



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TELECOMMUNICATIONS**

IBPT

**CONSULTATION PUBLIQUE A LA DEMANDE DE LA COMMISSION
INFRASTRUCTURE DE LA CHAMBRE DES REPRESENTANTS**

DU 9 MARS 2010

**RELATIVE A UNE PROPOSITION DE LOI MODIFIANT LA LOI DU 13
JUN 2005 RELATIVE AUX COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES EN
CE QUI CONCERNE LE TARIF TELEPHONIQUE SOCIAL**

(DEPOSEE PAR MM. ROEL DESEYN ET JEF VAN DEN BERGH A LA
CHAMBRE DES REPRESENTANTS DE BELGIQUE – DOC 52 2048)

Mode de consultation :

Délai de réponse : 23 avril 2010 à 15 heures. Les réponses introduites plus tard ne seront pas retenues.

Suite à une demande du secteur, l'IBPT a décidé, le 8 avril 2010, de prolonger d'une semaine la période de consultation. Les réponses sont dès lors attendues pour le 30 avril 2010 à 15 heures. Les réponses introduites plus tard ne seront pas retenues.

A l'attention de :

Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)
Ellipse Building – Bâtiment C
Boulevard du Roi Albert II, 35
1030 Bruxelles

Personne de contact : Marie-Eve Bondroit

Adresse de réponse électronique : marie-eve.bondroit@ibpt.be

Sauf mention explicite, les réponses seront communiquées intégralement à la Chambre des représentants.

Table des matières

1	Objet.....	3
2	Consultation sur la proposition de loi et les amendements.....	3
2.1.	OBJET DE LA PROPOSITION DE LOI ET DES AMENDEMENTS.....	3
2.1.1.	<i>Affaires pendantes devant les Cours et Tribunaux</i>	4
2.1.2.	<i>Transposition de la directive 2009/136/CE</i>	5
2.2.	MODIFICATION DE L'ARTICLE 74 A LA LCE (AMENDEMENT 2 ROEL DESEYN).....	6
2.3.	MODIFICATIONS DE L'ARTICLE 38 DE L'ANNEXE A LA LCE (PROPOSITION INITIALE + AMENDEMENT 1 ROEL DESEYN).....	7
2.4.	MODIFICATION DE L'ARTICLE 22, §1ER DE L'ANNEXE A LA LCE (« AMENDEMENT PLASMAN & GEERTS »).....	11
2.5.	MODIFICATION DE L'ARTICLE 110 DE LA LCE (PROPOSITION INITIALE).....	12
2.6.	MISE EN ŒUVRE (AMENDEMENT 3 DE ROEL DESEYN).....	13
2.7.	QUESTION OUVERTE.....	13

1 OBJET

La présente consultation vise à recueillir l'avis du secteur à propos d'une proposition de loi du 15 juin 2009 modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne le tarif téléphonique social.

Cette proposition de loi porte la référence 2048 à la Chambre des représentants de Belgique¹ et peut être consultée via le site www.lachambre.be.

Cette proposition a été déposée par MM. Roel Deseyn et Jef Van den Bergh le 15 juin 2009 (Doc 52 2048/001, à l'adresse : <http://www.lachambre.be/FLWB/PDF/52/2048/52K2048001.pdf>).

Elle a ensuite été corrigée le 26 juin 2009 (Doc 52 2048/002 à l'adresse : <http://www.lachambre.be/FLWB/PDF/52/2048/52K2048002.pdf>).

L'IBPT a remis un avis au Ministre sur la proposition de loi le 6 juillet 2009.

Un amendement a été déposé le 13 janvier 2010 par Mme Plasman et M. Geerts (Doc 52 2048/003, à l'adresse : <http://www.lachambre.be/FLWB/PDF/52/2048/52K2048003.pdf>).

Quatre autres amendements ont ensuite été proposés par M. Roel Deseyn.

Les textes des quatre amendements de M. Deseyn non déposés à la Chambre se trouvent en annexe.

Il est demandé aux répondants de prendre en compte, dans leur appréciation du bien fondé des dispositions proposées, de la nouvelle directive « Service universel »² disponible à partir du site www.ibpt.be.

2 CONSULTATION SUR LA PROPOSITION DE LOI ET LES AMENDEMENTS

2.1. OBJET DE LA PROPOSITION DE LOI ET DES AMENDEMENTS

La proposition de loi vise à modifier la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (LCE) en ce qui concerne le tarif téléphonique social. La proposition initiale modifiait principalement l'article 38 de l'annexe à la LCE. L'amendement déposé le 13 janvier 2010 par Mme Plasman et M. Geerts (ci après « amendement Plasman & Geerts ») modifie quant à lui l'article 22, §1^{er} de l'annexe. Et les quatre amendements proposés ensuite par Roel Deseyn portent à nouveau sur l'article 38 de l'annexe à la LCE mais également sur l'article 74 de la LCE.

La proposition de loi comme ses amendements abordent précisément les aspects « opérationnels », et le contenu de la composante sociale du service universel, sans proposer de modifier ni le régime de désignation des prestataires, ni le mécanisme de financement des prestations. La proposition de

¹ Législature : 52 - Session : 2008/2009

² Directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, la directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques et le règlement (CE) no 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs

loi ne touche pas non plus à l'arrêté Royal du 20 juillet 2006 fixant les modalités de fonctionnement de la composante sociale du service universel des communications électroniques.

2.1.1. Affaires pendantes devant les Cours et Tribunaux

La composante sociale fait l'objet d'un recours en manquement devant la Cour de Justice de l'Union européenne mais également de différents recours devant les Cours et Tribunaux belges. Ce contexte est à l'origine de la situation actuelle de *stand by* du financement des prestations prévu à l'article 74 de la LCE.

