



I B P T

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

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 20 DÉCEMBRE 2016
CONCERNANT
LE MONITORING DU SERVICE UNIVERSEL DANS LE DOMAINE DES
TÉLÉCOMMUNICATIONS
2015-2016**

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1. Préambule	2
Chapitre 2. Monitoring.....	2
2.1. TÂCHE DE L'IBPT	2
2.2. LES POSTES TÉLÉPHONIQUES PAYANTS PUBLICS.....	3
2.2.1. <i>Suppression progressive</i>	3
2.2.2. <i>Subsidiarité de la téléphonie mobile</i>	4
2.3. LE SERVICE UNIVERSEL DE RENSEIGNEMENTS ET LA MISE À DISPOSITION DE L'ANNUAIRE UNIVERSEL	5
2.3.1. <i>Constatations de l'enquête auprès des consommateurs</i>	5
2.3.2. <i>Questionnaires</i>	6
2.3.2.1. En ce qui concerne les annuaires électroniques.....	6
2.3.2.2. En ce qui concerne les annuaires papier	7
2.3.3.3. En ce qui concerne le service de renseignements téléphoniques	8
2.4. COMPOSANTE SOCIALE DU SERVICE UNIVERSEL.....	9
2.4.1. <i>Cadre légal actuel</i>	9
2.4.2. <i>Mise en œuvre en 2015-2016</i>	10
2.5. COMPOSANTE GÉOGRAPHIQUE.....	12
2.5.1. <i>Cadre légal actuel</i>	12
2.5.1.1. Qualité.....	13
2.5.1.2. Caractère abordable	14
– Étude nationale de comparaison des prix.....	14
– Étude internationale de comparaison des prix	15
2.6. UTILISATEURS FINALS HANDICAPÉS	16
2.7. CONCLUSION DU MONITORING	17
Chapitre 3. Propositions relatives à la réforme du cadre.....	17
3.1. PROPOSITION DE DIRECTIVE FIXANT LE CODE EUROPÉEN POUR LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES.....	17
3.2. ADAPTATIONS POSSIBLES AU CADRE LÉGISLATIF NATIONAL ACTUEL	18
3.2.1. <i>Composante sociale du service universel</i>	18
3.2.2. <i>Composante géographique</i>	19
3.2.2.1. Désignation du prestataire.....	19
3.2.2.2. Prescriptions techniques.....	20
Chapitre 4. Décision	21

Chapitre 1. Préambule

L'article 103 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE ») charge l'IBPT du contrôle de l'exécution du service universel aux conditions techniques et tarifaires fixées dans l'annexe à la LCE. À cette occasion, l'IBPT doit présenter un rapport annuel au ministre concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel. ¹

Une série d'obligations ont été levées du fait de la réforme des obligations de service universel débutée en 2013.² L'IBPT a examiné si la levée des obligations concernant les postes téléphoniques payants publics, le service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire universel avait influencé significativement le niveau de protection dont bénéficiaient les utilisateurs finals dans le cadre du service universel (chapitre 2).

Le chapitre 3 présente d'éventuelles adaptations des obligations de service universel, basées sur les tendances observées sur le marché d'une part et les propositions de la Commission européenne d'autre part.

Chapitre 2. Monitoring

2.1. Tâche de l'IBPT

Suite à l'adaptation du contenu des obligations du service universel découlant du projet de modernisation du service universel, l'IBPT doit particulièrement veiller à ce que l'adaptation des obligations de service universel n'ait pas d'influence significative sur le niveau de protection des utilisateurs finals. Cette compétence repose sur l'article 14, §1er, 3°, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après « loi IBPT »), lu en combinaison avec les articles 69 LCE et 33/1 de l'annexe à la LCE.

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

- une analyse des données du questionnaire « Situation du marché des communications électroniques » de l'IBPT du 16 juin 2016 ;³
- l'enquête de l'IBPT sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs de juillet/août 2016 (ci-après « l'enquête auprès des consommateurs ») ;⁴
- l'étude comparative nationale « Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique [Tarifs appliqués le 1er mars 2016] » ;⁵

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

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

³ Situation du marché des communications électroniques 2015, IBPT, 16 juin 2016, <http://www.bipt.be/fr/operateurs/press-release/120-retour-de-la-croissance-dans-le-secteur-des-communications-electroniques-en-2015>.

⁴ Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs (août 2016), IBPT, 31 août 2016 <http://www.bipt.be/fr/consommateurs/ibpt/enquetes-consommateurs/enquete-sur-la-situation-du-marche-belge-des-communications-electroniques-du-point-de-vue-des-utilisateurs-aout-2016>

- l'étude comparative internationale « Étude comparative du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Luxembourg et au Royaume-Uni [Tarifs du mois d'août 2016] » ;⁶
- en septembre 2016, l'IBPT a envoyé des questionnaires à Proximus, EDA, FRC Media, Infobel, Mediabooks et Devriendt Printing concernant leur offre de services de renseignements téléphoniques, d'annuaires papier et électroniques.

Les exigences de qualité mentionnées dans l'annexe à la LCE visent le « prestataire », défini à l'article 1, 1° de l'annexe, soit l'opérateur désigné pour fournir la composante géographique du service universel. Depuis août 2013, aucun prestataire n'a été désigné pour la composante géographique fixe, ce qui fait que ces exigences de qualité sont restées lettre morte. L'IBPT a toutefois développé un baromètre qualité permettant de surveiller le niveau de qualité de tous les opérateurs comptant plus de 40.000 clients (voir plus bas, 2.5.1.1).

Le caractère abordable du service universel reste toutefois soumis au contrôle pour toutes les composantes du service universel, même si aucun prestataire n'a été désigné. L'IBPT surveille l'évolution et le niveau des tarifs pour l'utilisateur final du service concerné, à savoir par rapport aux prix à la consommation et aux revenus nationaux.

2.2. Les postes téléphoniques payants publics

2.2.1. Suppression progressive

Par la décision du 6 mai 2013, l'IBPT a levé les obligations de service universel concernant l'élément « postes téléphoniques payants publics ». Il est ressorti de l'analyse du marché belge pour les téléphones payants publics que ceux-ci étaient de moins en moins utilisés et que la téléphonie mobile offrait un service comparable à un prix au moins aussi abordable.⁷

Ce faisant, le nombre de cabines téléphoniques publiques a progressivement diminué. Le 1er juin 2015, la dernière cabine téléphonique publique a symboliquement été retirée.⁸

Il ressort de l'enquête auprès des consommateurs que la suppression des postes téléphoniques payants publics a représenté un problème pour 8% de l'ensemble des répondants.⁹

En 2015-2016 non plus, l'IBPT n'a reçu aucune plainte de la part d'organisations de consommateurs ou d'organisations défendant les intérêts des personnes handicapées quant à l'impact de la levée de l'obligation de service universel concernant les cabines téléphoniques publiques.

⁵ Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique [Tarifs appliqués le 1er mars 2016] ; <http://www.bipt.be/fr/operateurs/ibpt/publications/comparaison-nationale-des-tarifs-des-services-de-telecommunications-en-belgique-tarifs-appliques-le-01-mars-2016>

⁶ Étude comparative du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Luxembourg et au Royaume-Uni [Tarifs du mois d'août 2016] <http://www.bipt.be/fr/consommateurs/ibpt/enquetes-prix/etude-comparative-du-niveau-des-prix-des-produits-de-telecommunications-en-belgique-aux-pays-bas-en-france-en-allemande-au-luxembourg-et-au-royaume-uni-tarifs-du-mois-d-aout-2016>

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

⁸ Voir par ex. l'article de De Standard en ligne intitulé « *België verliest allerlaatste openbare telefooncel* » http://www.standaard.be/cnt/dmf20150601_01708337.

⁹ Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs (août 2016), p. 152.

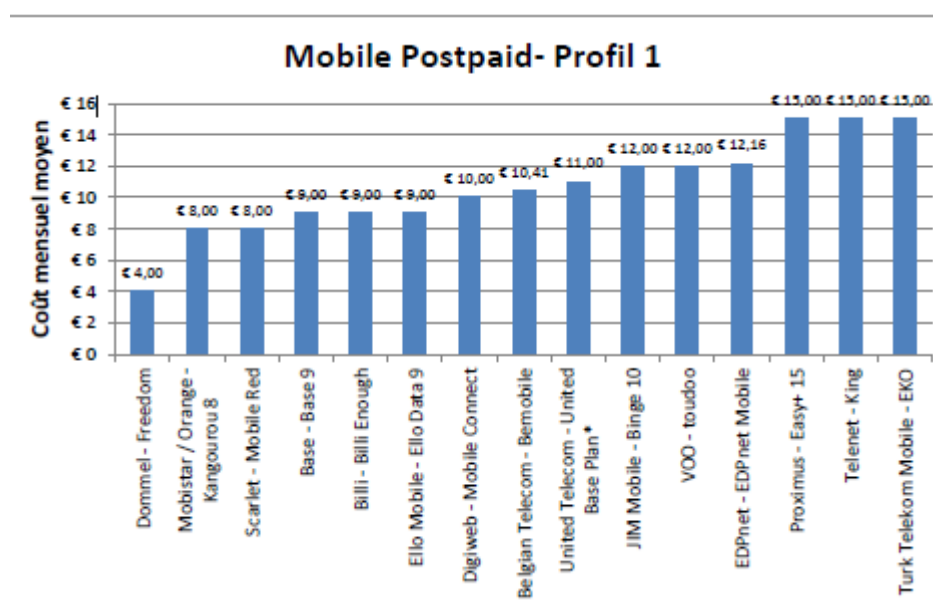
2.2.2. Subsidiarité de la téléphonie mobile

La décision de l'IBPT susmentionnée a constaté que les services de téléphonie mobile étaient bien des services comparables aux postes téléphoniques payants publics largement disponibles.

En ce qui concerne le nombre de cartes SIM actives, l'IBPT a constaté dans l'étude « Situation du marché des communications électroniques » que celui-ci s'élevait fin 2015 à 14,4 millions. Il s'agit d'une augmentation de 3,7% en un an.¹⁰ Il convient de souligner que le chiffre de la population s'élevait en Belgique à « seulement » 11.250.585 au 1er janvier 2016.¹¹

Les tarifs de la téléphonie mobile restent abordables. L'IBPT a publié en 2016 une comparaison tarifaire nationale, basée sur les plans tarifaires correctement introduits dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be.¹² La comparaison porte sur les produits de télécommunications destinés aux utilisateurs privés résidentiels et se base sur des profils de consommation standard.

Pour les communications mobiles avec un abonnement, quatre profils d'utilisation ont été retenus. Le profil « consommation faible » comprend 60 minutes, 50 SMS et pas de données. La comparaison des plans tarifaires proposés le 1er mars 2016 pour ce profil, hors promotions, donne le résultat suivant :¹³



Trois profils d'utilisation ont été définis pour les services prepaid mobiles avec la carte. Le profil « consommation faible prepaid » comprenant 50 minutes et 50 SMS. Le 1er mars 2016, la comparaison des plans tarifaires pour ce profil sans promotion donne le résultat suivant :¹⁴

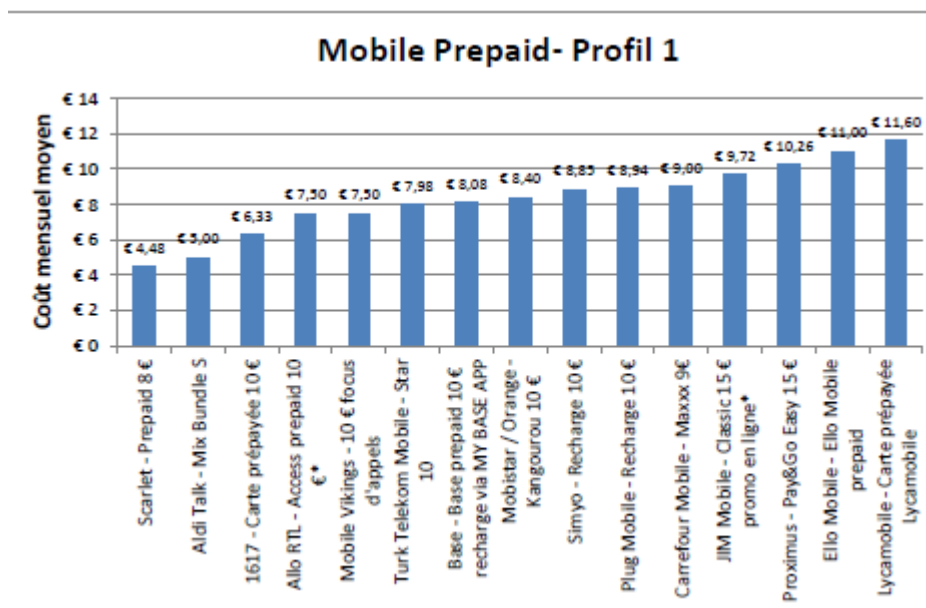
¹⁰ Situation du marché des communications électroniques 2015, IBPT, 16 juin 2016, p. 27.

¹¹ Source : SPF Intérieur, Statistiques de population, <http://www.ibz.rn.fgov.be/fr/population/statistiques-de-population/>

¹² Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique [Tarifs appliqués le 1er mars 2016], IBPT, 18 mai 2016, <http://www.bipt.be/fr/operateurs/ibpt/publications/comparaison-nationale-des-tarifs-des-services-de-telecommunications-en-belgique-tarifs-appliques-le-01-mars-2016>.

¹³ Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique [Tarifs appliqués le 1er mars 2016], IBPT, 18 mai 2016, p. 11.

¹⁴ Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique [Tarifs appliqués le 1er mars 2016], IBPT, 18 mai 2016, p. 17.



Il convient de noter que le prix d'une unité de base s'élevait, au moment de la décision de l'IBPT, à 0,50 euro. La durée de l'unité varie toutefois en fonction du moment et de la destination de l'appel. Le consommateur qui téléphone par exemple 60 minutes depuis une cabine téléphonique paierait entre 12 (appel pendant les heures creuses vers un téléphone fixe) et 67 euros (appel vers un téléphone mobile pendant les heures pleines).

Il ressort de la comparaison ci-dessus que le coût mensuel moyen pour une consommation faible ne s'élève pour la formule la moins chère qu'à 4 euros en postpaid et à 4,48 euros en prepaid.

2.3. Le service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire universel

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

Le gouvernement a procédé à la suppression formelle des obligations de service universel en la matière via l'arrêté royal du 15 décembre 2013.¹⁵

2.3.1. Constatations de l'enquête auprès des consommateurs

L'enquête auprès des consommateurs permet de mettre en lumière qu'environ la moitié des utilisateurs faisaient appel à internet pour rechercher un numéro de téléphone. L'annuaire électronique arrive à la deuxième place : quatre répondants sur dix l'utilisent. Un tiers des

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

répondants (33%) indiquent utiliser un annuaire papier. Le service de renseignements téléphoniques arrive à la quatrième place, avec 20% des répondants, et est suivi par les réseaux sociaux, avec 13% des répondants.¹⁶ Lors de l'enquête précédente, l'annuaire papier était encore utilisé par 40% des répondants et les moteurs de recherche arrivaient également à la première place avec 49%.¹⁷

L'enquête montre une forte corrélation entre l'âge du répondant et la ressource utilisée pour effectuer la recherche : plus le répondant est jeune, plus il/elle indique rechercher des numéros de téléphone via les réseaux sociaux ; plus il est vieux, plus l'on revient à l'annuaire papier.¹⁸

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

2.3.2. Questionnaires

Truvo, l'éditeur des Pages d'Or, a été déclaré en faillite par le Tribunal de commerce d'Anvers le 29 juin 2016. FCR Media Belgium a toutefois repris les activités de Truvo Belgium. Le 21 octobre 2016, FCR Media Belgium a fait part à l'IBPT de son intention d'éditer un annuaire, conformément à l'article 45 LCE.

Outre FCR Media, Devriendt Printing, EDA, Proximus, Infobel et Mediabooks ont également été invités par l'IBPT le 27 septembre 2016 à remplir les questionnaires portant sur l'annuaire papier/électronique et le service de renseignements.

2.3.2.1. En ce qui concerne les annuaires électroniques

Le questionnaire a été complété par :

- EDA : www.de1212.be (néerlandais), www.le1313.be (français), www.1414.be (anglais) ;
- Infobel : <http://www.infobel.com> (plusieurs langues) ;
- Mediabooks (« De Klapper ») : www.deklapper.be (néerlandais) ;
- Proximus : <http://www.1207.be> (néerlandais), <http://www.1307.be> (français) ;
- FCR Media : www.wittegids.be (néerlandais), www.pagesblanches.be (français), www.whitepages.be (anglais) ;

En ce qui concerne ce dernier opérateur, il ressort des réponses que le service offert par FCR Media au niveau des annuaires électroniques correspond au service de Truvo à l'époque.

Outre le site Internet, des applications sont également mises à disposition par les prestataires dans certains cas.

Il ressort des réponses que les annuaires électroniques susmentionnés peuvent être consultés gratuitement et contiennent tous des publicités. Tous les fournisseurs d'annuaires électroniques donnent des informations concernant l'accès aux services d'urgence.

¹⁶ Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs (août 2016), p. 153.

¹⁷ Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs (octobre 2015), p. 107.

¹⁸ Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs (août 2016), p. 154.

Les annuaires ont au moins une couverture nationale. Tous les annuaires disponibles mentionnent au moins le nom (personne ou société), le prénom, l'adresse, le numéro de téléphone fixe et, si disponibles, le numéro mobile et l'adresse e-mail ainsi que la profession le cas échéant. Les annuaires d'EDA mentionnent également le site Internet. Mediabooks prévoit également la localisation via Google maps. Chez Proximus, l'abonné peut afficher une URL.

Tant les recherches simples à l'aide de mots-clés divers (comme le nom, la profession...) que les recherches avancées sont possibles. Tous les annuaires électroniques offrent également la fonction de recherche inversée sur la base du numéro.

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

Tous les fournisseurs d'annuaires électroniques ont des procédures pour le respect des numéros privés. Les données des abonnés sont en principe transmises aux fournisseurs d'annuaires par les opérateurs. Ils ne transmettent en aucun cas les numéros secrets : soit l'indication « privé » dans les listings des opérateurs est respectée par les fournisseurs d'annuaires, soit aucun résultat ne s'affiche. Chez Proximus, la recherche d'un numéro secret fait actuellement apparaître le message « aucun résultat trouvé », mais ce prestataire cherche à aligner la méthodologie en ligne sur celle du call center. L'utilisateur des sites Internet reçoit alors le message spécifique indiquant que le résultat de la recherche est un numéro secret, que ce soit lorsque l'utilisateur indique un nom et une commune avec un numéro privé en résultat ou lorsque l'utilisateur indique un numéro de téléphone qui est secret.

Toutefois, certains fournisseurs renvoient à la mauvaise transmission des données des abonnés par les opérateurs. Peut-être est-ce dû en partie à une connaissance insuffisante des prestataires de services de communications électroniques de leurs obligations en matière de communication des données d'abonnés aux fournisseurs d'annuaires. L'IBPT attirera l'attention des opérateurs sur cette obligation.

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

2.3.2.2. En ce qui concerne les annuaires papier

Tant FCR Media (« Pages blanches/d'Or ») que Mediabooks (« De Klapper ») ont répondu au questionnaire. L'Infogids Koekelaere n'a pas été distribué en 2016. Cet annuaire est commercialisé tous les quatre ans.

L'analyse des réponses a révélé que les modalités auxquelles Truvo proposait l'annuaire papier sont restées inchangées après la reprise de cette activité par FCR Media.

Les Pages d'Or/blanches et De Klapper sont proposés gratuitement. Les deux annuaires contiennent de la publicité. Ils renseignent des informations concernant l'accès aux services d'urgence et aux services d'accès spécial. Tous les annuaires papier indiquent le nom (personne ou société), le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone fixe. Les Pages blanches/d'or publient également la profession et l'adresse e-mail (moyennant paiement), ainsi que le numéro mobile si l'abonné préfère l'indiquer plutôt qu'un numéro fixe ou s'il paie un supplément à cet effet. Les numéros privés ne sont pas indiqués.

FCR Media et Mediabooks publient différents annuaires selon les régions. FCR Media propose, avec tous les annuaires, une couverture nationale. La zone de distribution de De Klapper, qui

couvre, avec les différentes éditions, la majeure partie de Flandre occidentale et de Flandre orientale, a augmenté. Ainsi, cet annuaire a également été distribué en 2016 dans une série de communes supplémentaires autour de Gand (par ex. Sint-Amandsberg, Gentbrugge, Ledeborg) à Oudenaarde, Zottegem...

FCR Media actualise ses annuaires chaque année. Pour Mediabooks, c'est le cas tous les deux ans.

2.3.3.3. En ce qui concerne le service de renseignements téléphoniques

Le questionnaire a été complété par EDA et Proximus, qui proposent des services de renseignements téléphoniques dans plusieurs langues pour la recherche de numéros d'abonnés tant nationaux qu'internationaux.¹⁹

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

Les fournisseurs de services de renseignements téléphoniques facturent à la seconde. Le prix final peut varier en fonction du réseau utilisé. Le tarif se compose de deux éléments : une « set up fee » pour l'établissement de l'appel et le prix par minute d'appel. Pour ces deux composantes de prix, EDA fonctionne avec des prix recommandés. Il est donc possible qu'une marge supplémentaire soit facturée par les opérateurs. Dans sa réponse, Proximus donne un aperçu du prix pour l'utilisateur final en fonction du réseau utilisé, s'il est connu. Sur la base des informations fournies, il s'avère que tant EDA que Proximus appliquent des prix abordables en ce qui concerne la set up fee et les minutes d'appel. Ainsi, le coût d'un appel vers les services de renseignements nationaux lors duquel des personnes physiques donnent une réponse est resté par exemple constant chez Proximus par rapport à l'année précédente ; chez EDA, les prix indicatifs ont légèrement diminué par rapport au sondage précédent. Le tarif de l'établissement de l'appel reste entre 1 et 2 euros pour les appels néerlandophones et francophones chez les deux prestataires de services. Le coût de l'appel pour l'utilisateur final reste constant, tout comme l'année passée, entre 25 et 35 cents par minute.²⁰

En ce qui concerne le système de réponse utilisé, EDA prévoit une réponse par un opérateur physique 24 heures sur 24 pour les numéros d'information 1212 et 1213 (néerlandais et français). Pour le numéro 1414, c'est le cas de 8 heures à 21 heures les jours ouvrables et de 8 heures à 18 heures le week-end (lors du sondage précédent, c'était le cas tous les jours de 8h à 22h). Aux autres moments, l'on utilise un système de réponse automatique. Tout comme lors des sondages précédents, il a été indiqué que Proximus utilisait des opérateurs de call center 24 heures sur 24 pour les numéros d'information nationaux ; pour les services de renseignements internationaux, c'est le cas de 6h30 à 22h30 ; le reste du temps, une procédure complètement automatisée est prévue. Le numéro d'information 1234 de Proximus est automatisé 24h sur 24.

Sur la base des informations relatives à la durée moyenne d'établissement d'un appel, la durée moyenne de la sonnerie, la durée moyenne du message d'accueil (en secondes) et la durée moyenne pour rechercher des informations, l'on peut conclure que les services de

¹⁹ Le service de renseignements téléphoniques d'EDA est joignable aux numéros suivants : 1212 (néerlandais), 1313 (français) et 1414 (anglais).

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

²⁰ La fourchette de prix de l'exemple se base sur des arrondis, les données exactes sont traitées de manière confidentielle.

renseignements sont également de bonne qualité dans ce domaine et que le niveau du service est plutôt constant par rapport aux sondages précédents.

Les numéros privés ne sont pas communiqués.

2.4. Composante sociale du service universel

2.4.1. Cadre légal actuel

La composante sociale du service universel sur le plan des communications électroniques est définie à l'article 74 de la LCE. Elle se compose de l'octroi par certains opérateurs de réductions tarifaires à certaines catégories de personnes, définies à l'article 22 de l'annexe à la LCE. Les réductions sont fixées à l'article 38 de l'annexe à la LCE et portent actuellement sur :

- la téléphonie fixe ;
- la téléphonie mobile ;
- l'accès à Internet.

Outre les personnes malentendantes, les personnes qui ont subi une laryngectomie, les aveugles militaires de la guerre et les bénéficiaires d'un revenu d'intégration, les personnes de plus de 65 ans et les personnes handicapées à plus de 66% peuvent également bénéficier du tarif social. Il convient de noter que pour les deux dernières catégories des conditions supplémentaires sont d'application au niveau des revenus et de la situation familiale.²¹

La loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques oblige toutes les entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à 50 millions d'euros à accorder des réductions sociales sur la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et l'accès à Internet, et prévoit également le financement par le secteur de l'éventuelle charge inéquitable liée à celles-ci au moyen d'un fonds de compensation. En 2015-2016, le tarif social a été obligatoirement fourni par Proximus, Telenet, Voo, Orange et Telenet Group. Scarlet offre celui-ci volontairement.

Il convient toutefois de noter qu'un recours en annulation a été introduit contre ces dispositions auprès de la Cour constitutionnelle par les opérateurs de Telenet Group (précédemment « Base ») et Orange (précédemment « Mobistar »). La Cour constitutionnelle s'est ensuite informée, par le biais d'une question préjudicielle à la Cour de Justice de l'Union européenne, de la compatibilité de la législation nationale avec le droit de l'Union. Le 11 juin 2015, la Cour de Justice de l'Union européenne a statué que les tarifs spéciaux et les règles de financement prévus par la Directive Service universel ne s'appliquaient qu'aux services universels énumérés dans la directive.²²

²¹ Pour les personnes âgées de plus de 65 ans, les conditions sont les suivantes :

- avoir un revenu brut global imposable de moins de 18.002,48 euros + 3.332,74 euros par personne supplémentaire domiciliée à la même adresse, selon l'indexation du 01/06/2016 ;
- habiter seul ou avec des personnes de plus de 60 ans, ou avec ses enfants ou ses petits-enfants orphelins de père et de mère ou qui ont été confiés par décision judiciaire.

Pour les personnes handicapées à plus de 66% (selon une décision administrative ou judiciaire), les conditions sont les suivantes :

- avoir plus de 18 ans ;
- avoir un revenu brut global imposable de moins de 18.002,48 euros + 3.332,74 euros par personne supplémentaire domiciliée à la même adresse, selon l'indexation du 1/01/2016 ;
- habiter seul ou avec soit au maximum deux personnes, soit avec des parents ou alliés du premier ou du deuxième degré (parents, enfants, grands-parents, petits-enfants, frères et sœurs, beaux-parents, beaux-enfants).

²² CJCE C-1/14 Base Company SA et Mobistar SA contre le Conseil des ministres

La Cour constitutionnelle s'est prononcée le 3 février 2016.²³ Il ressort de l'arrêt de la Cour de Justice que selon la Cour, la téléphonie mobile et l'Internet mobile peuvent être considérés par les états membres comme des services obligatoires « complémentaires ». Par conséquent, le législateur peut obliger les opérateurs qui proposent des services mobiles à fournir la composante sociale du service universel. Il convient à ce sujet de noter toutefois que la proposition de directive fixant le code européen pour les communications électroniques (voir plus bas, point 3.1) prévoit que les états membres aient la possibilité de prendre aussi des mesures concernant le caractère abordable pour des services mobiles si l'absence de caractère abordable a été prouvée. En ce qui concerne le financement de celui-ci, la Cour estime que l'on ne peut pas faire appel à un fonds de compensation alimenté par le secteur.

La procédure d'attribution en tant que telle a été fixée à l'article 3 de l'arrêté royal du 20 juillet 2006 fixant les modalités de fonctionnement de la composante sociale du service universel des communications électroniques. Cette disposition prévoit que les demandeurs introduisent leur demande auprès de l'opérateur de leur choix, qui transmet cette demande à l'IBPT. C'est à ce dernier que l'article 22, §2 de l'annexe à la LCE confie la création d'une base de données relative aux bénéficiaires du tarif social, chargée de la vérification des conditions d'octroi du tarif social.

2.4.2. Mise en œuvre en 2015-2016

Le tarif social est actuellement, en date du 1er décembre 2016, octroyé à 306.169 bénéficiaires.

Pour faciliter les échanges entre les opérateurs et l'IBPT dans le cadre des demandes d'octroi, l'IBPT a développé une application informatique, dénommée « STTS ».

Cette application permet aux opérateurs d'encoder les coordonnées des demandeurs de tarif social, et à l'IBPT d'effectuer les vérifications nécessaires de manière à décider de l'octroi ou du refus du tarif social.

L'application STTS permet une automatisation du processus de vérification des conditions d'octroi, en accédant via la Banque Carrefour pour la Sécurité Sociale, à différentes bases de données. Cette automatisation est restée limitée jusqu'au 23 septembre 2015, date à laquelle une version plus automatisée de l'application STTS a été mise en production. STTS accède désormais aux sources authentiques de données suivantes :

- Registre National (pour vérifier la condition qu'il n'y ait pas plus d'un bénéficiaire par ménage et les conditions relatives à la composition du ménage)
- SPP Intégration Sociale (pour vérifier la condition de bénéficiaire du RIS – Revenu d'Intégration Sociale)
- SPF Finances (pour vérifier la condition de revenu)
- DGP (pour vérifier la condition de handicap)
- FMP (pour vérifier la condition de handicap).

En accédant aux sources de données permettant de vérifier la quasi-totalité des conditions d'octroi, le système peut désormais refuser automatiquement l'octroi du droit, en envoyant une lettre circonstanciée au demandeur. Cela a pour effet de limiter considérablement les procédures manuelles qui représentaient auparavant plus de 30.000 dossiers par an à traiter par l'IBPT. Désormais en effet, la procédure manuelle est limitée aux catégories de bénéficiaires suivantes :

- les déficients auditifs ;
- les personnes ayant subi une laryngectomie ;
- les aveugles militaires de la guerre ;

²³ Arrêt n° 15/2016 du 3 février 2016

- les personnes en incapacité de travail et invalidité permanente.

Les tableaux ci-dessous présentent l'activité de la base de données en 2015 et 2016 (11 premiers mois), en distinguant la procédure automatisée (tableau 1) de la procédure manuelle (tableau 2). En comparant les périodes, on constate clairement deux effets positifs du passage à la version plus automatisée de STTS :

- le pourcentage de demandes aboutissant automatiquement à l'octroi du droit a fortement augmenté de 23,63% à 39,71% (voir tableau 1) ;
- le traitement réellement manuel, c'est-à-dire la prise de décision d'octroi ou de refus par les agents de l'IBPT sur la base de documents papier a nettement diminué (voir le nombre de décisions de refus ou d'octroi prises par l'IBPT dans le tableau 2, qui est passé de 17.267 à 3.438).

Tableau 1. Demandes de tarif social introduites en 2015 et 2016 et résultat de la vérification des conditions d'octroi par l'application STTS

Résultat	2015		2016 (1-11/2016)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui (envoi d'une réponse informatisée à l'opérateur introduisant la demande)	11.343	23,63%	18.043	39,71%
Non car autre tarif social dans le ménage (envoi d'une lettre générée par STTS)	1.686	3,51%	2.021	4,45%
Peut-être/Non car ne répond pas aux conditions ²⁴ (envoi d'une lettre générée par STTS)	34.980	72,86%	25.370	55,84%
Total	48.009	100,00%	45.434	100,00%

Tableau 2. Traitement manuel des demandes de tarif social en 2015 et 2016

Résultat	2015		2016 (1-11/2016)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui après décision de l'IBPT	10.029	29,80%	1.459	5,92%
Non après décision de l'IBPT	7.238	21,51%	1.979	8,03%
Non par clôture automatique en l'absence de réponse	16.387	48,69%	21.219	86,06%
Total	33.654	100,00%	24.657	100,00%

²⁴ Avant le 23/09/2015, l'application STTS accédait à trop peu de sources de données pour refuser l'octroi du droit. Lorsque l'application ne pouvait conclure à la possibilité d'octroyer le droit, l'application rendait le résultat « peut-être » et une lettre était envoyée invitant les demandeurs à renvoyer des documents. Depuis le 23/09/2015, l'application est en mesure de refuser le droit (résultat « Non ») et de générer une lettre de refus circonstanciée.

2.5. Composante géographique

2.5.1. Cadre légal actuel

La composante géographique fixe du service universel consiste en la fourniture sur l'ensemble du territoire, à toute personne qui en fait la demande raisonnable, indépendamment de sa position géographique :

- du service téléphonique public de base en position déterminée ;
- d'un raccordement à un réseau de communication public en position déterminée permettant aux utilisateurs finals : d'effectuer et de recevoir des appels téléphoniques, d'échanger des communications par télécopie et par transmission de données, de disposer d'un accès fonctionnel à Internet, d'avoir la possibilité, en cas de non-paiement de la facture téléphonique, d'être appelé par un autre abonné et d'appeler les services d'urgence, et enfin de disposer d'un service d'assistance technique.

Le débit de l'accès fonctionnel à Internet a été fixé à au moins 1 Mbps par l'arrêté royal du 2 avril 2014, tous les jours de l'année, à toute heure du jour, sauf pendant une période maximale d'une heure par jour.

Le Roi a ce faisant suivi la proposition de l'IBPT concernant la fixation du débit de l'accès fonctionnel à Internet du 13 janvier 2014.²⁵ L'IBPT a opté pour une vitesse de 1 Mbps parce que celle-ci permet une large série de services qui garantissent l'inclusion sociale. Ceux-ci correspondent grosso modo aux services énumérés par la Commission européenne à l'Annexe V de la proposition de directive fixant le Code européen pour les communications électroniques (voir plus bas 3.1). L'IBPT a estimé que les services tels que la navigation sur Internet, les e-mails, les réseaux sociaux, l'e-commerce, l'e-government, les recherches d'emploi sur l'internet etc. doivent être possibles avec l'accès fonctionnel à Internet. Il convient toutefois de noter que la vidéo en temps réel n'est pas accessible avec le débit choisi de 1 Mbps. Il a toutefois été indiqué à l'époque dans la proposition de l'IBPT que l'impossibilité d'accéder à un tel service à ce moment ne représentait aucun risque d'exclusion sociale. Nous constatons toutefois que l'énumération des services de base dans la récente proposition de la commission comporte aussi « les vidéoconférences (qualité standard) ». La question est de savoir ce qui doit être compris par là.

Jusqu'au 1er août 2013, Proximus était chargée de l'exécution des obligations de service universel précitées. Jusqu'à ce jour, il n'a pas encore été procédé à la désignation d'un prestataire de la composante géographique du service universel conformément à l'article 71 LCE.²⁶

²⁵ Proposition du Conseil de l'IBPT relative à la fixation du débit de l'accès fonctionnel à Internet et Avis du Conseil de l'IBPT du 13 janvier 2014 relatif à la composante géographique du service universel <http://www.bipt.be/fr/opérateurs/telecom/service-universel/proposition-du-conseil-de-l-ibpt-relative-a-la-fixation-du-debit-de-l-acces-fonctionnel-a-internet-et-avis-du-conseil-de-l-ibpt-du-13-janvier-2014-relatif-a-la-composante-geographique-du-service-universel>.

²⁶ Article 71 LCE : « § 1er. Le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, après avis de l'Institut, détermine la période des prestations mentionnées à l'article 70, exprimées en années civiles complètes.

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

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

2.5.1.1. Qualité

Les prescriptions techniques de l'annexe à la LCE imposent des objectifs de qualité au prestataire désigné du service universel en ce qui concerne le délai de fourniture du raccordement, le taux de dérangement, les réparations et le traitement des plaintes. Étant donné que pour le moment aucun prestataire de la composante géographique fixe n'a été désigné, le présent rapport ne comporte pas de statistiques concernant les exigences en matière de qualité liées à la fourniture de la composante géographique du service universel.

L'IBPT continue toutefois de veiller à la qualité des services de télécommunications.

La décision du 15 juillet 2015 relative aux indicateurs de qualité des services contraint les opérateurs qui fournissent des services de communications électroniques fixes et mobiles à mesurer certains indicateurs de qualité. Les indicateurs donnent un aperçu sur des aspects en matière de qualité tels que le temps de mise en service, les pannes et les dérangements, les prestations du service clientèle, les plaintes relatives aux factures et le degré de couverture des réseaux mobiles.²⁷

La mesure de ces indicateurs de qualité par les opérateurs se fait conformément à une méthodologie fixée par l'IBPT. L'IBPT publie sur la base de celle-ci un baromètre qualité sur le site Internet de l'IBPT. Avec la publication du baromètre qualité, l'IBPT souhaite créer davantage de transparence. L'objectif poursuivi ici est double :

- permettre au consommateur d'effectuer un choix informé si celui-ci souhaite éventuellement changer d'opérateur ;
- encourager les opérateurs à adopter des mesures visant à améliorer la qualité de leur service.

Le baromètre qualité a été publié pour la première fois le 13 octobre 2016. Il compare les résultats pendant le premier semestre de l'année 2016 des opérateurs comptant plus de 40.000 clients pour le service en question.²⁸

Le baromètre publié donne un aperçu des prestations de Proximus, Telenet, Voo, Scarlet et SFR en ce qui concerne (toujours selon le type de service : téléphonie, internet ou télévision) :

- le respect de la date annoncée pour la mise en service : il ressort des résultats que cette date est respectée dans en moyenne 95% des cas ;
- le pourcentage de plaintes concernant le fonctionnement initial d'une installation : celui-ci est inférieur à 4% pour tous les opérateurs ;
- le taux de pannes et de dérangements : dans le courant du premier semestre de l'année 2016, le taux s'élevait à 6,4% des lignes en moyenne ; selon le baromètre, 95% des pannes sont rétablies dans les 180 heures ;
- le délai de réparation d'une panne ou d'un dérangement : l'on mesure ici le temps entre le moment où le problème a été valablement signalé par le client à son fournisseur et le moment où le service a été complètement rétabli dans respectivement 80% et 95% des cas. L'indicateur est exprimé en heures et présente des différences considérables, respectivement 48 à 246 heures et 74 à 360 heures.

Le niveau de service des prestataires susmentionnés a également été comparé à celui des opérateurs mobiles Base (aujourd'hui « Telenet Group »), Carrefour Mobile, Mobile Vikings, Orange et Ortel, concernant :

²⁷ Décision du Conseil de l'IBPT du 15 juillet 2015 relative aux indicateurs de qualité des services ; <http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/decision-du-conseil-de-l-ibpt-du-15-juillet-2015-relative-aux-indicateurs-de-qualite-des-services>

²⁸ <http://www.bipt.be/fr/consommateurs/telephone/qualite-de-service/indicateurs-de-qualite> .

- le temps de réponse par les services clients (« helpdesk ») de l'opérateur : le temps de réponse moyen du helpdesk est de 55 secondes et il est répondu à 82% des appels dans le délai maximal de 2 minutes ;
- le taux de problèmes soumis au service clientèle résolus au premier contact : des différences significatives peuvent également être observées à ce niveau. Pour l'opérateur enregistrant les meilleurs résultats, 93,35% des problèmes ont été résolus au premier contact ; pour celui qui enregistre les moins bons résultats, c'est le cas de 51% des problèmes.

Le nombre de plaintes concernant les factures de différents opérateurs a également été comparé. Il y a des plaintes concernant 0,4% des factures en moyenne.

Enfin, le baromètre reprend également un aperçu du degré de couverture des réseaux mobiles.

2.5.1.2. Caractère abordable

– Étude nationale de comparaison des prix

Le 19 mai 2016, l'IBPT a publié une comparaison nationale des tarifs pour les services de télécommunications en Belgique. À cet effet, les tarifs appliqués le 1er mars 2016 ont été analysés.²⁹

a) Téléphonie fixe

En ce qui concerne la téléphonie fixe, cinq profils ont été développés dans le cadre de cette comparaison :

1. Faible consommation (25 appels par mois) ;
2. Consommation moyenne, heures creuses et week-end (70 appels par mois) ;
3. Consommation élevée, en journée durant la semaine (70 appels) ;
4. Consommation élevée, heures creuses et week-end (120 appels par mois) ;
5. Consommation élevée, principalement en journée durant la semaine (120 appels par mois).

Abstraction faite des promotions en vigueur le 1er mars 2016, SFR est l'opérateur le moins cher de la comparaison pour les 4 premiers profils : « Fixe SFR White » a un coût mensuel moyen de moins de 30 euros pour les profils 1, 2 et 3, pour le profil 4, le coût mensuel moyen s'élève pour « Fixe SFR Silver » à 32,79 euros. Pour le profil 5, il s'est avéré que FreePhone Europe+Anytime de Telenet était l'offre la moins chère avec un coût mensuel moyen de 33,35 euros.

b) Internet fonctionnel

La comparaison nationale des tarifs pour les services de télécommunications en Belgique distingue pour l'internet fixe (avec abonnement) les 4 profils suivants :

1. Faible consommation (offres de base) ;
2. Consommation moyenne « avec de faibles exigences en matière de débit » (vitesse minimale de 30 Mbps et volume minimal de 50 GB) ;
3. Consommation moyenne « avec des exigences élevées en matière de débit » (vitesse minimale de 50 Mbps et volume minimal de 50 GB) ;
4. Consommation élevée (vitesse minimale de 100 Mbps et volume minimal de 100 GB).

²⁹ Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique [Tarifs appliqués le 1er mars 2016] ; <http://www.bipt.be/fr/operateurs/ibpt/publications/comparaison-nationale-des-tarifs-des-services-de-telecommunications-en-belgique-tarifs-appliques-le-01-mars-2016>.

Vu que le haut débit à une vitesse de 1 Mbps fait partie du service universel, en ce qui concerne ce rapport, seul le premier profil est pertinent. Sans tenir compte des promotions, une offre de base était déjà sur le marché à un coût mensuel moyen de 28,01 euros au moment de la comparaison (1er mars 2016) (Voo-Internet Toudoo), la deuxième offre la moins chère coûtait 29,14 euros (Proximus Internet start).

– Étude internationale de comparaison des prix

L'étude comparative du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Luxembourg et au Royaume-Uni [Tarifs du mois d'août 2016] publiée le 13 décembre 2016 compare entre autres les tarifs pour la téléphonie fixe et la large bande fixe dans ces pays.³⁰

a) Téléphonie fixe

L'étude a analysé les profils suivants pour la téléphonie fixe :

1. Faible consommation ;
2. Consommation moyenne (heures creuses et week-end) ;
3. Consommation moyenne (heures pleines) ;
4. Consommation intensive (heures creuses et week-end) ;
5. Consommation intensive (heures pleines).

L'IBPT a constaté que la Belgique occupait une position désavantageuse dans le groupe des pays étudiés en ce qui concerne le profil 1 et une position plutôt défavorable en ce qui concerne les autres profils « légers » (2 et 3). Seuls le Royaume-Uni (profils 1, 2 et 3) et les Pays-Bas (profils 2 et 3) sont plus chers. Notre pays obtient toutefois un bon résultat pour les profils « lourds » 4 et 5.

Ce faisant, il convient toutefois de noter que seul un petit nombre de consommateurs achètent encore la téléphonie fixe en produit standalone. L'exercice de comparaison est par conséquent peu représentatif pour le Belge moyen.

b) Large bande fixe

Les profils suivants ont été étudiés :

1. Bas débit ;
2. Haut débit ;
3. Très haut débit.

La catégorie « bas débit » concerne les plans tarifaires avec un débit inférieur à 30 Mbps. Pour rappel, la vitesse de l'accès fonctionnel à Internet est de 1 Mbps. Vu que pour les opérateurs belges sélectionnés, aucun plan tarifaire représentatif n'a été observé pour ce profil, une comparaison des pays n'est pas possible.

Pour le deuxième profil, l'on est parti d'une vitesse supérieure à 30 Mbps et inférieure à 100 Mbps. Tout comme en 2015, il n'y a suffisamment de résultats représentatifs qu'en Belgique, aux Pays-Bas et en France. La Belgique obtient ici, tout comme l'année passée, les meilleurs résultats

³⁰ Étude comparative du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Luxembourg et au Royaume-Uni [Tarifs du mois d'août 2016] <http://www.bipt.be/fr/operateurs/ibpt/publications/etude-comparative-du-niveau-des-prix-des-produits-de-telecommunications-en-belgique-aux-pays-bas-en-france-en-allemande-au-luxembourg-et-au-royaume-uni-tarifs-du-mois-d-aout-2016>.

des trois pays. Pour le profil avec le débit le plus important (plus de 100 Mbps) aussi, il n'y a qu'en Belgique, aux Pays-Bas et en France qu'il y a des résultats suffisamment représentatifs. La Belgique occupe la deuxième place. Une comparaison avec les résultats de l'année passée n'est pas possible pour le profil 3, vu qu'il n'y avait pas à l'époque de résultats représentatifs pour ce produit.

c) Dual play & triple play

Pour le dual play haut débit et téléphonie fixe, nous voyons que pour les offres avec une vitesse entre 30 Mbps et 100 Mbps, la Belgique occupe, sur la base du prix moyen pondéré, la dernière position (4/4) pour toutes les options de téléphonie fixe.

Le niveau de prix moyen du triple play en Belgique est resté assez stable par rapport à l'année passée, mais la Belgique reste en moyenne chère par rapport aux pays voisins (avant-dernière ou dernière position).

2.6. Utilisateurs finals handicapés

Tant la décision du 6 mai 2013 concernant les postes téléphoniques payants publics que l'avis du 24 mai 2013 concernant le service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire universel attirent en particulier l'attention sur la situation des personnes handicapées. L'accessibilité des composantes supprimées ou de solutions alternatives pour les personnes handicapées doit être garantie.³¹

L'IBPT estime que la question de la disponibilité/l'accessibilité doit être abordée dans une perspective plus large que celle du service universel. Cette problématique concerne tous les services de communications électroniques accessibles au public et leurs fournisseurs.

L'IBPT a constaté en 2016 que les droits des consommateurs en matière de communications électroniques étaient souvent insuffisamment connus des groupes vulnérables. L'IBPT a donc rédigé, mi-2016, un aperçu des droits dont jouissent actuellement les consommateurs en matière de communications électroniques. L'aperçu des droits des consommateurs est disponible sur le site Internet de l'IBPT.³² Chaque partie de la brochure peut également être écoutée en version audio (DAISY) sur le site. Pour les personnes sourdes et malentendantes, une version en langue des signes est également disponible. Enfin, la brochure est disponible en format d'écoute sur CD, en grands caractères et en braille.³³

Comme des contacts avec les services sociaux de villes et de communes et des CPAS ont révélé que ces instances avaient également certaines questions sur le tarif social en matière de télécommunications, la résiliation (gratuite) d'un abonnement, la manière d'éviter des factures de télécommunications élevées etc., la « Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten », la « Vereniging van de Stad en de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest » et « l'Union des Villes et Communes de Wallonie » ont été invitées à communiquer le lien vers la brochure aux autorités locales.

³¹ Décision du 6 mai 2013 concernant la levée des obligations de service universel relatives à la mise à disposition de postes téléphoniques payants publics et d'autres points d'accès aux services publics de téléphonie vocale et Avis du 24 mai 2013 relatif à la levée des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire universel

³² <http://www.bipt.be/fr/consommateurs/news/52-droits-des-consommateurs-en-matiere-de-services-de-communications-electroniques>

³³ La brochure peut être commandée dans un des formats de lecture chez TRANSKRIPT : 02 466 94 40 ou info@transkript.be.

2.7. Conclusion du monitoring

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

Chapitre 3. Propositions relatives à la réforme du cadre

3.1. Proposition de directive fixant le Code européen pour les communications électroniques.

Le 14 septembre 2016, la Commission européenne a publié une proposition de directive du Parlement européen et du Conseil fixant le Code européen pour les communications électroniques.³⁴

Ce faisant, la phase législative européenne a été lancée. La proposition de directive doit être adoptée conjointement par le Parlement européen et le Conseil via une procédure législative ordinaire. Il n'est pas impensable que lors du/des passage(s) au Parlement européen et au Conseil, des modifications substantielles seront apportées à la proposition. Néanmoins, elle indique la direction que l'Europe souhaite prendre en matière de service universel sur le plan des communications électroniques.

La proposition se concentre sur un service haut débit de base universel abordable qui soit défini à l'aide d'une liste de services qui devraient être accessibles au minimum via cette connexion haut débit.³⁵ Le caractère abordable du service universel doit au moins être garanti en position déterminée, mais les états membres peuvent se montrer flexibles et étendre les mesures en matière de caractère abordable aux services mobiles pour les utilisateurs les plus fragiles.

Le « caractère abordable » de la connectivité disponible est donc central. Pour garantir cela, les états membres reçoivent comme compétence d'imposer l'obligation aux entreprises de communiquer les options tarifaires spéciales pour les utilisateurs finals dont on a constaté qu'ils avaient des revenus faibles ou des besoins sociaux particuliers et/ou pour apporter à ces utilisateurs finals un soutien direct.

La Commission européenne estime que pour la « disponibilité », il y a de meilleurs instruments que l'obligation de service universel (entre autres les incitants pour des investissements particuliers, l'aide d'État, les obligations de couverture liées au spectre etc.). Ce n'est qu'à titre exceptionnel que les états membres peuvent intervenir sur ce plan via le service universel : Les états membres peuvent seulement intégrer la fourniture d'une connexion en position déterminée (disponibilité) dans la sphère de fonctionnement du service universel s'il est prouvé qu'une telle connexion ne peut pas être garantie dans le contexte commercial normal ou via

³⁴ Proposed Directive establishing the European Electronic Communications Code <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/proposed-directive-establishing-european-electronic-communications-code>

³⁵ Ces services sont énumérés à l'Annexe V de la proposition de directive, soit : les e-mails, les moteurs de recherche permettant de chercher et de trouver toutes sortes d'informations, les instruments en ligne de base pour la formation et l'enseignement, les journaux/actualités en ligne, acheter/commander des marchandises et des services en ligne, rechercher des postes vacants et les instruments à cet effet, les réseaux professionnels, les services bancaires en ligne, l'utilisation de services d'e-government, les médias sociaux et les chats, les appels et les vidéoconférences (qualité standard).

d'autres instruments stratégiques dont ils disposent. Dans ce cas, l'on utilise le financement via le budget général et non via le financement par le secteur.

3.2. Adaptations possibles au cadre législatif national actuel

L'article 103, alinéa 2 LCE charge l'IBPT de soumettre un rapport annuel, au plus tard le 31 décembre, au ministre, concernant les adaptations possibles aux obligations de service universel.

L'IBPT souhaite attirer l'attention du ministre sur les manquements suivants dans la législation au niveau des tarifs sociaux et de la composante géographique du service universel.

3.2.1. Composante sociale du service universel

Nous soulignons le fait que la proposition susmentionnée de directive fixant le Code européen pour les communications électroniques ouvre la porte à un tarif social mobile. La condition est toutefois que le manque de caractère abordable pour les groupes vulnérables concernés ait été prouvé.³⁶

Un tarif social pour les services mobiles a été pour le moment repris dans la LCE. Dans l'état actuel de la législation, ce n'est toutefois pas conforme à la directive (voir ci-dessus, point 2.4.1). Avec l'arrêt de la Cour de Justice de l'Union européenne du 11 juin 2015, il est apparu clairement que les services de communications mobiles ne relevaient pas du service universel. Les tarifs sociaux pour la téléphonie mobile et l'Internet mobile ne peuvent donc pas être financés au moyen d'un fonds de compensation. Une adaptation dans ce sens s'impose donc.

L'enquête auprès des consommateurs démontre que 3 personnes interrogées sur 10 connaissent pas l'existence d'un tarif social en matière de communications électroniques. Souvent, les groupes les plus vulnérables sont justement les moins informés à ce sujet : « *Les répondants du groupe ayant les revenus les plus faibles (revenu mensuel net du ménage inférieur à 1.200 euros) savent également moins souvent ce que l'on entend par 'tarif social' : 39% d'entre eux ignorent de quoi il s'agit contre 18% à 20% des répondants dans les deux groupes ayant les revenus les plus élevés (revenu mensuel net du ménage supérieur à 3.000 euros).* » Pour le moment, la législation exige que les éventuels bénéficiaires du tarif social adressent une demande à cet effet à leur fournisseur.³⁷ L'IBPT peut donc seulement effectuer une automatisation partielle du tarif social (voir plus haut, point 2.4.2.). Les constatations de l'enquête menée auprès des consommateurs plaident toutefois en faveur d'une attribution automatique du droit.

³⁶ Proposed Directive establishing the European Electronic Communications Code COM(2016) 590 final, p.11 : « *Affordability should be ensured for these services provided at a fixed location, notably via direct support, but Member States have the possibility to include affordability measures for mobile services for the most vulnerable end-users' where lack of such affordability is demonstrated.* »

³⁷ Arrêté royal du 20 juillet 2006 fixant les modalités de fonctionnement de la composante sociale du service universel des communications électroniques, art. 3. § 1er: « *Toute personne répondant aux conditions pour bénéficier du tarif téléphonique social telles que fixées à l'article 22 de l'annexe à la loi, et qui souhaite bénéficier de ce tarif, introduit à cet effet une demande auprès de l'opérateur de son choix.*
L'opérateur transmet cette demande sans délai à l'Institut. »

3.2.2. Composante géographique

3.2.2.1. Désignation du prestataire

Le 25 avril 2016, l'IBPT a publié un « atlas » de la couverture en matière d'accès fixe à Internet.

Les cartes publiées illustrent la couverture des réseaux large bande fixes en Belgique. Elles indiquent, au niveau des sous-communes, le nombre de logements qui auraient l'accès à Internet aux débits suivants :

1. 1 Mbps
2. 30 Mbps
3. 60 Mbps
4. 100 Mbps

Selon ces cartes, 99,9% des logements en Belgique ont aujourd'hui accès à une connexion fixe qui offre du 1 Mbps, soit la vitesse de l'accès fonctionnel à Internet qui a été fixée par arrêté royal dans le cadre du service universel.³⁸

Les cartes de couverture indiquent par conséquent que l'accès fonctionnel à Internet est garanti sur presque l'ensemble du territoire. Il convient en outre de souligner que, malgré l'absence de désignation du prestataire de la composante géographique, l'IBPT n'a pas connaissance de plaintes de consommateurs à ce sujet.

Toutefois, la législation prévoit la désignation d'un fournisseur de la composante géographique du service universel pour l'ensemble du territoire, conformément à l'article 71 LCE.³⁹

L'IBPT propose d'introduire à l'article 71, § 3, LCE un système de désignation par paliers où l'on procédera uniquement à la désignation si, dans une ou plusieurs zones géographiques déterminées (adresses), la composante géographique fixe du service universel n'est pas fournie de manière adéquate à toute personne qui en fait la demande raisonnable. La désignation se limite à ces zones données.

Le service n'est pas fourni de manière adéquate si le marché ne répond pas ou menace de ne pas répondre à une demande raisonnable de raccordement d'un utilisateur final ou si l'IBPT a constaté que le caractère abordable et la qualité du service étaient compromis ou risquaient de l'être. Alors seulement, l'IBPT lancera la procédure de désignation qui se déroulera en 2 phases : (1) l'IBPT fait appel aux opérateurs pour la zone concernée afin que ceux-ci fournissent le service sur une base volontaire (sans compensation, excepté le prix que paie le consommateur) et (2) si aucun opérateur ne propose de fournir le service sur une base volontaire et sans compensation à un prix abordable, l'IBPT procède à la désignation d'office d'un prestataire (selon la révision de l'article 71, § 3, alinéa 1er, LCE.) Si celui-ci est en mesure de démontrer que la désignation risque d'entraîner une charge inéquitable pour laquelle une compensation peut être exigée, l'IBPT peut lancer une procédure de désignation via un mécanisme ouvert avec compensation (selon la révision de l'article 71, § 3, alinéa 2, LCE). Dans ce cas, le secteur indemniser le coût net éventuel lié à la désignation si celui-ci représente une charge inéquitable en activant le fonds de compensation.

³⁸ Arrêté royal du 2 avril 2014 relatif à la fixation du débit de l'accès fonctionnel à Internet dans le cadre de la fourniture de la composante géographique du service universel des communications électroniques

³⁹ Article 71 LCE : « § 1er. Le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, après avis de l'Institut, détermine la période des prestations mentionnées à l'article 70, exprimées en années civiles complètes.

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

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

3.2.2.2. Prescriptions techniques

L'article 69, § 1er, LCE, stipule : « *Les services prestés au titre de service universel tels qu'énumérés à l'article 68 sont fournis, sur l'ensemble du territoire national, à un niveau de qualité et de prix spécifiés en annexe.* »

En l'absence d'une désignation, ces dispositions restent lettre morte. En outre, il convient de noter que ces objectifs de qualité sont non seulement dépassés – la définition actuelle de « ligne d'accès » n'étant pas technologiquement neutre, seules les vieilles lignes PSTN sont visées – mais également peu réalistes en ce qui concerne la levée des dérangements. L'objectif pour la levée des dérangements sur les lignes d'accès dans les 35, 40 et 60 heures horloge n'a jamais été atteint par Proximus depuis 2009⁴⁰.

Notez toutefois que la qualité du service est bel et bien suivie par l'IBPT, et ce, dans le cadre du projet « baromètre qualité » (voir plus bas, point 2.5.1.1).

Il est proposé de remplacer les objectifs concrets de l'annexe à la LCE par un système de monitoring sur la base de l'article 113 LCE existant, tel qu'il est pratiqué aujourd'hui à l'aide des indicateurs de performance fixés par la décision de l'IBPT du 15 juillet 2015.

Dans un premier temps, l'IBPT contrôlera la qualité sur la base de ces indicateurs.

Si l'IBPT constate que la norme de qualité telle que fixée dans les règles relatives au service universel est compromise, la modification de la loi autorise l'IBPT, conformément à l'article 11,4 de la Directive Service universel, à imposer des objectifs de performance au prestataire désigné selon la révision de l'article 71, § 3, de la loi.

⁴⁰ Rapport du Conseil de l'IBPT concernant le monitoring des obligations de service universel levées et rapport de l'exécution du service universel sur le plan des télécommunications en 2013 ; http://www.bipt.be/public/files/fr/21406/20150114155033_monitoring_FR.pdf.

Chapitre 4. Décision

L'IBPT constate que les utilisateurs n'ont pas ressenti d'impact négatif de la levée des obligations de service universel pour les cabines téléphoniques et les annuaires/services de renseignements. Il n'y a par conséquent pas d'indications disponibles pour adapter le service universel sur ces points.

Concernant les tarifs sociaux, l'IBPT souligne la nécessité d'adapter la législation à l'arrêt de la Cour de Justice de l'Union européenne du 11 juin 2015 et recommande d'envisager une automatisation totale.

Concernant la composante géographique, il convient de noter que l'absence de la désignation d'un prestataire ne semble pas avoir de conséquences négatives pour les utilisateurs finals. L'IBPT plaide pour un mécanisme pragmatique indiquant uniquement quand et à quel endroit la nécessité d'une désignation a été démontrée et optant pour un monitoring plus approfondi de tous les prestataires de services de communications électroniques. Cela est possible si l'on remplace les objectifs de qualité du prestataire désigné par un ensemble d'indicateurs de qualité applicables à tous les acteurs.

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Jack Hamande
Président du Conseil