



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

Communication du Conseil de l'IBPT du 27 décembre 2019 concernant le monitoring du service universel dans le domaine des télécommunications 2019

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1er . Avant-propos	3
Chapitre 2. Monitoring	3
2.1. Tâche de l'IBPT	3
2.2. Postes téléphoniques publics	4
2.2.1. <i>Contexte</i>	4
2.2.2. <i>L'alternative offerte par la téléphonie mobile</i>	4
2.3. Service universel de renseignements et mise à disposition de l'annuaire universel.....	5
2.3.1. <i>Contexte</i>	5
2.3.2. <i>Résultats de l'enquête consommateurs</i>	6
2.3.3. <i>Questionnaires</i>	6
2.4. Composante sociale du service universel.....	9
2.4.1. <i>Contexte</i>	9
2.4.2. <i>Données chiffrées STTS</i>	10
2.5. Composante géographique.....	12
2.5.1. <i>Contexte</i>	12
2.5.2. <i>Disponibilité de l'accès fonctionnel à Internet</i>	13
2.5.3. <i>Qualité</i>	15
2.5.4. <i>Caractère abordable</i>	16
2.6. Conclusion du monitoring	17
Chapitre 3. Adaptation de la législation	17
3.1. Évolution de la réglementation européenne	17
3.1.1. <i>Proposition de règlement e-Privacy</i>	17
3.1.2. <i>Directive établissant le code des communications électroniques européen</i>	18
3.2. Adaptations du cadre législatif national actuel.....	18
3.2.1. <i>Transposition du Code</i>	18
3.2.2. <i>Tarifs sociaux</i>	20
Chapitre 4. Conclusion	21

Chapitre 1er . Avant-propos

1. 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
2. Le chapitre 2 contient un rapport du monitoring du service universel. Deux seules obligations de service universel sont en vigueur à l'heure actuelle, concernant la composante géographique (pour laquelle aucun prestataire n'est désigné), et la composante sociale.
3. Toutefois, il appartient également à l'IBPT de vérifier, si la suppression de l'obligation de service universel en matière de postes téléphoniques publics, d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques a eu une influence significative sur le niveau de protection dont bénéficient les utilisateurs finals dans le cadre du service universel.
4. En ce qui concerne la composante géographique, l'Institut vérifie si l'absence d'un prestataire a eu une influence sur la disponibilité du service, le niveau des prix et la qualité.
5. 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

6. Outre l'obligation de contrôle générale reprise à l'article 103 de la LCE, l'IBPT doit vérifier si le projet de modernisation du service universel² n'a pas une influence significative sur le niveau de protection des utilisateurs finals. Cela découle de l'article 14, § 1er, 3°, 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.
7. L'IBPT a exercé cette vérification 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 2018, publiée le 25 juin 2019³ ;
 - les informations issues de l'enquête de l'IBPT sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs en 2018 (ci-après « enquête consommateurs »), publiée le 2 octobre 2019⁴ ;
 - l'enquête TIC auprès des ménages et des individus (2019)⁵ ;

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 Qui consiste, pour rappel, en la suppression de l'obligation de service universel en matière de postes téléphoniques publics, d'annuaires, et de services de renseignements téléphoniques.

³ Situation du marché des communications électroniques et de la télévision en 2019, https://www.ibpt.be/public/files/fr/22835/Rapport-statistique_2018.pdf

⁴ Enquête sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs – IBPT, 2 octobre 2019, https://www.ibpt.be/public/files/fr/22887/Enquete_consommateurs_2019.pdf

⁵ Utilisation des TIC auprès des ménages, STATBEL, 3 avril 2019, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages#news>

- la comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique [Tarifs appliqués le 15 octobre 2018]⁶;
- les questionnaires adressés annuellement aux prestataires de services de renseignements téléphoniques, d'annuaires papier et électroniques.

2.2. Postes téléphoniques publics

2.2.1. Contexte

8. La forte diminution de l'utilisation des postes téléphoniques 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
9. Suite à la décision 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 (ci-après "la décision du 6 mai 2013"), Proximus a progressivement supprimé les postes téléphoniques publics.

2.2.2. L'alternative offerte par la téléphonie mobile

10. Comme indiqué ci-dessus, la décision de l'IBPT du 6 mai 2013 a retiré la fourniture des postes téléphoniques publics du champ du service universel.
11. Cette décision était principalement motivée par le fait qu'au moment de son élaboration, des services comparables aux services fournis par les postes téléphoniques publics existaient. Ces services étaient largement disponibles, et leur tarifs étaient abordables.
12. Les services comparables identifiés par la décision du 6 mai 2013 sont les services mobiles.
13. Ces services sont à l'heure actuelle toujours largement disponibles. En effet, les dernières cartes de couverture mobile disponibles sur le Portail de données de l'IBPT⁸ font état d'une couverture de 97% du territoire belge. Par ailleurs, le taux de pénétration des cartes SIM en juillet 2019 était de 103%⁹.
14. En ce qui concerne l'abordabilité des services mobiles, nous avons analysé les informations disponibles dans l'étude nationale de prix¹⁰ menée par l'IBPT en 2018.
15. La comparaison tarifaire nationale permet de comparer les plans tarifaires disponibles dans le simulateur tarifaire¹¹ au niveau du prix, sur la base du coût mensuel moyen. Cette étude identifie différents profils d'utilisation, tant pour les plans prépayés que pour les abonnements.
16. Nous avons examiné tant les tarifs prépayés, que les tarifs des abonnements. Dans les deux cas, vu que l'utilisation des cabines téléphoniques était exceptionnelle, nous avons pris en compte les tarifs correspondant à une utilisation faible (50 minutes d'appel par mois pour le prépayé, et 60 minutes d'appel par mois pour les abonnements).

⁶ Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique (tarifs appliqués le 15 octobre 2018).

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 <https://www.bipt-data.be/fr>

⁹ Selon les informations statistiques dont dispose l'IBPT.

¹⁰ Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique (tarifs appliqués le 15 octobre 2018).

¹¹ www.meilleurtarif.be

17. Pour ce qui est des cartes prépayées, l'étude fait état d'un coût mensuel moyen variant de 1,52 euro à 11,42 euros, selon les opérateurs.
18. En ce qui concerne les abonnements, l'étude montre un coût mensuel moyen variant de 8 euros à 33 euros, selon les opérateurs.
19. Etant donné que les informations fournies par la dernière comparaison tarifaire nationale datent de 2018, nous avons également analysé les informations disponibles au 20 décembre 2019 dans le simulateur tarifaire. Cet outil, disponible en ligne, permet aux consommateurs de trouver le tarif le plus avantageux, qui correspond à leur utilisation personnelle. Nous avons pris en compte une utilisation correspondant à 50 minutes d'appel par mois pour les services prépayés, et 60 minutes pour les abonnements.
20. En ce qui concerne les cartes prépayées, le simulateur tarifaire fait état de coûts mensuels moyens compris entre 1,52 euros et 10,71 euros.
21. Pour ce qui est des abonnements, le coût mensuel moyen des tarifs repris dans le simulateur tarifaire varie de 6,56 euros à 45 euros.
22. Pour rappel, le prix de l'unité de base d'un appel effectué à partir d'une cabine téléphonique était, au moment de la décision de l'IBPT du 6 mai 2013, de 0,50 euro. La durée de l'unité variait 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).
23. Au vu de ce qui précède, nous pouvons conclure que les services mobiles demeurent abordables, en comparaison avec les tarifs antérieurement appliqués aux appels effectués à partir d'une cabine téléphonique.

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

2.3.1. Contexte

24. 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 ces deux éléments, étant donné que ces services ainsi que les services comparables sont largement accessibles à des tarifs abordables.
25. Le Roi a procédé à la suppression formelle des obligations de service universel en la matière via l'arrêté royal du 15 décembre 2013¹².

¹² 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.

2.3.2. Résultats de l'enquête consommateurs

26. La dernière enquête réalisée auprès des consommateurs indique une légère chute de l'utilisation des annuaires (électroniques et papier) et des services de renseignements pour rechercher un numéro de téléphone. L'utilisation du moteur de recherche sur Internet enregistre également une légère chute. L'utilisation des réseaux sociaux a légèrement augmenté.

Type d'outil de recherche	2018	2019
Moteur de recherche sur Internet	56,3%	54,7%
Annuaire électronique	29,4%	29%
Annuaire papier	19,3%	18,3%
Service de renseignements	26,9%	24,9%
Réseaux sociaux	16%	16,7%

Figure 1 : Taux d'utilisation des différents outils de recherche en 2018 et 2019

27. Tout comme dans les éditions précédentes, c'est le moteur de recherche sur Internet qui est le plus souvent utilisé (54,7%). L'annuaire électronique arrive à la deuxième place (29% en 2019, contre 29,4% en 2018), suivi par les services de renseignements téléphoniques (24,9%, contre 26,9% l'année passée), avant l'annuaire papier (18,3% contre 19,3% l'année passée) et les réseaux sociaux (16,7% contre 16% en 2018), qui occupent respectivement les quatrième et cinquième places.

28. 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 souvent un annuaire papier (40%) ou des services de renseignements (36%) .

29. 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.

2.3.3. Questionnaires

30. Le 25 octobre 2019, l'IBPT a envoyé des questionnaires à Inoopa, Proximus, De Klapper, Devriendt Printing, EDA, Infobel et FCR Media 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

31. 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).

32. 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.
33. 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.
34. Les annuaires ont, comme les années précédentes, au minimum une couverture nationale. Tous les annuaires, à l'exception de celui de FCR Media, 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-mail ainsi que la profession le cas échéant. Dans l'annuaire FCR Media, la profession n'est mentionnée que moyennant paiement de la part de l'abonné.
35. 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).
36. 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.
37. 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.
38. Les opérateurs suivants mentionnent des difficultés liées à l'obtention des données abonnés : Infobel, EDA et Proximus.
39. 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 discriminatoires¹³. La directive Service universel parle d'« informations pertinentes »¹⁴. 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 abonnés¹⁵.
40. Vu que l'obtention des données abonnés semble poser problème pour plusieurs fournisseurs d'annuaires électroniques, cette question fera l'objet d'un suivi de la part de l'IBPT.

¹³ 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 § 1er, dans des conditions techniques, financières et commerciales équitables, raisonnables et non discriminatoires. »

¹⁴ 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 : « 1er. 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. »

¹⁵ 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).

41. 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.
42. 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.

2.3.3.2. En ce qui concerne les annuaires papier

43. FCR Media, De Klapper et Devriendt Printing ont répondu au questionnaire.
44. Les annuaires papier de FCR Media et De Klapper sont proposés gratuitement. L'annuaire de Devriendt Printing est quant à lui commercialisé au prix de 4€.
45. Les annuaires des trois fournisseurs contiennent de la publicité.
46. Les trois annuaires 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. L'annuaire FCR Media mentionne 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.
47. FCR Media publie différents annuaires en fonction des régions. De Klapper couvre la majeure partie de la Flandre-Occidentale et de la Flandre-Orientale. Devriendt Printing couvre uniquement Koekelare.
48. FCR Media actualise ses annuaires chaque année, De Klapper tous les deux ans, et Devriendt Printing tous les quatre ans.
49. Devriendt Printing fait état de difficultés liées à l'obtention des données abonnés. Nous renvoyons à ce sujet aux paragraphes 38 à 40 ci-dessus.

2.3.3.3. En ce qui concerne le service de renseignements téléphoniques

50. 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.
51. Le service d'EDA est joignable via n'importe quel téléphone, Proximus précise que les opérateurs doivent signer le Service Plan.

52. 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 n'ont pas beaucoup changé. 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 augmentation, d'autres restent constants. En ce qui concerne l'estimation du prix moyen par appel payé par les utilisateurs finals, les deux fournisseurs estiment qu'il a légèrement augmenté. En ce qui concerne EDA, ce prix moyen se situe sous les 3 euros. En ce qui concerne Proximus, ce prix moyen se situe légèrement au-dessus de 3 euros.
53. En ce qui concerne le système de réponse utilisé, EDA prévoit une réponse par un opérateur physique 24 heures sur 24 pour tous les numéros d'information (1212, 1313 et 1414). Le système de Proximus n'a pas changé depuis l'année passée : 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.
54. Par rapport à l'année passée, Proximus fait état de légères variations concernant 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. En ce qui concerne EDA, ces moyennes restent inchangées par rapport à l'année passée.
55. Les numéros privés ne sont pas communiqués.

2.4. Composante sociale du service universel

2.4.1. Contexte

56. 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-abonnement porte sur l'internet fixe et non sur la téléphonie fixe¹⁶.
57. 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 concernant les revenus et la situation familiale¹⁷.
58. 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.

¹⁶ Pour plus de détails, voir l'article 38 de l'annexe à la LCE.

¹⁷ Voir article 22, § 1^{er}, annexe à la LCE.

59. 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 effet¹⁸. Cette base de données sert de support à l'application STTS, qui permet une automatisation (partielle) 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 exigeant 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 relative au RIS – revenu d'intégration sociale) ;
 - SPF Finances (pour vérifier la condition relative au revenu) ;
 - DGPH (pour vérifier la condition relative au handicap) ;
 - FEDRIS (pour vérifier la condition relative au handicap).
60. En accédant aux sources de données permettant de vérifier les conditions d'octroi mentionnées ci-dessus, 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

61. Les chiffres ci-dessous ont été générés par l'application STTS.
62. Le tarif social était, en date du 1er décembre 2019, octroyé à 222 508 bénéficiaires.
63. Les tableaux ci-dessous présentent l'activité de la base de données en 2018 et 2019 (11 premiers mois), en distinguant la procédure automatisée (figure 2) de la procédure manuelle (figure 3).
64. Du 1er janvier 2018 au 30 novembre 2019, sur 84 666 demandes de tarif social, seulement 6674 dossiers ont nécessité un traitement manuel (soit 7,88 %).

¹⁸ Voir l'article 22, § 2, de l'annexe à la LCE.

Résultat	2018		2019 (1-11/2019)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui (envoi d'une réponse automatisée à l'opérateur introduisant la demande)	19116	43,04 %	17042	42,41%
Non car autre tarif social dans le ménage (envoi d'une lettre générée par STTS)	1795	4,04%	1562	3,89%
Non car ne répond pas aux conditions (envoi d'une lettre générée par STTS)	23499	52,91 %	21562	53,67%
Total	44410	100 %	40175	100 %

Figure 2 : Demandes de tarif social introduites en 2018 et 2019 et résultat de la vérification des conditions d'octroi par l'application STTS

Résultat	2018		2019 (1-11/2019)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui après décision de l'IBPT (manuel)	1814	8,02 %	1847	8,64 %
Non après décision de l'IBPT (manuel)	1590	7,03%	1523	7,13 %
Non par clôture en l'absence de réponse (automatique)	19214	84,95%	17998	84,23%
Total	22618	100 %	21368	100 %

Figure 3 : Traitement manuel des demandes de tarif social en 2018 et 2019

65. 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.

66. Cette procédure est également automatisée, et le traitement manuel limité, comme le montrent les figures 4 et 5 ci-dessous. Du 1er janvier 2018 au 30 novembre 2019, sur 147 741 dossiers vérifiés, seulement 8853 dossiers ont nécessité un traitement manuel (soit 5,99 %).

Résultat	2018		2019 (1-11/2019)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui (aucune action)	67691	80,37%	46880	73,81%
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)	16535	19,63%	16635	26,19*%
Total	84226	100 %	63515	100 %

Figure 4 : Vérifications bisannuelles des dossiers réalisées en 2018 et 2019 et résultats donnés par l'application STTS

Résultat	2018		2019 (1-11/2019)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui après décision de l'IBPT	1928	11,46%	2273	15,23%
Non après décision de l'IBPT	2449	14,56%	2203	14,76%
Non par clôture automatique en l'absence de réponse	12440	73,97%	10447	70,01%
Total	16817	100 %	14923	100 %

Figure 5 : Traitement manuel des vérifications bisannuelles des dossiers réalisées en 2018 et 2019

67. Le travail important de vérification bisannuelle des dossiers réalisé depuis 2017 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

68. La composante géographique fixe du service universel est composée actuellement de la fourniture en position déterminée sur l'ensemble du territoire¹⁹ :

- du service téléphonique public de base ;
- d'un raccordement à un réseau de communication public permettant aux utilisateurs finals :
 - de donner et recevoir des appels téléphoniques ;

¹⁹ Article 70 de la LCE.

- 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 jour²⁰ ;
- 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.

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

70. Proximus a été chargée de l'exécution des obligations de service universel précitées jusqu'au 1^{er} août 2013. Depuis cette date, aucun prestataire de la composante géographique du service universel n'a été désigné conformément à l'article 71 de la LCE²¹.

71. Les informations fournies ci-dessous indiquent que l'absence de désignation de prestataire concernant la composante géographique du service universel n'a pas porté préjudice aux droits des utilisateurs finaux, que ce soit du point de vue de la disponibilité du service, de la qualité ou de l'abordabilité.

2.5.2. Disponibilité de l'accès fonctionnel à Internet

2.5.2.1. "Atlas" de l'IBPT

72. Depuis avril 2016, l'IBPT publie un « Atlas » de la couverture en matière d'accès fixe à Internet, disponible sur le Portail de données de l'IBPT²².

73. 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).

74. Comme indiqué ci-dessus, la vitesse de l'accès fonctionnel à Internet qui a été fixée dans le cadre du service universel est de 1 Mbps. Sur la base de la carte de septembre 2019, il est possible de conclure que la proportion d'habitations qui peuvent bénéficier au moyen d'un réseau fixe d'un débit de 1 Mbps, s'élève à 99,9 %.

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

- la connexion à l'accès fonctionnel à Internet dans le cadre du service universel doit uniquement être assurée à la résidence principale des utilisateurs finals²³ ;
- il faut uniquement prendre en compte les demandes de connexion « raisonnables »²⁴ ;

²⁰ 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

²¹ 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. »

²² <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/landline>

²³ 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.

²⁴ 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. »

- le service universel est neutre sur le plan de la technologie²⁵. Cela signifie que l'on peut utiliser toute technologie, y compris mobile ou sans fil.

76. La neutralité technologique implique le fait que l'accès fonctionnel à Internet peut également être fourni par satellite ou via les réseaux mobiles 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 le mobile, 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.

77. La section mobile de l'Atlas montre la couverture des réseaux mobiles en Belgique. La dernière carte de couverture de septembre 2019 montre les résultats suivants pour la couverture 4G en termes de territoire :

Opérateur	Couverture 4G
Orange	97,79%
Proximus	99,98%
Telenet Group	93,71%

Figure 6 : Couverture du territoire national par les trois réseaux mobiles 4G

78. Les fournisseurs satellitaires sont présents sur l'ensemble du territoire²⁶.

2.5.2.2. Enquête TIC auprès des ménages et des individus²⁷ et Baromètre de la société de l'information 2018 et 2019²⁸

79. Selon l'enquête TIC de Statbel, 87 % 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 (97 % contre 84 %).

80. Les ménages qui n'ont pas de connexion Internet, selon le baromètre de la société de l'information de 2018²⁹, 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;
- 21 % estiment que les appareils sont trop chers ;
- 16 % estiment que la connexion est trop chère ;
- 11 % vont sur Internet ailleurs;
- 0,2 % ont indiqué qu'il n'y avait pas l'internet large bande à proximité de leur lieu d'habitation.

81. 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 Internet³⁰. La fracture numérique est passée à 8,6% en 2019³¹.

²⁵ 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. »

²⁶ Voir par ex. la communication de la CE : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/broadband-all-belgium>

²⁷ Enquête TIC auprès des ménages et des individus (2019) SPF Économie - DG Statistique <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages#news>.

²⁸ Baromètre de la société de l'information (2019), <https://economiepr.belgium.be/fr/publications/barometre-de-la-societe-de-0>

²⁹ Baromètre de la société de l'information (2018), p. 31.

³⁰ Baromètre de la société de l'information (2018), p. 31.

³¹ Baromètre de la société de l'information (2019), p. 27.

2.5.3. Qualité

82. Les services prestés au titre de service universel sont fournis, sur l'ensemble du territoire national, à un niveau de qualité spécifié à l'annexe de la LCE³².
83. 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 facturation³³. Toutefois, faute de désignation d'un prestataire, le présent 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.
84. 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.
85. Le baromètre est mis à jour chaque semestre. Le site Internet du baromètre de qualité³⁴ donne un aperçu des prestations d'Orange, Proximus, Telenet, Voo, et Scarlet au cours de la première moitié de 2019, en ce qui concerne :
- 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 se situe entre 93 et 99% ;
 - 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 Proximus, Telenet, Voo, et Scarlet, et équivalent à 3,8% pour Orange en ce qui concerne l'internet fixe;
 - en ce qui concerne la téléphonie fixe, le taux de plaintes se situe entre 0,87 et 2,94% ;
 - 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 pourcentage varie selon l'opérateur de 2,79 % à 8,25%;
 - 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. Le baromètre indique, pour une réparation dans 80% et 90% des cas, un résultat de respectivement 30,6 à 80 heures et 94 à 169 heures (rapport du monitoring 2018 : 32 à 101 heures et 73 à 173,9 heures) ;
 - 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 12,77 et 72 secondes) ;

³² Art. 69, § 1^{er}, de la LCE.

³³ Chapitre II, annexe à la LCE.

³⁴ <https://www.bipt-data.be/fr/projects/barometer>

- le taux de problèmes soumis au service clientèle résolus au premier contact : pour le meilleur opérateur de cette catégorie, 95,16 % des problèmes ont été résolus au premier contact, contre 63,96 % pour le dernier du classement ;
- le pourcentage de plaintes concernant les factures de différents opérateurs va de 0,02 % à 0,77 % en fonction de l'opérateur.

2.5.4. Caractère abordable

Comparaison nationale de prix de 2018

86. Comme mentionné ci-dessus, le simulateur tarifaire de l'IBPT, permet au consommateur de rechercher l'option la plus avantageuse pour lui parmi les plans tarifaires disponibles sur le marché belge.
87. 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.
88. La comparaison nationale des prix de 2018, qui réalise une capture d'écran des plans tarifaires introduits dans le simulateur tarifaire illustre le caractère abordable de la téléphonie fixe et de l'internet fixe comme suit³⁵ :

Téléphonie fixe

89. L'étude nationale des prix 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 appels (75 minutes vers des lignes fixes, et 20 minutes vers des lignes mobiles) et à 70 appels (265 minutes vers des lignes fixes, et 34 minutes vers des lignes mobiles) par mois.
90. Pour le profil d'utilisation faible, les coûts mensuels moyens varient entre 27,68 euros et 30,91 euros.
91. Pour le profil d'utilisation moyenne, les coûts mensuels moyen varient entre 33,85 euros et 38,89 euros.

Internet fixe

92. Le débit de l'accès fonctionnel à Internet est fixé 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).
93. Selon l'étude nationale des prix, les coûts moyens mensuels concernant le profil moyen varient de 30,01 euros à 61,73 euros.
94. Les coûts susmentionnés sont relatifs à des plans tarifaires stand alone. La comparaison nationale comprend également des combinaisons diverses pour la téléphonie fixe et l'internet fixe dans des offres groupées.

³⁵ Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique (tarifs appliqués le 15 octobre 2018).

Simulateur tarifaire – décembre 2019

95. Etant donné que les informations fournies par la dernière comparaison tarifaire nationale datent de 2018, nous avons également analysé les informations disponibles au 20 décembre 2019 dans le simulateur tarifaire.
96. Voici les résultats obtenus pour la téléphonie fixe³⁶ :
- Pour une consommation équivalente à 75 minutes vers des lignes fixes, et 20 minutes vers des lignes mobiles, le coût mensuel moyen varie de 27,96 euros à 45,11 euros.
 - Pour une consommation équivalente à 265 minutes vers des lignes fixes, et 34 minutes vers des lignes mobiles, le coût mensuel moyen varie de 35,84 euros à 55,31 euros.
97. En ce qui concerne l'Internet fixe, les coûts mensuels moyens pour un usage moyen d'Internet (offres avec un débit compris entre 50 Mbps et 100 Mbps) sont compris entre 29,14 euros et 71,87 euros.

2.6. Conclusion du monitoring

98. L'IBPT conclut que la levée des obligations de service universel concernant les postes téléphoniques 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.
99. Par ailleurs, le fait qu'aucun prestataire ne soit désigné pour la fourniture de la composante géographique du service universel, n'a pas eu d'influence sur la disponibilité, le niveau de prix et la qualité des services concernés.

Chapitre 3. Adaptation de la législation

3.1. Évolution de la réglementation européenne

3.1.1. Proposition de règlement e-Privacy

100. 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 »)³⁷.
101. 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. »
102. Comme indiqué lors du précédent rapport de monitoring, la proposition de règlement contient des dispositions relatives à la publication de données à caractère personnel dans un annuaire public. La procédure d'adoption du règlement n'ayant pas encore abouti, les règles qui y sont énoncées ne sont pas encore applicables en droit national.

³⁶ Ces résultats sont donnés pour le code postal 1000 Bruxelles, et ne tiennent pas compte du moment où les appels sont effectués. Les résultats pourraient donc varier si ces deux paramètres étaient encodés différemment dans le simulateur.

³⁷ 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).

3.1.2. Directive établissant le code des communications électroniques européen

103. Le Code des communications électroniques européen (ci-après "le Code") a été publié le 17 décembre 2018 au Journal officiel de l'Union européenne. Il doit être transposé en droit national avant le 21 décembre 2020.
104. Les principaux éléments à prendre en compte lors de la transposition du Code en matière de service universel seront abordés ci-dessous.

3.2. Adaptations du cadre législatif national actuel

3.2.1. Transposition du Code

105. L'avant-projet de loi portant transposition du Code fait actuellement l'objet d'une consultation sur le site Internet de l'IBPT³⁸. Le délai de consultation court jusqu'au 3 février 2020.
106. L'IBPT relève ici les principaux éléments faisant l'objet de projets d'adaptations suite à la transposition du Code:

Désignation du prestataire de la composante géographique

107. Le Code prévoit qu'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 adéquat à l'internet ainsi qu'un accès à des services de communications vocales que des obligations de service universel appropriées peuvent être imposées.
108. L'IBPT effectue déjà de facto un tel relevé géographique, par le biais des cartes de couverture Atlas. Le Code fournit la base nécessaire pour ancrer dans la loi la publication obligatoire de cartes du réseau suffisamment détaillées, sur la base des spécificités de son article 22. 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. Cet élément doit donc faire l'objet d'une adaptation dans l'avant-projet de loi de transposition.

Accès fonctionnel à Internet

109. 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. Le Code prévoit désormais un service d'accès adéquat à l'Internet à haut débit, qui doit pouvoir permettre au minimum la fourniture des services énumérés à son annexe V.
110. Le débit actuel de l'accès fonctionnel à Internet devra être réévalué, afin de correspondre aux exigences du Code, et en tenant compte des travaux de l'ORECE en la matière.
111. La législation nationale doit également être adaptée afin de faire référence à la nouvelle notion de "service d'accès adéquat à l'internet à haut débit".

Exigences de qualité

³⁸Voir : https://www.ibpt.be/public/files/fr/22929/Consultation_transposition_code_communications_electroniques_europeen.pdf

112. Le Code 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.
113. 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. Certains de ces objectifs sont actuellement dépassés ou difficiles à atteindre. Par exemple, 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.
114. Les objectifs de qualité actuels font donc l'objet d'une révision dans l'avant-projet de loi de transposition.

Plafond tarifaire

115. 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.
116. 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 plafond tarifaire qui n'a toutefois jamais été appliqué. La formule est non seulement dépassée, mais le facteur de correction n'a pas été déterminé.
117. Le Code ne prévoit pas de plafond tarifaire 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.
118. L'avant-projet de loi de transposition propose de laisser la possibilité au Roi de déterminer plafond tarifaire, si nécessaire suite à la vérification des prix de détail nationaux. En ce qui concerne cette vérification, l'IBPT renvoie à l'étude de prix nationale qui est effectuée régulièrement et qui peut notamment permettre de surveiller les évolutions des prix en ce qui concerne les plans tarifaires qui correspondent aux profils utilisés.

3.2.2. Tarifs sociaux

119. 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 : 36,4 % 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 7,5 % des répondants ont bel et bien connaissance de l'existence d'un tarif social en matière de communications électroniques et pensent y avoir droit, mais que ce groupe n'a pas soumis de demande pour obtenir cet avantage³⁹.
120. 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'octroi⁴⁰.
121. Une automatisation complète de l'octroi du tarif social pourrait être mise en œuvre moyennant révision des conditions d'attribution. En effet, dans le cadre du régime actuel, certaines conditions ne peuvent être vérifiées automatiquement, faute de base de données disponible.
122. L'IBPT plaide en faveur d'une révision complète du tarif social. Ce faisant, il convient de mettre l'accent sur une législation moins complexe, transparente et compréhensible pour tous. L'octroi du tarif social aux groupes-cibles avec un statut spécifique repris dans la base de données de la sécurité sociale, pourrait par exemple être envisagé, en vue d'une entrée en vigueur automatique de ce droit.
123. 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.

³⁹ Enquête sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs – 2019, pp. 76-77
https://www.bipt.be/public/files/fr/22595/2018-09-06_Rapport_FR.pdf

⁴⁰ 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. »

Chapitre 4. Conclusion

124. La suppression des obligations de service universel pour les postes téléphoniques 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.
125. Le fait qu'aucun prestataire ne soit désigné pour la fourniture de la composante géographique du service universel n'est pas de nature à restreindre la protection dont bénéficient les utilisateurs finals.
126. La procédure de transposition du Code est actuellement en cours, et implique quelques modifications en matière de service universel.
127. Pour les raisons exposées ci-dessus, 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