Ce régime de financement avait pourtant été mis en œuvre pour l'année 2005, puisque l'IBPT avait pris une décision du 30 octobre 2006 concernant la méthodologie de détermination de compensations par opérateur pour la composante sociale du service universel. Suite à cette décision, les factures avaient été envoyées aux opérateurs concernés pour le financement des prestations de l'année 2005.

Des recours en annulation et en suspension contre cette décision ont alors été introduits par Base, BT, Colt, Euphony, Verizon, Mobistar, Tele2 et Versatel devant la Cour d'appel de Bruxelles et le Conseil d'Etat ; ces recours se sont soldés par un désistement (cf *infra*).

L'Etat Belge a ensuite reçu une mise en demeure de la Commission européenne le 15 décembre 2006, pour non-conformité de la législation belge en matière de tarifs téléphoniques sociaux (précisément son financement) avec les dispositions de la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (infraction n°2006/2390).

En réponse à cette mise en demeure une loi « réparatrice » du 25 avril 2007 a été publiée, modifiant, entre autres, la méthodologie de calcul du coût de prestation de la composante sociale.

Suite à la publication de cette loi, le Conseil de l'IBPT, par une décision du 20 juin 2007, a retiré sa décision du 30 octobre 2006 et le fonds a remboursé les sommes qui avaient été versées par les opérateurs en application de cette décision. Cette décision retirée, les recours devant la Cour d'appel de Bruxelles et le Conseil d'état portant sur elle ont été clôturés (cf. arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles 2006/AR/3545 du 23 octobre 2007).

La suite alors envisagée par l'Institut était de procéder à un nouveau calcul des compensations et indemnités par opérateur, en application de la réglementation modifiée par la loi « réparatrice » du 25 avril 2007.

Cependant, l'Etat belge a reçu le 27 juin 2007 un avis motivé de la Commission européenne dans le cadre de l'infraction 2006/2390. Ce recours en manquement introduit par la Commission européenne, devant la CJCE, pour non transposition de la directive 2002/22/CE montrait que le cadre réglementaire tel que modifié par la loi du 25 avril 2007 n'était toujours pas, aux yeux de la Commission, en conformité avec les articles 12 et 13 de la directive « Service universel » 2002/22/CE.

Afin d'éviter de devoir à nouveau retirer une décision prise sur la base d'un cadre réglementaire incertain, l'Institut a décidé d'attendre un avis du pouvoir politique quant aux suites à donner à l'avis motivé de la Commission européenne, avant d'entreprendre d'autres actions en matière de financement des tarifs sociaux.

D'autres affaires sont également encore pendantes devant les cours et tribunaux en matière de financement de la composante sociale :

- Des recours en annulation ont été introduits par Base, BT, Colt, Euphony, MCI, Mobistar, Tele2, Telenet et Versatel devant le Conseil d'Etat, contre l'arrêté royal du 20/07/06 fixant les modalités de fonctionnement de la composante sociale du service universel des communications électroniques ;
- Des recours en annulation des articles 173, 3° et 4°, 200,202 et 203 de la loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses (IV) (modification de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques) (M.B. 8.05.2007) ont été introduits devant la Cour constitutionnelle par Base, Euphony, Mobistar, Uninet, Tele2 et KPN ; dans ce cadre, une question préjudicielle a été posée à la Cour de Justice des Communautés européennes (CJCE) sur l'appréciation du caractère équitable ou non de la charge.

Le financement de la base de données, à ne pas confondre avec le financement de la composante sociale elle-même, prévu à l'article 30 de la loi « IBPT » du 17 janvier 2003, fait lui aussi l'objet d'un contentieux. En effet, la décision du Conseil de l'IBPT du 22 avril 2009 concernant la méthodologie de répartition des frais relatifs à la base de données de la composante sociale du service universel des télécommunications ainsi que sur les éléments de calcul spécifiques aux années 2006 et 2007 fait l'objet d'un recours en annulation de Belgacom, devant la Cour d'appel de Bruxelles. La suspension n'ayant pas été prononcée, la décision du Conseil du 22 avril 2009 reste cependant d'application, et les opérateurs concernés restent redevables des sommes facturées sur la base de cette décision.

2.1.2. Transposition de la directive 2009/136/CE

En dehors de ces affaires devant les cours et tribunaux, la future transposition de la nouvelle directive « service universel » représente elle aussi une source d'insécurité juridique dans ce sens que le législateur pourrait à cette occasion décider de modifier le régime de désignation et/ou de financement de la composante sociale.

Selon nos informations, la Commission entend également lancer une consultation publique dans la 2ème moitié de l'année 2010 reprenant les questions soulevées dans sa Communication du 25 septembre 2008 sur le deuxième réexamen de la portée du service universel, adaptées à la nouvelle directive « Service universel ». Une communication définitive sur le réexamen de la portée du service universel serait ensuite publiée.

- **Question 1. Que pensez-vous de l'opportunité de modifier certains aspects du régime des tarifs sociaux dans le contexte actuel, soit dans la perspective des modifications plus substantielles de la directive service universel qui sont annoncées par la Commission européenne pour le courant de 2010 et au regard des différentes procédures judiciaires en cours ?**
- **Question 2. Estimez-vous d'une manière générale que les modifications proposées respectent le texte et l'esprit de la nouvelle directive « Service universel » du 25 novembre 2009 ? En particulier :**
 - a) **la nouvelle directive permet-elle de désigner des opérateurs mobiles pour offrir des tarifs sociaux et permet-elle que ces prestations soient financées par un fonds intra sectoriel ?**
 - b) **la nouvelle directive permet-elle de désigner des opérateurs pour un offrir des tarifs sociaux sur l'ensemble des services de communications électroniques accessibles au public et permet-elle que ces prestations soient financées par un fonds intra sectoriel ?**
 - c) **la directive du 25 novembre 2009 modifiant la directive « service universel », et en particulier son considérant 4 consacrant le principe de neutralité technologique³**

³ Ce considérant stipule que « Aucune contrainte ne devrait être imposée en ce qui concerne les moyens techniques utilisés pour la réalisation du raccordement, les technologies avec ou sans fil pouvant être utilisées indifféremment, ni en ce qui concerne les opérateurs désignés pour remplir tout ou partie des obligations de service universel ».

permettrait-elle de conserver, dans la LCE, l'actuel article 74 et l'actuel article 38 de l'annexe dans la mesure où ils prévoient de faire porter l'obligation d'offrir un tarif téléphonique social uniquement sur les opérateurs offrant un service téléphonique accessible au public (et ne permet ainsi pas aux citoyens d'obtenir le tarif téléphonique social s'ils téléphonent via la VoIP par exemple) ?

