



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

IBPT

**SYNTHESE DE LA
CONSULTATION PUBLIQUE
DU 9 MARS 2010**

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

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

TABLE DES MATIERES

1	Objet	3
2	Réflexions générales sur la composante sociale du service universel belge	4
2.1.	CONSTAT DE DEPART	4
2.2.	IDENTIFICATION DES FAIBLESSES DU SYSTEME	4
2.3.	PISTES POUR UNE REFORME DU SYSTEME	5
2.4.	VALEUR AJOUTEE DE LA PROPOSITION DE LOI ET DES AMENDEMENTS DANS CE CONTEXTE	8
3	Réponses aux questions posées dans le cadre de la Consultation sur la proposition de loi et les amendements	9
3.1.	LA PROPOSITION DE LOI ET DES AMENDEMENTS DANS SON CONTEXTE	9
3.2.	L'EXTENSION DES OPERATEURS PRESTATAIRES ET CONTRIBUTEURS AUX FOURNISSEURS DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES	13
3.3.	L'EXTENSION DE LA PORTEE DES TARIFS SOCIAUX	15
3.4.	LA SIMPLIFICATION DES REDUCTIONS OCTROYEES	16
3.5.	LE CHANGEMENT DE L'OBLIGATION PARTICULIERE PESANT SUR LES OPERATEURS CS/CPS	17
3.6.	LA MODIFICATION DE LA REDUCTION SUR LE RACCORDEMENT AU RESEAU	17
3.7.	L'INDEXATION DES MONTANTS DES REDUCTIONS	18
3.8.	LA MODIFICATION DE LA LISTE DES BENEFICIAIRES	19
3.9.	LA MODIFICATION DE L'ARTICLE 110 DE LA LCE	20
3.10.	LE DELAI DE MISE EN ŒUVRE	21
3.11.	AUTRES SUGGESTIONS	21
4	Conclusions	22

1 OBJET

L'Institut a organisé une consultation publique du 9 mars au 30 avril 2010 dans le but de recueillir l'avis du secteur sur une proposition de loi du 15 juin 2009 modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne le tarif téléphonique social, ainsi que sur ses amendements.

Cette consultation avait été initialement organisée à la demande de la Commission Infrastructures de la Chambre des représentants. L'Institut a par la suite décidé d'étendre la portée de la consultation, de manière à ce qu'une réflexion générale sur la composante sociale du service universel soit menée.

La proposition de loi, en modifiant les réductions accordées et la liste des bénéficiaires, touche en réalité le système des tarifs sociaux dans son intégralité. La portée de la consultation se devait donc d'être étendue dans le même sens ; on ne peut en effet faire l'économie du cadre dans lequel la loi serait appliquée, si elle était votée.

En outre, le cadre réglementaire de la composante sociale est également amené à être modifié : d'une part, différentes affaires sont actuellement pendantes devant les Courts et Tribunaux en matière de financement de la composante sociale et de la base de données ; d'autre part la Commission mène une réflexion sur le service universel. Dans ce contexte de réflexion sur l'avenir de la composante sociale, il semblait opportun de récolter l'avis du secteur sur la composante sociale en général.

L'Institut a reçu, dans le cadre de cette consultation :

- une contribution conjointe de la Plateforme des opérateurs alternatifs et de Belgacom
- une contribution du CRIOC (Centre de Recherches et d'Information des Organisations de Consommateurs)
- une contribution de KPN Group Belgium (souhaitant ajouter en son nom propre des commentaires à ceux que l'opérateur avait déjà communiqués dans la contribution de la Plateforme et de Belgacom)
- une contribution de Mobistar (souhaitant ajouter en son nom propre des commentaires à ceux que l'opérateur avait déjà communiqués dans la contribution de la Plateforme et de Belgacom)
- une contribution de Numéricable
- une réponse de Portima et une réponse de Cybernet, déclarant chacune que leurs activités ne sont pas concernées par le tarif téléphonique social
- une réponse de Vtesse Networks déclarant ne pas avoir de commentaire à fournir.

Les contributions sont publiées en annexe ; il a en effet paru opportun à l'IBPT de publier l'intégralité des éléments, compte tenu de la complexité du dossier et, partant, de l'importance de pouvoir préciser certains propos relatés par l'Institut dans le présent document.

2 REFLEXIONS GENERALES SUR LA COMPOSANTE SOCIALE DU SERVICE UNIVERSEL BELGE

La consultation organisée par l'Institut a permis aux acteurs concernés d'échanger leurs vues sur la situation actuelle du « marché » des tarifs sociaux en Belgique. Plusieurs thématiques ont ainsi été débattues en-dehors du cadre de réflexion proposé au départ, allant de la remise en question de l'opportunité même de fournir des tarifs téléphoniques sociaux en Belgique, jusqu'à la discussion de pistes de solution pour rendre la fourniture de la composante sociale plus accessible à tous les opérateurs qui seraient intéressés.

2.1. CONSTAT DE DEPART

Cinq années après l'entrée en vigueur de la LCE, force est de constater, à la lecture des contributions d'opérateurs, que la mise en œuvre de son article 74 demeure problématique.

Les opérateurs épinglent tant la répartition entre opérateurs des abonnés sociaux, qui restent essentiellement concentrés chez Belgacom, que les incertitudes liées au financement de cette composante sociale ou encore l'importance de la charge financière sur le secteur des frais d'investissement et de gestion de la base de données.

KPN-Group Belgium et Mobistar dressent le constat que malgré les efforts des opérateurs alternatifs (Mobistar insiste particulièrement sur le fait qu'il souhaite continuer à offrir le tarif social à ses clients), le groupe Belgacom possède plus de 96% des abonnés sociaux, cinq ans après l'entrée en vigueur de la LCE.

Ce constat d'échec est également repris par Numéricable. Numéricable estime que le mécanisme actuel conduit Belgacom à conserver une clientèle captive alors que certains tarifs hors réduction sociale d'opérateurs alternatifs sont encore plus faibles que les tarifs de Belgacom après application du tarif téléphonique social.

La plateforme et Belgacom pour leur part constatent que la politique belge de service universel en télécommunications d'une manière générale est décidée sans analyse approfondie de la nécessité et la légitimité d'imposer des obligations en la matière, sans analyse d'impact sur les entreprises du secteur comme sur la situation globale du marché, alors même que cette politique est menée entièrement à charge du secteur des communications électroniques, sans intervention des fonds publics.

La plateforme et Belgacom insistent également sur le poids financier que représente la composante sociale, que ce soit au niveau du financement de la prestation elle-même qu'au niveau du financement des frais d'investissement et de gestion de la base de données.

2.2. IDENTIFICATION DES FAIBLESSES DU SYSTEME

Pour KPN-Group Belgium, comme pour Numéricable, le problème principal expliquant la répartition inégale des abonnés sociaux entre opérateurs est que les opérateurs alternatifs ne connaissent pas les clients sociaux « historiques », les quelques 300.000 personnes qui bénéficiaient avant la LCE du tarif téléphonique social auprès de Belgacom (fixe). Selon KPN-Group Belgium, les opérateurs alternatifs ne sont pas en mesure d'entrer en contact avec ces personnes qui, de plus, font partie des tranches de la population les plus réticentes aux changements d'opérateur. Le répondant rappelle avoir tenté en vain auprès de Belgacom (1) d'avoir accès à ces clients ou même (2) d'offrir le tarif téléphonique social à l'ensemble de ces clients.

Box 1. L'offre Internet Broadband de Telenet présentée par l'opérateur comme une offre « sociale »

L'IBPT tient ici à rappeler que Telenet propose, depuis l'été 2009, à ses clients qui bénéficient chez lui du tarif téléphonique social, de bénéficier, s'ils en font la demande expresse, d'une réduction sur l'Internet. Telenet se base sur les critères de l'IBPT (et la vérification par ce dernier) quant aux conditions d'octroi au tarif téléphonique social comme critère d'octroi de son tarif téléphonique social Internet. Ce type d'offre tombe hors du champ du fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux et est supporté financièrement par l'opérateur qui la propose.

Cette vision de KPN-Group Belgium et de Numéricable s'oppose à celle du CRIOC pour qui la répartition équitable des abonnés sociaux entre les opérateurs n'est pas une fin en soi. La volonté de répartir équitablement les abonnés entre opérateurs ne peut en aucun cas constituer un obstacle pour le consommateur au libre choix de son fournisseur de service.

Numéricable constate quant à lui que le mécanisme actuel des tarifs sociaux est erroné à la base car imposer la fourniture de réductions tarifaires, quelle que soit la manière dont cette obligation est exprimée (en pourcentage comme en valeur nominale), ne tient pas compte de la structure tarifaire des opérateurs. On peut ici illustrer ce propos par l'exemple des *bundles*. Aujourd'hui, les *bundles* ne font pas l'objet de tarifs sociaux. Un ayant droit au tarif social pourrait dès lors se trouver devant l'obligation de choisir entre une offre bundle au tarif standard ou une offre de tarif téléphonique sociale à laquelle on rajouterait un par un les autres éléments du *bundle*, solution qui pourrait s'avérer bien plus onéreuse au total. Autrement dit, l'obtention du tarif téléphonique social pourrait paradoxalement mener à une exclusion sociale plus importante du groupe cible puisque le priverait d'un accès internet. De tels paradoxes seraient évités si, comme en application de la solution proposée par ce répondant (cf. *infra*, point 2.3.2), les réductions accordées étaient définies par les opérateurs en fonction de leur propre structure tarifaire.

Numéricable souligne également qu'imposer la fourniture d'une réduction à tous les opérateurs pèse naturellement plus sur les opérateurs qui pratiquent des marges plus étroites. Le problème est d'autant plus important que le financement de la composante sociale est incertain.

Mobistar insiste lui aussi sur le fait que l'actuel système « pay AND play » représente une charge financière inéquitable sur les opérateurs alternatifs.

2.3. PISTES POUR UNE REFORME DU SYSTEME

2.3.1. Question préalable : le système doit-il être maintenu ?

Pour le CRIOC, il est nécessaire de maintenir dans la loi une obligation de fourniture d'un tarif social par les opérateurs. Une offre spontanée par un opérateur d'un tarif social ne suffit pas pour garantir qu'un accès à un tarif social à l'ensemble des citoyens concernés soit fourni. Un encadrement légal est nécessaire.

C'est précisément le point que la Plateforme et Belgacom remettent en question. Ils contestent en effet le manque d'analyse et de motivation de la politique de service universel à charge du secteur.

Ces répondants notent que l'Allemagne, le Luxembourg, la Finlande, le Danemark, la Suède, l'Irlande et la Grèce ne prévoient aucune obligation de tarif social. Aux Pays-Bas, KPN est simplement tenu de proposer une offre à abonnement réduit (mais dans laquelle les frais de communication sont surtaxés) pour les faibles utilisateurs, offre fournie par le marché en Belgique. Parmi les pays prévoyant une obligation de tarifs sociaux mentionnés par la Plateforme et Belgacom, c'est en Belgique que les obligations relatives aux tarifs sociaux sont les plus lourdes et les plus coûteuses.

Les informations communiquées par ces répondants sont rassemblées dans le tableau suivant :

Pays	Obligation	Nombre d'habitants	Coût annuel	Nombre de bénéficiaires avérés
France (2008)	Réduction de 8,51€ sur le prix d'abonnement de la ligne fixe	61,8 millions	25,3 millions €	600.000 (1% de la population)
Italie (2003)	réduction de 50% sur le prix d'abonnement de la ligne fixe	58 millions	7,5 millions €	?
Espagne (2006)	réduction de 95% sur le prix de l'abonnement -réduction de 70% sur l'installation	40,5 millions	49 millions €	400.000 (1% de la population)
Royaume-Uni	« tarifs préférentiels »	48 millions		1.150.000 (2,4% de la population)
Belgique (2005)	-50% de réduction sur les frais d'installation en téléphonie fixe -réduction de 8,40€ par mois sur les frais d'abonnement -réduction de 3,1€ par mois sur les communications	10,5 millions	35,5 millions €	375.000 ¹ (3,6% de la population)

Plus spécifiquement, la Plateforme et Belgacom constatent que la proposition de loi et ses amendements ayant entre autres comme conséquence d'augmenter la liste des bénéficiaires potentiels et donc faisant peser une charge financière supplémentaire sur le secteur, a été déposée sans aucune investigation des points suivants :

- les impacts des nouvelles réductions à accorder sur les opérateurs devant les offrir ;
- l'impact sur le niveau de prix général (applicable aux clients autres que les abonnés sociaux) ; sans donner davantage d'information ;
- la nécessité et la légitimité d'offrir le tarif social à l'ensemble des bénéficiaires du statut OMNIO, statut délivré par les mutualités après un contrôle de revenu, ce qui, puisqu'on supprimerait le critère cumulatif de handicap ou d'âge, amènerait nécessairement une augmentation de bénéficiaires potentiels, cela aux frais du secteur des communications électroniques ;
- les impacts sur l'investissement dans le secteur des communications électroniques en Belgique.

La Plateforme et Belgacom estiment qu'une rationalisation de l'étendue du service universel en Belgique est nécessaire avant d'imposer de nouvelles obligations. Cette réflexion sur l'étendue du service universel semble opportune en Belgique au regard d'une part de la décision de plusieurs pays de ne pas ou plus intervenir sur le marché en imposant des obligations de service universel et d'autre part du paradoxe d'imposer de lourdes obligations des service universel dans un pays dans lequel le secteur des communications électroniques est aussi développé. Cette réflexion sur l'étendue du service universel belge devrait être menée après que la Cour de Justice des Communautés Européennes se soit prononcée sur le système de financement actuel de la composante sociale et après une évaluation de la nouvelle directive « Service universel » de novembre 2009 par la Commission européenne.

¹ Il s'agit de bien noter que ces 375.000 bénéficiaires sont des personnes qui bénéficiaient réellement du tarif téléphonique social en 2005. Nous le verrons plus loin, en réalité environ 565.000 personnes pourraient bénéficier des TTS ; parmi ces 565.000 bénéficiaires potentiels, seuls 375.000 deviennent réellement des bénéficiaires du TTS.

Box 2. le service universel, objet de réflexions

A l'occasion de la rédaction du présent document de synthèse, l'IBPT a jugé utile de rappeler l'objet de la consultation sur le service universel lancée par la Commission européenne.

La consultation organisée par la commission européenne du 2 mars au 7 mai 2010 faisait suite aux déclarations de celle-ci, d'une part lors du deuxième réexamen de la portée de la directive «service universel» en 2008 et lors de la négociation du «paquet télécoms» en 2009 d'autre part. L'objectif poursuivi était donc plus large qu'un simple réexamen du contenu du service universel.

Le document soumis à consultation² invitait les consommateurs, les entreprises et les experts à se prononcer sur un large éventail de questions de manière à ce que la Commission puisse établir si les règles et définitions du service universel devaient être adaptées à l'ère numérique. La Commission invitait les participants à se prononcer entre autres sur l'inclusion de l'accès à haut débit dans le service universel mais remettait également sur d'autres aspects de la politique de service universel en question, comme par exemple son financement.

Les questions portaient sur les grandes questions suivantes :

- Concept de base du service universel : l'approche consistant à définir le service universel pour les services traditionnels de télécommunications vocales est-elle toujours valable dans l'environnement numérique évolutif d'aujourd'hui? Le marché fournit-il aujourd'hui l'accès à tous à ces services de base, évitant ainsi l'exclusion sociale ? Comment garantir que les habitants des zones rurales et isolées ou les personnes à faible revenu puissent avoir accès aux services de télécommunications de base et les utiliser?

- Haut débit : Comment considérer la politique de service universel par rapport à l'objectif européen du «haut débit pour tous» ? La concurrence est-elle suffisante ? Existe-t-il d'autres meilleures options stratégiques ?

- Souplesse nationale et approche européenne coordonnée : les situations en terme de haut débit (accessibilité, taux de pénétration, tarifs, importance de la fracture numérique, ...) sont fort variables d'un pays à l'autre au sein de l'Europe. Quel est le juste équilibre entre une réponse coordonnée à l'échelle européenne et une nécessaire souplesse au niveau national?

- Financement : le service universel, notamment si l'on envisage une couverture universelle en haut débit doit-elle être encore financée par le seul secteur des télécommunications? D'autres sources de financement seraient-elles appropriées, notamment si l'on considère que d'autres secteurs économiques et la société dans son ensemble tireraient également profit d'une telle politique de service universel?

La suite annoncée de cette procédure de consultation est que la Commission se prononce fin 2010 sur la question de savoir si de nouvelles propositions législatives sur les obligations de service universel applicables aux télécommunications sont ou non nécessaires.

L'heure est ainsi à la réflexion sur le service universel, dans sa globalité. D'autres initiatives peuvent être citées dans ce cadre comme celle du régulateur irlandais³ désireux de recueillir l'avis des consommateurs, entreprises et experts sur la pertinence du contenu actuel des obligations de service universel en Irlande, ainsi que d'autres questions comme par exemple la durée de la période de prestations pour laquelle on désigne un prestataire. La présente réflexion sur la composante sociale en Belgique s'inscrit dans ce mouvement de réflexions sur le service universel. Néanmoins, il n'en demeure pas moins judicieux, selon l'IBPT, d'attendre plus d'indication sur le futur service universel repensé par la Commission européenne avant d'envisager toute modification législative.

2.3.2. Pistes pour une répartition plus équitable des abonnés entre opérateurs

Selon KPN-Group Belgium, la répartition plus équitable des abonnés entre opérateurs passe par un accès des opérateurs alternatifs à l'ensemble de la clientèle des tarifs sociaux. Ce répondant propose une réforme fondamentale du système actuel basée sur la volonté de laisser jouer la concurrence entre opérateurs davantage au bénéfice des ayants-droit, en faisant en sorte que les opérateurs soient incités à se battre les uns contre les autres pour offrir les meilleurs prix et les meilleures conditions aux abonnés sociaux.

²

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecom/doc/library/public_consult/universal_service2010/presentations/questionnaire_en_100302.pdf

³ http://www.comreg.ie/_fileupload/publications/ComReg1035.pdf

Ce répondant lance deux pistes pour réformer le système dans ce sens :

-dans la première hypothèse, l'IBPT en concertation avec les organisations de défense des intérêts des utilisateurs, définirait une structure tarifaire sociale pour la téléphonie fixe et pour la téléphonie mobile. Un « concours de beauté » serait ensuite organisé dans le cadre duquel chaque opérateur communiquerait le prix auquel il pourrait proposer les tarifs sociaux en respectant cette structure définie. L'IBPT pourrait alors déterminer la meilleure offre pour la téléphonie fixe et la meilleure offre pour la téléphonie mobile (en vérifiant également la qualité fournie), qui seraient communiquées aux bénéficiaires du tarif téléphonique social qui font l'objet de la vérification biennale ;
-la seconde hypothèse va plus loin que la première dans le sens où tous les clients sociaux seraient informés des meilleures offres et le passage des clients vers ces meilleures offres serait facilité.

Bien entendu ce « concours de beauté » devrait être organisé régulièrement pour que la concurrence puisse encore jouer sur ce marché.

Cette réforme globale envisagée par KPN-Group Belgium aurait comme autre avantage le fait de ne plus devoir organiser de financement partagé de la composante sociale. Le répondant insiste néanmoins sur le fait que la réflexion soit menée après la clôture des différentes affaires pendantes devant les Cours et Tribunaux en matière de composante sociale.

Numéricable suggère également de faciliter l'accès des opérateurs alternatifs à l'ensemble des bénéficiaires de tarifs téléphoniques sociaux majoritairement fournis par Belgacom. Il propose lui aussi pour ce faire l'intervention de l'IBPT comme intermédiaire entre les opérateurs alternatifs qui transmettraient leurs offres aux clients sociaux et ces derniers, en ce sens la proposition de ce répondant est fort proche de celle de KPN-Group Belgium. Numéricable propose que les opérateurs présentent à l'IBPT leurs offres de tarifs sociaux (celles-ci pourraient dès lors intégrer la spécificité de chaque opérateur et pourraient être mono-play, double-play ou triple-play selon le cas, ce qui réglerait le paradoxe du tarif social sur les *bundles* soulevé plus haut). L'IBPT jugerait alors de la recevabilité des offres et les « labelliserait » ou non comme « tarif social ». L'IBPT définirait pour ce faire au préalable des critères de choix et/ou des exigences minimales imposées aux offres. Les offres acceptées par l'IBPT seraient ensuite relayées par l'IBPT auprès des bénéficiaires potentiels, via un courrier officiel ; ceux-ci pourraient alors choisir l'opérateur qui leur fournirait le tarif social. L'approche proposée par Numéricable permettrait selon lui de faire fi de l'avantage historique de Belgacom, ce qui générerait un intérêt accru des opérateurs pour développer des offres créatives, ce qui profiterait donc directement aux abonnés sociaux.

Comme la réforme envisagée par KPN-Group Belgium, celle de Numéricable rend également superflu le recours à un financement partagé de la composante sociale.

Mobistar suggère quant à lui de passer d'un régime « pay and play » à un régime « pay or play ». En effet comme mentionné plus haut, Mobistar souhaite pour sa part continuer à prester les tarifs sociaux, mais dans le cadre d'un mécanisme répartissant de manière plus équitable la charge financière entre opérateurs.

2.4. VALEUR AJOUTEE DE LA PROPOSITION DE LOI ET DES AMENDEMENTS DANS CE CONTEXTE

Pour KPN-Group Belgium, les modifications proposées à la composante sociale ne vont pas résulter en une meilleure répartition des abonnés sociaux entre opérateurs puisqu'elles ne permettront pas d'approcher davantage la clientèle sociale « historique » ; pour cela, selon ce répondant, c'est une réforme générale du système qui est nécessaire (cf. le titre 2.3.2. supra).

La Plateforme et Belgacom estiment qu'il n'est pas opportun d'imposer de nouvelles obligations de service universel alors même qu'ils en remettent en question l'étendue actuelle. Toute mesure ad-hoc menée sans avoir au préalable rationalisé le contenu du service universel sera nécessairement considérée par ces répondants comme disproportionnée. A titre de comparaison, les répondants dressent un état des lieux de la composante sociale dans différents pays. On peut en déduire que parmi les pays qui prévoient de telles obligations, la Belgique est déjà actuellement le pays dans lequel la population cible est la plus élevée en proportion de la population totale du pays, et où les réductions accordées sont les plus importantes.

3 REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE CADRE DE LA CONSULTATION SUR LA PROPOSITION DE LOI ET LES AMENDEMENTS

3.1. LA PROPOSITION DE LOI ET DES AMENDEMENTS DANS SON CONTEXTE

La présente discussion sur la proposition de loi et ses amendements s'inscrit dans un contexte juridique pour le moins incertain :

- des procédures sont ouvertes devant les Courts et Tribunaux en matière de financement de la composante sociale comme en matière de financement des frais d'investissement et de gestion de la base de données ;
- le législateur belge se prépare à transposer la nouvelle directive « service universel » 2009/136/CE ;
- la Commission mène actuellement une réflexion sur le service universel.

Box 3. Rappel sur les mécanismes de financement de la composante sociale et de la base de données

A l'occasion de la rédaction du présent document de synthèse, l'IBPT a jugé utile de rappeler les mécanismes de financement de la composante sociale d'une part, et de la base de données d'autre part, ainsi que les montants calculés par l'IBPT par le passé.

La prestation de la composante sociale fait l'objet d'un financement partagé via le fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux créé par l'article 74 de la LCE alimenté par les opérateurs sur la base de leur chiffre d'affaires.

Le mécanisme de financement dépend de la comparaison, faite par l'Institut, entre la répartition des abonnés sociaux auprès des opérateurs et la part de marché de ceux-ci. Si un opérateur a un pourcentage d'abonnés sociaux supérieur à ses parts de marché, il doit recevoir une compensation du fonds spécifique aux tarifs sociaux. Inversement; s'il a un pourcentage d'abonnés sociaux inférieur à ses parts de marché, il doit contribuer au fonds.

Le 30 octobre 2006, l'Institut avait publié une décision fixant une méthodologie de calcul des compensations et indemnités relatives à l'année 2005. Les montants des compensations et indemnités avaient par la suite été notifiés aux opérateurs concernés.

Le coût de la composante sociale avait été calculé en application du régime en vigueur alors, sur la base des réductions accordées aux bénéficiaires par l'ensemble des opérateurs. A quelques nuances près le coût était simplement égal au nombre total de bénéficiaires multiplié par la réduction que les opérateurs leur accordaient.

Pour l'année 2005, soit une demi-année puisque la LCE était entrée en vigueur le 30 juin 2005, le coût s'élevait à 17,7 millions d'euros. Sur une base annuelle, on peut donc estimer le coût correspondant au montant total des réductions accordées à **34,5 millions d'euros**.

Cette somme était ensuite répartie en fonction des parts de marché des opérateurs et de la répartition des abonnés sociaux. Puisqu'à l'époque seuls Belgacom et Belgacom mobile fournissaient des tarifs sociaux, le financement consistait en un transfert du fonds vers Belgacom pour financer le nombre d'abonnés sociaux fournis par le groupe Belgacom dépassant le nombre de clients « théoriques » correspondant à une répartition des abonnés sociaux proportionnelle à sa part de marché.

Par la suite, une loi modificatrice du 25 avril 2007 a été publiée. Cette loi posant des principes de calcul de coût des compensations et indemnités différents de ceux contenus dans le cadre législatif antérieur, l'Institut a décidé de retirer la décision du 30 octobre 2006. La décision du Conseil agissant en tant que gestionnaire du fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux du 30 octobre 2006 n'était selon lui plus compatible avec le cadre réglementaire national en vigueur. Le coût de la composante sociale doit désormais être calculé selon la méthodologie de coût net définie à l'annexe de la LCE.

L'IBPT a donc retiré la décision du 30 octobre 2006, par une décision du 20 juin 2007 et le fonds a ensuite procédé au remboursement des sommes ayant été versées par les opérateurs.

La suite alors envisagée par l'Institut était de procéder à nouveau au calcul des compensations et indemnités par opérateur, en application de la réglementation modifiée par la loi « réparatrice » du 25 avril 2007. Cependant, suite aux arrêts rendus le 06/10/2010 par la Cour de justice des communautés européennes⁴, il est apparu que le cadre réglementaire tel que modifié par la loi du 25 avril 2007 n'était toujours pas, en conformité avec l'article 13 de la directive « Service universel » 2002/22/CE. Ces arrêts ont pour conséquence que la cadre belge doit à nouveau être modifié, notamment à l'occasion de la nouvelle transposition du cadre européen actuellement en cours.

Un régime distinct de financement des frais relatifs à la base de données gérée par l'Institut est fixé à l'article 30 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

Cet article énumère les différentes ressources de l'Institut. Parmi celles-ci on trouve désormais le remboursement des frais d'investissement et des frais d'entretien de la base de données visée à l'article 22, § 2 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 (§§ 2 et 3) et les frais liés à la mise en place et à l'utilisation éventuelle d'un mécanisme informatique de type flux XML/batch (§4).

Les frais d'investissements et d'entretien sont répartis selon 3 clés :

- le nombre d'opérateurs prestataires de tarifs sociaux dont le chiffre d'affaires sur le marché de la téléphonie publique est supérieur à 1.240.000€
- le nombre de clients bénéficiant du tarif téléphonique social
- le nombre de requêtes effectuées vers le système.

Il s'agit de noter également que 10% des frais d'investissement sont à charge de l'Institut.

Le financement pour les années 2006 et 2007 de la base de données « STTS » développée par la SmalS ont fait l'objet d'une décision de l'IBPT du 22 avril 2009.

Les frais d'investissement (à amortir sur trois années) s'élevaient aux montants suivants :

	2006	2007
Investissements IBPT	27.709€	6.440€
Prestations de la SmalS et BCSS pour le développement	728.748€	236.946€
TOTAL	756.458€	243.386€

Des frais d'entretien annuels étaient également comptabilisés :

	2006	2007
Frais d'entretien IBPT	270.495€	523.673€
Frais d'entretien facturés par la SmalS	0€	0€
Frais d'entretien facturés par la BCSS	0€	39.838€
TOTAL	270.495€	563.511€

Cette décision du Conseil de l'IBPT du 22 avril 2009 concernant la méthodologie de répartition des frais relatifs à la base de données de la composante sociale du service universel des télécommunications ainsi que sur les éléments de calcul spécifiques aux années 2006 et 2007 a fait l'objet d'un arrêt d'annulation prononcé, le 07/09/2010 par la Cour d'appel de Bruxelles⁵. L'annulation de cette décision pose la question du sort des sommes facturées sur la base de cette décision, d'une éventuelle réfection, et du statut pour l'avenir.

Même si la proposition de loi comme ses amendements abordent des aspects « opérationnels », et le contenu de la composante sociale du service universel, sans proposer de modifier ni le régime de désignation des prestataires, ni le mécanisme de financement des prestations, la question se pose tout de même de savoir s'il est opportun d'introduire cette réforme dans un tel contexte.

⁴ CJCE, 06/10/2010, C-222/08 suite à un recours en manquement de la Commission européenne contre l'Etat belge et C-389/08 sur question préjudicielle de la Cour constitutionnelle suite à un recours de KPN contre cette législation.

⁵ Bruxelles 07/09/2010, R.G. 2009/AR/181.

La première question du document de consultation était donc rédigé de la manière suivante : « **Que pensez-vous de l'opportunité de modifier certains aspects du régime des tarifs sociaux dans le contexte actuel, soit dans la perspective des modifications plus substantielles de la directive service universel qui sont annoncées par la Commission européenne pour le courant de 2010 et au regard des différentes procédures judiciaires en cours ?** »

Selon le CRIOC, la législation belge se doit d'être conforme au droit européen mais doit se résoudre à ne pas anticiper des mesures qui ne seraient pas encore officielles.

Pour la Plateforme et Belgacom, il est clairement inopportun d'introduire les modifications proposées dans le contexte actuel et cela pour trois raisons au moins :

- le régime existant de la composante sociale représente déjà actuellement une charge financière importante pour le secteur (de l'ordre de 50 millions d'euros par an) ; il est dès lors crucial d'attendre que le contexte juridique soit stabilisé avant d'envisager toute modification ;
- la proposition de loi et ses amendements ne modifient pas le régime de financement de la composante sociale mais ont néanmoins un impact sur le coût à financer par le secteur, de même que sur l'investissement. Une estimation de la charge financière supplémentaire devrait à tout le moins être réalisée avant la discussion de telles modifications, de même que le débat devrait être ouvert sur la possibilité d'un financement par l'Etat ;
- la Commission mène une réflexion sur le service universel, entre autres sur son étendue ; le 30 mars dernier, lors de la session publique présentant son document de consultation, la Commission a mis en avant qu'elle ne voyait pas de raisons évidentes pour étendre le contenu du service universel ; il n'est donc pas opportun de modifier aujourd'hui le régime belge de la composante sociale.

Mobistar dans sa contribution individuelle tient à souligner la nécessité d'attendre la fin des procédures juridiques en matière de financement avant d'envisager d'étendre la portée du tarif téléphonique social. En effet, il est probable que la réglementation en matière de financement soit modifiée suite à ces procédures. Selon le répondant, le calcul d'un coût net et l'évaluation du caractère inéquitable de la charge sont des étapes cruciales (qui, pour lui, apportent une solution au problème actuel du mécanisme de financement) qui devraient être intégrées dans le cadre réglementaire avant de revoir la portée du tarif social et la charge financière sur le secteur.

La seconde question du document de consultation portait sur la compatibilité entre la proposition de loi et ses amendements et la nouvelle directive « Service universel » du 25 novembre 2009 : « **Estimez-vous d'une manière générale que les modifications proposées respectent le texte et l'esprit de la nouvelle directive « Service universel » du 25 novembre 2009 ? En particulier :**

- a) **la nouvelle directive permet-elle de désigner des opérateurs mobiles pour offrir des tarifs sociaux et permet-elle que ces prestations soient financées par un fonds intra sectoriel ?**
- b) **la nouvelle directive permet-elle de désigner des opérateurs pour un offrir des tarifs sociaux sur l'ensemble des services de communications électroniques accessibles au public et permet-elle que ces prestations soient financées par un fonds intra sectoriel ?**
- c) **la directive du 25 novembre 2009 modifiant la directive « service universel », et en particulier son considérant 4 consacrant le principe de neutralité technologique⁶ permettrait-elle de conserver, dans la LCE, l'actuel article 74 et l'actuel article 38 de l'annexe dans la mesure où ils prévoient de faire porter l'obligation d'offrir un tarif téléphonique social uniquement sur les opérateurs offrant un service téléphonique accessible au public (et ne permet ainsi pas aux citoyens d'obtenir le tarif téléphonique social s'ils téléphonent via la VoIP par exemple) ? »**

La question 3 a) abordait également la question de savoir si la proposition de loi s'inscrivait bien dans l'esprit et la lettre de la nouvelle directive « **Que pensez-vous de la proposition d'étendre la portée des tarifs sociaux aux services de communications électroniques, plus précisément cette extension est-elle indispensable au regard de l'esprit de la directive du 25 novembre 2009 modifiant la directive « service universel » ?** »

⁶ Ce considérant stipule que « Aucune contrainte ne devrait être imposée en ce qui concerne les moyens techniques utilisés pour la réalisation du raccordement, les technologies avec ou sans fil pouvant être utilisées indifféremment, ni en ce qui concerne les opérateurs désignés pour remplir tout ou partie des obligations de service universel ».

Belgacom et la Plateforme remarquent tout d'abord qu'une extension de la portée des tarifs sociaux implique nécessairement une étendue des personnes concernées par la prestation (ces personnes ne devraient plus être limitées aux seuls fournisseurs de téléphonie fixe et mobile) comme de celles concernées par le financement de la composante. Contrairement à ce qui est prétendu par les auteurs, la proposition de loi et des amendements touchent donc, de facto, au financement de la composante sociale.

Ces mêmes répondants donnent également leur point de vue sur la conformité de l'extension de la portée des tarifs sociaux aux services de communications électroniques avec la directive « Service universel ». Ils estiment n'avoir lu dans la proposition de loi aucune indication selon laquelle une réflexion approfondie aurait été menée sur la conformité des propositions avec les objectifs et limites de la directive « Service Universel ». La possibilité de financer les obligations de service universel est en effet clairement limitée aux obligations prévues dans la directive service universel. Toute obligation excédentaire doit être financée obligatoirement par des fonds publics.

La Plateforme et Belgacom ont donc effectué l'exercice d'évaluer la conformité des mesures proposées avec la directive « Service universel ».

- a) Les répondants ont d'abord évalué la conformité de l'étendue la composante sociale proposée avec la directive. L'article 9 de la directive limite la portée de la composante sociale aux services qui tombent sous le champ du service universel ; selon ces répondants cela signifie que ne peuvent faire l'objet d'un tarif social les services déjà fournis par le marché ou ceux qui ne sont pas qualifiés de service de base dont l'accès doit être garanti à tous les citoyens. Les répondants concluent ainsi que la proposition de loi et les amendements, en étendant l'application des tarifs sociaux à l'ensemble des services de communications électroniques donc potentiellement l'accès au haut débit, s'opposent à l'article 9 de la directive « Service universel » (qui ne prévoit pas que l'accès au haut débit soit une composante de service universel).
- b) Belgacom et la Plateforme se penchent ensuite sur la conformité des objectifs de la proposition avec la directive « service universel ». Comme justification à l'extension de la portée du tarif social, il est fait référence par les auteurs de la proposition et des amendements à la possibilité d'étendre la portée des tarifs sociaux à l'ensemble des éléments du service universel et au principe de neutralité technologique. Selon les répondants, la proposition n'est donc pas basée sur une analyse des conditions de marché selon laquelle il serait jugé nécessaire de prévoir de telles obligations. Or, la Belgique a curieusement un des plus hauts taux européens de pénétration des services inclus dans le service universel et est pourtant le seul état membre parmi les six pays ayant mis en œuvre une politique de tarifs sociaux à avoir pensé à un tarif social sur d'autres éléments que la téléphonie fixe.
- c) Le principe de neutralité technologique est prévu dans la directive « Service universel » dans le but de ne pas exclure a priori un opérateur d'une procédure de désignation pour la fourniture d'un élément de service universel. Selon les répondants le principe ne peut en aucun cas être considéré comme un argument pour mettre tous les services de communications électroniques dans le service universel.
- d) Les impacts financiers, commerciaux et opérationnels de la mesure doivent être évalués également. Chaque changement dans le système d'attribution des tarifs sociaux a nécessairement un impact opérationnel pour les opérateurs comme pour l'IBPT, gestionnaire de la base de données traitant des demandes de tarifs sociaux mais également des contrôles biannuels des conditions d'octroi. Donner l'accès à de nouvelles données de la Banque Carrefour pour la Sécurité Sociale (BCSS) implique également des procédures administratives comme informatiques.

- e) Au regard du principe de proportionnalité il apparaît que la nécessité de l'extension des tarifs sociaux à de nouveaux bénéficiaires et à de nouveaux services n'est pas démontrée. Et les répondants estiment que la mesure n'est pas conforme au principe de proportionnalité pour différentes raisons :
- Des objectifs comme la lutte contre la pauvreté et l'endettement ne peuvent pas justifier une mesure représentant une charge financière pour le seul secteur des communications électroniques. De telles mesures peuvent uniquement être financées par les budgets de l'Etat. Pour qu'une mesure financée par le secteur soit conforme au droit européen, il doit au minimum être prouvé que le marché ne permet pas la fourniture généralisée de services qui peuvent être considérés comme des services de base. Dans un pays comme la Belgique, les répondants estiment qu'il est difficile de défendre une telle faille du marché.
 - Il n'est pas démontré non plus que l'accès à des nouvelles catégories de bénéficiaires au tarif social n'est pas fourni par le marché.
 - Il n'a pas été prêté attention à l'impact de la mesure sur le niveau général des prix et sur l'investissement dans le secteur.

3.2. L'EXTENSION DES OPERATEURS PRESTATAIRES ET CONTRIBUTEURS AUX FOURNISSEURS DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

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

La troisième question du document de consultation interrogeait les répondants sur cette proposition d'étendre la portée des tarifs sociaux aux services de communications électroniques au regard de la nouvelle directive d'une part (cf. la question 3.a) *supra*, sous le titre 3.1.), et au regard des conditions de marché d'autre part :

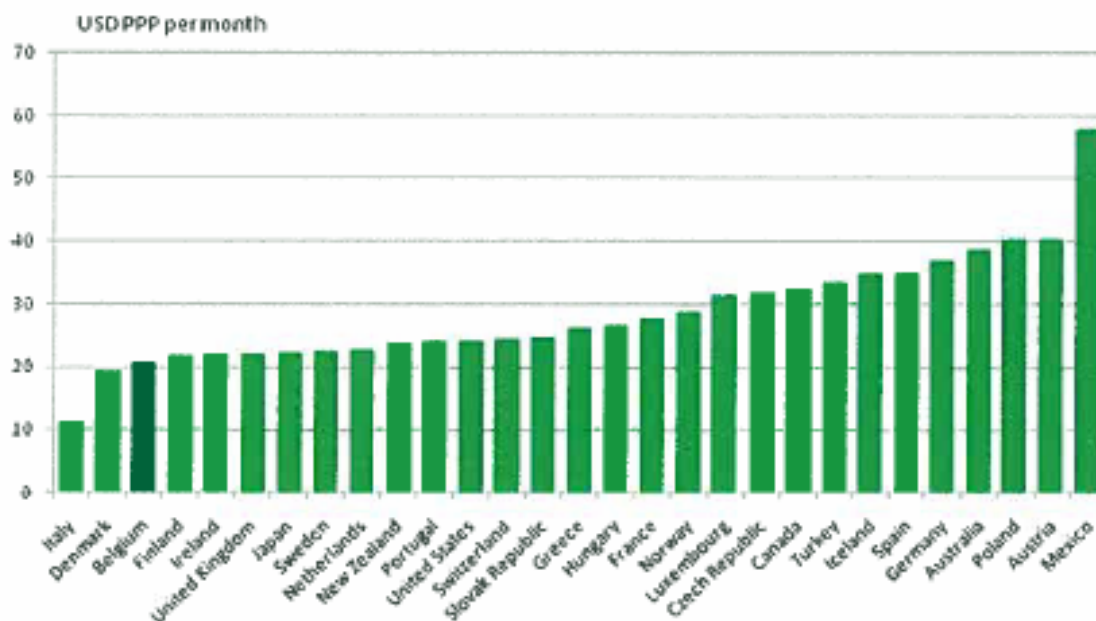
« 3.b) cette extension de l'obligation est-elle nécessaire étant donné qu'un opérateur a déjà spontanément proposé à ses frais un tarif social pour la connexion Internet ?

3.c) quels pourraient être les impacts pour les opérateurs d'un point de vue opérationnel ? Commercial ? Financier ? »

Le CRIOC est partisan de l'extension des opérateurs car il juge la mesure favorable aux consommateurs ; selon lui, cette ouverture doit être encadrée par un texte légal car l'offre spontanée (et à leurs frais) d'un tarif social, par les opérateurs, n'offre aucune garantie aux consommateurs.

La Plateforme et Belgacom quant à eux rappellent que la Commission européenne mène un débat sur l'étendue du service universel et que le contexte est mal approprié pour apporter des modifications au contenu de la composante sociale (cf *supra*, sous le titre 3.1.).

Ils soulignent également que la prestation spontanée par un opérateur de tarifs sociaux pour l'accès à l'Internet ne prouve aucunement que l'Internet fasse partie des services que l'on pourrait qualifier de « services de base » devant être fournis au titre du service universel. La prestation spontanée prouve seulement, selon ces répondants, que le marché fonctionne correctement. Ces répondants montrent en outre le graphique suivant sur la base duquel ils déclarent que les tarifs de l'accès au haut débit en Belgique se situeraient parmi les plus faibles en Europe :



Source : OEC D, 256 – 2 @ 4 @ f b i t / s a d v e r t i s e d , U S D P P P , S e p t e m b e r 2 0 0 9

Ces répondants mentionnent également que les conséquences opérationnelles et financières ne devraient pas être négligées au regard du long processus qui fut nécessaire pour implémenter les procédures actuelles.

Le document de consultation incitait également les répondants à se prononcer sur les impacts de la mesure d'extension des opérateurs prestataires sur le financement de la composante sociale. La question 4 était rédigée de la manière suivante : « **Que pensez-vous de l'extension des contributeurs au fonds pour les tarifs sociaux à l'ensemble des opérateurs qui offrent des services de communications électroniques accessibles au public ? En particulier que pensez-vous du principe de l'actuel article 74 selon lequel la liste des opérateurs tenus au financement du fonds pour les tarifs sociaux dépasse celle des opérateurs prestataires⁷ (par exemple les opérateurs qui de notoriété publique n'ont jamais voulu desservir des clients résidentiels) et que pensez-vous du fait que ce principe soit maintenu dans l'amendement examiné ?** »

Pour le CRIOC, il est nécessaire que le fonds soit alimenté par un maximum d'opérateurs, peu importe s'ils fournissent ou non la composante sociale.

La Plateforme et Belgacom rappellent que, dans l'attente d'un arrêt de la CJCE sur la question, il n'est nullement opportun de modifier le régime de financement de la composante sociale. Il s'agit également de tenir compte de la jurisprudence récente de la CJCE selon laquelle un tel financement pourrait être considéré comme une mesure anti concurrentielle et en opposition avec les règles communautaires en matière d'aides d'état.

⁷ Les personnes tenues de fournir la composante sociale sont actuellement les opérateurs qui offrent un service téléphonique public aux consommateurs ; par contre en ce qui concerne le financement, l'ensemble des opérateurs qui offrent un service téléphonique public est concerné, même les opérateurs qui n'ont aucun consommateur dans leur clientèle.

On peut en effet se demander pourquoi des opérateurs qui n'ont jamais desservi des clients résidentiels devraient supporter des coûts des tarifs sociaux alors qu'ils n'en tireront jamais aucun avantage. En outre, en mettant en place un système garantissant une plus grande accessibilité aux tarifs sociaux pour tout le secteur (via un des systèmes mentionnés supra sous le point 2.3.2.), on place ces opérateurs dans une situation encore plus délicate, puisqu'on les discrimine non seulement par rapport à l'opérateur historique, mais par rapport également aux opérateurs alternatifs desservant des clients résidentiels qui auront un accès plus grand au « marché des tarifs sociaux » via cette accessibilité renforcée.

3.3. L'EXTENSION DE LA PORTEE DES TARIFS SOCIAUX

La proposition de loi prévoit de généraliser l'application du tarif social sur l'ensemble des services de communications électroniques accessibles au public y compris les offres conjointes incluant des services de communications électroniques accessibles au public. Les questions 5 à 8 du document portaient sur cette disposition précise de la proposition de loi.

La question 5 interrogeait les répondants sur « **la proposition d'étendre la portée des réductions aux offres conjointes ?** ».

Le CRIOC pour sa part est tout à fait favorable à cette mesure.

La Plateforme et Belgacom rappellent que si la LCE oblige les opérateurs à offrir le tarif social sur au moins un tarif standard, elle n'interdit évidemment pas aux opérateurs de proposer davantage. Selon eux une obligation d'étendre la portée du tarif social aux offres conjointes ne tombe pas sous le champ de la directive « Service universel » et reviendrait à obliger les opérateurs à offrir un tarif social sur l'Internet à haut débit, mesure qui selon eux ne respecte pas le principe de proportionnalité (cf. *supra*, sous le titre 3.1, *in fine*).

Rappelons ici tout de même justement le souhait de l'opérateur Numéricable de trouver une solution spécifique pour les bundles, pour éviter la situation paradoxale des ayants droits au tarif téléphonique social exclus des offres les plus intéressantes pour accéder à l'Internet.

Les répondants étaient invités ensuite à se prononcer sur la généralisation de la portée du tarif social à l'ensemble des offres et à envisager une alternative consistant à ce que les opérateurs offrent une seule offre sociale : « **Que pensez-vous de la proposition de généraliser la réduction à l'ensemble des offres ? Pensez-vous qu'une obligation à tous les opérateurs d'offrir une seule « offre sociale » pourrait au contraire être imposée ? Si oui comment définiriez-vous cette « offre sociale » dans la loi : on pourrait penser à une carte prépayée qui pourrait être utilisée auprès de l'ensemble des opérateurs, on peut aussi penser à définir un tarif de « l'offre sociale » qui servirait de référence, de manière à ce que les opérateurs proposent une offre social à un tarif égal ou inférieur à ce prix de référence ?** »

Pour le CRIOC, la généralisation de la portée du tarif social à l'ensemble des offres est souhaitable, car cela permettrait aux consommateurs de choisir librement leur formule.

La Plateforme et Belgacom se prononcent quant à eux sur l'offre sociale unique telle que suggérée dans la question consistant en la distribution d'une carte prépayée « universelle ». Ils semblent défavorables a priori étant donné le coût et la complexité que la mise en place de cette solution impliqueraient.

La question 7 du document de consultation mettait en question la terminologie même de la proposition de loi : « **Pensez-vous que le texte, en utilisant la terminologie d'offre conjointe, est suffisamment clair et univoque ? Quelle est la définition que vous proposeriez pour mieux cadrer cette notion d'offre conjointe ?** »

La Plateforme et Belgacom proposent ici d'utiliser plutôt la notion d'offres conjointes contenant un service qui fait l'objet du tarif social, précisément en Néerlandais : « *gezamenlijke aanbiedingen waarin een dienst die voorwerp is van het sociaal tarief* ».

Concernant la question 8 portant sur l'application du tarif social aux bundles (« **Comment envisagez-vous la mise en œuvre du tarif social aux bundles ? Quelles seraient les implications du point de vue opérationnel, commercial et financier ?** »), Belgacom et la Plateforme rappellent qu'une telle mesure ne respecte pas qui selon eux le principe de proportionnalité (cf. *supra*, sous le titre 3.1, *in fine*).

Numéricable insiste quant à lui sur la complexité de la prise en compte de bundles. L'anticipation de la multiplicité des tarifs et réductions, comme des changements techniques est impossible.

3.4. LA SIMPLIFICATION DES REDUCTIONS OCTROYEES

La proposition de loi prévoit deux modifications visant à simplifier les réductions octroyées.

La première consiste à remplacer, dans les cas où un seul opérateur facture le client, la décomposition actuelle du tarif social, entre 8,40€ par mois sur la redevance d'abonnement et 6,2€ pour deux mois sur les frais d'appel, en un montant unique de 23€ pour une période de 2 mois. Cette dernière mesure permet de mieux coller aux réalités des structures tarifaires actuelles des opérateurs.

L'IBPT invitait les répondants à se prononcer sur les conséquences que pourrait avoir la disparition de la distinction entre réduction sur les frais d'abonnement et sur les frais de communication, dans la neuvième question : « **La disparition dans ces cas de la distinction entre réduction sur les frais d'abonnement et réduction sur les frais de communications rend-t-elle plus pratique l'application des TTS pour les opérateurs ? Pensez-vous qu'elle puisse avoir des impacts positifs sur le nombre de clients intéressés par l'octroi des tarifs sociaux ? Pensez-vous que cette séparation pourrait avoir pour conséquence d'augmenter sensiblement le montant des réductions octroyées par les opérateurs alternatifs ?** »

Selon Belgacom et la Plateforme, les impacts opérationnels, techniques et économiques de toute adaptation touchant à la tarification ne doivent pas être sous-estimés. Ces répondants s'inquiètent du fait qu'en téléphonie mobile les montants mensuels fixes des formules *postpaid* incluant un forfait de minutes et de sms, dépassent le plus souvent la réduction devant être octroyée de 11,5€ par mois. La proposition de loi pourrait de ce fait poser des problèmes techniques.

On peut ajouter que le montant unique qui ne fait plus la distinction entre abonnement et communication reviendrait en fait à octroyer une réduction uniquement sur l'abonnement, ce qui irait à l'encontre de la volonté initiale du législateur.

La seconde modification de la proposition de loi consiste en une élimination la différence entre les réductions offertes aux bénéficiaires du revenu d'intégration (« minimexés ») et celles offertes aux autres catégories de bénéficiaires. La proposition prévoit d'octroyer la réduction « complète » de 23€ sur 2 mois à l'ensemble des bénéficiaires, sans préciser de forme particulière d'octroi.

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

La Plateforme et Belgacom rappellent que les opérateurs qui aujourd'hui appliquent les tarifs sociaux ont mis en œuvre les différents tarifs de l'article 38 de l'annexe à la LCE sans problème pratique et qu'à ce titre il n'y a pas de raison pour que le système doive être modifié.

Les modifications proposées n'auront en outre selon eux aucune influence sur le nombre de clients intéressés par l'octroi des tarifs sociaux puisque les conditions restent les mêmes.

Par contre cette modification aura nécessairement comme conséquence d'alourdir la charge financière sur le secteur.

Etant donné que selon ces répondants, les personnes restent en moyenne 6 mois dans le statut de « minimexé » et que la politique sociale incite ces personnes à sortir de ce statut, il n'est pas cohérent qu'une mesure sectorielle donne des avantages supplémentaires aux personnes qui bénéficient de ce statut. Les répondants estiment qu'une mesure plus cohérente consisterait en la suppression d'octroi de tarifs sociaux pour les personnes bénéficiant du revenu d'intégration.

3.5. LE CHANGEMENT DE L'OBLIGATION PARTICULIERE PESANT SUR LES OPERATEURS CS/CPS

Dans le cadre réglementaire actuel, lorsque les frais de communication et d'abonnements sont facturés par deux opérateurs différents, l'opérateur facturant les frais d'appel est tenu d'offrir l'entièreté de la réduction mensuelle de 11,5€ en frais de communication, ce qui en soi était discriminant pour cet opérateur.

La proposition de loi modifie l'article 38 de l'annexe à la LCE de manière à ce que la prestation soit répartie entre les deux opérateurs (6,2€ pour deux mois devant être octroyés par l'opérateur « CS/CPS » et 16,8€ par l'opérateur qui facture la redevance d'abonnement).

Les questions 11 et 12 du document de consultation portaient sur cette modification :

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

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

Belgacom et la Plateforme n'ont pas pu trouver de réponse conjointe sur ces deux questions. On comprend bien que les points de vue entre l'opérateur historique et les opérateurs alternatifs sur ce point soient en totale opposition, le premier avantage par la situation actuelle selon laquelle bien que percevant les recettes de l'abonnement il n'est tenu d'offrir aucune réduction, le second désavantagé du fait de devoir octroyer non seulement la réduction sur les frais d'appel mais surtout les 11,5€ mensuels de réduction correspondants à la partie abonnement qu'il ne facture pas.

KPN-Group Belgium, dans sa contribution propre, soutient le point de vue de l'IBPT selon lequel les obligations actuelles pesant sur les opérateurs CPS seraient disproportionnées. KPN-Group Belgium est satisfait que la proposition de loi efface cette anomalie en imposant la fourniture d'une réduction aux deux opérateurs concernés, non plus au seul opérateur CPS.

3.6. LA MODIFICATION DE LA REDUCTION SUR LE RACCORDEMENT AU RESEAU

La proposition de loi remplace l'actuelle réduction de 50% « sur le tarif normal pour la mise à disposition du raccordement à un réseau téléphonique public en position déterminée » en une réduction nominale de 33€ pour la mise à disposition du raccordement à un réseau de communication électroniques accessibles public et activation. La modification a donc comme conséquence d'impliquer également les opérateurs mobiles dans la fourniture de cette réduction, ce qui fait l'objet de la question 13 suivante : **« Que pensez-vous de la proposition selon laquelle la réduction sur les frais de raccordement serait étendue aux réseaux mobiles également (et aux frais d'activation) ? Pensez-vous qu'il serait préférable d'appliquer une réduction sociale sur les cartes prépayées également ou, vu la disparition progressive des cartes prépayées, s'agirait-il d'une solution non durable ? »**

Le CRIOC est favorable à la proposition du fait que pour lui, la réduction sur les frais de raccordement doit être la plus large possible et donc doit viser également les réseaux mobiles. Les cartes prépayées doivent également se voir appliquer une réduction car, même si elles disparaissent progressivement, elles restent une formule à conseiller dans certains cas.

La Plateforme et Belgacom ne comprennent pas comment le législateur estime nécessaire de prévoir une réduction sur des frais d'activation en téléphonie mobile alors que la plupart des offres mobiles ne comprennent pas de frais de ce type.

Pour ce qui est des cartes prépayées, la Plateforme et Belgacom souhaitent que le montant de la réduction actuellement applicable de 3,1€ par mois ne soit pas augmenté et justifient cette différence par rapport aux offres postpayées par la différence d'ARPU plus faible en cas de formule prépayée.

3.7. L'INDEXATION DES MONTANTS DES RÉDUCTIONS

La proposition de loi prévoit une indexation annuelle des montants selon le groupe 8 (communications) de l'Indice des Prix à la Consommation. La question 14 interroge les répondants sur cette modalité :

« a) Que pensez-vous de l'idée de prévoir une indexation des montants ? b) Que pensez-vous de l'indice proposé ? c) Pensez-vous que le texte est suffisant pour garantir la transparence des montants devant être appliqués ou pensez-vous qu'il faille prévoir une intervention (publication) de l'Institut ? d) Pensez-vous que le texte est suffisant pour garantir la praticabilité du système ou pensez-vous qu'il faille prévoir un délai pour l'implémentation des montants indexés ? e) Que pensez-vous du fait que la proposition de loi reprenne comme montants de départ les montants de la LCE de 2005 (sans les indexer à la date de publication) ? »

Sur ce point, le CRIOC estime qu'une publication de l'institut serait opportune, pour assurer un maximum de transparence.

La Plateforme et Belgacom précisent qu'une indexation peut être positive comme négative. Etant donné la baisse des tarifs au détail depuis l'année 1997, sur la base de laquelle les réductions ont été fixées dans la LCE, il n'est pas nécessairement à l'avantage des bénéficiaires d'indexer les montants des réductions.

Ces répondants évaluent le délai minimum nécessaire pour une implémentation de tarifs indexés à trois mois.

Si la proposition envisage une indexation des montants, elle reprend néanmoins, comme dans le texte actuel, des montants nominaux de réduction et ne répond pas ainsi à la demande formulée par Test-Achats de fixer des réductions relatives. Obliger tous les opérateurs à octroyer une réduction nominale de 23€ pour deux mois n'est en effet pas neutre sur le marché. L'obligation mène potentiellement à ce que les opérateurs proposant des offres à 10€ par mois créditent leurs clients sociaux de 1,5€ par mois, et à ce que ces clients voient l'entièreté de leurs dépenses en télécoms se faire financer par un fonds. La question 15 porte sur ce choix de maintenir des réductions en valeurs plutôt qu'en pourcentage: **« Que pensez-vous du fait que la proposition garde des montants nominaux de réduction (indexés) ? Pensez-vous que des réductions exprimées en pourcentage seraient préférables ? Un tel système poserait-il un problème de prévisibilité ? Pensez-vous que des réductions exprimées en pourcentage cadreraient avec le régime actuel de financement de la composante sociale ou impliqueraient-elles une modification dudit régime ? »**

Le CRIOC soutient l'idée d'une réduction relative (en %) ; selon lui aucun problème de prévisibilité ne peut être soulevé, dans la mesure où le consommateur serait au courant du système de réduction

La Plateforme et Belgacom rappellent l'avantage principal de travailler avec des montants de réduction nominaux plutôt que relatifs : la clarté pour les opérateurs comme pour les clients. Un passage à des tarifs en pourcentage générerait nécessairement des adaptations importantes dans les systèmes de facturation des opérateurs, ce qui générerait des coûts pour les opérateurs. Ils pensent également que cela rendrait le système des tarifs sociaux plus obscur pour les bénéficiaires.

3.8. LA MODIFICATION DE LA LISTE DES BÉNÉFICIAIRES

La modification proposée dans un amendement consiste en une redéfinition des bénéficiaires des tarifs sociaux ; selon l'amendement, la liste deviendrait :

- Pensionnés dont on contrôle le revenu (qui ont droit à l'intervention majorée des soins de santé)
- Veufs, veuves dont on contrôle le revenu (qui ont droit à l'intervention majorée des soins de santé)
- Orphelins dont on contrôle le revenu (qui ont droit à l'intervention majorée des soins de santé)
- Invalides dont on contrôle le revenu (qui ont droit à l'intervention majorée des soins de santé)
- Tous les bénéficiaires du statut OMNIO (statut délivré par les mutualités après un contrôle de revenu)
- Une liste de bénéficiaires visés à l'article 37, §19 de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994. Cette liste consiste à ce jour⁸ en :
 - Les bénéficiaires auxquels est accordé le droit au revenu d'intégration ;
 - Les bénéficiaires auxquels un CPAS accorde un secours partiellement ou totalement pris en charge par l'Etat fédéral;
 - les bénéficiaires qui bénéficient d'un revenu garanti aux personnes âgées et de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ;
 - les bénéficiaires d'allocations de handicapés;
 - les enfants qui sont atteints d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66% ;
 - les chômeurs de longue durée;
 - les familles monoparentales.

L'amendement aurait comme conséquence une augmentation du nombre de bénéficiaires potentiels, de 565.000 à 710.000 personnes (parmi les bénéficiaires potentiels, se retrouvent dans les deux cas les 375.000 bénéficiaires « avérés » ou « réels », qui bénéficient déjà du TTS). De plus, puisque la liste des catégories proposée fait davantage référence à des statuts qui sont connus de la BCSS, à laquelle l'application web STTS a accès, on peut s'attendre à une automatisation plus poussée de la procédure de demande des tarifs sociaux. Cette plus grande automatisation pourrait amener davantage de bénéficiaires potentiels à demander le TTS. On assisterait donc à une augmentation des bénéficiaires réels plus que proportionnelle à l'augmentation de 26% des bénéficiaires potentiels. La question 16 portait sur la répartition de ces nouveaux bénéficiaires potentiels : « **Pensez-vous que l'augmentation du nombre de bénéficiaires potentiels pourrait être l'occasion de modifier la répartition actuelle des abonnés sociaux entre les opérateurs (Le groupe Belgacom dispose au 31/12/2009 de 96,2% des abonnés sociaux) ? Quelles pourraient être selon vous les conditions pour que ces nouveaux bénéficiaires potentiels se répartissent de manière proportionnelle aux parts de marché des différents opérateurs ?** »

Le CRIOC rappelle ici que l'objectif de répartir proportionnellement les abonnés sociaux entre opérateurs ne doit pas constituer un obstacle pour le consommateur au libre choix de son fournisseur de service.

Belgacom et la Plateforme estiment que la possibilité éventuelle d'une meilleure répartition des abonnés entre opérateurs ne peut constituer un argument pour justifier l'augmentation de la liste des bénéficiaires et donc de la charge financière pour le secteur.

La liste proposée, revenant à l'ensemble des personnes ayant de bas revenus, selon les critères (évolutifs) de la sécurité sociale, fait l'objet de la question 17 du document de consultation :

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

Le CRIOC semble favorable à la liste proposée ; pour lui, la liste des bénéficiaires doit être la plus large possible, pouvoir varier et être cohérente par rapport aux autres législations visant les personnes cibles.

⁸ La liste a été complétée la dernière fois par la loi portant des dispositions diverses en matière de santé du 10 décembre 2009 ; l'inclusion des familles monoparentales que prévoyait cette loi est entrée en vigueur le 10 janvier 2010.

La Plateforme et Belgacom ne sont pas favorables au maintien des personnes bénéficiant du revenu d'intégration (« minimexés ») dans la liste des bénéficiaires. Ce statut est par définition temporaire et la politique à leur égard a toujours été de les faire sortir le plus vite possible de ce statut. L'attribution d'avantages dans le domaine des télécommunications à ces personnes est, de ce point de vue, une mesure inefficace. Plutôt que de réfléchir à allonger la liste des bénéficiaires, il faudrait selon ces répondants, procéder à une réévaluation de la nécessité de maintenir un tarif social pour les « minimexés ».

La Plateforme et Belgacom contestent d'autre part la proposition d'étendre le tarif social à l'ensemble des bénéficiaires du statut OMNIO. Ce statut a été créé pour améliorer l'accessibilité aux soins de santé, et est octroyé pour un ménage dès qu'un seuil de revenus global pour l'ensemble du ménage est dépassé. Le statut est donc volatile, selon les répondants, beaucoup plus que lorsqu'on cumule un critère d'âge au critère de revenus, comme actuellement. La tâche de contrôle régulier du fait qu'il est toujours satisfait aux conditions d'octroi devrait donc être plus importante si l'ensemble des bénéficiaires du statut OMNIO pouvaient recevoir le tarif social. Les répondants contestent également le fait que les auteurs fassent peser la charge financière de cette politique uniquement sur le secteur des télécommunications, sans aucune justification. Enfin, travailler avec une liste de bénéficiaires pouvant être modifiée en fonction du secteur de la santé est tout à fait inenvisageable selon la Plateforme et Belgacom.

Les auteurs de l'amendement visant à modifier la liste des bénéficiaires justifient la liste proposée au regard des données conservées par la BCSS, à laquelle l'application web STTS a accès. La question 18 envisage l'utilité de l'amendement dans cette perspective : **« Que pensez-vous de l'idée de modifier les conditions d'octroi du tarif social, au regard notamment de la justification des auteurs de l'amendement à savoir la perspective d'améliorer l'automatisation de la procédure ? »**

Pour le CRIOC, l'automatisation plus avant de la procédure ne doit pas représenter un prétexte pour cadenciser la liste des bénéficiaires.

La Plateforme et Belgacom rappellent qu'il serait inopportun pour eux de modifier actuellement les conditions d'octroi du tarif social. Selon eux, il serait utopique de penser que la modification proposée réduirait à néant le taux de traitement manuel des dossiers. Les demandeurs tenteront toujours, en effet, de faire valoir leur droit de manière manuelle à l'appui de déclarations et autres pièces justificatives.

3.9. LA MODIFICATION DE L'ARTICLE 110 DE LA LCE

Il est proposé par les auteurs de la proposition de loi initiale de modifier l'obligation imposée aux opérateurs d'indiquer sur la facture de l'abonné au moins une fois par an le plan tarifaire le plus avantageux de manière à ce que, pour ses abonnés qui bénéficient du tarif social, l'opérateur tienne compte de cette donnée pour calculer le plan tarifaire le plus avantageux. La pertinence de cette modification était soumise à consultation dans la question 19 : **« Que pensez-vous de la pertinence de modifier l'article 110§4 de la LCE si la composante sociale s'applique à l'ensemble des tarifs pratiqués par les opérateurs ? Si le tarif social s'applique à l'ensemble des tarifs en quoi la meilleure offre hors tarif social serait différente de la meilleure offre avec le tarif social ? »**

Pour Belgacom et la Plateforme, la modification de l'article 110 de la LCE proposée n'amène aucune valeur ajoutée pour les consommateurs, alors qu'elle nécessiterait tout de même des adaptations techniques dans le chef des opérateurs. Les répondants rappellent en outre que le simulateur tarifaire de l'IBPT permet aux bénéficiaires de tarifs sociaux de connaître la meilleure offre pour eux, compte tenu de leur profil d'utilisation et du fait qu'ils bénéficient du tarif téléphonique social.

3.10. LE DELAIDE MISE EN ŒUVRE

Un délai de mise en œuvre de la loi de 6 mois après sa publication au Moniteur Belge est proposé. Il est demandé aux répondants de donner leur point de vue sur ce délai dans la question 20 :

« **Que pensez-vous du délai de mise en œuvre proposé ?**

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

En dehors des arguments soulevés dans le cadre des précédentes questions pour contester la proposition de loi et les amendements, la Plateforme et Belgacom recommandent ici, à tout le moins, d'attendre la fin des procédures devant les Courts et Tribunaux pour envisager de faire avancer les propositions, qui ont réellement un impact financier important.

Quant au délai de mise en œuvre proposé de six mois, il ne semble pas réaliste pour ces répondants, étant donné l'implication d'une multitude de parties dans le processus, dont les systèmes seraient amenés à être modifiés.

3.11. AUTRES SUGGESTIONS

L'occasion était donnée aux répondants de formuler d'autres suggestions dans le cadre de la composante sociale dans la question 21 (« **Avez-vous d'autres suggestions à formuler dans le cadre de la composante sociale du service universel de manière générale ?** »). La partie 1 de la présente synthèse reprend une bonne partie des éléments de réflexion sur la composante sociale en dehors de la proposition de loi et de ses amendements, générés à l'occasion de la consultation.

Belgacom et la Plateforme donnent tout de même, spécifiquement en réponse à cette 21^{ème} question, une liste de recommandations à l'attention du Parlement et de l'IBPT :

- ils recommandent aux autorités d'envisager une participation publique de l'Etat Fédéral et/ou des Communautés et Régions dans la charge financière, a fortiori dans l'hypothèse d'une extension des bénéficiaires des tarifs sociaux ;
- ils souhaitent que l'IBPT, soutenu par le gouvernement, réalisent les analyses nécessaires et un benchmark européen pour connaître les raisons :
 - du fait que la charge financière soit si élevée en Belgique et ne diminue pas comme elle a tendance à le faire dans les autres états ;
 - du fait que le nombre de bénéficiaires soit aussi élevé et ne fasse qu'augmenter, contrairement à ce qui est observé à l'étranger ;
- ils demandent à l'IBPT et aux auteurs de la proposition de loi d'attendre la fin des procédures devant les Courts et Tribunaux ;
- ils demandent que le caractère raisonnable des modifications de la proposition de loi et des amendements fasse l'objet d'une évaluation ;
- ils demandent au Parlement de ne pas poursuivre l'extension des bénéficiaires du tarif social dans la mesure où des personnes dans cette catégorie pourraient être amenées à ne plus fournir aucun effort pour sortir du statut OMNIO ;
- ils demandent à l'IBPT de fournir des efforts afin d'optimiser l'échange de données en temps réel avec la BCSS et obtenir l'accès direct aux données nécessaires.

4 CONCLUSIONS

Afin d'éclairer le travail des auteurs de la proposition de loi et des amendements, nous avons repris les avis du secteur et de l'organisation de défense des consommateurs sur les propositions soumises à consultation dans un tableau synthétique ci-dessous:

	Mesure	Opérateurs		Consommateurs
Modification de l'article 74 à la LCE (Amendement 2 Roel Deseyn)	Extension des opérateurs prestataires aux fournisseurs de services de communications électroniques	Défavorables		Favorables
Modification de l'article 74 à la LCE (Amendement 2 Roel Deseyn)	Extension des contributeurs aux fournisseurs de services de communications électroniques	Défavorables		Favorables
Modification de l'article 74 à la LCE (Amendement 2 Roel Deseyn)	Extension des tarifs sociaux aux services de communications électroniques	Défavorables		Favorables
Modifications de l'article 38 de l'annexe à la LCE (proposition initiale + amendement 1 Roel Deseyn)	Extension des tarifs sociaux aux offres conjointes	Défavorables		Favorables
Modifications de l'article 38 de l'annexe à la LCE (proposition initiale + amendement 1 Roel Deseyn)	Extension des tarifs sociaux à toutes les offres des opérateurs	Défavorables		Favorables
Modifications de l'article 38 de l'annexe à la LCE (proposition initiale + amendement 1 Roel Deseyn)	Extension des tarifs sociaux aux bundles	Défavorables à la mesure proposée mais nécessité de trouver une solution pour les bundles		Favorables
Modifications de l'article 38 de l'annexe à la LCE (proposition initiale + amendement 1 Roel Deseyn)	Réduction unique de 23€ pour 2 mois	Défavorables d'autant plus en cas de cartes prépayées		Ne se sont pas prononcés
Modifications de l'article 38 de l'annexe à la LCE (proposition initiale + amendement 1 Roel Deseyn)	Réduction partagée entre les opérateurs dans le cas d'un CPS	Belgacom : Ne s'est pas prononcé	OLO's : Favorable	Ne se sont pas prononcés
Modifications de l'article 38 de l'annexe à la LCE (proposition initiale + amendement 1 Roel Deseyn)	Frais d'activation mobiles soumis à la réduction sur les frais de raccordement	Défavorables		Favorables
Modifications de l'article 38 de l'annexe à la LCE (proposition initiale + amendement 1 Roel Deseyn)	Indexation des réductions	Défavorables Si la mesure était appliquée : Prévoir un délai d'implémentation de 3 mois		Favorables avec transparence
Modifications de l'article 38 de l'annexe à la LCE (proposition initiale + amendement 1 Roel Deseyn)	Réductions laissées en valeurs nominales et non en valeurs relatives	Favorables		Défavorables
Modification de l'article 22, §1er de l'annexe à la LCE (« amendement Plasman & Geerts »)	Modification de la liste des bénéficiaires	Défavorables		Favorables
Modification de l'article 22, §1er de l'annexe à la LCE (« amendement Plasman & Geerts »)	Liste potentiellement modifiée par une autre politique sectorielle (sécurité sociale)	Défavorables		Favorables
Modification de l'article 22, §1er de l'annexe à la LCE (« amendement Plasman & Geerts »)	Modifier la liste <u>dans le but de coller aux données de la BCSS</u>	Défavorables		Défavorables
Modification de l'article 110 de la LCE (proposition initiale)	indiquer sur la facture des clients sociaux au moins une fois par an le plan tarifaire le plus avantageux compte tenu du tarif social	Défavorables		Ne se sont pas prononcés
Mise en œuvre (Amendement 3 de Roel Deseyn)	Délai de mise en œuvre de la loi de 6 mois	Défavorables (délai trop court)		Ne se sont pas prononcés

D'autre part, l'IBPT se réjouit de la qualité des contributions reçues, non seulement des réponses aux questions précises posées dans le cadre de la proposition de loi et des amendements mais également des réflexions d'ordre plus stratégique sur la composante sociale.

De ce fait le présent document servira de référence pour toute réflexion en matière de composante sociale du service universel de la part de l'Institut et sera présenté dans le même sens dans tous les cénacles qui planchent sur cette matière.

A cet égard, on peut retenir entre autres l'exercice réalisé par la Plateforme et Belgacom d'évaluer la conformité des mesures proposées avec la directive « Service universel ». L'IBPT insiste pour que toute mesure proposée de réforme du service universel fasse l'objet d'un examen précis de conformité au droit européen, consistant précisément en l'établissement de l'effet de la mesure, de la conformité de l'objectif qu'elle poursuit et du respect du principe de proportionnalité.

L'IBPT a ensuite été sensible aux arguments avancés par les opérateurs relatifs au timing pour poursuivre plus avant les discussions sur la composante sociale. Le secteur insiste sur le fait qu'une réforme ponctuelle sur certains éléments de la composante sociale dans un contexte où la politique de service universel dans son ensemble est potentiellement amenée à changer à moyen terme (eu égard aux affaires pendantes devant les Courts et Tribunaux comme au débat mené par la Commission européenne) ne serait pas opportune.

Annexes



Votre correspondant : Anais Deville
Tel. : 02/547.06.22
e-mail : anais.deville@crioc.be
NE 417541646

Madame Marie-Eve Bondroit
IBPT
Ellipse Building - Bâtiment C
Bd du Roi/Robert II, 35

1030 Bruxelles

Bruxelles, le 26 avril 2010.

Madame Bondroit,

Concerne : consultation publique- tarif téléphonique social

Nous avons pris connaissance de la demande de la Commission infrastructure de la Chambre d'organiser une consultation publique relative à une proposition de loi modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne le tarif téléphonique social. Voici les commentaires que nous souhaitons faire sur cette proposition, en nous limitant à certains points particuliers.

- 1) Transposition de la directive 2009/136/CE.

Nous pensons que notre législation doit être conforme au droit européen (question 1), mais qu'il ne faut pas **non plus aller trop vite** et anticiper des mesures qui ne sont pas encore officielles.

- 2) Modification de l'article 74 de l'annexe à la LCE.

Nous sommes d'avis que l'**extension des opérateurs** tenus d'offrir les tarifs sociaux est **favorable aux consommateurs**, raison pour laquelle nous ne pouvons que la soutenir. **Il ne suffit pas, en effet, qu'un opérateur ait proposé "spontanément", à ses frais, un tarif social.** Cela n'offre aucune garantie; il faut au contraire que cette ouverture soit encadrée par un texte légal (question 3). Par ailleurs, c'est évidemment une bonne chose, selon nous, que le **fonds soit alimenté par un maximum d'opérateurs**, peu importe s'ils fournissent la composante sociale (question 4).

- 3) Modification de l'article 38 de l'annexe à la LCE.

Nous nous réjouissons évidemment de la proposition visant à **étendre la portée** des réductions aux offres conjointes (question 5), et sommes favorables à une **généralisation de la réduction à l'ensemble des offres** des opérateurs (question 6). Cela permettrait ainsi aux consommateurs concernés de choisir librement leur formule.



Par ailleurs, la réduction sur les frais de raccordement doit être la plus large possible, et donc, elle doit viser également les réseaux mobiles. Les cartes prépayées doivent aussi pouvoir se voir appliquer une réduction, puisque quand bien même elles disparaissent progressivement, elles constituent un système à conseiller dans certains cas (question 13).

En outre, nous soutenons l'idée de prévoir une réduction relative au montant (pourcentage de réduction), et non forfaitaire. Pour le bon ordre des choses, et un maximum de transparence, il serait opportun que l'Institut intervienne dans ce cadre, au moyen d'une publication (question 14). Aucun problème de prévisibilité ne peut être soulevé dans la mesure où le consommateur serait au courant du système de réduction. L'information donnée à celui-ci doit donc être effective et efficace (question 15).

4) Modification de l'article 22 § 1er de l'annexe à la LCE.

Nous nous interrogeons quant à la manière de répartir proportionnellement les abonnés sociaux entre les opérateurs, et pensons que cela ne doit pas constituer un obstacle pour le consommateur au libre choix de son fournisseur de service: la concurrence doit rester réelle (question 16)! En outre, la liste des bénéficiaires doit être la plus large possible, pouvoir varier, et être cohérente par rapport aux autres législations visant les personnes auxquelles elle se rapporte (question 17). Enfin, selon nous, l'automatisation de la procédure ne peut pas être un prétexte pour cadenciser la liste des bénéficiaires du tarif social.

Nous vous souhaitons une bonne lecture de ces commentaires, et vous prions de croire, Madame Bondroit, en l'assurance de notre considération distinguée.

Marc Vandercammen

Directeur général

BIPT
De heer Luc Hindryckx
Voorzitter van de Raad
Ellipse Building
Gebouw C
Koning Albert II laan 35
1030 Brussel

Brussel, 30 april 2010

Geachte heer Hindryckx,

Gelieve in bijlage de commentaren van het Platform Telecom Operators & Service Providers en Belgacom te willen vinden aangaande de consultatie van het BIPT betreffende een wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wat betreft het sociaal telefoontarief.

Met hoogachting,


Benoit Scheen
Voorzitter Platform Telecom Operators & Service Providers

ALGEMENE INFORMATIE

Titel en datum van de raadpleging: DE CONSULTATIE VAN HET BIPT BETREFFENDE EEN WETSVOORSTEL TOT WIJZIGING VAN DE WET VAN 13 JUNI 2005 BETREFFENDE DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE WAT BETREFT HET SOCIAAL TELEFOONTARIEF – 20/03/2010

Aan (natuurlijke persoon die werd aangeduid als contactpersoon binnen het BIPT in het document dat ter raadpleging werd voorgelegd): Marie-Eve Bondroit

Naam van de rechtspersoon die antwoordt: Platform Telecom Operators & Service Providers & Belgacom

Natuurlijke persoon die als contactpersoon fungeert voor de respondenten: Benoit Scheen (Platform) en Jürgen Massie (Belgacom)

VERTROUWELIJKHEID VAN DE GEGEVENS

De volgende informatie wordt als vertrouwelijk beschouwd door de respondent (aanvinken wat van toepassing is):

- Niets
- De identiteit van de rechtspersoon die antwoordt
- De identiteit van de natuurlijke persoon die als contactpersoon fungeert voor de respondent
- Bepaalde delen van het antwoord

In dat laatste geval dient de respondent een openbare en een vertrouwelijke versie van zijn bijdrage te verschaffen. In de vertrouwelijke versie worden de vertrouwelijke delen duidelijk geïdentificeerd in de body van de tekst.

In geval van tegenstrijdigheid tussen dit formulier en een vermelding in het antwoord (in het bijzonder de standaardvermelding betreffende de vertrouwelijkheid in de e-mails), erkent de respondent dat het BIPT enkel rekening dient te houden met dit formulier.

WAARSCHUWING

Conform artikel 140 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, worden de ontwerpbesluiten van het BIPT die aanzienlijke gevolgen zouden kunnen hebben voor een relevante markt, ter openbare raadpleging voorgelegd. De resultaten daarvan dienen te worden bekendgemaakt, in overeenstemming met de regels inzake vertrouwelijkheid van de bedrijfsgegevens.

Het is bijgevolg in het belang van de respondent om een exhaustieve en nauwkeurige lijst mee te geven van de vertrouwelijke informatie om te vermijden dat die informatie openbaar wordt gemaakt in het kader van de publicatie van de resultaten van de openbare raadpleging.

De respondenten mogen echter uitsluitend die informatie als vertrouwelijk bestempelen die werkelijk vertrouwelijk zijn aangezien het BIPT de mogelijkheid heeft om de vertrouwelijke aard van de informatie te betwisten krachtens artikel 23, § 3, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

NAAM, DATUM EN HANDTEKENING

30/04/2010


Benoit Scheen (Platform) & Jürgen Massie (Belgacom)

COMMENTAAR VAN HET PLATFORM EN BELGACOM AANGAANDE DE CONSULTATIE VAN HET BIPT BETREFFENDE EEN WETSVORSTEL TOT WIJZIGING VAN DE WET VAN 13 JUNI 2005 BETREFFENDE DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE WAT BETREFT HET SOCIAAL TELEFOONTARIEF

Inleidende beschouwingen

De operatoren van de Belgische telecommunicatiesector worden via deze consultatie geconfronteerd met nieuwe wetsvoorstellen ter uitbreiding van de bestaande universele dienst in België waarvan de financiering opnieuw zonder enig voorbehoud ten laste wordt gelegd van de telecomsector.

Het hoofdbezwaar van de sector betreft het feit dat in deze initiatieven, hoewel genomen in de context van telecommunicatiepolitiek, nauwelijks of zelfs geen overwegingen worden gevonden met betrekking tot deze telecommunicatiepolitiek. We denken met name aan het nalaten van een onderzoek:

- naar de impact van nieuwe heffingen op de bijdrageplichtige telecombedrijven,
- naar de impact op het algemeen prijsniveau dat van toepassing is op de andere dan sociale abonnees,
- naar de noodzaak en de motieven om alle begunstigen van het OMNIO-statuut als sociaal tarief begunstigde ten laste van de telecomsector op te nemen,
- en naar overwegingen betreffende het Belgische investeringsklimaat voor operatoren die onder de heffingsplicht vallen.

Kortom, de sector - die geviseerd wordt om hogere en bijkomende financiële lasten te moeten dragen - mist in de wetsvoorstellen en in de consultatie ernstige analyse en motieven waarom de sector dreigt verplicht te worden om een maatschappelijk probleem, zijnde personen die sociaal-economisch kwetsbaar zijn, alleen en zonder tussenkomst van de Federale Staat, op de schouders te nemen.

De sector meent dat er een noodzaak bestaat aan een rationalisering van de omvang van de universele dienst in België, voor er opnieuw nieuwe verplichtingen worden ingevoerd. Deze suggestie vindt haar rechtvaardiging enerzijds in de veel te zelden gemaakte vaststelling dat vele landen een overheidsingrijpen in de markt totaal niet nodig vinden en dus geen enkele vorm van universele dienstverlening opleggen (bv Duitsland, Luxemburg,...), anderzijds in de vaststelling dat België als welvarend land met een benijdenswaardige telecommunicatie-infrastructuur paradoxaal genoeg het Europese land is met de zwaarste universele dienstverlening (cf. infra). Dit overheidsingrijpen in de telecommunicatiemarkt is niet zonder implicaties voor de marktwerking omdat ze een structurele last dreigt te leggen op alle gebruikers, aangezien de telecombedrijven deze inkomsten dienen te gebruiken voor de zware heffingen ten voordele van sociale abonnees en dit mogelijk ten koste van investeringen in dienstverlening en infrastructuur.

De sector hoopt op een algemene evaluatie van de omvang van de Belgische universele dienst inzake telecommunicatie, ten gepaste tijde, dwz nadat het Europese Hof van Justitie zich heeft uitgesproken over de legitimiteit van het huidige financieringssysteem en na een evaluatie door de Europese Commissie van de nieuwe universele dienstrichtlijn van 25

november 2009. Ad-hoc initiatieven zoals voorliggende wetsvoorstellen worden door de sector op dit ogenblik als disproportioneel ervaren.

Een benchmark

De meeste Europese lidstaten leggen geen wettelijke kortingen op. In de ons omringende landen Duitsland en Luxemburg, die qua telecomaandbod en welvaart te vergelijken zijn met België, is er eenvoudigweg geen sprake van universele dienstverplichtingen. In Nederland, nog een buurland met een vergelijkbaar aanbod, is KPN niet verplicht om kortingen aan te bieden, maar wel om een abonnement aan te bieden met lagere kost, maar weliswaar met hogere gesprekstarieven om burgers met een beperkt gebruik van de vaste telefoondienst tegemoet te komen. Een dergelijke abonnementsformule wordt in België door de markt aangeboden.

Finland, Denemarken, Zweden, Ierland en Griekenland kennen geen universele dienstverplichtingen op het vlak van sociale tarieven.

De volgende landen blijven dus over, met een wettelijk sociaal tariefplan waarvan de impact vele malen kleiner is dan het Belgische.

- Italië legt een reductie op van 50% op de abonnementsprijs van de vaste telefoondienst.
- Spanje legt een reductie op van 95% op de abonnementsprijs en 70% op de installatie ten voordele van 400 000 personen op een bevolking van 40 mio (of 1%).
- Frankrijk kent een voordeel toe van 8,51€ op het abonnement van de vaste telefoondienst ten gunste van 600 000 begunstigden op 62 mio inwoners (of 1%).
- Engeland kent goedkopere tariefschema's toe aan ongeveer 1 150 000 personen op ongeveer 48 mio inwoners (2%).

We zien dus dat België vandaag met ongeveer 370 000 begunstigden op 10.5 mio inwoners reeds ongeveer aan 4 maal meer mensen kortingen toekent dan in de enkele landen die dergelijke maatregel namen. Bovendien, is het bedrag van de korting veel hoger dan in de betrokken landen waar doorgaans geen kortingen op gesprekken wordt gegeven, en evenmin op installaties.

Financiële lasten:

	Inwoners	Jaarlijks bedrag Sociale Tarieven	Begunstigden #
Frankrijk - 2008	61.8 mio	25.3 mio	600.000
Italië - 2003	58 mio	7.5 mio	?
Spanje - 2006	40.5 mio	49 mio	400.000
België - 2005	10.5 mio	+/- 35.5 mio	375.000

Vraag 1. Wat vindt u van de gelegenheid om bepaalde aspecten van het stelsel van sociale tarieven te wijzigen in de huidige context, namelijk in het licht van de meer substantiële wijzigingen van de Universele dienstrichtlijn die zijn aangekondigd door de Europese Commissie in de loop van 2010 en ten opzichte van de verschillende lopende gerechtelijke procedures?

Er zijn volgens de operatoren van de telecomsector aan wie de verplichting zou worden opgelegd om een geheel nieuw en uitgebreid regime van sociale tarieven te implementeren en deze bovendien te financieren, minstens drie redenen waarom de timing voor een dergelijke hertekening problematisch is.

1. De eerste factor houdt verband met de omvang van het bestaande regime van sociale tarieven. We weerhouden deze omvang als bijzonder en eerste punt omdat de andere factoren in het licht van deze omvang moeten worden beoordeeld. Het huidige wettelijke sociale aanbod van de sector aan de sociale abonnees bedraagt reeds bij benadering 50 mio € per jaar - brutobedrag aan verleende sociale tariefkortingen¹, volledig ten laste van de aanbieders van vaste en mobiele telefonie. De hoogte die het huidige sociale aanbod kenmerkt, verklaart de intensiteit waarmee vandaag rechtsprocedures worden gevoerd omtrent de financiering. Het verklaart tevens de belangstelling waarmee wordt uitgekeken naar de resultaten van de lopende discussie omtrent de Europese richtlijn inzake universele dienstverlening en de noodzaak om deze al dan niet in haar fundamentele te wijzigen, meer dan 12 jaar na de liberalisering van de telecommunicatiemarkt. Deze richtlijn definieert namelijk de grenzen waarbinnen universele dienstverplichtingen kunnen worden opgelegd en gefinancierd door de Staat of de telecomsector. Het belang van de last die nu al op de sector weegt en die nu dreigt opnieuw te worden uitgebreid verklaart ook waarom de sector, ondanks de onderlinge meningsverschillen omtrent de berekening en de verdeling van de financiële last ernaar streeft om een gemeenschappelijk antwoord te formuleren op voorliggende consultatie.
2. Het wetsvoorstel en haar amendementen hebben een uitgesproken ad-hoc karakter. Ze zijn er op gericht om de wettelijke reductie grondig te hermodelleren en de categorie van begunstigen (zeer sterk) uit te breiden. Overwegingen betreffende de financiering worden uitgesloten verwijzend naar de hangende gerechtelijke procedures. Deze benadering zou aanvaardbaar zijn in zoverre de voorstellen geen impact zouden hebben op de financiële last voor de sector. Een aantal voorstellen hebben echter een zeer ernstige impact op de financiële last van de sociale component van de Belgische universele dienst. Wat deze voorstellen betreft is het onverantwoord om het aspect financiering zonder meer te negeren en het belang van de huidige onzekerheid inzake deze financiering zelfs nog verder te vermenigvuldigen - tenzij de overheid beoogt om de financiële last met publieke middelen te compenseren. Als telecomsector verwachten wij dat er bij iedere uitbreiding minstens een ernstige raming wordt gemaakt van de kosten, een duidelijke definiëring van de doelstellingen die deze kosten moeten verantwoorden binnen het kader en de vereisten van de Europese richtlijn, dat er een debat wordt gevoerd omtrent de wenselijkheid van staatsfinanciering versus sectorfinanciering. Dit laatste punt omvat enerzijds de noodzaak om na te gaan wat de impact is van de nieuwe lasten op het algemene prijsniveau van de bijdrageplichtige

¹ Bedrag is samengesteld volgens de volgende berekening: 375.000 sociale begunstigen, 11.5€ korting per maand, op jaarbasis, zijnde: (375.000 x 11.5) x 12.

diensten. Het mag worden opgemerkt dat ook het algemeen prijsniveau van de telecomdiensten op de Belgische markt doorgaans kan rekenen op politieke belangstelling. Bijgevolg lijkt het ons noodzakelijk dat dit ook bij het evalueren van het Belgische systeem voor sociale tarieven wordt meegenomen in de overwegingen. Anderzijds moet, weer gezien de sectorfinanciering, de impact van de maatregel op het investeringsklimaat worden bekeken. In dit verband kan worden opgemerkt dat België vandaag reeds internationaal haar reputatie als duurste land qua universele dienst heeft neergezet. Dit zijn aspecten van telecommunicatiepolitiek waarvan men mag verwachten dat ze worden ter harte genomen.

3. Op dit ogenblik loopt een consultatie omtrent een mogelijke herziening van de universele dienstrichtlijn. De Europese Commissie onderzoekt in het bijzonder de gepastheid om breedband onder de universele dienst te brengen en dus overheidsingrijpen in de verschillende lidstaten mogelijk te maken ingeval van marktfalen. De teneur van de consultatie wijst erop dat de Commissie hiervoor weinig sympathie heeft. Uit de hoorzitting van de Europese Commissie op 30 maart kwam ook duidelijk naar voren dat zij geen duidelijke redenen ziet om de reikwijdte van de universele dienstverplichtingen verder uit te breiden. Echter zolang er geen bevestiging bestaat hierover is een aanpassing van het Belgisch kader niet opportuun vanuit juridisch, operationeel en financieel oogpunt.

De Raad van State geeft tevens consequent aan dat de wetgever bij het aanpassen van telecommunicatiewetgeving zeer voorzichtig te werk moet gaan en geen bepalingen mag uitvaardigen die het bereiken van het door de richtlijn beoogde resultaat ernstig in gevaar kunnen brengen, in het bijzonder in het licht van de reeds aangenomen Europese wetgeving die nog niet werd omgezet in nationaal recht – in casu het nieuw aangepaste EU regelgevend kader van 2009. Deze houding betekent dus dat ook vanuit dit oogpunt een aanpassing van het sociale tarievenkader heden niet gewenst is. Daarenboven dient de Richtlijn uiterlijk voor 25.05.2011 te worden omgezet, derhalve binnen een redelijk tijdsbestek.

Vraag 2. Vindt u dat de voorgestelde wijzigingen in het algemeen de tekst en de geest van de nieuwe Universeledienstrichtlijn van 25 november 2009 in acht nemen? In het bijzonder:

- a) **biedt de nieuwe richtlijn de mogelijkheid om mobiele operatoren aan te wijzen om sociale tarieven aan te bieden en om deze verrichtingen te financieren aan de hand van een intrasectoraal fonds?**
- b) **biedt de nieuwe richtlijn de mogelijkheid om operatoren aan te wijzen om sociale tarieven aan te bieden voor alle openbare elektronische communicatiediensten en om deze verrichtingen te financieren aan de hand van een intrasectoraal fonds?**
- c) **biedt de richtlijn van 25 november 2009 tot wijziging van de Universeledienstrichtlijn, en in het bijzonder considerans 4 waarin het beginsel van technologische neutraliteit wordt bevestigd de mogelijkheid om in de WEC het huidige artikel 74 en het huidige artikel 38 van de bijlage te behouden voor zover deze erin voorzien om de verplichting tot het aanbieden van een sociaal telefoontarief uitsluitend te laten gelden voor de operatoren die een openbare telefoondienst aanbieden (waardoor de burgers die via VoIP bellen bijvoorbeeld niet het sociaal telefoontarief kunnen genieten)?**

Vraag 3. Wat vindt u van het voorstel om de reikwijdte van de sociale tarieven uit te breiden tot de elektronischecomunicatiediensten, meer bepaald:

- a) is deze uitbreiding onmisbaar ten opzichte van de geest van de richtlijn van 25 november 2009 tot wijziging van de Universeledienstrichtlijn?**
- b) is deze uitbreiding van de verplichting nodig rekening houdend met het feit dat een operator reeds spontaan op eigen kosten een sociaal tarief voor internetverbinding heeft aangeboden?**
- c) wat zou de impact kunnen zijn voor de operatoren vanuit een operationeel standpunt? Commercieel? Financieel?**

Gezien het verband tussen de vragen 2 en 3a), worden deze samen behandeld.

1. Een eerste opmerking betreft het feit dat bij een uitbreiding van de diensten waarop het sociaal tarief betrekking heeft, automatisch ook het systeem van aanwijzing wordt gewijzigd en uitgebreid. Het kan immers niet de bedoeling zijn om alleen de huidige aanbieders van het sociaal tarief, met name de vaste en mobiele operatoren, te verplichten om ook op al hun andere diensten de levering van de reductie mogelijk te maken. Dat zou het aanwijzingssysteem een discriminatoir karakter geven. Het uitgangspunt als zouden de voorstellen niet raken aan het aanwijzingssysteem lijkt dus niet te kloppen.

Een zelfde opmerking kan gemaakt worden wat betreft de intentie van de voorstellers om niet te raken aan het financieringsmechanisme. Door het betrekken van nieuwe diensten bij het verlenen van sociale reducties raakt men automatisch aan het financieringssysteem. Het gaat immers niet op om voordelen met betrekking tot internet te laten financieren door de aanbieders van vaste of mobiele telefonie.

2. Een tweede opmerking betreft het onderzoek naar de conformiteit van de uitbreiding met de bepalingen van de Europese universele dienstrichtlijn.

We lezen in de wetsvoorstellen geen aanwijzingen dat aan de voorstellen omtrent de reikwijdte van de sociale tarieven een grondige reflexie is voorafgegaan betreffende de conformiteit van de voorstellen met de doelstellingen en de beperkingen van de Europese universele dienstrichtlijn.

Nochtans moet ieder overheidsingrijpen in de markt bij wijze van maatregel van universele dienst voldoen aan de Europese randvoorwaarden, met name wat betreft de reikwijdte, de doelstelling en de proportionaliteit van de maatregel. Het regime inzake universele dienst geeft namelijk aan de lidstaten de mogelijkheid om onder bepaalde omstandigheden de kosten ingevolge deze universele dienstverlening ten laste te leggen van de sector. Financiering ten laste van het staatsbudget van het geheel of een deel van de kosten is ook een mogelijkheid. Wanneer men evenwel verder wil gaan dan wat de Europese richtlijn toelaat, dan is een financiering ten laste van de sector niet langer een optie. Gezien in voorliggend voorstel niet wordt voorzien in een financiering ten laste van de Staat, zelfs niet voor een deel van de voorgestelde verplichtingen, is het aftoetsen van de grenzen van de Europese richtlijn inzake universele dienst in het kader van een gezonde telecommunicatiepolitiek van bijzonder belang.

a) Europese richtlijn wat betreft de reikwijdte van het sociale element

"De auteur rechtvaardigt deze wijziging ten opzichte van de richtlijn van 25 november 2009 tot wijziging van de Universele dienstrichtlijn die enerzijds de mogelijke reikwijdte van het sociale element uitbreidt tot het geheel van de universele dienstverrichtingen (cf. het nieuwe artikel 9 van de Universele dienstrichtlijn) en anderzijds het beginsel van technologische neutraliteit bekrachtigt in zijn considerans 4."

Artikel 9 van de Universele dienstrichtlijn beperkt de mogelijkheid om operatoren bij aanwijzing te verplichten tot het geven van sociale reducties tot 1° de diensten opgenomen onder de Europese noemer van universele basisdiensten en 2° tot het doel om in het licht van nationale condities te waarborgen dat personen met een laag inkomen of met speciale sociale noden niet verhinderd worden om toegang te hebben tot deze welbepaalde diensten.

De richtlijn beperkt het opleggen van verplichtingen aan aangewezen ondernemingen dus wel degelijk tot de diensten die onder de noemer vallen van universele dienst. Dit is overigens logisch aangezien het niet opgaat om aan de sector verplichtingen op te leggen inzake diensten die reeds door de markt ruim worden aangeboden als een betaalbaar aanbod of die nog niet dermate essentieel worden geacht dat ze als basisdienst kunnen worden gekwalificeerd voor alle burgers.

Het voorstel en haar verantwoording conflicteren met deze beperkingen van de richtlijn inzake de universele dienst.

b) Europese richtlijn en de doelstelling beoogd met het opleggen van sociale telecomvoordelen

Als onderbouwing voor de uitbreiding van het voorwerp van het sociale tarief tot alle telecommunicatiediensten wordt verwezen naar de mogelijkheid om de reikwijdte van het sociale element uit te breiden tot het geheel van de universele dienstverrichtingen en anderzijds het beginsel van technologische neutraliteit. Aldus wordt verwezen naar de richtlijn zelf zonder analyse van de nationale omstandigheden die de noodzaak van dergelijk overheidsingrijpen op de Belgische telecommunicatiemarkt kunnen rechtvaardigen.

Net op het vlak van de doelstelling waartoe het opleggen aan aangewezen ondernemingen van sociale reducties wordt beperkt, vertoont de Belgische telecommunicatiemarkt een vreemde tegenstelling: de basisdiensten die vandaag als universele dienst worden gekwalificeerd, kennen in België een zeer grote penetratie. Zowel de vaste als de mobiele telefoondienst zijn reeds aanwezig in de meerderheid van de huishoudens², en dit in tegenstelling tot het grote merendeel van andere lidstaten.

In deze context moet overigens worden opgemerkt dat geen enkele andere lidstaat tot vandaag sociale tariefopties oplegt op andere diensten dan de vaste telefoondienst en dat geen enkele lidstaat een financiering van sociale tarieven oplegt die in de buurt komt van de Belgische last. In realiteit zijn er zelfs maar zes landen die het tot nog toe nodig hebben geacht om tussen te komen in het aanbod voor sociale abonnees.

² Vaste telefonie: in 2008 waren er 4.705.084 aansluitingen op het aantal huishoudens in België van 4.569.519. Mobiele telefonie: in 2008 waren er 10.9 miljoen actieve abonnees op een totale bevolking van 10.5 miljoen inwoners. (Verslag van de Raad van het BIPT met betrekking tot de uitvoering van de universele dienstverlening in 2008).

c) Europese richtlijn en het beginsel van technologische neutraliteit

Het beginsel van de technologische neutraliteit is in de richtlijn ingeschreven ter ondersteuning van de operatoren die worden aangewezen om een bepaalde dienst te leveren. De referentie naar een specifieke technologie kan immers de evolutie van het netwerk van de aangewezen operator hinderen en bepaalde operatoren a priori uitsluiten van de levering van de betreffende universele dienst. Deze technologische neutraliteit kan evenwel niet worden begrepen als een argument om alle telecomdiensten onder te brengen bij de universele dienst.

Wat het VoIP-product betreft, moet er worden op gewezen dat dit een internetproduct is dat tot op heden niet sterk wordt gecommercialiseerd en dat ook verschilt van de klassieke openbare telefoniediensten.

d) Financiële, commerciële en operationele impact

Niet alleen voor de operatoren is er operationeel een impact wanneer het systeem van de sociale tarieven wordt gewijzigd, ook voor het BIPT is er een impact omdat de kans op het meervoudig ten gelde maken van het statuut voor verschillende diensten de complexiteit en de reeds hoge kost voor de controle van het statuut verder complex maken. Vandaag moet ondanks de webapplicatie met geautomatiseerde link naar de Kruispuntbank nog een groot aantal van de aanvragen uiteindelijk manueel worden afgewerkt, met opvragen van documenten ter staving van het statuut. De Kruispuntbank beschikt niet in alle gevallen over bijgewerkte informatie in verband met loon, gezinssamenstelling, waardoor de geleverde informatie kan conflicteren met de bewering van de klant.

Nu we zien dat er sprake is om zelfs OMNIO-begunstigden onder te brengen bij de categorie, moet ook hiervan de impact worden ingeschat. De werkzaamheden van het Instituut om de aanvragen te controleren brengen reeds een hoge kost mee, bijna geheel ten laste van de sector. Bovendien kunnen twee zeer vluchtige criteria als het inkomen en gezinssamenstelling niet meer worden volstaan met een tweejaarlijkse controle van het recht.

Door deze wijzigingen zou de toepassing nieuwe toegangen moeten krijgen tot nieuwe gegevens van de Kruispuntbank, wat zowel administratieve procedures als IT-wijzigingen inhoudt. De wijziging van de lijst van begunstigden zou dus aanvankelijk kunnen leiden tot een toename en vervolgens opstopping van de manueel door het BIPT te behandelen aanvragen. We merken ook op dat de nieuwe toegangen vragen doen rijzen op het vlak van de privacy.

e) Proportionaliteit van de maatregel

De Universele dienstbepalingen vloeien voort uit een specifiek Europees wetgevend kader inzake universele dienstverlening. Om te vermijden dat er onevenredige verplichtingen worden opgelegd voorziet dit kader in onder meer het principe van proportionaliteit³. Dit betekent dat voordat overgegaan wordt tot het opleggen of

³ Het beginsel van proportionaliteit wordt benadrukt door het nieuwe artikel 6, lid 1, van de Machtigingsrichtlijn van 25.11.2009.

aanpassen van verplichtingen op nationaal niveau altijd nagegaan moet worden of een dergelijke verplichting allereerst noodzakelijk is en vervolgens of er minder zware alternatieven voorhanden zijn.

Wanneer men een dergelijke analyse maakt voor het voorgestelde in deze consultatie lijkt de conclusie te zijn dat er geen noodzaak wordt aangetoond om dergelijke vergaande verplichtingen/uitbreidingen te voorzien naar nieuwe sociale begunstigden of naar nieuwe diensten.

De maatregel om in een land als België de sociale reducties uit te breiden tot meer dan 1,3 miljoen personen lijkt de test van de proportionaliteit niet te kunnen doorstaan om meerdere redenen.

- de doelstelling

Doelstellingen zoals armoedebestrijding en schuldaflossing kunnen onmogelijk een maatregel rechtvaardigen waardoor een financiële last wordt opgelegd aan de telecommunicatiesector. Dergelijke maatregelen kunnen slechts door middel van het staatsbudget worden gefinancierd. Ook de verwijzing naar de beschikbaarheid van gegevens in een centraal datasysteem om een belasting op te leggen aan de sector kan niet beschouwd worden als een ernstige invulling van de Europese richtlijn.

Om conform te zijn met de richtlijn moet minimum worden aangetoond dat de markt vandaag faalt op het vlak van het veralgemeend aanbod van de diensten die als basisdiensten worden gekwalificeerd. In een land als België is dat bijzonder moeilijk aan te tonen gezien de bijzonder hoge penetratiegraad van deze basisdiensten. In landen met een ruim aanbod van basisdiensten, verwacht men het minst maatregelen van universele dienst.

- de effectiviteit van de maatregel ten opzichte van de wettige doelstelling

Er wordt niet aangetoond dat de toegang van deze nieuwe categorieën begunstigden niet is gewaarborgd onder de normale commerciële voorwaarden.

- impact voor het algemeen prijsniveau en het investeringsklimaat

Er wordt geen aandacht besteed aan het thema telecommunicatiepolitiek: er wordt niet berekend en geëvalueerd wat de impact is van de wijzigingen op de normale commerciële tarieven die alle burgers zonder sociaal telecomstatuut betalen. Als men vandaag reeds aan ongeveer 10% van de huishoudens maandelijks 11.5€ korting wil geven, dan heeft dit een impact op de 90% resterende huishoudens. Als men nu aan 1/3 van de huishoudens een sociaal tarief wil toekennen dan heeft dit nog meer impact op de andere 2/3 van de huishoudens.

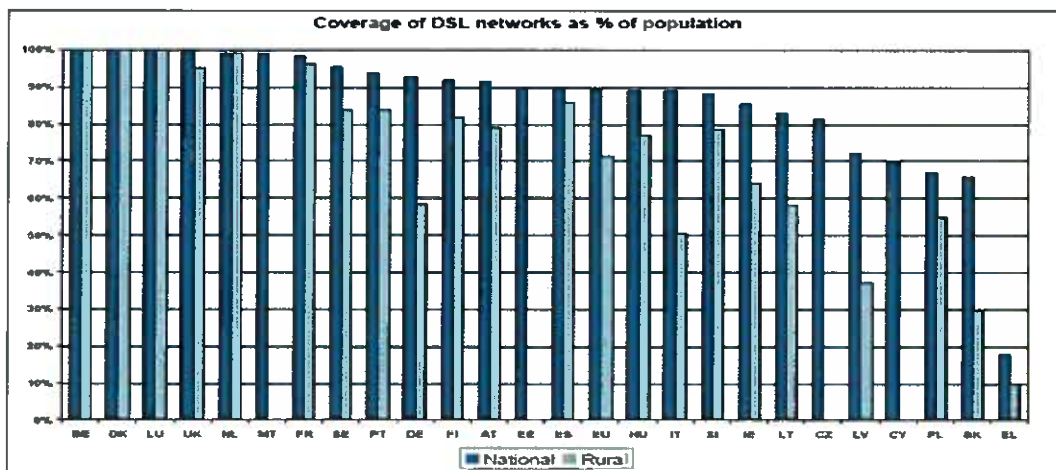
Vraag 3b) De richtlijn van 25 november 2009 bevat geen uitbreiding en de Europese Commissie houdt momenteel een consultatie over het uitbreiden van de reikwijdte van de Universele dienstverplichtingen, zie hierboven.

Of een uitbreiding nodig is, heeft niet te maken met het aanbieden van vrijwillige sociale tarieven voor internetdiensten. De criteria voor de universele dienst (uitbreiding) bestaan erin te beoordelen of er voldoende infrastructuur tegen redelijke kosten

aanwezig is voor het bieden van toegang tot eventueel breedbanddiensten (homes passed). Het feit dat een operator al vrijwillig een sociaal internettarief aanbiedt, bewijst niet dat breedband zich binnen de reikwijdte van USO bevindt; het toont juist aan dat een juridisch verplichtend kader overbodig is – niet proportioneel is en dat de markt op dit vlak goed functioneert.

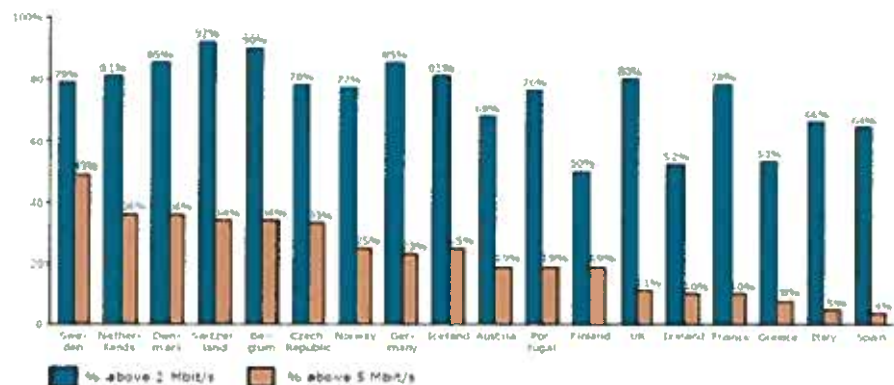
Daarnaast behoren de breedband instapabonnementen trouwens ook bij de goedkoopste van Europa.

Penetratiegraad voor vaste breedbandnetwerken in de EU (% van de bevolking)

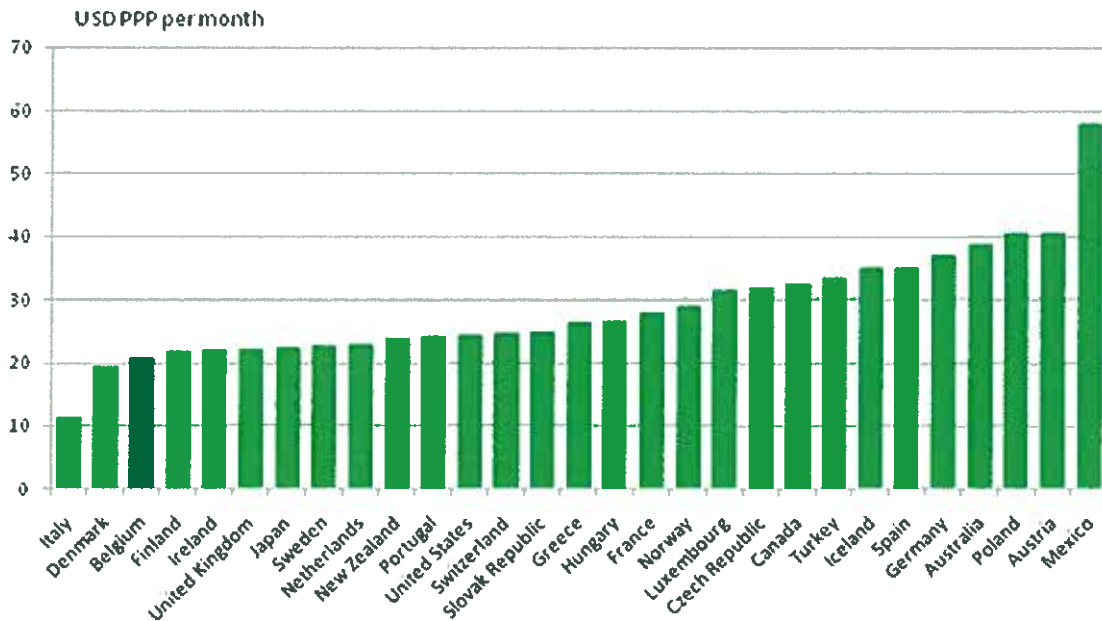


Bron: IDATE, december 2007

Average speed Q3/2009: 6.9, 5.4, 5.1, 5.7, 4.9, 5.0, 4.7, 4.2, 4.4, 3.7, 3.6, 3.4, 3.7, 4.1, 3.4, 2.9, 2.6, 2.6



Bron: OECD, 2009



Source: OECD, 256 - 2048 Kbit/s advertised, USD PPP, September 2008

Vraag 3c) Rekening houdend met de complexe en langdurige implementatie van de huidige sociale tarieven verplichting die op de telefonie operatoren rust, is met zekerheid te voorspellen dat een uitbreiding zware operationele en financiële gevolgen zal hebben.

Vraag 4. Wat denkt u van de uitbreiding van de bijdragers in het fonds voor sociale tarieven tot het geheel van operatoren die openbare elektronische communicatiediensten aanbieden? Wat denkt u in het bijzonder van het principe in het huidige artikel 74 dat luidt dat de lijst van de operatoren die verplicht zijn om bij te dragen in het fonds voor sociale tarieven verder gaat dan de lijst van de aanbieders⁴ (bijvoorbeeld de operatoren die er om bekend staan dat ze nooit particuliere klanten wilden bedienen) en wat denkt u van het feit dat dat principe wordt behouden in het amendement dat momenteel op tafel ligt?

Enige wijziging van de bijdrageplichtigen lijkt op dit moment niet opportuun, gezien de juridische vragen bij het huidige kader, zoals de financiering van de database, de kostenbepaling.

Tegelijkertijd moet men zeer voorzichtig te werk gaan gezien recente uitspraken van het HvJ te Luxemburg waar het aanwijzen van bijdrageplichtigen ter financiering van verschillende openbare verplichtingen aangemerkt werd als anti-competitief en in strijd met de Europese staatssteunregels (bijv. ter compensatie van reclamerving in Frankrijk en Spanje bij de publieke omroep).

Vraag 5. Wat vindt u van het voorstel om de reikwijdte van de tariefverlagingen uit te breiden tot alle gezamenlijke aanbiedingen?

Telefonieoperatoren moeten op grond van de huidige wetgeving het sociaal tarief in ieder geval toepassen op één algemeen gebruikt standaard tariefplan (artikel 38 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005). Niets verbiedt operatoren om het ruimer toe te passen, de meeste operatoren bieden dit ook veel ruimer aan. Het feit dat alle telefonieoperatoren een sociaal tarief aanbieden met uiteindelijk verschillende tarieven zal er altijd toe leiden dat de rechthebbende een keuzevrijheid heeft.

Het uitbreiden van de reikwijdte van sociale tarieven naar gezamenlijke aanbiedingen valt duidelijk niet binnen de reikwijdte van de Universele dienstrichtlijn en de wet van 13 juni 2005. Een dergelijke uitbreiding zou neerkomen op een toepassing op breedband diensten, wat zoals hierboven aangegeven niet proportioneel zou zijn.

Vraag 6. Wat vindt u van het voorstel om de korting te veralgemenen voor het geheel van aanbiedingen? Denkt u dat een verplichting voor alle operatoren om een enkel "sociaal aanbod" aan te bieden daarentegen kan worden opgelegd? Indien ja, hoe zou u dan dat "sociaal aanbod" definiëren in de wet: we zouden kunnen denken aan een voorafbetaalde kaart die zou kunnen worden gebruikt bij alle operatoren, of er kan ook worden overwogen om een tarief voor het "sociaal aanbod" te bepalen dat als referentie zou dienen zodat de operatoren een sociaal aanbod voorstellen tegen een tarief dat gelijk is aan of lager is dan die referentieprijs?

De hier voorgestelde oplossing lijkt heel complex omdat het een systeem veronderstelt dat alle tariefplannen van alle operatoren kent en in rekening neemt bij de debitering van de kaart. Op het eerste zicht – de voorgestelde oplossing is ons niet geheel duidelijk – lijkt er een enorme operationele en financiële impact.

Vraag 7. Vindt u dat de tekst voldoende helder en eenduidig is wanneer de termen "gezamenlijke aanbieding" wordt gebruikt? Welke definitie zou u voorstellen om dit begrip van "gezamenlijke aanbieding" beter te plaatsen?

Zonder ons verder uit te spreken over de gepastheid van de maatregel, menen we dat wellicht wordt bedoeld 'gezamenlijke aanbiedingen waarin een dienst die voorwerp is van het sociaal tarief'.

Vraag 8. Hoe ziet u de toepassing van het sociaal tarief in het kader van de bundels? Welke gevolgen zou dit hebben vanuit operationeel, commercieel en financieel standpunt?

Telefoniediensten in "gezamenlijke aanbiedingen" geven bij meerdere operatoren recht op een sociaal telefoontarief, maar verwijzend naar het bovenstaande lijkt het niet proportioneel om een verplichte uitbreiding naar "gezamenlijke aanbiedingen" te voorzien.

Vraag 9. Wordt de STT-toepassing praktischer voor de operatoren door in die gevallen het onderscheid tussen een korting op de abonnementskosten en een korting op de gesprekskosten weg te nemen? Denkt u dat dit een positieve invloed kan hebben op het aantal klanten dat is betrokken bij de toekenning van de sociale tarieven? Denkt u dat dat onderscheid een beduidende stijging van het bedrag van de door de alternatieve operatoren toegekende kortingen als gevolg zou kunnen hebben?

Iedere wijziging in de tarifiering wordt doorgaans onderschat wat betreft de gevolgen op operationeel, technisch en economisch vlak. Het is ons niet duidelijk wat wordt bedoeld met positieve invloed op het aantal klanten dat is betrokken bij de toekenning van de sociale tarieven. Daarnaast werken mobiele operatoren met postpaid abonnementen tegen een maandelijks vast bedrag waarin communicatie (beltijd en SMS) zijn inbegrepen. Enkele tariefplannen worden op de markt aangeboden tegen een maandelijks bedrag dat lager ligt dan het totale bedrag aan sociale kortingen. Dergelijk systeem zoals in de vraagstelling voorgelegd zou aanleiding kunnen geven tot een credit die hoger is dan het te factureren bedrag. De sociale tarief klant zou dan een creditnota in plaats van een factuur moeten ontvangen. Dit zou tot technische problemen kunnen leiden.

Vraag 10. Wordt de STT-toepassing praktischer voor de operatoren door één en dezelfde korting toe te kennen, ongeacht de categorie van begunstigten? Denkt u dat dit een positieve invloed kan hebben op het aantal klanten dat is betrokken bij de toekenning van de sociale tarieven? Denkt u dat dat onderscheid een beduidende stijging van het bedrag van de door de alternatieve operatoren toegekende kortingen als gevolg zou kunnen hebben?

De operatoren die heden reeds de sociale kortingen aanbieden, werken zonder probleem met de huidige verschillende bedragen, zonder dat dit enig praktisch probleem oplevert. Het huidige systeem dient niet te worden gewijzigd.

Wijzigingen aan bedragen zouden geen enkele invloed mogen hebben op het aantal klanten die betrokken zijn bij de sociale tarieven gezien de rechthebbende klanten aan wettelijke toekenningsvoorwaarden dienen te voldoen.

Eenzelfde korting voor alle sociale begunstigten – gelijkgeschakeld met het grootste bedrag aan kortingen – zal uiteraard de financiële last voor de sector verhogen.

Vandaag zijn er ongeveer 100 000 begunstigten van het leefloon. Minder dan 10% maakt gebruik van het gespreksvoordeel van 3.1€ per maand. Indien men zou overstappen naar een wettelijke reductie van 11.5€ per maand, stijgt niet alleen het bedrag van het voordeel, maar loopt ook het aantal gebruikers van het voordeel wellicht fors op.

Belangrijk is dat leefloners gemiddeld 6 maanden in hun statuut blijven en worden aangemoedigd om eruit te stappen.

We zouden het logischer vinden, gezien de beperkte steun vanuit sociale hoek voor het toekennen van voordelen aan personen die verwacht worden uit het statuut te kunnen stappen (geen andere criteria), dat dit voordeel wordt herbekeken en desgevallend afgeschaft, eerder dan het bedrag van de kortingen te verhogen.

Vraag 11. Ondervinden de betrokken operatoren operationele problemen door de scheiding van de verrichting in twee delen indien de klant wordt gefactureerd door twee verschillende operatoren, voor het abonnementsgeld enerzijds en voor de gesprekskosten anderzijds? Hoe zou de aanvraagprocedure voor toekenning vanuit het standpunt van de aanvrager kunnen worden herbepaald in dat geval?

Vraag 12. Is de bepaling van een specifieke procedure in het CPS/CS-geval nog steeds van toepassing in het licht van de marktevolutie? Denkt u dat die specifieke bepaling, zoals ze nu is opgesteld, ook andere soorten aanbiedingen dan CPS/CS kan dekken? Aan welke soort aanbiedingen denkt u? Indien niet, vindt u dat de tekst zou moeten worden aangepast om die situaties te dekken?

Gelet op de strijdigheid van belangen tussen bepaalde Platformleden en Belgacom is geen overeenstemming mogelijk voor wat betreft het antwoord op de vragen 11 en 12.

Vraag 13. Wat denkt u van het voorstel om de korting op de aansluitingskosten uit te breiden tot ook de mobiele netwerken (en de activeringskosten)? Verdient het volgens u de voorkeur om een sociale korting toe te passen op de voorafbetaalde kaarten of gaat het over een niet-duurzame oplossing gezien de progressieve uitdoving van de voorafbetaalde kaarten?

Deze vraag betreft in eerste instantie de mobiele netwerken. De sector neemt aan dat de vraag en verwijzing naar de 'voorafbetaalde kaarten' de prepaidkaarten betreft. Zoniet kan de sector deel 2 van vraag 13 niet goed situeren.

De sector begrijpt niet goed hoe de wetgever een 'korting voor aansluitingskosten' voor het bedrag van 33€ wenst in te voeren voor mobiele tariefplannen gezien het merendeel - zoniet alle - van de operatoren noch aansluitingskosten noch activatiekosten aanrekenen.

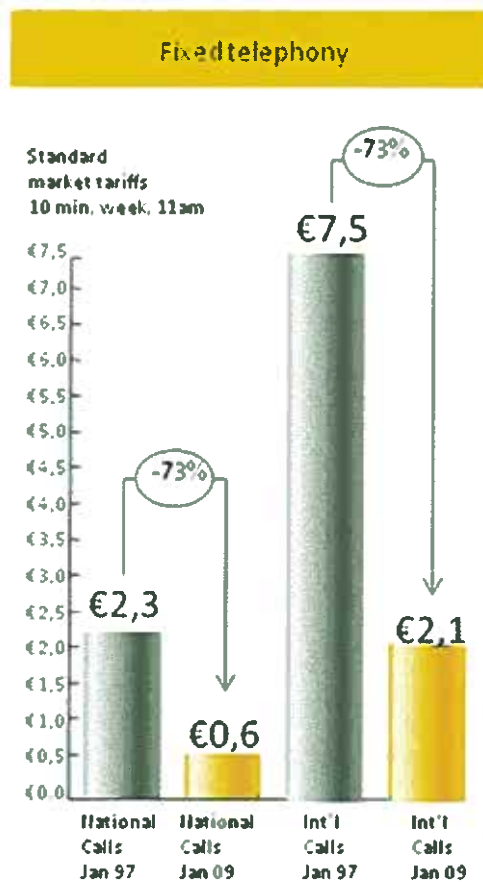
Daarnaast genieten de sociale begunstigen eveneens de gebruikelijke kortingen (heden 3.1€, bedrag voor de gesprekskosten) op de prepaid-standaardtariefplannen. De praktijk wijst uit dat dit bedrag niet dient verhoogd te worden gezien ook de lagere ARPU van de prepaid gebruikers.

Vraag 14.

- a) **Wat vindt u van het idee om een indexering van de bedragen in te voeren?**
- b) **Wat vindt u van de voorgestelde index?**
- c) **Vindt u dat de tekst volstaat om de transparantie van de bedragen die moeten worden toegepast te garanderen of vindt u dat moet worden voorzien in een interventie (publicatie) van het Instituut?**
- d) **Vindt u dat de tekst volstaat om de toepasbaarheid van het systeem te garanderen of vindt u dat moet worden voorzien in een termijn voor de invoering van geïndexeerde bedragen?**

- e) **Wat vindt u van het feit dat het wetsvoorstel als basisbedragen de bedragen uit de WEC van 2005 neemt (zonder deze te indexeren op de publicatiedatum)?**

Een indexering kan zowel een verhoging als een verlaging van de toe te kennen kortingen teweegbrengen. Werken met absolute bedragen heeft het grote voordeel van duidelijkheid en zekerheid voor rechthebbenden en operatoren. Tegelijkertijd moet ook rekening gehouden worden met het feit dat de huidige kortingen gebaseerd zijn op de standaardtarieven die gehanteerd werden in 1997 terwijl de huidige telefoontarieven daar in het algemeen duidelijk onder liggen, waardoor rechthebbenden effectief minder betalen (cf. schema hierna).



Op basis van gegevens van Belgacom, Telenet, Tele2 en Scarlet

Overigens, vanuit technisch oogpunt is een invoering in de systemen en op de factuur slechts mogelijk minstens 3 maanden na kennis van het effectief geïndexeerde bedrag.

De overige vragen lijken dan ook verder niet relevant.

Vraag 15. Wat vindt u van het feit dat het voorstel de nominale kortingsbedragen (geïndexeerd) behoudt? Denkt u dat kortingen uitgedrukt in percentage

verkieslijk zouden zijn? Zou een dergelijk systeem een probleem vormen wat betreft voorspelbaarheid? Denkt u dat kortingen uitgedrukt in percentage zouden stroken met het huidige stelsel voor financiering van het sociale element of zouden ze een wijziging van dat stelsel inhouden?

Het gebruik van percentages voor de toepassing van alle kortingen leidt zonder twijfel tot belangrijke systeemaanpassingen bij de operatoren. Dit heeft op haar beurt tot gevolg dat de kosten voor de operatoren verder verhogen. Voor de rechthebbenden zal het gebruik van percentages waarschijnlijk ook minder duidelijk worden en tot onnodige misverstanden en onzekerheden leiden.

Vraag 16. Denkt u dat de stijging van het aantal mogelijke begunstigten de gelegenheid zou kunnen zijn om de huidige verdeling van de sociale abonnees tussen de operatoren te wijzigen (de Belgacom-groep beschikt op 31/12/2009 over 96,2% van de sociale abonnees)? Wat zouden volgens u de voorwaarden kunnen zijn opdat deze nieuwe mogelijke begunstigten evenredig zouden worden verdeeld ten opzichte van de marktaandelen van de verschillende operatoren?

Zoals reeds aangegeven is de grote onzekerheid die vandaag heerst omtrent het recht op financiering en omtrent het bedrag van de financiering een verlamme factor. Andere factoren kunnen een rol spelen, maar het verdelingsargument van sociale begunstigten tussen de verschillende operatoren kan moeilijk worden aangewend ter ondersteuning van initiatieven ter uitbreiding van de sociale begunstigten en ter uitbreiding van de financiële last.

Vraag 17.

- a) **Wat vindt u van de voorgestelde lijst?**
- b) **Verdiert het volgens u de voorkeur om in de WEC een exhaustieve lijst van de begunstigten op te nemen of, zoals het amendement voorstelt, te verwijzen naar een lijst die onderhevig is aan wijzigingen die door de gezondheidssector werden beslist?**
- c) **Wat vindt u van het idee dat het sociaal tarief wordt toegekend aan alle personen die worden beschouwd als hebbende een laag inkomen zonder cumulatief leeftijds- en handicapcriterium (zoals nu)?**

1. Leefloners

Wat de huidige lijst betreft, verwijzen we graag naar de historiek in verband met de begunstigten van het leefloon (vroeger het 'bestaansminimum) bij het tot stand komen van de wet van 19 december 1997. Het was bij die gelegenheid dat de klassieke categorie van begunstigten werd uitgebreid tot deze nieuwe categorie. Omdat op dat ogenblik de gemiddelde periode dat een persoon in dit statuut verkeerde niet meer bedroeg dan 6 maanden werd beslist om te werken met kaarten (ook Minimexkaart genoemd), en dus geen voordeel toe te kennen op de installatie van een telefoonlijn en het abonnement. Dit werd aldus beslist zonder veel verder overleg met de politieke autoriteiten bevoegd inzake sociale zaken.

Ter gelegenheid van de concrete uitwerking van het productie- en distributiesysteem voor de kaarten, werden wel vertegenwoordigers van de sociale zaken betrokken. Bij die

gelegenheid bleken zij grote tegenstanders te zijn van het verlenen van bijkomende voordelen omdat het statuut per definitie tijdelijk is en de politiek ernaar streeft om deze mensen zo snel mogelijk uit dit statuut te halen. Het verlenen van telecomvoordelen werd aldus vanuit deze hoek beschouwd als een inefficiënte maatregel.

Ook vandaag stellen we vast dat deze uitbreiding naar nieuwe categorieën slechts vaag wordt gemotiveerd door verwijzing naar doelstelling als 'armoedebestrijding', 'schuldafbouw', maar zonder afdoende onderzoek of deze bijkomende financiële tussenkomst, de personen die onder dit statuut vallen, niet zal aanmoedigen om ernaar te streven uit het statuut te geraken.

De verwachting van de sector was dus eerder – gezien de zwaarte van de huidige last - een herevaluatie van de noodzaak om het voordeel te behouden voor leefloners, dan een verdere uitbreiding van de categorieën van begunstigden.

2. OMNIO- statuut

Momenteel richt het sociaal tarief zich niet tot al die personen aangezien, met uitzondering van de begunstigden van het leefloon, er een leeftijds- of handicapcriterium bestaat dat wordt gecumuleerd met het criterium van laag loon

De uitbreiding met de categorie van personen die van het OMNIO-statuut genieten is een ontzettend belangrijke uitbreiding.

Het Verslag Armoedebestrijding-luik 'OMNIO-statuut' van het Steunpunt verschaft in dit opzicht heldere informatie : (...) de grote kloof tussen het aantal geschatte begunstigden en de personen die effectief van dit statuut genieten Hoewel het aantal rechthebbenden op 850.000 personen werd geschat, (...) op 1 januari 2009 genieten 187.987 sociaal verzekerden het OMNIO-statuut – maar het blijft nog minder dan 25% van de potentiële begunstigden.”.

Het OMNIO-statuut betreft een maatregel om de toegankelijkheid tot de gezondheidszorg te verbeteren. Het is een maatregel waarvoor de financiële tegemoetkoming in belangrijke mate door de gemeenschap wordt gedragen. Het wordt toegekend op basis van het inkomen alleen voor zover deze een bepaalde grens niet overschrijdt. Het statuut geldt slechts zolang aan de inkomensvoorwaarde is voldaan. Daardoor is het statuut volatiel. Het feit dat ook de gezinssamenstelling en het globaal gezinsinkomen een rol spelen bij het vaststellen van het inkomensplafond, vergroot de volatiliteit van het statuut. Dit maakt een controle van het recht van een betreffende abonnee via de bestaande webapplicatie bij het BIPT problematisch. Vandaag moet immers reeds voor het veel stabielere statuut van de sociale abonnees, dat de inkomensvoorwaarde koppelt aan een leeftijd nog vaak worden teruggegrepen naar een manuele afhandeling van het dossier omdat de Kruispuntbank geen bijgewerkte realtime gegevens kan verschaffen in verband met het inkomen of de gezinssamenstelling.

Met een eventuele toevoer van een zeer groot aantal nieuwe begunstigden van het OMNIO-statuut dreigt dit probleem en dus de controle van het recht nog problematischer te worden.

Bovendien wordt de controle van het recht door het BIPT in het geval van een toevoeging van de OMNIO-begunstigden nog vele malen belangrijker. In een omgeving met vele operatoren moet er worden op toegezien dat het recht niet wordt te gelde gemaakt bij meerdere operatoren.

De auteurs van de wijziging rechtvaardigen dit voorstel tot wijziging van de lijst van begunstigden doordat ze beoogt zo nauw mogelijk aan te sluiten bij de gegevens waarover de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) beschikt.

Tot slot kan nog opgemerkt worden dat de huidige financiële tegemoetkomingen voor de begunstigden van het OMNIO-statuut door de gemeenschap worden gedragen, daar waar de auteurs van de wetsvoorstellen de financiële last uitsluitend op de telecomsector willen leggen, wat in hoofde van de auteurs een vrij gemakkelijke opdracht lijkt. De sector stelt zich dan de vraag of de auteurs het wetsvoorstel even enthousiast zouden verdedigen indien de financiële last mede gedragen of uitsluitend gedragen zou worden door de gemeenschap.

Het voorstel om de categorie van begunstigden van het sociaal tarief uit te breiden tot de begunstigden die gekend zijn bij de Kruispuntbank illustreert het gemak waarmee belangrijke financiële lasten worden opgelegd aan de sector.

Wat vraag 17 b) betreft is het inderdaad in een omgeving met meerdere operatoren en een centraal controlesysteem ondenkbaar dat zou worden gewerkt met een verwijzing naar een zeer volatiele lijst uit de gezondheidssector.

Vraag 18. Wat vindt u van het idee om de voorwaarden voor toekenning van het sociaal tarief te wijzigen, meer bepaald in het licht van de rechtvaardiging door de auteurs van het amendement, namelijk het vooruitzicht op de verbetering van de automatisering van de procedure?

Zoals reeds hierboven uitgelegd is het wijzigen van de huidige voorwaarden op dit ogenblik niet gepast. Daarenboven wijst momenteel niets in de richting van een verbetering van de automatisering van de procedure. Het is utopisch te stellen dat verhoogde automatisering aanleiding zou geven tot afname van het manuele werk. Steeds zullen begunstigden hun rechten blijven verdedigen via de manuele overdracht van bewijsstukken en verklaringen.

Vraag 19. Vindt u het relevant om artikel 110, § 4, van de WEC, te wijzigen indien het sociaal element van toepassing zou zijn op alle door de operatoren gehanteerde tarieven? Indien het sociaal tarief van toepassing zou zijn op alle tarieven, hoe zou het beste aanbod zonder het sociaal tarief dan verschillen van het beste aanbod met het sociaal tarief?

De operatoren passen het sociale tarief toe op de standaardtariefplannen. Dit zijn de tariefplannen die aan het overgrote deel van de residentiële klanten worden toegekend. Of het vaste bedrag van de korting nu wordt toegekend op het ene dan wel op het andere standaardtariefplan doet niets terzake en zal geen invloed hebben op de berekening van het meest gunstige tariefplan, rekening houdend met het gebruikspatroon.

De voorgelegde wijziging van artikel 110 § 4 levert voor de consument geen enkele toegevoegde waarde. Daarentegen zou dergelijke wijziging voor de sector een aanzienlijke technische impact hebben.

We wensen toch ook op te merken dat de tariefsimulator het sociale element in de berekeningen meeneemt. Door gebruik te maken van de tariefsimulator zal de consument het voor hem meest gunstige tariefplan aangewezen krijgen, rekening houdend met de sociale korting. Ook in de simulatieoefening wordt de korting van het totale maandbedrag in mindering gebracht. De sociale korting zal niet het gebruikspatroon beïnvloeden.

Vraag 20. Wat vindt u van de voorgestelde uitvoeringstermijn?

- a) **Volstaat die termijn vanuit het standpunt van de aanbieders van het sociale element, onder andere in het licht van het feit dat de wetswijziging de gelegenheid zou zijn voor elke operator om bijkomende "sociale klanten" aan te trekken, evenredig verdeeld volgens hun marktaandeel?**
- b) **Is het raadzaam om een uitvoeringstermijn te bepalen in een wet a priori en voor alle wijzigingen?**
- c) **Denkt u dat het mogelijk is om de uitvoering van de wijzigingen betreffende de lijst van begunstigden te verbinden aan de datum van wijziging van de toepassing om zo een periode van opstopping van de aanvragen te vermijden?**

Nogmaals wensen we te verwijzen naar voormelde commentaren waarin we stellen dat de voorgelegde wetsvoorstellen niet realistisch, niet-proportioneel, niet of weinig gemotiveerd en niet gebaseerd zijn op degelijk onderzoek en analyse. Daarnaast blijft het voor de sector cruciaal om het einde van de juridische procedures af te wachten gezien bepalingen van het wetsvoorstel wel degelijk een financiële impact hebben.

Uitsluitend met het oog op de volledigheid van antwoord, zal de sector commentaren leveren op de implementatietermijn.

Een uitvoeringstermijn van 6 maanden is niet realistisch, gezien de betrokkenheid van diverse partijen en hun respectievelijke systemen. Het huiswerk met betrekking tot de operationele implicaties voor het BIPT en de operatoren moet nog worden gemaakt, wat al enkele maanden in beslag zal nemen. Elke impact in de technische systemen van de operatoren zal aanleiding geven tot een ontwikkelings- en invoeringstermijn die enkele maanden in beslag neemt.

Vraag c) is niet duidelijk te vatten. We begrijpen niet zo goed wat het BIPT bedoelt met 'uitvoering van wijzigingen van de lijst te verbinden aan de datum van wijziging van de toepassing'? De sector begrijpt dat de auteurs van de wetsvoorstellen en amendementen wensen dat de bestaande lijst wordt uitgebreid met de begunstigden van het OMNIO-statuut. Wij vermoeden niet dat bijvoorbeeld de 'gehoorgestoorden' of de 'militaire oorlogsblinden' plotseling hun sociaal tariefstatuut zullen verliezen. Met andere woorden, de groep begunstigden zal aanzienlijk worden uitgebreid. Eenmaal dat bekend zou worden dat zij nu ook recht hebben op sociale tariefkortingen, zou uiteraard het BIPT en de operatoren overstelpt worden met vragen naar informatie, opgestuurde documentatie en aanvragen. Dit zal allemaal – ook manueel – dienen opgevangen te worden. Volgens de sector is er geen enkele methode voor handen om de opstopping van aanvragen tegen te gaan.

Vraag 21. Hebt u andere suggesties in het kader van het sociale element van de universele dienst in het algemeen?

De sector heeft de volgende vragenlijst:

- De sector wenst dat de overheid het verzoek tot deelname door de gemeenschap/Federale Overheid in de financiële lasten in overweging neemt, zeker in het kader van de 'nieuwe sociale tariefbegunstigden'.
- De sector wenst dat het BIPT, ondersteunt door de overheid, een Europese benchmark opstelt en de nodige analyses uitvoert om na te gaan waarom:
 - De financiële last in België zeer hoog is en nog steeds verhoogt in tegenstelling tot andere landen, waar de last lager wordt;
 - Het aantal begunstigden zeer hoog is en alleen maar verhoogt, in tegenstelling tot andere landen, waar het aantal begunstigden lager ligt.
- De sector vraagt het BIPT en de auteurs van de wetsvoorstellen om de lopende juridische procedures af te wachten.
- De sector vraagt om alvorens een eventueel positief advies/besluit te geven inzake de wetsvoorstellen en de amendementen deze ernstig te onderwerpen aan de toets van de redelijkheid,.
- De sector vraagt het Parlement om stil te staan bij de uitbreiding naar de 'nieuwe sociale tariefbegunstigden' in die zin, dat deze groep begunstigden in bepaalde gevallen niet meer zal aangemoedigd worden om persoonlijke inspanningen te leveren om uit het OMNIO-statuut te geraken.
- De sector vraagt het BIPT inspanningen te leveren om het huidige systeem inzake de uitwisseling van gegevens in realtime met de Kruispuntbank te optimaliseren en rechtstreekse toegang tot de nodige gegevens te krijgen.

+++

BIPT
Tav de heer L. Hindryckx
Voorzitter van de Raad
Ellipse Building - Gebouw C
Koning Albert II laan 35
1030 Brussel

cc. Mevrouw Marie-Eve Bondroit

Brussel, 30 april 2010

Per brief en per mail

Betreft: Openbare raadpleging van 9 maart 2010 mbt wetsvoorstel tot wijzigingen inzake het sociaal telefoontarief
Onze referentie: 2010 04 30 M L to BIPT – Raadpleging Sociaal Telefoontarief

Geachte heer Hindryckx,
Geachte mevrouw Bondroit,

Mobistar verwijst naar de openbare raadpleging op verzoek van de Commissie van Infrastructuur van 9 maart 2010 aangaande wetsvoorstellen tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wat betreft het sociaal telefoontarief.

Mobistar, als lid van het Platform Telecom Operators en Service Providers, heeft samen met het Platform en Belgacom meegewerkt aan een gezamenlijk antwoord op de raadpleging. Het document wordt u vandaag overgemaakt. Mobistar ondersteunt ten volle de commentaren die in het document naar voor werden gebracht.

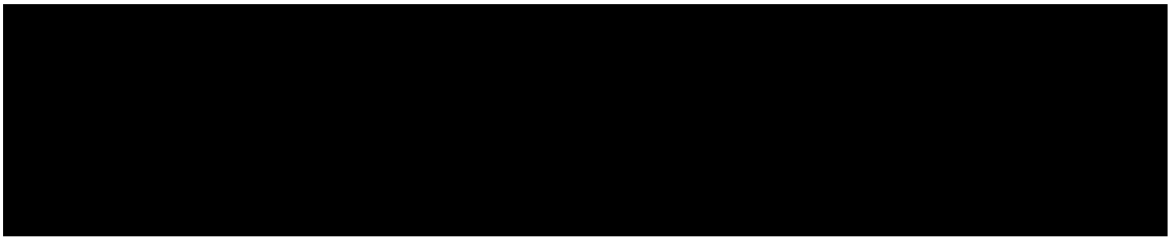
Een aantal voorstellen in onderhavige raadpleging raken het financiële en het verdelingsaspect die heden voorwerp uitmaken van juridische procedures. Daarom wenst Mobistar nogmaals te benadrukken dat het aangewezen is om het einde van de juridische procedures af te wachten. Het is mogelijk dat de juridische procedures zullen aanleiding geven tot de aanpassing van het regelgevend kader voor wat betreft de financiering van de sociale aspect van de universele dienst, waardoor het financiële vraagstuk tot correcte proporties herleid kan worden.

De oplossing van het financiële vraagstuk, een evaluatie van het al dan niet bestaan van een “onredelijke last” en een berekening van de effectieve netto-kosten in hoofde van de betrokken operator, is cruciaal in het kader van deze wetsvoorstellen en de geviseerde uitbreiding tot nieuwe sociaal tarief begunstigden (OMNIO-Statuut). De huidige begrootte financiële lasten in hoofde van de operatoren bedragen bij benadering 50 mio € op jaarbasis voor ongeveer 375.000 sociale tariefbegunstigden. Een mogelijke uitbreiding tot meer dan 1 miljoen potentiële begunstigden, zou de financiële last verdrievoudigen. Een oplossing voor het financieringsmechanisme dringt zich op.



De huidige voorziene "Pay and Play" methode vormt een onrechtmatige belasting voor de alternatieve operatoren. Mobistar is voorstander van het mechanisme "Pay or Play".

Het mechanisme van "Pay or Play" zou een evenwichtige spreiding van de sociale tarief klanten bevorderen. Trouwens na al die jaren sterke inspanning om sociale tarief begunstigden aan te trekken, is Mobistar er slechts in geslaagd een 6.000 tal mobiele klanten te activeren. Soms wordt naar aanleiding van de analyse van de nieuwe universele dienstrichtlijn van 25 november 2009 gesuggereerd dat het mobiele sociale tarief dreigt te worden afgeschaft. Mobistar is hier zeker geen voorstander van en wenst haar huidige klanten absoluut te behouden.



Mobistar kan dit aspect nog verder toelichten mocht het Instituut dit wensen.

Wij blijven uiteraard steeds ter beschikking voor bijkomende informatie.

Hoogachtend,

PM Paul-Marie Dessart,
Secretary General



Chère Madame,
Chère Marie-Eve,

Numericable n'a pas été en état de fournir une réponse à la consultation sur les tarifs sociaux. Toutefois, après discussion avec le Conseil, il nous a été recommandé de tout de même formuler nos remarques et suggestions sur ce sujet important.

Vous trouverez ci-dessus les points principaux :

1. Mécanisme de calcul de la réduction sociale

Nous ne sommes pas d'accord avec le mécanisme proposé. Que ce soit en terme de « réduction fixe » ou en terme de pourcentage, ce mécanisme nous semble erroné à la base.

- Réduction fixe : la réduction fixe ne tient pas compte de la structure tarifaire ni surtout du niveau tarifaire pratiqué en standard par l'opérateur. Les tarifs de Belgacom par exemple sont plus du double des tarifs pratiqués par Numericable. Il va de soi qu'une réduction fixe entamera la marge de Numericable de manière beaucoup plus forte que la marge de Belgacom. Ceci est d'autant plus important que les mécanismes de remboursement/contribution ne semblent pas au point.
- Pourcentage de réduction : de même, l'application d'un pourcentage ne tient pas compte de la structure tarifaire de l'opérateur ni des marges pratiquées.
- De plus, la multiplicité des tarifs et des réductions diverses accordées en cas de « pack » notamment, rend rapidement caduque toute mesure visant à accorder une réduction fixe sur un tarif de référence.

2. Accès aux bénéficiaires des tarifs sociaux (« equal access »)

Comme indiqué dans la consultation, le mécanisme actuel est un échec (au vu de la part de marché de 96.2% chez Belgacom) et sert donc principalement à garder une clientèle captive chez Belgacom qui a l'illusion de tarifs préférentiels (car « sociaux »), alors que ces tarifs sont encore plus élevés qu'ailleurs, notamment que chez Numericable. Les opérateurs alternatifs, dont Numericable, n'ont aucun accès aux bénéficiaires de ces tarifs sociaux, contrairement à Belgacom, et ne pourraient donc communiquer avec ceux-ci que de manière non différenciée. Ceci empêche la prise en compte effective de ce marché.

Nous insistons donc pour avoir un accès à ce marché potentiel égal à Belgacom , notamment via une intermédiation d'un acteur régulateur qui pourrait transmettre nos offres et propositions à ces clients. L'IBPT notamment pourrait agir en tant qu'intermédiaire des opérateurs alternatifs.

3. Bundles

La prise en charge de « bundles » ou Packs est extrêmement complexe car de nombreuses réductions viennent alors se télescoper. Il n'apparaît pas possible de pouvoir anticiper la multiplicité des tarifs et des réductions accordées au sein de formules de Pack. De plus les caractéristiques techniques peuvent varier (vitesse, appels illimités, chaînes, etc.).

Par ailleurs, les opérateurs câble appliquent déjà de nombreuses réductions pour la TV pour les ménages défavorisés. Numericable propose notamment aux logements sociaux des tarifs TV de 40% inférieurs aux tarifs standards.

4. Remboursement de la réduction sociale

Le remboursement de la réduction sociale ne semble pas opportun si la procédure de « tender » décrite ci-dessous est appliquée. Ceci faciliterait grandement le fonctionnement du système.

Dans le cas de tarifs sociaux calculés sur base de réduction fixe ou au pourcentage, le remboursement ne servirait qu'à subventionner Belgacom pour une clientèle gardée jalousement captive et qui bénéficie d'avantages factices car basés sur des tarifs de loin supérieurs à la concurrence.

Nous recommandons fortement de ne pas envisager de remboursement de cette réduction sociale (ni de percevoir de contribution pour ceci auprès des opérateurs).

5. Proposition de Numericable

Nous suggérons de procéder à un « **balloting** » auprès des opérateurs qui feraient leurs meilleures offres pour servir le marché des bénéficiaires potentiels des tarifs sociaux. Ces offres pourraient être mono-play, double ou triple play en fonction des opérateurs. Les opérateurs pourraient alors intégrer des mécanismes d'effet de masse et prendre en compte la spécificité de leurs opérations et tarifs. L'IBPT jugerait de la recevabilité des offres, notamment sur base de critères économiques. Les offres proposées devraient par exemple détailler les avantages complémentaires fournis par les opérateurs, notamment (mais pas uniquement) en terme d'avantages tarifaires. Un critère minimum pourrait aussi être établi, notamment sur base des tarifs sociaux actuellement en vigueur au sein de l'opérateur dominant (donc : les propositions devraient être plus avantageuses que les tarifs sociaux Belgacom actuels).

L'IBPT se ferait le relais de ces offres auprès des bénéficiaires potentiels (par exemple via courrier officiel) qui pourraient alors indiquer leur préférence entre les offres fournies.

Le caractère officiel de cette approche rassurerait les bénéficiaires potentiels du sérieux de la démarche. Le label « tarif social » a une valeur importante pour les opérateurs, ce qui justifierait des tarifs avantageux proposés.

En pratique les opérateurs soumissionnaires devraient fournir des offres non-différenciées mais qui pourraient se limiter au territoire/raccordements effectivement couverts par l'opérateur.

Nous avons mis cette méthode en pratique pour les tarifs TV auprès des logement sociaux, comme indiqué plus haut avec des économies de 40% à la clé pour les bénéficiaires.

Une approche de ce type « Equal Access » a été mise en œuvre dans les années 1990 en Australie lors de la libéralisation du marché :

“Equal access has served to jump-start competition in Australia ... Optus gained market share (in the neighborhood of 10% to 20%) through equal access balloting which was held 6 months after a local exchange had been equipped for “dial 1” calling.”

Nous recommandons donc à l'IBPT de poursuivre une approche différente de celle actuellement envisagée. Cette approche ferait fi de l'avantage historique de Belgacom (« neutralité historique ») et permettrait le développement de solutions créatives pour ce marché important.

Nous restons à votre disposition pour discuter plus en détail ces différents points, qui doivent nous en sommes conscients faire l'objet de plus d'analyses.

Bien cordialement,

Pascal Dormal
Directeur Général
Numericable

Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT)
T.a.v. De leden van de Raad
Ellipse Building - Gebouw C
Koning Albert II-laan 35
1030 Brussel

Brussel, 30 april 2010

Geachte leden van de Raad,

Betreft: Wetswijzigingen m.b.t. sociaal telefoontarief
Dossierbeheerder: Marie-Eve Bondroit

KPN Group Belgium verwijst naar de raadpleging op verzoek van de Commissie Infrastructuur van de Kamer van Volksvertegenwoordigers van 9 maart 2010 betreffende een wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 m.b.t. het sociaal telefoontarief.

Ondanks de inspanningen van de alternatieve operatoren, beschikt Belgacom, bijna 5 jaar na de inwerkingtreding van de wet van 13 juni 2005, nog altijd over meer dan 96% van de sociale abonnees. De evenredige spreiding van de sociale abonnees onder alle operatoren faalt omdat er in de Belgische telecommunicatiesector onvoldoende concurrentie speelt ten voordele van de sociale abonnees.

Alle andere operatoren behalve Belgacom hebben slechts een beperkt aantal sociale abonnees voornamelijk omdat ze het klantenbestand (dat van Belgacom is) niet kennen. Ze kunnen de betrokken groep zeer moeilijk bereiken. Bovendien wijzigt deze groep niet gemakkelijk van operator omdat deze vaak nog verkleefd is aan de goede oude RTT. Belgacom klaagt wel dat de sociale tarieven een last vormen, maar weigert het klantenbestand vrij te geven en weigert zelfs om de sociale tarief klanten (die zogezegd een last vormen) over te dragen aan operatoren die kandidaat zijn om ze én over te nemen én een tegen lagere prijzen te bedienen¹. Dit wijst erop dat, ondanks de klachten van Belgacom over de sociale tarieven, deze klanten voor hen waarschijnlijk nog erg rendabel zijn en dat er dus marge is voor concurrentie en prijsdalingen.

KPN Group Belgium vreest dat de wetsvoorstellen niet zullen resulteren in bijkomende concurrentie op het vlak van sociale tarieven. Om de onevenredige verdeling van het aantal begunstigden te veranderen, is KPN Group Belgium voorstander van een radicale hervorming van het huidige systeem.

Deze grondige hervorming moet erop gericht zijn om de concurrentie tussen de operatoren méér in het voordeel van de gerechtigden op sociale tarieven te laten werken. Daarbij is het de bedoeling dat alle operatoren die actief zijn in de particuliere markt tegen elkaar uitgespeeld worden om de beste prijzen en de beste voorwaarden aan te bieden voor de groep van sociale telefonie klanten.

KPN Group Belgium ziet twee mogelijke pistes om het huidige systeem te hervormen:

¹ Zie in dit verband de briefwisseling van KPN Group Belgium en Belgacom gevoerd tussen 3 maart 2008 en 13 mei 2008 (voor meer details, zie de brieven in bijlage bij deze brief).

1. Vandaag onderzoekt het BIPT al om de twee jaar of gerechtigden op het sociaal tarief nog aan de voorwaarden voldoen. Het BIPT stuurt hen tweejaarlijks een schrijven terzake. Het BIPT zou, in samenspraak met de gebruikersorganisaties, een "sociale" tariefstructuur kunnen uitwerken voor vaste en mobiele producten. Dit zou een erg eenvoudige tariefstructuur kunnen zijn: bv een vaste prijs per seconde voor bellen naar alle netwerken, zonder dat er andere kosten aan het tarief verbonden zijn. Het BIPT organiseert vervolgens een beauty contest en elk van de operatoren kan dan zijn prijs opgeven. Het BIPT bepaalt het goedkoopste vaste en mobiele bod (en controleert ook of de operatoren een bepaalde kwaliteit kunnen leveren). Het BIPT (of de minister van Telecom) stuurt dan, als bijlage bij de brieven die vandaag toch al verstuurd worden, het beste aanbod naar de sociale abonnees (en maakt eventueel de vergelijking met hun huidige bestaande sociaal abonnement).
2. Idem als piste 1, maar onder deze hypothese informeert het BIPT (of de minister van Telecom) de sociale abonnees over het beste aanbod en faciliteert het de overstap van de sociale abonnees naar de winnaar van de beauty contest. Dit proces dient herhaald te worden op vaste tijdstippen (bijvoorbeeld om de twee jaar) om te verzekeren dat de concurrentie blijft spelen en dat de sociale abonnees over het meest voordelige sociale aanbod beschikken.

Een bijkomend voordeel van de hervorming is dat er niet langer een financiering van het fonds nodig is.

KPN Group Belgium stelt voor om deze hervorming door te voeren na de uitspraken van het Europees Hof van Justitie over een aantal hangende geschillen m.b.t. het Belgisch systeem van financiering van de sociale tarieven (de uitspraken worden verwacht gedurende de tweede helft van 2010).

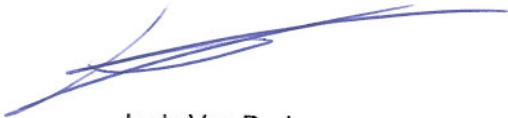
In afwachting van een grondige hervorming is KPN Group Belgium geen voorstander om zowel de sector als de begunstigden nog met een reeks wijzigingen op te zadelen die wél voor een hoop technische en andere organisatorische inspanningen zullen zorgen zonder dat ze echter van aard zullen zijn om de concurrentie tussen de operatoren te stimuleren. Het basisprobleem is immers dat deze klantengroep voor de andere operatoren dan Belgacom zo goed als onbereikbaar is.

Wat betreft vraag 12 van de raadpleging, ondersteunt KPN Group Belgium het standpunt van het BIPT dat de huidige verplichtingen voor CPS operatoren, voorzien in Artikel 38, §1, 3° van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005, disproportioneel zijn. KPN Group Belgium is tevreden dat het wetsvoorstel een anomalie van de huidige wetgeving wegwerkt door zowel de CPS operator als Belgacom te verplichten een korting toe te kennen.

KPN Group Belgium verwijst voor het antwoord van de overige vragen naar het gezamenlijk antwoord van het Platform en Belgacom.

Wij staan te uwer beschikking om verdere toelichting te verschaffen indien U dit nodig zou achten.

Met hoogachting,



Lode Van Dyck
General Counsel



Luc Windmolders
Director Corporate Affairs

Bijlagen:

- Brief BASE van 3 maart 2008 naar Belgacom
- Brief Belgacom van 25 maart 2008 naar BASE
- Brief BASE van 18 april 2008 naar Belgacom
- Brief Belgacom van 5 mei 2008 naar BASE
- Brief BASE van 13 mei 2008 naar Belgacom

BASE n.v./s.a.

Neerveldstraat 105 rue Neerveld

Brussel 1200 Bruxelles

tel +32 (0)484 006 200

fax +32 (0)484 006 201

btw/tva BE 0462 925 669

rpr/rpm Brussel/Bruxelles

ING 310 1415000 50

www.BASE.be



Mr. Didier Bellens
President & C.E.O.
Belgacom N.V/
Koning Albert II-laan 27
1030 Brussels

Brussels, 3 March 2008

By mail and by fax : 02/202.14.61

Dear Mr. Bellens

Re : Social tariffs

We have read with great interest Belgacom's statements on 'the Belgian telecom sector, 10 years after its liberalization', as they were presented on 19 December 2007 to the Parliamentary Commission on Infrastructure and as they were published in the Commission's report of 13 February 2008.

In particular, we understand from your statements that you consider the social tariff reductions, that Belgacom is obliged to offer today to more than 350,000 customers, as an unreasonable burden for which it does not receive any compensation from the other telecom operators. We cannot but conclude from this that Belgacom is incurring major financial losses on the provisioning of its telecom services to these 'social' customers.

We also understand that in view of the position that is taken by the European Commission on the illegal nature of the current Belgian 'pay and play'-model for social tariffs, it is unlikely that Belgacom will receive any compensation from the other operators in the near and mid-term future.

Contrary to Belgacom, BASE believes that the 'social-tariff' customers constitute a valuable asset. As a consequence, BASE is interested in taking over Belgacom's current portfolio of social customers. Possibly, BASE could envisage to waive any future compensation from Belgacom for the provision of the social tariff reductions, in return for a cost-free take over of these customers.

BASE therefore invites Belgacom to establish, on a very short notice, a joint negotiation team that can explore all financial and operational consequences that a transfer of the social customers to BASE would entail.

As Belgacom considers its 'social tariff customers' to constitute 'an unfair burden', we are certain that you will more than welcome this proposal. I would therefore appreciate if you could confirm me Belgacom's official position on the above as soon as possible.

Yours sincerely



Libor Voncina
Chief Executive Officer

Didier Bellens

President & C.E.O

Contact: Jürgen Massie
Tél: +32 (0)475/353507
Nos réf.: OA08-0294-OUT/USO-COMPL/jm

Mr. L. Voncina
Chief Executive Officer
Base SA
Rue Neerveld 105
1200 Brussels

Brussels, March 25th, 2008

Subject: Social tariffs

Dear Mr. Voncina,

Your letter of March 3, 2008 has retained my attention. Without acknowledging any of the statements that you have made in this letter, Belgacom would like to confirm that it is ready to examine more into detail the proposal that you have put forward.

However, taking into account the sensible nature of this matter, Belgacom would like to conclude on this issue a confidentiality agreement with BASE before we engage into further discussions.

Yours sincerely,



BASE n.v./s.a.

Neerveldstraat 105 rue Neerveld

Brussel 1200 Bruxelles

tel +32 (0)484 006 200

fax +32 (0)484 006 201

btw/tva BE 0462 925 669

rpr/rpm Brussel/Bruxelles

ING 310 1415000 50

www.BASE.be



Mr. Didier Bellens
President & C.E.O.
Belgacom N.V/
Koning Albert II-laan 27
1030 Brussels

Brussels, 18 April 2008

By mail and by fax : 02/202.14.61

Dear Mr. Bellens

Re : Social tariffs

With reference to your letter of 25 March 2008, I welcome your confirmation of Belgacom's willingness to start discussions on a potential transfer of Belgacom's social customers to BASE.

As to your request to execute a confidentiality agreement prior to starting such discussions, I can confirm that in principle, BASE has no objections against it. However, I am certain that Belgacom's only intention with such confidentiality agreement is to protect genuine business secrets and not to render impossible any future public debate on the issue of social tariffs. As you know, this public debate has been ongoing for the last years both on a national and a European level. Therefore you will agree with me that the scope of the confidentiality agreement is limited.

Indeed, several elements will not be covered by the confidentiality agreement, as they are already publicly known or will unavoidably require disclosure in the future because of the public nature of the debate. In this respect, one can refer e.g. to the existence and the outcome of the discussions that our companies will conduct on the transfer of the social tariff customers to BASE

What of course will be covered by the confidentiality agreement are the business secrets of our companies that require disclosure during the discussions.

Attached, you will find two original copies of our standard confidentiality agreement, duly executed. I would appreciate if you can countersign them and return one original copy. We can then arrange for our teams to practically organize the discussions.

Yours sincerely

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Libor Voncina".

Libor Voncina
Chief Executive Officer

CONFIDENTIALITY AGREEMENT

BETWEEN: BASE N.V./S.A., a limited liability company under Belgian law having its registered office at 1200 Brussels, Neerveldstraat 105,

Hereafter referred to as "BASE",

Represented by Libor Voncina, acting as Chief Executive Officer

AND: Belgacom N.V., a limited liability company under Belgian law having its registered office at 1030 Brussels, Koning Albert II-laan 27,

Hereafter referred to as 'Belgacom'

Represented by Didier Bellens, acting as President and Chief Executive Officer

WHEREAS

- A. Parties have the intention to start discussions on a possible transfer of Belgacom's social tariff customers to BASE (hereafter the 'Scope'). During these discussions, the parties may find it necessary to disclose information (whether in written, oral or visual form) of themselves or any of their associated companies (or which any of them is entitled to use) such as patents, trade marks, service marks and registered designs (together with applications for any of the foregoing), copyright, design rights, know-how, trade names, business names, technical or non technical data, formulae, patterns, compilations, programs, devices, methods, techniques, drawings, processes, financial data, financial plans, product data, product plans, names of actual or potential customers or suppliers, and any other information that is used in their business or that of any of their associated companies (hereafter referred to as "Information"). However, Information in the meaning of the present Agreement shall not include :
- (1) information which is already or which becomes public knowledge other than as a result of a breach of this Agreement;
 - (2) information which was already known to either party (otherwise than under an obligation of secrecy to the other) prior to receipt of information supplied to that party under this Agreement;
 - (3) information disclosed by a third party who has a legal right to do so and has not acquired such information as a result of a breach of this Agreement or any other agreement;
 - (4) information independently generated by either party without the use of and not as a consequence of the Information received from the other party hereunder.
- B. The parties consider their relationship one of confidence with respect to the Information and agree that the Information constitutes valuable trade secrets which are their sole property or that of any of their associated companies or which any of them is entitled to use.
- C. Whether or not further discussions will take place or both parties will enter into a further agreement, the parties agree to keep the Information confidential subject to the terms and conditions set forth in this Agreement.

IT IS AGREED AS FOLLOWS:

1. The parties agree that they shall at all times treat as confidential and keep secret all the Information disclosed to or learned by them.
2. Each party shall not without the prior written consent of the other divulge any of the Information to any person other than its own employees/subcontractors who need to know the same for the purpose of the discussions between the parties or, as the case may be, for the performance of its obligations under any subsequent agreement.

3. Each party undertakes to ensure that the persons mentioned in clause 2 are made aware, prior to the disclosure to them of any Information, that the same is confidential and that they owe a duty of confidence to the other party and/or the owner of the Information.
4. If one party intends to disclose any Information to any of those persons mentioned in clause 2 it shall procure that those persons shall each execute suitable confidentiality undertakings (in a form approved by the other) in favour of the other party and/or the owner of the Information.
5. Each party shall promptly notify the other if it becomes aware of any breach of confidentiality by any person to whom Information shall have been divulged hereunder, and shall give the other party all reasonable assistance to protect its rights, or shall take appropriate defensive measures against any claim of infringement, in accordance with the instructions of the other party.
6. Each party shall :
 - 6.1 effect and maintain adequate security measures to safeguard the Information from access or use by any unauthorised person;
 - 6.2 retain the Information and all copies thereof under its control;
 - 6.3 not make any copies of any of the Information (save such copies as shall be necessary for the purpose of the discussion between the parties or, as the case may be, for the performance of its obligations under any subsequent agreement, and where such copying has been approved by the other party); and
 - 6.4 maintain a full and accurate record of any such copying and disclosure of the Information, and produce such record to the other party forthwith on request.
7. All rights of whatever nature in the Information shall remain vested in the party entitled to those rights, and nothing in this Agreement shall be construed as granting any right or licence in respect of any part of the Information to the other party.
8. Both parties acknowledge and agree that each term of this Agreement:
 - 8.1 is reasonably necessary to protect their interests and/or that of the owner of the Information; and
 - 8.2 shall continue in force whether or not further discussions take place or a further agreement is entered into.
9. Each party shall deliver (free of any condition, restriction, lien or other encumbrance) to the other party upon request from time to time and in any event when the parties do not enter into an agreement or, as the case may be, upon the termination of any agreement, all Information, all other materials developed using the Information and all copies or other physical embodiments thereof (on whatever media and in whatever form) which shall be in its possession or control and/or in that of its subcontractors or any other person to whom it has been provided.
10. If one party and/or any of the persons mentioned in clause 2 fails to comply with the obligations under this Agreement and/or any of the confidentiality undertakings, such party shall indemnify the other party and/or the owner of the Information against any loss or damage sustained or incurred by such party as a result of such failure.
11. In addition to the remedies referred to in clause 10, each party shall have the right to obtain a cease and desist order or to avail itself of similar legal remedies. The exercise of these rights will not constitute a waiver of any other rights which such party may have against the other party in accordance with statutory provisions.
12. If some of the Information is found to infringe any third party's intellectual property rights, each party waives the right to institute any claims against the other party and/or its associated companies.

13. In any dispute between the parties hereto arising under this Agreement, each party shall be entitled to reasonable attorney fees and other costs of litigation incurred by it in addition to all other remedies if it prevails.
14. All Information shall remain the property of the respective party and/or the owner of the Information and each party is entitled to use it only for the purpose of the discussion between the parties or, as the case may be, for the performance of its obligations under any subsequent agreement.
15. This Agreement is the entire agreement between the parties concerning the Information. This Agreement is subject to Belgian law and the Brussels' courts have exclusive jurisdiction.
16. The existence of this Agreement shall in no way be construed to warrant any further business relationship.

Executed in Brussels on 18 April 2008, in two (2) originals of which each party declares to have received one (1) original.

Belgacom N.V./S.A.

BASE N.V./S.A.

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes, positioned below the name 'BASE N.V./S.A.'

Didier Bellens

President & C.E.O

Contact: Jürgen Massie
Tél: +32 (0)475/353507
Nos réf.: OA08-0467-0475OUT/USO-COMPL/jm

Mr. L. Voncina
Chief Executive Officer
Base SA
Rue Neerveld 105
1200 Brussels

Brussels, May 5th, 2008

Subject: Social tariffs

Dear Mr. Voncina,

In view of the recent public statements by BASE regarding possible discussions on the transfer of social subscribers, we are of the opinion that the expected and required confidential nature of the discussions has already been violated. Whatever the reasons may have been on BASE's side to have these discussions and to publicly communicate on this, we therefore are no longer able to enter into any debate on this.

Yours sincerely,



BASE n.v./s.a.

Neerveldstraat 105 rue Neerveld

Brussel 1200 Bruxelles

tel +32 (0)484 006 200

fax +32 (0)484 006 201

btw/tva BE 0462 925 669

rpr/rpm Brussel/Bruxelles

ING 310 1415000 50

www.BASE.be

BASE[®]

Mr. Didier Bellens
President & C.E.O.
Belgacom N.V/
Koning Albert II-laan 27
1030 Brussels

Brussels, 9 May 2008

By mail and by fax : 02/202.14.61

Dear Mr. Bellens

Re : Social tariffs

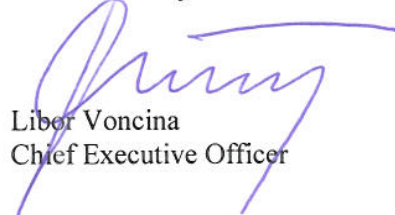
I am surprised to read that Belgacom is no longer willing to start discussions on a potential transfer of its social customers to BASE.

Already for several years now, the social tariff issue has been a public debate that has been mainly fueled by public statements of Belgacom. I therefore fail to see how BASE's public statements have '*violated the expected and required confidential nature of the discussions*'. On the contrary, I believe that with its public statements, BASE openly imposed itself the obligation to make these discussions a success.

You'll understand that this sudden change in Belgacom's behavior raises serious doubts on the '*unreasonable burden*' that Belgacom needs to carry in relation to its social customers.

However, please note that should Belgacom be willing to reconsider its position in the near future, our offer to start discussions on a transfer of Belgacom's social customers still stands.

Yours sincerely



Liber Voncina
Chief Executive Officer