



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

**I B P T**

---

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 27 DECEMBRE 2017  
CONCERNANT  
LE MONITORING DU SERVICE UNIVERSEL DANS LE DOMAINE DES  
TÉLÉCOMMUNICATIONS  
2016-2017**

## TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1 <sup>er</sup> . Préambule .....	3
CHAPITRE 2. Monitoring .....	3
2.1. TACHE DE L'IBPT .....	3
2.2. LES POSTES TELEPHONIQUES PAYANTS PUBLICS.....	4
2.3. LE SERVICE UNIVERSEL DE RENSEIGNEMENTS ET LA MISE A DISPOSITION DE L'ANNUAIRE UNIVERSEL .....	5
2.3.1. Résultats de l'enquête auprès des consommateurs .....	5
2.3.2. Questionnaires.....	5
2.3.2.1. En ce qui concerne les annuaires électroniques.....	6
2.3.2.2. En ce qui concerne les annuaires papier .....	7
2.3.3.3. En ce qui concerne le service de renseignements téléphoniques .....	7
2.3.3. Données abonnés.....	8
2.3.3.1. Transfert des données abonnés.....	8
2.3.3.2. Proposition de règlement e-Privacy.....	10
2.4. COMPOSANTE SOCIALE DU SERVICE UNIVERSEL .....	13
2.4.1. Cadre légal actuel .....	13
2.4.2. Mise en œuvre en 2016-2017.....	14
2.5. COMPOSANTE GEOGRAPHIQUE.....	16
2.5.1. Cadre légal actuel .....	16
2.5.1.1. Couverture de l'accès fonctionnel à Internet.....	17
2.5.1.2. Qualité.....	18
2.5.1.3. Caractère abordable .....	19
– Étude nationale de comparaison des prix.....	19
– Étude internationale de comparaison des prix .....	20
2.6. CONCLUSION DU MONITORING .....	21
CHAPITRE 3. Propositions relatives à la réforme du cadre .....	22
3.1. PROPOSITION DE DIRECTIVE FIXANT LE CODE DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES EUROPEEN.....	22
3.2. ADAPTATIONS POSSIBLES AU CADRE LEGISLATIF NATIONAL ACTUEL .....	24
3.2.1. Composante sociale du service universel.....	24
3.2.2. Composante géographique.....	24
CHAPITRE 4. Décision.....	26

## Chapitre 1<sup>er</sup>. Préambule

L'IBPT exerce un contrôle sur l'exécution du service universel et rédige chaque année un rapport au ministre concernant d'éventuelles modifications aux obligations de service universel.<sup>1</sup>

Le chapitre 2 contient un rapport du monitoring du service universel. Actuellement, une seule obligation de service universel est en vigueur, concernant la composante sociale. Toutefois, il appartient également à l'IBPT de contrôler, suite à la suppression de l'obligation de service universel en matière de téléphones publics, d'annuaires téléphoniques et de services de renseignements téléphoniques, si cela a eu une influence significative sur le niveau de protection dont bénéficient les utilisateurs finals dans le cadre du service universel.<sup>2</sup> En ce qui concerne la composante géographique, l'Institut vérifie si l'absence d'un prestataire a eu une influence sur le niveau du prix et de la qualité du service.

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

## CHAPITRE 2. Monitoring

### 2.1. Tâche de l'IBPT

Outre l'obligation de contrôle générale reprise à l'article 103 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE »), l'IBPT doit veiller plus particulièrement, au travers des réformes découlant du projet concernant la modernisation du service universel, à ce que cette modification n'ait pas une influence significative sur le niveau de protection des utilisateurs finals. C'est ce qu'il ressort de l'article 14, § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup>, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après « loi IBPT »), lu en combinaison avec les articles 69 LCE et 33/1 de l'annexe à la LCE.

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

- une analyse des données du questionnaire « Situation du secteur des communications électroniques 2016 » de l'IBPT du 27 juin 2017 ;<sup>3</sup>
- les informations issues de l'enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs (ci-après l'« enquête consommateurs ») du 31 août 2017 ;<sup>4</sup>

---

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

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

<sup>3</sup> Situation du secteur des communications électroniques 2016, IBPT, 27 juin 2017, <http://www.bipt.be/fr/opérateurs/telecom/statistiques/publications/situation-du-secteur-des-communications-electroniques-2016>.

