



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

**Communication du Conseil de l'IBPT
du 19 décembre 2023
concernant le monitoring du service universel dans le
domaine des télécommunications pour l'année 2023**

TABLE DES MATIÈRES

1.	Avant-propos	3
2.	Monitoring du service universel	4
2.1.	Service universel : la composante géographique	4
2.1.1.	<i>Contexte</i>	4
2.1.2.	<i>Disponibilité de l'accès adéquat à l'Internet à haut débit</i>	5
2.1.3.	<i>Qualité</i>	12
2.1.4.	<i>Caractère abordable de la composante géographique</i>	15
2.1.5.	<i>Conclusion relative à la composante géographique</i>	18
2.2.	Service universel : la composante sociale	19
2.2.1.	<i>Contexte</i>	19
2.2.2.	<i>Données chiffrées STTS</i>	21
2.3.	Conclusion du monitoring	24
3.	Adaptation du cadre législatif et réglementaire	25
3.1.	Composante géographique : arrêté royal du 10 septembre 2023	25
3.2.	Composante sociale : réforme des tarifs sociaux	25
3.2.1.	<i>Introduction d'un nouveau régime du tarif social</i>	25
3.2.2.	<i>Régime actuel du tarif social</i>	26
4.	Conclusion	28

1. Avant-propos

1. Le présent monitoring est réalisé conformément à l'article 103 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE »). Cet article stipule que l'IBPT est chargé de vérifier la mise en œuvre des obligations de service universel et de présenter, dans un rapport annuel destiné à la Ministre, les éventuelles adaptations de ces obligations¹.
2. Dans le présent rapport, l'IBPT a effectué ce contrôle au moyen de diverses sources. Celles-ci tiennent compte des dernières données disponibles et sont spécifiées en notes de bas de page.
3. La section 2 contient un rapport du monitoring du service universel pour l'année 2023. Seules deux obligations de service universel sont en vigueur actuellement, la composante géographique (pour laquelle aucun prestataire n'est désigné)², et la composante sociale³.
4. En ce qui concerne la composante géographique, l'Institut vérifie si l'absence d'un prestataire désigné a eu une influence sur la disponibilité, le niveau des prix et la qualité de l'accès à un service d'Internet à haut débit.
5. Il convient de noter que l'accès à l'Internet dans le cadre du service universel était régi dans le passé par l'arrêté royal du 2 avril 2014 relatif à la fixation du débit de l'accès fonctionnel à Internet dans le cadre de la fourniture de la composante géographique du service universel des communications électroniques (ci-après « arrêté royal du 2 avril 2014 »). Celui-ci fixait la vitesse minimale de l'accès à Internet à 1 Mbps.
6. L'arrêté royal du 10 septembre 2023 relatif à la fixation du débit de l'accès adéquat à l'Internet à haut débit dans le cadre de la fourniture de la composante géographique du service universel des communications électroniques (ci-après « arrêté royal du 10 septembre 2023 ») définit désormais le débit minimal descendant de l'accès adéquat à 10 Mbps. Ce même arrêté royal prévoit que le débit sera relevé à 30 Mbps le 1^{er} janvier 2027. Toutefois, le droit de bénéficier d'un débit minimal de 10 Mbps ne sera effectif qu'après l'identification éventuelle du/des prestataire(s) du service universel.
7. En ce qui concerne la composante sociale, l'Institut communique des données chiffrées afférentes à la fourniture du tarif social en 2023.
8. La section 3 reprend l'évolution du cadre législatif, en décrivant notamment la teneur de la réforme des tarifs sociaux adoptée en 2023, et qui entrera en vigueur le 1^{er} mars 2024.

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

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

² Article 70 de la LCE.

³ Article 74 de la LCE.

2. Monitoring du service universel

2.1. Service universel : la composante géographique

2.1.1. Contexte

9. La composante géographique fixe du service universel consiste en la fourniture, à un tarif abordable sur l'ensemble du territoire, d'un accès à un service adéquat d'accès à l'Internet à haut débit disponible et à des services de communications vocales à un niveau de qualité spécifié, y compris au raccordement sous-jacent, en position déterminée⁴.
10. Ces services doivent être fournis à tout consommateur qui en fait la demande raisonnable, indépendamment de sa position géographique.
11. Proximus a été chargée de l'exécution des obligations du service universel jusqu'au 1^{er} août 2013. Depuis cette date, aucun prestataire de la composante géographique du service universel n'a été désigné conformément à l'article 71 de la LCE.
12. Afin de permettre au minimum la fourniture des services énumérés à l'annexe V du Code européen des communications électroniques (ci-après « Code ») et de tenir compte des travaux de l'Organe des Régulateurs Européens des Communications Electroniques (« ORECE ») en la matière, le cadre réglementaire de la fourniture de la composante géographique du service universel des communications électroniques a été modifié en septembre 2023.
13. L'arrêté royal du 10 septembre 2023 fixe à son article 2 le débit descendant minimal du service d'accès adéquat à l'Internet à haut débit à au moins 10 Mbps et relève ce débit à 30 Mbps à partir du 1^{er} janvier 2027. Ce débit devra être fourni par le ou les prestataire(s) désigné(s) conformément à l'article 71 de la LCE tous les jours de l'année, à toute heure du jour, sauf pendant une période maximale d'une heure par jour. Il est à noter que l'arrêté royal du 10 septembre 2023 ne crée pas un « droit immédiat ». La désignation de ces prestataires ne pourra être réalisée qu'après l'identification des zones dans lesquelles le débit minimal n'est pas disponible. Il ne sera donc possible d'assurer l'accès effectif à cette vitesse minimale qu'après avoir identifié les zones concernées, ainsi que le ou les prestataire(s) du service universel pour ces zones.
14. Dans la mesure où le présent rapport a pour objet d'analyser l'état du service universel en 2023, les considérations reprises dans les sections ci-dessous sont relatives d'une part à la fourniture d'un service d'accès fonctionnel à Internet (1 Mbps – situation avant l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 10 septembre 2023) et d'autre part, à la fourniture d'un service d'accès adéquat à l'Internet à haut débit (10 Mbps – situation après l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 10 septembre 2023).
15. La composante géographique du service universel comprend également le service de téléphonie fixe. Les données relatives à la disponibilité du service reprises dans le présent

⁴ Article 70, § 1^{er}, de la LCE.

rapport se focalisent sur le service d'Internet fixe, étant donné que la couverture en téléphonie fixe est équivalente à la couverture en Internet fixe.

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

2.1.2.1. Couverture des réseaux fixes

16. Depuis avril 2016, l'IBPT publie un « Atlas » de la couverture en matière d'accès fixe à Internet, disponible sur le Portail des données de l'IBPT⁵. Depuis 2022, les données de couverture sont disponibles au niveau des adresses.
17. Les cartes publiées illustrent la couverture des réseaux large bande fixe en Belgique, au niveau des secteurs statistiques. Le pourcentage des ménages qui peuvent être raccordés au service d'accès à la large bande est indiqué selon les différentes vitesses de téléchargement (1, 10, 30, 50, 100, 350 et 1 000 Mbps).
18. Comme indiqué ci-dessus, le cadre applicable au service universel prévoyait jusque septembre 2023 une vitesse de 1 Mbps permettant l'accès fonctionnel à Internet. En septembre 2023, le cadre applicable a évolué en fixant la vitesse de l'accès adéquat à l'Internet à haut débit à 10 Mbps, et à 30 Mbps à partir de janvier 2027.
19. Sur la base des données de couverture publiées par l'IBPT en décembre 2023, il est possible de conclure que la proportion de ménages qui peuvent bénéficier d'un débit de 1 Mbps au moyen d'un réseau fixe, s'élève à 99,96 %.
20. Suite à la redéfinition de la vitesse permettant l'accès adéquat à l'Internet à haut débit, la couverture des réseaux large bande fixe pour les seuils de 10 et 30 Mbps est également présentée :
 - Au débit de 10 Mbps, 99,78 % des ménages sont couverts, ce qui signifie qu'environ 11,000 ménages ne sont pas couverts ;
 - et au débit de 30 Mbps, 99,48 % des ménages sont couverts, ce qui signifie qu'environ 26,500 ménages ne sont pas couverts.
21. Nous rappelons que la connexion à l'accès à Internet haut débit dans le cadre du service universel doit être uniquement assurée à la résidence principale des consommateurs, tant pour l'accès fonctionnel (1 Mbps) que pour l'accès adéquat (10 Mbps, puis 30 Mbps).

2.1.2.2. Les solutions alternatives aux réseaux fixes existantes en Belgique

22. Le service universel est neutre sur le plan technologique, ce qui implique que les technologies avec ou sans fil peuvent être utilisées indifféremment⁶. Nous pouvons à cet égard citer les technologies non filaires comme le mobile et le satellite.

⁵ <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/landline>

⁶ Considérant 214 du Code.

23. En ce qui concerne le mobile, les chiffres dont dispose l'IBPT montrent les résultats suivants pour la couverture 4G⁷ d'un niveau de qualité « bon » en termes de territoire :

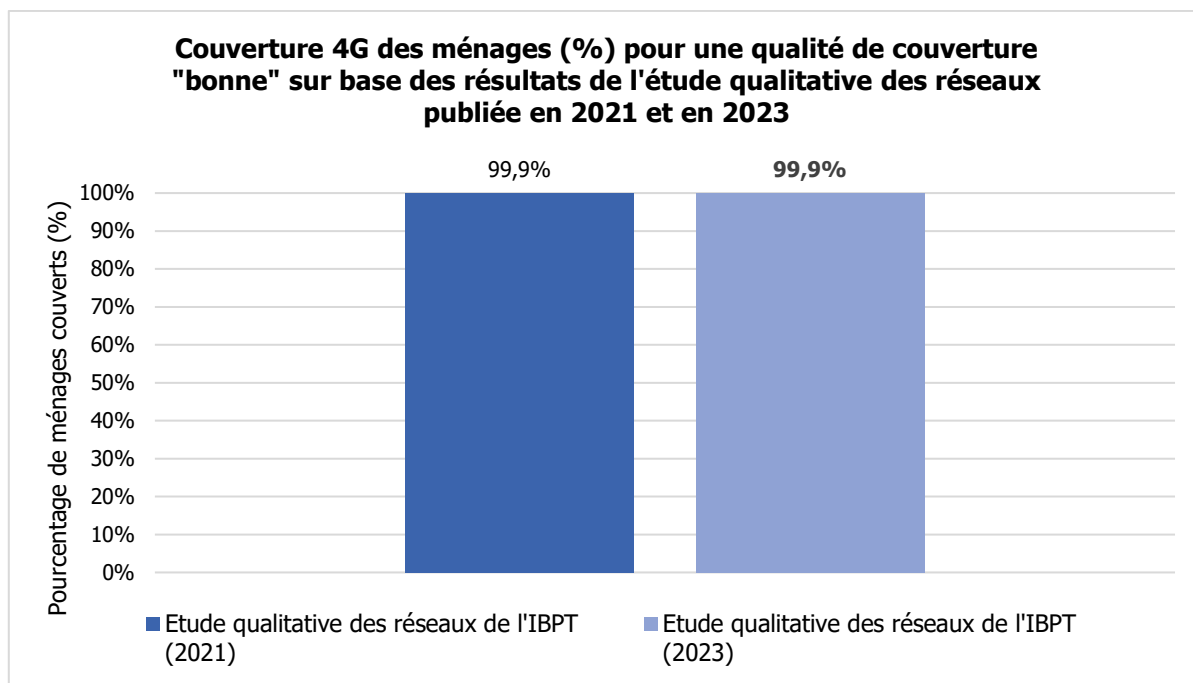


Figure 1 : Couverture 4G du territoire national (Source : Atlas fixe de l'IBPT)

24. Sur base des résultats de l'étude qualitative des réseaux de l'IBPT publiée en 2021 et de la version publiée en 2023, la figure 1 montre que la couverture par au moins un opérateur mobile (couverture agrégée) s'élève à 99,9% dans les deux versions. Il s'agit donc d'une couverture quasi-totale du territoire. En valeurs absolues, le nombre de ménages non couverts est passé de 5.122 à 3.540, ce qui représente une amélioration de la couverture mobile.
25. Selon les informations dont dispose l'IBPT, en 2022, le débit descendant maximal moyen du réseau 4G d'Orange, Telenet et Proximus oscille entre 65,8 Mbps et 82,4 Mbps⁸. Les nouveaux débits fixés pour la composante géographique du service universel devraient donc en théorie pouvoir être couverts par les réseaux 4G.
26. Concernant le développement de la 5G, le 20 juillet 2022, l'IBPT a clôturé la dernière phase de la mise aux enchères du spectre radioélectrique. Ce développement permettra d'élargir la couverture dans les zones blanches par le biais de solutions de type « Fixed Wireless Access » (FWA). Cette technologie permet en effet de fournir un service Internet ultra-rapide via une connexion sans fil, atteignant une vitesse théorique jusqu'à 100 Mbps, ce qui peut constituer une solution dans les zones où le développement des réseaux fixes s'avère compliqué. Les fréquences 5G n'ont été attribuées qu'à l'été 2022, de sorte que la couverture du réseau 5G des différents opérateurs sur le territoire belge n'a pas encore été officiellement cartographiée.

⁷ [Étude qualitative des réseaux à haut débit fixes et mobiles en Belgique 2021 | IBPT](#), p 24 et [Étude qualitative des réseaux à haut débit fixes et mobiles en Belgique 2023 | IBPT](#), p 30.

⁸ Étude qualitative des réseaux à haut débit fixes et mobiles en Belgique 2023 | IBPT, p 40.

27. Quant aux fournisseurs satellitaires, leurs services sont théoriquement présents sur l'ensemble du territoire. En octobre 2023, le département « Networks & Services » de l'IBPT a entrepris des démarches visant à répertorier les opérateurs qui fourniraient aux particuliers (clients B2C) et aux professionnels (clients B2B) des services de télécommunications en Belgique via un réseau de satellites. Les services de télécommunications considérés concernent principalement l'accès à Internet, et le cas échéant, également la téléphonie. Les entreprises qui fournissent de tels services sont tenues de s'enregistrer auprès de l'IBPT.
28. Ces démarches permettront également à l'IBPT de mettre à la disposition du grand public une liste complète des opérateurs satellites actifs en Belgique. Cette liste est en cours d'élaboration. Elle contribuera à accroître la visibilité de ces opérateurs auprès des consommateurs résidant dans les zones mal desservies par les réseaux fixes et/ou mobiles.
29. Il est à noter également que la couverture des zones blanches peut être améliorée par le recours à des faisceaux hertziens. Cette solution consiste à relier, via une onde hertzienne, l'armoire de rue au central de l'opérateur (au lieu d'une connexion directe par fibre optique, plus coûteuse). Le prix des liaisons hertziennes dans les zones blanches a par ailleurs fait l'objet d'une diminution en 2018, afin d'encourager leur utilisation.
30. Par ailleurs, certains pouvoirs publics ont récemment entrepris des projets destinés à améliorer la couverture de l'Internet fixe et du mobile. Cet élément est détaillé aux points 2.1.2.3 et 2.1.2.4. Il convient de noter que ces initiatives ne sont pas à proprement parler liées au service universel, étant donné qu'elles visent à faciliter la fourniture d'un service Internet à une vitesse supérieure à celle fixée dans le cadre du service universel. Elles sont toutefois intéressantes dans la mesure où elles visent à améliorer la couverture Internet de manière globale.

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

31. Des initiatives destinées à améliorer la connectivité fixe en Belgique commencent à se concrétiser.
32. En octobre 2021, la ministre des Télécommunications a lancé le plan large bande national. Celui-ci prévoit de soutenir les investissements dans les zones où les réseaux à très haut débit offrant une vitesse de téléchargement d'au moins 100 Mbps ne sont pas encore disponibles et où aucun opérateur ne prévoit le déploiement d'un tel réseau d'ici 2025⁹.
33. Au niveau de la Région wallonne, nous pouvons mentionner les appels à projets « Last mile » auxquels est consacré un soutien financier de 26,5 millions d'euros au total. Le budget est accordé sous la forme de subventions aux opérateurs pour déployer un réseau fixe à très haute capacité (ou « VHCN ») dans ces zones. Les deux appels à projets visent à connecter 15.500 ménages n'ayant pas accès à un débit de 100 Mbps¹⁰.
34. Toujours en région wallonne, l'appel à projets « Connectivité avancée » a été publié le 30/11/21. L'objectif de ce projet est de résorber les zones en déficit de connectivité fixe (zones blanches et grises) qui subsistent sur le territoire wallon à l'aide de diverses technologies alternatives à la fibre optique. Les différentes technologies ont été réparties sous quatre lots

⁹ Voir également [FR - Plan national pour la reprise et la résilience.pdf \(belgium.be\)](#), pages 229 à 239

¹⁰ [Résultats de l'Appel à projets "Last Mile" 2022 | DigitalWallonia.be](#) et [Appel à projets de connectivité fixe "Last mile" 2023 | DigitalWallonia.be](#)

technologiques, à savoir la technologie hertzienne (lot 1), le micro-trenching (lot 2), la technologie 5G sur la bande 3,5 GHz (lot 4) et les autres technologies (lot 3). Au terme de cette procédure, les lauréats ont été identifiés pour chacun des lots¹¹ : Proximus pour les lots 1¹², 2 et 3 et NSI IT pour le lot 4.

35. Par ailleurs, la Communauté germanophone a signé le 16 mai 2022 un protocole d'accord avec Proximus et Ethias pour déployer la fibre optique sur le territoire de la Communauté germanophone (y compris, les zones les plus rurales) via une coentreprise nommée Gofiber. Ce déploiement se fera sur une période de quatre ans entre 2023 et 2026 et permettra de remédier largement au déficit de couverture observée en Communauté germanophone. Les premiers travaux d'installation du réseau de fibre optique ont eu lieu en mai 2023 dans la commune de La Calamine, à Hergenrath¹³.
36. Dans un communiqué de presse du 29 juin 2022¹⁴, Proximus annonce également son projet d'étendre sa couverture fibre à 95% des foyers et entreprises belges d'ici 2032, sous réserve d'un accord définitif avec des partenaires financiers belges dont I4B (The Belgian Infrastructure Fund). Plus de détails sur ce déploiement seront fournis dès que l'accord définitif sera conclu.
37. Dans un avis publié le 10 octobre 2023¹⁵, l'IBPT se dit être ouvert à étudier tout accord ou projet d'accord de coopération entre opérateurs dans le cadre du déploiement des réseaux de fibre optique, pourvu que ces accords satisfassent à certains critères et qu'ils soient conformes au droit de la concurrence. Du fait qu'ils permettraient d'éviter une duplication des coûts de déploiements, de tels accords pourraient contribuer à améliorer la couverture FTTH dans les zones moins densément peuplées.

2.1.2.4. Projets destinés à améliorer la couverture de l'Internet mobile

38. En ce qui concerne l'amélioration de la connectivité mobile via le déploiement de réseaux 5G, dans le pays, certains opérateurs ont annoncé leurs ambitions.
39. Grâce à l'allocation du spectre 5G, Proximus vise une couverture 5G complète de la Belgique d'ici 2025¹⁶ et Orange vise à atteindre une couverture 5G de 40% de la population belge d'ici 2023 ainsi qu'un taux de couverture 5G de 90% d'ici 2025¹⁷. Telenet prévoit le déploiement de la 5G sur l'ensemble de son réseau (en ce compris BASE), d'ici 2025¹⁸.

¹¹ Pour plus de détails sur le contenu et les résultats de cet appel à projets : [Marché "Digital Wallonia Connectivité avancée". Attribution et résultats | DigitalWallonia.be](#)

¹² [Onhaye : premier village en zone blanche à pouvoir bénéficier de l'internet très haut débit - rtbf.be](#)

¹³ Articles de presse publiés le 15 mai 2023 : [Début des travaux d'installation de la fibre optique en Communauté germanophone | RTL Info](#) ; [Erste Verteilerstation für Glasfasernetz eingeweiht - BRF Nachrichten](#)

¹⁴ [Proximus annonce son ambition d'étendre sa couverture fibre à 95% des foyers et entreprises belges, avec l'ambition d'atteindre une couverture Gigabit de 100% d'ici 2032 | Groupe Proximus](#)

¹⁵ [Communication du 10 octobre 2023 concernant le déploiement de réseaux FTTH en coopération | IBPT](#)

¹⁶ Voir le rapport annuel intégré de Proximus de 2022, p 31 : [Rapport annuel 2022](#).

¹⁷ Voir le communiqué de presse d'Orange du 10/11/2022 : Orange Belgium a ouvert aujourd'hui un Orange 5G Lab à La Grand Poste à Liège et présente plus de huit cas d'utilisation de la 5G en collaboration avec des industries locales.

¹⁸ Voir rapport annuel de Telenet de 2022, p. 16 : [Rapport annuel 2022 Telenet](#).

40. A l'instar du satellite, la technologie 5G pourrait dès lors servir de solution alternative pour les ménages qui résident dans des zones présentant une couverture insuffisante des réseaux fixes.

2.1.2.5. Enquête TIC auprès des ménages et des individus¹⁹

41. Selon la dernière enquête TIC réalisée par Statbel auprès des ménages, en 2023, 94% des ménages belges comprenant au moins une personne âgée entre 16 à 74 ans disposent effectivement d'une connexion Internet, les ménages avec enfants ayant clairement plus souvent une connexion Internet que les ménages sans enfants (99% contre 93%).
42. Cette même enquête montre que la disponibilité d'Internet à la maison varie également selon le groupe de revenus (du 1^{er} au 5^{ème} quintile) auquel appartiennent les ménages. Les figures 2 et 3 ci-dessous illustrent ce constat.

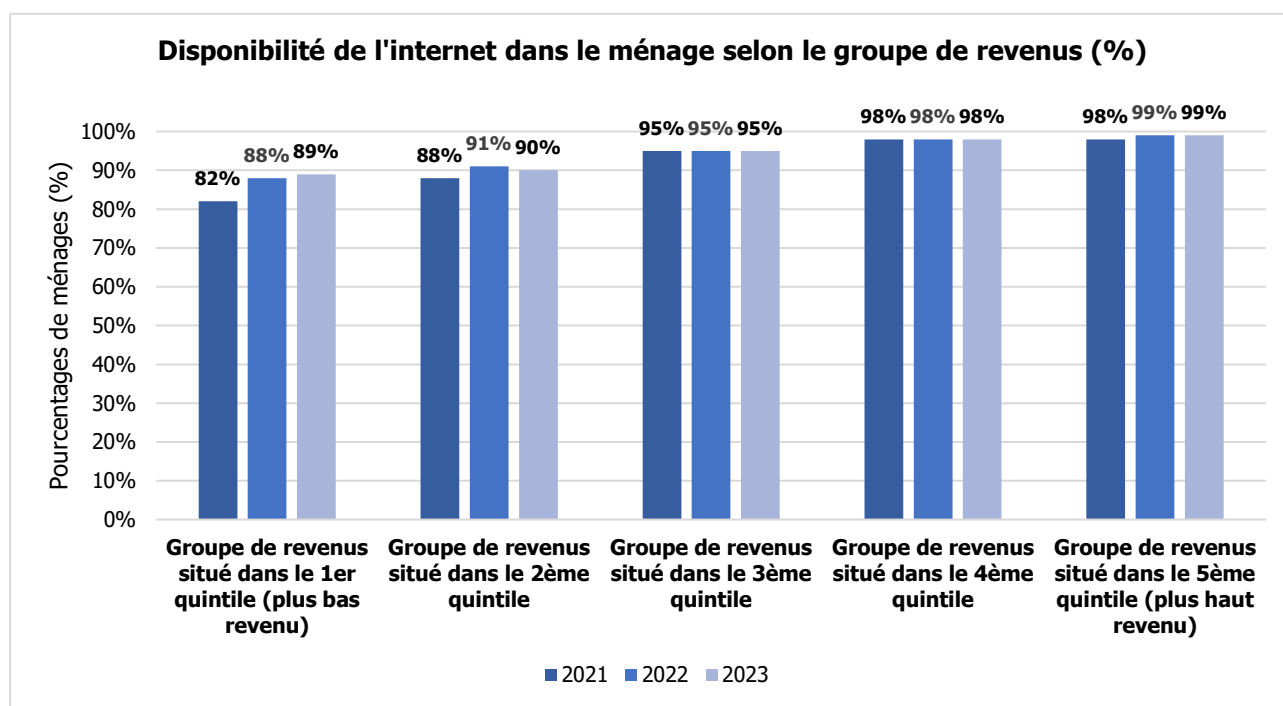


Figure 2 : Disponibilité de l'Internet dans le ménage selon le groupe de revenus (%) de 2021 à 2023 (Source : Statbel)

43. La figure 2 montre que la disponibilité de l'Internet dans le ménage s'est maintenue ou s'est améliorée entre 2021 et 2023 pour quatre des cinq groupes de revenus. En effet, pour les ménages de la catégorie « Groupe de revenus situé dans le 2^{ème} quintile » : alors que 91% des ménages disposaient d'une connexion Internet en 2022, cette proportion décroît pour atteindre 90% en 2023.
44. De plus, nous constatons que plus le revenu d'un ménage est élevé, plus il a de chance de disposer d'une connexion Internet. Cette tendance persiste sur toutes les années étudiées (2021, 2022 et 2023). En 2023, la figure 3 montre un écart de -10 points de pourcentage (ci-

¹⁹ Enquête portant sur l'[Utilisation des TIC auprès des ménages | Statbel \(fgov.be\)](https://www.fgov.be/fr/statbel/publications/2023/11/21/ibpt-tic-menages) publiée le 21 novembre 2023.

après « pp ») entre les ménages à plus bas revenus (89%) et les ménages à plus hauts revenus (99%).

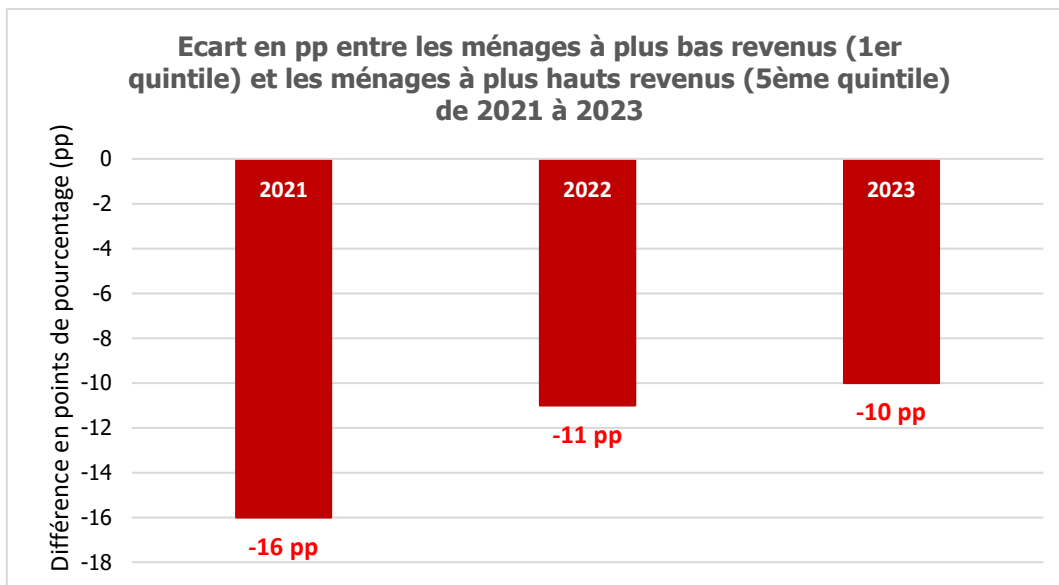


Figure 3 : Ecart en points de pourcentage (pp) entre les ménages du 1^{er} quintile et les ménages du 5^{ème} quintile de 2021 à 2023 en ce qui concerne la disponibilité de l'internet dans le ménage (Source : Statbel)

45. Ces résultats mettent en évidence une difficulté à s'équiper pour de nombreux ménages à faibles revenus. Néanmoins, bien que l'écart entre les ménages à plus bas revenus (1^{er} quintile) et les ménages à plus hauts revenus (5^{ème} quintile) persiste, celui-ci tend à se réduire passant de -16 pp en 2021 (soit un écart de -19,5%) à -10 pp en 2023 (soit un écart de -11,2%).
46. Le graphique ci-dessous présente par ordre de décroissance les raisons qui expliquent pourquoi les ménages belges ne disposent pas d'une connexion Internet pour l'année 2023. Les chiffres de 2022 sont également présentés à titre de comparaison.

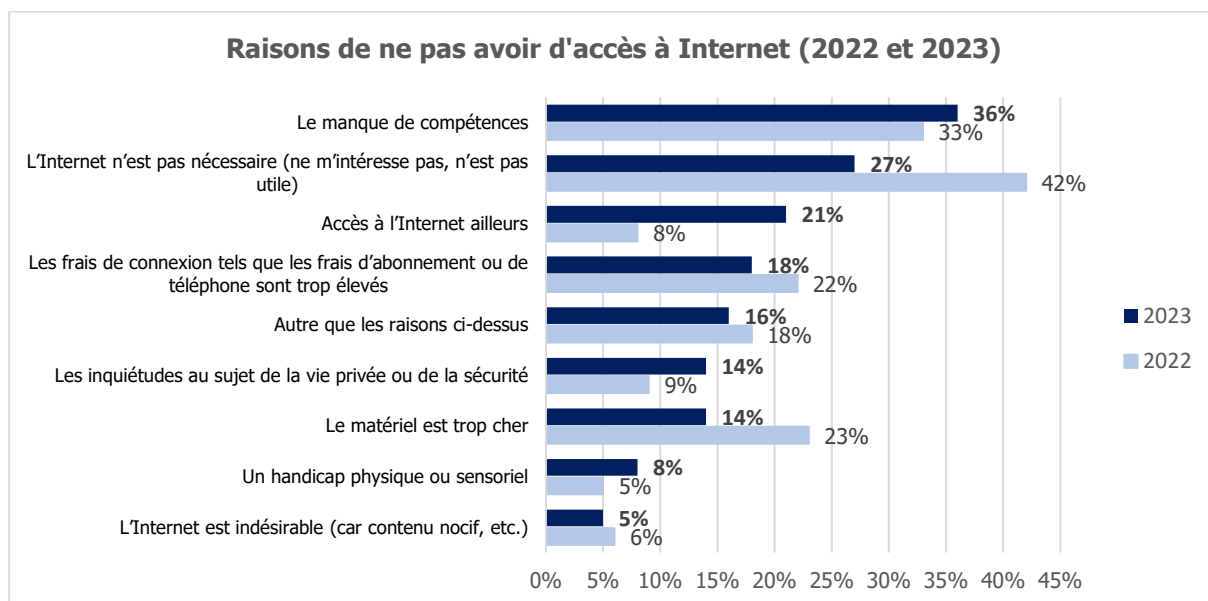


Figure 4 : Raisons invoquées par les ménages qui ne disposent pas d'une connexion Internet (source : Statbel - Utilisation des TIC auprès des ménages 2022 et 2023)

47. Dans le cadre de cette enquête, les raisons invoquées par les ménages qui déclarent ne pas disposer d'une connexion Internet à domicile ne sont pas uniquement liées aux coûts associés aux frais d'abonnement ou de connexion mais également à d'autres aspects.
48. En 2022, le top 3 des raisons de ne pas avoir d'accès à Internet était l'absence d'intérêt (42%), le manque de compétences (33%) et les frais de connexion (22%).
49. En comparaison avec l'année 2023, c'est le manque de compétences (36%) qui apparaît en premier suivi de l'absence d'intérêt (27%) et de l'accès à Internet ailleurs (21%). Nous notons qu'en 2022, 42% des ménages sans connexion Internet mentionnaient l'absence d'intérêt alors qu'en 2023 cette raison est avancée par seulement 27%, signifiant que l'Internet est ressenti de plus en plus comme une nécessité.
50. Apparaissent ensuite les aspects financiers, à savoir les frais de connexion (18% contre 23% en 2022) et le matériel trop cher (14% contre 22% en 2022) ex aequo avec les inquiétudes au sujet de la vie privée ou de la sécurité (14%) mais derrière « autre que les raisons ci-dessus » (16%).
51. Cependant, les proportions liées aux raisons d'ordre financier restent non négligeables et concernent particulièrement les ménages dont les revenus sont limités, même si ces raisons sont citées de manière moins significative par rapport à 2022.
52. Les compétences de l'IBPT incluent notamment la protection des intérêts des utilisateurs en tenant compte de l'inclusion sociale, d'un niveau élevé de protection, d'informations claires et de la transparence. Dans cette optique, il devient de plus en plus essentiel d'accompagner les citoyens belges dans leur inclusion numérique, notamment par le biais d'initiatives telles que le tarif social télécom, facilitant l'accès abordable à une connexion Internet pour les ménages aux revenus limités. Ce système est décrit de manière détaillée à la section 2.2 qui porte sur la composante sociale du service universel.

53. Des figures 2, 3 et 4, nous pouvons conclure que la fracture numérique – c’est-à-dire, les inégalités dans l’accès aux technologies de l’information et de la communication (TIC) – subsiste entre les ménages à plus hauts revenus et les ménages à plus bas revenus mais tend à diminuer.
54. De la figure 4, nous pouvons déduire que le problème lié au manque de compétences semble prendre de l’ampleur entre 2022 (33%) et 2023 (36%).

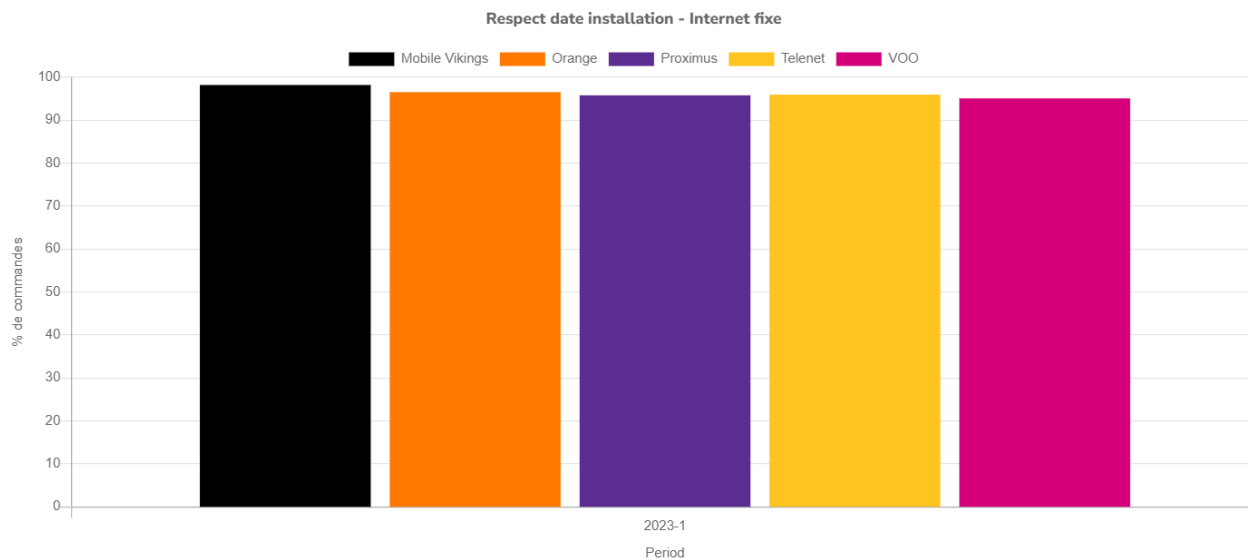
2.1.3. Qualité

55. Les services fournis au titre de la composante géographique du service universel sont disponibles, sur l’ensemble du territoire national, à un niveau de qualité spécifié conformément aux articles de l’annexe 1 de la LCE²⁰.
56. Toutefois, faute de désignation d’un prestataire, le présent rapport ne contient pas de statistiques spécifiques concernant les exigences de qualité liées à la prestation de la composante géographique du service universel. L’IBPT assure néanmoins une surveillance générale de la qualité des services de communications électroniques à l’aide du baromètre de qualité, qui est mis à jour chaque semestre.
57. Le baromètre de qualité²¹ donne un aperçu des prestations de certains opérateurs au cours de la première moitié de 2023, concernant plusieurs indicateurs. La publication de ces indicateurs permet d’informer les consommateurs, mais également de stimuler la concurrence, en incitant les opérateurs à améliorer leurs performances.
58. Ces indicateurs de qualité ont été mis en place par la décision de l’IBPT du 15 juillet 2015 concernant les indicateurs de qualité de services²². Ces indicateurs s’inspirent des exigences légales en matière de qualité du service universel qui étaient en vigueur avant la transposition du Code, mais ils ont été modernisés afin de fixer des objectifs réalistes et de correspondre aux évolutions technologiques du marché.
59. Voici quelques exemples d’informations fournies par le baromètre de qualité :
 - Le respect de la date annoncée pour la mise en service de l’Internet fixe :

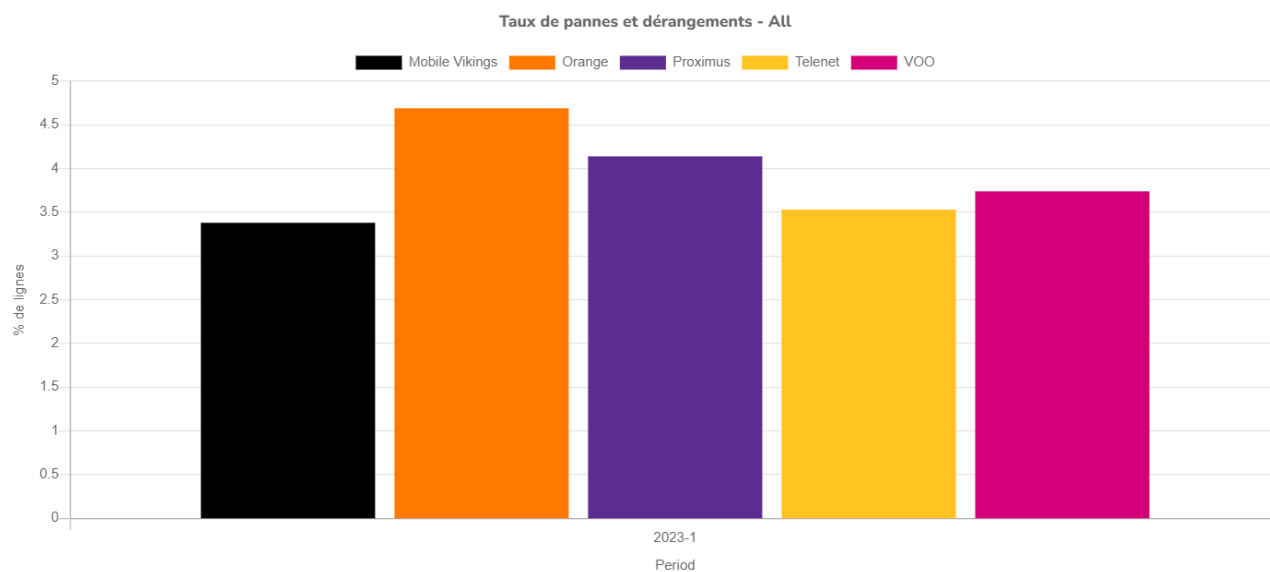
²⁰ Art. 69, §1^{er}, de la LCE.

²¹ <https://www.bipt-data.be/fr/projects/barometer>

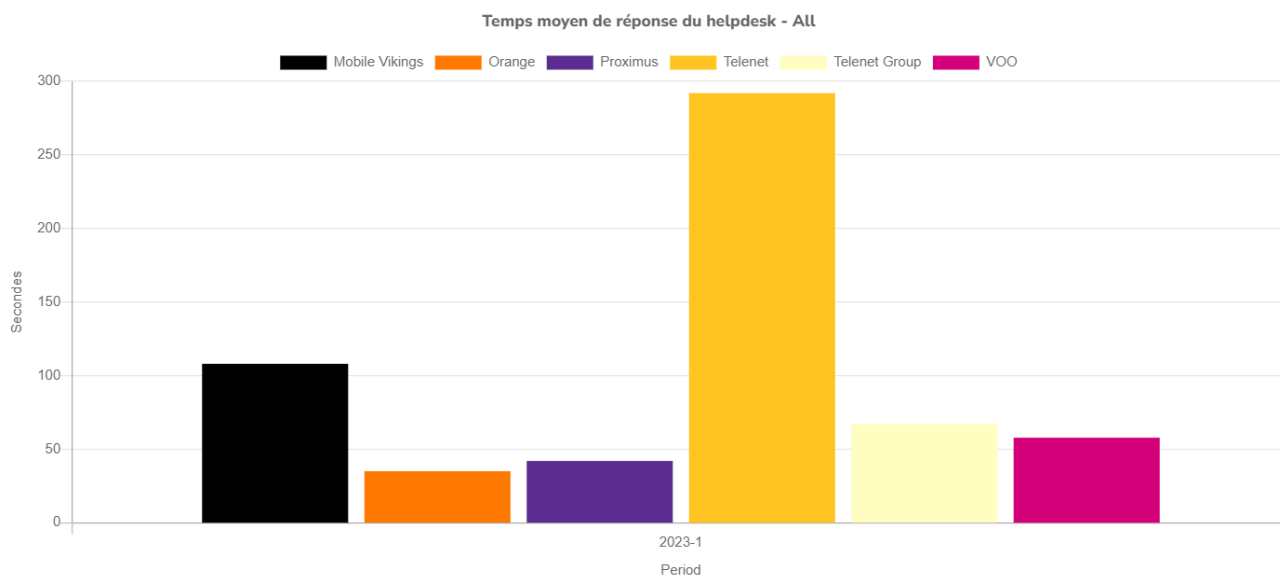
²² [Décision du Conseil de l'IBPT du 15 juillet 2015 concernant les indicateurs de qualité des services](#)



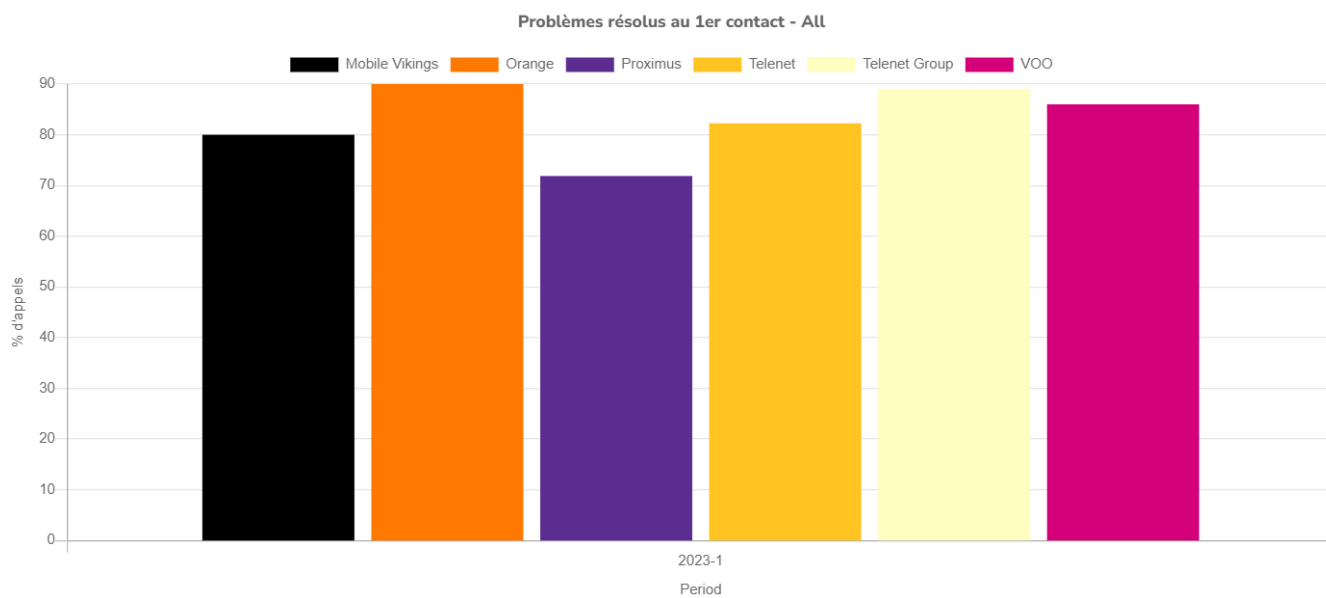
- La proportion de lignes d'accès sur lesquelles une panne ou un dérangement a été constaté, à l'exclusion des problèmes imputables aux équipements et à l'installation du client :



- Le temps moyen de réponse du service clientèle (en secondes) :



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



2.1.4. Caractère abordable de la composante géographique

60. L'analyse du caractère abordable de la composante géographique repose sur les résultats du simulateur tarifaire de l'IBPT, meilleurtarif.be, en décembre 2023.
61. Le simulateur tarifaire de l'IBPT est un outil permettant au consommateur de déterminer quelle est l'option la plus avantageuse pour lui, parmi les plans tarifaires disponibles sur le marché résidentiel belge. Le simulateur tarifaire compare l'ensemble des offres qui répondent aux caractéristiques introduites par l'utilisateur. Les résultats diffèrent donc selon le lieu d'habitation et les besoins de la personne concernée.
62. Les données tarifaires présentées ci-dessous ont été extraites en décembre 2023 du simulateur tarifaire. Les coûts mensuels moyens (CMM) comparés dans cette section reflètent le coût de l'abonnement mensuel ainsi que les éventuels frais d'activation et d'installation. Ces frais sont amortis sur une période de 3 ans.
63. Comme indiqué supra, dans la mesure où la composante géographique s'attache à l'Internet et à la téléphonie fixe, les analyses sont effectuées en considérant d'une part les plans tarifaires comprenant l'Internet fixe uniquement et d'autre part les plans tarifaires comprenant la téléphonie fixe et au moins l'Internet fixe dans des offres groupées.
64. En effet, selon les dernières statistiques de l'IBPT²³, la téléphonie fixe est dans 90,4% des cas incluse dans un pack contre 9,6% achetée en standalone. De plus, moins de personnes ont besoin d'un accès au réseau téléphonique fixe : le nombre total d'accès au réseau téléphonique fixe diminue (-10,3%) ainsi que le trafic de téléphonie vocale fixe (-27% pour un total de 3,79 milliards de minutes). Cela peut s'expliquer entre autres par les abonnements mobiles qui permettent de plus en plus souvent d'appeler de manière illimitée et par l'utilisation croissante de diverses applications mobiles d'appels audio et vidéo.

2.1.4.1. L'Internet fixe

65. Le débit de l'accès fonctionnel à l'Internet est fixé à 1 Mbps et depuis le 10 septembre 2023 le débit de l'accès adéquat à l'Internet à haut débit est fixé à 10 Mbps. Les plans tarifaires pour l'Internet fixe commercialisés sur le marché belge offrent toutefois un débit annoncé nettement supérieur.
66. Pour correspondre aux spécificités du service universel, les critères de consommation considérés dans le simulateur tarifaire pour l'Internet fixe sont : un débit d'au moins 1 Mbps et aucune spécification pour le volume de données.
67. Selon le simulateur tarifaire, le tableau ci-dessous montre que les coûts moyens mensuels des offres d'un montant inférieur à 50 € correspondant au profil sélectionné varient de 5 € à 49,32 €.

²³ [Communication de l'IBPT du 9 juin 2023 concernant la situation du marché des communications électroniques et de la télévision \(2022\)](#)

68. Certains opérateurs proposent également sur le marché des offres meilleur marché accessibles uniquement pour les ménages les plus vulnérables. C'est le cas des offres Essential Internet de Telenet.
69. Les offres , qui permettent toutes un débit d'au moins 1 Mbps, sont présentées ci-dessous par ordre croissant du CMM :

Opérateur	Nom du plan	Type de technologie	Caractéristiques ²⁴	Abonnement mensuel ²⁵	CMM
Telenet ²⁶	Essential Internet FIVE	Mobile	50 GB & vitesse max de 5 Mbps	5 €	5 €
	Essential Internet TEN	Câble	150 GB & vitesse max de 30 Mbps	10 €	10 €
Orange	Home Flybox 15 GB	Mobile	15 GB & vitesse max de 210 Mbps	20 €	21,08 €
skyDSL	skyDSL2+ à la maison S	Satellite	15 GB & vitesse max de 12 Mbps	16,90 €	23,19 €
Scarlet	Loco	xDSL	50 GB & vitesse max de 30 Mbps	23 €	23,81 €
Proximus	Internet Essential	xDSL	100 GB & vitesse max de 50 Mbps	25 €	26,64 €
edpnet	VDSL XS (sans modem)	xDSL	Trafic illimité & vitesse max de 20 Mbps	25,95 €	27,34 €
Telenet	Easy Internet	Câble	150 GB & vitesse max de 100 Mbps	33,29 €	34,68 €
FastFiber	VDSL 100 sans modem	xDSL	Trafic illimité & vitesse max de 100 Mbps	34,95 €	36,34 €
Youfone	DSL 100	xDSL	Trafic illimité & vitesse max 100 Mbps	35 €	37,78 €
United Telecom	Surf@Home VDSL	xDSL	Trafic illimité & vitesse max 150 Mbps	35,95 €	38,04 €

²⁴ Notons qu'aucune spécification pour le volume de données n'a été considérée pour l'identification de ces offres. L'IBPT suggère dans ce cas aux consommateurs d'évaluer eux-mêmes si leurs besoins sont rencontrés.

²⁵ Des frais d'activation et/ou d'installation peuvent s'ajouter aux coûts d'abonnement : voir colonne CMM. Lorsque le coût mensuel de l'abonnement ne diffère pas du CMM, c'est qu'il n'y a pas de frais d'activation et/ou d'installation à prévoir.

²⁶ Ses deux plans présentés ci-après s'inscrivent dans le cadre du programme structurel et durable de Telenet sous le nom de « Telenet Essential Internet » et sont offerts aux personnes en situation de précarité financière. Ceux-ci ne sont disponibles que sous certaines conditions dont les informations peuvent être trouvées au lien suivant : [Tout savoir sur Telenet Essential Internet](#). Non accessibles à tous, cela explique pourquoi ces plans n'apparaissent pas dans le simulateur tarifaire de l'IBPT.

Zuny	Internet illimité 200 Mbps	Câble	Trafic illimité & vitesse max 200 Mbps	39 €	39 €
Mobile Vikings	Unlimited fast internet 100 mbps	xDSL	Trafic illimité & vitesse max 100 Mbps	40 €	40 €
hey!	hey! Internet	Câble	Trafic illimité & vitesse max 150 Mbps	39 €	40,64 €
Tchamba	INTERNET ONLY	xDSL	Trafic illimité & vitesse max 100 Mbps	39,95 €	42,70 €
Cybernet	DSL	xDSL	750 GB & vitesse max 100 Mbps	42,99 €	49,32 €

Figure 5 : Aperçu des offres d'Internet fixe – situation au [18 décembre 2023]

70. Ces offres peuvent cependant ne pas être disponibles sur tout le territoire (cf. zones de couverture des différents opérateurs, zones blanches, etc.).

2.1.4.2. La téléphonie fixe incluse dans un pack

71. Comme indiqué supra, la présente section s'attache à présenter la téléphonie fixe incluse dans un pack comprenant au moins l'Internet fixe.

72. Pour l'Internet fixe, l'analyse prend en compte une vitesse d'au moins 1 Mbps, sans aucune spécification concernant le volume de données. Pour la téléphonie fixe, l'analyse identifie des profils d'utilisation pour une consommation faible et moyenne.

73. Le schéma de consommation suivant est pris en compte pour le profil d'utilisation faible mensuel :

- 25 appels passés par mois :
 - 15 appels d'une durée de 5 minutes passés vers des numéros fixes, soit 75 minutes d'appels au total ;
 - 10 appels d'une durée de 2 minutes passés vers des numéros mobiles, soit 20 minutes d'appels au total.

74. Pour ce profil, le simulateur tarifaire liste des offres (Internet fixe + téléphonie fixe) dont le CMM se situe entre 41,81 € et 76,99 €.

75. Le profil d'utilisation moyen mensuel a quant à lui été établi sur base du schéma de consommation suivant :

- 70 appels passés par mois :
 - 53 appels d'une durée de 5 minutes passés vers des numéros fixes, soit 265 minutes d'appels au total ;
 - 17 appels d'une durée de 2 minutes passés vers des numéros mobiles, soit 34 minutes d'appels au total.

76. Pour le profil d'utilisation moyen, le simulateur tarifaire liste des offres (Internet fixe + téléphonie fixe) dont le CMM se situe entre 48,38 € et 80,62 €.

2.1.5. Conclusion relative à la composante géographique

77. En matière de **disponibilité** de la composante géographique, la Belgique bénéficie d'une bonne couverture aux seuils de 1 Mbps (99,96%) et de 10 Mbps (99,78%) via les réseaux fixes. De plus, la couverture 4G d'un niveau de qualité jugé « bon » est quasi-totale (99,9%) et une couverture totale (100%) est assurée par le satellite. Par ailleurs, des projets sont actuellement en cours pour améliorer la couverture Internet fixe et mobile.
78. En ce qui concerne la **connexion effective** des ménages à Internet, les derniers résultats de l'enquête de Statbel sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) montrent que les ménages à bas revenus ont moins de chance de disposer d'une connexion Internet. Cela souligne l'existence d'inégalités dans l'accès à ces technologies, autrement dit une « fracture numérique ». Cependant, l'écart entre les ménages à plus bas revenus et les ménages à plus hauts revenus tend à diminuer, passant de -16 à -10 points de pourcentage entre 2021 et 2023.
79. Concernant la **qualité** de la composante géographique, les indicateurs repris dans le baromètre de qualité publié par l'IBPT montrent de bons résultats.
80. En ce qui concerne l'**abordabilité** de la composante géographique, les données du simulateur tarifaire montrent que les prix des services d'Internet fixe (vitesse minimale de 1 Mbps) et de la téléphonie fixe (consommation faible à moyenne) sont variables. Les consommateurs ont dès lors la possibilité de choisir parmi plusieurs offres, et de s'orienter vers les offres les moins chères. C'est pour cela qu'il est toujours recommandé d'utiliser le simulateur tarifaire pour identifier les offres les plus abordables du marché.
81. Par ailleurs, certaines catégories de personnes peuvent actuellement bénéficier de réductions tarifaires en ce qui concerne les services d'Internet fixe et de téléphonie fixe. Ces réductions sont octroyées à titre de tarif social, et font l'objet d'une description plus détaillée à la section suivante.
82. En conclusion, la nécessité de désigner un prestataire du service universel pour assurer la disponibilité, la qualité et l'abordabilité de ce service n'est pas avérée à ce stade. L'IBPT continuera de suivre de près le développement de la connectivité en Belgique, de réévaluer les paramètres de qualité et de surveiller l'évolution des offres des services fixes ainsi que des services alternatifs aux réseaux fixes, y compris leurs prix.

2.2. Service universel : la composante sociale

2.2.1. Contexte

83. La composante sociale du service universel en matière de communications électroniques consiste en 2023 en l'octroi de réductions tarifaires pour la téléphonie fixe et l'Internet fixe.
84. Les différentes catégories de bénéficiaires, ainsi que les réductions octroyées sont reprises dans le tableau ci-dessous.

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

Figure 6 : Aperçu des catégories de bénéficiaires et réductions octroyées (source : articles 22 et 38 de l'annexe à la LCE)

85. Pour obtenir le tarif social, l'utilisateur adresse une demande à l'opérateur de son choix²⁷ qui offre ces réductions, à savoir Proximus, Mobile Vikings, Scarlet, Telenet Group (Base compris), Voo ou Orange.
86. Ensuite, l'opérateur transmet la demande à l'IBPT qui examine si la personne concernée répond aux conditions. Une base de données des bénéficiaires du tarif social (ci-après « STTS ») est utilisée à cet effet²⁸. Cette base de données sert de support à l'application STTS, qui permet une automatisation (partielle) du processus de vérification des conditions d'octroi,

²⁷ Selon l'article 74, §2 de la LCE, seuls les opérateur offrant aux consommateurs un service d'accès à l'internet à haut débit et des services de communications vocales, en position déterminée, et dont le chiffre d'affaires portant sur les services de communications électroniques accessibles au public est supérieur à cinquante millions d'euros, sont tenus d'offrir la composante sociale du service universel.

²⁸ Voir l'article 22, § 2, de l'annexe à la LCE.

en accédant, via la Banque Carrefour pour la Sécurité Sociale (ci-après « BCSS »), aux différentes sources authentiques de données suivantes :

- Registre national (pour vérifier la condition exigeant qu'il n'y ait pas plus d'un bénéficiaire par ménage et les conditions relatives à la composition du ménage) ;
- SPP Intégration sociale (pour vérifier la condition relative au Revenu d'Intégration Sociale ou RIS) ;
- SPF Finances (pour vérifier la condition relative au revenu) ;
- Direction Générale Personnes Handicapées ou DGPH (pour vérifier la condition relative au handicap);
- L'Agence fédérale des risques professionnels ou FEDRIS (pour vérifier la condition relative au handicap).

87. Si des informations suffisantes sont disponibles dans la BCSS, l'application STTS informe l'opérateur qu'il peut appliquer le tarif social. S'il est impossible d'obtenir des informations suffisantes via la BCSS, le dossier est transmis à l'équipe STTS de l'IBPT, qui procède à une vérification manuelle des conditions d'octroi.

88. En accédant aux sources de données permettant de vérifier les conditions d'octroi mentionnés ci-dessus, le système limite les procédures manuelles à traiter par l'IBPT aux catégories de bénéficiaires suivantes :

- les déficients auditifs ;
- les personnes ayant subi une laryngectomie ;
- les aveugles militaires de la guerre ;
- les personnes en incapacité de travail et invalidité permanente.

89. De même, certaines conditions concernant les autres catégories de bénéficiaires doivent parfois faire l'objet de vérifications manuelles. C'est notamment le cas pour les personnes dont le revenu a été modifié après réception du dernier avertissement extrait de rôle (retraite, invalidité récente, ...).

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

2.2.2. Données chiffrées STTS

91. Les chiffres repris dans cette section ont été générés par l'application STTS.

2.2.2.1. De 2017 à 2023

92. Les données STTS présentées couvrent les périodes de septembre 2017 à septembre 2023.

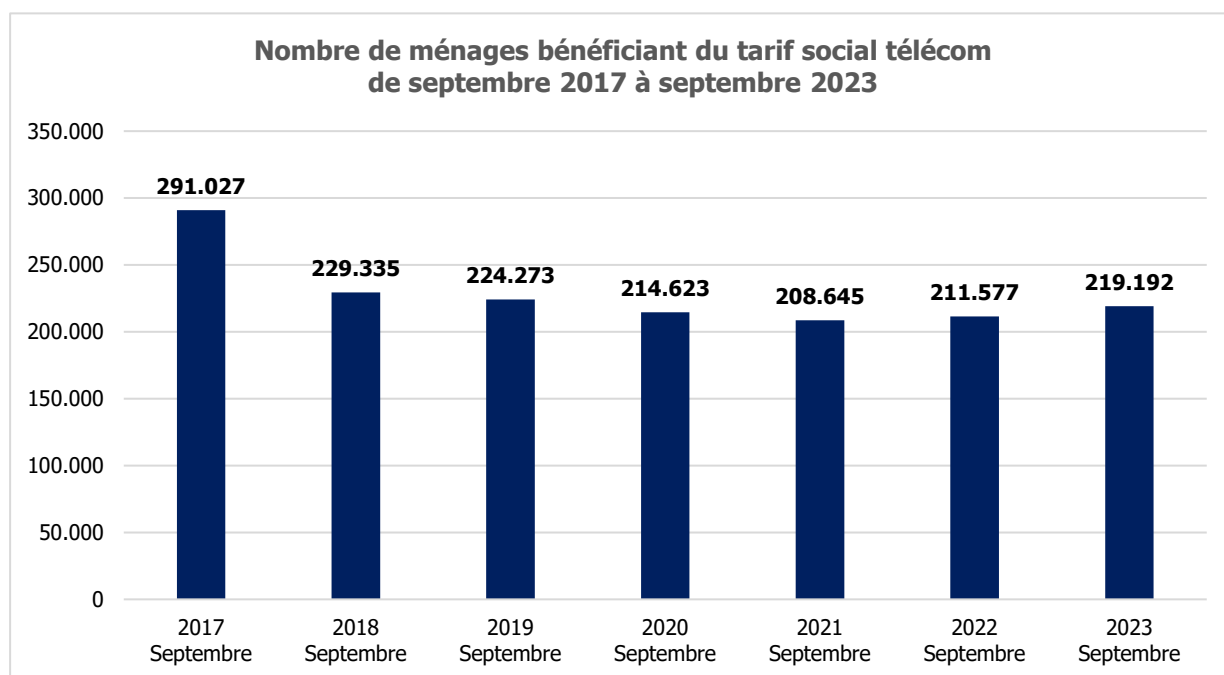


Figure 7 : évolution du nombre de ménages bénéficiant du tarif social télécom de septembre 2017 à septembre 2023 (Source : données chiffrées STTS)

93. De 2017 à 2021, le nombre de ménages qui bénéficient des tarifs sociaux décroît pour reprendre une tendance haussière à partir de 2022. Cette croissance peut entre autres être expliquée par :

- La finalisation de l'automatisation du processus de vérification des conditions d'octroi du tarif social. Comme indiqué supra, l'IBPT vérifie tous les deux ans si les bénéficiaires du tarif social répondent toujours aux conditions d'octroi du droit. Cette vérification est réalisée de manière automatique depuis 2017, ce qui peut expliquer une accélération des vérifications dans les années qui ont suivi. L'accélération des vérifications a permis de résorber le retard accumulé les années précédentes. Le nombre d'arrêts de droit suite aux vérifications annuelles s'est stabilisé aux alentours de 2021, moment auquel l'IBPT est arrivé à jour avec les vérifications bisannuelles.
- La couverture médiatique de la réforme du tarif social menée par la Ministre des Télécommunications²⁹. Cette réforme met en place un nouveau régime de tarif social, qui entrera en vigueur le 1^{er} mars 2024. Plus de détails sont fournis dans la section 3.2.

²⁹ Voir par exemple les articles de presse : [Le tarif social pour une connexion à Internet passera à 19 euros en 2024 - BX1](#) publié le 8 novembre 2022 ; [La Chambre approuve une réforme du tarif social pour une connexion internet | RTL Info](#) publié le 20 juillet 2023 ; [Le nouveau tarif social télécoms entrera en vigueur le 1 mars | L'Echo \(lecho.be\)](#) publié le 11 octobre 2023 ; etc.

- La pression financière exercée sur les ménages en raison de la crise économique qui a frappé la Belgique, les incitant à rechercher des moyens d'économiser ;
- etc.

2.2.2.2. 2022 et 2023

94. Le tarif social était, en septembre 2023, octroyé à 219.192 bénéficiaires.
95. Les tableaux ci-dessous présentent l'activité de la base de données en 2022 et 2023 (9 premiers mois), en distinguant la procédure automatisée (figure 4) de la procédure manuelle (figure 5).

Résultat	2022		2023 (janvier à septembre)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui (envoi d'une réponse automatisée à l'opérateur introduisant la demande)	23.907	41,46 %	17.109	43,34%
Non car autre tarif social dans le ménage (envoi d'une lettre générée par STTS)	1.594	2,76%	1.130	2,86%
Non car ne répond pas aux conditions (envoi d'une lettre générée par STTS)	32.157	55,77%	21.239	53,80%
Total	57.658	100 %	39.478	100%

Figure 8 : Demandes de tarif social introduites en 2022 et 2023 et résultat de la vérification des conditions d'octroi par l'application STTS (source : application STTS)

Résultat	2022		2023 (janvier à septembre)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui après décision de l'IBPT (manuel)	2.950	10,93%	2.131	8,15%
Non après décision de l'IBPT (manuel)	1.602	5,93%	1.065	4,07%
Non par clôture en l'absence de réponse (automatique)	22.448	83,14%	22.945	87,77%
Total	27.000	100%	26.141	100%

Figure 9 : Traitement manuel des demandes de tarif social en 2022 et 2023 (source : application STTS)

96. Du 1^{er} janvier 2022 au 30 septembre 2023, sur 104.884 demandes de tarif social, seulement 7.748 dossiers ont nécessité un traitement manuel (soit 7,98 %).
97. Comme indiqué ci-dessus, parallèlement au traitement des nouvelles demandes, l'IBPT vérifie, au maximum une fois tous les deux ans, si les bénéficiaires actuels répondent toujours aux conditions d'octroi.
98. Cette procédure est également automatisée en partie, et le traitement manuel limité, comme le montrent les deux figures ci-dessous. Du 1^{er} janvier 2022 au 30 septembre 2023, sur 175.222 dossiers vérifiés, seulement 4.825 dossiers ont nécessité un traitement manuel (soit 2,75 %).

Résultat	2022		2023 (janvier à septembre)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui (aucune action)	97.530	92,45%	58.353	89,91%
Non car autre tarif social dans le ménage (envoi d'une lettre générée par STTS)	0	0%	0	0%
Non car ne répond pas aux conditions (envoi d'une lettre générée par STTS)	7.969	7,55%	6.545	10,09%
Total	105.499	100%	64.898	100%

Figure 10 : Vérifications des dossiers réalisées en 2022 et 2023 et résultats donnés par l'application STTS (source : application STTS)

Résultat	2022		2023 (janvier à septembre)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui après décision de l'IBPT	2.077	27,3%	2.022	23,12%
Non après décision de l'IBPT	383	5,05%	343	3,92%
Non par clôture automatique en l'absence de réponse	5.128	67,58%	6.382	72,96%
Total	7.588	100 %	8.747	100 %

Figure 11 : Traitement manuel des vérifications des dossiers réalisées en 2022 et 2023 (source : application STTS)

99. Au vu de la pression financière exercée sur les ménages en raison de la crise économique qui a frappé la Belgique, le nombre de demandes de tarif social a tendance à augmenter à nouveau.

2.3. Conclusion du monitoring

100. L'IBPT conclut que le fait qu'aucun prestataire ne soit désigné pour la fourniture de la composante géographique du service universel, n'a pas eu d'influence sur la disponibilité et la qualité du service ainsi que le niveau des prix.
101. En ce qui concerne la composante sociale du service universel, l'IBPT observe que le nombre de bénéficiaires a augmenté (87.393 demandes en 2021-2022 et 104.884 demandes en 2022-2023). La proportion de vérifications automatiques des conditions d'octroi diminue puisque les dossiers sont maintenant vérifiés tous les deux ans.

3. Adaptation du cadre législatif et réglementaire

3.1. Composante géographique : arrêté royal du 10 septembre 2023

102. L'arrêté royal du 10 septembre 2023 fixe le débit descendant minimal du service d'accès adéquat à l'Internet à haut débit à au moins 10 Mbps et relève ce débit à 30 Mbps à partir du 1^{er} janvier 2027.
103. Cet arrêté royal a pour objet unique de fixer le débit descendant minimal qui doit être fourni dans le cadre de la composante géographique du service universel.
104. La prochaine étape du processus de mise en œuvre de la composante géographique du service universel consiste en la détermination des zones géographiques dans lesquelles le débit minimal n'est pas disponible, sur base de l'article 49/1 de la LCE.
105. Une fois ces zones délimitées, il faudra identifier le ou les prestataires du service universel, sur base de l'article 71 de la LCE. Il est possible d'identifier des prestataires différents selon les zones concernées.
106. Les consommateurs pourront se prévaloir d'un droit au débit minimal du service d'accès adéquat à l'Internet à haut débit uniquement après identification du/des prestataire(s) de la composante géographique du service universel.

3.2. Composante sociale : réforme des tarifs sociaux

3.2.1. Introduction d'un nouveau régime du tarif social

107. Le régime des tarifs sociaux a été réformé par la loi du 30 août 2023 portant modification de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et portant réforme des tarifs sociaux (ci-après, « loi du 30 août 2023 »).
108. Cette réforme, qui entre en vigueur le 1^{er} mars 2024, prévoit l'introduction d'un nouveau tarif social consistant en l'octroi d'offres tarifaires sociales comportant une composante Internet fixe, et ayant des caractéristiques « de base » pour une nouvelle catégorie d'ayants droit.
109. Les caractéristiques de ces offres sont fixées à l'arrêté royal du 20 septembre 2023 relatif aux conditions minimales des offres bénéficiant des tarifs sociaux, qui prévoit le lancement sur le marché de deux catégories d'offres :
- Un abonnement social à l'Internet à haut débit fourni en position déterminée, pour un montant mensuel maximum de 19 euros T.V.A. incluse, présentant certaines caractéristiques minimales (notamment une vitesse de téléchargement d'au moins 30Mbps, lorsque cela est possible techniquement) ;
 - Une offre groupée sociale comprenant au moins un service Internet à haut débit fourni en position déterminée, pour un montant mensuel maximum de 40 euros T.V.A. incluse. La composante Internet à haut débit en position déterminée de cette offre

groupée doit respecter au minimum les caractéristiques de volume et de vitesse définies pour l'abonnement social à 19 €.

110. Les ayants droit qui pourront prétendre aux nouveaux tarifs sociaux sont des personnes de 18 ans ou plus qui perçoivent, ou dont un membre du ménage perçoit, certains types d'allocations, notamment de la part des centres publics d'actions sociale (CPAS), du SPF Sécurité sociale - Direction générale Personnes handicapées (SPF SS DGPH), ou encore du Service fédéral des Pensions (SFP)³⁰.
111. Ces catégories sont en grande partie analogues à celles utilisées dans le cadre de l'octroi du tarif social pour le gaz et/ou l'électricité et ciblent donc en priorité les ménages et les personnes âgées à faibles revenus, ainsi que certaines personnes porteuses d'un handicap.
112. Les personnes souhaitant bénéficier du nouveau tarif social devront introduire une demande auprès d'un des opérateurs tenus de fournir ce tarif social. Il s'agit des opérateurs disposant directement ou indirectement d'un réseau d'accès fixe, et offrant aux consommateurs un service d'accès à l'Internet à haut débit en position déterminée, et dont le chiffre d'affaires portant sur les services de communications électroniques accessibles au public est supérieur à cinquante millions d'euros³¹.
113. Ces opérateurs transmettront les demandes reçues au SPF Economie, qui se chargera de la vérification des conditions d'octroi du nouveau tarif social.
114. Le bénéfice du nouveau tarif social ne pourra être octroyé qu'une seule fois par ménage. Il ne pourra pas être cumulé avec un tarif social perçu selon le régime actuel.
115. Les données statistiques relatives au nouveau tarif social feront l'objet du rapport de monitoring relatif à l'année 2024.

3.2.2. Régime actuel du tarif social

116. La réforme du tarif social prévoit également le maintien des tarifs sociaux selon les conditions actuelles, pour les bénéficiaires qui ont introduit leur demande avant le 1^{er} mars 2024. Plus aucune autre demande d'octroi du tarif social actuel ne pourra être introduite après cette date.
117. Ces bénéficiaires peuvent conserver leur tarif social sous la forme actuelle, à savoir l'application d'une réduction tarifaire, sur n'importe quel plan tarifaire comprenant une composante téléphonie fixe ou Internet fixe.
118. Ils perdent toutefois le droit au tarif social actuel dans les cas suivants :
 - S'ils ne remplissent plus les conditions d'octroi du tarif social ;
 - S'ils changent de contrat ou de formule tarifaire chez leur opérateur ;
 - S'ils changent d'opérateur ;

³⁰ Pour la liste complète des catégories d'ayants droit, voir le nouvel article 22/2, §2 de l'annexe 1 de la LCE, tel qu'introduit par l'article 6 de la loi du 30 août 2023.

³¹ Pour plus de détails, voir le nouveau §4 de l'article 74 de la LCE, tel qu'introduit par l'article 2 de la loi du 30 août 2023.

- S'ils changent d'adresse de fourniture du service ;
- Si l'opérateur ne commercialise plus le plan tarifaire sur lequel porte le tarif social.

119. La vérification des conditions d'octroi pour les bénéficiaires ayant déjà obtenu le tarif social, qui est effectuée actuellement sur base bisannuelle par l'IBPT, aura lieu une fois par an à partir du 1^{er} mars 2024.

120. Les prochains rapports de monitoring du service universel continueront à fournir des statistiques relatives au régime actuel, étant donné qu'il continuera à subsister après le 1^{er} mars 2024.

4. Conclusion

121. Il ressort des informations présentées dans ce rapport que le fait qu'aucun prestataire ne soit désigné pour la fourniture de la composante géographique du service universel, telle que définie en 2023 (à savoir, 1 Mbps et 10 Mbps depuis le 10 septembre 2023), n'est pas de nature à restreindre la disponibilité, le niveau des prix et la qualité des services dont bénéficient les consommateurs.
122. En ce qui concerne les tarifs sociaux, les prochains rapports de monitoring présenteront des données statistiques relatives tant au régime actuel, qui subsistera dans une certaine mesure après le 1^{er} mars 2024, qu'au nouveau régime.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil