



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

**Communication du Conseil de l'IBPT
du 20 décembre 2022
concernant le monitoring du service universel dans le
domaine des télécommunications en 2022**

TABLE DES MATIÈRES

1.	Chapitre 1er. Avant-propos	3
2.	Chapitre 2. Monitoring	4
2.1.	Composante géographique du service universel	4
2.1.1.	<i>Contexte</i>	4
2.1.2.	<i>Disponibilité de l'accès adéquat à l'Internet à haut débit</i>	5
2.1.2.1.	Atlas « ligne fixe » et « mobile » de l'IBPT	5
2.1.2.2.	Enquête TIC auprès des ménages et des individus	6
2.1.2.3.	Projets destinés à améliorer la couverture de l'Internet fixe	7
2.1.3.	<i>Qualité</i>	8
2.1.4.	<i>Caractère abordable</i>	10
2.1.5.	<i>Conclusion relative à la composante géographique</i>	12
2.2.	Composante sociale du service universel	13
2.2.1.	<i>Contexte</i>	13
2.2.2.	<i>Données chiffrées STTS</i>	15
2.2.3.	<i>Conclusion relative à la composante sociale</i>	17
3.	Chapitre 3. Adaptation de la législation	18
3.1.	Code des communications électroniques européen transposé en droit interne	18
3.2.	Tarifs sociaux	21
4.	Conclusion	23

1. Chapitre 1er. Avant-propos

1. Conformément à l'article 103 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE »), l'IBPT exerce un contrôle sur l'exécution des obligations de service universel et présente un rapport annuel à la Ministre des Télécommunications concernant d'éventuelles adaptations de ces obligations¹.
2. Dans le présent rapport, l'IBPT a effectué ce contrôle au moyen de diverses sources. Celles-ci tiennent compte des dernières données disponibles et sont spécifiées en notes de bas de page.
3. Le chapitre 2 contient un rapport du monitoring du service universel pour l'année 2022. Seules deux obligations de service universel sont en vigueur actuellement, la composante géographique (pour laquelle aucun prestataire n'est désigné)², et la composante sociale³.
4. En ce qui concerne la composante géographique, l'Institut vérifie si l'absence d'un prestataire désigné a eu une influence sur la disponibilité du service, le niveau des prix et la qualité.
5. En ce qui concerne la composante sociale, l'Institut fournit des données chiffrées afférentes à la fourniture du tarif social en 2022.
6. Le chapitre 3 fournit des informations au sujet de l'évolution du cadre législatif.
7. Il convient de noter que le Code a été transposé en droit belge par la loi du 21 décembre 2021 portant transposition du code des communications électroniques européen et modification de diverses dispositions en matière de communications électroniques (ci-après « la loi du 21 décembre 2021 »). Cette loi fixe le nouveau cadre applicable au service universel dont les principaux éléments seront détaillés dans les sections suivantes.

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

L'Institut fait annuellement, pour le 31 décembre au plus tard, rapport au ministre, concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel. »

² Article 70 de la LCE

³ Article 74 de la LCE

2. Chapitre 2. Monitoring

2.1. Composante géographique du service universel

2.1.1. Contexte

8. La composante géographique fixe du service universel consiste en la fourniture à un tarif abordable sur l'ensemble du territoire, d'un accès à un service adéquat d'accès à l'internet à haut débit disponible et à des services de communications vocales à un niveau de qualité spécifié, y compris au raccordement sous-jacent, en position déterminée⁴.
9. Ces services doivent être fournis à tout consommateur qui en fait la demande raisonnable, indépendamment de sa position géographique.
10. Proximus a été chargée de l'exécution des obligations du service universel jusqu'au 1^{er} août 2013. Depuis cette date, aucun prestataire de la composante géographique du service universel n'a été désigné conformément à l'article 71 de la LCE.
11. Le nouveau cadre applicable au service universel prévoit désormais un service d'accès adéquat à l'Internet à haut débit de qualité à des prix abordables (l'IBPT souligne), qui doit pouvoir permettre au minimum la fourniture des services énumérés à l'annexe V du Code.
12. Actuellement le débit descendant minimal du service d'accès à l'Internet est fixé à au moins 1 Mbps, tous les jours de l'année, à toute heure du jour, sauf pendant une période maximale d'une heure par jour⁵. Ce débit sera revu prochainement, afin d'assurer la conformité avec l'article 84, § 3, du Code, et avec l'annexe V du Code, qui ont été transposés respectivement à l'article 70, § 1^{er}, de la LCE et à l'article 16, alinéa 2, de l'annexe 1 à la LCE.
13. En vue de définir le service d'accès adéquat à l'Internet à haut débit, l'analyse entamée par l'IBPT visant à réévaluer le débit minimum prévoit de porter la vitesse minimale de l'accès à Internet de 1 Mbps à au moins 10 Mbps, voire davantage. Le cadre de la fourniture de la composante géographique du service universel des communications électroniques est donc en passe d'être modifié en Belgique. Cela afin de correspondre aux exigences du Code, et en tenant compte des travaux de l'Organe des Régulateurs Européens des Communications Electroniques (« ORECE ») en la matière.
14. Dans la mesure où le présent rapport a pour objet d'analyser l'état du service universel en 2022, les considérations reprises dans les sections ci-dessous ne sont pas relatives à la future évolution du service universel. La fourniture d'un service d'accès à Internet (1 Mbps) et d'un service de téléphonie fixe demeurent donc pour l'instant les éléments principaux de la composante géographique du service universel.
15. Les informations fournies ci-dessous indiquent que la désignation d'un prestataire pour la composante géographique du service universel n'est pas nécessaire pour assurer les droits

⁴ Article 70, § 1^{er}, de la LCE.

⁵ 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 (ci-après « arrêté royal du 2 avril 2014 »).

des consommateurs, que ce soit du point de vue de la disponibilité du service, de la qualité ou de l'abordabilité.

2.1.2. Disponibilité de l'accès adéquat à l'Internet à haut débit

2.1.2.1. Atlas « ligne fixe » et « mobile » de l'IBPT

16. Depuis avril 2016, l'IBPT publie un « Atlas » de la couverture en matière d'accès fixe à Internet, disponible sur le Portail des données de l'IBPT⁶.
17. Les cartes publiées illustrent la couverture disponible des réseaux large bande fixe en Belgique, au niveau des secteurs statistiques. Le pourcentage des ménages qui peuvent être accordés au service d'accès à la large bande est indiqué selon les différentes vitesses de téléchargement (1, 10, 30, 50 et 100 Mbps). Notons qu'une mise à jour de l'Atlas ligne fixe sera prochainement publiée en vue de tenir compte des dernières données de juillet-août 2022.
18. Comme indiqué ci-dessus, la vitesse de l'accès fonctionnel à Internet est fixée à 1 Mbps dans le cadre du service universel. Sur la base des données des futures cartes dont dispose l'IBPT, il est possible de conclure que la proportion de ménages qui peuvent bénéficier au moyen d'un réseau fixe d'un débit de 1 Mbps, s'élève à 99,9 %. La connexion à l'accès fonctionnel à Internet dans le cadre du service universel doit être uniquement assurée à la résidence principale des consommateurs⁷.
19. Dans la perspective d'une prochaine redéfinition de la vitesse permettant l'accès adéquat à l'Internet à haut débit, la couverture des réseaux large bande fixe pour les seuils de 10 et 30 Mbps est également présentée. Au débit de 10 Mbps, 99,9% des ménages sont couverts et à celui de 30 Mbps, cette proportion atteint 99,7%.
20. Le service universel est neutre sur le plan technologique, ce qui implique que les technologies avec ou sans fil peuvent être utilisées indifféremment⁸.
21. Les chiffres dont dispose l'IBPT montrent les résultats suivants pour la couverture 4G⁹ en termes de territoire :

Opérateur	Couverture 4G
Orange	99,14%
Proximus	99,5%
Telenet Group	98,75%

Figure 1 : Couverture du territoire national par les trois réseaux mobiles 4G

22. Concernant le développement de la 5G, le 20 juillet 2022, l'IBPT a clôturé la dernière phase de la mise aux enchères du spectre radioélectrique. Ce développement permettra d'élargir la couverture dans les zones blanches, par le biais du « Fixed Wireless Access » (ou FWA). Cette technologie permet en effet de fournir un service internet ultra-rapide via une connexion sans fil (≥ 100 Mbps), ce qui peut constituer une solution dans les zones où le développement des

⁶ <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/landline>

⁷ Article 70, § 4, de la LCE.

⁸ Considérant 214 du Code.

⁹ [Étude qualitative des réseaux à haut débit fixes et mobiles en Belgique 2021 | IBPT](#), p 24.

réseaux fixes s'avère compliqué. Les fréquences 5G n'ont été attribuées qu'à l'été 2022, de sorte que la couverture du réseau 5G des différents opérateurs sur le territoire belge n'a pas encore été cartographiée.

23. Quant aux fournisseurs satellitaires, ils sont présents sur l'ensemble du territoire¹⁰.
24. Il est à noter également que la couverture des zones blanches peut être développée par le biais d'une solution hertzienne. Cette solution consiste à relier, via un faisceau hertzien, l'armoire de rue au central de l'opérateur (au lieu d'une connexion directe par fibre optique). Le coût des liaisons hertziennes dans les zones blanches a par ailleurs fait l'objet d'une diminution en 2018, afin d'encourager leur utilisation.
25. Par ailleurs, certains pouvoirs publics ont récemment entrepris des projets destinés à améliorer la couverture de l'Internet fixe. Cet élément est détaillé au point 2.1.2.3.

2.1.2.2. Enquête TIC auprès des ménages et des individus¹¹

26. Selon l'Enquête TIC auprès des ménages et des individus, en 2022, 94% des ménages belges disposent effectivement d'une connexion Internet, les ménages avec enfants ayant clairement plus souvent une connexion Internet que les ménages sans enfants (99% contre 93%).
27. Le graphique ci-dessous illustre les raisons qui expliquent pourquoi les ménages belges ne disposent pas d'une connexion Internet.

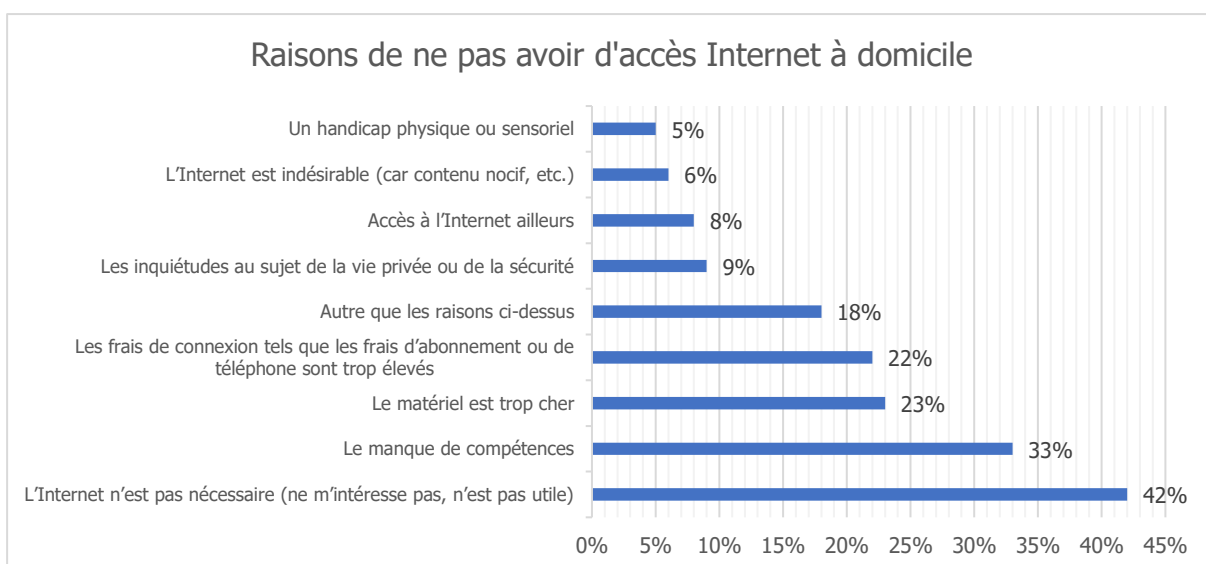


Figure 2 : Raisons invoquées par les ménages qui ne disposent pas d'une connexion Internet (source : Utilisation des TIC auprès des ménages 2022)

28. Les raisons invoquées par les ménages qui ne disposent pas d'une connexion Internet à domicile ne sont pas uniquement liées aux coûts associés aux frais d'abonnement ou de connexion mais également à d'autres aspects tels que l'absence d'intérêt (42%) et le manque

¹⁰ Voir par ex. la communication de la Commission Européenne (CE) : [Broadband for all](#)

¹¹ [Utilisation des TIC auprès des ménages | Statbel \(fgov.be\)](#)

de compétences (33%). C'est qu'ensuite que les aspects financiers apparaissent, à savoir l'équipement trop cher (23%) et les frais de connexion (22%). Cependant, ces proportions restent non négligeables et cela plus particulièrement pour les ménages dont les revenus sont limités.

29. Des disparités entre les ménages sont également observées et varient notamment en fonction du niveau de revenu. En effet, en 2022 le taux de connexion internet à domicile est de 99% pour les 20% de ménages les plus riches alors qu'il est de 88% pour les 20% de ménages les plus pauvres. Ces résultats mettent en évidence une difficulté à s'équiper pour de nombreux ménages pauvres.
30. Néanmoins, il convient également d'indiquer que la fracture numérique diminue. Le taux de connexion internet à domicile pour les ménages les plus pauvres observé en 2022 (88%) représente une hausse de 7,3% par rapport à 2021 (82%). Pour les plus riches, cette hausse est d'environ 1% (de 98% à 99%). Cela signifie que l'écart entre ces deux catégories de ménages se réduit : 16 points de pourcentage en 2021 contre 11 points de pourcentage en 2022.

2.1.2.3. Projets destinés à améliorer la couverture de l'Internet fixe

31. Des initiatives destinées à améliorer la connectivité en Belgique commencent à se concrétiser.
32. En octobre 2021, la Ministre des Télécommunications a lancé le plan large bande national. Celui-ci prévoit d'éliminer les zones blanches où les réseaux à très haut débit offrant une vitesse de téléchargement d'au moins 100 Mbps ne sont pas encore disponibles et où aucun opérateur ne prévoit le déploiement d'un tel réseau d'ici 2025. Ce plan s'accompagne d'un appel à projet auquel est consacré un soutien financier de 40,7 millions d'euros. Le budget sera accordé sous la forme de subventions aux opérateurs pour construire les réseaux fixes à très haute capacité (ou « VHCN ») dans ces zones. Le Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie est chargé d'organiser cet appel à projets.
33. En complément des actions en cours au niveau fédéral, nous pouvons également mentionner le plan wallon dans lequel un appel à projets « Connectivité avancée » a été lancé¹². Ce plan en cours de réalisation a pour objet de résorber les zones en déficit de connectivité fixe (zones blanches et grises) qui subsistent sur le territoire wallon à l'aide de diverses technologies alternatives à la pose de fibres optiques enterrées (technologie hertzienne, micro-trenching, technologie 5G sur la bande 3,5 GHz et autres technologies).
34. Par ailleurs, la Communauté germanophone a signé le 16 mai 2022 un protocole d'accord avec Proximus et Ethias pour déployer la fibre optique sur le territoire de la Communauté germanophone (y compris, les zones les plus rurales). Son déploiement débutera en 2023 et permettra à l'ensemble du territoire de la Communauté germanophone d'avoir accès à une connexion à la fibre optique d'ici 2026.

¹² [Un appel à projets pour tester de nouvelles solutions innovantes « last mile » dans les zones blanches et grises | DigitalWallonia.be](#)

35. Dans un communiqué de presse du 29 juin 2022¹³, Proximus annonce également son projet d'étendre sa couverture fibre à 95% des foyers et entreprises belges d'ici 2032, sous réserve d'un accord définitif avec des partenaires financiers belges dont I4B (The Belgian Infrastructure Fund). Plus de détails sur ce déploiement seront fournis dès que l'accord définitif, normalement prévu pour la fin de l'année, sera conclu.
36. Ces initiatives ne sont pas à proprement parler liées au service universel, étant donné qu'elles visent à faciliter la fourniture d'un service Internet à une vitesse supérieure à celle fixée dans le cadre du service universel. Elles sont toutefois intéressantes dans la mesure où elles visent à améliorer la couverture Internet de manière globale.

2.1.3. Qualité

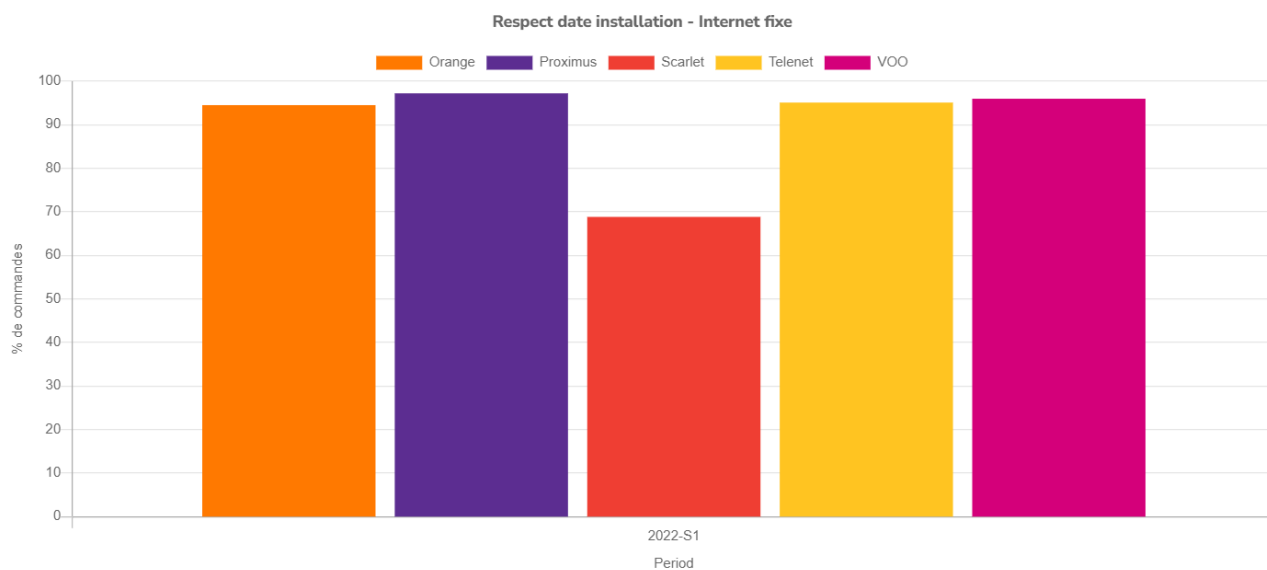
37. Les services fournis au titre de la composante géographique du service universel sont disponibles, sur l'ensemble du territoire national, à un niveau de qualité spécifié conformément aux articles de l'annexe 1 de la LCE¹⁴.
38. Toutefois, faute de désignation d'un prestataire, le présent rapport ne contient pas de statistiques concernant les exigences de qualité liées à la prestation de la composante géographique du service universel.
39. L'IBPT assure néanmoins une surveillance au niveau de la qualité des services de communications électroniques à l'aide du baromètre de qualité, qui est mis à jour chaque semestre.
40. Le baromètre de qualité¹⁵ donne un aperçu des prestations de certains opérateurs au cours de la première moitié de 2022, concernant plusieurs indicateurs. La publication de ces indicateurs permet d'informer les consommateurs, mais également de stimuler la concurrence, en incitant les opérateurs à améliorer leurs performances.
41. Ces indicateurs de qualité ont été mis en place par la décision de l'IBPT du 15 juillet 2015 concernant les indicateurs de qualité de services¹⁶. Cette décision fixe des indicateurs de qualité qui s'inspirent des exigences légales en matière de qualité du service universel qui étaient en vigueur avant la transposition du Code. Même s'ils s'inspirent de ces dernières, ces indicateurs ont été modernisés, afin de fixer des objectifs réalistes, et de correspondre aux évolutions technologiques du marché.
42. Voici quelques exemples d'informations fournies par le baromètre de qualité :
 - Le respect de la date annoncée pour la mise en service de l'Internet fixe :

¹³ [Proximus annonce son ambition d'étendre sa couverture fibre à 95% des foyers et entreprises belges, avec l'ambition d'atteindre une couverture Gigabit de 100% d'ici 2032 | Groupe Proximus](#)

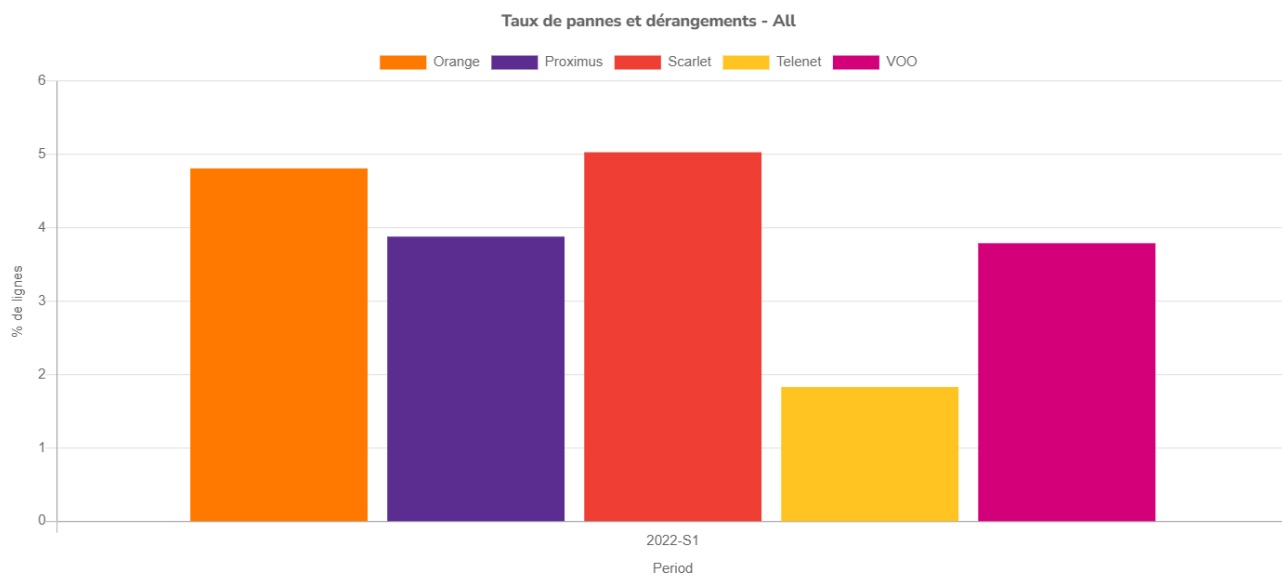
¹⁴ Art. 69, §1^{er}, de la LCE.

¹⁵ <https://www.bipt-data.be/fr/projects/barometer>

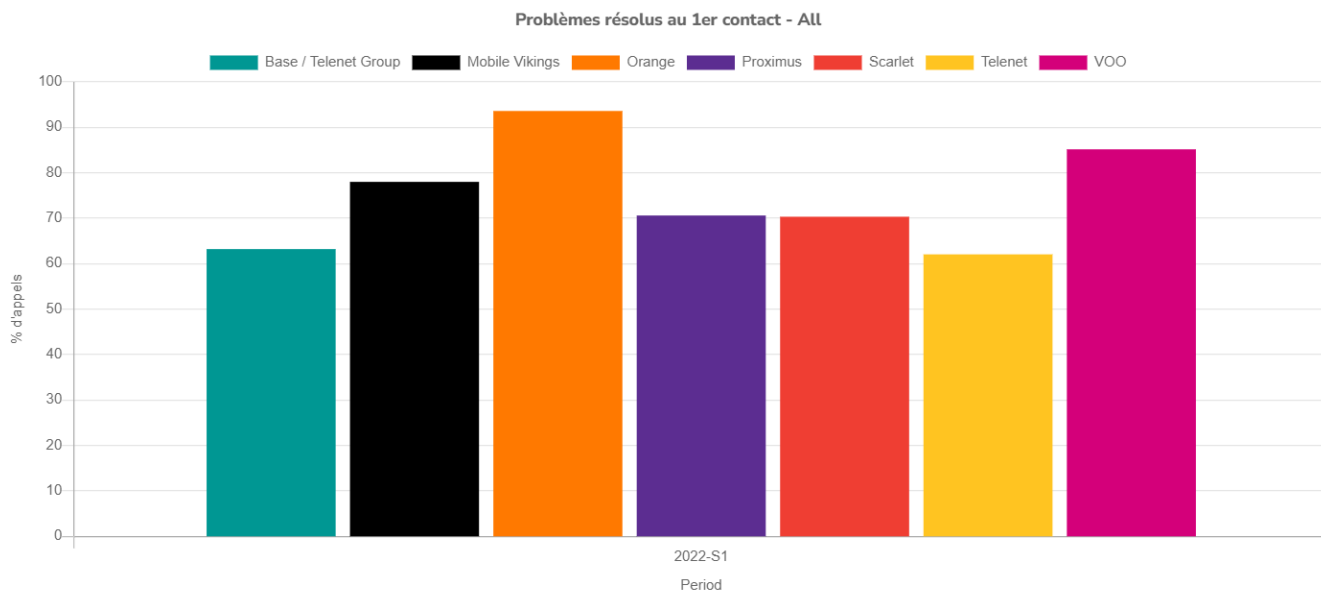
¹⁶ [Décision du Conseil de l'IBPT du 15 juillet 2015 concernant les indicateurs de qualité des services](#)



- la proportion de lignes d'accès sur lesquelles une panne ou un dérangement a été constaté, à l'exclusion des problèmes imputables aux équipements et à l'installation du client :



- le taux de problèmes soumis au service clientèle résolus au premier contact :



2.1.4. Caractère abordable

Simulateur tarifaire de l'IBPT : données de décembre 2022

43. Le simulateur tarifaire de l'IBPT est un outil permettant au consommateur de déterminer quelle est l'option la plus avantageuse pour lui, parmi les plans tarifaires disponibles sur le marché résidentiel belge¹⁷. Le simulateur tarifaire compare plusieurs offres qui répondent aux caractéristiques introduites par l'utilisateur. Les résultats diffèrent donc selon le lieu d'habitation et les besoins de la personne concernée.
44. Les données tarifaires présentées ci-dessous ont été extraites en décembre 2022 du simulateur tarifaire. Les coûts susmentionnés sont relatifs à des plans tarifaires *standalone* avec amortissement sur 3 ans des frais d'activation et d'installation.
45. Le simulateur tarifaire comprend également des combinaisons diverses pour la téléphonie fixe et l'Internet fixe dans des offres groupées.

Téléphonie fixe

46. Remarquons que, d'après l'étude de l'IBPT portant sur la situation du marché des communications électroniques et de télévision¹⁸, la téléphonie fixe est dans 90% des cas incluse dans un pack contre 10% achetée en *standalone*. De plus, moins de personnes ont besoin d'un accès au réseau téléphonique fixe. Le nombre total d'accès au réseau téléphonique fixe diminue (-9,4%) ainsi que le trafic de téléphonie vocale fixe (-19,7% pour un total de 5,18 milliards de minutes). Cela peut s'expliquer entre autres par les abonnements mobiles

¹⁷ www.meilleurtarif.be

¹⁸ [Communication du 3 juin 2022 concernant la situation du marché des communications électroniques et de la télévision \(2021\), pages 34 et 66](#)

qui permettent de plus en plus souvent d'appeler de manière illimitée et l'utilisation croissante de diverses applications d'appels audio et vidéo.

47. Le présent rapport identifie donc, comme ceux de 2020 et 2021, des profils d'utilisation pour une consommation faible et moyenne de la téléphonie fixe.
48. Le schéma de consommation suivant est pris en compte pour le profil d'utilisation faible mensuelle :
 - 25 appels passés par mois :
 - 15 appels d'une durée de 5 minutes passés vers des numéros fixes ;
 - 10 appels d'une durée de 2 minutes passés vers des numéros mobiles.
49. Pour ce profil, le simulateur tarifaire liste des offres dont le coût mensuel moyen (ci-après « CMM »)¹⁹ se situe entre 29,43€ et 32,56€ lorsque la téléphonie fixe est achetée en *standalone*. Incluse dans un pack comprenant au moins l'Internet fixe sans aucune spécification, le CMM se situe entre 33,20€ et 67,73€.
50. Les profils d'utilisation moyenne mensuels ont quant à eux été établis sur base du schéma de consommation suivant :
 - 70 appels passés par mois :
 - 53 appels d'une durée de 5 minutes passés vers des numéros fixes ;
 - 17 appels d'une durée de 2 minutes passés vers des numéros mobiles.
51. Pour le profil d'utilisation moyenne, le simulateur tarifaire liste des offres dont le CMM se situe entre 35,84€ et 39,94€ lorsque la téléphonie fixe est achetée en *standalone*. Incluse dans un pack comprenant au moins l'Internet fixe sans aucune spécification, le CMM se situe entre 39,77€ (Edpnet) et 75,11€ (Proximus).

Internet fixe

52. Le débit de l'accès fonctionnel à l'Internet est fixé à 1 Mbps. Les plans tarifaires pour l'Internet fixe commercialisés sur le marché belge offrent toutefois un débit annoncé nettement supérieur. Le profil d'utilisation identifié par le simulateur tarifaire qui s'approche le plus du service universel est le profil pour une consommation moyenne (avec un débit d'au moins 50 Mbps et un volume d'au moins 50 GB).
53. Selon le simulateur tarifaire, les coûts moyens mensuels des offres inférieures à 100€ concernant le profil moyen varient de 26,64€ à 47,88€²⁰.
54. Notons que certains opérateurs proposent également sur le marché des offres meilleur marché pour les ménages les plus vulnérables. C'est pour cela que les offres les plus abordables permettant au moins l'accès Internet en position déterminée à un débit d'au moins 1 Mbps sont également présentées. Celles-ci peuvent cependant ne pas être disponibles sur tout le

¹⁹ Les CMM comparés reflètent non seulement le coût de l'abonnement, mais aussi l'amortissement des frais d'activation et/ou d'installation sur 3 ans. Cela signifie concrètement que nous considérons qu'en moyenne, l'utilisateur garde le plan tarifaire choisi pour une période de 3 ans au cours de laquelle il paiera en moyenne le montant donné par le CMM. De plus, notons que les variations du CMM reprises dans cette section se rapportent au meilleur résultat pour chaque opérateur hors effet des promotions.

²⁰ En incluant l'opérateur satellite Starlink, la borne supérieure des CMM atteindrait 92,78 €.

territoire (cf. zones de couverture des différents opérateurs, zones blanches, etc.). Les voici par ordre croissant du prix d'abonnement :

Opérateur	Nom du plan	Type de technologie	Caractéristiques ²¹	Abonnement mensuel ²²
Telenet ²³	Essential Internet FIVE	Technologie câble	50 GB & vitesse max de 5 Mbps	5€
	Essential Internet TEN	Technologie câble	150 GB & vitesse max de 30 Mbps	10€
Orange	Home Flybox 15 GB	Technologie mobile	15 GB & vitesse max de 210 Mbps	17€
	Home Flybox 150 GB	Technologie mobile	150 GB (répartis en 50 GB en journée et 100 GB en soirée entre 18h et 6h et le week-end) & vitesse max de 210 Mbps	20€
Scarlet (marque low cost de Proximus)	Loco	Technologie xDSL	50 GB & vitesse max de 30 Mbps	23€
United Telecom	Surg@Home VDSL	Technologie xDSL	téléchargement illimité & vitesse max de 100 Mbps	23,99€
Proximus	Internet Essential	Technologie xDSL	100 GB & vitesse max de 50 Mbps	25€
edpnet	VDSL XS	Technologie xDSL	trafic illimité & vitesse max de 20 Mbps	25,95€

55. Dans le cadre des tarifs sociaux, le caractère abordable des services fixes, et plus particulièrement l'Internet fixe a fait aussi l'objet d'une analyse par l'IBPT à la demande de la Ministre des Télécommunications. Cette analyse est discutée de manière plus approfondie à la section 3.2 du présent rapport.

2.1.5. Conclusion relative à la composante géographique

56. En matière de disponibilité du service universel, la Belgique bénéficie d'une bonne couverture fixe au seuil actuel de 1 Mbps (99,9%).

57. En termes de qualité, les indicateurs repris dans le baromètre de qualité publié par l'IBPT montrent de bons résultats. En l'absence de désignation d'un prestataire, ces indicateurs ne

²¹ Notons qu'aucune spécification pour le volume de données n'a été considérée pour l'identification de ces offres. L'IBPT suggère dans ce cas aux consommateurs d'évaluer eux-mêmes si leurs besoins sont rencontrés.

²² Des frais d'activation et/ou d'installation peuvent s'ajouter aux coûts d'abonnement.

²³ Ses deux plans présentés ci-après s'inscrivent dans le cadre du programme structurel et durable de Telenet sous le nom de « Telenet Essential Internet » et sont offerts aux personnes en situation de précarité financière. Ceux-ci ne sont disponibles que sous certaines conditions dont les informations peuvent être trouvées au lien suivant : [Tout savoir sur Telenet Essential Internet](#). Non accessibles à tous, cela explique pourquoi ces plans n'apparaissent pas dans le simulateur tarifaire de l'IBPT.

se rapportent pas expressément à la prestation du service universel mais incitent les opérateurs à améliorer leurs performances de manière générale.

58. Quant à l'abordabilité, les données provenant du simulateur tarifaire montrent que le prix des services de téléphonie fixe et d'Internet fixe, pour une consommation faible à moyenne, varie fortement en fonction du plan tarifaire choisi. Les consommateurs ont dès lors la possibilité de choisir parmi plusieurs offres, et de s'orienter, s'ils le souhaitent, vers les offres les moins chères, souvent proposées par les plus petits opérateurs. D'où l'importance de toujours utiliser le simulateur tarifaire pour identifier les offres les plus abordables du marché.
59. Par ailleurs, certaines catégories de personnes qui se trouvent dans une situation vulnérable peuvent bénéficier de réductions tarifaires en ce qui concerne les services de téléphonie fixe et d'Internet fixe. Ces réductions sont octroyées à titre de tarif social, et font l'objet d'une description plus détaillées à la section suivante.
60. Il peut dès lors être conclu qu'il n'est pas nécessaire de désigner un prestataire du service universel pour assurer la disponibilité, la qualité et l'abordabilité de ce service. Cette conclusion est sans préjudice de la révision du débit minimum de l'accès Internet qui sera proposé en 2023 suite à la modification de l'article 70, § 1^{er}, de la LCE et de l'article 16, alinéa 2, de l'annexe 1 à la LCE.

2.2. Composante sociale du service universel

2.2.1. Contexte

61. La composante sociale du service universel en matière de communications électroniques consiste en 2022 en l'octroi de réductions tarifaires pour la téléphonie fixe et l'internet fixe.
62. Les différentes catégories de bénéficiaires, ainsi que les réductions octroyées sont reprises dans le tableau ci-dessous.

Catégories de bénéficiaires	Réduction unique raccordement	Abonnement téléphone fixe ou Internet fixe	Communications téléphonie fixe	Total par mois
+65 ans (conditions de revenu et situation familiale)	50%	40% (max. 8,4€)	3,1€	11,5€
Personnes handicapées (conditions de revenu et situation familiale)	50%	40% (max. 8,4€)	3,1€	11,5€
Bénéficiaires revenu d'intégration	-	Uniquement abonnement Internet : 40% (max. 8,4€)	3,1€	Communications seules : 3,1€ Communications + abonnement Internet : 11,5€
Déficients auditifs	50%	40% (max. 8,4€)	3,1€	11,5€

Personnes ayant subi une laryngectomie	50%	40% (max. 8,4€)	3,1€	11,5€
Aveugles militaires de guerre	50%	40% (max. 8,4€)	3,1€	11,5€

Figure 3 : Aperçu des catégories de bénéficiaires et réductions octroyées (source : articles 22 et 38 de l'annexe à la LCE)

63. Pour obtenir le tarif social, l'utilisateur adresse une demande à l'opérateur de son choix qui offre ces réductions, à savoir Proximus, Mobile Vikings, Scarlet, Telenet Group (Base compris), Voo ou Orange.
64. Ensuite, l'opérateur transmet la demande à l'IBPT qui examine si la personne concernée répond aux conditions. Une base de données des bénéficiaires du tarif social (ci-après « STTS ») est utilisée à cet effet²⁴. Cette base de données sert de support à l'application STTS, qui permet une automatisation (partielle) du processus de vérification des conditions d'octroi, en accédant, via la Banque Carrefour pour la Sécurité Sociale (ci-après « 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 Revenu d'Intégration Sociale ou RIS) ;
 - SPF Finances (pour vérifier la condition relative au revenu) ;
 - Direction Générale Personnes Handicapées ou DGPH (pour vérifier la condition relative au handicap) ;
 - L'Agence fédérale des risques professionnels ou FEDRIS (pour vérifier la condition relative au handicap).
65. Si des informations suffisantes sont disponibles dans la BCSS, l'application STTS informe l'opérateur qu'il peut appliquer le tarif social. 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.
66. En accédant aux sources de données permettant de vérifier les conditions d'octroi mentionnées ci-dessus, le système limite les procédures manuelles à traiter par l'IBPT aux catégories de bénéficiaires suivantes :
- les déficients auditifs ;
 - les personnes ayant subi une laryngectomie ;
 - les aveugles militaires de la guerre ;
 - les personnes en incapacité de travail et invalidité permanente.
67. 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, ...).

²⁴ Voir l'article 22, § 2, de l'annexe à la LCE.

68. Par ailleurs, l'IBPT vérifie, au maximum une fois tous les deux ans si les bénéficiaires actuels satisfont toujours aux conditions d'octroi.

2.2.2. Données chiffrées STTS

69. Les chiffres ci-dessous ont été générés par l'application STTS.
70. Le tarif social était, en septembre 2022 octroyé à 211.577 bénéficiaires.
71. Les tableaux ci-dessous présentent l'activité de la base de données en 2021 et 2022 (9 premiers mois), en distinguant la procédure automatisée (figure 4) de la procédure manuelle (figure 5).

Résultat	2021		2022 (janvier à septembre)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui (envoi d'une réponse automatisée à l'opérateur introduisant la demande)	17.300	40,95%	16.061	41,70%
Non car autre tarif social dans le ménage (envoi d'une lettre générée par STTS)	1.318	3,12%	947	2,45%
Non car ne répond pas aux conditions (envoi d'une lettre générée par STTS)	23.629	55,93%	21.512	55,85%
Total	42.247	100 %	38.520	100%

Figure 4 : Demandes de tarif social introduites en 2021 et 2022 et résultat de la vérification des conditions d'octroi par l'application STTS

Résultat	2021		2022 (janvier à septembre)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui après décision de l'IBPT (manuel)	2.053	9,98%	2.051	10,35%
Non après décision de l'IBPT (manuel)	1.400	6,80%	1.122	5,66%
Non par clôture en l'absence de réponse (automatique)	17.122	83,22%	16.648	83,99%
Total	20.575	100%	19.821	100%

Figure 5 : Traitement manuel des demandes de tarif social en 2021 et 2022

72. Du 1^{er} janvier 2021 au 30 septembre 2022, sur 80.767 demandes de tarif social, seulement 6.626 dossiers ont nécessité un traitement manuel (soit 8,20 %).
73. Comme indiqué ci-dessus, 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.
74. Cette procédure est également automatisée en partie, et le traitement manuel limité, comme le montrent les deux figures ci-dessous. Du 1^{er} janvier 2021 au 30 septembre 2022, sur 152.443 dossiers vérifiés, seulement 4.920 dossiers ont nécessité un traitement manuel (soit 3,23 %).

Résultat	2021		2022 (janvier à septembre)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui (aucune action)	69.751	87,86%	67.524	92,43%
Non car autre tarif social dans le ménage (envoi d'une lettre générée par STTS)	0	0,00%	0	0,00%
Non car ne répond pas aux conditions (envoi d'une lettre générée par STTS)	9.640	12,14%	5.528	7,57%
Total	79.391	100%	73.052	100%

Figure 6 : Vérifications des dossiers réalisées en 2021 et 2022 et résultats donnés par l'application STTS

Résultat	2021		2022 (janvier à septembre)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui après décision de l'IBPT	2.420	22,73%	1.480	25,87%
Non après décision de l'IBPT	743	6,98%	277	4,84%
Non par clôture automatique en l'absence de réponse	7.482	70,29%	3.964	69,29%
Total	10.645	100 %	5.721	100 %

Figure 7 : Traitement manuel des vérifications des dossiers réalisées en 2021 et 2022

75. Au vu de la période particulièrement difficile que nous rencontrons actuellement (retombées de la crise Covid-19, de la guerre en Ukraine, etc.), le nombre de demandes de tarif social a tendance à augmenter à nouveau.

2.2.3. Conclusion relative à la composante sociale

76. En ce qui concerne la composante sociale, qui consiste en l'octroi de tarifs sociaux pour certaines catégories de bénéficiaires, l'IBPT observe que le nombre de demandes a augmenté (66.011 demandes en 2020-2021 et 80.767 demandes en 2021-2022).
77. En outre, comme indiqué supra, compte tenu des difficultés rencontrées en cette période, on peut s'attendre à ce que le nombre de demandes de tarif social des ménages les plus vulnérables ait tendance à augmenter.

3. Chapitre 3. Adaptation de la législation

3.1. Code des communications électroniques européen transposé en droit interne

78. Il est à rappeler que le débit descendant minimal qui est aujourd'hui fixé à 1 Mbps en vertu de l'arrêté royal du 2 avril 2014 sera revu à la hausse afin de définir le service d'accès adéquat à l'Internet à haut débit conformément aux modifications réglementaires intervenues suite à la transposition du Code.
79. Les principaux éléments de transposition concernant le service universel sont mentionnés ci-dessous.

Désignation du prestataire de la composante géographique

80. Le Code prévoit qu'il n'est possible de désigner un ou plusieurs fournisseurs de service universel qu'à titre exceptionnel, si cette nécessité est dûment démontrée, notamment à l'aide d'un relevé géographique. Ce n'est que lorsque les résultats de celui-ci démontrent que ni des circonstances commerciales normales, ni d'autres instruments politiques potentiels ne sont susceptibles d'offrir un accès adéquat à l'Internet ainsi qu'un accès à des services de communications vocales que des obligations de service universel appropriées peuvent être imposées²⁵.
81. L'article 71, tel que modifié par la loi du 21 décembre 2021 prévoit désormais que le relevé géographique joue un rôle crucial dans cette analyse. Comme indiqué supra, le relevé géographique est effectué par L'IBPT²⁶, par le biais des cartes de couverture Atlas. L'article 71 prévoit désormais un système de désignation par paliers où l'on procèdera uniquement à la désignation si, dans une ou plusieurs zones géographiques déterminées, la composante géographique fixe du service universel n'est pas fournie à toute personne qui en fait la demande raisonnable. La désignation est limitée à ces zones spécifiques. Cet article prévoit

²⁵ Voir dans ce sens le considérant 230 du Code qui énonce que : « Si, après une évaluation en bonne et due forme, compte tenu des résultats du relevé géographique du déploiement des réseaux effectué par l'autorité compétente, ou des informations les plus récentes dont dispose l'État membre avant que ne soient communiqués les résultats du premier relevé géographique, il est démontré que ni le marché ni les mécanismes d'intervention publique ne sont susceptibles d'offrir aux utilisateurs finaux de certaines régions une connexion pouvant assurer un service d'accès adéquat à l'Internet à haut débit tel qu'il est défini par les États membres et des services de communications vocales en position déterminée, l'État membre devrait pouvoir désigner à titre exceptionnel différents fournisseurs ou ensembles de fournisseurs pour assurer ces services dans les différentes portions concernées du territoire national. Outre le relevé géographique, les États membres devraient pouvoir utiliser, si nécessaire, tout élément de preuve supplémentaire pour déterminer dans quelle mesure les services d'accès adéquat à l'Internet à haut débit et de communications vocales sont disponibles en position déterminée. Ces éléments de preuve supplémentaires pourraient inclure les données dont disposent les autorités de régulation nationales grâce à la procédure d'analyse de marché et les données recueillies auprès des utilisateurs. Les États membres devraient être en mesure de limiter les obligations de service universel destinées à assurer la disponibilité du service d'accès adéquat à l'Internet à haut débit à la localisation ou la résidence principale de l'utilisateur final. Aucune contrainte ne devrait être imposée en ce qui concerne les moyens techniques utilisés pour fournir les services d'accès adéquat à l'Internet à haut débit et de communications vocales en position déterminée, les technologies avec ou sans fil pouvant être utilisées indifféremment, ni en ce qui concerne les entreprises désignées pour remplir la totalité ou une partie des obligations de service universel ».

²⁶ Article 49/1 de la LCE

plusieurs phases avant qu'il soit procédé à la désignation d'un prestataire du service universel via un mécanisme ouvert²⁷.

« Accès fonctionnel à Internet » devient « accès adéquat à l'Internet à haut débit disponible »

82. Conformément au Code, la LCE fait désormais référence à la nouvelle notion de « service d'accès adéquat à l'Internet à haut débit ».
83. En effet, l'article 84, §1^{er}, du Code²⁸ prévoit que les Etats membres sont tenus d'assurer, à un tarif abordable, l'accès à un service d'accès adéquat à l'internet à haut débit disponible et à des services de communications vocales, en position déterminée. Le débit minimal du service d'accès adéquat à l'internet à haut débit doit être défini par les Etats membres sur base de conditions fixées à l'article 84, § 3, du Code²⁹.
84. Parmi les conditions fixées à l'article 84, § 3, du Code notons notamment le fait que (i) le débit devra être capable de prendre en charge au moins l'ensemble minimal des services énoncés à l'annexe V du Code et que (ii) les Etats membres doivent tenir compte du rapport de ORECE.

²⁷ Voir l'article 71 de la LCE qui énonce que : « 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. Si l'Institut, notamment sur la base de l'analyse géographique visée à l'article 49/1, estime que la composante géographique fixe du service universel n'est pas fournie dans une ou plusieurs zones géographiques déterminées à toute personne qui en fait la demande raisonnable, il publie sur son site Internet une communication motivant cette constatation et invitant le prestataire de services d'accès adéquat à l'internet à haut débit et/ou de services de communications vocales à fournir le service de manière volontaire dans les zones géographiques concernées, sans compensation comme défini aux articles 100 à 102.

Si dans le mois qui suit la publication de la communication aucun prestataire ne s'est proposé pour fournir le service de manière volontaire et sans indemnisation dans la zone géographique visée dans la communication précitée, l'Institut peut procéder à une désignation conformément au paragraphe 3.

§ 3. A l'expiration du délai mentionné au paragraphe 2, l'Institut peut désigner un ou plusieurs prestataires de service d'accès adéquat à l'internet à haut débit et/ou de services de communications vocales pour fournir la composante géographique du service universel dans les zones concernées conformément aux modalités fixées par le Roi, sur proposition de l'Institut ou d'initiative, sur avis de l'Institut.

Si un prestataire ainsi désigné démontre que la fourniture de la composante géographique peut donner lieu à une charge injustifiée qui est rétribuée conformément à l'article 101, alinéa 2, 1^o, l'Institut peut procéder à la désignation via un mécanisme ouvert dont les modalités sont fixées par le Roi, sur proposition de l'Institut ou d'initiative, sur avis de l'Institut.

Si, au terme de la procédure de désignation via un mécanisme ouvert, aucune offre n'a été retenue, l'Institut procède à une désignation d'office. »

²⁸ L'article 84, § 1^{er}, du Code : « *Les États membres veillent à ce que tous les consommateurs sur leur territoire aient accès, à un tarif abordable, compte tenu des circonstances nationales spécifiques, à un service d'accès adéquat à l'internet à haut débit disponible et à des services de communications vocales à un niveau de qualité spécifié sur leur territoire, y compris au raccordement sous-jacent, en position déterminée* ».

²⁹ Article 84, § 3, du Code : « *Chaque État membre définit, compte tenu des circonstances nationales et du débit minimal dont bénéficie la majorité des consommateurs sur le territoire dudit État membre, et eu égard au rapport de l'ORECE sur les meilleures pratiques, le service d'accès adéquat à l'internet à haut débit aux fins du paragraphe 1 en vue de garantir le débit nécessaire pour assurer la participation à la vie sociale et économique. Le service d'accès adéquat à l'internet à haut débit est capable de fournir le débit nécessaire pour prendre en charge au moins l'ensemble minimal des services énoncés à l'annexe V. Au plus tard le 21 juin 2020, l'ORECE, afin de contribuer à une application cohérente du présent article, après consultation des parties prenantes et en étroite coopération avec la Commission, compte tenu des données de la Commission (Eurostat) disponibles, rédige un rapport sur les meilleures pratiques des États membres en vue d'apporter son aide à la définition du service d'accès adéquat à l'internet à haut débit en vertu du premier alinéa. Ce rapport est actualisé régulièrement afin de tenir compte des progrès technologiques et de l'évolution des modes d'utilisation des consommateurs* ».

85. Conformément à l'article 84, § 3, du Code, l'ORECE a publié, le 11 juin 2020, un rapport sur les meilleures pratiques des États membres visant à aider dans la définition du service d'accès adéquat à l'Internet à haut débit. Le rapport ORECE adopté en 2020 liste les critères suivants à prendre compte pour la détermination du débit : les niveaux de débit disponibles pour la majorité des consommateurs ; les comparaisons avec d'autres seuils retenus dans les États Membres de l'UE, les projections attendues de déploiement et de demande, les coûts du service universel (si le seuil considéré entraîne un coût important, un seuil inférieur peut être retenu), les potentielles distorsions de marché, etc.
86. L'annexe V du Code a été transposée à l'article 16, alinéa 3, de l'annexe 1, de la LCE qui prévoit que : « Le service d'accès adéquat à l'internet à haut débit est capable de fournir le débit nécessaire pour prendre en charge au moins l'ensemble minimal des services suivants: messagerie électronique, moteurs de recherche permettant de chercher et de trouver tout type d'information, outils en ligne de base destinés à la formation et à l'éducation, journaux ou sites d'information en ligne, achat ou commande de biens ou services en ligne, recherche d'emploi et outils de recherche d'emploi, réseautage professionnel, banque en ligne, utilisation de services d'administration en ligne, médias sociaux et applications de messagerie instantanée, appels vocaux et vidéo (qualité standard). ».
87. Compte tenu du fait que le nouveau débit qui doit être déterminé est un débit minimal, et tenant compte des services listés à l'annexe V, l'IBPT a entamé son analyse pour revoir le débit descendant minimal qui est actuellement fixé à 1 Mbps.

Exigences de qualité

88. Le Code exige que tous les consommateurs aient accès à un service d'accès adéquat à l'Internet à haut débit disponible et à des services de communications vocales « à un niveau de qualité spécifié sur leur territoire », en position déterminée.
89. Suite à la transposition du Code, la LCE précise que la composante géographique du service universel doit être fournie à un niveau de qualité spécifique, déterminé par le Roi³⁰ sur proposition de l'Institut ou d'initiative, sur avis de l'Institut. Les exigences en matière de qualité seront donc fixées par arrêté royal.

Plafond tarifaire

90. L'article 84 du Code prévoit que tous les consommateurs aient accès, « à un tarif abordable », à un service d'accès adéquat à l'Internet à haut débit disponible et à des services de communications vocales en position déterminée.
91. Le Code prévoit à l'article 85 que le régulateur doit surveiller l'évolution et le niveau des prix de détail, en coordination avec les autres autorités compétentes. S'il s'avère que, au vu des circonstances nationales, les tarifs de détail ne sont pas abordables parce que les consommateurs ayant de faibles revenus ou des besoins sociaux particuliers sont empêchés d'accéder à ces services, des mesures visant à garantir pour ces consommateurs le caractère abordable d'un service universel peuvent être prises (voir le point ci-dessous, concernant les tarifs sociaux).

³⁰ Voir articles 4 à 7 de l'annexe 1 de la loi du 13 juin 2005.

92. La loi de transposition laisse la possibilité au Roi de déterminer la plafond tarifaire, si nécessaire, suite à la vérification des prix de détail nationaux. En ce qui concerne cette vérification, l'IBPT renvoie à l'étude de prix nationale qui est effectuée régulièrement et qui peut permettre notamment de surveiller les évolutions des prix en ce qui concerne les plans tarifaires qui correspondent aux profils utilisés.

3.2. Tarifs sociaux

93. L'imposition de tarifs sociaux sur les services de l'Internet à haut débit et de téléphonie fournis en position déterminée a fait l'objet d'une analyse par l'IBPT, à la demande de la Ministre des Télécommunications, le 21 avril 2022. Il ressort de cette analyse³¹ que la Belgique est chère pour les services fixes comparée à ses voisins et dans un contexte européen plus large. Ce niveau de prix élevé a des effets sur le caractère abordable des services fixes pour certains groupes cibles avec un revenu limité. L'abordabilité des tarifs risque en outre de se détériorer au cours de la période à venir en raison de la hausse des prix de détail³² et des pressions plus larges sur le coût de la vie.
94. Quant au service mobile, le rapport annuel de 2021 de l'IBPT portant sur le monitoring du service universel indiquait que le gouvernement fédéral souhaitait étudier « *la possibilité de permettre aux consommateurs qui bénéficient du tarif social des télécommunications de choisir des services mobiles au lieu de services fixes* »³³. La conclusion à laquelle l'IBPT est parvenue est que les conditions permettant d'étendre le champ d'application des tarifs sociaux du service universel aux abonnements mobiles, conformément au droit européen, ne sont pas réunies³⁴.
95. Toutefois, les principaux opérateurs mobiles (BASE, Proximus, Telenet et VOO) proposent aujourd'hui un tarif social pour les services mobiles sur une base volontaire. Il reste donc important d'encourager les opérateurs à continuer à proposer un tarif social pour les services mobiles sur une base volontaire.
96. L'enquête annuelle destinée aux consommateurs et publiée le 12 septembre 2022³⁵ indique que « 6% de tous les répondants bénéficient d'un tarif social pour un service de télécommunications. 12% n'ont pas encore fait la demande et n'en bénéficient donc pas, mais estiment y avoir droit. Six répondants sur dix (63%) estiment ne pas y avoir droit ; 19% ignorent de quoi il s'agit ». En outre, sur les 92 répondants disposant d'un tarif social, 62% ont un tarif social pour la téléphonie mobile, 70% pour l'Internet et 49% pour la téléphonie fixe. Ces résultats montrent qu'un cinquième des répondants (19%) ne savent pas que le tarif social pour leurs services de télécommunications existe.

³¹ [L'abordabilité des services telecom fixes dans le cadre de la prestation du service universel | IBPT](#)

³² Dont témoignent les hausses tarifaires intervenues en 2022, par exemple : [Edpnet augmente ses prix pour la première fois en dix ans - ICT actualité - Data News \(levif.be\)](#) publié le 18 janvier 2022; [VOO augmentera une partie de ses tarifs le 1er avril | Mon Argent \(lecho.be\)](#) publié le 25 février 2022; [Proximus augmente encore ses prix, Test Achats enrage - Le Soir](#) publié le 1^{er} mars 2022; [Mauvaise nouvelle si vous êtes abonnés à cet opérateur: Telenet augmentera ses tarifs en juin de 4,7 pourcents \(sudinfo.be\)](#) publié le 27 avril 2022; etc.

³³ Accord de gouvernement du 30 septembre 2020, page 50 : [Accord de gouvernement 2020.pdf \(belgium.be\)](#)

³⁴ [Dossier des tarifs sociaux dans le cadre de la prestation du service universel \(volet mobile\) | IBPT](#)

³⁵ [Communication du 8 septembre 2022 relative aux résultats d'une enquête quantitative et d'une analyse statistique concernant la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs | IBPT](#) publiée le 12 septembre 2022, page 141

97. Ce faisant, le gouvernement envisage une révision du tarif social, qui permettra non seulement de mettre à jour les catégories de bénéficiaires et le niveau du tarif, mais aussi, et surtout, de réduire les démarches administratives des demandeurs pour obtenir le tarif social, ce qui permettra de stimuler le take-up. En effet, à la demande de la Ministre des Télécommunications, l'IBPT avait lancé sur son site internet une consultation publique relative à un premier avant-projet de loi portant réforme des tarifs sociaux relatifs aux services de communications électroniques. Cette consultation a eu lieu entre le 25 novembre 2021 et le 18 janvier 2022.
98. Il ressort de la consultation publique, qu'afin de tenir compte des exigences du Code en matière du service universel, l'avant-projet de loi devrait s'orienter vers la mise en place d'un nouveau système de tarifs sociaux basé sur l'obligation pour les opérateurs de proposer des offres de base qui portent sur l'internet à haut débit fourni en position déterminée. Compte tenu de l'analyse des réactions à la consultation publique, le projet de réforme a été revu. Il prévoit désormais le maintien du régime des tarifs sociaux actuellement en vigueur pour les bénéficiaires actuels qui ont introduit leur demande avant le 1^{er} janvier 2024 et l'introduction d'un nouveau tarif social pour l'Internet fixe pour une nouvelle catégorie d'ayants droit. Les caractéristiques minimales du nouveau régime seront déterminées par arrêté royal.
99. Les ayants droit qui pourront prétendre aux nouveaux tarifs sociaux sont des personnes de 18 ans ou plus qui perçoivent ou dont un membre du ménage perçoit certains types d'allocations de la part : d'un centre public d'action sociale (CPAS) ; du SPF Sécurité sociale Direction générale Personnes handicapées (SPF SS DGPH) ; du Service fédéral des Pensions (SFP) ; d'organismes régionaux compétents pour l'aide aux personnes âgées ; d'organismes régionaux compétents pour l'aide aux enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale. Ces catégories sont en grande partie analogues à celles utilisées dans le cadre de l'octroi du tarif social pour le gaz et/ou l'électricité et ciblent donc en priorité les ménages et les personnes âgées à faibles revenus, ainsi que certaines personnes à capacités physiques ou mentales réduites.
100. Tant l'avant-projet de loi relative à la réforme que le projet d'arrêté royal relatif aux caractéristiques des offres de base ont été approuvés au Conseil des ministres le 28 octobre 2022 et suivent actuellement le processus législatif.
101. Il convient en outre de noter que la comparaison des tarifs des offres de télécommunications permettrait des économies annuelles allant jusqu'à 240 €³⁶. Dès lors, l'IBPT conseille aux consommateurs de comparer régulièrement les offres susceptibles de répondre à leurs besoins à moindre coût et de changer de plan et/ou d'opérateur s'ils le jugent opportun, notamment grâce à l'outil www.meilleurtarif.be.

³⁶ [Des économies annuelles allant jusqu'à 240 € grâce à la comparaison des tarifs des offres de télécommunications | IBPT](#)

4. Conclusion

102. Il ressort des informations présentées dans ce rapport que la disponibilité, le niveau des prix et la qualité des services dont bénéficient les consommateurs ne justifient pas, à l'heure actuelle (c'est-à-dire avec une vitesse minimale fixée à 1 Mbps), la désignation d'un prestataire pour la fourniture de la composante géographique du service universel.
103. Cette conclusion est sans préjudice de la révision du débit minimal relatif à l'accès adéquat à l'internet haut débit suite à l'adoption de la loi du 21 décembre 2021 qui fixe entre autres le nouveau cadre applicable au service universel. Cette révision fera l'objet d'une publication officielle en 2023.
104. En ce qui concerne la composante sociale du service universel, le nombre de demandes a augmenté en 2022 et, compte tenu de la tendance inflationniste actuelle, on peut s'attendre à ce que ce nombre ait tendance à augmenter encore dans un proche avenir.
105. Enfin, le projet de réforme des tarifs sociaux télécoms entrepris à la demande de la Ministre des Télécommunications suit actuellement le processus législatif.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil