaires, limitations du débit, blocage de tout trafic, etc.). Ils doivent également comprendre, en cas de prix différenciés, une explication claire concernant le plafond applicable à quelles données et à quels tarifs. Par exemple, si tout le contenu d'une application n'est pas soumis au zero rating, cela doit être clairement expliqué à l'utilisateur final, à un endroit facilement visible et avant que l'utilisateur final décide d'utiliser l'application. Si le débit diminue une fois la limite de données atteinte, il convient d'en tenir compte en spécifiant les débits dans un contrat ou lors de la publication de l'information. Il convient également de donner des informations ou des exemples quant au type de consommation de données pouvant mener à l'atteinte du plafond de données (par ex. durée d'utilisation indicative d'applications populaires comme la vidéo SD, la vidéo HD et le streaming musical).

- explique ce que le dépassement du seuil signifie dans la pratique et quelles sont les conséquences en cas de dépassement (par ex. des coûts supplémentaires sont-ils automatiquement d'application, peut-on ajouter de nouveaux blocs de volume et si oui, comment et à quel prix, des limitations du débit sont-elles applicables et si oui, à quel débit retombe-t-on, y a-t-il un blocage de tout trafic ? Etc.).
- L'IBPT recommande également de prévoir dans l'explication des informations ou des exemples quant au type de consommation de données pouvant mener à l'atteinte du plafond de données (par ex. durée d'utilisation indicative d'applications populaires comme la vidéo HD et le streaming musical).
- Si le fournisseur de services d'accès à l'internet applique une FUP différente par exemple pour les applications avec zero rating et le reste du trafic, le FAI doit en outre donner une explication claire sur le plafond applicable à quelles données ainsi que les modalités des deux FUP.

### 3.4.3. Attentes en matière de clarté et d'intelligibilité de l'explication

43. Dans le passé, l'IBPT avait toujours adopté le point de vue selon lequel les éventuelles limitations d'une offre dite « illimitée » devaient être particulièrement transparentes et claires pour les consommateurs et autres utilisateurs finals. À cet égard, l'IBPT se base sur l'article 111, § 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup>, de la LCE : « *Les opérateurs publient et/ou diffusent pour les consommateurs et les utilisateurs finaux, par plan tarifaire, des informations transparentes comparables, adéquates et à jour concernant : (...) 2<sup>o</sup> l'utilisation de ces réseaux et de ces services* ».

44. Ce point de vue est confirmé et précisé au § 130 des lignes directrices de l'ORECE, qui prévoit ceci : « *NRAs should look to ensure that ISPs adhere to the following practices in order to ensure that information is clear and comprehensible:*

- *it should be easily accessible and identifiable for what it is;*
- *it should be accurate and up to date;*
- *it should be meaningful to end-users, i.e. relevant, unambiguous and presented in a useful manner;*
- *it should not create an incorrect perception of the service provided to the end-user;*
- *it should be comparable at least between different offers, but preferably also between different ISPs, so that end-users are able to compare the offers (including the contractual terms used by different ISPs) and ISPs in such a way that the comparison can show differences and similarities.* »

(traduction libre : « Les ARN doivent veiller à ce que les FAI adhèrent aux pratiques suivantes afin de garantir que les informations soient claires et compréhensibles :

- elles doivent être facilement accessibles et pouvoir être identifiées en tant que telles ;
- elles doivent être précises et actuelles ;
- elles doivent avoir du sens pour les utilisateurs finals, à savoir être pertinentes, univoques et présentées de manière utile ;
- elles ne peuvent pas donner une image erronée du service qui est fourni à l'utilisateur final ;
- elles doivent pouvoir être comparées au moins entre les différentes offres, mais de préférence également entre les différents FAI, afin que les utilisateurs puissent comparer les offres (dont les conditions contractuelles appliquées par les différents FAI) et les FAI afin de pouvoir constater les différences et les similitudes. »)

## 4. Suites à donner aux présentes lignes directrices

45. Par le biais des présentes lignes directrices, l'IBPT donne des informations sur les cas dans le cadre desquels l'Institut estime que les déclarations d'utilisation « illimitée » de l'internet (ou synonymes) restreignent les droits de l'utilisateur final visés dans le règlement internet ouvert (UE) 2015/2120 et quand une politique d'« utilisation raisonnable » (ou déclarations portant une appellation similaire ou conditions contractuelles), que l'IBPT estime acceptable en soi, ne serait pas transparente, sur la base du cadre réglementaire en matière de communications électroniques.
46. Toutefois, le point de vue adopté par l'IBPT dans les présentes lignes directrices n'a pas pour but de se substituer à l'action des cours et tribunaux, qui sont les instances compétentes finales pour l'interprétation des lois<sup>8</sup>. Le point de vue de l'IBPT vise à contribuer à la clarté de la législation contrôlée par l'IBPT pour ainsi faire diminuer le nombre de litiges individuels concernant les déclarations relatives à l'internet « illimité » et le rapport avec la politique d'« utilisation raisonnable » d'application.
47. Les opérateurs et les utilisateurs finals peuvent donc tirer les conclusions qui s'imposent de l'analyse de l'IBPT.
48. Le cas échéant, les conditions contractuelles doivent être adaptées en fonction des présentes lignes directrices ou le volume de données consommées à partir duquel la politique d'« utilisation raisonnable » est appliquée doit être revu à la hausse.
49. L'IBPT attend des fournisseurs de services d'accès à l'internet sur le marché belge qu'ils appliquent les premières adaptations qui découlent des présentes lignes directrices au plus tard 6 mois après leur publication.

---

<sup>8</sup> Éventuellement, en tenant compte également des normes en matière de pratiques commerciales trompeuses incluses dans le Code de droit économique.

## 5. Conclusion

50. L'IBPT s'attend à ce qu'une politique d'utilisation raisonnable (FUP) couplée à un plan tarifaire présentant une utilisation illimitée de l'internet satisfasse aux caractéristiques suivantes :

1. Une fois le quota fixé dans la FUP atteint, l'accès à l'internet ne peut en aucun cas être bloqué.
2. La FUP ne peut en principe pas être activée vis-à-vis de plus de 10 % des utilisateurs finals du plan tarifaire concerné. Un fournisseur de services d'accès à l'internet qui dépasse ce seuil doit rectifier cela
  - a. en augmentant le volume de la FUP de sorte que l'on repasse en dessous de ce seuil de 10 %
  - ou
  - b. en adaptant sa communication commerciale et ses dispositions contractuelles afin de supprimer tout élément laissant entendre qu'un « internet illimité » est offert.

Un opérateur qui n'a pas appliqué l'une des actions visées ci-dessus dans un délai de 6 mois suivant la constatation d'un dépassement du seuil de 10 % ou dont plus de 20 % des clients subissent les conséquences d'une FUP en rapport avec un « internet illimité » doit s'attendre à ce que l'IBPT engage une procédure d'infraction à cet égard.

3. La politique d'« utilisation raisonnable » doit toujours être transparente. Cela signifie en substance que, dans les documents précontractuels, le contrat et sur son site Internet, le fournisseur de services d'accès à l'internet doit donner des informations facilement accessibles, précises et actuelles concernant ce que signifie dans la pratique un dépassement du seuil pour l'utilisateur final.

51. L'IBPT attend des fournisseurs de services d'accès à l'internet sur le marché belge qu'ils appliquent les premières adaptations qui découlent des présentes lignes directrices au plus tard 6 mois après leur publication.

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Jack Hamande  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil