



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

**Avis du Conseil de l'IBPT du 9 septembre 2020
concernant la proposition de loi n°0642/001 du 17 octobre
2019, relative à la réforme des tarifs sociaux en matière de
communications électroniques**

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1er : Objet de l'avis	3
Chapitre 2 : Introduction	3
Chapitre 3 : Régime actuel	5
3.2. Base légale.....	5
3.3. Historique des tarifs sociaux.....	5
3.4. Services pouvant faire l'objet d'un tarif social.....	6
3.5. Bénéficiaires du tarif social.....	6
3.6. Montant des réductions	7
3.7. Procédure d'octroi et automatisation	7
3.8. Vérification du droit	9
3.9. Opérateurs tenus d'octroyer le tarif social.....	11
3.10. Indemnisation des opérateurs.....	11
Chapitre 4 : Avis de l'IBPT au sujet de la proposition de loi	11
4.1. Objectif de la proposition de loi : automatisation	11
4.2. Services pouvant faire l'objet d'un tarif social – Nouvel article 22	12
4.3. Bénéficiaires du tarif social – Nouvel article 22.....	13
4.4. Gestion de l'octroi du tarif social – Nouvel article 22/1	15
4.5. Informations nécessaires afin d'octroyer le tarif social – Nouvel article 22/2	16
4.6. Collecte annuelle de données – Nouvel article 22/4	17
4.7. Collaboration avec d'autres entités – Nouvel art. 22/5	18
4.8. Échange d'informations entre le SPF Economie et les opérateurs – Nouvel art. 22/6.....	19
4.9. Notification aux clients et traitement manuel de certains cas – Nouvel art. 22/7.....	19
4.10. Opérateurs tenus d'octroyer le tarif social.....	19
4.11. Hausse des réductions octroyées	20
Chapitre 5 : Conclusion	22
Annexe 1 : Extraits légaux pertinents	23
Article 74 de la LCE – Composante sociale du service universel - Généralités	23
Article 74/1 de la LCE – Indemnisation des opérateurs.....	23
Article 22 de l'annexe à la LCE – Catégories de bénéficiaires et conditions d'octroi	24
Article 38 de l'annexe à la LCE – Réductions octroyées.....	26
Article 45/1 de l'annexe à la LCE – Calcul du coût net, en vue de l'indemnisation.....	27
Annexe 2 : Tableau comparatif	29

Chapitre 1er : Objet de l'avis

1. Le présent avis a pour objet la proposition de loi n°0642/001 du 17 octobre 2019, concernant la réforme des tarifs sociaux en matière de communications électroniques (ci-après, « la proposition de loi »), déposée par monsieur Jef Van Den Bergh, madame Leen Dierick et madame Nahima Lanjri (ci-après, « les auteurs »).
2. L'IBPT transmet cet avis de sa propre initiative, conformément à l'article 14, §1^{er}, 1° de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges¹.

Chapitre 2 : Introduction

1. La proposition de loi faisant l'objet du présent avis a été déposée en date du 17 octobre 2019, et a été attribuée à la Commission de la Mobilité, des Entreprises publiques, et des Institutions fédérales (ci-après « Commission Mobilité ») de la Chambre des représentants.
2. La proposition de loi a été discutée et votée en première lecture lors de la séance du 1^{er} juillet 2020 de la Commission Mobilité. Une deuxième lecture, ainsi que l'avis du Service Affaires juridiques et Documentation parlementaire de la Chambre, ont été demandés par certains membres de la Commission Mobilité. La proposition de loi devrait dès lors faire l'objet d'une nouvelle discussion au sein de la Commission Mobilité.
3. Il ressort du compte rendu de la séance du 1^{er} juillet 2020 que certains points relatifs aux tarifs sociaux en matière de communications électroniques (ci-après « tarifs sociaux télécoms »), méritent d'être clarifiés et/ou rectifiés. L'IBPT souhaite dès lors, par le biais du présent avis, informer adéquatement la Chambre, afin de favoriser un traitement optimal de cette proposition de loi.
4. L'IBPT voudrait tout d'abord indiquer qu'il est en faveur de l'automatisation complète de l'octroi du tarif social, afin de le rendre accessible au plus grand nombre de personnes se trouvant dans le besoin. Ceci étant dit, le régime actuel des tarifs sociaux est bien trop complexe, ce qui rend une automatisation complète impossible.
5. En effet, certaines conditions d'octroi actuelles ne peuvent être vérifiées automatiquement, faute de base de données disponible auprès de la Banque carrefour de la sécurité sociale (ci-après, « BCSS »). Ces conditions d'octroi, et partant, les catégories de bénéficiaires, doivent dès lors être revues. Il est nécessaire, pour cela, de mener une réflexion au sujet des catégories de personnes pour lesquelles le tarif social serait le plus profitable.

¹ Art. 14, §1^{er}, 1° : « § 1er. Sans préjudice de ses compétences légales, les missions de l'Institut en ce qui concerne les réseaux de communications électroniques et les services de communications électroniques, équipement terminal équipement hertzien, en ce qui concerne le secteur des infrastructures numériques au sens de la loi du 7 avril 2019 établissant un cadre pour la sécurité des réseaux et des systèmes d'information d'intérêt général pour la sécurité publique, en ce qui concerne les secteurs des communications électroniques et des infrastructures numériques au sens de la loi du 1er juillet 2011 relative à la sécurité et la protection des infrastructures critiques, et en ce qui concerne les services postaux et les réseaux postaux publics tels que définis à l'article 2 de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, sont les suivantes :

1° la formulation d'avis d'initiative, dans les cas prévus par les lois et arrêtés ou à la demande du ministre ou de la Chambre des représentants;
[...]. »

6. Cette position a été exposée par l'IBPT à de nombreuses reprises, dans le passé. L'IBPT a ainsi indiqué être en faveur d'une réforme du régime des tarifs sociaux dans l'avis transmis à la Chambre le 21 décembre 2018, concernant la proposition de loi DOC 54 2991/001. Cette position a également été affirmée dans les récents rapports de monitoring du service universel², comme mentionné dans le courrier de l'IBPT du 24 janvier 2020, adressé à la Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Agenda numérique.
7. L'IBPT a également informé la Chambre, le 22 janvier 2019, de différents scénarios de révision des catégories de bénéficiaires du tarif social télécoms. Il ressort du commentaire de l'article 2 de la proposition de loi que cet avis aurait été pris en compte. L'IBPT tient à souligner que les différents scénarios présentés dans cet avis constituaient des pistes de réflexion, devant faire l'objet d'un examen approfondi avant d'être mises en œuvre.
8. Dans la mesure où la proposition de loi mentionnée plus haut a pour objectif de réformer le régime des tarifs sociaux, en vue d'une automatisation complète de l'octroi du droit, l'IBPT est d'avis qu'elle constitue un pas en avant, susceptible d'accroître considérablement la transparence et l'accessibilité des tarifs sociaux. L'IBPT constate toutefois qu'aucune analyse de fond n'a été effectuée en vue de la révision du système des tarifs sociaux télécom. En effet, comme nous le verrons au point 3.3, le système actuel est en place depuis de nombreuses années, et n'a pas été adapté aux évolutions techniques, sociales et économiques : ainsi, le champ d'application *ratione personae* n'a pas subi de modifications malgré le fait que par exemple pour les malentendants un appareil téléphonique équipé d'une technologie spéciale a laissé sa place à des canaux de communications via Internet. De même, l'exposé des motifs de la proposition de loi ne démontre pas pourquoi les catégories de personnes bénéficiant du tarif social énergie sont celles à qui le tarif social télécom profiterait le plus. L'IBPT renvoie à ce sujet à l'annexe de son avis du 22 janvier 2019, qui mentionne effectivement cette option pour la révision des tarifs sociaux. Cet avis énumère toutefois les avantages et inconvénients de cette option. Ceux-ci devraient faire l'objet d'une mise en balance, et d'une comparaison avec les avantages et inconvénients des autres options présentées. Or, l'exposé des motifs de la proposition de loi ne permet pas de conclure qu'une telle analyse a été réalisée. L'on peut donc en effet se demander si le champ d'application actuel des tarifs sociaux ou l'alternative proposée par les auteurs de la proposition offre une réponse adéquate à la fracture numérique.
9. L'IBPT considère dès lors qu'en son état actuel, cette proposition de loi ne permettra pas d'aboutir à une révision adéquate du système actuel de tarifs sociaux. La proposition de loi devrait donc être revue, et ses conséquences pratiques devraient faire l'objet d'un examen approfondi, afin d'éviter tout problème d'implémentation.
10. Vous trouverez tout d'abord ci-dessous une description du régime actuel des tarifs sociaux télécoms.
11. L'IBPT fournit ensuite un commentaire des principaux points abordés dans la proposition de loi.
12. Pour plus de facilité, vous trouverez en annexe 2 un tableau comparant la procédure actuelle et la nouvelle procédure prévue par la proposition de loi. Ce tableau reprend également, de manière schématique, les principaux commentaires de l'IBPT.

² Voir par exemple la Communication du Conseil de l'IBPT du 27 décembre 2019 concernant le monitoring du service universel dans le domaine des télécommunications 2019, page 20.

Chapitre 3 : Régime actuel

3.2. Base légale

13. Le régime des tarifs sociaux est régi par les dispositions suivantes :
 - Article 74 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE »). Cet article définit les catégories d'opérateurs qui sont tenus d'octroyer le tarif social télécoms, ou qui ont la possibilité d'octroyer le tarif social télécoms sur base volontaire.
 - Article 74/1 de la LCE. Cet article traite de l'indemnisation des opérateurs, au cas où la fourniture du tarif social représenterait une charge injustifiée.
 - Article 22 de l'annexe à la LCE. Cet article définit les catégories de bénéficiaires du tarif social, ainsi que les conditions d'octroi.
 - Article 38 de l'annexe à la LCE. Cet article fixe le montant des réductions devant être octroyées par les opérateurs dans le cadre du tarif social télécom.
 - Article 45/1 de l'annexe à la LCE. Cet article détermine la procédure de calcul du coût net. Cet élément est utilisé dans le cadre de l'indemnisation des opérateurs.
14. Cette législation a été implémentée en transposition de la directive n° 2002/22/CE du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (ci-après, « directive service universel »).
15. La directive service universel a été récemment remplacée par la directive n°2018/1972 du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (ci-après, « le Code des communications électroniques »). Le Code des communications électroniques doit encore faire l'objet d'une transposition en droit interne.
16. Pour votre parfaite information, le texte des articles de loi pertinents est repris en annexe 1 du présent avis.

3.3. Historique des tarifs sociaux

17. Les tarifs sociaux télécoms existent depuis 1989, et ont subi plusieurs modifications au cours du temps (modification des réductions octroyées, ajout de nouvelles catégories de bénéficiaires, etc.). Le régime actuellement applicable aux tarifs sociaux a été introduit par la LCE, en 2005, et n'a pas encore connu de modification significative depuis.
18. Les catégories de bénéficiaires du tarif social, ainsi que le montant des réductions octroyées, n'ont dès lors plus connu d'évolution depuis 2005, alors que certains éléments auraient pu être modernisés. Par exemple, des tarifs spéciaux pour les personnes malentendantes et celles ayant subi une laryngectomie pouvaient par exemple être justifiés par le fait que leur téléphone devait être équipé d'un équipement spécial (onéreux), soit un argument qui n'est plus valide aujourd'hui : la communication est aujourd'hui possible via l'Internet et la disposition légale selon laquelle l'installation du demandeur malentendant doit être équipée d'un appareil téléphonique pour sourd agrée a été levée.

3.4. Services pouvant faire l'objet d'un tarif social

19. À l'heure actuelle, l'obligation de fournir un tarif social est uniquement applicable aux services de téléphonie fixe et d'Internet fixe.
20. Il n'y a donc pas d'obligation légale de fournir des tarifs sociaux afférents aux services mobiles. Certains opérateurs fournissent toutefois le tarif social afférent aux services mobiles, sur base volontaire. Il s'agit des opérateurs suivants : Base, Proximus, Telenet et VOO.
21. Cette problématique a fait l'objet d'un arrêt de la Cour constitutionnelle du 3 février 2016³. Cet arrêt a annulé la disposition imposant aux opérateurs de contribuer au fonds de compensation pour la composante sociale du service universel, non seulement pour les services fixes, mais également pour les services mobiles. C'est dans le cadre de cette affaire que la Cour constitutionnelle a posé à la Cour de justice de l'Union européenne (ci-après « CJUE »), une question préjudicielle destinée à déterminer si les services mobiles faisaient partie de la composante sociale du service universel.
22. La Cour de justice de l'Union européenne a indiqué, dans un arrêt du 11 juin 2015⁴, que les services mobiles ne font pas partie du champ d'application de la composante sociale du service universel, et ne peuvent dès lors faire l'objet d'une compensation via le fonds créé pour indemniser les opérateurs fournissant la composante sociale. Cet arrêt se base sur le texte de la directive « service universel » mentionnée ci-dessus.
23. Comme indiqué supra, la directive « service universel » a été remplacée par le Code des communications électroniques. Selon le Code des communications électroniques, il est désormais possible d'appliquer des tarifs sociaux aux services mobiles, mais uniquement si cela s'avère nécessaire pour assurer la pleine participation des consommateurs à la vie sociale et économique.
24. L'IBPT est d'avis qu'à l'heure actuelle, il serait difficile de faire cette démonstration, vu que les prix pratiqués sur le marché des services mobiles sont relativement bas. En effet, sur base du simulateur tarifaire de l'IBPT, il existait sur le marché, au 14 août 2020, dix-neuf plans tarifaires mobiles pour une consommation mobile moyenne « faible » (voix, données et SMS en prépayé et postpayé) avec un coût mensuel moyen de maximum 15 euros.

3.5. Bénéficiaires du tarif social

25. Selon le régime actuellement en vigueur, les tarifs sociaux peuvent être octroyés aux catégories de personnes suivantes:
 - Personnes d'au moins 65 ans qui satisfont à certaines conditions en matière de revenu et de cohabitation ;
 - Personnes porteuses d'un handicap d'au moins 66% âgées d'au moins 18 ans, qui satisfont à certaines conditions en matière de revenu et de cohabitation ;
 - Personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration sociale octroyé en vertu de la loi du 26 mai 2002 ;
 - Personnes ayant subi une laryngectomie ;

³ Cour constitutionnelle, arrêt du 3 février 2016, n°15/2016.

⁴ Cour de justice de l'Union européenne, arrêt du 11 juin 2015, n°C-1/14.

- Personnes malentendantes (atteintes d'une perte auditive de -70 dB pour la meilleure oreille) ;
 - Personnes aveugles militaires de la guerre.
26. L'IBPT souhaite insister sur le fait qu'en ce qui concerne les personnes de plus de 65 ans, les personnes porteuses d'un handicap, et les personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration sociale, une condition relative au revenu est applicable. Il serait dès lors incorrect d'affirmer que le système actuel ne tient aucunement compte des revenus des bénéficiaires.
27. La loi prévoit qu'il ne peut y avoir qu'un seul bénéficiaire du tarif social par ménage.
28. Au 30 juin 2020, 215 862 personnes bénéficient du tarif social.

3.6. Montant des réductions

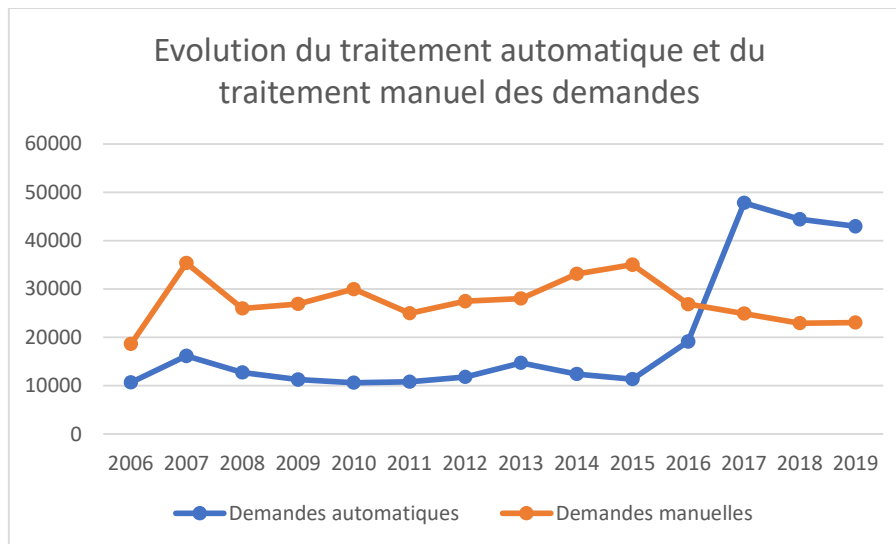
29. Les réductions consistent en :
- Une réduction unique, lors du raccordement, d'une valeur de 50% du tarif normal. Cette réduction est accordée à toutes les catégories de bénéficiaires, à l'exception des personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration sociale.
 - Une réduction mensuelle de 40%, portant sur l'abonnement de la téléphonie fixe ou internet fixe. Cette réduction ne peut pas dépasser un plafond de 8,4 euros, et est accordée à toutes les catégories de bénéficiaires.
 - Et une réduction mensuelle sur les frais d'appel de maximum 3,1 euros. Cette réduction est accordée à toutes les catégories de bénéficiaires.

3.7. Procédure d'octroi et automatisation

30. Afin d'obtenir le tarif social, le bénéficiaire potentiel doit introduire une demande auprès de l'opérateur de son choix qui offre les tarifs sociaux, à savoir Proximus (Scarlet compris), Telenet Group (Base compris), Voo ou Orange. La demande peut être introduite par écrit, par téléphone, via le site web ou en se rendant dans l'un des points de vente des opérateurs.
31. La demande doit être introduite auprès de l'opérateur car il se peut que le bénéficiaire potentiel ait souscrit un abonnement téléphonique auprès d'un opérateur, et un abonnement Internet auprès d'un autre opérateur. Dans la mesure où il ne peut recevoir qu'un seul tarif social, le bénéficiaire peut ainsi choisir lequel des deux opérateurs devra lui octroyer la réduction.
32. Ensuite, l'opérateur encode la demande dans une base de données des bénéficiaires du tarif social, « STTS », utilisée à cet effet. Cette base de données sert de support à l'application STTS, qui permet l'automatisation du processus de vérification des conditions d'octroi, en accédant, via la BCSS, 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).
33. Si des informations suffisantes sont disponibles dans la BCSS, l'application STTS informe l'opérateur qu'il peut appliquer le tarif social. La majorité des dossiers (74% en 2019) sont traités par le biais de cette procédure automatisée.
 34. Par contre, s'il est impossible d'obtenir des informations suffisantes via la BCSS, le dossier est transmis à l'équipe STTS de l'IBPT, qui procède à une vérification manuelle des conditions d'octroi.
 35. Il s'agit notamment des conditions d'octroi liées aux catégories de personnes suivantes, en raison de l'indisponibilité d'informations à la BCSS :
 - Personnes malentendantes ;
 - Personnes ayant subi une laryngectomie ;
 - Personnes aveugles militaires de la guerre ;
 - Personnes en incapacité de travail et invalidité permanente.
 36. De même, certaines conditions concernant les autres catégories de bénéficiaires doivent parfois faire l'objet de vérifications manuelles. C'est notamment le cas pour les personnes dont le revenu a été modifié après réception du dernier avertissement extrait de rôle (retraite, invalidité récente, ...).
 37. La procédure d'octroi présente actuellement un stade d'automatisation avancé, et permet le traitement efficace d'un grand nombre de dossiers. Cette automatisation est effective tant pour le tarif social afférent aux services de téléphonie fixe, que pour le tarif social afférent aux services d'internet fixe. Il est dès lors erroné d'affirmer, comme repris dans le préambule de la proposition de loi, que la procédure pour le tarif social Internet se déroule manuellement, et au format papier.
 38. La figure n°1 illustre l'évolution de la vérification automatique des conditions d'octroi. Il convient de noter que le pourcentage de vérifications automatiques fluctue, car il dépend des catégories auxquelles appartiennent les demandeurs. En effet, il se peut que sur l'une ou l'autre année, l'IBPT reçoive plus de demandes provenant de bénéficiaires potentiels appartenant à une catégorie qui est difficilement automatisable (par exemple, personnes malentendantes).

Figure 1 : Évolution du traitement automatique et du traitement manuel des demandes (source : application STTS)

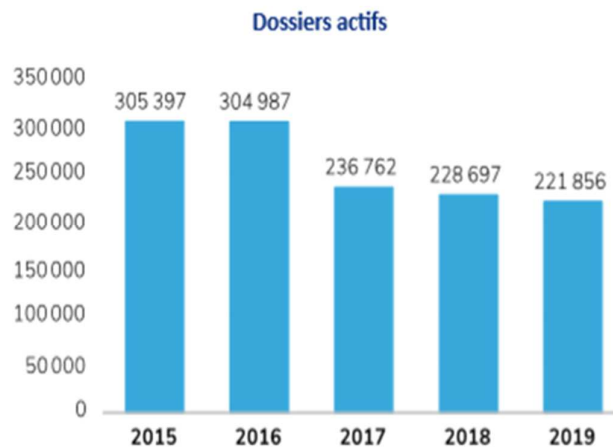


3.8. Vérification du droit

39. Parallèlement au traitement des nouvelles demandes, l'IBPT vérifie, au maximum une fois tous les deux ans si les bénéficiaires actuels répondent toujours aux conditions d'octroi.
40. La procédure de vérification des dossiers actifs se déroule de la manière suivante :
 - Les dossiers actifs depuis plus de deux ans sont vérifiés auprès de la BCSS en suivant la même procédure que pour un nouveau dossier.
 - Si la consultation des sources authentiques permet de conclure que le bénéficiaire remplit toujours les conditions légales, son droit au tarif social se poursuit.
 - Si, par contre, la consultation des sources authentiques ne permet pas de conclure que le bénéficiaire remplit toujours les conditions légales, il est invité par courrier à fournir à l'IBPT les documents nécessaires à prouver son bon droit. Le bénéficiaire dispose de 4 mois pour transmettre les documents demandés. Pendant ce délai de 4 mois, il continue à bénéficier du tarif social.
 - Après analyse des documents reçus, le bénéficiaire et l'opérateur sont informés de la décision de l'IBPT.
 - Si le bénéficiaire remplit toujours les conditions légales, le tarif social perdure.
 - Si les conditions ne sont plus remplies, il appartient à l'opérateur d'arrêter la réduction à partir de la facture suivante. Le dossier est clôturé par l'équipe STTS de l'IBPT.
41. La proposition de loi met en exergue le fait que le système actuel serait générateur d'effets « Matthieu », en ce que les tarifs sociaux ne profiteraient pas aux personnes qui en ont réellement besoin. Selon les auteurs, ceci transparaît dans la diminution du nombre de bénéficiaires depuis 2011.
42. Toutefois, il est vrai que le nombre total de bénéficiaires a tendance à diminuer (voir ci-dessous, figure 2). Ceci est plutôt imputable à la vérification des dossiers actifs qui a lieu tous les deux ans, étant donné que ce processus est destiné à identifier les bénéficiaires qui ne sont plus en droit de recevoir le tarif social.

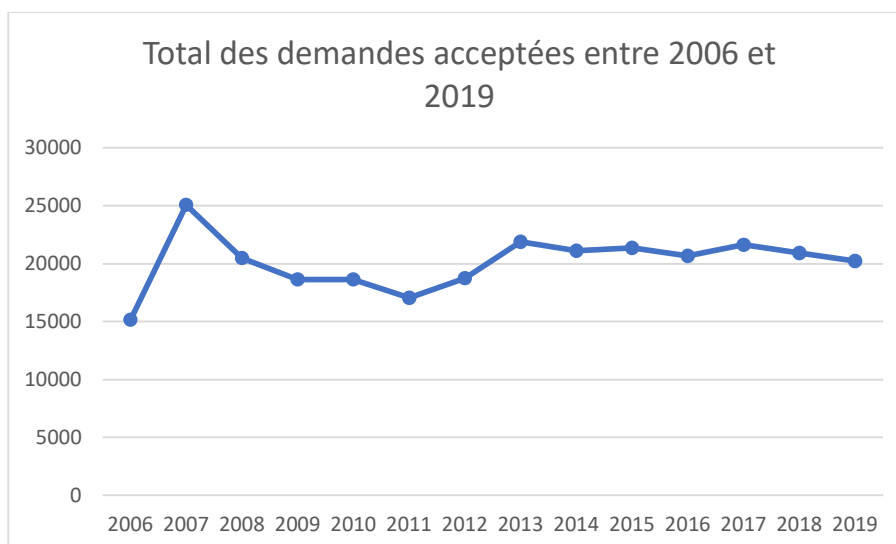
43. L'automatisation du processus de vérification a été finalisée en 2017, et cela a permis d'accélérer le traitement des dossiers (à titre d'exemple, 81% des dossiers ont été vérifiés de manière automatique en 2019). Cela explique aussi pourquoi le nombre de dossiers actifs a fortement diminué depuis 2017, alors que le nombre de demandes de tarif social reste constant. En effet, avant 2017 les dossiers actifs n'étaient pas vérifiés automatiquement. Ceci est illustré par la figure ci-dessous, qui montre une diminution importante du nombre de dossiers actifs en 2017.

Figure 2 : Évolution du nombre de dossiers actifs (source : rapport annuel 2019 de l'IBPT)



44. De plus, la figure 3 ci-dessous montre que le nombre de nouveaux bénéficiaires quant à lui ne diminue pas depuis 2011.

Figure 3 : Nombre de demandes acceptées entre 2006 et 2019 (source : application STTS)



3.9. Opérateurs tenus d'octroyer le tarif social

45. La loi impose actuellement aux opérateurs ayant un chiffre d'affaires⁵ supérieur à 50 000 000 € d'octroyer le tarif social.
46. Les opérateurs ne rentrant pas dans cette condition ont la possibilité d'offrir le tarif social sur base volontaire, moyennant déclaration auprès de l'IBPT. À l'heure actuelle, aucun opérateur n'offre le tarif social sur base volontaire.

3.10. Indemnisation des opérateurs

47. Les opérateurs pour qui la fourniture de la composante sociale du service universel représente une charge injustifiée ont le droit de bénéficier d'une indemnisation.
48. La loi prévoit la mise en place d'un fonds, alimenté par des contributions versées par les opérateurs tenus d'octroyer le tarif social, et destiné à indemniser ceux d'entre eux qui ont introduit une demande auprès de l'IBPT et pour lesquels celui-ci a établi l'existence d'une charge injustifiée.
49. À ce jour, l'IBPT n'a jamais été saisi d'une demande d'indemnisation ayant abouti en l'existence d'une charge injustifiée. Le fonds n'a donc jamais été activé.

Chapitre 4 : Avis de l'IBPT au sujet de la proposition de loi

4.1. Objectif de la proposition de loi : automatisation

50. L'objectif de la proposition de loi est d'automatiser l'octroi du droit au tarif social télécom, en alignant le régime télécoms sur le régime existant en matière d'énergie. L'IBPT estime que l'automatisation de l'octroi du droit constitue une avancée considérable, car elle permettra d'accroître l'accès aux tarifs sociaux. Cependant, la complexité des conditions légales actuellement en vigueur pour bénéficier du tarif social ne permet pas cette automatisation complète.
51. En effet, la BCSS ne dispose pas de bases de données reprenant les aveugles militaires de la guerre, les laryngectomisés, les personnes atteintes d'une perte auditive de -70dB et les invalides reconnus par leur mutuelle.
52. De plus, comme indiqué ci-dessus, pour les personnes de plus de 65 ans, ainsi que pour les personnes souffrant d'un handicap, des conditions de cohabitation et de revenu sont également applicables.
53. Or, la vérification de ces conditions de cohabitation ne peut pas toujours se faire automatiquement. En effet, comment vérifier automatiquement que les petits-enfants qui cohabitent avec le demandeur sont orphelins de père et de mère ou ont bien été confiés au demandeur par une décision judiciaire ? Comment savoir si les cohabitants d'une personne invalide sont ses parents ou alliés au premier ou au second degré quand la composition de ménage ne le précise pas ?

⁵ Il s'agit du chiffre d'affaires afférent à la fourniture de services de communications électroniques accessibles au public.

54. De même, la vérification automatique des conditions de revenu peut également présenter des difficultés, notamment pour les personnes admises à la retraite ou déclarées invalides dans l'année et dont les revenus pris en compte au SPF Finances sont encore les revenus du travail.
55. Tous ces cas doivent donc être traités manuellement pour permettre à ces personnes, qui sont en droit de bénéficier du tarif social, de l'obtenir. L'automatisation complète passe dès lors obligatoirement par une révision des conditions d'octroi, ce qui implique également que les catégories de bénéficiaires qui sont aujourd'hui traitées manuellement devraient être supprimées.
56. La proposition de loi prévoit effectivement une modification du cadre légal applicable aux tarifs sociaux. L'IBPT n'est toutefois pas convaincu qu'une application pure et simple du régime du secteur énergie, sans aucune analyse préalable, constitue la meilleure solution. Cette position est détaillée ci-dessous.
57. Par ailleurs, l'IBPT souhaite soulever un autre point qui risque de compliquer l'automatisation. En matière de communications électroniques, il arrive qu'un même bénéficiaire ait un abonnement téléphonique auprès d'un opérateur, et un abonnement Internet auprès d'un autre opérateur. Vu qu'à l'heure actuelle le bénéficiaire introduit lui-même la demande auprès de son opérateur, il peut choisir lequel de ces deux opérateurs devra lui fournir le tarif social.
58. Toutefois, si le tarif social venait à être octroyé de manière automatique, la proposition de loi devrait préciser quel traitement doit être réservé au cas de bénéficiaires ayant des contrats auprès de deux opérateurs différents.

