



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

**Avis du Conseil de l'IBPT
du 15 avril 2026
concernant
le projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 20
septembre 2023 relatif aux conditions minimales des
offres bénéficiant des tarifs sociaux**

TABLE DES MATIÈRES

1.	Objet et base légale	3
2.	Contexte.....	4
3.	Avis de l'IBPT sur le projet d'arrêté royal	7
3.1.	Faible taux de recours à l'offre internet sociale.....	7
3.1.1.	<i>Etat des lieux du système national de tarifs sociaux.....</i>	7
3.1.2.	<i>Comportement des consommateurs sur le marché des communications électroniques</i>	10
3.1.3.	<i>Types de packs.....</i>	11
3.2.	Analyse du cadre juridique européen	12
3.3.	Benchmark européen	16
3.3.1.	<i>Mise en œuvre des dispositions relatives service d'accès adéquat à l'internet à haut débit dans les autres Etats membres</i>	16
3.3.2.	<i>Mise en œuvre des dispositions relatives tarif social dans le cadre du service universel dans les autres Etats membres</i>	17
3.4.	Situation actuelle du marché belge	18
3.4.1.	<i>Passage vers un volume illimité : offres commerciales actuellement disponibles</i>	18
3.4.2.	<i>Evaluation du passage d'un volume de 150 GB à un volume supérieur limité.....</i>	20
3.4.3.	<i>Analyse comparative des frais d'installation : marché résidentiel et offres sociales</i>	22
4.	Conclusion	25
Annexe 1.	Comparaison entre l'arrêté royal du 20 septembre 2023 relatif aux conditions minimales des offres bénéficiant des tarifs sociaux et le projet d'arrêté royal	27
Annexe 2.	Benchmark européen relatif aux systèmes de tarifs sociaux	30
Annexe 3.	Détails des plans tarifaires Internet fixe les moins chers offerts par les opérateurs	35
Annexe 4.	Détail des plans tarifaires Internet fixe incluant un volume de données limité	38

1. Objet et base légale

1. Le présent avis porte sur le projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 20 septembre 2023 relatif aux conditions minimales des offres bénéficiant des tarifs sociaux (ci-après « le projet d'arrêté royal »). Ce projet d'arrêté royal vise la réforme de l'offre internet sociale.
2. Cet avis est émis par l'IBPT sur base de l'article 38/1, § 3 de l'annexe 1 à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « loi du 13 juin 2005 ») :

« Art. 38/1. § 1er. Le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, sur proposition du SPF Economie ou d'initiative, et après avis de l'Institut, les caractéristiques des offres, telles que les vitesses, le volume et les prix maximaux et/ou les réductions et le cas échéant les plafonds de ces réductions, proposées par les opérateurs visés à l'article 74, §§ 4 et 6, de la loi, en vue de la fourniture du tarif social visé aux articles 22/2 et 22/3.

Ces offres sont déterminées par le Roi en tenant compte des besoins des consommateurs ainsi que des développements du marché.

§ 2. Chaque année, au 1er février, les prix maximaux, ainsi que les réductions exprimées en euros et les plafonds fixés conformément au paragraphe 1er, sont adaptés, compte tenu de l'évolution de l'indice santé lissé. Chaque nouveau montant est égal au montant de base, multiplié par le nouvel indice et divisé par l'indice de référence. Le nouvel indice est l'indice santé lissé du mois de décembre de l'année qui précède l'année dans laquelle le montant doit être adapté. Le résultat obtenu est arrondi à l'euro supérieur si la partie décimale est supérieure ou égale à cinquante cents. Il est arrondi à l'euro inférieur si cette partie est inférieure à cinquante cents. L'indice de référence visé à l'alinéa 2 est déterminé par le Roi.

§ 3. Lorsque les conditions du marché, en ce compris l'évolution des prix, et l'évolution des besoins des utilisateurs le justifient, le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, sur proposition du SPF Economie ou d'initiative, et après avis de l'Institut, revoir le contenu de l'arrêté royal visé au paragraphe 1er. » (l'IBPT met en évidence).

3. Cet avis est formulé conformément à l'article 14, § 1er, 1°, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges :

« Art. 14. § 1er. Sans préjudice de ses compétences légales, les missions de l'Institut en ce qui concerne les réseaux de communications électroniques et les services de communications électroniques, [...] sont les suivantes : 1° la formulation d'avis d'initiative, dans les cas prévus par les lois et arrêtés ou à la demande du ministre ou de la Chambre des représentants ; [...] ».

2. Contexte

4. Depuis le 1^{er} mars 2024, le régime de tarif social en matière de communications électroniques repose en Belgique sur deux dispositifs : le tarif social « ancien régime », géré par l'IBPT et l'offre internet sociale, gérée par le SPF Economie.
5. Les deux dispositifs du tarif social mentionnés ci-dessus s'adressent à des catégories d'ayants droit comparables, dans la mesure où ils visent principalement des personnes en situation de vulnérabilité socio-économique, déjà bénéficiaires de certains statuts sociaux ou allocations. Toutefois, malgré cette base commune, des différences subsistent entre ces deux dispositifs, notamment en ce qui concerne les critères d'éligibilité précis et les publics effectivement couverts. Par conséquent, selon le dispositif concerné, certaines catégories d'ayants droit peuvent être incluses ou exclues. L'IBPT précise par ailleurs que la loi interdit de cumuler le bénéfice des deux dispositifs du tarif social.
6. Le premier dispositif, dont l'IBPT continue d'assurer la gestion, est le tarif social « ancien régime », qui prévoit des réductions tarifaires pour l'internet fixe et la téléphonie fixe¹ pour différentes catégories d'ayants droit². Ces réductions tarifaires sont applicables sur l'ensemble des plans tarifaires comprenant de l'internet fixe et/ou de la téléphonie fixe des opérateurs octroyant le tarif social « ancien régime ». Ce régime est considéré comme étant en extinction, étant donné qu'il est impossible d'introduire de nouvelles demandes depuis le 1^{er} mars 2024. Seules les personnes remplissant les conditions d'octroi et ayant introduit leur demande avant cette date peuvent continuer à bénéficier de ce dispositif. Elles perdent par ailleurs leur droit au tarif social « ancien régime » lorsqu'elles se trouvent dans certaines situations définies par la loi³ (« clauses d'extinction »).
7. La perte du droit au premier dispositif n'exclut toutefois pas la possibilité pour les personnes, qui remplissent les conditions d'octroi, de bénéficier du second dispositif.
8. Proximus, Scarlet, Mobile Vikings, Telenet, Voo, Orange et Base sont tenues d'appliquer les réductions pour les bénéficiaires du tarif social « ancien régime ».
9. Le second dispositif, dont Le Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie (ci-après « SPF Economie ») assure la gestion, est l'offre internet sociale en vigueur depuis le 1^{er} mars 2024, qui consiste en l'octroi d'une offre spécifique « de base » (cf. première colonne du tableau 1), comprenant au moins une composante Internet fixe et qui est

¹ Ces réductions, dont le seuil minimal est défini à l'article 38 de l'annexe 1 à la loi du 13 juin 2005, sont applicables à tous les plans tarifaires de l'opérateur qui comprennent un service d'Internet fixe et/ou un service de téléphonie fixe. La loi module les différents types de réductions suivant les catégories d'ayants droit.

² L'article 22, §1^{er} de l'annexe 1 à la loi du 13 juin 2005 liste les catégories de personnes qui peuvent bénéficier du tarif social « ancien régime » et détermine le cas échéant les conditions dont est assorti l'octroi du droit pour chacune des catégories.

³ Les bénéficiaires actuels de l'ancien tarif social perdent ce droit dans les cas listés dans à l'article 22, § 7 de l'annexe 1 à la loi du 13 juin 2005 :

- S'ils ne remplissent plus les conditions d'octroi de ce tarif social ;
- S'ils changent de contrat ou de formule tarifaire chez leur opérateur (y compris, pour opter pour l'offre internet sociale) ;
- S'ils changent d'opérateur ;
- S'ils changent d'adresse de fourniture du service ;
- Si l'opérateur ne commercialise plus le plan tarifaire sur lequel porte ce tarif social.

accessible à certaines catégories de personnes⁴. Ces catégories ont pour cible un public plus large que les catégories d'ayants droit du tarif social « ancien régime ». Elles n'englobent par ailleurs pas la totalité des catégories de l'ancien régime.

10. L'offre internet sociale comprend deux variantes : une variante « stand alone », qui consiste en un service d'accès à internet fixe, et une variante « pack », comprenant au moins un service d'accès à internet fixe (les opérateurs peuvent choisir l'autre (ou les autres) service(s) inclus). En pratique, à l'heure actuelle, les packs offerts dans le cadre de l'offre internet sociale comprennent l'internet fixe et la télévision. Dans cet avis, les mots « offre internet sociale » sont utilisés pour désigner les deux variantes.
11. Les opérateurs proposant l'offre internet sociale sont Proximus, Orange via Voo et Telenet. Selon les zones de couverture de chacun de ces opérateurs, les ayants droit peuvent choisir l'offre qui leur convient le mieux. L'IBPT précise que l'arrêté royal du 20 septembre 2023 fixe les caractéristiques minimales de l'offre internet sociale. En pratique, certains opérateurs offrent des conditions plus avantageuses.
12. Le SPF Economie a publié à la demande de la Ministre Vanessa Matz une consultation publique sur la réforme de l'offre internet sociale⁵. Cette réforme repose sur le constat d'un faible taux de recours à l'offre internet sociale. Son objectif est d'améliorer l'offre internet sociale, et de la rendre plus accessible.
13. La réforme consiste en la modification de deux instruments :
 - 13.1. L'arrêté royal du 20 septembre 2023 relatif aux conditions minimales des offres bénéficiant des tarifs sociaux (ci-après « arrêté royal du 20 septembre 2023 »).
 - 13.2. L'arrêté royal du 30 août 2023 relatif aux traitements effectués dans le cadre des articles, 22/2, § 7, et 22/3, § 10, de l'annexe 1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « arrêté royal du 30 août 2023 »).
14. Le présent avis porte uniquement sur la modification de l'arrêté royal du 20 septembre 2023. Le cabinet de la ministre Vanessa Matz a demandé à l'IBPT de fournir un avis sur base de l'article 38/1 de l'annexe 1 à la loi du 13 juin 2005⁶, qui porte sur les conditions minimales de l'offre internet sociale.
15. Les modifications apportées par le projet d'arrêté royal sont présentées à l'Annexe 1. Dans la mesure où certaines modifications ont pour seul objet d'améliorer la lisibilité du texte (ajout des définitions des termes « opérateur » et « ayant droit »⁷), seuls les articles ayant fait l'objet d'une modification substantielle sont développés dans l'avis de l'IBPT.

⁴ Ces catégories de personnes sont définies à l'article 22/2, § 2 de l'annexe 1 à la loi du 13 juin 2005.

⁵ <https://economie.fgov.be/fr/themes/line/telecommunications/offre-internet-sociale/consultation-relative-loffre>

⁶ Courriel du cabinet de la ministre Vanessa Matz du 6 février 2026.

⁷ L'article 1^{er} de l'arrêté royal du 20 septembre 2023 est complété par ce qui suit :

«

- « opérateur » : tout opérateur visé à l'article 74, §§ 4 et 6 de la loi ;

« ayant droit » : toute personne appartenant aux catégories définies à l'article 22/2, § 2, de l'annexe 1^{er} de la loi. »⁸ Dans sa [communication du 21 février 2022 concernant les lignes directrices sur l'offre d'internet « illimité »](#),

16. Les articles ayant fait l'objet d'une modification substantielle sont les articles 2 et 4. Ces modifications peuvent être résumées comme suit :

Offre internet sociale (en vigueur depuis le 1 ^{er} mars 2024)	Offre internet sociale (tel que le prévoit le projet d'arrêté royal)
Prix mensuel : max. 20 euros TVA comprise Frais d'installation : -50% Vitesse minimale de téléchargement (<i>download</i>) : 30 Mbps Vitesse minimale de chargement (<i>upload</i>) : 4 Mbps Volume de données : 150 GB <i>Pack incluant au moins la TV Max. 42 euros TVA comprise</i>	Prix mensuel : max. 20 euros TVA comprise Frais d'installation : gratuits Vitesse minimale (<i>download</i>) : 100 Mbps Vitesse minimale (<i>upload</i>) : 4 Mbps Volume de données : illimité ⁸ <i>Pack incluant au moins la TV Max. 42 euros TVA comprise</i>

Tableau 1 : Contenu de l'offre internet sociale : situation actuelle vs situation telle que le prévoit le projet d'arrêté royal

17. Dans le cadre de cet avis, l'IBPT prend en compte les montants mensuels maximum TVAC recalculés pour l'offre internet sociale (internet fixe uniquement) et pour le pack social (qui inclut en pratique l'internet fixe et la TV) au 1^{er} février 2026⁹, qui sont respectivement de 20 euros et 42 euros. En effet, conformément à l'article 38/1, de l'annexe 1 de la loi du 13 juin 2005, les prix maximaux et autres montants sont recalculés chaque année, au 1^{er} février, en fonction de l'indice santé lissé, par rapport à la valeur de cet indice au mois de décembre 2023.

l'IBPT établit qu'un volume de données peut être qualifié d'« illimité » dans le cadre de l'Internet fixe s'il permet un usage mensuel d'au moins 3 téraoctets (soit 3.000 GB).

⁸ Dans sa [communication du 21 février 2022 concernant les lignes directrices sur l'offre d'internet « illimité »](#), l'IBPT établit qu'un volume de données peut être qualifié d'« illimité » dans le cadre de l'Internet fixe s'il permet un usage mensuel d'au moins 3 téraoctets (soit 3.000 GB).

⁹ Article 38/1, §2, de l'annexe 1 à la loi du 13 juin 2005.

3. Avis de l'IBPT sur le projet d'arrêté royal

18. L'avis de l'IBPT est structuré comme suit :

18.1. Tout d'abord, l'IBPT met en lumière des éléments autres que les caractéristiques de l'offre internet sociale, susceptibles d'apporter un complément de justification au manque d'engouement pour ce système de tarifs sociaux (section 3.1.);

18.2. Ensuite, les modifications proposées par le projet d'arrêté royal sont analysées au regard du cadre juridique européen (section 3.2.);

18.3. Plus encore, l'IBPT donne un aperçu de la situation dans d'autres Etats membres (section 3.3.);

18.4. Enfin, les modifications proposées sont analysées au regard de la situation actuelle du marché belge (section 3.4.).

3.1. Faible taux de recours à l'offre internet sociale

3.1.1. Etat des lieux du système national de tarifs sociaux

3.1.1.1. Mise en œuvre de l'offre internet sociale actuelle

19. Le tableau ci-dessous compare les offres internet sociales actuellement proposées par les opérateurs tenus de l'offrir, à savoir Proximus, Orange via Voo et Telenet.

	Offre internet sociale			
	Minimas fixés par l'AR du 20/09/23	Proximus	Orange via Voo	Telenet
Prix mensuel	max. 20 € TVAC	19 €	19 €	20 €
Frais d'installation	-50%	29,50 € ¹⁰	30 €	42,50
Frais d'activation¹¹	N/A	Pas de frais d'activation	50 €	25 €
Coût mensuel moyen (« CMM »)¹²	N/A	19,82 €	21,22 €	21,88 €

¹⁰ D'après le site web de Proximus, les frais d'installation pour l'offre internet sociale sont affichés à 29,50 €, sachant que les frais standard d'installation affichés sur son site s'élèvent à 79 €. Ce montant (29,50 €) correspond à une réduction plus importante que celle de 50% imposée par l'arrêté royal du 20 septembre 2023.

¹¹ L'offre internet sociale actuelle ne comporte pas de réduction portant sur les frais d'activation. Il est toutefois utile de disposer d'un aperçu des frais d'activation demandés par les opérateurs fournissant l'offre internet sociale, étant donné que cette information intervient dans le calcul du CMM.

¹² Le coût mensuel moyen (CMM) inclut le prix de l'abonnement mensuel et le coût total des frais d'activation/installation réparti sur 36 mois. L'hypothèse retenue par l'IBPT est qu'en moyenne un consommateur conservera pendant au moins trois ans son plan tarifaire. Même si la vérification des conditions d'éligibilité à l'offre internet sociale est effectuée deux fois par an, il est peu probable que le bénéficiaire perde son droit à l'offre internet sociale au cours de cette période. En outre, pour le calcul du CMM, ce sont les frais qui se rapportent au

Vitesse de téléchargement (download)	30 Mbps	30 Mbps	75 Mbps	100 Mbps
Vitesse de chargement (upload)	4 Mbps	4 Mbps	4 Mbps	10 Mbps
Volume de données	150 GB	150 GB	500 GB	150 GB
Contenu du pack social	Max 42 € TVAC incluant l'offre internet sociale et au moins un ou plusieurs services (TV et/ou téléphonie fixe et/ou téléphonie mobile)	Offre internet sociale + TV (40 € / mois) Ou CMM = 40,82 €	Offre internet sociale + TV (40 € / mois) Ou CMM = 42,22 €	Offre internet sociale + TV (40 € / mois) Ou CMM = 41,88 €

Tableau 3 : Comparaison des offres internet sociales des opérateurs devant l'offrir : selon les exigences fixées à l'arrêté royal du 20 septembre 2023 vs Proximus vs Orange via Voo vs Telenet (Source : sites des opérateurs consultés en mars 2026)

20. Les trois opérateurs respectent les exigences minimales prévues par l'arrêté royal du 20 septembre 2023. Il apparaît que certains opérateurs offrent des caractéristiques supérieures à ces exigences minimales : Telenet se distingue par la vitesse (100/10 Mbps), Voo par la vitesse (75/4 Mbps) et par le volume (500 GB) et enfin, Proximus s'en tient au minimum réglementaire (30/4 Mbps et 150 GB).
21. Telenet a indexé le prix de la version « stand alone » de son offre internet sociale (20 €), tandis qu'aucun des trois opérateurs n'a indexé le prix du pack social, maintenu à 40 €. En termes de CMM, la version la plus chère de la version « stand alone » de l'offre internet sociale est celle de Telenet (21,88 €) alors que celle de Proximus est la moins chère (19,82 €). Pour le pack social, l'offre de Voo comporte le CMM le plus élevé (42,22 €), tandis que Proximus reste le plus abordable (40,82 €).

3.1.1.2. Nombre de bénéficiaires du tarif social (offre internet sociale et tarif social « ancien régime »)

22. D'après les dernières données dont dispose l'IBPT (30 janvier 2026), le nombre de bénéficiaires de l'offre internet sociale (y compris le pack social) s'élève à 25.193, soit environ 4,58% du nombre d'ayants droit qui est estimé à environ 550.000 ménages selon la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (« BCSS »). L'IBPT ne dispose pas d'informations concernant la répartition des bénéficiaires par opérateur.
23. En ce qui concerne le nombre de bénéficiaires du tarif social « ancien régime », la figure ci-dessous présente leur évolution entre janvier 2024 et février 2026.

type d'installation avec technicien, lorsque celui-ci est disponible, qui sont retenus car les ayants droit de l'offre internet sociale peuvent être des personnes handicapées et âgées.

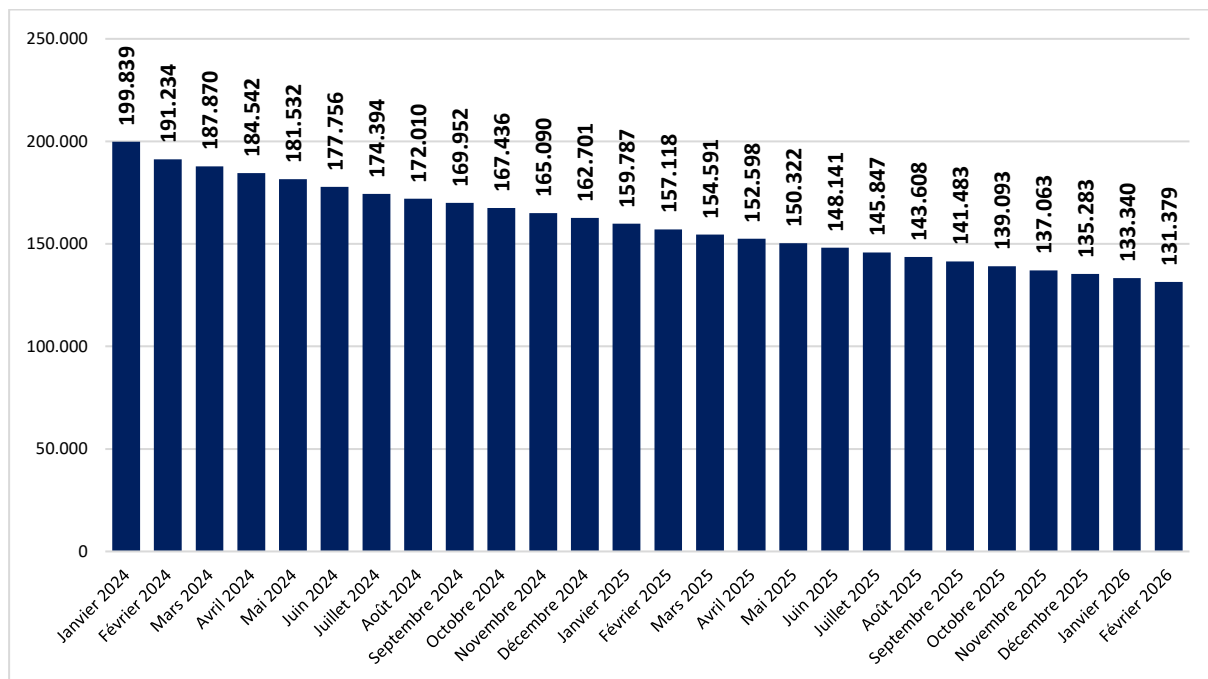


Figure 1 : Evolution du nombre de bénéficiaires du tarif social « ancien régime » de janvier 2024 à février 2026

24. Malgré l'introduction du second dispositif (c'est-à-dire l'offre internet sociale) le 1^{er} mars 2024, les chiffres montrent que le nombre de bénéficiaires du tarif social « ancien régime » n'a diminué que légèrement, avec une baisse entre -2% à -1,2% par mois entre mars 2024 et février 2026. Cette évolution s'explique par plusieurs facteurs : les décès, la perte des conditions légales d'accès (vérifications effectuées par l'IBPT), la suppression du droit par l'opérateur via l'application du SPF Economie (clauses d'extinction), ainsi que le passage de certains bénéficiaires vers le second dispositif. Ces chiffres suggèrent que le nouveau dispositif n'a pas entraîné de basculement massif des bénéficiaires de l'ancien régime vers le nouveau et que les bénéficiaires du tarif social « ancien régime » préfèrent conserver l'avantage dont ils bénéficient déjà plutôt que de se tourner vers le nouveau régime. Cette situation pourrait s'expliquer par l'âge moyen des bénéficiaires du tarif social « ancien régime ». En effet, en février 2026 l'âge moyen de ces derniers était de 72,74 ans. Le fait que les personnes âgées aient tendance à privilégier la téléphonie fixe, et que ce service soit inclus dans le tarif social « ancien régime », pourrait constituer l'une des raisons justifiant l'absence de basculement massif de l'ancien régime vers l'offre internet sociale.
25. Ensemble, les deux dispositifs englobent un peu moins de 160.000 bénéficiaires en janvier 2026, soit environ 29% des ayants droit estimés pour l'offre internet sociale.
26. Une offre présentant des caractéristiques supérieures en termes de vitesse et de volume pourrait, en théorie, être plus attractive pour certains bénéficiaires, ce qui pourrait influencer le recours au second dispositif. Toutefois, l'adoption effective dépend également de la connaissance des offres par les ayants droit et de leur capacité à comparer les offres sociales proposées par les différents opérateurs et disponibles à leur adresse.

27. Les résultats de la dernière enquête consommateurs publiée par l'IBPT¹³ montrent que les répondants identifient plusieurs points de contact pour obtenir des informations sur le tarif social dans le cadre de communications électroniques (opérateurs, SPF Economie, CPAS). Par contre, une proportion importante déclare ne pas savoir où trouver ces informations, voire ignorer l'existence d'un tarif social.

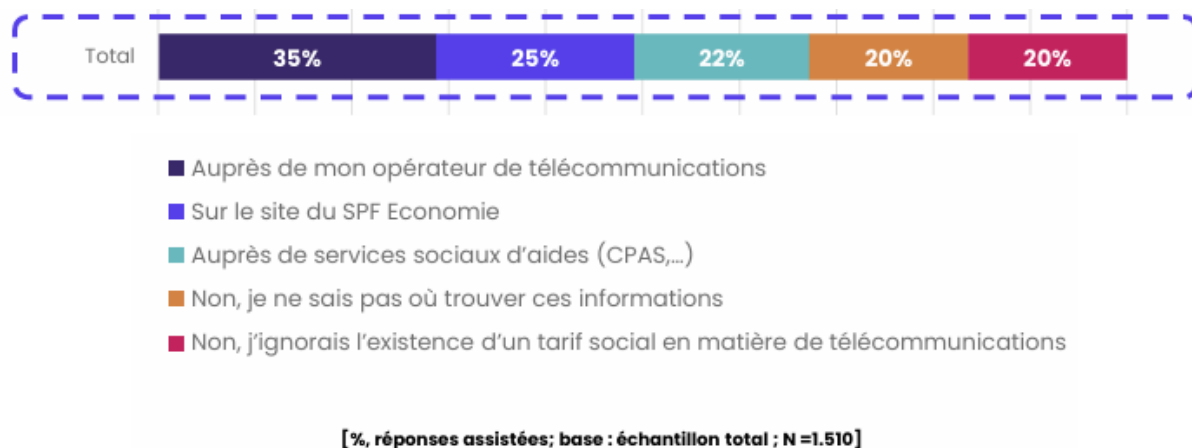


Figure 2 : Réponses à la question 61 « Où pensez-vous pouvoir trouver les informations relatives au tarif social en matière des télécommunications (bénéficiaires et conditions d'octroi) ? [Plusieurs réponses possibles] » de l'enquête consommateurs 2025 de l'IBPT

28. Les ayants droit peuvent se tourner vers leur opérateur pour obtenir ces informations, mais ces derniers ne sont pas tenus de présenter les offres sociales des autres opérateurs. Ils renvoient toutefois vers le site du SPF Economie.
29. Par ailleurs, des discussions sont en cours au sein de l'IBPT afin d'évaluer les modalités d'intégration des tarifs sociaux dans son comparateur tarifaire, www.meilleurtarif.be, en vue d'en améliorer la visibilité et l'accessibilité pour les ayants droit.

3.1.2. Comportement des consommateurs sur le marché des communications électroniques

30. L'attractivité de l'offre internet sociale pour les ayants droit se heurte aussi à des obstacles structurels propres au fonctionnement du marché, tels que l'inertie des consommateurs, la prévalence des offres groupées et un niveau de gain perçu comme trop faible pour justifier les efforts ou les risques associés à un changement. En effet, dans le secteur des communications électroniques, les consommateurs restent globalement peu enclins à changer de fournisseurs, surtout lorsqu'ils disposent d'une offre groupée, et ils sont peu sensibles aux faibles variations tarifaires.
31. Selon le dernier rapport statistique de l'IBPT¹⁴, le pourcentage de la clientèle moyenne des services groupés ayant changé de fournisseur a diminué entre 2023 et 2024. Il est passé de

¹³ [Enquête annuelle sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs belges](#), publiée le 5 février 2026

¹⁴ [Communication du Conseil de l'IBPT du 10 juillet 2025 concernant la situation du marché des communications électroniques et de la télévision \(2024\)](#)

23,1% à 20,6% pour les offres double play, de 11,3% à 10,3% pour le triple play et de 6,2% à 5,5% pour le quadruple play. Ce même rapport indique que 80% des clients résidentiels disposent du haut débit fixe dans le cadre d'une offre groupée, contre 20% qui souscrivent à une offre de haut débit fixe seule.

32. Pour les services fixes, la dernière enquête consommateurs commandée par l'IBPT¹⁵ montre que l'incitation économique ne devient réellement significative que lorsque les économies annuelles atteignent 120 € à 180 € (soit environ 10 € à 15 € par mois). A partir de ce seuil, plus de 40% des répondants déclarent envisager un changement d'opérateur. Il convient toutefois de préciser qu'il s'agit d'intentions déclarées, qui ne se traduisent pas nécessairement en changements effectifs.
33. D'autres facteurs peuvent également influencer le recours effectif aux offres sociales des opérateurs, notamment l'existence d'offres commerciales (voir section 4.2.2.2), ainsi que d'autres alternatives abordables proposées sur base volontaire par les opérateurs et destinées aux ménages vulnérables¹⁶.

3.1.3. Types de packs

34. Les ayants droit de l'offre internet sociale peuvent également être intéressés par d'autres types de packs que ceux comprenant uniquement l'internet fixe et la télévision. Les offres internet sociales ne couvrent en pratique pas les services additionnels tels que la téléphonie fixe et le mobile¹⁷. Les ayants droit peuvent néanmoins ajouter ces services additionnels à leur pack¹⁸ : dans ce cas, les composantes internet fixe et TV restent facturées au tarif fixé pour l'offre internet sociale, tandis que les services additionnels sont facturés en plus au prix commercial standard. Un enjeu important consiste dès lors à s'assurer que les ayants droit disposent d'une information claire sur cette possibilité ainsi que sur les modalités de combinaison de ces services.
35. En 2024, le rapport statistique de l'IBPT montre que, sur les 3,46 millions de clients résidentiels optant pour des offres groupées, 27% concernent des packs incluant deux composantes (2-play), 29% des packs incluant trois composantes (3-play) et 44% des packs incluant quatre composantes (4-play).
36. Pour les packs 2-play, 368.782 clients d'offres groupées combinent l'internet fixe et la TV, soit 39% des packs 2-play et 11% de l'ensemble des clients d'offres groupées. Ces chiffres suggèrent que les offres limitées à ces deux services ne correspondent qu'à une partie des

¹⁵ [Enquête annuelle sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs belges](#), publiée le 5 février 2026

¹⁶ Telenet propose sur base volontaire, en plus de son offre internet sociale et son pack social, des solutions Internet et internet + TV à prix abordables pour les personnes issues de milieux défavorisés : <https://www.partner-essentialinternet.be/?lang=fr>

¹⁷ Le cadre juridique européen prévoit que les obligations de service universel peuvent porter uniquement sur le service d'internet fixe, ainsi que celui de téléphonie fixe. Lorsque les circonstances nationales le justifient les mesures visant à assurer un caractère abordable peuvent être étendues au service de téléphonie mobile. Cette extension n'a pas été jugée justifiée au niveau national. Dès lors, l'arrêté royal du 20 septembre 2023 prévoit en son article 3 que les opérateurs sont tenus d'offrir au moins une offre groupée comprenant au moins un service internet à haut débit fixe. Les opérateurs sont libres de déterminer la/les composante(s) qui est/sont fournie(s) dans le cadre de l'offre groupée, en complément de l'internet fixe. En pratique, les offres groupées proposées dans le cadre de l'offre internet sociale comportent l'internet fixe et la télévision.

¹⁸ Voir article 6 de l'arrêté royal du 20 septembre 2023.

préférences observées sur le marché. Il pourrait dès lors être pertinent d'évaluer plus précisément les intérêts des ayants droit pour l'offre internet sociale, notamment au regard des composantes qu'ils privilégient.

3.2. Analyse du cadre juridique européen

37. L'offre internet sociale constitue une mesure visant à assurer le caractère abordable du service d'accès à internet fixe, qui rentre dans le cadre du service universel.
38. Selon le considérant n°212 de la Directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (ci-après « le Code »), le « *service universel est un **filet de sécurité** destiné à garantir qu'au moins un ensemble de services minimaux est mis à la disposition de tous les utilisateurs finaux et à des tarifs abordables pour les consommateurs, faute de quoi il existe un risque d'exclusion sociale empêchant les citoyens de participer pleinement à la vie sociale et économique.* » (l'IBPT met en évidence). Cette notion de « filet de sécurité » a également été mise en avant par la Commission européenne, dans son rapport du 21 janvier 2026 sur le fonctionnement du Code¹⁹.
39. Le service universel comporte deux composantes :
- 39.1. Une première composante liée à la disponibilité du service : elle vise à assurer la disponibilité sur le territoire national du service d'accès adéquat à l'internet à haut débit disponible et à des services de communications vocales, en position déterminée (article 84 du Code, transposé à l'article 70 de la loi du 13 juin 2005). Le service d'accès adéquat à l'internet à haut débit disponible est défini au niveau national en fixant sa vitesse minimale.
- 39.2. Une deuxième composante liée au caractère abordable du service : elle vise à assurer le caractère abordable du service d'accès adéquat à l'internet à haut débit (article 85 du Code, transposé à l'article 74 de la loi du 13 juin 2005). Il s'agit du tarif social, qui porte sur le service d'accès adéquat à l'internet à haut débit.
40. L'article 84, §1^{er} du Code prévoit que les Etats membres sont tenus d'assurer l'accès, à un tarif abordable, à un service d'accès adéquat à l'internet à haut débit disponible et à des services de communications vocales, en position déterminée.
41. La vitesse minimale du service d'accès adéquat à l'internet à haut débit doit être définie par les Etats membres sur base de conditions fixées à l'article 84, §3 du Code²⁰.

¹⁹ REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL on the functioning of the European Electronic Communications Code, Directive (EU) 2018/1972 ('EECC'), 21/01/2026, COM(2026) 35 final, p. 7.

²⁰ « Art. 84.3. Chaque État membre définit, compte tenu des circonstances nationales et du débit minimal dont bénéficie la majorité des consommateurs sur le territoire dudit État membre, et eu égard au rapport de l'ORECE sur les meilleures pratiques, le service d'accès adéquat à l'internet à haut débit aux fins du paragraphe 1 en vue de garantir le débit nécessaire pour assurer la participation à la vie sociale et économique. Le service d'accès adéquat à l'internet à haut débit est capable de fournir le débit nécessaire pour prendre en charge au moins l'ensemble minimal des services énoncés à l'annexe V. » (nous soulignons) »

42. L'article 85, §2, alinéa 1^{er}, du Code prévoit quant à lui que les Etats membres peuvent imposer des mesures garantissant le caractère abordable **du service d'accès adéquat à l'internet à haut débit** et de services de communications vocales au moins en position déterminée.
43. L'alinéa 2 du même paragraphe évoque la possibilité de matérialiser ces mesures via :
 - 43.1. Une aide octroyée directement par l'Etat membre ;
 - 43.2. La fourniture par les opérateurs d'options ou formules tarifaires qui diffèrent de celles offertes dans des conditions normales d'exploitation commerciale ;
 - 43.3. Ou une combinaison de ces deux possibilités.
44. L'article 85, § 5, du Code énonce quant à lui que, lorsque les Etats membres imposent des mesures concernant le caractère abordable du service universel, ils doivent s'efforcer de réduire au minimum les distorsions sur le marché.
45. Le considérant 219 du Code précise à cet égard qu'« *À cette fin, les États membres pourraient fournir à ces consommateurs une aide directe à des fins de communication, qui pourrait s'inscrire dans le cadre de prestations sociales, ou prendre la forme de bons d'achat ou de paiements directs destinés à ces consommateurs. Cela peut être une solution appropriée compte tenu de la nécessité de réduire au minimum les distorsions de marché. En lieu et place ou en complément de ces mesures, les États membres pourraient demander aux fournisseurs de tels services d'offrir des options ou formules tarifaires de base à ces consommateurs.* »
46. La limitation aux caractéristiques de base est également à nouveau énoncée au considérant 220 : « *Assurer le caractère abordable peut impliquer des options ou des formules tarifaires spéciales pour répondre aux besoins des utilisateurs ayant de faibles revenus ou des besoins sociaux spécifiques. Ces offres ne devraient comporter que les éléments de base pour éviter de fausser le fonctionnement du marché* » (l'IBPT met en évidence).
47. L'offre internet sociale actuelle s'inscrit dans cette logique. Il s'agit en effet d'une offre qui diffère de celles proposées dans des conditions normales d'exploitation commerciale, et qui a pour objet de permettre la pleine participation des catégories de personnes vulnérables visées à la vie sociale et économique.
48. Les caractéristiques minimales de l'offre internet sociale sont fixées par l'arrêté royal du 20 septembre 2023.
49. Outre le tarif mensuel de l'offre internet sociale, l'arrêté royal du 20 septembre 2023 fixe la vitesse minimale de téléchargement et de chargement et le volume de données. Il prévoit aussi une réduction de 50% sur les frais d'installation.
50. Le projet d'arrêté royal faisant l'objet du présent avis vise à augmenter la **vitesse minimale de téléchargement**. Cette dernière passerait ainsi de 30 Mbps à 100 Mbps.

51. Comme mentionné ci-dessus, l'article 85 § 2, alinéa 1^{er}, du Code indique que les mesures visant à assurer le caractère abordable s'appliquent au service d'accès adéquat à l'internet à haut débit.
52. La vitesse minimale de téléchargement du service d'accès adéquat à l'internet à haut débit est définie par l'arrêté royal du 10 septembre 2023 relatif à la fixation du débit de l'accès adéquat à l'internet à haut débit dans le cadre de la fourniture de la composante géographique du service universel des communications électroniques (ci-après « arrêté royal du 10 septembre 2023 »).
53. Cet arrêté royal se base sur l'article 16 de l'annexe I à la loi du 13 juin 2005 :

« Art. 16. Le raccordement visé à l'article 70, § 1er, doit permettre aux utilisateurs finaux de disposer d'un service d'accès adéquat à l'internet à haut débit, moyennant un contrat spécifique avec un fournisseur de service Internet.

*Le Roi fixe, sur proposition de l'Institut, le débit de ce service d'accès adéquat à l'internet à haut débit en tenant dûment compte des conditions spécifiques du marché, notamment la largeur de bande la plus utilisée par la majorité des abonnés et la faisabilité technique. L'indication du débit figure dans le rapport visé à l'article 103.i Le service d'accès adéquat à l'internet à haut débit est capable de fournir le débit nécessaire pour prendre en charge au moins l'ensemble minimal des services suivants: **messagerie électronique, moteurs de recherche permettant de chercher et de trouver tout type d'information, outils en ligne de base destinés à la formation et à l'éducation, journaux ou sites d'information en ligne, achat ou commande de biens ou services en ligne, recherche d'emploi et outils de recherche d'emploi, réseautage professionnel, banque en ligne, utilisation de services d'administration en ligne, médias sociaux et applications de messagerie instantanée, appels vocaux et vidéo (qualité standard).** » (l'IBPT met en évidence).*

54. L'article 2 de l'arrêté royal du 10 septembre 2023 prévoit ce qui suit :

« Le débit descendant de l'accès adéquat à l'internet à haut débit en position déterminée visé à l'article 70, § 1er, de la loi est fixé à 10 Mbps et sera relevé à 30 Mbps à partir du 1er janvier 2027. » (l'IBPT met en évidence).

55. Ces vitesses ont été déterminées conformément à l'article 84, § 3 du Code, en tenant compte notamment²¹ :

55.1. De l'ensemble minimal de services que le service d'accès adéquat à l'internet haut débit doit pouvoir prendre en charge. Cet ensemble minimal de services est listé à l'annexe

²¹ Pour plus de détails au sujet de la détermination du début minimal de l'accès adéquat à l'internet haut débit, l'IBPT se réfère aux documents suivants :

- [Proposition du Conseil de l'IBPT du 14 février 2023 concernant la fixation du débit de l'accès adéquat à l'Internet à haut débit dans le cadre de la composante géographique du service universel ;](#)
- Rapport du consultant Tera, figurant en annexe 4 de la consultation publique concernant le projet d'arrêté royal relatif à la fixation du débit de l'accès adéquat à l'internet à haut débit dans le cadre de la fourniture de la composante géographique du service universel des communications électroniques (Consult-2023-A5) ;
- Rapport au Roi de l'arrêté royal du 10 septembre 2023.

V du Code, et a été transposé à l'article 16 de l'annexe 1 à la loi du 13 juin 2005. L'IBPT précise à ce sujet que la Commission européenne a défini dans le document de révision du service universel de 2016²² quatre paniers de services en ligne pour la détermination de la vitesse minimale de l'accès à internet dans le cadre du service universel. Pour chacun de ces paniers, la vitesse de téléchargement et le volume de données ont été estimés afin de garantir l'usage des services qu'ils contiennent. Le premier panier comprend les services en ligne correspondant à ceux énumérés à l'annexe V du Code, c'est-à-dire les services nécessaires à la pleine participation à la vie sociale et économique. Pour ce premier panier²³, les estimations pour 2020 concernant la vitesse de téléchargement étaient de 9,6 Mbps.

55.2. Des coûts pouvant être engendrés par l'augmentation de la vitesse.

56. Etant donné que le service d'internet fixe proposé dans le cadre de l'offre internet sociale rentre dans le périmètre du service universel, sa vitesse minimale de téléchargement est liée à celle fixée pour l'accès adéquat à l'internet à haut débit (qui est elle-même destinée à garantir l'accès à un panel de services nécessaires à la pleine participation à la vie sociale et économique). C'est pour cette raison que la vitesse minimale de téléchargement de l'offre internet sociale a été fixée à 30 Mbps.
57. L'IBPT note à ce sujet que cette vitesse minimale de téléchargement s'inscrit déjà dans une approche prospective, étant donné qu'il s'agit de la vitesse minimale de téléchargement de l'accès adéquat à l'internet à haut débit qui sera applicable à partir du 1^{er} janvier 2027.
58. Au vu de ce qui précède, l'IBPT est d'avis que l'augmentation de la vitesse minimale de téléchargement de l'offre internet sociale à 100 Mbps est fragile d'un point de vue juridique. Un relèvement de cette vitesse au-delà de 30 Mbps nécessiterait une modification de l'arrêté royal du 10 septembre 2023, sur la base d'une motivation adéquate.
59. Le projet d'arrêté royal faisant l'objet du présent avis vise également à augmenter **le volume** de l'offre internet sociale. Ce dernier passerait ainsi de 150 GB à un volume illimité (en pratique 3.000 GB, comme spécifié dans la communication de l'IBPT du 21 février 2022).
60. Les articles du Code relatifs au service universel ne prévoient d'exigence spécifique ni concernant le volume des offres d'accès adéquat à l'internet à haut débit, ni concernant les frais d'installation.
61. Les considérants 212, 219 et 220 du Code précités offrent néanmoins des indications générales concernant l'offre internet sociale : elle fait partie du service universel, qui constitue lui-même un « filet de sécurité » destiné à garantir l'inclusion sociale, et ne peut comporter que des caractéristiques « de base ». Il est par ailleurs nécessaire, dans le cadre de la mise en œuvre de l'offre internet sociale, de réduire au minimum les distorsions sur le marché.
62. Les propositions de modification liées au volume et aux frais d'installation de l'offre internet sociale sont analysées ci-dessous par l'IBPT au regard des circonstances du marché, afin de

²² Review of the scope of universal service - Publications Office of the EU.

²³ Le second panier défini par la Commission européenne inclut des services qui peuvent être considérés comme moins essentiels à l'inclusion sociale, tels que les services de voyage et d'hébergement, le jeu et le téléchargement de jeux, films ou musiques, l'écoute de webradio ou de télévision en ligne, ainsi que le téléchargement de contenus créés par les utilisateurs. Pour 2020, les estimations font état d'une vitesse de téléchargement de 11,9 Mbps.

déterminer si elles s'inscrivent dans une approche « de base » et si elles ne risquent pas de produire des effets de distorsion.

63. Par ailleurs, l'IBPT souligne le fait que le tarif social « ancien régime » constitue également une mesure visant à garantir le caractère abordable des services dans le cadre du service universel (et donc, sur base du cadre réglementaire mis en place par le Code). Pour rappel, le tarif social « ancien régime » consiste en l'octroi de réductions tarifaires applicables sur l'ensemble des plans tarifaires comprenant de l'internet fixe et/ou de la téléphonie fixe des opérateurs désignés par la loi. Les considérations développées ci-dessus au sujet du caractère « basique » que doit revêtir le tarif social s'y appliquent entièrement. Or, les réductions du tarif social « ancien régime » viennent également à s'appliquer sur des plans tarifaires dont les éléments ne revêtent pas un caractère « basique ». La compatibilité de ce système avec le Code pose dès lors question. Au vu de ce qui précède, l'IBPT préconise d'envisager l'extinction du tarif social « ancien régime ».

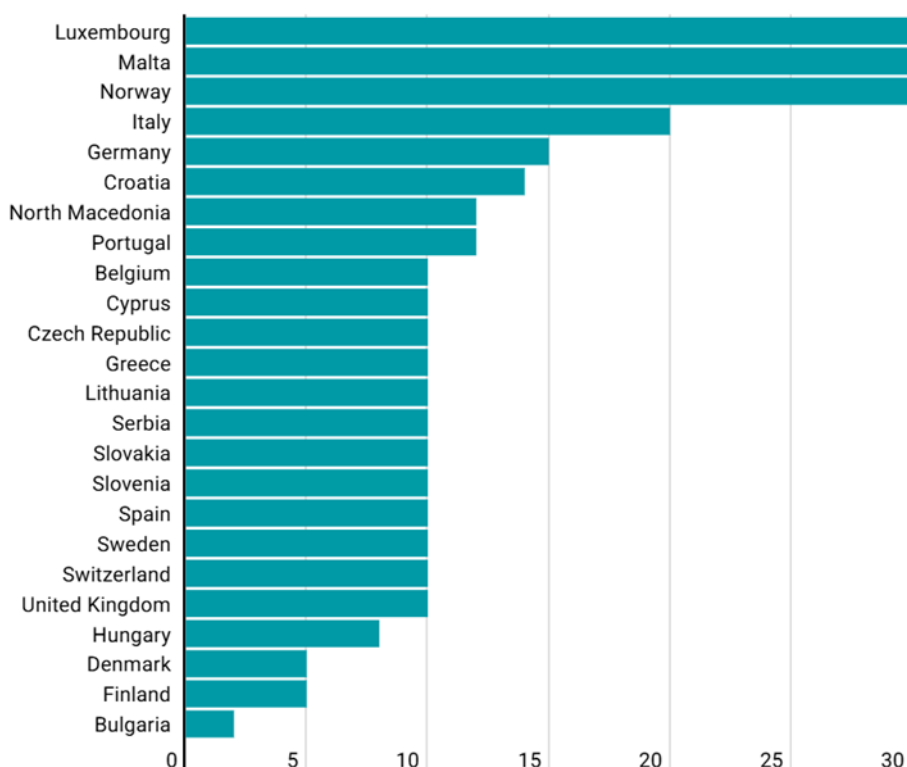
3.3. Benchmark européen

64. Comme indiqué ci-dessus, les tarifs sociaux constituent une mesure pouvant être imposée sur le service d'accès adéquat à l'internet à haut débit. Il y a donc un lien étroit entre la vitesse minimale de téléchargement définie pour ce service, et la vitesse minimale de téléchargement fixée dans le cadre des tarifs sociaux.
65. C'est pour cette raison que l'IBPT présente ci-dessous les informations disponibles au sujet de :
- 65.1. La vitesse de minimale de téléchargement fixée dans les autres Etats membres pour le service d'accès adéquat à l'internet à haut débit ;
- 65.2. Les caractéristiques minimales (et notamment la vitesse) fixées dans les autres Etats membres dans le cadre du tarif social.

3.3.1. Mise en œuvre des dispositions relatives service d'accès adéquat à l'internet à haut débit dans les autres Etats membres

66. À titre de comparaison avec d'autres Etats membres, ainsi que la Norvège, la Macédoine du Nord, le Royaume-Uni, la Serbie et la Suisse, le seuil de 30 Mbps applicable à la vitesse minimale de téléchargement de l'accès adéquat à l'internet à haut débit est le plus élevé, les seuils actuellement en vigueur variant entre 2 Mbps (Bulgarie) et 30 Mbps (Luxembourg, Malte et Norvège).
67. Aucune vitesse minimale de téléchargement supérieure à 30 Mbps n'est observée pour le moment.

Adequate broadband speed, Mbps



© Cullen International

Figure 3 : Débits descendants minimum en Mbps actuellement fixés par les Etats membres de l'Union européenne, ainsi que la Norvège, la Macédoine du Nord, le Royaume-Uni, la Serbie et la Suisse dans le cadre du service universel (Source : Cullen International, 3 mars 2026)

3.3.2. Mise en œuvre des dispositions relatives tarif social dans le cadre du service universel dans les autres Etats membres

68. Cette section a pour objet de présenter la manière dont sont mises en œuvre dans les autres Etats membres les dispositions du Code portant sur le caractère abordable du service universel.
69. Le benchmark européen, dont le détail est disponible en Annexe 2, porte sur 17 Etats membres. Sur ces 17 Etats membres, seuls 8 imposent actuellement un tarif social visant à assurer le caractère abordable du service universel. L'imposition de telles mesures ne semble donc pas constituer la norme dans l'Union européenne.
70. Nous ne disposons d'informations détaillées qu'au sujet du système de tarifs sociaux implémenté par trois Etats membres, à savoir la Croatie, la Hongrie et le Portugal. La vitesse minimale de téléchargement fixée dans ces pays dans le cadre du tarif social va de 8 Mbps à 14 Mbps.
71. Pour ce qui est du volume offert dans le cadre du tarif social, le Portugal a établi un seuil très bas, de 15 GB, la Croatie a fixé un seuil de 100 GB, et la Hongrie a fixé un volume illimité.

72. La principale constatation qui se dégage du benchmark porte sur le fait que l'imposition d'un système de tarifs sociaux dans le cadre du service universel ne semble pas être la norme. La vitesse minimale de téléchargement imposée dans le cadre du tarif social dans les trois pays mentionnés est inférieure à la vitesse minimale de téléchargement actuelle de l'offre internet sociale (et largement inférieure à la vitesse minimale de téléchargement proposée). Pour ce qui est du volume minimal imposé dans le cadre du tarif social, vu de la disparité des seuils fixés dans ces trois pays, il est impossible de tirer une conclusion.

3.4. Situation actuelle du marché belge

73. Cette section donne un aperçu du marché belge, et examine entre autres si le passage vers un volume illimité et l'exonération totale des frais d'installation se justifie à la lumière des circonstances nationales.
74. Il convient de préciser que cette section ne se concentre pas sur la vitesse car, comme présenté à la section ci-dessus, le niveau de vitesse est lié à celui défini pour le service d'accès adéquat à l'internet à haut débit dans le cadre du service universel. La marge de manœuvre sur cet aspect est donc limitée. En revanche, les ajustements portant sur le volume de données et les frais d'installation apparaissent juridiquement moins fragiles.
75. Les analyses des plans tarifaires (technologie, prix mensuel, contenu, frais d'installation/d'activation/liés à l'achat de matériel et type d'installation) présentées dans cette section sont effectuées à l'aide des plans tarifaires²⁴, hors promotion, tels qu'encodés dans la base de données du comparateur tarifaire de l'IBPT (www.meilleurtarif.be) au 13 avril 2026. Les plans tarifaires analysés peuvent ne pas être disponibles sur tout le territoire et il convient donc de tenir compte des zones de couverture des différents opérateurs.

3.4.1. Passage vers un volume illimité : offres commerciales actuellement disponibles

3.4.1.1. Internet fixe : plans tarifaires d'entrée de gamme

76. De manière générale, les choix des consommateurs en matière d'offres internet fixe dépendent d'un ensemble de critères, incluant notamment le prix, les performances techniques (telles que la vitesse), les caractéristiques des offres (telles que le volume de données) ainsi que la technologie sous-jacente (par exemple fibre, câble, xDSL, ou solutions sans fil), laquelle peut influencer tant la qualité de service que la disponibilité des offres. L'attractivité globale d'une offre repose ainsi généralement sur une combinaison de ces différents éléments.
77. Dans ce contexte, les offres d'entrée de gamme constituent un point de référence utile pour l'analyse et permettent d'illustrer les caractéristiques minimales observées par marque sur le marché, sans pour autant refléter l'ensemble des alternatives susceptibles d'être considérées par les consommateurs éligibles en fonction de leurs préférences et de leurs besoins.

²⁴ Les plans tarifaires de Digi (« 5G Home Internet » proposée pour un CMM de 8,11 € et « Fiber 500 Mbps » pour 10 €) n'ont pas été intégrés dans l'analyse. Digi est en effet un acteur relativement récent sur le marché belge, avec un déploiement encore fortement limité à certaines zones urbaines.

78. Pour l'analyse des offres internet d'entrée de gamme disponibles, le plan tarifaire « stand alone »²⁵ le moins cher est retenu pour chaque marque. Aucun critère minimum n'a été défini pour l'internet fixe en termes de volume de données (GB) ou de vitesse (Mbps), ces deux dimensions étant examinées conjointement afin d'apprécier l'attractivité des offres.
79. La figure ci-dessous présente ces plans tarifaires, dont les détails sont disponibles en Annexe 3, par ordre croissant du CMM. Pour chaque plan tarifaire considéré, cette figure précise également le volume de données et la vitesse de téléchargement maximale inclus. La ligne rouge visible sur cette figure, donnée à titre indicatif, correspond au niveau de référence de 20 € pour l'offre internet sociale.

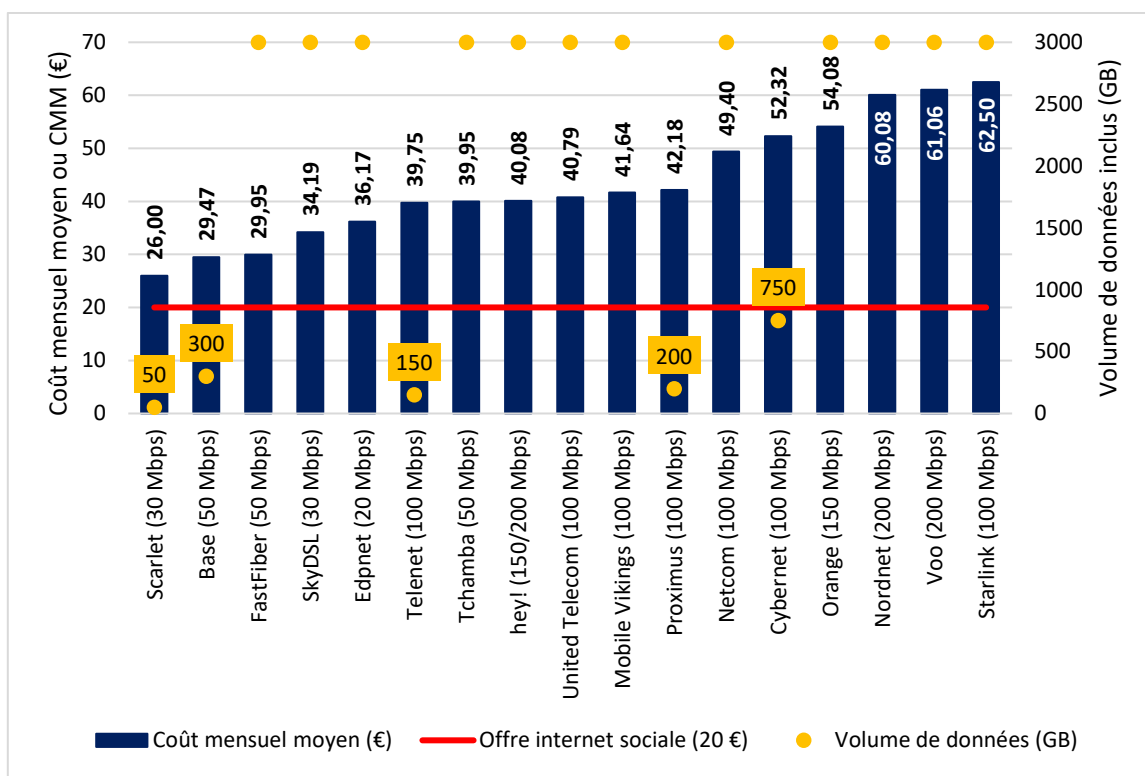


Figure 4 : Comparaison en termes du coût mensuel moyen (€), ainsi que du volume de données (GB) et de la vitesse maximale de téléchargement (Mbps) inclus : plans tarifaires Internet fixe d'entrée de gamme proposés par chaque marque vs offre internet sociale

80. Cette figure montre que le CMM des plans tarifaires d'entrée de gamme de chaque marque varie entre **26,00 euros** (Scarlet, via xDSL, avec 50 GB et 30 Mbps) et **62,50 euros** (Starlink²⁶, via le satellite, avec 3.000 GB, soit un volume « illimité », et 100 Mbps).

²⁵ Dans la mesure où les principales modifications de l'offre internet sociale proposées portent sur le service d'accès à internet, l'IBPT examine ci-dessous uniquement les caractéristiques des plans tarifaires d'entrée de gamme « stand alone », et ne se concentre pas sur les plans tarifaires d'entrée de gamme comportant l'internet fixe et la TV.

²⁶ D'après les informations disponibles sur son site web, Starlink prévoit de lancer prochainement sur le marché belge trois nouvelles offres Internet avec volume illimité : « Residential 100 Mbps » à 29,00 €, « Residential 200

81. En matière de volume de données, la majorité des marques des opérateurs alternatifs se distinguent en proposant dans leurs plans tarifaires d'entrée de gamme un volume illimité (en combinaison avec des vitesses allant de 30 à 100 Mbps), alors que les marques des principaux opérateurs telles que Base, Telenet, Proximus et Scarlet incluent un volume limité variant de 50 à 300 GB (en combinaison avec des vitesses allant de 30 à 200 Mbps). Pour les offres d'entrée de gamme des marques des principaux opérateurs qui proposent un volume illimité (cf. hey!, Nordnet, Mobile Vikings, Orange et Voo), celles-ci s'accompagnent généralement d'un CMM parmi les plus élevés et une vitesse allant de 150 à 200 Mbps.
82. Dans ce contexte, l'introduction d'une offre internet sociale telle que proposée (volume illimité) surpasserait les offres d'entrée de gamme à volume limité des principaux opérateurs. Elle serait également susceptible d'entrer en concurrence directe avec certaines offres d'entrée de gamme des opérateurs alternatifs, lesquelles reposent précisément sur l'argument commercial de l'accès illimité. Une telle situation est de nature à soulever des interrogations au regard d'éventuels effets de distorsion de concurrence, dès lors que les principaux opérateurs concentrent déjà plus de 90% des parts de marché en termes de volume de connexions haut débit fixe. Pour rappel, l'article 85, § 5, du Code précise que lorsque les Etats membres imposent un système de tarifs sociaux dans le cadre du service universel, ils doivent s'efforcer de réduire au minimum les distorsions sur le marché.
83. L'analyse des offres commerciales d'entrée de gamme ne permet donc pas de conclure que le passage vers un volume illimité serait justifié. L'IBPT examine toutefois ci-dessous la possibilité d'augmenter le volume de données minimal prévu dans le cadre de l'offre internet sociale, tout en conservant un plafond compatible avec une utilisation « de base ».

3.4.2. Evaluation du passage d'un volume de 150 GB à un volume supérieur limité

84. La présente section se concentre sur les plans tarifaires Internet fixe incluant un volume limité, sur le nombre d'abonnés souscrivant encore ce type d'offres et sur le trafic moyen mensuel généré par les clients résidentiels, en vue de déterminer s'il est possible de rehausser le volume de l'offre internet sociale actuelle, tout en conservant un plafond raisonnable.
85. Comme déjà précisé, plusieurs opérateurs continuent de commercialiser ce type de plans sur le marché résidentiel belge. Par ordre croissant de la limite mensuelle de données (en GB) :

Marque	Plan tarifaire	Technologie	Limite mensuelle de données (GB)	Vitesse de téléchargement max (Mbps)
Scarlet	Poco	xDSL	50 GB	30 Mbps
Telenet	Easy Internet	Câble	150 GB	100 Mbps
Proximus	Internet Light	xDSL ou Fibre	200 GB	100 Mbps
Base	Base Internet limité	Câble	300 GB	50 Mbps
Cybernet	UHS Start	xDSL	500 GB	100 Mbps
	DSL	xDSL	750 GB	100 Mbps
	UHS Basic	Fibre	750 GB	150 Mbps

Tableau 4 : Plans tarifaires Internet fixe incluant un volume limité proposés sur le marché résidentiel belge

Mbps » à 49,00 € et « Residential Max » à 69,00 €. Ces offres n'étant pas encore actives au moment de la rédaction, elles ne sont pas prises en compte dans le présent avis.

86. Le détail de ces plans tarifaires est repris en Annexe 4.
87. Les minima de l'offre internet sociale actuelle (150 GB) se situent au niveau des offres commerciales les plus modestes pour le volume de données. En revanche, le volume de données prévu dans le projet d'arrêté royal pour cette offre (volume illimité) la positionnerait hors de ce segment de marché.
88. Par ailleurs, les données collectées au dernier trimestre 2025 auprès des opérateurs indiquent qu'environ 500.000 abonnés résidentiels utilisent encore des offres à volume limité, compris entre 15 GB et 300 GB, y compris les plans qui ne sont plus commercialisés. Ces chiffres peuvent représenter jusqu'à [20-30%] de la clientèle résidentielle de certains opérateurs et démontrent qu'un nombre important d'abonnés opte encore pour des offres à volume limité.
89. Selon le dernier rapport statistique de l'IBPT²⁷, la consommation moyenne mensuelle par ligne fixe à haut débit est passé de 219 GB en 2020 à 289 GB en 2024, comme illustré à la figure ci-dessous.

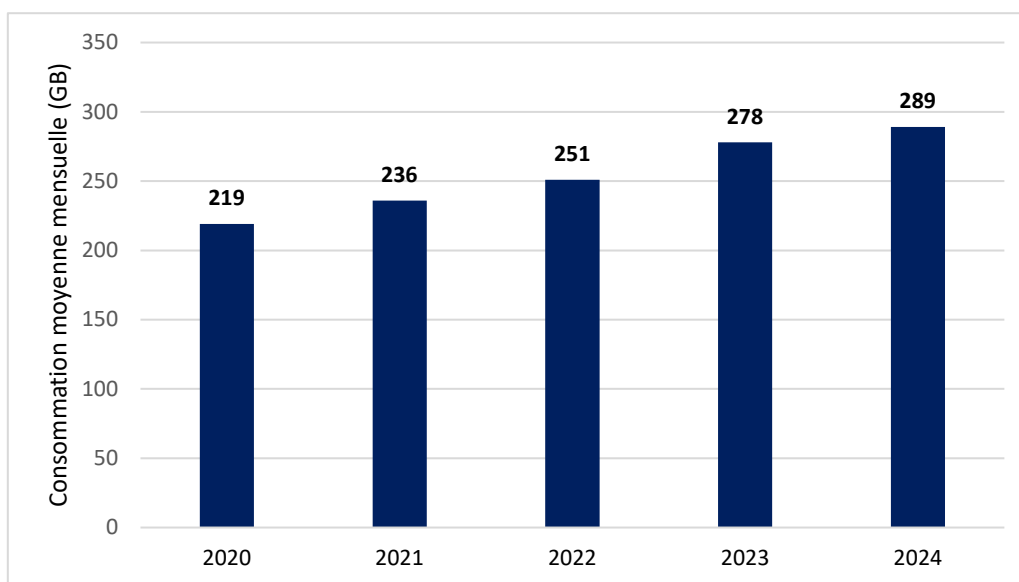


Figure 5 : Evolution de la consommation moyenne mensuelle (en GB) par ligne fixe à haut débit entre 2020 et 2024 (Source : statistiques de l'IBPT)

90. En moyenne, depuis 2020, la croissance de la consommation moyenne mensuelle se situe autour de 7% par an. L'IBPT ne dispose pas d'informations quant à la dispersion de cette consommation. Celle-ci reflète néanmoins l'ensemble des usages, y compris des consommations intensives, et ne correspond pas nécessairement au volume strictement requis pour l'accès aux services numériques essentiels que l'offre internet sociale doit garantir (voir annexe V du Code). Ce volume est estimé par la Commission européenne à 26 GB par mois pour 2020²⁸. Aucune estimation plus récente n'est disponible à ce stade. Toutefois, en

²⁷ [Communication du Conseil de l'IBPT du 10 juillet 2025 concernant la situation du marché des communications électroniques et de la télévision \(2024\)](#), page 37.

²⁸ Voir Review of the scope of universal service - Publications Office of the EU.

extrapolant la croissance moyenne de 7% par an observée en Belgique depuis 2020, ce volume pourrait être estimé à environ 34 GB par mois en 2024.

91. Compte tenu de ces éléments, et tenant compte du risque de distorsion de concurrence évoqué plus haut, l'augmentation du volume de données de l'offre internet sociale de 150 GB à un accès illimité ne se justifie pas pleinement.
92. Dans cette perspective, il conviendrait dès lors d'examiner des ajustements plus proportionnés des caractéristiques de l'offre internet sociale, par exemple en les alignant davantage sur les usages observés (la consommation moyenne mensuelle actuelle de 289 GB), laquelle pourrait par exemple être arrondie à 300 GB. Au regard des caractéristiques observées sur le marché, une offre internet sociale combinant un volume minimal de 300 GB et une vitesse de 30 Mbps ne risquerait pas d'exercer une pression concurrentielle significative sur les offres d'entrée de gamme existantes. Plusieurs offres concurrentes proposent déjà des vitesses supérieures à 30 Mbps, ce qui limite l'avantage comparatif d'une telle configuration. Seule l'offre « Scarlet Internet Poco », avec 50 GB et 30 Mbps, apparaît moins avantageuse sur l'ensemble des critères.
93. Par conséquent, et dans la mesure où l'offre internet sociale est limitée à une catégorie de bénéficiaires, un volume minimal de 300 GB (combiné à une vitesse de 30 Mbps) ne devrait donc pas engendrer de distorsion significative sur le marché. Une telle combinaison permettrait d'améliorer les caractéristiques de l'offre sociale actuelle, de conserver à cette offre un caractère « de base » conforme au cadre réglementaire, tout en limitant pour les opérateurs et, indirectement, pour les consommateurs non éligibles la charge financière induite par l'amélioration des caractéristiques.

3.4.3. Analyse comparative des frais d'installation : marché résidentiel et offres sociales

94. La présente section dresse un état des lieux des frais d'installation pratiqués sur le marché résidentiel pour les offres Internet fixe via les technologies fixes, ainsi que de ceux appliqués aux offres sociales, en vue d'alimenter l'analyse relative à l'exonération totale proposée dans le projet d'arrêté royal.
95. Par ordre croissant du coût total (frais d'installation + frais d'activation + éventuel achat de matériel), les frais appliqués sur le marché se présentent comme suit :

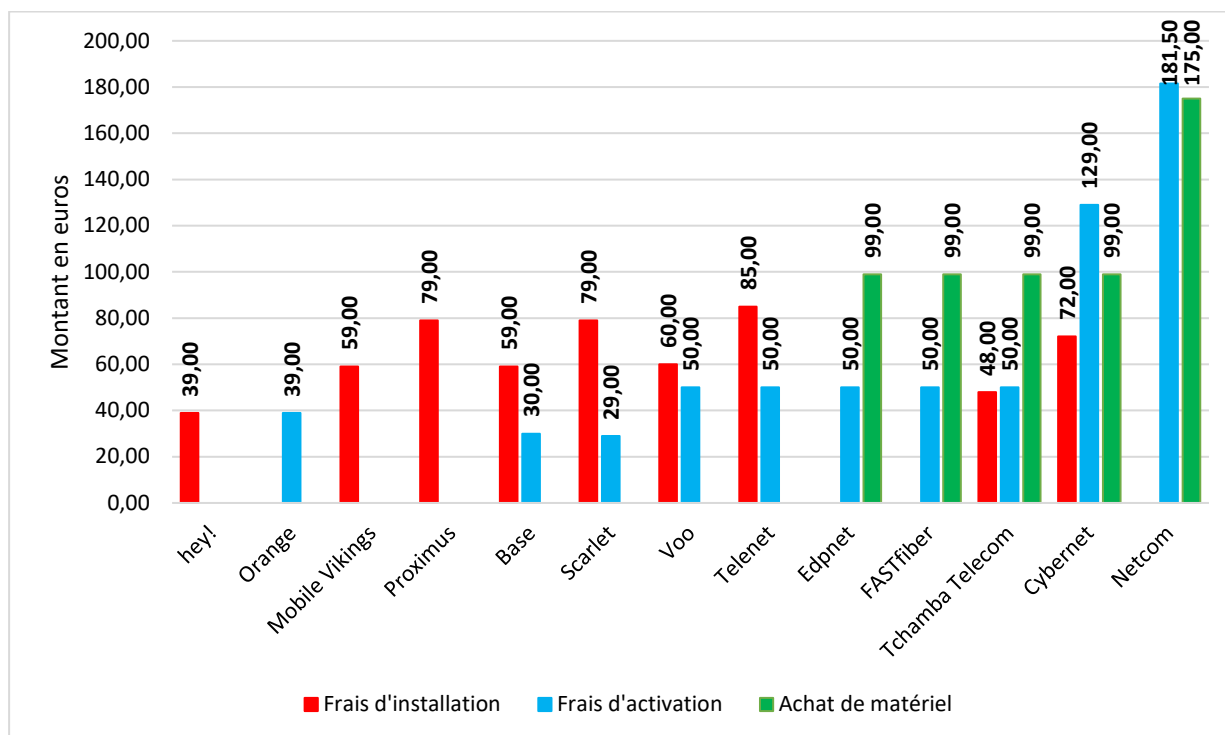


Figure 6 : Pratiques du marché en matière de frais d'installation, d'activation et d'achat de matériel

96. La figure ci-dessus montre que les frais ponctuels peuvent inclure soit uniquement des frais d'installation, soit uniquement des frais d'activation, soit les deux, et pour une minorité de plans tarifaires, des frais supplémentaires liés à l'achat d'un modem²⁹. Le projet d'arrêté royal prévoit une exonération totale portant sur les frais d'installation uniquement. Les frais d'activation et frais liés à l'achat de matériel ne seraient donc pas concernés par cette mesure.
97. La plupart des opérateurs offrent aux clients la possibilité d'effectuer eux-mêmes l'installation (auto-installation), c'est-à-dire sans l'intervention d'un technicien. Dans ces cas, les frais d'installation ne sont pas facturés. En revanche, lorsqu'un technicien intervient, les plans tarifaires prévoient des frais d'installation allant de 39,00 € à 85,00 €, soit 64,44 € en moyenne.
98. Pour les opérateurs qui appliquent des frais d'activation, ceux-ci varient entre 29,00 € et 181,50 €, soit 65,85 € en moyenne.
99. En pratique, d'autres conditions permettent également d'être exemptés des frais d'installation et/ou d'activation : des promotions, certains cas de déménagement, un service de même technologie déjà actif dans le logement, des réparations qui incombent à l'opérateur, migration

²⁹ Tchamba applique des frais d'achat de matériel différents selon la durée du contrat. S'il est conclu pour 6 mois, le coût d'achat du modem est de 99 € au lieu de 200 €. En revanche, s'il est conclu pour 24 mois, le coût d'achat tombe à 1 €. Il convient par ailleurs de noter que les utilisateurs ne sont plus obligés d'acheter le modem/routeur auprès de leur opérateur lorsqu'ils souscrivent leur abonnement à l'internet (pour plus détails voir [L'IBPT ouvre le marché des modems | IBPT](#))

de cuivre vers la fibre chez certains opérateurs, une souscription à un abonnement spécifique (pack), si l'auto-installation est impossible, etc.

100. En ce qui concerne les frais d'installation pratiqués sur les offres sociales, ceux-ci correspondent à une réduction de 50% par rapport aux frais appliqués sur le marché, et s'élèvent à 30 € chez Voo et 42,50 € chez Telenet. Comme indiqué supra, dans le cas de Proximus, ces frais sont affichés à 29,50 € et correspondent à une réduction de plus de 50% par rapport au tarif résidentiel standard (79 €).
101. À ces frais s'ajoutent, dans certains cas, des frais d'activation, lesquels ne sont soumis à aucune obligation légale de réduction : ils s'élèvent à 50 € chez Voo (soit un montant équivalent à celui pratiqué sur le marché concurrentiel) et à 25 € chez Telenet (soit une réduction de 50% par rapport à celui pratiqué sur le marché concurrentiel).
102. Les résultats du test de ciseau tarifaire (*margin squeeze test*) réalisé par l'IBPT en 2025³⁰ montrent que, dans la pratique, les frais d'installation et d'activation ne font pas l'objet d'une facturation systématique sur le marché résidentiel. Certains opérateurs ne les facturent presque pas. D'autres ne les appliquent que dans des cas spécifiques, par exemple seulement pour certaines offres d'internet standalone . Et d'autres encore prévoient des frais d'installation et/ou d'activation, avec certaines exceptions.
103. En outre, en termes de volume de connexions haut débit fixe, les principaux groupes d'opérateurs – à savoir Proximus (y compris Scarlet et Mobile Vikings), Telenet (y compris Base) et Voo (y compris Orange) – se partagent plus de 90% du marché. Une large majorité des clients résidentiels sont donc déjà clients auprès de ces opérateurs. Dans ce contexte, et au regard des nombreuses situations d'exonération évoquées ci-dessus, ces clients – en particulier lorsqu'ils procèdent à un changement de plan tarifaire auprès de leur opérateur actuel, notamment pour opter pour une offre sociale – ne devraient, a priori, que rarement être amenés à payer de tels frais.
104. Les éléments recueillis suggèrent que les frais d'installation et d'activation ne sont pas systématiquement appliqués et que leur impact pourrait être limité en pratique.
105. Dans ces conditions, l'exonération totale des frais d'installation ne devrait pas avoir d'effet significatif sur les opérateurs proposant le tarif social.

³⁰ [Communication du 12 novembre 2025 concernant l'application d'un test de compression de marge pour le segment résidentiel et celui des petites entreprises | IBPT](#)

4. Conclusion

106. La Ministre des télécommunications souhaite réformer l'offre internet sociale, en vue d'accroître son attractivité. Cette réforme vise notamment à :
- 106.1. Augmenter la vitesse minimale de téléchargement, en passant de 30 Mbps à 100 Mbps ;
 - 106.2. Augmenter le volume de données, en passant de 150 GB à un volume illimité (soit, 3.000 GB) ;
 - 106.3. Rendre les frais d'installation complètement gratuits (sachant qu'aujourd'hui, une réduction de 50% est applicable).
107. L'IBPT considère légitime de s'interroger sur une éventuelle révision des caractéristiques de l'offre internet sociale eu égard à son faible taux d'utilisation. Il convient toutefois de rappeler que le tarif social s'inscrit dans le cadre du service universel et vise avant tout à garantir un accès de base à l'Internet. Il n'a pas vocation à couvrir des usages exigeants en bande passante comme le streaming vidéo, le gaming en ligne, ou le téléchargement massif de contenus, qui relèvent davantage d'offres commerciales adaptées à ces besoins spécifiques. Ce principe devrait être pris en compte pour apprécier la nécessité et, le cas échéant, l'ampleur d'une révision.
108. En ce qui concerne le relèvement de la vitesse minimale de téléchargement de 30 Mbps à 100 Mbps, l'IBPT considère qu'une telle modification n'est pas compatible avec le cadre juridique actuellement en vigueur. En effet, la vitesse offerte dans le cadre du tarif social est liée à l'accès adéquat à l'internet à haut débit. La vitesse minimale de téléchargement de ce service est fixée à 10 Mbps et sera relevée à 30 Mbps d'ici le 1^{er} janvier 2027. L'offre internet sociale en vigueur a déjà anticipé cette évolution en proposant une vitesse minimale de téléchargement de 30 Mbps. Cette vitesse minimale de téléchargement s'inscrit dans la tendance observée dans les autres Etats membres. En effet, aucune vitesse supérieure à 30 Mbps n'a été observée en ce qui concerne l'accès adéquat à l'internet à haut débit. Par ailleurs, en pratique, un relèvement au-delà de 30 Mbps nécessiterait une modification de l'arrêté royal du 10 septembre 2023, sur la base d'une motivation adéquate.
109. Le passage d'un volume minimal de données de 150 GB à un volume illimité, ne semble pas être justifié au regard de la situation actuelle du marché belge. Une offre internet sociale ayant un volume illimité pourrait concurrencer directement certaines offres d'entrée de gamme et créer un risque de distorsion. Par ailleurs, plusieurs opérateurs commercialisent encore des plans tarifaires internet fixe incluant un volume limité. Enfin, un nombre important (500.000) de clients résidentiels souscrivent encore à ce type d'offres, y compris à d'anciens plans tarifaires (entre 15 et 300 GB). Un ajustement plus proportionné pourrait être envisagé, par exemple en rapprochant le volume de l'offre internet sociale de la moyenne des usages observés (300 GB). Sur base des éléments dont dispose l'IBPT, le volume minimal de 300 GB combiné à une vitesse minimale de téléchargement de 30 Mbps ne devrait pas entraîner de distorsion significative sur le marché.
110. En ce qui concerne l'exonération totale des frais d'installation, l'IBPT considère que cette mesure ne devrait pas avoir d'impact significatif sur les opérateurs offrant le tarif social, ces frais n'étant généralement pas facturés aux clients de leurs plans tarifaires commerciaux.

111. Enfin, la réforme faisant l'objet du présent avis a été initiée afin de pallier le manque d'intérêt pour l'offre internet sociale. L'IBPT souhaite toutefois souligner le fait que d'autres éléments sont susceptibles d'expliquer le faible taux de recours. Le maintien du système de tarifs sociaux « ancien régime », ou encore le comportement des consommateurs sur le marché des communications électroniques peuvent apporter un complément de justification à ce sujet.

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Peggy Valcke
Membre du Conseil

Stefaan Vyverman
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

Annexe 1. Comparaison entre l'arrêté royal du 20 septembre 2023 relatif aux conditions minimales des offres bénéficiant des tarifs sociaux et le projet d'arrêté royal³¹

Article 1er. Pour l'application du présent arrêté, on entend par :	Artikel 1. Voor de toepassing van dit besluit wordt verstaan onder:
- "loi" : la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ;	- "wet": de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie;
- "l'Institut" : l'Institut belge des services postaux et des télécommunications tel que visé à l'article 13 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.	- "het Instituut": het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie zoals bedoeld in artikel 13 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector. -
- « opérateur » : tout opérateur visé à l'article 74, §§ 4 et 6 de la loi ;	- "operator": elke operator bedoeld in artikel 74, §§ 4 en 6 van de wet;
- « ayant droit » : toute personne appartenant aux catégories définies à l'article 22/2, § 2, de l'annexe 1re de la loi. ».	- "rechthebbende": elke persoon die behoort tot de categorieën gedefinieerd in artikel 22/2, § 2, van bijlage 1 van de wet.
Art. 2. § 1er. Les opérateurs visés à l'article 74, paragraphes 4 et 6 de la loi offrent, aux personnes visées à l'article 22/2, § 2, de l'annexe 1 de la loi, un abonnement social à l'Internet à haut débit fourni en position déterminée, pour un montant mensuel maximum de 19 euros T.V.A. incluse, présentant les caractéristiques minimales suivantes :	Art. 2. § 1. De operatoren bedoeld in artikel 74, paragrafen 4 en 6 van de wet bieden de personen bedoeld in artikel 22/2, § 2, van bijlage 1 bij de wet, een sociaal abonnement voor breedbandinternet verstrekt op een vaste locatie voor een maandelijks maximumbedrag van 19 euro btw inbegrepen, met minimaal de volgende kenmerken:
1° un volume mensuel illimité de minimum 150 GB;	1° een onbeperkt maandelijks volume maandelijks minimum volume van 150 GB;

³¹ Telle que présentée dans le cadre de la consultation publique menée par le SPF Economie.

<p>2° une vitesse de téléchargement d'au moins 100 Mbps 30 Mbps lorsque cela est possible techniquement ;</p>	<p>2° een downloadsnelheid van minstens 100 Mbps 30 Mbps wanneer dat technisch mogelijk is;</p>
<p>3° une vitesse de chargement d'au moins 4 Mbps lorsque cela est possible techniquement</p>	<p>3° een uploadsnelheid van minstens 4 Mbps wanneer dat technisch mogelijk is.</p>
<p>§ 2. En cas de dépassement de la limite du volume visé au paragraphe 1er, le service visé au paragraphe 1er continuera à être fourni à une vitesse permettant au moins la consultation de la messagerie électronique.</p>	<p>§2. Bij overschrijding van de volumelimiet bedoeld in paragraaf 1 zal de dienst bedoeld in paragraaf 1 blijven aangeboden worden tegen een snelheid die het minstens mogelijk maakt om e-mails te raadplegen.</p>
<p>Art. 3. Les opérateurs visés à l'article 74, paragraphes 4 et 6 de la loi offrent aux personnes visées à l'article 22/2, § 2, de l'annexe 1 de la loi au moins une offre groupée sociale comprenant au moins un service Internet à haut débit fourni en position déterminée, pour un montant mensuel maximum de 40 euros T.V.A. incluse. La composante Internet à haut débit en position déterminée de ces offres groupées doit respecter au minimum les caractéristiques de volume et de vitesse définies à l'article 2.</p>	<p>Art. 3. De operatoren bedoeld in artikel 74, paragrafen 4 en 6 van de wet bieden aan de personen bedoeld in artikel 22/2, § 2, van bijlage 1 bij de wet ten minste een sociale bundel aan met ten minste breedbandinternettoegang verstrekt op een vaste locatie voor een maandelijks maximumbedrag van 40 euro btw inbegrepen. Het element breedbandinternet op een vaste locatie van die gebundelde aanbiedingen moet ten minste de kenmerken van volume en snelheid naleven die zijn gedefinieerd in artikel 2.</p>
<p>Art. 4. Pour les offres visées aux articles 2 et 3, les frais d'installation sont gratuits. ».</p>	<p>Art. 4. Voor de aanbiedingen bedoeld in de artikelen 2 en 3, zijn de installatiekosten gratis.</p>
<p>Art. 4. Pour les offres visées aux articles 2 et 3, les opérateurs visés à l'article 74, paragraphes 4 et 6, de la loi offrent aux personnes visées à l'article 22/2, § 2, de l'annexe 1 de la loi, une réduction de 50% sur les frais d'installation.</p>	<p>Art. 4. Voor de aanbiedingen bedoeld in de artikelen 2 en 3 bieden de operatoren bedoeld in artikel 74, paragrafen 4 en 6, van de wet aan de personen bedoeld in artikel 22/2, § 2, van bijlage 1 bij de wet een korting van 50% op de installatiekosten aan.</p>
<p>Art. 5. Pour l'indexation des montants visés aux articles 2 et 3 qui est effectuée conformément à l'article 38/1, § 2, de l'annexe 1 de la loi, l'indice de référence à prendre en compte est l'indice santé lissé du mois de décembre 2023.</p>	<p>Art. 5. Voor de indexerings van de bedragen bedoeld in de artikelen 2 en 3, die doorgevoerd wordt overeenkomstig artikel 38/1, § 2, van bijlage 1 bij de wet, is de referentie-index die in aanmerking genomen moet worden de afgevlakte gezondheidsindex van de maand december 2023.</p>

<p>Art. 6. Les ayants droit personnes visées à l'article 22/2, § 2 de l'annexe 1, de la loi qui bénéficient des offres visées aux articles 2 et 3 peuvent acquérir d'autres services et/ou options additionnels que ceux bénéficiant de tarifs sociaux sans perdre le bénéfice de leur tarif social.</p>	<p>Art. 6. De rechthebbende personen bedoeld in artikel 22/2, § 2, van bijlage 1, bij de wet die de aanbiedingen genieten bedoeld in de artikelen 2 en 3 mogen andere diensten en/of aanvullende opties verwerven dan de begunstigen van sociale tarieven zonder het voordeel van hun sociaal tarief te verliezen.</p>
<p>Le tarif facturé pour chacun de ces autres services et/ou options additionnels ne peut être supérieur au tarif facturé aux autres utilisateurs pour ces mêmes services ou options dans le cadre de leurs offres les plus comparables commercialisées auprès de leurs autres utilisateurs.</p>	<p>Het gefactureerde tarief voor elk van die andere diensten en/of aanvullende opties mag niet hoger zijn dan het tarief gefactureerd aan andere gebruikers voor diezelfde diensten of opties in het kader van hun meest vergelijkbare aanbiedingen die aan hun andere gebruikers worden aangeboden.</p>
<p>Le cas échéant, le tarif facturé pour l'ensemble des services et options ne peut être supérieur à celui de l'offre groupée la plus comparable commercialisée auprès de leurs autres utilisateurs.</p>	<p>In voorkomend geval mag het tarief gefactureerd voor het geheel van diensten en opties niet hoger zijn dan dat van de meest vergelijkbare bundel die aan hun andere gebruikers wordt aangeboden.</p>
<p>L'Institut est chargé de vérifier l'application de cette obligation, le cas échéant, sur base de rapports demandés aux ayants droit personnes visées à l'article 22/2, § 2 de l'annexe 1 de la loi.</p>	<p>Het Instituut is belast met het verifiëren van de toepassing van die verplichting, in voorkomend geval, op basis van verslagen gevraagd aan de rechthebbende personen bedoeld in artikel 22/2, § 2, van bijlage 1 bij de wet.</p>

Annexe 2. Benchmark européen relatif aux systèmes de tarifs sociaux

112. L'IBPT présente ici les informations qu'il a obtenues au sujet des mesures visant à assurer le caractère abordable du service universel applicables dans d'autres Etats membres. Ces informations proviennent de plusieurs sources : deux benchmarks obtenus auprès de Cullen³² (ci-après « les benchmarks »), un questionnaire transmis aux pays membres du Independent regulators Group (« IRG ») (ci-après « le questionnaire »), ainsi que des recherches effectuées en ligne.
113. Les montants en euros présentés dans le benchmark européen sont également convertis en parité du pouvoir d'achat (« PPA »)³³, afin de permettre une comparaison pertinente avec la Belgique.

Etat membre	Mesures visant à assurer le caractère abordable	Base légale
Allemagne	<p>Selon les benchmarks de Cullen International, le régulateur allemand (« BNetzA ») a fixé la vitesse minimale de téléchargement de l'accès service d'accès adéquat à l'internet à haut débit à 15 Mbps. BNetzA considère par ailleurs que le prix moyen abordable s'élève à 36 €, soit 36,19 € en PPA.</p> <p>BNetzA a indiqué en réponse au questionnaire qu'aucun système de tarifs sociaux n'est imposé dans le cadre du service universel. Certains opérateurs allemands offrent toutefois un tarif social sur base volontaire.</p>	Code
Autriche	Les benchmarks ne renseignent aucune information au sujet de mesures visant à assurer le caractère abordable dans le cadre du service universel.	-
Croatie	<p>Il ressort des benchmarks qu'une mesure générale visant à assurer le caractère abordable a été définie par le régulateur (« HAKOM »)</p> <p>Cette mesure, qui selon notre compréhension, devrait être accessible à toute la population, comporte les caractéristiques suivantes :</p> <p>Prix : max. 29,21 €/mois, soit 46,00 €/mois en PPA.</p>	Code

³² Cullen International, *Affordability of universal service and mobile services*, mis à jour le 18 mars 2026, et *Universal service obligation: designated providers and net cost*, mis à jour le 3 mars 2026.

³³ La PPA permet de comparer des montants de manière plus pertinente entre pays, car un euro n'a pas la même capacité d'achat selon l'endroit où il est dépensé. Par exemple, avec le même budget, on peut acheter plus de biens ou de services dans un pays où le coût de la vie est plus faible que dans un pays où il est plus élevé. Source : [\[prc_ppp_ind\] Purchasing power parities, price level indices, nominal and real expenditures by analytical categories - based on COICOP 1999](#)

	<p>Vitesse : pas d'informations disponibles dans le benchmark Cullen. La décision d'Hakom référencée dans le benchmark semble toutefois indiquer une vitesse minimale de téléchargement de 14 Mbps.</p> <p>Volume : min. 100 GB.</p> <p>Cette offre est accessible à certaines catégories de personnes vulnérables à un tarif réduit, de maximum de 6,77 €/mois, soit 10,66 €/mois en PPA.</p>	
Danemark	Les benchmarks ne renseignent aucune information au sujet de mesures visant à assurer le caractère abordable dans le cadre du service universel.	-
Espagne	Le benchmark indique qu'il existe des options tarifaires spécifiques concernant le service d'accès à l'internet fixe. Mais aucun détail n'est fourni au sujet des caractéristiques de ces options tarifaires.	Code
Finlande	Les benchmarks ne renseignent aucune information au sujet de mesures visant à assurer le caractère abordable dans le cadre du service universel. La réponse du régulateur finlandais (« Traficom ») au questionnaire indique qu'il n'y a pas de mesure visant à assurer le caractère abordable dans le cadre du service universel en vigueur en Finlande.	-
France	<p>Les benchmarks indiquent qu'un opérateur offre volontairement, jusqu'en 2027, un pack (téléphonie fixe + internet fixe + TV) abordable aux personnes porteuses d'un handicap, et personnes à bas revenus. Le benchmark mentionne uniquement le prix de ce pack, qui est de 15,99 €/mois, soit 16,48 €/mois en PPA.</p> <p>D'après nos recherches complémentaires, il s'agirait de l'offre « Coup de pouce internet », dont la vitesse minimale de téléchargement est fixée à 500 Mbps. Nous ne disposons pas d'informations au sujet d'une éventuelle limite de volume.</p>	Base volontaire
Grèce	Les benchmarks indiquent qu'il existe en Grèce un tarif social applicable au service d'internet fixe. L'un des benchmarks renseigne une vitesse minimale de téléchargement de 10 Mbps, et un volume illimité , mais il n'est pas clair s'il s'agit des caractéristiques du tarif social, ou de celles de la composante géographique du service universel.	Code

<p>Hongrie</p>	<p>Le régulateur hongrois (« NMHH ») a indiqué dans sa réponse au questionnaire IRG que les mesures visant à assurer le caractère abordable dans le cadre du service universel se matérialisent par le biais d'une offre comportant les caractéristiques suivantes :</p> <p>Internet fixe « stand alone » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prix : 4,54 €/mois (1766 HUF), soit 7,07 €/mois en PPA; - Vitesse minimale de téléchargement : min. 8 Mbps ; - Volume de données : illimité. <p>Bundle internet fixe + téléphonie fixe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prix : 6,84 €/mois (2665 HUF), soit 10,67 €/mois en PPA ; - Vitesse + volume : identiques à la formule « stand alone ». 	<p>Code</p>
<p>Irlande</p>	<p>Ni les benchmarks, ni la réponse du régulateur irlandais (« Comreg ») ne font état de mesures visant à assurer le caractère abordable dans le cadre du service universel, imposées pour le service d'internet fixe sur base du Code.</p>	<p>-</p>
<p>Italie</p>	<p>Les benchmarks indiquent que les mesures visant à assurer le caractère abordable dans le cadre du service universel prévues en Italie prennent la forme d'une réduction de 50% applicable sur les offres broadband de base. Nous ne disposons pas d'informations quant aux caractéristiques de ces offres de base.</p> <p>La vitesse minimale de téléchargement de l'accès adéquat à l'internet haut débit est fixée à 20 Mbps. Mais nous ne savons pas si cette vitesse rentre en ligne de compte pour la réduction mentionnée plus haut.</p>	<p>Code</p>
<p>Luxembourg</p>	<p>Les benchmarks ne renseignent aucune information au sujet de mesures visant à assurer le caractère abordable dans le cadre du service universel. La vitesse minimale de téléchargement de l'accès adéquat à l'internet haut débit est fixée à 30 Mbps. Mais a priori, aucune mesure visant à assurer le caractère abordable de l'accès adéquat à l'internet haut débit n'a été fixée.</p>	<p>Code</p>

Pays-Bas	<p>Les benchmarks ne fournissent pas d'informations au sujet de mesures visant à assurer le caractère abordable de l'internet fixe dans le cadre du service universel. Seuls les services de téléphonie semblent faire l'objet de telles mesures.</p>	Code
Pologne	<p>Les benchmarks ne fournissent pas d'informations au sujet de mesures visant à assurer le caractère abordable de l'internet fixe dans le cadre du service universel.</p>	-
Portugal	<p>Les benchmarks, ainsi que la réponse du régulateur portugais (« ANACOM ») au questionnaire indiquent que les mesures visant à assurer le caractère abordable de l'internet fixe dans le cadre du service universel se matérialisent sous forme d'une offre internet fixe ayant les caractéristiques suivantes :</p> <p>Prix : max. 6,15 €/mois, soit 8,37 €/mois en PPA ;</p> <p>Vitesse minimale de téléchargement : min. 12 Mbps ;</p> <p>Volume : min. 15 GB.</p> <p>Le Portugal a également fixé un plafond mensuel de 26,38 €, soit 35,91 € en PPA pour les frais d'activation et/ou d'accès aux équipements.</p>	Code
République tchèque	<p>Le benchmark indique que les mesures visant à assurer le caractère abordable de l'internet fixe dans le cadre du service universel se matérialisent sous forme d'une réduction de 8,24 €/mois, soit 11,17 €/mois en PPA, sur les prix standard concernant les services fixes. Nous ne disposons pas d'informations quant aux caractéristiques de ces offres de base.</p>	Code
Slovaquie	<p>Tant les benchmarks que la réponse du régulateur slovaque (« RU ») au questionnaire indiquent qu'aucune mesure visant à assurer le caractère abordable de l'internet fixe dans le cadre du service universel n'a été imposée en Slovaquie.</p>	-
Suède	<p>Les benchmarks ne renseignent aucune information au sujet de mesures visant à assurer le caractère abordable de l'internet fixe dans le cadre du service universel. La vitesse minimale de téléchargement de l'accès adéquat à l'internet haut débit est fixée à 10 Mbps. Mais a</p>	-

	piori, aucune mesure visant à assurer le caractère abordable de l'accès adéquat à l'internet haut débit n'a été fixée.	
--	--	--

Annexe 3. Détails des plans tarifaires Internet fixe les moins chers offerts par les opérateurs

Le tableau ci-dessous détaille les plans tarifaires Internet fixe les moins chers offerts par les marques des opérateurs sur le marché résidentiel belge. Aucun critère minimum en termes de volume de données (GB) ou de vitesse (Mbps) n'a été défini pour la sélection des plans tarifaires.

Pour chaque marque, c'est le plan tarifaire le moins cher qui est retenu.

Marque	Nom du plan tarifaire	Technologie ³⁴	Contenu du plan	Prix mensuel (€)	Frais (€) et type d'installation ³⁵	Coût mensuel moyen (CMM)
Digi ³⁶	5G Home Internet ³⁷	Mobile	100 Mbps & 300 GB	7,00 €	40,00 € (technicien)	8,11 €
	Fiber 500 Mbps	Fibre	500 Mbps & volume illimité	10,00 €	0,00 € (technicien)	10,00 €
Scarlet	Scarlet Internet Poco	xDSL	30 Mbps & 50 GB	23,00 €	79,00 € (technicien ; gratuit si auto-installation) + 29,00 € (activation)	26,00 €
Base	BASE Internet limité	Câble	50 Mbps & 300 GB	27,00 €	59,00 € (technicien ; gratuit si auto-installation) + 30,00 € (activation)	29,47 €

³⁴ Pour fournir un accès Internet fixe, certains opérateurs utilisent la technologie mobile. Selon les [lignes directrices](#) de l'IBPT, une offre mobile comprenant un volume mensuel d'au moins 300 GB peut être qualifiée d'« illimitée ». Toutefois, par souci de transparence dans ce tableau, le volume de données inclus est précisé lorsque la technologie mobile est utilisée, même s'il atteint le seuil des 300 GB. En effet, ces offres sont comparées à des offres reposant sur des technologies filaires, pour lesquelles la notion d'« illimité » correspond à un volume mensuel de 3.000 GB.

³⁵ Selon le plan tarifaire, les frais et le type d'installation varient :

- Dans le cas de l'installation des services fixes de télécommunications, les opérateurs offrent parfois plusieurs possibilités à leurs clients : (1) l'installation est effectuée obligatoirement par un technicien ; (2) en plus de l'installation pouvant être effectuée par un technicien, celle-ci peut être réalisée par le client lui-même ; (3) l'installation ne peut être effectuée que par le client lui-même. Il convient de noter que, dans certaines situations, l'installation par un technicien est initialement indiquée comme payante, mais s'avère finalement gratuite (à la suite d'un déménagement par exemple).
- Du côté de l'activation des services fixes, celle-ci peut nécessiter dans certains cas l'achat de matériel (modem, parabole).

Dans le cadre du présent avis, les frais retenus sont ceux qui se rapportent au type d'installation avec technicien, quand celui-ci est disponible, car les ayants droit de l'offre internet sociale peuvent être des personnes handicapées et âgées.

³⁶ Par souci de transparence, les plans tarifaires de Digi sont présentés mais, comme indiqué supra, ils ont été exclus de l'analyse.

³⁷ Seulement pour les adresses sans fibre

FASTfiber	FIBER 50 sans modem	Fibre	50 Mbps & volume illimité	29,95 €	0,00 € (auto-installation)	29,95 €
SkyDSL	skyDSL2+ à la maison MiniPLUS	Satellite	30 Mbps & volume illimité	27,90 €	0,00 € (technicien ; gratuit si auto-installation) + 49,90 € (activation) + 4,90 € (location mensuelle du modem)	34,19 €
Edpnet	VDSL XS (avec modem Wi-Fi 6)	xDSL	20 Mbps & volume illimité	29,95 €	75,00 € (technicien ; gratuit si auto-installation) + 50,00 € (activation)	36,17 €
Telenet	Easy Internet	Câble	100 Mbps & 150 GB	36,00 €	85,00 € (technicien ; gratuit si auto-installation) + 50,00 € (activation)	39,75 €
Tchamba	FIBER ONLY basic	Fibre	50 Mbps & volume illimité	39,95 €	0,00 € (technicien)	39,95 €
hey!	hey! Internet	Câble	150/200 Mbps & volume illimité	39,00 €	39,00 € (technicien)	40,08 €
United Telecom	Surf@Home VDSL	xDSL	100 Mbps & volume illimité	26,40 €	99,00 € (technicien ; gratuit si auto-installation) + 59,00 € (activation) + 10,00 € (location mensuelle de la ligne)	40,79 €
Mobile Vikings	Unlimited fast internet 100 mbps	xDSL	100 Mbps & volume illimité	40,00 €	59,00 € (technicien ; gratuit si auto-installation)	41,64 €
Proximus	Internet Light	xDSL	100 Mbps & 200 GB	39,99 €	79,00 € (technicien)	42,18 €

Netcom	CONNECT ME	xDSL	100 Mbps & volume illimité	39,50 €	0,00 € (technicien) + 181,50 € (activation) + 175,00 € (achat modem)	49,40 €
Cybernet	DSL	xDSL	100 Mbps & 750 GB	43,99 €	72,00 € (technicien ; gratuit si auto-installation) + 129,00 € (activation) + 99,00 € (achat modem)	52,32 €
Orange	Start Internet	Câble	150 Mbps & volume illimité	53,00 €	0,00 € (technicien) + 39,00 € (activation)	54,08 €
Nordnet	Orange Satellite with Nordnet	Satellite	200 Mbps & volume illimité	50,00 €	0,00 € (auto-installation) + 399,00 € (achat modem)	60,08 €
Voo	SOLO SUPER RELAX	Câble	200 Mbps & volume illimité	58,00 €	60,00 € (technicien) + 50,00 € (activation)	61,06 €
Starlink	Starlink	Satellite	100 Mbps & volume illimité	50,00 €	450,00 € (achat modem)	62,50 €

Annexe 4. Détail des plans tarifaires Internet fixe incluant un volume de données limité

Le tableau ci-dessous détaille l'ensemble des plans tarifaires Internet fixe offerts sur le marché résidentiel belge et qui incluent un volume de données limité. En d'autres termes, aucun critère minimum en termes de volume de données (GB) ou de vitesse (Mbps) n'a été défini pour la sélection des plans tarifaires.

Marque	Nom du plan tarifaire	Technologie	Contenu du plan ³⁸	Prix mensuel (€)	Frais (€) et type d'installation ³⁹	Coût mensuel moyen (CMM)
Scarlet	Scarlet Internet Poco	xDSL	30 Mbps (<i>download</i>) & 2 Mbps (<i>upload</i>) & 50 GB	23,00 €	79,00 € (technicien ; gratuit si auto-installation) + 29,00 € (activation)	26,00 €
Base	BASE Internet limité	Câble	50 Mbps & 300 GB	27,00 €	59,00 € (technicien ; gratuit si auto-installation) + 30,00 € (activation)	29,47 €
Telenet	Easy Internet	Câble	100 Mbps & 150 GB	36,00 €	85,00 € (technicien ; gratuit si auto-installation) + 50,00 € (activation)	39,75 €
Proximus	Internet Light	xDSL ou Fibre	100 Mbps & 200 GB	39,99 €	59,00 € (technicien)	41,63 €

³⁸ Si le contenu du plan présenté ne présente qu'un niveau de vitesse, cela signifie qu'il se rapporte à la vitesse de téléchargement (*download*) annoncée et que la vitesse de chargement (*upload*) annoncée est d'au moins 4 Mbps.

³⁹ Selon le plan tarifaire, les frais et le type d'installation varient :

- Dans le cas de l'installation des services fixes de télécommunications, les opérateurs offrent parfois plusieurs possibilités à leurs clients : (1) l'installation est effectuée obligatoirement par un technicien ; (2) en plus de l'installation pouvant être effectuée par un technicien, celle-ci peut être réalisée par le client lui-même ; (3) l'installation ne peut être effectuée que par le client lui-même. Il convient de noter que, dans certaines situations, l'installation par un technicien est initialement indiquée comme payante, mais s'avère finalement gratuite (à la suite d'un déménagement par exemple).
- Du côté de l'activation des services fixes, celle-ci peut nécessiter dans certains cas l'achat de matériel (modem, parabole).

Dans le cadre du présent avis, les frais retenus sont ceux qui rapportent au type d'installation avec technicien, quand celui-ci est disponible, car les ayants droit de l'offre internet sociale peuvent être des personnes handicapées et âgées.

Cybernet	DSL	xDSL	100 Mbps & 750 GB	43,99 €	72,00 € (technicien ; gratuit si auto- installation) + 129,00 € (activation) + 99,00 € (achat modem)	52,32 €
Cybernet	UHS Start	xDSL	100 Mbps & 500 GB	62,49 €		70,82 €
Cybernet	UHS BASIC	Fibre	150 Mbps & 750 GB	64,99 €		73,32 €