



I B P T

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 18 DÉCEMBRE 2018
CONCERNANT
LE MONITORING DU SERVICE UNIVERSEL DANS LE DOMAINE DES
TÉLÉCOMMUNICATIONS
2018**

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1 ^{er} . Avant-propos.....	3
Chapitre 2. Monitoring.....	3
2.1. TÂCHE DE L'IBPT.....	3
2.2. POSTES TÉLÉPHONIQUES PAYANTS PUBLICS.....	4
2.2.1. <i>Contexte</i>	4
2.2.2. <i>Substitution par la téléphonie mobile</i>	4
2.3. SERVICE UNIVERSEL DE RENSEIGNEMENTS ET MISE À DISPOSITION DE L'ANNUAIRE UNIVERSEL.....	6
2.3.1. <i>Contexte</i>	6
2.3.2. <i>Résultats de l'enquête consommateurs</i>	6
2.3.3. <i>Questionnaires</i>	7
2.3.3.1. En ce qui concerne les annuaires électroniques.....	7
2.3.3.2. En ce qui concerne les annuaires papier.....	9
2.3.3.3. En ce qui concerne le service de renseignements téléphoniques.....	9
2.4. COMPOSANTE SOCIALE DU SERVICE UNIVERSEL.....	10
2.4.1. <i>Contexte</i>	10
2.4.2. <i>Données chiffrées STTS</i>	11
2.5. COMPOSANTE GÉOGRAPHIQUE.....	12
2.5.1. <i>Contexte</i>	12
2.5.2. <i>Couverture de l'accès fonctionnel à Internet</i>	13
2.5.2.1. Atlas.....	13
2.5.2.2. Enquête TIC auprès des ménages et des individus.....	14
2.5.3. <i>Qualité</i>	15
2.5.4. <i>Caractère abordable</i>	16
Téléphonie fixe.....	16
Internet fixe.....	17
2.6. CONCLUSION DU MONITORING.....	17
Chapitre 3. Adaptation de la législation.....	18
3.1. ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION EUROPÉENNE.....	18
3.1.1. <i>Proposition de règlement e-Privacy</i>	18
3.1.2. <i>Proposition de directive établissant le code des communications électroniques européen</i>	19
Coût du service universel.....	21
Financement du service universel.....	21
3.2. ADAPTATIONS POSSIBLES AU CADRE LÉGISLATIF NATIONAL ACTUEL.....	21
3.2.1. <i>Transposition du code européen</i>	21
Désignation du prestataire de la composante géographique.....	21
Accès fonctionnel à Internet.....	22
Exigences de qualité.....	22
Price cap.....	22
Calcul du coût net.....	23
3.2.2. <i>Tarifs sociaux</i>	23
Chapitre 4. Conclusion.....	24

Chapitre 1^{er}. Avant-propos

Conformément à l'article 103 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE »), l'IBPT exerce un contrôle sur l'exécution du service universel et présente un rapport annuel au ministre concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel.¹

Le chapitre 2 contient un rapport du monitoring du service universel. Une seule obligation de service universel est en vigueur à l'heure actuelle, concernant la composante sociale. Toutefois, il appartient également à l'IBPT de contrôler, suite à la suppression de l'obligation de service universel en matière de téléphones publics, d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques, si cela a eu une influence significative sur le niveau de protection dont bénéficient les utilisateurs finals dans le cadre du service universel.² En ce qui concerne la composante géographique, l'Institut vérifie si l'absence d'un prestataire a eu une influence sur le niveau du prix et de la qualité du service.

Le chapitre 3 expose les travaux législatifs menés au niveau européen et analyse leur impact sur le cadre législatif actuel.

Chapitre 2. Monitoring

2.1. Tâche de l'IBPT

Outre l'obligation de contrôle générale reprise à l'article 103 de la LCE, l'IBPT doit veiller plus particulièrement, au travers des réformes découlant du projet de modernisation du service universel, à ce que cette modification n'ait pas une influence significative sur le niveau de protection des utilisateurs finals. Cela découle de l'article 14, § 1^{er}, 3^o, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après « loi IBPT »), lu en combinaison avec les articles 69 de la LCE et 33/1 de l'annexe à la LCE.

L'IBPT a exercé ce contrôle à l'aide des moyens suivants :

- l'analyse des données provenant de l'étude de l'IBPT concernant la situation du marché des communications électroniques et de la télévision en 2017, publiée le 12 juin 2018³ ;
- les informations issues de l'enquête de l'IBPT sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs en 2017 (ci-après « enquête consommateurs »), publiée le 6 septembre 2018 ;⁴
- la comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique (tarifs appliqués le 15 octobre 2018) ;

¹ Article 103 de la LCE, alinéas 1 et 2 : « L'Institut est chargé du contrôle de l'exécution des obligations de service universel aux conditions techniques et tarifaires prévues en annexe. À cet effet, il peut désigner un auditeur indépendant, et ce aux frais du prestataire concerné, à moins que le prestataire n'ait été désigné d'office, auquel cas les coûts sont à charge du fonds. L'Institut fait annuellement, pour le 31 décembre au plus tard, rapport au ministre, concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel. »

² Voir à ce sujet l'avis du Conseil de l'IBPT du 24 mai 2013 relatif à la levée des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire universel ; <http://ibpt.be/fr/operateurs/telecom/service-universel/avis-du-conseil-de-libpt-du-24-mai-2013-relatif-a-la-levée-des-obligations-de-service-universel-concernant-la-fourniture-du-service-universel-de-renseignements-et-la-mise-a-disposition-de-lannuaire-universel>

³ Situation du marché des communications électroniques et de la télévision en en 2017, https://www.bipt.be/public/files/fr/22524/2017_Statistisch-verslag_fr.pdf

⁴ Enquête sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs – IBPT, 6 septembre 2018, https://www.bipt.be/public/files/fr/22595/2018-09-06_Rapport_FR.pdf

- le baromètre de la société de l'information 2018⁵ et en particulier l'enquête TIC auprès des ménages et des individus (2017) ;⁶
- les questionnaires annuels de l'IBPT adressés aux prestataires de services de renseignements téléphoniques, d'annuaires papier et électroniques.

2.2. Postes téléphoniques payants publics

2.2.1. Contexte

La forte diminution de l'utilisation des téléphones publics et la constatation que la téléphonie mobile fournit un service comparable à un prix inférieur ont incité l'IBPT à supprimer les obligations de service universel concernant les « postes téléphoniques payants publics ». ⁷

Suite à la décision de l'IBPT du 6 mai 2013, Proximus a progressivement supprimé les téléphones publics.

2.2.2. Substitution par la téléphonie mobile

L'étude « Situation du marché des communications électroniques et de la télévision en 2017 » confirme la tendance à la baisse du nombre de cartes SIM actives due à la diminution structurelle du nombre de cartes prépayées. Par rapport à l'année passée, le nombre de cartes SIM actives a diminué de 4,7 % pour atteindre 11,96 millions (hors machine-to-machine). Bien qu'en baisse, le taux de pénétration des cartes SIM actives reste élevé (de 111 % à 105 %) ⁸.

La comparaison tarifaire nationale permet de comparer les plans tarifaires disponibles dans le simulateur tarifaire au niveau du prix, sur la base du coût mensuel moyen ⁹. Les bandes bleu ciel représentent ce faisant les coûts, abstraction faite des promotions sur le plan en question ; les indications bleu vif illustrent l'effet des promotions.

La comparaison du profil d'utilisation retenu pour l'utilisation faible prépayée (50 minutes d'appel et 50 SMS) affiche un résultat où le coût mensuel moyen varie de 1,52 euro à 11,42 euros :

⁵ Baromètre de la société de l'information (2018),

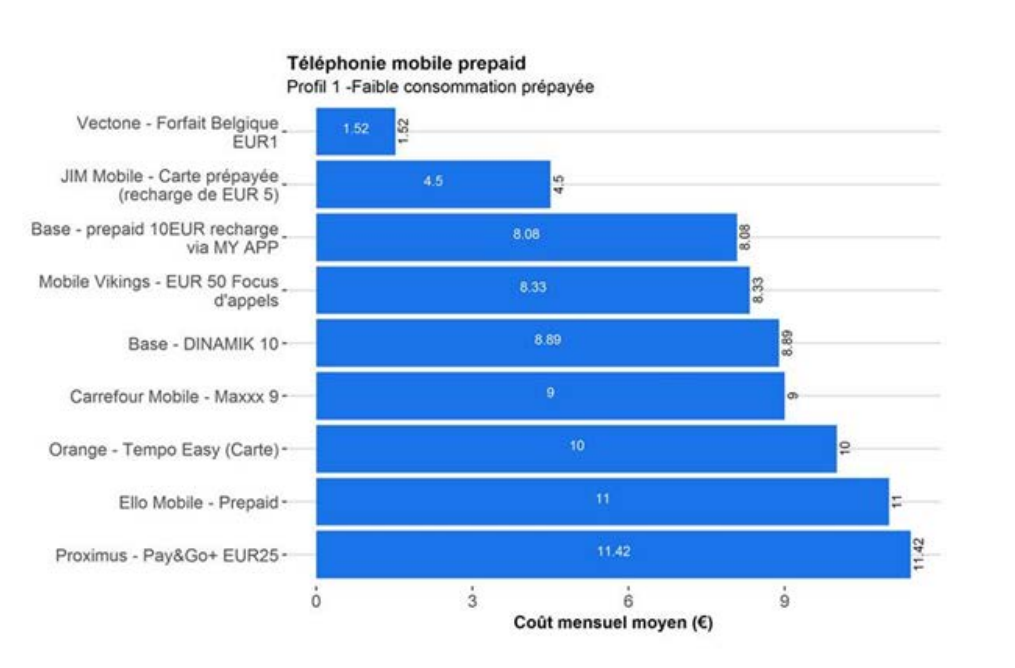
<https://economie.fgov.be/fr/publications/barometre-de-la-societe-de>

⁶ Enquête TIC auprès des ménages et des individus (2017) SPF Économie - DG Statistique <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages>

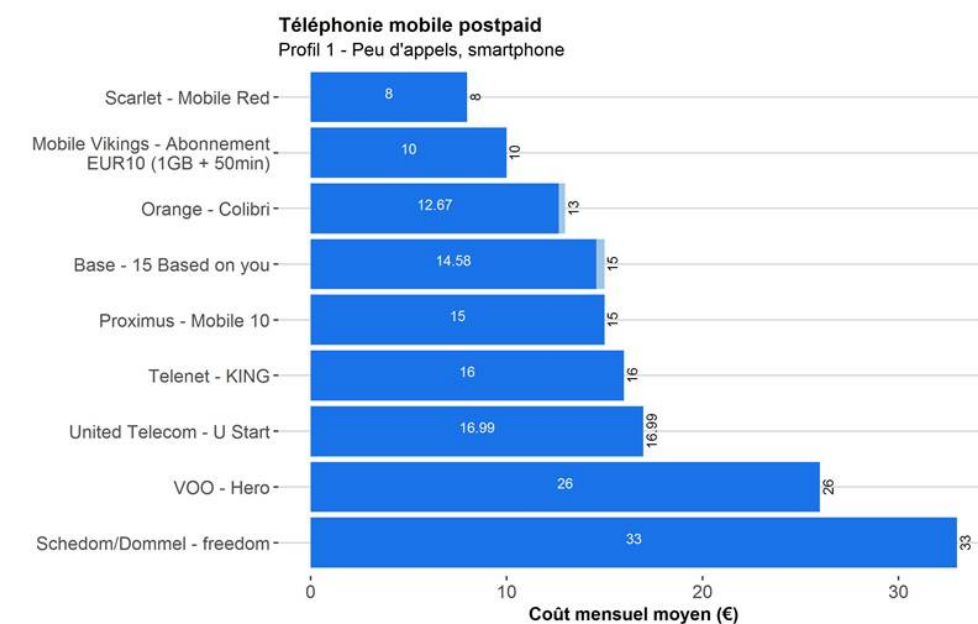
⁷ Décision du Conseil de l'IBPT du 6 mai 2013 concernant la levée des obligations de service universel relatives à la mise à disposition de postes téléphoniques payants publics et d'autres points d'accès aux services publics de téléphonie vocale.

⁸ Situation du marché des communications électroniques et de la télévision en en 2017, p. 23, https://www.bipt.be/public/files/fr/22524/2017_Statistisch-verslag_fr.pdf

⁹ Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique (tarifs appliqués le 15 octobre 2018).



Les plans tarifaires mobiles postpaid sans données n'ont pas été repris dans cette étude. En ce qui concerne les plans postpaid, la comparaison des plans tarifaires répondant au profil d'utilisation avec le moins d'appel, à savoir 60 minutes et 5000 MB de données, a donné le résultat suivant :



Pour rappel, le prix de l'unité de base au moment de la décision de l'IBPT concernant la suppression de l'obligation de service universel pour les téléphones publics s'élevait à 0,50 euro. La durée de l'unité varie toutefois en fonction du moment et de la destination de l'appel. Le consommateur appelant par exemple 60 minutes depuis une cabine téléphonique aurait payé entre 12 euros (appel pendant les heures creuses vers un téléphone fixe) et 67 euros (appel vers un téléphone mobile pendant les heures pleines).

2.3. Service universel de renseignements et mise à disposition de l'annuaire universel

2.3.1. Contexte

L'avis du Conseil de l'IBPT relatif à la levée des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire universel du 24 mai 2013 suggérait de supprimer les obligations de service universel pour l'élément « service universel de renseignements », parce que ce service ainsi que les services comparables sont largement accessibles à des tarifs abordables. Cela vaut également pour l'élément « annuaire universel ». En outre, l'utilisation de l'annuaire papier diminue systématiquement.

Le gouvernement a procédé à la suppression formelle des obligations de service universel en la matière via l'arrêté royal du 15 décembre 2013.¹⁰

2.3.2. Résultats de l'enquête consommateurs

La dernière enquête réalisée auprès des consommateurs indique une chute de l'utilisation des annuaires pour rechercher un numéro de téléphone. C'est pour les annuaires électroniques que la diminution est la plus forte : seuls 30 % des répondants ont utilisé ceux-ci en 2017. Ils étaient 43 % selon l'enquête réalisée en 2016. La diminution de l'utilisation de l'annuaire papier est moins marquante, de 22 % à 19 %.

Tout comme dans les éditions précédentes, c'est le moteur de recherche sur Internet qui est le plus souvent utilisé (56 %). L'annuaire électronique arrive à la deuxième place, comme l'année passée, suivi par les services de renseignements téléphoniques (27 %, contre 17 % l'année passée), avant l'annuaire papier et les réseaux sociaux, qui occupent respectivement les quatrième et cinquième places¹¹.

Plus les répondants sont jeunes, plus ils indiquent rechercher des numéros de téléphone via les réseaux sociaux. C'est principalement la catégorie d'âge la plus jeune (15 à 24 ans) qui recherche beaucoup plus souvent des numéros de téléphone via les réseaux sociaux ; à l'inverse, il s'avère que les répondants plus âgés utilisent encore beaucoup plus souvent un annuaire papier (40 %) ou des services de renseignements (35 %) ¹².

L'IBPT n'a reçu aucune plainte de la part d'organisations de consommateurs ou d'organisations défendant les intérêts des personnes handicapées quant à l'impact de la levée des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire universel.

¹⁰ Arrêté royal du 15 décembre 2013 relatif à la levée des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise à disposition d'un annuaire universel dans le secteur des communications électroniques.

¹¹ Enquête sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs – IBPT 6 septembre 2018, https://www.bipt.be/public/files/fr/22595/2018-09-06_Rapport_FR.pdf, p. 150.

¹² Enquête sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs – IBPT 6 septembre 2018, https://www.bipt.be/public/files/fr/22595/2018-09-06_Rapport_FR.pdf, p. 151.

2.3.3. Questionnaires

Le 4 octobre 2018, l'IBPT a envoyé des questionnaires à Aztrix, De Klapper, Devriendt Printing, EDA, FRC Media, Infobel, Inoopa et Proximus concernant l'offre de services de renseignements téléphoniques et les annuaires papier et électroniques.

2.3.3.1. En ce qui concerne les annuaires électroniques

L'article 45 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques oblige les personnes souhaitant confectionner, vendre ou distribuer un annuaire à en faire la déclaration auprès de l'IBPT.¹³

En 2018, l'IBPT a reçu deux déclarations pour la distribution d'un annuaire électronique. Inoopa a effectué une déclaration le 25 janvier 2018 et Aztrix le 30 mai 2018. Aucune des deux entreprises n'a encore commercialisé l'annuaire électronique.

Le questionnaire a été complété par :

- EDA : www.de1212.be (néerlandais), www.le1313.be ou www.1313.be (français) et www.1414.be (anglais) ;
- Infobel : <http://www.infobel.com> (17 langues) ; local.infobel.be et lokaal.infobel.be
- De Klapper : www.deklapper.be (néerlandais) ;
- Proximus : <http://www.1207.be> et m.1207.be (néerlandais), <http://www.1307.be> et m.1307.be (français) ;
- FCR Media : www.wittegids.be et m.wittegids.be (néerlandais); www.pagesblanches.be et m.pagesblanches.be (français); www.whitepages.be et m.whitepages.be (anglais).

Proximus et FCR Media proposent aussi un annuaire électronique pour les applications mobiles. FCR Media renvoie en outre aux applications pour Android et iOS des Pages d'or et des Pages blanches.

Il ressort des réponses que les annuaires électroniques susmentionnés peuvent toujours être consultés gratuitement et contiennent tous des publicités. Tous les fournisseurs d'annuaires électroniques, à l'exception d'EDA, donnent des informations concernant l'accès aux services d'urgence. Parmi les opérateurs qui donnent bel et bien ces informations, seul De Klapper ne rend pas ces numéros visibles d'une manière spécifique par rapport aux numéros ordinaires.

Les annuaires ont, comme les années précédentes, au minimum une couverture nationale. Tous les annuaires disponibles mentionnent toujours au moins le nom (personne ou société), le prénom, l'adresse, le numéro de téléphone fixe et, si disponibles, le numéro mobile et l'adresse e-

¹³ Article 45 de la LCE : « Art. 45. § 1^{er}. Les personnes souhaitant confectionner, vendre ou distribuer un annuaire sont tenues d'en faire la déclaration auprès de l'Institut.

Le Roi arrête, après avis de l'Institut, les conditions dans lesquelles sont confectionnés, vendus ou distribués les annuaires, le contenu et la forme de la déclaration précitée.

§ 2. Les personnes qui offrent des services téléphoniques publics aux abonnés mettent les données-abonnés nécessaires à la disposition des personnes qui ont effectué une déclaration conformément au § 1^{er}, dans des conditions techniques, financières et commerciales équitables, raisonnables et non discriminatoires.

§ 3. Sans coût pour les abonnés, les personnes qui offrent des services téléphoniques publics aux abonnés isolent les données relatives aux abonnés qui ont demandé à ne pas figurer dans un annuaire, de manière à ce que ces abonnés puissent recevoir l'annuaire sans que leurs données y figurent.

§ 4. Les personnes qui ont effectué une déclaration conformément au § 1^{er} ne peuvent utiliser les données communiquées en application du § 2 qu'en vue de la fourniture d'un annuaire.

§ 5. Les personnes qui fournissent des annuaires téléphoniques et des services téléphoniques publics respectent le principe de non-discrimination dans le cadre du traitement des informations qui leur sont fournies par d'autres entreprises. »

mail ainsi que la profession le cas échéant. Les annuaires d'EDA mentionnent également le site Internet. De Klapper prévoit aussi la localisation via Google maps. Chez Proximus, l'abonné peut, moyennant paiement, faire mentionner une URL ou des informations concernant ses activités professionnelles (par ex. heures d'ouverture, numéro d'entreprise).

Tant les recherches simples à l'aide de mots-clés divers (comme le nom, la profession...) que les recherches avancées sont possibles. FCR Media n'offre plus la fonction de recherche inversée sur la base du numéro, les prestataires des autres annuaires électroniques la proposent encore.

Les annuaires sont régulièrement mis à jour. Dans certains cas, l'on utilise (partiellement) les données abonnés fournies par un autre fournisseur d'annuaires électroniques.

En ce qui concerne la fourniture des données abonnés, Infobel renvoie aux difficultés rencontrées pour obtenir régulièrement les informations et au fait que les opérateurs Proximus et Scarlet laissent certains champs vides pour cette raison (notamment la date de naissance, le numéro de TVA, le numéro secret).

À ce sujet, il convient de remarquer que le législateur ne prévoit pas de fréquence à laquelle les données abonnés doivent être mises à la disposition des prestataires d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques par les opérateurs. Les données abonnés « nécessaires » doivent être communiquées à des conditions techniques, financières et commerciales équitables, raisonnables et non discriminatoires¹⁴. La directive Service universel parle d'« informations pertinentes »¹⁵. La Cour de justice de l'Union européenne a jugé que les termes « informations pertinentes » englobaient en principe les données suivantes : nom, adresse (code postal compris) et numéros de téléphone des abonnés. Les États membres peuvent toutefois prévoir que d'autres données soient mises à la disposition des utilisateurs dès lors que, au regard de conditions nationales spécifiques, elles semblent nécessaires à l'identification des abonnés¹⁶.

Tous les fournisseurs d'annuaires électroniques ont des procédures pour le respect des numéros privés. Les données abonnés sont en principe transmises aux fournisseurs d'annuaires par les opérateurs. Ils ne transmettent en aucun cas les numéros secrets : soit l'indication « privé » dans les listings des opérateurs est respectée par les fournisseurs d'annuaires, soit aucun résultat ne s'affiche.

En ce qui concerne les options d'accessibilité pour les personnes handicapées, plusieurs prestataires renvoient à la possibilité d'adapter la taille des caractères via le navigateur et à la compatibilité des sites Internet avec l'application BrowseAloud.

¹⁴ Article 45, § 2, LCE. § 2 : « Les personnes qui offrent des services téléphoniques publics aux abonnés mettent les données-abonnés nécessaires à la disposition des personnes qui ont effectué une déclaration conformément au § 1^{er}, dans des conditions techniques, financières et commerciales équitables, raisonnables et non discriminatoires. »

¹⁵ La directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques prévoit, à l'article 25 : « 1^{er}. Les États membres veillent à ce que les abonnés des services téléphoniques accessibles au public aient le droit de figurer dans l'annuaire accessible au public visé à l'article 5, paragraphe 1, point a), et de voir les informations qui les concernent mises à la disposition des fournisseurs de services de renseignements et/ou d'annuaires, conformément au paragraphe 2 du présent article.

2. Les États membres veillent à ce que toutes les entreprises qui attribuent des numéros de téléphone à des abonnés répondent à toutes les demandes raisonnables de mise à disposition, aux fins de la fourniture de services de renseignements téléphoniques accessibles au public et d'annuaire, des informations pertinentes, sous une forme convenue et à des conditions qui soient équitables, objectives, modulées en fonction des coûts et non discriminatoires. »

¹⁶ Arrêt de la Cour (première chambre) du 25 novembre 2004, rendu dans l'Affaire C-109/03 - KPN Telecom BV contre Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA).

2.3.3.2. En ce qui concerne les annuaires papier

Tant FCR Media (« Pages blanches/d'Or ») que De Klapper ont répondu au questionnaire. L'Infogids de Devriendt Printing n'a pas été distribué en 2018.

Par rapport aux années précédentes, aucun changement ne peut être noté dans les réponses de FCR Media et De Klapper. En résumé, l'on peut affirmer que :

- Les annuaires papier sont proposés gratuitement et contiennent de la publicité ;
- Ils mentionnent des informations concernant l'accès aux services d'urgence et indiquent le nom (personne ou société), le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone fixe des abonnés. Les Pages blanches/d'Or publient également la profession et l'adresse e-mail (moyennant paiement), ainsi que le numéro mobile si l'abonné paie un supplément à cet effet. Les numéros privés ne sont pas indiqués.
- FCR Media et Mediabooks publient différents annuaires en fonction des régions. FCR Media offre une couverture nationale, en rassemblant tous les annuaires. La zone de distribution de De Klapper couvre, avec les différentes éditions, la majeure partie de la Flandre-Occidentale et de la Flandre-Orientale.
- FCR Media actualise ses annuaires chaque année. Pour Mediabooks, c'est le cas tous les deux ans.

2.3.3.3. En ce qui concerne le service de renseignements téléphoniques

Le questionnaire a été complété par EDA et Proximus, qui proposent des services de renseignements téléphoniques dans plusieurs langues pour la recherche de numéros d'abonnés tant nationaux qu'internationaux.¹⁷

Le service d'EDA est joignable via n'importe quel téléphone, Proximus précise que les opérateurs doivent signer le Service Plan.

Les fournisseurs de services de renseignements téléphoniques facturent à la seconde. Le prix final peut varier en fonction du réseau utilisé. Le tarif qui est facturé aux utilisateurs finals se compose de deux éléments : un « set-up fee » pour l'établissement de l'appel et le prix par minute d'appel. Sur la base des informations fournies, il s'avère que tant EDA que Proximus appliquent des prix abordables en ce qui concerne le « set-up fee » et les minutes d'appel. Pour ces deux composantes de prix, EDA fonctionne avec des prix recommandés qui sont restés constants ces dernières années. Proximus dispose par contre d'informations tarifaires plus détaillées. Dans sa réponse, Proximus donne un aperçu du prix pour l'utilisateur final en fonction du réseau utilisé, s'il est connu. Pour certains opérateurs, il y a une légère diminution, d'autres restent constants ou enregistrent une légère augmentation. En ce qui concerne l'estimation du prix moyen par appel payé par les utilisateurs finals, Proximus estime qu'il est 0,60 euro plus cher que l'année passée, alors que l'EDA donne la même estimation que les années précédentes¹⁸. Pour les deux opérateurs, ce prix moyen se situe sous les 3 euros.

L'année passée, les deux prestataires n'ont effectué aucune modification dans le système de réponse utilisé. EDA prévoit une réponse par un opérateur physique 24 heures sur 24 pour les numéros d'information 1212 et 1313 (néerlandais et français). Pour le numéro 1414, cette

¹⁷ Le service de renseignements téléphoniques d'EDA est joignable aux numéros suivants : 1212 (néerlandais), 1313 (français) et 1414 (anglais).

Proximus offre des services de renseignements téléphoniques à la fois nationaux et internationaux à l'aide des numéros suivants : 1207 (néerlandais-national), 1307 (français-national), 1407 (allemand/anglais-national), 1204 (néerlandais-international), 1304 (français-international), 1404 (allemand/anglais-international) et 1234 (néerlandais/français-automatique).

¹⁸ La fourchette de prix de l'exemple se base sur des arrondis, les données exactes sont traitées de manière confidentielle.

permanence est assurée chaque jour de 8h à 21h. Dans les enquêtes précédentes, pour le service 1414, une distinction était encore faite avec le week-end et les jours fériés, où un opérateur physique répondait seulement entre 8h et 18h. Dans le cadre d'un questionnaire précédent, Proximus a précisé faire appel tous les jours à des opérateurs de call centers, 24h sur 24 pour les numéros d'information nationale, de 6h30 à 22h30 pour les services de renseignements internationaux. À présent, le service est fourni du lundi au samedi de 7h à 21h59 par des opérateurs physiques pour tous les services de renseignements fournis par Proximus, à l'exception du numéro d'information 1234 qui est automatisé 24h sur 24. Le reste du temps, les deux prestataires prévoient une procédure complètement automatisée.

La durée moyenne pour établir un appel, la tonalité moyenne, la durée moyenne du message d'accueil (secondes) et la durée moyenne pour rechercher l'information restent constantes chez Proximus et EDA par rapport au questionnaire précédent.

Les numéros privés ne sont pas communiqués.

2.4. Composante sociale du service universel

2.4.1. Contexte

La composante sociale du service universel en matière de communications électroniques consiste en l'octroi de réductions tarifaires pour la téléphonie fixe et l'internet fixe. Les réductions consistent en une réduction de l'abonnement de 40 % pour la téléphonie fixe ou l'internet fixe (max. 8,4 euros) et une réduction sur les frais d'appel de 3,1 euros. Une exception est faite pour les personnes qui bénéficient d'un revenu d'intégration : elles reçoivent une réduction sur les coûts des communications et une réduction sur l'abonnement, à condition que la réduction porte sur l'internet fixe et non sur la téléphonie fixe.¹⁹

Outre les personnes malentendantes, les personnes qui ont subi une laryngectomie, les aveugles militaires de la guerre et les bénéficiaires d'un revenu d'intégration, les personnes de plus de 65 ans et les personnes handicapées à plus de 66 % peuvent également bénéficier du tarif social. Pour ces deux dernières catégories, des conditions supplémentaires sont toutefois d'application au niveau des revenus et de la situation familiale.²⁰

Pour obtenir le tarif social, l'utilisateur adresse une demande à l'opérateur de son choix qui offre ces réductions, à savoir Proximus, Telenet Group (Base compris), Voo, Orange ou Scarlet.

Ensuite, l'opérateur transmet la demande à l'IBPT qui examine si la personne concernée répond aux conditions. Une base de données des bénéficiaires du tarif social, « STTS », est utilisée à cet effet²¹. L'application STTS permet une automatisation du processus de vérification des conditions d'octroi, en accédant, via la Banque Carrefour pour la Sécurité Sociale, aux différentes sources authentiques de données suivantes :

- Registre national (pour vérifier la condition qu'il n'y ait pas plus d'un bénéficiaire par ménage et les conditions relatives à la composition du ménage) ;
- SPP Intégration sociale (pour vérifier la condition de bénéficiaire du RIS - revenu d'intégration sociale) ;
- SPF Finances (pour vérifier la condition de revenu) ;
- DGPH (pour vérifier la condition de handicap) ;
- FEDRIS (pour vérifier la condition de handicap).

¹⁹ Pour plus de détails, voir l'article 38 de l'annexe à la LCE.

²⁰ Voir article 22, § 1^{er}, annexe à la LCE.

²¹ Voir l'article 22, § 2, de l'annexe à la LCE.

En accédant aux sources de données permettant de vérifier la quasi-totalité des conditions d'octroi, le système limite les procédures manuelles à traiter par l'IBPT aux catégories de bénéficiaires suivantes :

- les déficients auditifs ;
- les personnes ayant subi une laryngectomie ;
- les aveugles militaires de la guerre ;
- les personnes en incapacité de travail et invalidité permanente.

2.4.2. Données chiffrées STTS

Les chiffres ci-dessous ont été générés par l'application STTS :

Le tarif social est actuellement, en date du 3 décembre 2018, octroyé à 229.705 bénéficiaires.

Pour faciliter les échanges entre les opérateurs et l'IBPT dans le cadre des demandes d'octroi, l'on utilise l'application « STTS ».

Les tableaux ci-dessous présentent l'activité de la base de données en 2017 et 2018 (11 premiers mois), en distinguant la procédure automatisée (tableau 1) de la procédure manuelle (tableau 2).

Du 1^{er} janvier 2017 au 3 décembre 2018, sur 88.904 demandes de tarif social, seulement 6.697 dossiers ont nécessité un traitement manuel (soit 7,53 %).

Tableau 1. Demandes de tarif social introduites en 2017 et 2018 et résultat de la vérification des conditions d'octroi par l'application STTS

Résultat	2017		2018 (1-11/2018)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui (envoi d'une réponse automatisée à l'opérateur introduisant la demande)	19.892	41,59 %	17.690	43,07 %
Non car autre tarif social dans le ménage (envoi d'une lettre générée par STTS)	1.987	4,15 %	1.679	4,09 %
Non car ne répond pas aux conditions (envoi d'une lettre générée par STTS)	25.953	54,26 %	21.703	52,84 %
Total	47.832	100 %	41.072	100 %

Tableau 2. Traitement manuel des demandes de tarif social en 2017 et 2018

Résultat	2017		2018 (1-11/2018)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui après décision de l'IBPT (manuel)	1.726	6,93 %	1.654	7,92 %
Non après décision de l'IBPT (manuel)	1.833	7,36 %	1.484	7,10 %
Non par clôture en l'absence de réponse (automatique)	21.358	85,72 %	17.756	84,98 %
Total	24.917	100 %	20.894	100 %

Parallèlement au traitement des nouvelles demandes, l'IBPT vérifie, au maximum une fois tous les deux ans, comme le prévoit l'article 22, § 2, de l'annexe à la LCE, si les bénéficiaires actuels répondent toujours aux conditions d'octroi.

Cette procédure est également automatisée, et le traitement manuel limité, comme le montrent les tableaux 3 et 4 ci-dessous. Du 1^{er} janvier 2017 au 3 décembre 2018, sur 162.599 dossiers vérifiés, seulement 8.410 dossiers ont nécessité un traitement manuel (soit 5,17 %).

Tableau 3. Vérifications bisannuelles des dossiers réalisées en 2017 et 2018 et résultats donnés par l'application STTS

Résultat	2017		2018 (1-11/2018)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui (aucune action)	62.885	75,15 %	63.300	80,21 %
Non car autre tarif social dans le ménage (envoi d'une lettre générée par STTS)	0	0,00 %	0	0,00 %
Non car ne répond pas aux conditions (envoi d'une lettre générée par STTS)	20.796	24,85 %	15.618	19,79 %
Total	83.681	100 %	78.918	100 %

Tableau 4. Traitement manuel des vérifications bisannuelles des dossiers réalisées en 2017 et 2018

Résultat	2016		2017 (1-11/2017)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui après décision de l'IBPT	1.225	7,07 %	1.762	11,49 %
Non après décision de l'IBPT	3.180	18,35 %	2.243	14,62 %
Non par clôture automatique en l'absence de réponse	12.926	74,58 %	11.334	73,89 %
Total	17.331	100 %	15.339	100 %

Le travail important de vérification bisannuelle des dossiers réalisé en 2017 et 2018 explique la réduction du nombre de bénéficiaires du tarif social alors que le nombre de demandes de tarif social reste constant.

2.5. Composante géographique

2.5.1. Contexte

La composante géographique fixe du service universel est composée de la fourniture en position déterminée sur l'ensemble du territoire :²²

1. du service téléphonique public de base ;

²² Article 70 de la LCE.

2. d'un raccordement à un réseau de communication public permettant aux utilisateurs finals :
 - de donner et recevoir des appels téléphoniques ;
 - d'échanger des communications par télécopie et par transmission de données ;
 - de disposer d'un accès fonctionnel à Internet. Le débit de l'accès fonctionnel à Internet a été fixé à au moins 1 Mbps, tous les jours de l'année, à toute heure du jour, sauf pendant une période maximale d'une heure par jour ;²³
 - d'avoir la possibilité, en cas de non-paiement de la facture téléphonique, d'être appelé par un autre abonné et d'appeler les services d'urgence ;
 - de disposer d'un service d'assistance technique.

Ces services sont fournis à toute personne qui en fait la demande raisonnable, indépendamment de sa position géographique.

Jusqu'au 1^{er} août 2013, Proximus était chargée de l'exécution des obligations de service universel précitées. Jusqu'à ce jour, aucun prestataire de la composante géographique du service universel n'a été désigné conformément à l'article 71 de la LCE.²⁴

2.5.2 Couverture de l'accès fonctionnel à Internet

2.5.2.1 Atlas

Depuis avril 2016, l'IBPT publie un « atlas » de la couverture en matière d'accès fixe à Internet.

Les cartes publiées illustrent la couverture disponible des réseaux large bande fixe en Belgique, au niveau des 19.782 secteurs statistiques. Le pourcentage d'habitations qui peuvent être raccordées au service d'accès à la large bande est indiqué selon les différentes vitesses de téléchargement (1, 30, 60 et 100 Mbps)²⁵.

Sur la base de la carte du 1^{er} mars 2017, l'on peut conclure que la proportion d'habitations qui peuvent bénéficier au moyen d'un réseau fixe d'un débit de 1 Mbps, la vitesse de l'accès fonctionnel à Internet qui a été fixée dans le cadre du service universel par arrêté royal, s'élève à 99,9 %.

Dans ce cadre, il convient d'apporter les observations suivantes :

- 1) la connexion à l'accès fonctionnel à Internet dans le cadre du service universel doit uniquement être assurée à la résidence principale des utilisateurs finals ;²⁶
- 2) il faut uniquement prendre en compte les demandes de connexion « raisonnables » ;²⁷

²³ Arrêté royal du 2 avril 2014 relatif à la fixation du débit de l'accès fonctionnel à Internet dans le cadre de la fourniture de la composante géographique du service universel des communications électroniques

²⁴ Article 71 de la LCE : « § 1^{er}. Le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, après avis de l'Institut, détermine la période des prestations mentionnées à l'article 70, exprimées en années civiles complètes.

§ 2. Pour la désignation du prestataire, il est recouru à un mécanisme ouvert, dont les modalités sont fixées par le Roi, sur proposition de l'Institut.

§ 3. Si, au terme du mécanisme ouvert visé au § 2, aucune offre n'a été retenue, le Roi procède, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, à une désignation d'office dans le cadre de laquelle le Roi désigne le prestataire. »

²⁵ Les cartes de la couverture fixe peuvent être consultées sur le site Internet de l'IBPT :

<http://www.bipt.be/fr/consommateurs/telephone/qualite-de-service/cartes-de-couverture-de-lacces-fixe-a-la-large-bande>

²⁶ Article 70, § 4, de la LCE : La composante géographique fixe du service universel ne doit être fournie qu'à la résidence principale des utilisateurs finals.

²⁷ Art. 70, § 1^{er}, de la LCE : « La composante géographique fixe du service universel consiste en la fourniture sur l'ensemble du territoire, à toute personne qui en fait la demande raisonnable, indépendamment de sa position géographique. »

- 3) le service universel est neutre sur le plan de la technologie.²⁸ Cela signifie que l'on peut utiliser toute technologie, y compris mobile ou sans fil, qui peut fournir le service en position déterminée.

L'accès fonctionnel à Internet peut donc également être fourni par satellite ou via les réseaux mobiles 3G ou 4G des opérateurs. Il convient toutefois de noter que la qualité de ces techniques est plus variable. Les liaisons satellites sont par exemple sujettes aux conditions météorologiques. En ce qui concerne la 3G ou la 4G, les débits diffèrent de quelques Mbps à quelques dizaines de Mbps en fonction du nombre d'utilisateurs et de la distance de l'appareil mobile avec le réseau de l'opérateur.

La section mobile de l'atlas montre la couverture des réseaux mobiles en Belgique. La dernière carte de couverture du 1^{er} juin 2018 montre les résultats suivants pour la couverture 3G et 4G en termes de territoire :²⁹

	Telenet Group (Base)	Orange	Proximus
2G	99,34 %	99,07 %	99,99 %
3G	96,97 %	92,69 %	99,41 %
4G	90,47 %	99,72 %	97,66 %

Les fournisseurs satellitaires sont présents sur l'ensemble du territoire.³⁰

2.5.2.2. Enquête TIC auprès des ménages et des individus³¹

Selon l'enquête TIC de Statbel, 86 % des ménages belges disposent effectivement d'une connexion Internet, les ménages avec enfants ayant clairement plus souvent une connexion Internet que les ménages sans enfant (96 % contre 82 %). Les ménages qui n'ont pas de connexion Internet selon le baromètre de la société de l'information³² l'expliquent de la manière suivante :

- 36 % d'entre eux estiment que ce n'est pas nécessaire ;
- 31 % indiquent de pas avoir suffisamment de compétences. À ce sujet, il convient toutefois d'indiquer que la fracture numérique diminue. En 2017, pour la première fois, moins de 10 % (9,8 %) des répondants (personnes vivant en Belgique entre 16 et 74 ans) ont indiqué n'avoir jamais utilisé Internet ;
- 21 % estiment que les appareils sont trop chers ;
- 16 % estiment que la connexion est trop chère ;
- 11 % vont sur Internet ailleurs.

Parmi les répondants, 0,2 % ont indiqué qu'il n'y avait pas l'internet large bande à proximité de leur lieu d'habitation.

²⁸ Voir par ex. la communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions – Rapport sur les résultats de la consultation publique et du troisième réexamen de la portée du service universel dans les communications électroniques, conformément à l'article 15 de la directive 2002/22/CE ; COM(2011) 795 final ; p. 2 : « *La DSU ne précise pas la technologie qui doit être utilisée pour fournir les services.* »

²⁹ Les cartes de la couverture mobile peuvent être consultées sur le site Internet de l'IBPT :

<http://www.bipt.be/fr/consommateurs/telephone/qualite-de-service/cartes-de-couverture-reseaux-mobiles>

³⁰ Voir par ex. la communication de la CE : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/broadband-all-belgium>

³¹ Enquête TIC auprès des ménages et des individus (2017) SPF Économie - DG Statistique <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages> .

³² Baromètre de la société de l'information (2018), p. 31.

<https://economie.fgov.be/fr/publications/barometre-de-la-societe-de>

2.5.3. Qualité

Les services prestés au titre de service universel sont fournis, sur l'ensemble du territoire national, à un niveau de qualité spécifié en annexe.³³

L'annexe comporte les objectifs de qualité concernant le délai de fourniture pour le raccordement, les dérangements sur la ligne d'accès, le délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste et le pourcentage de contestations et de questions complexes concernant la facturation.³⁴ Toutefois, faute de désignation d'un prestataire, ce rapport ne contient pas de statistiques concernant les exigences de qualité liées à la prestation de la composante géographique du service universel par le prestataire désigné.

L'IBPT assure néanmoins une surveillance au niveau de la qualité des services de télécommunications à l'aide du baromètre qualité. Celui-ci donne, à l'aide d'indicateurs concrets tels que le délai de mise en service, les pannes et dérangements, les prestations du service clientèle, les plaintes relatives aux factures et le degré de couverture des réseaux mobiles, des informations sur la qualité proposée par les opérateurs qui offrent des services de communications électroniques fixes et mobiles.³⁵

Le baromètre est mis à jour chaque semestre. Suite aux deux dernières adaptations, Orange a également été ajouté en ce qui concerne la comparaison de la téléphonie fixe et de l'internet fixe. Le site Internet en question donne ainsi un aperçu des prestations d'Orange, Proximus, Telenet, Voo, Scarlet et SFR au cours de la première moitié de 2018 en ce qui concerne :³⁶

- le respect de la date annoncée pour la mise en service : le pourcentage des commandes pour l'internet fixe qui sont mises en service à la date convenue se situe pour tous les opérateurs étudiés au-dessus de 94 %, comme lors du rapport de monitoring précédent. Pour la téléphonie fixe, ce pourcentage a diminué de 1 %, pour atteindre 93 % ;
- le taux de plaintes relatives au fonctionnement initial de l'installation de téléphonie fixe et de l'internet fixe : celui-ci est inférieur à 3 % pour tous les opérateurs en ce qui concerne l'internet fixe, comme lors du rapport précédent. En ce qui concerne la téléphonie fixe, ce taux a diminué à 2,5 % ;
- la proportion de lignes d'accès sur lesquelles une panne ou un dérangement a été constaté. Pour cet indicateur, aucune distinction n'est faite selon le service (Internet fixe, téléphonie fixe ou télévision). Le résultat est soumis à de grandes fluctuations, tant au cours des périodes de mesure qu'en ce qui concerne les résultats des opérateurs. Le pourcentage varie selon l'opérateur de 2,57 % à 8,74 % (rapport du monitoring 2017 : entre 2,39 % et 7,74 %) ;
- le délai de réparation d'une panne ou d'un dérangement : l'indicateur mesure le temps entre le moment où le problème a été valablement signalé par le client à son fournisseur et la réparation dans respectivement 80 % et 95 % des cas. L'indicateur est exprimé en heures. Les différences pour cet indicateur sont encore plus marquées que lors du dernier rapport : respectivement 32 à 101 heures et 73 à 173,9 heures (rapport du monitoring 2017 : 40 à 98 heures et 68 à 165 heures) ;

³³ Art. 69, § 1^{er}, de la LCE.

³⁴ Chapitre II, annexe à la LCE.

³⁵ Décision du Conseil de l'IBPT du 15 juillet 2015 relative aux indicateurs de qualité des services – <http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/decision-du-conseil-de-l-ibpt-du-15-juillet-2015-relative-aux-indicateurs-de-qualite-des-services>.

³⁶ <http://www.bipt.be/fr/consommateurs/telephone/qualite-de-service/indicateurs-de-qualite>

- le temps de réponse par les services clients (« helpdesk ») de l'opérateur : le temps de réponse moyen du helpdesk varie fortement en fonction de l'opérateur (entre 18,47 et 54 secondes) ;
- le taux de problèmes soumis au service clientèle résolus au premier contact : pour le meilleur opérateur de cette catégorie, 94,39 % des problèmes ont été résolus au premier contact, contre 62,11 % pour le dernier du classement ;
- le pourcentage de plaintes concernant les factures de différents opérateurs va de 0,06 % à 0,91 % en fonction de l'opérateur.

2.5.4. Caractère abordable

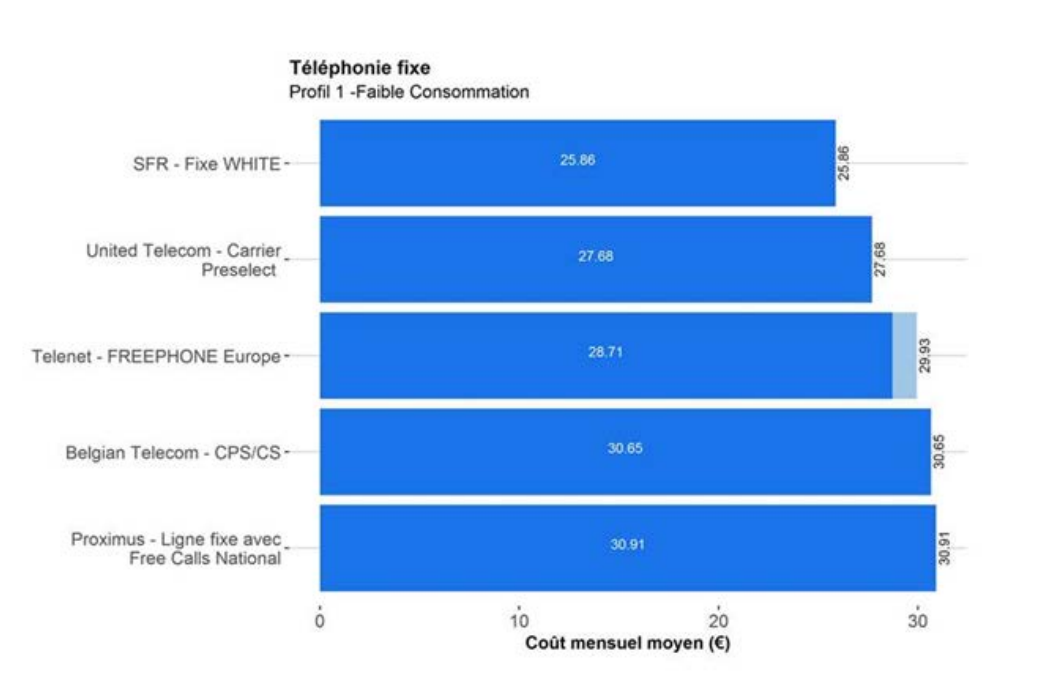
Le simulateur tarifaire de l'IBPT, www.meilleurtarif.be, permet au consommateur de rechercher l'option la plus avantageuse pour lui parmi les plans tarifaires disponibles sur le marché belge.

Le simulateur tarifaire compare plusieurs offres qui répondent aux caractéristiques introduites par l'utilisateur. Les résultats diffèrent donc selon le lieu d'habitation et les besoins de la personne concernée.

Le 18 octobre 2018, l'IBPT a réalisé une capture d'écran des plans tarifaires introduits dans le simulateur tarifaire permettant d'illustrer le caractère abordable de la téléphonie fixe et de l'internet fixe comme suit³⁷ :

Téléphonie fixe

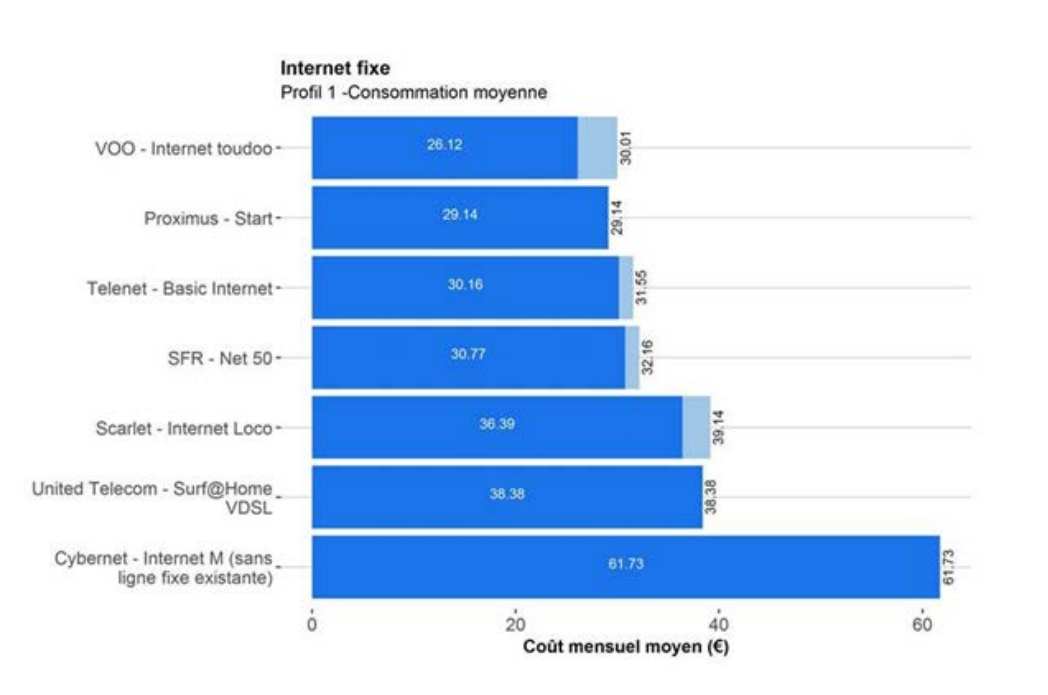
L'étude de prix nationale a notamment identifié des profils d'utilisation pour une consommation faible et moyenne de la téléphonie fixe. Ces profils d'utilisation correspondent respectivement à 25 et à 70 appels par mois. Les graphiques ci-dessous représentent le coût mensuel moyen pour ces profils, les bandes bleu ciel faisant abstraction des promotions en vigueur au moment de l'étude et les bandes bleu vif indiquant les promotions au plan en question.



³⁷ Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique (tarifs appliqués le 15 octobre 2018).

Internet fixe

Le législateur a fixé le débit de l'accès fonctionnel à Internet à 1 Mbps. Les plans tarifaires pour l'internet fixe commercialisés sur le marché belge prévoient toutefois un débit annoncé supérieur. Le profil d'utilisation analysé dans le cadre de la comparaison tarifaire nationale qui s'approche le plus du service universel est le profil pour une consommation moyenne (avec un débit d'au moins 50 Mbps et inférieur à 100 Mbps).



Les graphiques susmentionnés comparent les plans tarifaires stand alone. La comparaison nationale comprend également des combinaisons diverses pour la téléphonie fixe et l'internet fixe dans des offres groupées.

2.6. Conclusion du monitoring

L'IBPT conclut que la levée des obligations de service universel concernant les postes téléphoniques payants publics, les annuaires universels et les services de renseignements n'a pas eu d'influence significative sur le niveau de protection dont bénéficient les utilisateurs finals dans le cadre du service universel.

Chapitre 3. Adaptation de la législation

3.1. Évolution de la réglementation européenne

3.1.1. Proposition de règlement e-Privacy

Le 10 janvier 2017, la Commission européenne a publié une proposition de règlement concernant le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel dans les communications électroniques (ci-après « proposition de règlement e-Privacy »).³⁸

La proposition de règlement e-Privacy s'applique également aux fournisseurs « d'annuaires accessibles au public ». Ceux-ci sont définis comme suit à l'article 4(d) de la proposition de règlement e-Privacy : « *un annuaire des utilisateurs finaux de services de communications électroniques, sur support imprimé ou électronique, qui est publié ou mis à la disposition du public ou d'une partie du public, y compris par l'intermédiaire d'un service de renseignements.* »

L'obtention du consentement des abonnés afin d'indiquer les données à caractère personnel dans un annuaire public est au cœur de la discussion. Au départ, la proposition de la Commission européenne du 10 janvier 2017 prévoyait que les prestataires d'annuaires mis à la disposition du public devaient obtenir le consentement d'utilisateurs finals qui sont des personnes physiques, par catégorie de données à caractère personnel³⁹. Il convient de noter que la tâche consistant à informer les abonnés et à obtenir leur consentement incombe, à l'heure actuelle, aux opérateurs, selon le droit belge⁴⁰. Dans la pratique, en ce qui concerne les données à caractère personnel des abonnés de réseaux fixes, l'on utilise un système d'« opt-out », les données mobiles sont enregistrées une fois que les abonnés mobiles l'ont explicitement choisi au préalable (opt-in). Après plusieurs révisions du texte, la dernière version prévoit que le consentement doit être obtenu par les fournisseurs de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation⁴¹ et l'opt-in est moins explicitement mis en avant⁴².

L'objectif premier était que le règlement e-privacy, repris comme « *lex specialis* » par rapport au règlement général sur la protection des données (ci-après « RGPD »), entre en vigueur en même temps que le RGPD, le 25 mai 2018. Entre-temps, les travaux parlementaires concernant le règlement e-Privacy ont toutefois été suspendus. Lors du conseil sur les télécoms du 4 décembre 2018, seul un rapport d'avancement ⁴³a été présenté sous la présidence autrichienne, vu que le texte comportait encore trop de points problématiques au niveau politique et technique. Cela signifie concrètement que le règlement ne sera pas approuvé pendant cette législature

³⁸ Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil concernant le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel dans les communications électroniques et abrogeant la directive 2002/58/CE ; COM/2017/010 final - 2017/03 (COD).

³⁹ Article 15 de la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil concernant le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel dans les communications électroniques et abrogeant la directive 2002/58/CE (directive vie privée et communications électroniques), 2017/0003 (COD)

⁴⁰ Article 133 de la LCE.

⁴¹ Concernant le concept de « services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation », il faut se référer à la proposition de code des communications électroniques européen, à savoir « *un service de communications interpersonnelles qui établit une connexion au réseau téléphonique public commuté, soit au moyen de ressources de numérotation attribuées, c'est-à-dire un numéro ou des numéros figurant dans des plans nationaux ou internationaux de numérotation téléphonique, soit en rendant possible la communication avec un numéro ou des numéros figurant dans des plans nationaux ou internationaux de numérotation téléphonique.* »

⁴² Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council concerning the respect for private life and the protection of personal data in electronic communications and repealing Directive 2002/58/EC (Regulation on Privacy and Electronic Communications) - Examination of the Presidency text, 19 octobre 2018, DOC 13256/18 <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-13256-2018-INIT/en/pdf>

⁴³ <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-14491-2018-INIT/en/pdf>

européenne. On ignore si les travaux reprendront après les élections européennes du 29 mai 2019.

3.1.2. Proposition de directive établissant le code des communications électroniques européen

Le 14 septembre 2016, la Commission européenne a publié une proposition de directive du Parlement européen et du Conseil établissant le code des communications électroniques européen (ci-après « le code européen »).⁴⁴ Ce faisant, la phase législative européenne a été lancée. Celle-ci s'est terminée avec le vote en plénière du Parlement européen le 14 novembre 2018⁴⁵, suivi par l'approbation formelle par les ministres des télécommunications lors de leurs réunion du 4 décembre 2018.

Le code des communications électroniques européen a été publié le 17 décembre 2018 au Journal officiel de l'Union européenne. Le code entre en vigueur trois jours après sa publication. Les États membres ont ensuite deux ans pour le transposer en droit national.

Au niveau du service universel, il convient d'attirer l'attention sur les points suivants du code européen :

Champ d'application du service universel

L'article 84 du code européen prévoit que tous les consommateurs aient 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 à un niveau de qualité spécifié sur leur territoire, y compris au raccordement sous-jacent, en position déterminée.

L'accent est mis sur le caractère abordable du service. Les États membres peuvent également assurer le caractère abordable de services qui ne sont pas fournis en position déterminée, lorsqu'ils jugent que cette mesure est nécessaire pour assurer la pleine participation des consommateurs à la vie sociale et économique, pour que les consommateurs ayant de faibles revenus ou des besoins sociaux particuliers puissent également accéder à ces services. Les États membres peuvent fournir une aide aux consommateurs concernés à des fins de communication et/ou exiger des fournisseurs de ces services qu'ils offrent à ces consommateurs des options ou formules tarifaires qui diffèrent de celles offertes dans des conditions commerciales normales (articles 84 et 85).

En ce qui concerne la disponibilité de l'accès à l'internet à haut débit, le considérant 229 du code européen renvoie au rôle primordial que le marché a à jouer à ce niveau. Si le marché est inopérant, d'autres outils de politique publique semblent, en principe, offrir un meilleur rapport coût-efficacité et entraîner moins de distorsions sur le marché que ne le feraient des obligations de service universel (par exemple l'utilisation des ressources financières publiques provenant des Fonds structurels et d'investissement européens). Ce n'est que lorsqu'il ressort des résultats du relevé géographique⁴⁶ que ni le marché ni les mécanismes d'intervention publique ne sont

⁴⁴ Proposed Directive establishing the European Electronic Communications Code COM(2016) 590 final
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/proposed-directive-establishing-european-electronic-communications-code>

⁴⁵ [http://www.europarl.europa.eu/RegData/seance_pleniere/textes_adoptes/provisoire/2018/11-14/0453/P8_TA-PROV\(2018\)0453_FR.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/seance_pleniere/textes_adoptes/provisoire/2018/11-14/0453/P8_TA-PROV(2018)0453_FR.pdf)

⁴⁶ Article 22, 1, du code européen : « Les autorités de régulation nationales et/ou les autres autorités compétentes procèdent à un relevé géographique de la couverture des réseaux de communications électroniques capables de fournir des connexions à haut débit (ci-après dénommés 'réseaux à haut débit') cinq ans après la date de l'entrée en vigueur de la présente directive et l'actualisent au moins tous les trois ans par la suite.

susceptibles d'offrir aux utilisateurs finaux de certaines régions une connexion pouvant assurer un service d'accès adéquat à l'internet à haut débit et des services de communications vocales en position déterminée, que l'article 86 du code européen oblige les États membres à désigner à titre exceptionnel un ou plusieurs fournisseurs pour assurer ces services dans les différentes portions concernées du territoire national.

Service d'accès adéquat à l'internet à haut débit

Chaque État membre définit, compte tenu des circonstances nationales et eu égard au rapport de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE), le service d'accès adéquat à l'internet à haut débit. Le service d'accès adéquat à l'internet à haut débit doit être capable de fournir le débit nécessaire pour prendre en charge au moins l'ensemble minimal des services énoncés à l'annexe V du code européen⁴⁷.

Services « legacy »

Conformément à l'article 87 du code européen, les États membres peuvent continuer à assurer la disponibilité au grand public de téléphones payants publics, d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques dans le cadre du service universel s'il est établi que de tels services répondent à un besoin.

Maîtrise des dépenses

L'article 88 du code européen prévoit que les consommateurs puissent surveiller et maîtriser leurs dépenses et renvoie à cet effet aux ressources et services spécifiques énoncés à l'annexe VI, partie A, à savoir : facturation détaillée, blocage sélectif et gratuit de numéros, conseils en matière de tarification, mesures de contrôle des coûts (par exemple messages d'avertissement), service de désactivation de la facturation par un tiers, éventuellement des systèmes de prépaiement et de paiement échelonné des frais de raccordement et une procédure spécifique en cas de factures impayées (les mesures doivent être proportionnées, non discriminatoires et publiées. L'utilisateur final doit recevoir un préavis en bonne et due forme l'avertissant d'une interruption et (sauf en cas de fraude, de retard ou de défaut de paiement persistants), pour autant que cela soit techniquement possible, ces mesures doivent limiter l'interruption au service concerné).

Le relevé géographique comprend un relevé de la couverture géographique actuelle des réseaux à haut débit sur leur territoire, comme cela est exigé pour les tâches des autorités nationales de régulation et/ou des autres autorités compétentes prévues par la présente directive et pour les relevés requis pour l'application des règles relatives aux aides d'État.

Le relevé géographique peut également inclure des prévisions pour une durée déterminée par l'autorité concernée en ce qui concerne la couverture des réseaux à haut débit, y compris des réseaux à très haute capacité, sur leur territoire.

Ces prévisions comprennent toutes les informations utiles, y compris des informations sur les déploiements, prévus par toute entreprise ou autorité publique, de réseaux à très haute capacité et les mises à niveau ou les extensions importantes de réseaux visant à offrir un débit descendant d'au moins 100 Mbps. À cette fin, les autorités de régulation nationales et/ou les autres autorités compétentes demandent aux entreprises et aux autorités publiques de fournir ces informations dans la mesure où elles sont disponibles et peuvent être fournies moyennant des efforts raisonnables.

L'autorité de régulation nationale décide, en ce qui concerne les tâches qui lui sont spécifiquement attribuées au titre de la présente directive, de la mesure dans laquelle il convient de s'appuyer sur tout ou partie des informations collectées dans le cadre de ces prévisions.

Lorsqu'un relevé géographique n'est pas effectué par l'autorité de régulation nationale, il est réalisé en coopération avec cette autorité dans la mesure où il peut s'avérer utile à l'exécution de ses tâches.

Les informations recueillies dans le cadre du relevé géographique sont caractérisées par un niveau de détail approprié sur le plan local et comprennent suffisamment d'informations sur la qualité de service et ses paramètres, et elles sont traitées conformément à l'article 20, paragraphe 3. »

⁴⁷ Il s'agit 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).

Coût du service universel

Si le régulateur estime que la fourniture du service universel peut représenter une charge injustifiée pour les fournisseurs de ces services qui demandent une indemnisation, le régulateur peut, sur la base de l'article 89 du code européen, calculer le coût net de cette fourniture. À cette fin :

- soit un calcul est effectué, compte tenu de l'avantage commercial éventuel que retire un fournisseur d'un service d'accès adéquat à l'internet à haut débit. Conformément à la partie A de l'annexe VII, l'on se base pour ce faire sur deux scénarios, à savoir le coût net supporté par toute entreprise lorsqu'elle remplit des obligations de service universel et ce coût lorsqu'elle ne remplit pas de telles obligations. Il convient de veiller à évaluer correctement les coûts que toute entreprise aurait évité s'il n'y avait pas eu d'obligations de service universel.
- soit l'on utilise le résultat de la procédure de désignation.

Le code européen accorde une attention particulière à la transparence à ce sujet à l'article 91. Lorsque le coût net est calculé, les principes de calcul du coût net, y compris les précisions concernant la méthode à utiliser, doivent être mis à la disposition du public. Lorsque l'on opte pour un fonds de compensation, les principes de répartition des coûts et de compensation du coût net doivent également être mis à la disposition du public. Un rapport publié annuellement détaille le coût tel qu'il a été calculé, y compris les avantages commerciaux éventuels, et indique les contributions apportées par toutes les entreprises participantes.

Financement du service universel

Lorsque, sur la base du calcul du coût net, le régulateur constate qu'un fournisseur est soumis à une charge injustifiée, l'article 90 du code européen prévoit les options suivantes :

- a) une indemnisation à partir de fonds publics ;
- b) une répartition du coût net entre les fournisseurs de réseaux et de services de communications électroniques.

3.2. Adaptations possibles au cadre législatif national actuel

3.2.1. Transposition du code européen

En ce qui concerne la transposition du code européen, l'IBPT souhaite attirer l'attention sur les thèmes suivants :

Désignation du prestataire de la composante géographique

En vertu du code européen, il n'est possible de revenir au service universel qu'à titre exceptionnel, si sa nécessité est dûment démontrée, notamment à l'aide d'un relevé géographique. Ce n'est que lorsque les résultats de celui-ci démontrent que ni des circonstances commerciales normales, ni d'autres instruments politiques potentiels ne sont susceptibles d'offrir un accès fonctionnel à l'internet et des services de communications vocales que des obligations de service universel appropriées peuvent être imposées.

L'IBPT effectue déjà de facto un tel relevé géographique, par le biais des cartes de couverture Atlas. Le code européen fournit la base nécessaire pour ancrer dans la loi la publication obligatoire de cartes du réseau suffisamment détaillées, sur la base des spécificités de l'article 22 du code européen. La LCE prévoit actuellement la désignation d'un fournisseur de la composante géographique du service universel pour l'ensemble du territoire, conformément à l'article 71 de

la LCE, sans exiger une telle considération au préalable, et est par conséquent contraire au code européen.

Accès fonctionnel à Internet

Le débit de l'accès fonctionnel à Internet a été fixé à au moins 1 Mbps par l'arrêté royal du 2 avril 2014, tous les jours de l'année, à toute heure du jour, sauf pendant une période maximale d'une heure par jour. Celui-ci devra être réévalué, notamment compte tenu des travaux de l'ORECE en la matière. Dans ce cadre, l'IBPT s'assure que la largeur de bande retenue permet au minimum de fournir les services énumérés à l'annexe V du code européen.

Exigences de qualité

Le code européen exige que tous les consommateurs aient accès à un service d'accès adéquat à l'internet à haut débit disponible et à des services de communications vocales « à un niveau de qualité spécifié sur leur territoire », en position déterminée.

À l'heure actuelle, la loi prévoit des objectifs de qualité aux articles 4 à 15 et 18 à 21 de l'annexe à la LCE. Ceux-ci sont non seulement dépassés – la définition actuelle de « ligne d'accès » n'étant pas neutre d'un point de vue technologique, seules les anciennes lignes PSTN sont visées – mais aussi peu réalistes en ce qui concerne la levée des dérangements. L'objectif pour la levée des dérangements sur les lignes d'accès dans les 35, 40 et 60 heures horloge n'a jamais été atteint par Proximus depuis 2009.

L'IBPT recommande de revoir celui-ci. Le baromètre de qualité de l'IBPT peut ce faisant constituer un indicateur. Il est recommandé d'opter pour un mécanisme suffisamment flexible pour adapter à terme les exigences de qualité aux évolutions sociales et technologiques.

Price cap

L'article 84 du code européen prévoit que tous les consommateurs aient 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.

Les conditions financières en matière de fourniture de la composante géographique du service universel dans le cadre des communications électroniques sont pour le moment reprises aux articles 34 à 36 de l'annexe à la LCE. Il s'agit de facto d'un price cap qui n'a toutefois jamais été appliqué. La formule est non seulement dépassée, mais le facteur de correction n'a pas été déterminé.

Le code européen ne prévoit pas de price cap à l'article 85 mais bien une surveillance par le régulateur, en coordination avec les autres autorités compétentes, de l'évolution et du niveau des prix de détail, par rapport aux prix nationaux et aux revenus nationaux des consommateurs. S'il s'avère que, au vu des circonstances nationales, les tarifs de détail ne sont pas abordables parce que les consommateurs ayant de faibles revenus ou des besoins sociaux particuliers sont empêchés d'accéder à ces services, des mesures visant à garantir, pour ces consommateurs, le caractère abordable d'un service universel peuvent être prises.

L'IBPT renvoie à l'étude de prix nationale qui est effectuée régulièrement et qui peut notamment servir à surveiller les évolutions des prix en ce qui concerne les plans tarifaires qui correspondent aux profils utilisés.

Calcul du coût net

La méthode actuelle de calcul du coût net du service universel revient à calculer la différence entre tous les coûts (= les coûts que le prestataire pourrait éviter sur le long terme s'il n'était pas obligé de fournir le service universel) selon la méthode de la comptabilité analytique actuelle et tous les revenus (= les revenus que le prestataire ne recevrait pas sur le long terme s'il n'était pas obligé de fournir le service universel, notamment les revenus des frais d'installation, des abonnements, des appels entrants et sortants), en ajoutant le bénéfice indirect découlant de la prestation concernée. Dans le cadre de l'évaluation du coût net, il convient également de tenir compte de la rémunération du capital engagé pour la fourniture du service universel⁴⁸.

En outre, la LCE prévoit actuellement une évaluation du caractère déraisonnable par l'IBPT : l'existence d'une charge injustifiée n'est constatée que si la fourniture de la composante sociale du service universel représente un caractère excessif au regard de la capacité du prestataire à la supporter compte tenu de l'ensemble de ses caractéristiques propres, notamment du niveau de ses équipements, de sa situation économique et financière ainsi que de sa part de marché sur le marché des services de communications électroniques accessibles au public⁴⁹.

Le code européen prévoit que, si le coût net n'est pas défini à l'aide du résultat de la procédure de désignation, le coût net de l'entreprise qui remplit des obligations de service universel est comparé au coût net de celle qui ne les remplit pas, en tenant compte toutefois des avantages immatériels, après quoi le coût net est indemnisé.

En ce qui concerne l'utilisation d'un scénario contrefactuel, les régulateurs européens se sont clairement basés sur la directive 2008/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 février 2008 modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté (ci-après « directive postale »), cette dernière prévoyant qu'il convient non seulement de tenir compte des avantages immatériels et commerciaux mais aussi du droit de réaliser un bénéfice raisonnable ainsi que des mesures d'incitation à l'efficacité économique.⁵⁰ Il convient également de préciser en ce qui concerne la compensation que la directive postale prévoit que l'on procède uniquement à celle-ci si l'on constate que la fourniture du service universel entraîne une charge financière inéquitable et un coût net pour le(s) prestataire(s)⁵¹.

L'IBPT propose de s'en référer à l'expertise acquise pour le calcul du coût net du service postal universel pour mettre en œuvre ce point dans la législation belge.

3.2.2. Tarifs sociaux

Comme déjà indiqué dans le rapport de monitoring précédent, l'ignorance en ce qui concerne le tarif social reste élevée. Un répondant sur quatre à l'enquête consommateurs ne sait pas de quoi il s'agit. Ce sont surtout les personnes les plus vulnérables qui ignorent la composante sociale du service universel : 33 % des répondants dans le groupe de revenus le plus bas (<€1.200) indiquent ne pas savoir ce qu'est un tarif social. En outre, il s'est avéré que 9,5 % des répondants ont bel et bien connaissance de l'existence d'un tarif social en matière de communications

⁴⁸ Articles 41 et 45/1 de l'annexe à la LCE.

⁴⁹ Articles 74/1, § 3, et 100, alinéa 3, de la LCE.

⁵⁰ Annexe I, B, directive postale.

⁵¹ Article 7, paragraphe 3, directive postale.

électroniques et pensent y avoir droit, mais que ce groupe n'a pas soumis de demande pour obtenir cet avantage⁵².

En effet, le droit n'est toujours pas attribué automatiquement. Le bénéficiaire potentiel doit d'abord adresser une demande à son opérateur. La réduction ne peut être octroyée que lorsque l'IBPT a vérifié les conditions d'octroi⁵³.

L'IBPT plaide en faveur d'une révision complète du tarif social du point de vue du code européen qui prévoit un service universel « abordable ». Ce faisant, il convient de mettre l'accent sur une législation transparente et compréhensible pour tous. Si possible, l'on peut choisir d'octroyer le tarif social aux groupes-cibles avec un statut spécifique repris dans la base de données de la sécurité sociale, en vue d'une entrée en vigueur automatique de ce droit.

Cela requiert toutefois une réflexion sur la question de savoir pour quels groupes au sein de la société le tarif social est le plus profitable. L'IBPT, qui ne dispose pas de l'expertise en matière de lutte contre la pauvreté, de statuts sociaux, de droits dérivés, etc. n'est cependant pas le plus qualifié pour adopter une position à ce sujet.

Chapitre 4. Conclusion

La suppression des obligations de service universel pour les téléphones publics et les annuaires téléphoniques/services de renseignements n'a pas eu d'impact négatif sur les utilisateurs. Il n'y a par conséquent pas d'indications disponibles pour adapter le service universel sur ces points.

La transposition du code européen suppose quelques modifications substantielles de la législation nationale actuelle en matière de service universel, telles qu'énumérées au point 3.2.1. Dans le cadre de cet exercice, l'IBPT plaide également en faveur d'une révision approfondie du tarif social.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

⁵² Enquête sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs – IBPT, 6 septembre 2018, pp. 147-148.

https://www.bipt.be/public/files/fr/22595/2018-09-06_Rapport_FR.pdf

⁵³ Arrêté royal du 20 juillet 2006 fixant les modalités de fonctionnement de la composante sociale du service universel des communications électroniques, art. 3. § 1^{er} : « Toute personne répondant aux conditions pour bénéficier du tarif téléphonique social telles que fixées à l'article 22 de l'annexe à la loi, et qui souhaite bénéficier de ce tarif, introduit à cet effet une demande auprès de l'opérateur de son choix.

L'opérateur transmet cette demande sans délai à l'Institut. »