4.2. Services pouvant faire l'objet d'un tarif social – Nouvel article 22

59. Comme indiqué ci-dessus, le régime des tarifs sociaux télécom se base sur une série de règles édictées au niveau européen. Celles-ci prévoyaient jusqu'il y a peu (directive « service universel ») que seuls les tarifs afférents aux services téléphoniques et internet fixes étaient susceptibles de faire l'objet d'un tarif social. Le Code des communications électroniques permet d'inclure les services mobiles dans la composante sociale du service universel, mais uniquement si cela s'avère nécessaire.
60. La proposition de loi ne fait pas de distinction entre tarif social « mobile » et tarif social « fixe ». En ce qui concerne la téléphonie, elle utilise la formulation générale de « tarif téléphonique social », qui englobe les deux concepts. Le fait d'étendre la composante sociale aux produits mobiles risque de compliquer l'automatisation de l'octroi du droit, et d'entraver dès lors le principal objectif de la proposition de loi.
61. En effet, en cas d'introduction du tarif social mobile, la question suivante devra être résolue : comment déterminer de manière automatique à quels services sera appliqué le tarif social, vu qu'il peut s'agir soit des services fixes, soit des services mobiles ?
62. Par ailleurs, il est très courant que plusieurs membres d'un même ménage bénéficient d'un abonnement mobile. Si les opérateurs sont obligés d'octroyer des tarifs sociaux relatifs aux services mobiles, il faudra déterminer qui, au sein d'un même ménage, peut bénéficier du tarif social mobile.
63. Si la volonté du législateur est d'inclure effectivement les services mobiles dans le cadre du tarif social télécoms, l'IBPT tient à souligner les points suivants :

- Premièrement, l'obligation de fournir un tarif social mobile ne peut être introduite sans en démontrer la nécessité, conformément à ce qui est prévu par le Code des communications électroniques. Nous nous tenons à la disposition de la Chambre afin d'effectuer cette analyse.
- Deuxièmement, une solution aux questions soulevées aux points 61 et 62 doit être prévue dans la proposition de loi.

4.3. Bénéficiaires du tarif social – Nouvel article 22

64. La proposition de loi modifie les catégories de bénéficiaires du tarif social télécom. Les nouvelles catégories de bénéficiaires proposées sont identiques aux catégories du régime de tarifs sociaux énergie.
65. L'exposé des motifs de la proposition de loi ne contient pas d'argument démontrant qu'il est opportun de calquer les catégories de bénéficiaires sur celles du tarif social énergie. Cette question est toutefois très importante : vu que le but de cette proposition de loi est de permettre aux personnes dans le besoin de bénéficier du tarif social, il est essentiel de déterminer quels sont les groupes sociaux qui ont le plus besoin de ce tarif social.
66. De plus, comme indiqué plus haut, le régime actuel des tarifs sociaux télécom est en place depuis de nombreuses années, et ne correspond plus aux dernières évolutions techniques, sociales et économiques. La présente proposition de loi constitue dès lors l'occasion idéale de moderniser le système actuel, et de s'assurer qu'il profite aux personnes qui en ont actuellement le plus besoin.
67. Il est dès lors permis de se demander si les personnes bénéficiant du tarif social énergie constituent le public ayant le plus besoin de bénéficier d'un tarif social télécom.
68. L'IBPT souhaite également mettre en lumière le fait que les problèmes rencontrés par les ménages belges en matière de connectivité peuvent également provenir d'éléments autres que le prix des services.
69. En effet, selon des informations recueillies par STATBEL en 2019, en ce qui concerne l'internet fixe, le coût de l'abonnement ne constitue pas la raison principale pour laquelle les ménages ne disposent pas d'une connexion à la maison. Ceci est illustré dans le tableau suivant :

Figure 4 : Raisons de ne pas avoir d'accès Internet à domicile (source : STATBEL⁶)

H08 - Raisons de ne pas avoir d'accès Internet à domicile

Pourcentage de ménages en Belgique comptant au moins une personne âgée entre 16 et 74 ans et n'ayant pas de connexion Internet - ICTH - 2019

2019	Total	Ménages sans enfants	Ménages sans enfants (1 adulte)	Ménages sans enfants (2 adultes)	Ménages avec enfants	Ménages avec enfants (1 adulte)	Ménages avec enfants (2 adultes)	Ménages sans enfants (> 2 adultes)	Ménages avec enfants (> 2 adultes)	Densité de population faible	Densité de population intermédiaire	Densité de population haute
Accès à l'Internet ailleurs	11%	10%	13%	4%	34%	27%	42%	.	.	7%	7%	17%
L'Internet est indésirable (car contenu nocif, etc.)	8%	8%	7%	10%	11%	11%	13%	17%	.	7%	5%	11%
L'Internet n'est pas nécessaire (ne m'intéresse pas, n'est pas utile)	48%	50%	45%	61%	18%	9%	17%	43%	42%	63%	52%	39%
Le matériel est trop cher	22%	22%	24%	21%	22%	42%	17%	.	.	25%	19%	25%
Les frais de connexion tels que les frais d'abonnement ou de téléphone sont trop élevés	18%	17%	19%	16%	18%	11%	17%	.	42%	22%	14%	20%
Le manque de compétences	34%	35%	32%	38%	15%	22%	5%	54%	65%	33%	36%	31%
Les inquiétudes au sujet de la vie privée ou de la sécurité	11%	11%	11%	12%	.	.	.	6%	.	13%	11%	10%
Un handicap physique ou sensoriel	3%	3%	2%	2%	.	.	.	19%	.	2%	4%	1%
L'Internet à haut débit n'est pas disponible dans mon quartier	0%	0%	0%	2%	.	.
Autre que les raisons ci-dessus	9%	9%	11%	5%	.	.	.	12%	.	10%	10%	6%

70. De même, un récent rapport de la Fondation Roi Baudouin⁷ met en lumière le fait que la fracture numérique est également accentuée par les inégalités relatives aux compétences numériques. En effet, 32 % de la population belge aurait de faibles compétences, et 8 % n'utiliserait pas Internet. La Fondation Roi Baudouin identifie les catégories de personnes suivantes comme faisant partie du groupe ayant les compétences numériques les plus faibles :

- Personnes peu diplômées ;
- Personnes ayant de faibles revenus ;
- Seniors ;
- Demandeurs d'emploi.

⁶ <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages#news>

⁷ Fondation Roi Baudouin, 27 août 2020, Baromètre de l'inclusion numérique : <https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2020/20200827ND>

71. Ne disposant pas d'expertise en matière de lutte contre la pauvreté, de statuts sociaux, de droits dérivés, etc., l'IBPT n'est pas qualifié pour prendre position au sujet de la détermination des groupes cibles. Nous sommes d'avis que les institutions actives dans le domaine social seraient à même de fournir un input utile à ce sujet. Nous préconisons dès lors leur consultation, dans la mesure où ces institutions disposent d'une expertise qui permettrait d'avoir une meilleure vue des catégories de personnes auxquelles profiterait le plus le tarif social télécoms.
72. La proposition de loi ne se penche pas sur la situation des personnes bénéficiant actuellement du tarif social, qui viendraient à perdre le droit suite à la révision des catégories de bénéficiaires.
73. Il s'agit à première vue des catégories de personnes suivantes :
 - Personnes ayant subi une laryngectomie ;
 - Personnes atteintes d'une perte auditive de -70dB ;
 - Aveugles militaires de la guerre.
74. L'IBPT est d'avis que la proposition de loi devrait être complétée sur ce point, afin de prévoir quel sera le sort réservé à ces personnes. Pourront-elles continuer à bénéficier du tarif social ? Seront-elles exclues à partir de l'entrée en vigueur de la loi ? Ou faudra-t-il prévoir une période de transition durant laquelle ces personnes pourront conserver le droit au tarif social ?

4.4. Gestion de l'octroi du tarif social – Nouvel article 22/1

75. La proposition de loi charge le SPF Économie de l'octroi automatique du tarif social en matière de communications électroniques.
76. Selon l'IBPT, un tel transfert de compétences doit faire l'objet d'une analyse d'impact approfondie, et d'une concertation avec tous les acteurs impliqués.
77. De nombreuses questions se posent en effet au sujet de la faisabilité de ce transfert de compétences.
78. Il convient entre autres de comparer les procédures applicables en matière d'énergie, et en matière de télécoms, afin de déterminer quelles seraient les adaptations informatiques devant être subies par l'application permettant de gérer l'octroi des tarifs sociaux énergie.
79. D'après nos informations, les deux procédures d'octroi présentent (au moins) une différence fondamentale : en matière d'énergie, l'application du SPF Économie fonctionne sur base de listes de clients transmises à des intervalles réguliers par les opérateurs. De telles listes n'existent pas dans le domaine des tarifs sociaux télécoms. Dès lors, il ne suffit pas de simplement transférer la compétence au SPF Économie : il faudra également adapter les processus actuellement en place chez les opérateurs télécoms, afin de les adapter au système énergie. Il est également très probable que l'application utilisée par le SPF Économie doive subir des modifications.

80. En ce qui concerne les tarifs sociaux télécoms, plusieurs années ont été nécessaires afin d'arriver à l'état actuel de l'application STTS. De plus, cette application fait l'objet d'améliorations régulières, et nécessite donc un suivi continu. En cas de transfert de la gestion des tarifs sociaux télécoms au SPF Economie, il est probable que plusieurs années soient également nécessaires afin que le traitement des tarifs sociaux télécoms soit intégré dans l'application « énergie », et qu'un suivi doive être assuré par la suite.
81. Par ailleurs, l'IBPT est régulièrement en contact avec les opérateurs télécoms, dans le cadre de la gestion de l'application STTS. En cas de transfert de la compétence au SPF Économie, les équipes de celui-ci devront non seulement suivre et gérer l'intégration des tarifs sociaux télécoms dans l'application énergie, mais devront ensuite être régulièrement en contact avec les opérateurs télécoms afin de s'assurer du bon déroulement des processus. Les équipes du SPF Économie risquent donc de voir leur charge de travail augmenter, étant donné qu'elles seront confrontées à plusieurs nouveaux interlocuteurs.
82. D'après le compte rendu de la discussion en Commission Mobilité du 1^{er} juillet 2020, les auteurs de la proposition de loi considèrent que le transfert de la compétence au SPF Économie n'aura pas d'impact sur ce dernier. Au vu des points développés ci-dessus, l'IBPT est d'avis que le transfert de compétence est, au contraire, susceptible d'avoir un impact non négligeable sur le SPF Économie.
83. L'IBPT considère dès lors qu'il serait utile d'impliquer le SPF Économie dans les discussions relatives à cette proposition de loi.
84. Par ailleurs, un tel transfert de compétence implique également la modification des processus actuellement en place auprès des opérateurs. Leur consultation semble donc également nécessaire afin d'avoir une meilleure vue sur les conséquences techniques à prévoir.

4.5. Informations nécessaires afin d'octroyer le tarif social – Nouvel article 22/2

85. La proposition de loi prévoit l'octroi automatique du tarif social télécoms, lorsque les informations nécessaires sont disponibles dans le réseau visé à l'article 2, 9^o, de la loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque-carrefour de la sécurité sociale. Il s'agit du réseau constitué par les banques de données sociales, la Banque-carrefour et le Registre national⁸.
86. Ces informations sont fournies sur demande du SPF Économie auprès de la Banque-carrefour de la sécurité sociale.
87. À l'heure actuelle, l'application STTS fonctionne de manière semblable : si les données sont disponibles auprès de la BCSS, l'opérateur reçoit immédiatement une réponse positive et peut adapter la facture suivante. Si ce n'est pas le cas, le dossier est traité manuellement par les équipes de l'IBPT.

⁸ Ce réseau peut éventuellement être étendu selon les modalités prévues à l'article 18 de la loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque carrefour de la sécurité sociale : « *Aux conditions et selon les modalités qu'Il fixe, le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur proposition du Comité de gestion de la Banque-carrefour et après avis de la Commission de la protection de la vie privée (...), étendre à d'autres personnes que les institutions de sécurité sociale, tout ou partie des droits et obligations résultant de la présente loi et de ses mesures d'exécution.* »

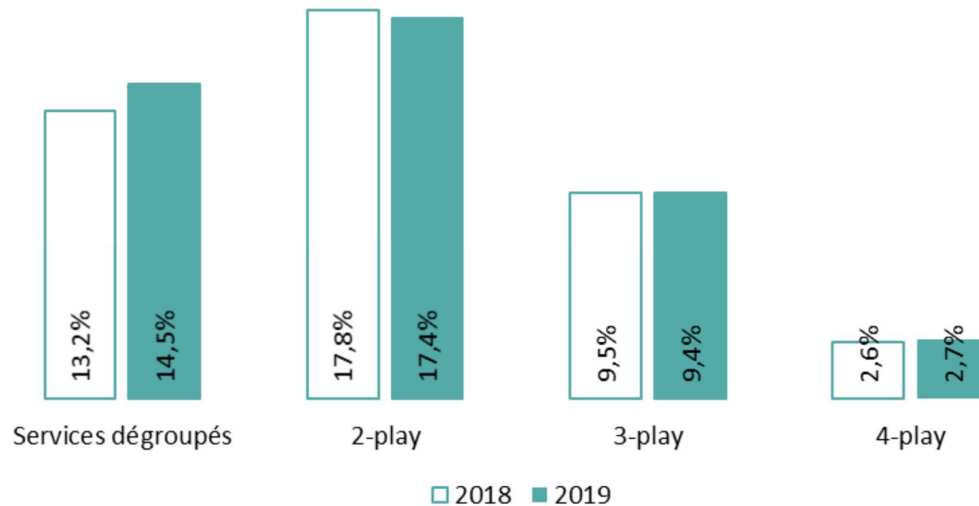
88. Par ailleurs, cet article indique que les opérateurs sont tenus d'accepter de la part de leurs clients les attestations démontrant qu'ils appartiennent à l'une des catégories de bénéficiaires. Ceci signifie que les cas devant être vérifiés manuellement devront être traités par les opérateurs. Cette mesure est dès lors susceptible d'avoir un impact sur les opérateurs.
89. De plus, l'IBPT est d'avis qu'il serait plus prudent que ces vérifications manuelles ne soient pas effectuées par les opérateurs, mais bien par une entité indépendante (par exemple, l'entité en charge de la gestion de l'octroi du tarif social).
90. Enfin, cet article prévoit que les intéressés ont le droit de s'opposer au traitement de leurs données en vue d'un octroi automatique du tarif social, en adressant une notification à leur opérateur. Il s'agit ici aussi d'une mesure impactant les opérateurs.

4.6. Collecte annuelle de données – Nouvel article 22/4

91. La proposition de loi prévoit que le SPF Économie collecte au moins une fois par an les informations nécessaires à l'octroi automatique auprès des opérateurs.
92. En matière de communications électroniques, les clients ont le droit de résilier, sans frais :
 - Les contrats à durée indéterminée, à n'importe quel moment ;
 - Les contrats à durée déterminée, à partir de la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat.
93. Cela signifie que, sur le marché des communications électroniques, les clients ont la possibilité de changer de fournisseur très facilement. À titre d'illustration, vous trouverez ci-dessous une figure représentant le taux d'attrition⁹ des services de communications électroniques fixes en 2019.

⁹ Le taux d'attrition est un indicateur permettant de mesurer la perte de clients.

Figure 5 : Taux d'attrition par type x-play des ménages (source : communication du Conseil de l'IBPT du 30 juin 2020 concernant la situation du marché des communications électroniques et de la télévision en 2019)



94. La proposition de loi précise que la collecte de données est effectuée au moins une fois par an, ce qui signifie qu'il sera toujours possible que la collecte de données soit réalisée plusieurs fois par an. La possibilité de collecter les données seulement une fois par an subsiste toutefois.
95. Si l'octroi du tarif social se fait sur base d'informations recueillies une fois par an, cela risque de poser problème pour les personnes ayant changé d'opérateur dans l'année.
96. Prenons un exemple pratique : admettons que la collecte de données ait lieu le 30 septembre (date prévue dans la proposition de loi), et que le client X décide de changer d'opérateur le 30 octobre. Cela signifie qu'il va bénéficier du tarif social pendant un mois chez son ancien opérateur et que, bien qu'en droit de bénéficier du tarif social, il devra attendre la prochaine collecte d'informations, à savoir le 30 septembre suivant, afin que ses informations puissent être examinées et que le tarif social lui soit accordé par son nouvel opérateur.
97. L'IBPT est dès lors d'avis, en ce qui concerne les communications électroniques, qu'une collecte d'informations annuelle serait insuffisante. Même si la proposition de loi laisse la possibilité de réaliser la collecte plusieurs fois par an, l'IBPT estime que le texte devrait être modifié afin d'imposer plusieurs collectes par an. Et ce dans le but de garantir que les clients qui changent de fournisseur durant l'année puissent bénéficier du tarif social le plus rapidement possible.

4.7. Collaboration avec d'autres entités – Nouvel art. 22/5

98. Cet article prévoit la collaboration entre le SPF Économie et différentes entités, parmi lesquelles l'IBPT. Il serait utile de déterminer, suite à l'adoption de la loi, les modalités de collaboration, par exemple par le biais d'un protocole entre les différentes entités.

4.8. Échange d'informations entre le SPF Economie et les opérateurs – Nouvel art. 22/6

99. Ce nouvel article prévoit, entre autres, que le SPF Économie communique aux opérateurs uniquement le nom de l'abonné et la décision d'octroi ou non du tarif social.
100. L'IBPT s'interroge sur la possibilité pour l'opérateur d'identifier son client uniquement sur base de ces deux informations. Imaginons qu'un opérateur ait deux clients qui ont le même nom et prénom. L'un de ces clients peut bénéficier du tarif social, et l'autre ne peut pas en bénéficier. Il sera impossible pour l'opérateur d'identifier le client auquel il doit octroyer le tarif social, uniquement sur base du nom et du fait qu'il peut ou non bénéficier du tarif social.
101. L'IBPT considère qu'il serait plus utile que le SPF Économie transmette aux opérateurs toutes les informations qu'il a lui-même reçues des opérateurs, sur base du nouvel article 22/4, ainsi que les informations relatives à l'octroi ou non du tarif social.

4.9. Notification aux clients et traitement manuel de certains cas – Nouvel art. 22/7

102. Tout d'abord, le nouvel article 22/7 prévoit que les opérateurs notifient aux personnes intéressées toute décision relative à l'octroi du tarif social. Cette exigence étant formulée de manière très générale, elle peut être interprétée comme imposant aux opérateurs de notifier toutes les décisions relatives aux tarifs sociaux, y compris les décisions de refus. Ceci aurait pour conséquence d'imposer aux opérateurs de contacter tous leurs clients, afin de leur indiquer s'ils peuvent ou non bénéficier du tarif social.
103. Si la volonté des auteurs n'est pas d'imposer aux opérateurs de contacter l'ensemble de leurs clients, il convient de modifier le texte en précisant que les opérateurs notifient uniquement les décisions octroyant le tarif social.
104. Si la volonté des auteurs est d'effectivement imposer aux opérateurs de contacter l'ensemble de leurs clients, afin de les informer de l'octroi ou non du tarif social, il convient d'examiner l'impact pratique de cette mesure.
105. Ensuite, les personnes qui perdent le droit au tarif social télécoms ont le droit de transmettre à leur opérateur des documents justifiant le fait qu'ils ont toujours le droit de recevoir le tarif social télécoms. Ici aussi, la vérification manuelle des dossiers de personnes ayant perdu le droit au tarif social est faite par les opérateurs (alors qu'elle incombe actuellement à l'IBPT). Comme indiqué plus haut, il ne faut pas perdre de vue l'impact de cette modification sur les opérateurs. À titre d'exemple, en 2019, 39 516 dossiers ont été traités manuellement, 23 089 nouvelles demandes et 16 427 vérifications de dossiers existants.
106. Par ailleurs, comme déjà indiqué, les vérifications manuelles devaient être effectuées par une entité indépendante, telle que l'entité en charge de la gestion de l'octroi du tarif social.

4.10. Opérateurs tenus d'octroyer le tarif social

107. La proposition de loi impose l'octroi du tarif social télécom aux opérateurs dont le chiffre d'affaires est supérieur à 10 000 000€. Ceci a pour objet d'étendre l'obligation à un plus grand nombre d'opérateurs. En pratique, cela signifie que :

- Si le tarif social demeure applicable uniquement aux services fixes, un seul opérateur supplémentaire¹⁰ devra fournir le tarif social télécoms.
 - Si le tarif social est élargi aux services mobiles, trois opérateurs supplémentaires¹¹ devront fournir le tarif social télécoms.
108. Même si cette proposition a pour objectif d'élargir l'accès aux tarifs sociaux, l'IBPT est d'avis qu'elle devrait faire l'objet d'une analyse plus approfondie, afin de déterminer quel sera l'impact de cette mesure sur les opérateurs concernés.
109. Par ailleurs, si l'obligation de fournir les tarifs sociaux télécoms est étendue aux petits opérateurs, il conviendra d'accorder une attention particulière aux mesures destinées à transférer les vérifications manuelles aux opérateurs. En effet, il est possible que les petits opérateurs soient dans l'impossibilité d'allouer des ressources à ce type de vérifications.
110. Dans son état actuel, la proposition d'étendre l'obligation de fournir les tarifs sociaux à des opérateurs plus petits ne semble pas proportionnelle, au vu des adaptations techniques que cela implique en leur chef, du fait que la proposition de loi prévoit de faire peser sur les opérateurs les vérifications manuelles, et sachant que les plus petits opérateurs offrent souvent des tarifs plus abordables.

4.11. Hausse des réductions octroyées

111. Des amendements à cette proposition de loi ont été introduits, en vue d'augmenter le montant des réductions octroyées.
112. Suite à ces amendements, le nouveau texte de la proposition de loi prévoit que :
- Le montant des réductions accordées est indexé sur base de l'indice santé ;
 - Les montants visés à l'article 38 de l'annexe à la loi relative aux communications électroniques sont adaptés comme suit :
 - 8,40 est remplacé par 9,20 ;
 - 3,10 est remplacé par 3,40.
113. L'IBPT souhaite soulever plusieurs questions.
114. Tout d'abord, l'octroi d'une réduction constitue-t-il la meilleure manière d'aider les personnes en difficulté ? Cette aide ne pourrait-elle pas se matérialiser de manière différente ? Nous pourrions par exemple imaginer la création, auprès des opérateurs tenus d'octroyer le tarif social, de plans tarifaires spécifiques.
115. Ensuite, comme expliqué supra, en ce qui concerne les frais d'abonnement, la loi prévoit actuellement une réduction de 40%, plafonnée à 8,40 €. Il serait intéressant d'examiner à ce sujet :
- Si le plafond doit être maintenu ;
 - S'il est maintenu, la modification proposée en ce qui concerne le plafond, est-elle adaptée aux besoins des bénéficiaires ?
 - La réduction de 40% est-elle toujours adaptée aux besoins des bénéficiaires ?

¹⁰ Analyse basée sur les informations actuellement disponibles, relatives à l'année 2018.

¹¹ Idem.

116. En ce qui concerne les frais d'appel, la loi prévoit actuellement une réduction de 3,10 €. La même réflexion qu'en ce qui concerne les frais d'abonnement peut être faite : la modification de ce montant qui est proposée dans la version amendée de la proposition de loi correspond-elle aux besoins des bénéficiaires, sachant que les frais d'appel, en cas d'appels via les plateformes de messagerie, ne représentent pas les coûts les plus importants ?
117. L'IBPT se tient à la disposition de la Chambre pour analyser ces questions.
118. Par ailleurs, une indexation sur base de l'indice santé ne constitue pas, selon nous, la meilleure solution. L'IBPT préconise en effet l'utilisation des indices de prix afférents aux différents services de communications électroniques, qui représentent de manière plus fidèle l'évolution des prix liés à ces services. En effet, l'indice santé n'évolue pas toujours de la même manière que les indices des services de communications électroniques. Il convient donc d'indexer en tenant compte des indices qui représentent le mieux l'évolution des prix en matière de communications électroniques.
119. L'IBPT conseille également d'examiner l'impact de ces mesures sur les opérateurs, afin de s'assurer que les nouvelles dispositions relatives aux réductions octroyées revêtent un caractère proportionnel.
120. Enfin, l'IBPT tient à faire remarquer que l'article 38 de l'annexe à la loi relative aux communications électroniques fait actuellement référence à certains passages de l'actuel article 22 de la même annexe. Dans la mesure où la proposition de loi remplace le texte de l'article 22, il convient d'adapter également les références faites à l'article 38.

Chapitre 5 : Conclusion

121. Comme indiqué ci-dessus, l'IBPT est en faveur d'une automatisation complète de l'octroi des tarifs sociaux télécoms. Cette automatisation ne peut toutefois avoir lieu qu'après révision des catégories de bénéficiaires, afin de s'assurer que des informations suffisantes peuvent être obtenues via les bases de données disponibles, mais également afin de déterminer quelles sont les personnes qui auraient le plus besoin d'un tarif social télécom.
122. L'IBPT est d'avis qu'en son état actuel la proposition de loi ne permet pas une révision optimale des tarifs sociaux, notamment pour les raisons suivantes :
 - Une analyse des catégories de personnes auxquelles le tarif social serait le plus profitable doit encore être effectuée ;
 - La situation des personnes qui viendraient à perdre le droit au tarif social, suite à la révision des catégories de bénéficiaires, doit être analysée ;
 - De manière générale, il faudrait examiner si l'application du système afférent au secteur de l'énergie aux tarifs sociaux télécoms ne risque pas de poser problème, et ce, en raison des différences entre les deux secteurs ;
 - En ce qui concerne le montant des réductions octroyées, il convient d'examiner si le système actuel ne doit pas être revu de manière plus approfondie, afin de correspondre aux besoins réels des bénéficiaires ;
 - Les conséquences pratiques du transfert de la gestion des tarifs sociaux de l'IBPT au SPF Économie doivent être évaluées.
123. Ces points doivent encore faire l'objet d'analyses approfondies, et de concertations avec les différents acteurs concernés, tels que les entités actives en matière sociale, le SPF Économie, ou encore les opérateurs télécoms.
124. L'IBPT se tient à la disposition de la Chambre pour une éventuelle présentation de cet avis. Nous sommes également disposés à apporter toute information complémentaire, ainsi qu'à réaliser les analyses devant encore être effectuées.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

Annexe 1 : Extraits légaux pertinents

Article 74 de la LCE – Composante sociale du service universel - Généralités

« Art. 74. § 1er. La composante sociale du service universel consiste en la fourniture, par les opérateurs mentionnés aux paragraphes 2 et 3 offrant un service de communications électroniques accessible au public aux consommateurs, de conditions tarifaires particulières à certaines catégories de bénéficiaires.

Les catégories de bénéficiaires et les conditions tarifaires visées à l'alinéa 1er, ainsi que les procédures visant à l'obtention desdites conditions tarifaires sont définies en annexe.

§ 2. Tout opérateur offrant un service de communications électroniques accessible au public aux consommateurs dont le chiffre d'affaires portant sur les services de communications électroniques accessibles au public est supérieur à cinquante millions d'euros fournit la composante sociale du service universel mentionnée au paragraphe 1er.

Le Roi fixe les modalités de transfert des bénéficiaires d'un opérateur qui n'a pas été désigné selon la procédure visée à l'alinéa 1er vers un opérateur qui a été désigné ou qui a fait la déclaration mentionnée au paragraphe 3.

§ 3. Tout opérateur offrant aux consommateurs un service de communications électroniques accessible au public dont le chiffre d'affaires portant sur les services de communications électroniques accessibles au public est inférieur ou égal à cinquante millions d'euros et qui a déclaré son intention à l'Institut de fournir la composante sociale du service universel mentionnée au paragraphe 1er sur un réseau terrestre fixe ou mobile ou sur les deux, fournit cette composante pour une durée de cinq années.

Le Roi, sur proposition de l'Institut, fixe le contenu précis ainsi que les modalités de la déclaration visées à l'alinéa 1er.

Le Roi fixe les modalités de transfert des bénéficiaires d'un opérateur qui n'a pas fait la déclaration visée à l'alinéa 1er vers un opérateur qui a fait cette déclaration ou vers un opérateur qui a été désigné selon la procédure visée au paragraphe 2, alinéa 1er. »

Article 74/1 de la LCE – Indemnisation des opérateurs

« Art. 74/1. § 1er. Lorsque l'Institut estime que la fourniture de la composante sociale peut représenter une charge injustifiée pour un prestataire, il demande à chaque prestataire des tarifs sociaux de lui fournir les informations visées au paragraphe 2 et établit le calcul du coût net.

§ 2. Chaque prestataire des tarifs sociaux communique à l'Institut, selon les modalités fixées conformément à l'article 137, § 2, au plus tard le 1er août de l'année civile suivant l'année considérée, le montant indexé de l'estimation du coût relatif à l'année considérée, calculé en application de la méthodologie de calcul définie en annexe.

Au plus tard le 1er décembre de l'année civile suivant l'année considérée, l'Institut calcule le coût net de chaque prestataire concerné, conformément à la méthodologie de calcul définie en annexe.

Pour chacun desdits prestataires, l'Institut publie le détail du coût net relatif à la composante sociale, tel qu'approuvé par lui. L'indice utilisé à cet effet est l'indice santé.

§ 3. L'Institut établit l'existence d'une charge injustifiée pour chaque prestataire concerné, lorsque la fourniture de la composante sociale du service universel représente un caractère excessif au regard de sa capacité à la supporter compte tenu de l'ensemble de ses caractéristiques propres, notamment du niveau de ses équipements, de sa situation économique et financière ainsi que de sa part de marché sur le marché des services de communications électroniques accessibles au public.

§ 4. Il est créé un fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux chargé d'indemniser chaque prestataire de tarifs sociaux pour qui la fourniture de la composante sociale du service universel représente une charge injustifiée et qui a introduit une demande à cet effet auprès de l'Institut. L'indemnité correspond au coût net supporté par l'opérateur pour qui la fourniture de la composante sociale du service universel représente une charge injustifiée. Ce fonds est doté de la personnalité juridique et géré par l'Institut.

Le fonds est alimenté par des contributions versées par les opérateurs offrant la composante sociale du service universel.

Les contributions sont établies au prorata de leur chiffre d'affaires portant sur les services de communications électroniques accessibles au public.

Le chiffre d'affaires pris en considération correspond au chiffre d'affaires avant impôts réalisé sur la fourniture de services de communications électroniques accessibles au public sur le territoire national conformément à l'article 95, § 2.

Les frais de gestion du fonds sont composés de l'ensemble des frais liés au fonctionnement du fonds, dont les frais inhérents à la définition d'un modèle de coûts basé sur un opérateur théorique efficace selon le type de réseau de communications électroniques par lequel la composante sociale du service universel est fournie. Le Roi fixe, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, le montant maximum des frais de gestion du fonds.

Les frais de gestion du fonds sont financés par les opérateurs visés à l'alinéa 2, au prorata de leur chiffre d'affaires visé à l'alinéa 3.

§ 5. Le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, après avis de l'Institut, les modalités de fonctionnement de ce mécanisme. »

Article 22 de l'annexe à la LCE – Catégories de bénéficiaires et conditions d'octroi

« Art. 22. § 1er. Les opérateurs appliquent, au moins, les tarifs sociaux détaillées ci-après :

1. Tarif téléphonique social

1.1. Le bénéficiaire du tarif téléphonique social ne peut disposer que d'un seul raccordement téléphonique à un tarif téléphonique social et il ne peut y avoir qu'un seul bénéficiaire par ménage

1.2. Le bénéfice du tarif téléphonique social peut être accordé à sa demande, à toute personne :

1° soit âgée de 65 ans accomplis :

- habitant seule;

- cohabitant avec une ou plusieurs personnes âgées de 60 ans accomplis sans préjudice du 1.3.

Peuvent également cohabiter avec le bénéficiaire, ses enfants et petits-enfants. Les petits-enfants doivent en outre être orphelins de père et de mère ou avoir été confiés aux grands-parents par décision judiciaire.

La limite d'âge fixée à l'égard des enfants et petits-enfants ne s'applique pas aux descendants qui sont atteints à 66% au moins d'insuffisances ou de diminution de capacité physique ou mentale du chef d'une ou de plusieurs affections.

Le revenu imposable globalement du bénéficiaire, cumulé avec le revenu imposable globalement des personnes qui cohabitent éventuellement avec lui en application du 1° susmentionné, ne peut dépasser les montants fixés conformément à l'article 1er, § 1er de l'arrêté royal du 1er avril 1981 fixant le montant annuel des revenus visés à l'article 37, §§ 1er, 2 et 4, et portant exécution de l'article 49, § 5, alinéa 3, de la loi relative à l'assurance obligatoire, soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994;

2° soit atteinte d'un handicap d'au moins 66 % et âgée de 18 ans accomplis :

- habitant seule;

- cohabitant soit avec deux personnes au maximum, soit avec des parents ou alliés du premier ou du deuxième degré.

Le revenu imposable globalement du bénéficiaire, cumulé avec le revenu imposable globalement des personnes qui cohabitent éventuellement avec lui en application du 2° susmentionné, ne peut dépasser les montants fixés conformément à l'article 1er, § 1er de l'arrêté royal du 1er avril 1981 fixant le montant annuel des revenus visés à l'article 37, §§ 1er, 2 et 4, et portant exécution de l'article 49, § 5, alinéa 3, de la loi relative à l'assurance obligatoire, soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994;

3° soit qui fait personnellement l'objet de l'une des décisions suivantes :

a) décision d'octroi du revenu d'intégration, en vertu de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale;

b) toute autre décision déterminée par le Roi, sur proposition de l'Institut.

1.3. Habiter dans un hôtel, une maison de repos ou sous une autre forme de vie communautaire n'ouvre aucun droit au bénéfice du tarif téléphonique social sauf si le bénéficiaire dispose d'un abonnement en son nom propre et à son usage exclusif.

1.4. Est considérée comme atteinte d'un handicap d'au moins 66 % la personne :

1° qui a été déclarée par une décision administrative ou judiciaire être handicapée physiquement ou psychologiquement ou en incapacité de travail de façon permanente pour au moins 66 %;

2° pour laquelle, après la période d'incapacité primaire prévue à l'article 87 de la loi relative à l'assurance obligatoire, soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994, une réduction de la capacité de gain à un taux égal ou inférieur à un tiers est constatée, comme prévu à l'article 100 de la même loi;

3° pour laquelle, dans le cadre de l'allocation de remplacement de revenus, une réduction de la capacité de gain à un tiers ou moins, comme prévu à l'article 2 de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés, a été constatée;

4° pour laquelle une réduction du degré d'autonomie d'au moins 9 points a été constatée conformément aux guide et échelle médico-sociale applicables dans le cadre de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés.

1.5. Les personnes déjà raccordées au téléphone qui remplissent les conditions fixées bénéficient du tarif téléphonique social à l'expiration de la première échéance de leur abonnement qui suit l'introduction de la demande.

1.6. Le bénéficiaire du tarif téléphonique social :

1° donne immédiatement connaissance à l'opérateur du fait qu'il ne satisfait plus à une des conditions fixées pour bénéficier du tarif en question;

2° complète immédiatement les débours auxquels il aurait échappé en bénéficiant indûment du tarif téléphonique social à la suite notamment d'une déclaration incomplète ou fautive à propos des conditions fixées.

1.7. Le bénéfice du tarif téléphonique social est retiré à la première échéance de l'abonnement qui suit la date à laquelle il n'est plus satisfait aux conditions fixées.

2. Tarif téléphonique social en faveur de certains déficients auditifs et de personnes ayant subi une laryngectomie

2.1. Un tarif téléphonique social est accordé par les opérateurs à certains déficients auditifs et de personnes ayant subi une laryngectomie. L'installation du demandeur doit être équipée d'un poste téléphonique pour sourd agréé. Si ledit poste n'est pas fourni par l'opérateur, une preuve d'achat doit lui être présentée.

2.2. La réduction n'est octroyée que pour un seul raccordement par bénéficiaire.

2.3. Le bénéfice du tarif téléphonique social en faveur de certains déficients auditifs et de personnes ayant subi une laryngectomie peut être accordé, à sa demande, à toute personne titulaire d'un raccordement au réseau téléphonique ayant :

1° soit une perte auditive minimale de 70dB pour la meilleure oreille selon la classification du Bureau International d'Audiophonologie (BIAP);

2° soit subi une laryngectomie.

Les parents ou grands-parents, titulaires d'un raccordement téléphonique, peuvent bénéficier du tarif en question si leur enfant ou petit-enfant, qui habite chez eux, répond à l'une des conditions de handicap susmentionnées.

2.4. Le handicap qui ouvre le droit au tarif téléphonique social susdit doit être attesté par une décision administrative ou judiciaire.

2.5. Les personnes déjà reliées accordées au téléphone qui remplissent les conditions fixées bénéficient du tarif téléphonique social précité à l'expiration de la première échéance de leur abonnement qui suit l'introduction de la demande.

2.6. Le bénéficiaire du tarif téléphonique social en question :

1° donne immédiatement connaissance à l'opérateur du fait qu'il ne satisfait plus à une des conditions fixées pour bénéficier du tarif en question;

2° complète immédiatement les débours auxquels il aurait échappé en bénéficiant indûment dudit tarif à la suite notamment d'une déclaration incomplète ou fautive à propos des conditions fixées.

2.7. Le bénéfice du tarif téléphonique social en faveur de certains déficients auditifs et de personnes ayant subi une laryngectomie est retiré à la première échéance de l'abonnement qui suit la date à laquelle il n'est plus satisfait aux conditions fixées.

3. Tarif téléphonique social en faveur des aveugles militaires de la guerre.

Un tarif téléphonique social est accordé par les opérateurs aux aveugles militaires de la guerre.

4. Tarif Internet social.

4.1. Le bénéficiaire du tarif internet social ne peut disposer que d'un seul tarif internet social et il ne peut y avoir qu'un seul bénéficiaire par ménage.

4.2. Le bénéfice du tarif internet social peut être accordé à sa demande, à toute personne répondant aux critères fixés aux points 1.2, 2.3 et 3.

4.3. Habiter dans un hôtel, une maison de repos ou sous une autre forme de vie communautaire n'ouvre aucun droit au bénéfice du tarif internet social sauf si le bénéficiaire dispose d'un abonnement en son nom propre et à son usage exclusif.

4.4. Les personnes déjà raccordées à l'Internet qui remplissent les conditions fixées bénéficient du tarif internet social à l'expiration de la première échéance de leur abonnement qui suit l'introduction de la demande.

4.5. Le bénéficiaire du tarif internet social :

1° donne immédiatement connaissance à l'opérateur du fait qu'il ne satisfait plus à une des conditions fixées pour bénéficier du tarif en question;

2° complète immédiatement les débours auxquels il aurait échappé en bénéficiant indûment du tarif internet social à la suite notamment d'une déclaration incomplète ou fautive à propos des conditions fixées.

4.6. Le bénéfice du tarif internet social est retiré à la première échéance de l'abonnement qui suit la date à laquelle il n'est plus satisfait aux conditions fixées.

§ 2. Une base de données est créée (à) l'Institut relative aux catégories des bénéficiaires du tarif social.

Pour autant que ceci s'avère nécessaire pour l'application du tarif social la base de donnée a :

1° accès au Registre national des personnes physiques, institué par la loi du 8 août 1983 organisant un registre national des personnes physiques;

2° le droit d'utiliser le numéro d'identification du Registre national.

L'opérateur qui est prié par un bénéficiaire d'octroyer le tarif social, informe la base de données de cette demande. Celle-ci vérifie si le bénéficiaire concerné n'a pas déjà profité de ce droit auprès d'un autre opérateur.

L'Institut détermine les pièces qui doivent établir la preuve qu'il est satisfait aux conditions d'octroi du tarif social.

L'Institut est habilité à vérifier, en collaboration avec les prestataires du tarif social, si le bénéficiaire a encore droit au tarif social. L'Institut ne peut exercer ce droit qu'une fois tous les deux ans. »

Article 38 de l'annexe à la LCE – Réductions octroyées

« Art. 38. § 1er. Les prestataires visés à l'article 74 de la loi appliquent, au moins, les réductions de tarifs suivantes sur tous leurs tarifs et offres groupées incluant un service de téléphonie accessible au public pour les personnes visées à l'article 22, § 1er, 1.2, 1° et 2°, 2.3 et 3 de l'annexe :

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

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 40 % plafonnée à 8,40 euros 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 3,10 euros par période d'un 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 11,50 euros par période d'un mois sur les frais d'appel, à offrir par le fournisseur qui facture les frais d'appel.

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

- une réduction d'un montant de 3,10 euros par période d'un mois sur les frais d'appel.

§ 3. Les prestataires visés à l'article 74 de la loi appliquent, au moins, les réductions de tarifs suivantes sur tous leurs tarifs d'accès à Internet et d'offres groupées incluant l'accès à Internet pour les personnes visées à l'article 22, § 1er, 4.2 de l'annexe, si elles ont, le cas échéant, renoncé à la réduction sur la redevance d'abonnement mentionnée au paragraphe 1er, 2°, premier tiret, et à la réduction mentionnée au paragraphe 1er, 3° :

- une réduction de 40 % sur le tarif, plafonnée à 8,40 euros par période d'un mois.

Le cas échéant, les personnes visées à l'alinéa 1er peuvent également bénéficier, auprès de l'opérateur chez qui ils bénéficient de la réduction mentionnée à l'alinéa 1er de la réduction suivante :

- une réduction d'un montant de 3,10 euros par période d'un mois sur les frais des appels fournis par ce même opérateur.

§ 4. Les prestataires visés à l'article 74 permettent aux bénéficiaires de tarifs sociaux de souscrire, séparément ou dans une offre groupée, à d'autres services que ceux visés aux paragraphes 1er à 3, sans que ces bénéficiaires ne doivent renoncer aux réductions prévues aux paragraphes 1er à 3.

Les prestataires visés à l'article 74 peuvent appliquer les réductions visées aux paragraphes 1 à 3 sur des offres groupées incluant d'autres services que ceux bénéficiant de tarifs sociaux. Dans ce cas, conformément à l'article 45/1 de l'annexe, le calcul du coût net lié à la fourniture de telles offres groupées ne porte que sur les seuls services visés aux paragraphes 1er à 3.

Le tarif facturé pour chacun des autres services auxquels le bénéficiaire de tarifs sociaux souscrit séparément ne peut être supérieur au tarif facturé pour ce même service aux utilisateurs ne bénéficiant pas de tarifs sociaux.

Le cas échéant, le tarif facturé pour l'ensemble des services auxquels le bénéficiaire de tarifs sociaux souscrit ne peut être supérieur à celui de l'offre groupée correspondante commercialisée auprès des utilisateurs ne bénéficiant pas de tarifs sociaux.

§ 5. En complément de l'information visée à l'article 110, paragraphe 4, les prestataires visés à l'article 74 doivent, avant toute souscription ou introduction de demande de tarif social, proposer aux bénéficiaires de tarifs sociaux d'appliquer les réductions de tarifs prévues aux paragraphes 1er à 3 sur l'offre la plus intéressante financièrement compte tenu des services auxquels ces bénéficiaires entendent souscrire. »

Article 45/1 de l'annexe à la LCE – Calcul du coût net, en vue de l'indemnisation

« Art. 45/1. Le coût net de la composante sociale du service universel pour une zone géographique est constitué de la différence entre l'ensemble des coûts définis à l'alinéa 2 et l'ensemble des recettes définies à l'alinéa 3, à laquelle l'on ajoute les bénéfices les avantages commerciaux tirés de la prestation concernée, y compris les bénéfices immatériels.

Les coûts à prendre en compte dans le calcul visé à l'alinéa 1er sont les coûts qui pourraient être évités à long terme par le prestataire s'il ne devait pas fournir la prestation prévue par l'article 74 de la loi.

Les recettes à prendre en compte dans le calcul visé à l'alinéa 1er sont les recettes que l'opérateur ne toucherait pas à long terme s'il ne devait pas fournir la prestation prévue par l'article 74 de la loi.

Ces recettes comprennent notamment :

- les recettes résultant des frais d'installation;*
- les recettes résultant des abonnements;*
- les recettes provenant des appels entrants;*
- les recettes provenant des appels sortants.*

Les coûts sont évalués sur la base d'une comptabilité en coûts réels (" CCA ").

L'évaluation du coût net visé à l'alinéa premier comprend la rémunération du capital utilisé au titre de la prestation de la composante sociale du service universel calculé selon la méthode déterminée par l'Institut.

Annexe 2 : Tableau comparatif

TARIF SOCIAL TÉLÉCOMS	Procédure d'octroi actuelle	Proposition de loi	Commentaires IBPT
Demande du tarif social	La demande doit être introduite par le client auprès de l'opérateur de son choix, par téléphone, en téléboutique, via un formulaire sur le site web de l'opérateur ou, éventuellement, par courrier.	Octroi automatique aux ayants droit - Pas besoin d'introduire une demande.	Ce point constitue un avantage pour les bénéficiaires. Il ne peut toutefois être mis en œuvre que moyennant une révision des catégories de bénéficiaires (voir section 4.1).
Vérification du respect des conditions légales	Consultation automatique des sources authentiques disponibles auprès de la BCSS en temps réel, à savoir : <ul style="list-style-type: none"> - Registre national - SPF Finances - SPP Intégration sociale - DGPH - FEDRIS 	Une fois par an, l'opérateur envoie la liste de tous ses clients au SPF Économie. Le SPF Economie croise la liste avec le registre national. Le SPF Économie envoie un listing des clients de l'opérateur reconnus par le registre national à la BCSS pour vérification des conditions légales dans les sources authentiques disponibles. La BCSS renvoie deux listes, les clients en droit et les clients qui ne le sont pas. Le SPF Économie renvoie la liste des clients en droit à l'opérateur. L'opérateur informe son client et octroie la réduction.	En ce qui concerne la consultation de la BCSS, les deux systèmes sont semblables. Attention toutefois à la communication annuelle des données par les opérateurs au SPF Économie. Ce point peut poser problème en matière de communications électroniques, comme indiqué à la section 4.6. Concernant les informations renvoyées aux opérateurs par le SPF Économie, l'IBPT est d'avis qu'elles doivent être plus détaillées, comme indiqué à la section 4.8. Concernant la notification de la décision d'octroi par l'opérateur aux clients, l'IBPT est d'avis que ce point doit être davantage précisé, comme indiqué à la section 4.9.

Procédure automatique de vérification	Les données sont disponibles auprès de la BCSS et le client est en droit : l'opérateur octroie la réduction.	Les données sont disponibles au registre national et à la BCSS: l'opérateur octroie la réduction.	Pas de différence notable sur ce point.
Procédure manuelle de vérification	Les données ne sont pas disponibles auprès de la BCSS ou la consultation des sources authentiques n'a pas permis de conclure que le client est en droit: procédure manuelle effectuée par l'IBPT.	Les données ne sont pas disponibles au registre national : procédure manuelle effectuée par les opérateurs.	Attention à l'impact sur les opérateurs (voir section 4.9). Par ailleurs, il serait mieux que cette tâche incombe à une entité indépendante (paragraphe 89).
Droit au tarif social	Le tarif social est octroyé et une vérification de la situation du bénéficiaire a lieu tous les deux ans.	Le tarif social est octroyé pour un an.	Pas de commentaire sur ce point.
Le client change d'opérateur	Le client signale à son nouvel opérateur qu'il bénéficie du tarif social. L'opérateur fait le transfert du droit et applique automatiquement la réduction sur la facture suivante.	Le client doit attendre la prochaine vérification des listes des opérateurs pour apparaître dans la liste des clients et bénéficiers à nouveau du tarif social. La rétroactivité ne se fait pas automatiquement car le système informatique ne le permet pas.	Comme indiqué à la section 4.6, il serait préférable que les listes de clients soient transmises par les opérateurs plusieurs fois par an.
Réductions octroyées	Une réduction de l'abonnement de 40% pour la téléphonie fixe ou l'internet fixe, avec un plafond de 8,4 euros. Et une réduction sur les frais d'appel de maximum 3,1 euros.	La proposition de loi introduit les modifications suivantes : • Le montant des réductions accordées est indexé sur base de l'indice santé ; • Les montants visés à l'article 38 de l'annexe à la loi relative aux communications électroniques sont adaptés comme suit : o 8,40 est remplacé par 9,20 ; o 3,10 est remplacé par 3,40.	Comme indiqué à la section 4.11, il convient d'analyser si ces nouveaux montants sont adaptés aux besoins des bénéficiaires. En ce qui concerne l'indexation, il convient d'utiliser les indices de prix afférents aux services de communications électroniques, plutôt que l'indice santé (voir paragraphe 118).

Opérateurs tenus d'octroyer le tarif social	Opérateurs ayant un chiffre d'affaires supérieur à 50 000 000 €.	Opérateurs ayant un chiffre d'affaires supérieur à 10 000 000 €.	La proportionnalité de cette modification législative peut être mise en doute (voir section 4.10).
Entité en charge de la gestion des tarifs sociaux	IBPT	SPF Économie	Ne pas négliger les difficultés pratiques posées par ce transfert de compétences. Il convient de consulter à ce sujet le SPF Économie (voir section 4.4).