2.2. MODIFICATION DE L'ARTICLE 74 A LA LCE (AMENDEMENT 2 ROEL DESEYN)

L'amendement 2 de Roel Deseyn (non déposé à la Chambre) propose une extension des opérateurs tenus d'offrir les tarifs sociaux (et de participer au financement des prestations) aux opérateurs qui offrent aux consommateurs des services de communications électroniques accessibles au public.

L'amendement consiste à remplacer le mot « service téléphonique » par les mots « service de communications électroniques » dans l'article 74, ainsi que remplacer les mots « de la téléphonie publique » par les mots « des services de communications accessibles au public ».

L'auteur justifie cette modification au regard de la directive du 25 novembre 2009 modifiant la directive « service universel » qui, d'une part, étend la portée potentielle de la composante sociale à l'ensemble des prestations du service universel (voy. le nouvel article 9 de la Directive « Service universel ») et, d'autre part, confirme le principe de neutralité technologique dans son considérant 4.

Selon l'auteur, la composante sociale du service universel comprend dorénavant nécessairement tant les communications vocales, par fax que de données ; il est donc logique de remplacer la notion de service téléphonique public par service de communications électroniques.

Cette extension des prestataires de la composante sociale n'est pas négligeable puisqu'elle revient à augmenter sensiblement le nombre d'opérateurs concernés par l'obligation, tant du point de vue de la prestation (pour autant qu'ils offrent des services de communications électroniques à des consommateurs) que du point de vue du financement puisqu'il est fait référence aux parts de marché du marché des services de communications électroniques pour calculer les compensations et indemnités (en comparant comme actuellement ces parts de marché aux parts de marché du « marché » des bénéficiaires).

- **Question 3. Que pensez-vous de la proposition d'étendre la portée des tarifs sociaux aux services de communications électroniques, plus précisément :**
 - a) **cette extension est-elle indispensable au regard de l'esprit de la directive du 25 novembre 2009 modifiant la directive « service universel » ?**
 - b) **cette extension de l'obligation est-elle nécessaire étant donné qu'un opérateur a déjà spontanément proposé à ses frais un tarif social pour la connexion Internet ?**
 - c) **quels pourraient être les impacts pour les opérateurs d'un point de vue opérationnel ? Commercial ? Financier ?**

- **Question 4. Que pensez-vous de l'extension des contributeurs au fonds pour les tarifs sociaux à l'ensemble des opérateurs qui offrent des services de communications électroniques accessibles au public ? En particulier que pensez-vous du principe de l'actuel article 74 selon lequel la liste des opérateurs tenus au financement du fonds pour les tarifs sociaux dépasse celle des opérateurs prestataires⁴ (par exemple les opérateurs qui de notoriété publique n'ont jamais voulu desservir des clients résidentiels) et que pensez-vous du fait que ce principe soit maintenu dans l'amendement examiné ?**

⁴ Les personnes tenues de fournir la composante sociale sont actuellement les opérateurs qui offrent un service téléphonique public aux consommateurs ; par contre en ce qui concerne le financement, l'ensemble des opérateurs qui offrent un service téléphonique public est concerné, même les opérateurs qui n'ont aucun consommateur dans leur clientèle.

2.3. MODIFICATIONS DE L'ARTICLE 38 DE L'ANNEXE A LA LCE (PROPOSITION INITIALE + AMENDEMENT 1 ROEL DESEYN)

L'article 38 de l'annexe à la LCE précise en quoi consistent les réductions tarifaires devant être offertes par les prestataires de la composante sociale.

« Art. 38. Les prestataires visés à l'article 74 de la loi appliquent, au moins, les réductions de tarifs suivantes sur leurs tarifs standards pour les bénéficiaires, sauf pour les personnes visées à l'article 22, § 1er, 1.2, 3° de l'annexe :

1° l'indemnité pour mise à disposition du raccordement à un réseau téléphonique public en position déterminée : 50 % du tarif normal ;

2° au cas où le consommateur est tenu de payer la redevance d'abonnement et les frais d'appel à un même fournisseur ou au cas où il est uniquement tenu au paiement des frais d'appel :

- une réduction d'un montant de 8,40 EUR par période d'un mois sur la redevance d'abonnement en question à condition qu'une redevance d'abonnement soit due ;

- une réduction d'un montant de 6,20 EUR par période de deux mois sur les frais d'appel ;

3° si le consommateur est tenu de payer une redevance d'abonnement et des frais d'appel à différents fournisseurs : une réduction de 23 EUR par période de deux mois sur les frais d'appel, à offrir par le fournisseur qui facture les frais d'appel.

En ce qui concerne les personnes visées à l'article 22, § 1er, 1.2, 3° de l'annexe, le tarif téléphonique social consiste en la mise à disposition, selon les modalités fixées par l'Institut, d'une carte à prépaiement d'une valeur de 6,20 EUR par période de deux mois. Les communications effectuées en utilisant cette carte sont facturées au tarif normal. »

Les réductions octroyées par mois dans les différentes hypothèses peuvent être présentées dans le tableau suivant :

Bénéficiaire	Type de formule		Réductions sur le raccordement	Réductions tous les mois		
	Opérateur pour l'abonnement	Opérateur pour les frais d'appel	Ligne FIXE	Abon.	Com.	Total
+ 65 ans, handicapés, déficients auditifs, laryngectomie, aveugles militaires	A	A	50% du prix normal	8,4€	3,1€	11,5€
	-	A	50% du prix normal	-	3,1€	3,1€
	A	B	50% du prix normal	-	11,5€ (par B)	11,5€
« Minimexés »			-	-	3,1€	3,1€

Dans la pratique, l'actuel article 38 de l'annexe à la LCE pose différents types de problèmes.

Tout d'abord, un débat existe autour de la notion de tarif(s) standard(s) sur le(s)quel(s) les opérateurs doivent appliquer le tarif social. Le texte prévoit que les opérateurs « appliquent, au moins, les réductions de tarifs suivantes sur leurs tarifs standards pour les bénéficiaires ». Dans la version néerlandaise, il est question d'un seul tarif standard (« op hun standardtarief »). En outre, la loi ne définit pas ce concept de tarif standard. Ainsi donc assistons-nous selon les opérateurs à une variété importante dans la compréhension de la notion et, partant, dans la prestation réellement effectuée au profit du bénéficiaire. Si certains opérateurs proposent le tarif social pour la majorité de leurs tarifs, les autres le proposent sur quelques tarifs, d'autres encore sur un seul.

Or, le régime des tarifs sociaux a été pensé dans le but de permettre aux consommateurs concernés d'accéder à un tarif réduit à un service de téléphonie en choisissant le fournisseur au même titre que les autres consommateurs. Pour que le régime mis en place ait un sens du point de vue de l'utilisateur final pour qui il a été pensé, il s'agit que les réductions octroyées lui octroient réellement un avantage financier. Aussi, en respectant l'esprit de la loi, s'agit-il d'éviter la situation absurde où les bénéficiaires devraient adopter le plan tarifaire le plus cher pour pouvoir bénéficier du tarif social ce qui les amènerait in fine à payer un tarif équivalent ou même supérieur à un autre plan plus avantageux du même opérateur, offert dans des conditions commerciales normales à l'ensemble des clients

Dans la perspective de corriger l'imprécision du texte relative aux tarifs sur lesquels la réduction doit porter, la proposition de loi prévoit ici deux mesures :

- généraliser l'application du tarif social sur l'ensemble des services de communications électroniques accessibles au public y compris les offres conjointes incluant des services de communications électroniques accessibles au public ;

- **Question 5. Que pensez-vous de la proposition d'étendre la portée des réductions aux offres conjointes ?**
- **Question 6. Que pensez-vous de la proposition de généraliser la réduction à l'ensemble des offres ? Pensez-vous qu'une obligation à tous les opérateurs d'offrir une seule « offre sociale » pourrait au contraire être imposée ? Si oui comment définiriez-vous cette « offre sociale » dans la loi : on pourrait penser à une carte prépayée qui pourrait être utilisée auprès de l'ensemble des opérateurs, on peut aussi penser à définir un tarif de « l'offre sociale » qui servirait de référence, de manière à ce que les opérateurs proposent une offre social à un tarif égal ou inférieur à ce prix de référence ?**

- **Question 7. Pensez-vous que le texte, en utilisant la terminologie d'offre conjointe, est suffisamment clair et univoque ? Quelle est la définition que vous proposeriez pour mieux cadrer cette notion d'offre conjointe ?**
 - **Question 8. Comment envisagez-vous la mise en œuvre du tarif social aux bundles ? Quelles seraient les implications du point de vue opérationnel, commercial et financier ?**
- remplacer, dans les cas où un seul opérateur facture le client, la décomposition actuelle du tarif social, entre 8,40€ par mois sur la redevance d'abonnement et 6,2€ pour deux mois sur les frais d'appel, en un montant unique de 23€ pour une période de 2 mois. Cette dernière mesure permet de mieux coller aux réalités des structures tarifaires actuelles des opérateurs.
- **Question 9. La disparition dans ces cas de la distinction entre réduction sur les frais d'abonnement et réduction sur les frais de communications rend-t-elle plus pratique l'application des TTS pour les opérateurs ? Pensez-vous qu'elle puisse avoir des impacts positifs sur le nombre de clients intéressés par l'octroi des tarifs sociaux ? Pensez-vous que cette séparation pourrait avoir pour conséquence d'augmenter sensiblement le montant des réductions octroyées par les opérateurs alternatifs ?**

La proposition élimine également la différence entre la réduction limitée aux frais d'appel offerte aux bénéficiaires du revenu d'intégration (« minimexés ») et la réduction « complète » offerte aux autres bénéficiaires de même que la forme d'octroi particulière pour les « minimexés » (par le bais d'une carte « à prépaiement »). Dans un souci de simplification, la proposition prévoit d'octroyer la réduction « complète » de 23€ sur 2 mois à l'ensemble des bénéficiaires sans préciser de forme particulière d'octroi. Actuellement, environ 10.000 bénéficiaires des TTS (parmi les 375.000) ont une réduction limitée aux frais de communication de part leur statut de bénéficiaire du revenu d'intégration social.

- **Question 10. L'unicité de la réduction octroyée quelle que soit la catégorie de bénéficiaires rend-t-elle plus pratique l'application des TTS pour les opérateurs ? Pensez-vous qu'elle puisse avoir des impacts positifs sur le nombre de clients intéressés par l'octroi des tarifs sociaux ? Pensez-vous que cette séparation pourrait avoir pour conséquence d'augmenter sensiblement le montant des réductions octroyées par les opérateurs alternatifs ?**

Ensuite, une obligation particulière pèse sur les opérateurs offrant un service CS/CPS. La loi prévoit dans ce cas que l'opérateur facturant les frais d'appel (l'opérateur B dans le tableau ci-dessus) offre l'entièreté de la réduction mensuelle de 11,5€ en frais de communication. L'IBPT a par le passé estimé que cette obligation pesant sur les opérateurs CS/CPS, qui ne touchent pas les revenus liés à l'abonnement, était disproportionnée et avait en outre le désavantage de ne pas être suffisamment attractive pour l'abonné social, qui ne téléphone peut-être pas assez pour bénéficier de l'entièreté des 11,5€ par mois (alors qu'il reste tenu de payer l'entièreté de sa redevance d'abonnement à l'opérateur A par ailleurs).

La proposition de loi propose ici de modifier l'article 38 de l'annexe à la LCE de manière à ce que dans le cas où un client paie sa redevance d'abonnement et ses frais d'appel à différents fournisseurs, la prestation soit répartie entre les deux opérateurs (6,2€ pour deux mois devant être octroyés par l'opérateur qui facture les « coûts » et 16,8€ par l'opérateur qui facture la redevance d'abonnement). Cette modification nécessiterait bien évidemment une adaptation de l'application web « STTS » ; la procédure à suivre par le demandeur devrait également être définie.

- **Question 11. La séparation de la prestation en deux parties dans les cas où le client est facturé par deux opérateurs différents pour la redevance d'abonnement d'une part et pour les frais d'appel d'autre part pose-t-elle des problèmes opérationnels pour les opérateurs concernés ? Comment pratiquement la procédure de demande d'octroi du point de vue du demandeur pourrait-elle être redéfinie dans ce cas ?**

- **Question 12. La fixation d'une procédure particulière dans les cas de CPS/CS est-elle toujours pertinente au regard de l'évolution du marché ? Pensez-vous que cette disposition particulière peut, rédigée comme telle, couvrir également d'autres types d'offres que les CPS/CS ? A quels types d'offres pensez-vous ? Sinon estimez-vous que le texte devrait être modifié de manière à couvrir ces situations ?**

La troisième critique que l'on peut faire au système légal actuel concerne la réduction tarifaire sur la « mise à disposition du raccordement à un réseau téléphonique public en position déterminée ». Premièrement, cette obligation ne pèse que sur les opérateurs fixes ce qui peut consister en une mesure discriminatoire. Deuxièmement, la loi utilise à nouveau une notion non définie de « tarif normal » sujette à interprétation. Troisièmement, le fait de fixer une réduction en pourcentage représente une lourdeur opérationnelle puisque, dans la perspective du financement des prestations, cette disposition oblige les opérateurs à encoder pour chaque réduction accordée, le montant de la réduction réellement octroyé.

En réponse à cela, la proposition de loi remplace la réduction de 50% « sur le tarif normal pour la mise à disposition du raccordement à un réseau téléphonique public en position déterminée » en une réduction nominale de 33€ pour la mise à disposition du raccordement à un réseau de communication électroniques accessibles public et activation.

- **Question 13. Que pensez-vous de la proposition selon laquelle la réduction sur les frais de raccordement serait étendue aux réseaux mobiles également (et aux frais d'activation) ? Pensez-vous qu'il serait préférable d'appliquer une réduction sociale sur les cartes prépayées également ou, vu la disparition progressive des cartes prépayée, s'agirait-il d'une solution non durable ?**

Une dernière critique de l'article 38 à l'annexe à la LCE a été soulevée par l'organisation de défense des consommateurs Test-Achats. Celle-ci regrettait que les réductions soient fixées de manière nominales dans l'article 38 de l'annexe (3,1€ pour les communications, 8,4€ pour les frais d'abonnement) et proposait que les réductions soient fixées de manière relative (en pourcentage) ou à tout le moins indexées. Dans le cadre actuel, à savoir une prestation par tous les opérateurs et un financement de chaque prestataire, il est évident que la première solution, la fixation d'un pourcentage de réduction, poserait de sérieux problèmes pratiques puisqu'elle contraindrait chaque opérateur à encoder chaque mois le montant de la réduction réellement octroyé pour chaque bénéficiaire. Cette solution réduirait en outre la possibilité d'un contrôle efficace des opérateurs par l'IBPT.

En réponse à cette troisième critique et compte tenu des contraintes opérationnelles, la proposition de loi prévoit une indexation annuelle des montants selon le groupe 8 (communications) de l'Indice des Prix à la Consommation.

- **Question 14.**
 - a) **Que pensez-vous de l'idée de prévoir une indexation des montants ?**
 - b) **Que pensez-vous de l'indice proposé ?**
 - c) **Pensez-vous que le texte est suffisant pour garantir la transparence des montants devant être appliqués ou pensez-vous qu'il faille prévoir une intervention (publication) de l'Institut ?**
 - d) **Pensez-vous que le texte est suffisant pour garantir la praticabilité du système ou pensez-vous qu'il faille prévoir un délai pour l'implémentation des montants indexés ?**
 - e) **Que pensez-vous du fait que la proposition de loi reprenne comme montants de départ les montants de la LCE de 2005 (sans les indexer à la date de publication) ?**
- **Question 15. Que pensez-vous du fait que la proposition garde des montants nominaux de réduction (indexés) ? Pensez-vous que des réductions exprimées en pourcentage seraient préférables ? Un tel système poserait-il un problème de prévisibilité ? Pensez-vous que des réductions exprimées en pourcentage cadreraient avec le régime actuel de financement de la composante sociale ou impliqueraient-elles une modification dudit régime ?**

2.4. MODIFICATION DE L'ARTICLE 22, §1ER DE L'ANNEXE A LA LCE (« AMENDEMENT PLASMAN & GEERTS »)

La modification proposée consiste en une redéfinition des bénéficiaires des tarifs sociaux.

L'actuel article 22, §1er de l'annexe à la LCE prévoit que le tarif téléphonique social est accordé aux personnes suivantes :

- Personnes âgées de plus de 65 ans dont on contrôle le revenu (le revenu imposable globalement du ménage ne dépasse pas les seuils fixés pour bénéficier de l'intervention majorée des soins de santé) et qui respectent des conditions particulières de cohabitation ;
- Personnes de plus de 18 ans handicapées à plus de 66% dont on contrôle le revenu (le revenu imposable globalement du ménage ne dépasse pas les seuils fixés pour bénéficier de l'intervention majorée des soins de santé) et qui respectent des conditions particulières de cohabitation ;
- Personnes bénéficiant du revenu d'intégration sociale (« minimexés ») ;
- Déficients auditifs
- Personnes ayant subi une laryngectomie ;
- Aveugles militaires de la guerre.

Pour information, selon cette liste actuelle, le nombre de dossiers potentiels de tarifs sociaux est estimé à **565.000**.

La proposition de modification consiste en ce que cette liste de bénéficiaires devienne la suivante :

- Pensionnés dont on contrôle le revenu (qui ont droit à l'intervention majorée des soins de santé)
- Veufs, veuves dont on contrôle le revenu (qui ont droit à l'intervention majorée des soins de santé)
- Orphelins dont on contrôle le revenu (qui ont droit à l'intervention majorée des soins de santé)
- Invalides dont on contrôle le revenu (qui ont droit à l'intervention majorée des soins de santé)
- Tous les bénéficiaires du statut OMNIO (statut délivré par les mutualités après un contrôle de revenu)
- Une liste de bénéficiaires visés à l'article 37, §19 de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994. Cette liste consiste à ce jour⁵ en :
 - Les bénéficiaires auxquels est accordé le droit au revenu d'intégration ;
 - Les bénéficiaires auxquels un CPAS accorde un secours partiellement ou totalement pris en charge par l'Etat fédéral;
 - les bénéficiaires qui bénéficient d'un revenu garanti aux personnes âgées et de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ;
 - les bénéficiaires d'allocations de handicapés;
 - les enfants qui sont atteints d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66% ;
 - les chômeurs de longue durée;
 - les familles monoparentales.

Pour information, selon cette liste amendée, le nombre estimé de dossiers potentiels de tarifs sociaux passerait à **710.000**.

- **Question 16. Pensez-vous que l'augmentation du nombre de bénéficiaires potentiels pourrait être l'occasion de modifier la répartition actuelle des abonnés sociaux entre les opérateurs (Le groupe Belgacom dispose au 31/12/2009 de 96,2% des abonnés sociaux) ? Quelles pourraient être selon vous les conditions pour que ces nouveaux bénéficiaires potentiels se répartissent de manière proportionnelle aux parts de marché des différents opérateurs ?**

Les auteurs de l'amendement justifient cette proposition de changement de la liste des bénéficiaires par l'objectif qu'elle colle aux mieux aux données que possède la Banque Carrefour pour la Sécurité Sociale (BCSS).

⁵ La liste a été complétée la dernière fois par la loi portant des dispositions diverses en matière de santé du 10 décembre 2009 ; l'inclusion des familles monoparentales que prévoyait cette loi est entrée en vigueur le 10 janvier 2010.

Il faut également voir dans ces propositions un changement du périmètre des bénéficiaires qu'elles proposent d'étendre à l'ensemble des personnes ayant de bas revenus, selon les critères de la sécurité sociale. Actuellement, le tarif social ne s'adresse pas à l'ensemble de ces personnes puisqu'à l'exception des bénéficiaires du revenu d'intégration, un critère d'âge ou de handicap existe et s'applique de manière cumulative à celui des bas revenus.

On peut noter aussi que la proposition, en citant des bénéficiaires repris dans la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994, se réfère à une liste définie par un autre secteur, sujette à modifications. La liste a d'ailleurs été modifiée depuis le dépôt de l'amendement puisque les familles monoparentales sont désormais visées également. Notons d'ailleurs que la BCSS ne possède actuellement pas les données concernant ces bénéficiaires, ce qui bien entendu met à mal l'automatisation des demandes d'octroi ; l'inscription d'une liste « ouverte » dans l'article 22 de l'annexe à la LCE risque, on le voit, de poser des problèmes de mise en œuvre et cela de manière récurrente.

- **Question 17.**
 - a) **Que pensez-vous de la liste proposée ?**
 - b) **Estimez-vous qu'il soit préférable d'établir dans la LCE une liste exhaustive des bénéficiaires ou, comme l'amendement le propose, de faire référence à une liste sujette à modifications décidées par le secteur des soins de santé ?**
 - c) **Que pensez-vous de l'idée que le tarif social soit octroyé à l'ensemble des personnes considérées comme ayant de bas revenus sans critère cumulatif d'âge et de handicap (comme actuellement)?**

En outre, il s'agit d'avoir bien à l'esprit que ces modifications nécessiteraient de nouveaux accès par l'application STTS à de nouvelles données de la BCSS, ce qui implique tant des procédures administratives que des changements informatiques. En conséquence, on peut estimer que le taux de traitement automatique s'améliorerait avec les modifications proposées mais on ne peut garantir cette amélioration qu'à moyen terme. A ce titre, et selon les premières informations récoltées auprès de la BCSS, le délai de mise en œuvre de 6 mois pourrait ne pas être suffisant. La modification de la liste des bénéficiaires pourrait donc au départ provoquer un engorgement des demandes à traiter manuellement par l'IBPT.

- **Question 18. Que pensez-vous de l'idée de modifier les conditions d'octroi du tarif social, au regard notamment de la justification des auteurs de l'amendement à savoir la perspective d'améliorer l'automatisation de la procédure ?**

2.5. MODIFICATION DE L'ARTICLE 110 DE LA LCE (PROPOSITION INITIALE)

Il est proposé par les auteurs de la proposition de loi initiale de modifier l'obligation imposée aux opérateurs d'indiquer sur la facture de l'abonné au moins une fois par an le plan tarifaire le plus avantageux de manière à ce que, pour ses abonnés qui bénéficient du tarif social, l'opérateur tienne compte de cette donnée pour calculer le plan tarifaire le plus avantageux.

- **Question 19. Que pensez-vous de la pertinence de modifier l'article 110§4 de la LCE si la composante sociale s'applique à l'ensemble des tarifs pratiqués par les opérateurs ? Si le tarif social s'applique à l'ensemble des tarifs en quoi la meilleure offre hors tarif social serait différente de la meilleure offre avec le tarif social ?**

2.6. MISE EN ŒUVRE (AMENDEMENT 3 DE ROEL DESEYN)

Un délai de mise en œuvre de la loi de 6 mois après sa publication au Moniteur Belge est proposé.

Or, comme nous l'avons expliqué ci-dessus, si la liste des bénéficiaires est modifiée comme le prévoit l'amendement, le délai de 6 mois ne sera peut-être pas suffisant pour que la procédure soit automatisée, ce qui risque de provoquer pendant un certain temps un engorgement des demandes à traiter manuellement par l'IBPT.

- **Question 20. Que pensez-vous du délai de mise en œuvre proposé ?**
 - a) **Ce délai est-il suffisant du point de vue des prestataires de la composante sociale, entre autres dans la perspective que le changement de loi soit l'occasion pour chaque opérateur d'attirer une « clientèle sociale » supplémentaire et répartie de manière proportionnelle à leurs parts de marché ?**
 - b) **Est-ce judicieux de fixer un délai de mise en œuvre dans une loi a priori et pour l'ensemble des modifications ?**
 - c) **Pensez-vous qu'il soit possible de lier la mise en œuvre les changements relatifs à la liste des bénéficiaires à la date d'adaptation de l'application de manière à éviter une période d'engorgement des demandes ?**

2.7. QUESTION OUVERTE

Etant donné les procédures juridiques en cours le concernant, le régime du financement de la composante sociale du service universel est potentiellement amené à subir des modifications. Même si la proposition de loi faisant l'objet de la présente consultation n'aborde pas ces aspects et que l'Institut a l'intention d'organiser un débat général sur la composante sociale à moyen terme, il est déjà laissé à l'appréciation des répondants de se prononcer sur l'ensemble des aspects de la composante sociale dans le cadre de la question 21.

- **Question 21. Avez-vous d'autres suggestions à formuler dans le cadre de la composante sociale du service universel de manière générale ?**

Annexe

Proposition de loi 52 2048 modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne le tarif téléphonique social

Amendement n° 1 à l'article 38 remplacé de la loi du 13 juin 2005 introduit par Roel Deseyn

A. Dans l'article 38 remplacé, § 1er, alinéa 1er, les mots

<<services téléphoniques accessibles au public et à toutes leurs offres conjointes incluant des services téléphoniques accessibles au public, pour les bénéficiaires, sauf pour les personnes visées à l'article 22, § 1er, 1.2, 3° de l'annexe>>

sont remplacés par

<<services de communications électroniques accessibles au public et à toutes leurs offres conjointes incluant des services de communications électroniques accessibles au public, pour les bénéficiaires>>

B. Dans l'article 38 remplacé, § 1er, 1°, les mots

<<réseau téléphonique public>>

sont remplacés par

<<réseau de communications électroniques accessibles au public>>

C. Dans l'article 38 remplacé, § 1er, 2°, les mots

<<les frais d'appel à un même fournisseur ou au cas où il est uniquement tenu au paiement des frais d'appel>>

sont remplacés par

<< les coûts à un même fournisseur ou au cas où il est uniquement tenu au paiement des coûts>>

D. Dans l'article 38 remplacé, § 1er, 3°, les mots

<<frais d'appel, à offrir par le fournisseur qui facture les frais d'appel>>

sont remplacés par

<<coûts, à offrir par le fournisseur qui facture les coûts>>

E. Dans l'article 38 remplacé, il convient de supprimer le § 2.

F. Dans l'article 38 remplacé, § 3, les mots

<<§3. Les montants mentionnés aux §§ 1^{er} et 2>>

sont remplacés par

<<§2. Les montants mentionnés au § 1er>>

Commentaires:

La proposition de loi modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne le tarif téléphonique social entend moderniser la réduction et la rendre transparente, indépendamment des produits, des technologies, des opérateurs et des formules tarifaires télécoms actuels et futurs.

Par cet amendement, nous tenons à prendre en compte les remarques de l'IBPT concernant la proposition de loi et simplifier et aligner la législation relative à la réduction sociale sur les modifications récentes de la Directive Service universel.

D'une enquête menée par l'IBPT au début 2008, il ressort que si certains opérateurs proposent le tarif social pour la majorité de leurs tarifs, les autres le proposent sur quelques tarifs ou même refusent de l'octroyer. La présente proposition de loi vise à lever cette insécurité juridique.

Dans son rapport du 14 octobre 2009 concernant l'exécution du service universel des télécommunications en 2008, l'IBPT a également fait remarquer qu'un autre problème restait en suspens dans la proposition de loi, à savoir en ce qui concerne les opérateurs CS/CPS (Carrier PreSelection). Un abonné social qui opte pour un opérateur CS/CPS doit souscrire à un abonnement chez l'opérateur historique. La réduction actuelle s'applique uniquement aux frais d'appel encourus auprès de l'opérateur CS/CPS: en ce sens, il n'est pas très attrayant d'opter pour un opérateur CS/CPS parce que l'abonné social ne téléphone peut-être pas suffisamment pour pouvoir bénéficier de la réduction complète alors qu'il doit continuer à payer sa redevance d'abonnement complète.

En ce qui concerne l'urgence de la présente proposition de loi, l'IBPT déclare ce qui suit: « Malgré qu'il y ait, au vu des procédures (juridiques) en cours, de lourdes incertitudes à moyen terme quant au mécanisme de financement de la composante sociale, l'Institut reste d'avis qu'il est nécessaire de régler dès que possible les problèmes auxquels sont confrontés les bénéficiaires du tarif téléphonique social. »

Un accord a été atteint concernant le nouveau paquet télécom UE. Le 25 novembre 2009, les présidents du Parlement européen et du Conseil ont signé la législation modifiant la Directive Service universel 2002/22/CE. Celle-ci entrera en vigueur le 18 décembre 2009 et doit être transposée dans la législation nationale pour juin 2011 au plus tard.

Le titre complet de cette nouvelle directive est la directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la Directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, la Directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques et le Règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs.

L'ancienne Directive Service universel 2002/22/CE limitait l'élément social du service universel à la téléphonie publique et aux services de données ayant une vitesse maximale de 56kbits/seconde. Nous renvoyons à son considérant 8.

Le paquet télécom UE étend la composante sociale du service universel aux services de téléphonie, par fax et de données. Nous renvoyons aux considérants 4 et 5 et à l'article 8. L'article 8 remplace l'alinéa 2 de l'article 9 de la Directive Service universel 2002/22/CE par la disposition suivante: « Les Etats membres peuvent, au vu des circonstances nationales, exiger que les entreprises désignées proposent aux consommateurs des options ou des formules tarifaires qui diffèrent de celles offertes dans des conditions normales d'exploitation commerciale, dans le but notamment de garantir que les personnes ayant de faibles revenus ou des besoins sociaux spécifiques ne sont pas empêchées de bénéficier ou de faire usage de l'accès au réseau visé à l'article 4, paragraphe 1, ou des services définis, à l'article 4, paragraphe 3, et aux articles 5, 6 et 7, comme relevant des obligations de service universel et fournis par des entreprises désignées. »

Tant les opérateurs fixes que mobiles appliquent la réduction sociale en Belgique. Le paquet télécom UE confirme la neutralité technologique. Le considérant 4 stipule: « Aucune contrainte ne devrait être imposée en ce qui concerne les moyens techniques utilisés pour la réalisation du raccordement, les technologies avec ou sans fil pouvant être utilisées indifféremment, ni en ce qui concerne les opérateurs désignés pour remplir tout ou partie des obligations de service universel. »

Etant donné que la composante sociale du service universel comprend tant les communications vocales, par fax que de données, la notion de service téléphonique public est amendée dans la proposition de loi et remplacée par services de communications électroniques, tels que définis à l'article 2, 5°, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications

électroniques. La notion de frais d'appel est remplacée par « coûts ». A savoir les coûts liés à chaque unité supplémentaire à acquérir en fonction des prestations fournies.

Le régime différent pour les + 65 ans, les handicapés, les déficients auditifs, la laryngectomie, les aveugles militaires et les « Minimexés » est simplifié.

Le tableau suivant dresse un aperçu des réductions octroyées dans la législation actuelle dans les différentes hypothèses:

Bénéficiaire	Type de formule		Réductions sur le raccordement	Réductions mensuelles		
	Opérateur pour l'abonnement	Opérateur pour les communications	Ligne FIXE	Abon.	Com.	Total
+ 65 ans, handicapés, déficients auditifs, laryngectomie, aveugles militaires	Opérateur A	Opérateur A	50% du prix normal	€ 8,4	€ 3,1	€ 11,5
	(pas de redevances d'abonnement)	Opérateur A	50% du prix normal	-	€ 3,1	€ 3,1
	Opérateur A	Opérateur B	50% du prix normal	-	€ 11,5 (par B)	€ 11,5
« Minimexés »			-	-	€ 3,1	€ 3,1

Proposition de loi + amendement:

Bénéficiaire	Type de formule		Réductions sur le raccordement	Réductions mensuelles		
	Opérateur boucle locale	Opérateur services		Opérateur A	Opérateur B	Total
+ 65 ans, handicapés, déficients auditifs, laryngectomie, aveugles militaires, « Minimexés »	Opérateur A	Opérateur A	€ 33	€ 11,5	-	€ 11,5
	Opérateur A	Opérateur B	€ 33	€ 8,4	€ 3,1	€ 11,5

Proposition de loi 52 2048 modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne le tarif téléphonique social

Amendement n° 2 à l'article 3 de la proposition de loi 52 2048 introduite par Roel Deseyn

Ajouter un nouvel article 4, libellé comme suit:

<<Art. 4.

A l'alinéa 1^{er} de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, au titre IV, chapitre Ier, section 3, article 74, le mot:

« service téléphonique » est remplacé par les mots « service de communications électroniques ».

Aux alinéas 3, 6 et 7 du même article, les mots:

« de la téléphonie publique » sont remplacés par les mots « des services de communications accessibles au public ».

Commentaire:

Etant donné que la composante sociale du service universel comprend dorénavant tant les communications vocales, par fax que de données, la notion de service téléphonique public est remplacée par service de communications électroniques.

Proposition de loi 52 2048 modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne le tarif téléphonique social

Amendement n° 3 à l'article 3 de la proposition de loi 52 2048 introduite par Roel Deseyn

Ajouter un nouvel article 5, libellé comme suit:

<<Art. 5.

La présente loi entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit celui au cours duquel elle aura été publiée au Moniteur belge.>>

Commentaire:

Donner plus de temps aux intéressés pour leur permettre d'implémenter les modifications.

Proposition de loi 52 2048 modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne le tarif téléphonique social

Amendement n° 4 à l'intitulé de la proposition de loi 52 2048 introduite par Roel Deseyn

Dans l'intitulé de la proposition de loi, remplacer le mot "tarif téléphonique" par "tarif télécoms"

Commentaire:

Modification du titre de la proposition de loi afin qu'il corresponde au contenu. Etant donné que la composante sociale du service universel comprend dorénavant tant les communications vocales, par fax que de données, la notion de tarif téléphonique est remplacée par tarif télécoms.