- l'étude comparative du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Luxembourg et au Royaume-Uni [tarifs du mois d'août 2016]<sup>5</sup> ;
- la comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique (tarifs appliqués le 1<sup>er</sup> mars 2016) ;<sup>6</sup>
- en octobre 2017, l'IBPT a envoyé des questionnaires à Proximus, EDA, FRC Media, Infobel, Mediabooks et Devriendt Printing concernant leur offre de services de renseignements téléphoniques, d'annuaires papier et électroniques.

## 2.2. Les postes téléphoniques payants publics

La forte diminution de l'utilisation des téléphones publics et la constatation que la téléphonie mobile fournit un service comparable à un prix inférieur ont incité l'IBPT à supprimer les obligations de service universel concernant l'élément « postes téléphoniques payants publics ». <sup>7</sup>

Suite à la décision de l'IBPT du 6 mai 2013, Proximus a progressivement supprimé les téléphones publics.

L'étude « Situation du secteur des communications électroniques 2016 » de l'IBPT du 27 juin 2017 constate que bien que le nombre de cartes SIM actives (hors M2M) diminue en raison de la baisse structurelle du prepaid, ce chiffre reste particulièrement élevé, à savoir 12,551 millions.<sup>8</sup>

La comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique (tarifs appliqués le 1<sup>er</sup> mars 2016) analyse notamment le coût des appels mobiles avec le profil « faible consommation ». Il ressort que le coût mensuel moyen pour une consommation faible ne s'élève pour la formule la moins chère qu'à 4 euros en postpaid et à 4,48 euros en prepaid.<sup>9</sup>

Une mise à jour de l'étude n'est pas encore disponible au moment de la publication du présent rapport. Toutefois, le simulateur tarifaire, [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be), indique qu'en date du 4 décembre 2017, pour une consommation de 100 minutes d'appel par mois, divers plans tarifaires sont disponibles pour un coût mensuel moyen inférieur à 10 euros (aucune promotion n'a été reprise dans la simulation).

Pour rappel, le prix de l'unité de base au moment de la décision de l'IBPT concernant la suppression de l'obligation de service universel pour les téléphones publics s'élevait à 0,50 euro. La durée de l'unité variait toutefois en fonction du moment et de la destination de l'appel. Le consommateur qui téléphonait par exemple 60 minutes depuis une cabine

<sup>4</sup> Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs – IBPT, 31 août 2017 <http://www.bipt.be/fr/consommateurs/ibpt/enquetes-consommateurs/enquete-sur-la-situation-du-marche-belge-des-communications-electroniques-du-point-de-vue-des-utilisateurs>.

<sup>5</sup> Étude comparative du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Luxembourg et au Royaume-Uni [tarifs du mois d'août 2016], <http://www.bipt.be/fr/operateurs/ibpt/publications/etude-comparative-du-niveau-des-prix-des-produits-de-telecommunications-en-belgique-aux-pays-bas-en-france-en-allemande-au-luxembourg-et-au-royaume-uni-tarifs-du-mois-d-aout-2016>.

<sup>6</sup> Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique [tarifs appliqués le 1<sup>er</sup> mars 2016], IBPT, 18 mai 2016, <http://www.bipt.be/fr/operateurs/ibpt/publications/comparaison-nationale-des-tarifs-des-services-de-telecommunications-en-belgique-tarifs-appliques-le-01-mars-2016>.

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

<sup>8</sup> Situation du marché des communications électroniques 2016, IBPT, 27 juin 2017, p. 39.

<sup>9</sup> Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique [tarifs appliqués le 1<sup>er</sup> mars 2016], IBPT, 18 mai 2016, pp. 11 et 17.

téléphonique payait entre 12 euros (appel pendant les heures creuses vers un téléphone fixe) et 67 euros (appel vers un téléphone mobile pendant les heures pleines).

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

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

Le gouvernement a procédé à la suppression formelle des obligations de service universel en la matière via l'arrêté royal du 15 décembre 2013.<sup>10</sup>

#### **2.3.1. Résultats de l'enquête auprès des consommateurs**

L'enquête consommateurs interrogeait les participants sur la manière de rechercher un numéro de téléphone. Comme en 2016, les moteurs de recherche sur Internet occupent la première place et sont utilisés par 57 % des répondants. En 2016, ce pourcentage s'élevait à environ 50 %. En deuxième place viennent les annuaires téléphoniques électroniques (43 %), suivis des annuaires papier (22 %), des services de renseignements téléphoniques et des réseaux sociaux (respectivement 17 et 16 %). L'utilisation des annuaires papier a baissé de 11 % par rapport à l'étude de 2016.<sup>11</sup>

L'enquête montre une forte corrélation entre l'âge du répondant et la ressource utilisée pour effectuer la recherche : plus le répondant est jeune, plus il indique rechercher des numéros de téléphone via les réseaux sociaux ; plus il est âgé, plus l'on revient à l'annuaire papier.<sup>12</sup>

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

#### **2.3.2. Questionnaires**

Le 18 octobre 2017, l'IBPT a invité Devriendt Printing, EDA, FCR Media, Infobel, Mediabooks et Proximus par écrit à compléter les questionnaires portant sur l'annuaire papier/électronique et les services de renseignements.

---

<sup>10</sup> Arrêté royal du 15 décembre 2013 relatif à la levée des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise à disposition d'un annuaire universel dans le secteur des communications électroniques.

<sup>11</sup> Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs – IBPT, 31 août 2017, p. 147.

<sup>12</sup> Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs – IBPT, 31 août 2017, p. 148.

### 2.3.2.1. En ce qui concerne les annuaires électroniques

Le questionnaire a été complété par :

- EDA : [www.de1212.be](http://www.de1212.be) (néerlandais), [www.le1313.be](http://www.le1313.be) (français), [www.1414.be](http://www.1414.be) (anglais) ;
- Infobel : <http://www.infobel.com> (16 langues) ;
- Mediabooks (« De Klapper ») : [www.deklapper.be](http://www.deklapper.be) (néerlandais) ;
- Proximus : <http://www.1207.be> (néerlandais), <http://www.1307.be> (français) ;
- FCR Media : [www.wittegids.be](http://www.wittegids.be) (néerlandais) ; [www.pagesblanches.be](http://www.pagesblanches.be) (français) ; [www.whitepages.be](http://www.whitepages.be) (anglais).

Proximus insiste sur le fait que l'annuaire électronique est également disponible pour les applications mobiles. FCR Media indique, outre la version mobile, les applications pour Android et iOS des Pages d'or et Pages blanches dans les trois langues disponibles.

Il ressort des réponses que les annuaires électroniques susmentionnés peuvent être consultés gratuitement et contiennent tous des publicités. Tous les fournisseurs d'annuaires électroniques, à l'exception d'EDA, donnent des informations concernant l'accès aux services d'urgence. En revanche, Infobel donne à ces numéros une visibilité spécifique (regroupés sous « Urgences » sur la page d'accueil), à l'instar de Proximus (lien vers « Numéros utiles » sur la page d'accueil) et FCR Media (sous « Numéros d'urgence » en bas de la page d'accueil).

Les annuaires ont au minimum une couverture nationale. Tous les annuaires disponibles mentionnent au moins le nom (personne ou société), le prénom, l'adresse, le numéro de téléphone fixe et, si disponibles, le numéro mobile et l'adresse e-mail ainsi que la profession le cas échéant. Les annuaires d'EDA mentionnent également le site Internet. Mediabooks prévoit aussi la localisation via Google maps et Infobel fournit également la géolocalisation. Chez Proximus, l'abonné peut, contre paiement, faire mentionner une URL ou des informations concernant ses activités professionnelles (par ex. heures d'ouverture, numéro d'entreprise).

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

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

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

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

### *2.3.2.2. En ce qui concerne les annuaires papier*

Tant FCR Media (« Pages blanches/d'Or ») que Mediabooks (« De Klapper ») ont répondu au questionnaire. L'Infogids Koekelaere n'a pas été distribué en 2017. Cet annuaire est commercialisé tous les quatre ans.

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

FCR Media et Mediabooks publient différents annuaires en fonction des régions. FCR Media offre une couverture nationale, en rassemblant tous les annuaires. La zone de distribution de De Klapper couvre, avec les différentes éditions, la majeure partie de la Flandre-Occidentale et de la Flandre-Orientale.

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

### *2.3.3.3. En ce qui concerne le service de renseignements téléphoniques*

Le questionnaire a été complété par EDA et Proximus, qui proposent des services de renseignements téléphoniques dans plusieurs langues pour la recherche de numéros d'abonnés tant nationaux qu'internationaux.<sup>13</sup>

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

Les fournisseurs de services de renseignements téléphoniques facturent à la seconde. Le prix final peut varier en fonction du réseau utilisé. Le tarif qui est facturé aux utilisateurs finals se compose de deux éléments : un « set-up fee » pour l'établissement de l'appel et le prix par minute d'appel. Sur la base des informations fournies, il s'avère que tant EDA que Proximus appliquent des prix abordables en ce qui concerne le set-up fee et les minutes d'appel. Pour ces deux composantes de prix, EDA fonctionne avec des prix recommandés. Les prix facturés par EDA en 2017 sont identiques à ceux facturés en 2016. Dans sa réponse, Proximus donne un aperçu du prix pour l'utilisateur final en fonction du réseau utilisé, s'il est connu. Proximus enregistre une légère augmentation, l'estimation du prix moyen par appel payé par les utilisateurs finals est 0,01 euro plus cher que l'année passée.<sup>14</sup> Pour les deux opérateurs, ce prix moyen se situe sous 2,5 euros.

Par rapport au monitoring de 2015-2016, les deux opérateurs n'ont pas apporté de modification au système de réponse utilisé. EDA prévoit une réponse par un opérateur physique 24 heures sur 24 pour les numéros d'information 1212 et 1313 (néerlandais et français). Pour le numéro 1414, c'est le cas de 8 heures à 21 heures en semaine et de 8 heures à 18 heures le week-end

<sup>13</sup> Le service de renseignements téléphoniques d'EDA est joignable aux numéros suivants : 1212 (néerlandais), 1313 (français) et 1414 (anglais).

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

<sup>14</sup> La fourchette de prix de l'exemple se base sur des arrondis, les données exactes sont traitées de manière confidentielle.

(dans le questionnaire précédent, c'était le cas de 8 à 22 heures tous les jours). Aux autres moments, l'on utilise un système de réponse automatique. Proximus utilise des opérateurs de call center 24 heures sur 24 pour les numéros d'information nationaux ; pour les services de renseignements internationaux, c'est le cas de 6h30 à 22h30, le reste du temps, une procédure complètement automatisée est prévue. Le numéro d'information 1234 de Proximus est automatisé 24h sur 24.

Sur la base des informations relatives à la durée moyenne d'établissement d'un appel, la durée moyenne de la sonnerie, la durée moyenne du message d'accueil (en secondes) et la durée moyenne pour rechercher des informations, l'on peut conclure que les services de renseignements sont également de bonne qualité dans ce domaine et que le niveau du service est plutôt constant par rapport aux sondages précédents.

Les numéros privés ne sont pas communiqués.

### **2.3.3. Données abonnés**

#### **2.3.3.1. Transfert des données abonnés**

Les exercices de monitoring précédents ont révélé que la communication de données abonnés par les opérateurs aux fournisseurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques était parfois problématique.

Les articles 45 et 46 LCE prévoient en effet que les prestataires de services téléphoniques publics doivent mettre à la disposition des personnes qui ont effectué une déclaration auprès de l'IBPT pour confectionner, vendre ou distribuer un annuaire ou pour fournir un service de renseignements téléphonique, les données abonnés nécessaires dans des conditions techniques, financières et commerciales équitables, raisonnables et non discriminatoires.

La manière dont les prestataires de services téléphoniques demandent le consentement aux abonnés pour traiter leurs données dans le but de fournir des annuaires et des services de renseignements téléphoniques est réglée à l'article 133 LCE.

Les « données abonnés minimales » transférées aux fournisseurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques sont les suivantes :<sup>15</sup>

- a) le nom ou la dénomination sociale de la personne désignée à cet effet par l'abonné ;
- b) l'initiale ou les initiales du prénom usuel dans le cas d'un utilisateur personne physique ;
- c) l'adresse de l'utilisateur avec l'indication du nom de la rue, du numéro de l'immeuble et de la localité.

Si l'abonné a exprimé la volonté de voir les données complémentaires ci-dessous mentionnées dans un annuaire ou un service de renseignements, les données suivantes sont également publiées :

- la profession de l'utilisateur, telle que communiquée par l'abonné ;
- le prénom complet de l'utilisateur, tel que communiqué par l'abonné ;
- l'identité des personnes cohabitant avec l'utilisateur final qui souhaitent figurer sous leur nom propre.

---

<sup>15</sup> L'art. 1<sup>er</sup>, 4<sup>o</sup>, et l'art. 4 de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif aux conditions dans lesquelles sont confectionnés, vendus ou distribués les annuaires, le contenu et la forme de la déclaration à faire auprès de l'Institut définissent les « données abonnés minimales ».



Ceci a été clarifié par l'IBPT dans la mise à jour du 11 septembre 2017 de l'avis de l'IBPT du 18 février 2009 relatif à la détermination et aux conditions de mise à disposition des données d'identification de base par les fournisseurs de services téléphoniques aux éditeurs d'annuaires et aux prestataires de services de renseignements.

La mise à jour a été envoyée avec un questionnaire par l'IBPT aux fournisseurs de services de communications électroniques. À cet effet, les opérateurs ont reçu un rappel concernant leurs obligations à l'égard des fournisseurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques.

Les opérateurs étaient invités à répondre à différentes questions relatives à l'exécution des articles 45, §§ 2-3, et 46, §§ 2-3, de la LCE. Les réponses ont permis d'établir le constat suivant :

- Concernant la mise à disposition des données :
  - o Sur les 23 opérateurs ayant répondu au questionnaire, seuls 9 envoient leurs données au département DIS de Proximus, via la plateforme « DIMS », qui centralise les données et les met à la disposition de FCR Media, éditeur des « Pages blanches » et du service de renseignements 1207/1307 de Proximus. En ce qui concerne les numéros fixes, la fourniture de ces données via la plateforme « DIMS » de Proximus alimente par ailleurs la base de données « EMR » utilisée par les services d'urgence.
  - o 8 autres opérateurs répondent n'avoir reçu à ce jour aucune demande de transmission des données.
  - o Les 6 derniers opérateurs ayant répondu fournissent leurs données à plusieurs éditeurs d'annuaires et fournisseurs de services de renseignements (Proximus, EDA, FCR Media, Kapitoll et Opendi ont été cités).
- Concernant les données communiquées :
  - o Tous les opérateurs envoient au minimum les « données abonnés minimales » au sens strict de l'article 1<sup>er</sup>, 4<sup>o</sup>, de l'arrêté royal du 27 avril 2007, soit
    - le nom ou la dénomination sociale ;
    - l'initiale ou les initiales du prénom ;
    - l'adresse (nom de la rue, numéro de l'immeuble et localité).
  - o La plupart des opérateurs qui envoient leurs données à Proximus envoient également les données dont ils disposent, parmi celles demandées dans la Plateforme « DIMS ».
- Concernant les conditions financières :
  - o Tous les opérateurs alternatifs fournissent les données gratuitement.
  - o Proximus facture le coût d'extraction aux éditeurs d'annuaires et fournisseurs de services de renseignements autres que FCR Média (pour qui les conditions sont fixées contractuellement, accord couvrant d'autres prestations).
- Concernant la question de savoir si les opérateurs concernés<sup>16</sup> traitent de la même manière les différents éditeurs et fournisseurs de renseignements :
  - o Les opérateurs qui envoient leurs données à plusieurs éditeurs d'annuaires et fournisseurs de services de renseignements précisent ne pas traiter de manière différente les partenaires, à l'exception éventuellement de la mise à jour, qui peut varier selon le fournisseur à qui les données sont envoyées, en fonction d'autres obligations (base de données EMR).
  - o Les conditions particulières de mise à disposition des données peuvent aussi être négociées dans des contrats commerciaux spécifiques entre deux partenaires.

---

<sup>16</sup> Les six opérateurs qui envoient leurs données à plusieurs éditeurs et fournisseurs de services de renseignements.

- C'est au niveau de la fréquence des mises à jour que l'on observe le plus de disparités dans les résultats. La mise à jour est selon les opérateurs quotidienne ou mensuelle. Cinq opérateurs indiquent également ne pas avoir de fréquence déterminée et envoyer les mises à jour au fur et à mesure des mouvements dans leurs fichiers client.
- Quant aux données relatives aux numéros privés, elles ne sont soit pas envoyées, soit clairement identifiées comme telles, dans le cas où elles sont envoyées également pour la base de données pour les services d'urgence.

Le constat ci-dessus, plus précisément le fait que tous les opérateurs n'envoient pas leurs données à tous les éditeurs d'annuaires et fournisseurs de renseignements et ne les mettent pas à jour avec la même fréquence, est cohérent par rapport aux contributions des éditeurs d'annuaires et fournisseurs de services de renseignements, qui se plaignent de l'irrégularité de la mise à disposition des données par les opérateurs et de la qualité variable des données. L'IBPT procédera à des actions plus spécifiques relatives au respect par les opérateurs des dispositions des articles 45 et 46.

Le questionnaire envoyé par l'IBPT a permis également de collecter les personnes de contact auprès des opérateurs, liste qui est envoyée aux éditeurs d'annuaires et aux fournisseurs de services de renseignements.

En marge du questionnaire, un opérateur pose la question de savoir comment vérifier l'authenticité des éditeurs d'annuaires et fournisseurs de services de renseignements. Or, ces activités sont soumises à déclaration préalable auprès de l'IBPT, en application des articles 45, § 1<sup>er</sup>, et 46, § 2, de la LCE. La liste des éditeurs d'annuaires et fournisseurs de services de renseignements en ordre de déclaration est publiée et tenue à jour sur le site Internet de l'IBPT<sup>17</sup>.

### 2.3.3.2. Proposition de règlement e-Privacy

Le 10 janvier 2017, la Commission européenne a publié une proposition de règlement concernant le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel dans les communications électroniques (ci-après « proposition de règlement e-Privacy »).<sup>18</sup>

La proposition de règlement e-Privacy s'applique également aux fournisseurs « d'annuaires accessibles au public ». Ceux-ci sont définis comme suit à l'article 4(d) de la proposition de règlement e-Privacy : « *un annuaire des utilisateurs finaux de services de communications électroniques, sur support imprimé ou électronique, qui est publié ou mis à la disposition du public ou d'une partie du public, y compris par l'intermédiaire d'un service de renseignements.* »

Initialement, la proposition de règlement e-Privacy disposait à ce propos à l'article 15 :

*« 1. Les fournisseurs d'annuaires accessibles au public sont tenus d'obtenir le consentement des utilisateurs finaux qui sont des personnes physiques pour enregistrer dans un annuaire les données à caractère personnel de ces utilisateurs finaux et, partant, d'obtenir leur consentement pour l'enregistrement des données par catégorie de données à caractère personnel, dans la mesure où ces données sont pertinentes pour la destination de l'annuaire telle qu'elle a été établie par son fournisseur. Les fournisseurs offrent aux*

<sup>17</sup> <http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/reseaux-services/annuaires> et

<http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/reseaux-services/services-de-renseignements>

<sup>18</sup> Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil concernant le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel dans les communications électroniques et abrogeant la directive 2002/58/CE, COM/2017/010 final - 2017/03 (COD).

*utilisateurs finaux qui sont des personnes physiques les moyens de vérifier, de corriger et de supprimer ces données.*

*2. Les fournisseurs d'annuaires accessibles au public informent les utilisateurs finaux qui sont des personnes physiques et dont les données à caractère personnel figurent dans l'annuaire en les avisant des fonctions de recherche disponibles dans l'annuaire et sont tenus d'obtenir le consentement des utilisateurs finaux avant d'activer ces fonctions de recherche en relation avec leurs données personnelles.*

*3. Les fournisseurs d'annuaires accessibles au public offrent aux utilisateurs finaux qui sont des personnes morales la possibilité de s'opposer à ce que des données les concernant soient enregistrées dans l'annuaire. Les fournisseurs offrent aux utilisateurs finaux qui sont des personnes morales les moyens de vérifier, de corriger et de supprimer ces données.*

*4. La possibilité, pour les utilisateurs finaux de ne pas figurer dans un annuaire accessible au public ou de vérifier, de corriger et de supprimer toutes les données les concernant, leur est offerte sans frais. »*

L'obtention du consentement pour la publication des données à caractère personnel dans les annuaires téléphoniques est donc passée dans un premier temps des opérateurs aux fournisseurs d'annuaires et de services de renseignements. Cette proposition s'est toutefois heurtée au refus des fournisseurs d'annuaires et de services de renseignements : le coût lié à une telle démarche pourrait entraîner à terme la disparition des services en question. Une autre difficulté réside dans la procédure d'autorisation : opt-in ou opt-out ? Les fournisseurs d'annuaires et de services de renseignements craignent que si l'on opte pour un opt-in généralisé, moins d'abonnés voudront faire enregistrer leurs données.

Lors de la révision par le Conseil de l'UE du 8 septembre 2017, l'article 15 de la proposition de règlement e-Privacy a été modifié comme suit :<sup>19</sup>

1. The [~~providers of publicly available directories~~] shall ~~obtain the consent of~~ give end-users who are natural persons ~~to include their personal data in the directory and, consequently, shall obtain consent from these end-users for inclusion of data per category of personal data~~ **the opportunity to determine per category of personal data whether their personal data are included in the publicly available directory**, to the extent that such data are relevant for the purpose of the directory as determined by the provider of the directory.
- 1a. **The [~~providers of publicly available directories~~] shall give end-users who are natural persons the means to verify, correct and delete such data included in a publicly available directory.**
2. The [~~providers of a publicly available directory~~] shall inform end-users who are natural persons whose personal data are in the directory of the available search functions of the directory and obtain **the additional consent of end-users' consent** before enabling such search functions related to their own data.
3. The [~~providers of publicly available directories~~] shall provide end-users that are legal persons with the possibility to object to data related to them being included in the directory.
- 3a. **The [~~providers of publicly available directories~~] shall give such end-users that are legal persons the means to verify, correct and delete such data included in a publicly available directory.**
4. The possibility for end-users not to be included in a publicly available directory, or to verify, correct and delete any data related to them shall be provided free of charge.

La proposition de compromis du Conseil de l'UE du 16 octobre 2017 a reformulé l'article 15 précité comme suit<sup>20</sup> :

---

<sup>19</sup> Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council concerning the respect for private life and the protection of personal data in electronic communications and repealing Directive 2002/58/EC (Regulation on Privacy and Electronic Communications) - Examination of the Presidency text ; Interinstitutional File: 2017/0003 (COD), 11995/17 ; <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-11995-2017-INIT/en/pdf>

*Article 15*  
*Publicly available directories*

1. The ~~providers of publicly available directories~~ **providers of number-based interpersonal communications services** shall ~~obtain the consent of~~ give end-users who are natural persons to include their personal data in the directory and, consequently, shall ~~obtain consent from these end-users for inclusion of data per category of personal data~~ **the opportunity to determine per category of personal data whether their personal data are included in the publicly available directory**, to the extent that such data are relevant for the purpose of the directory as determined by the provider of the directory.
- 1a. The ~~Providers of publicly available directories~~ **providers of number-based interpersonal communications services** shall give end-users who are natural persons the means to verify, correct and delete ~~such data~~ **included in a publicly available directory**.
2. The ~~providers of publicly available directory~~ **providers of number-based interpersonal communications services** shall inform end-users who are natural persons whose personal data are in the directory of the available search functions of the directory and obtain **the additional consent of end-users' consent** before enabling such search functions related to their own data.
3. The ~~providers of publicly available directories~~ **providers of number-based interpersonal communications services** shall provide end-users that are legal persons with the possibility to object to data related to them being included in the directory.
- 3a. The ~~Providers of publicly available directories~~ **providers of number-based interpersonal communications services** shall give ~~such~~ end-users that are legal persons the means to verify, correct and delete ~~such data~~ **included in a publicly available directory**.
4. The possibility for end-users not to be included in a publicly available directory, or to verify, correct and delete any data related to them shall be provided free of charge.

Selon la proposition de texte ci-dessus, le consentement doit donc être obtenu par les fournisseurs de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation<sup>21</sup> et l'opt-in est moins explicitement mis en avant.

La proposition de la Commission doit encore parcourir la suite du processus parlementaire. La proposition de règlement e-Privacy est considérée comme « lex specialis » par rapport au Règlement général sur la protection des données (ci-après « RGPD »). En raison de leur lien étroit, la Commission européenne vise à faire entrer en vigueur le règlement e-Privacy et le RGPD au même moment, à savoir le 25 mai 2018, ce qui, compte tenu de l'état actuel des négociations au sein du Conseil de l'UE, semble peu réaliste pour le moment.

Vu l'impact du règlement e-Privacy proposé sur la transmission des données abonnés aux fournisseurs d'annuaires téléphoniques et de services de renseignements téléphoniques, les travaux à ce sujet seront suivis de près par l'IBPT, en concertation avec la Représentation permanente de la Belgique auprès de l'UE et avec le Cabinet du Ministre en charge de l'Agenda numérique et des Télécommunications.

---

<sup>20</sup> Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council concerning the respect for private life and the protection of personal data in electronic communications and repealing Directive 2002/58/EC (Regulation on Privacy and Electronic Communications) - Examination of the Presidency text (Articles 12 to 20 and related recitals) ; Interinstitutional File: 2017/0003 (COD), 13217/17.

<http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-13217-2017-INIT/en/pdf>

<sup>21</sup> Concernant le concept de « services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation », il faut se référer à la proposition de Code des communications électroniques européen, à savoir « *un service de communications interpersonnelles qui établit une connexion au réseau téléphonique public commuté, soit au moyen de ressources de numérotation attribuées, c'est-à-dire un numéro ou des numéros figurant dans des plans nationaux ou internationaux de numérotation téléphonique, soit en rendant possible la communication avec un numéro ou des numéros figurant dans des plans nationaux ou internationaux de numérotation téléphonique.* »

## 2.4. Composante sociale du service universel

### 2.4.1. Cadre légal actuel

La composante sociale du service universel en matière de communications électroniques consiste en l'octroi de réductions tarifaires pour la téléphonie fixe et l'internet fixe.

Outre les personnes malentendantes, les personnes qui ont subi une laryngectomie, les aveugles militaires de la guerre et les bénéficiaires d'un revenu d'intégration, les personnes de plus de 65 ans et les personnes handicapées à plus de 66 % peuvent également bénéficier du tarif social. Pour ces deux dernières catégories, des conditions supplémentaires sont toutefois d'application au niveau des revenus et de la situation familiale.<sup>22</sup>

Les bénéficiaires du tarif social, à l'exception des personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration, reçoivent une réduction de 40 % sur l'abonnement à la téléphonie fixe ou à l'internet fixe (max. 8,4 euros) et une réduction sur les coûts des communications de 3,1 euros. Toute personne bénéficiant d'un revenu d'intégration bénéficie d'une réduction sur les coûts des communications et de la réduction sur l'abonnement, à condition que la réduction sur l'internet fixe ne porte pas sur la téléphonie fixe.<sup>23</sup>

La loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques oblige toutes les entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à 50 millions d'euros à accorder des réductions sociales sur la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et l'accès à Internet, et prévoit également le financement par le secteur de l'éventuelle charge inéquitable liée à celles-ci au moyen d'un fonds de compensation.

Un recours en annulation a été introduit contre ces dispositions auprès de la Cour constitutionnelle par les opérateurs Telenet Group (précédemment « Base ») et Orange (précédemment « Mobistar »). Cela a débouché sur une question préjudicielle à la Cour de Justice de l'Union européenne concernant la compatibilité de la législation nationale avec le droit de l'Union. Le 11 juin 2015, la Cour de Justice de l'Union européenne a statué que les tarifs spéciaux et les règles de financement prévus par la directive Service universel ne s'appliquaient qu'aux services universels énumérés dans la directive.<sup>24</sup>

Suite à cela, la Cour constitutionnelle a décidé le 3 février 2016 que la Belgique ne pouvait pas contraindre les opérateurs de télécommunications à offrir des tarifs sociaux pour la téléphonie mobile ou l'internet mobile.<sup>25</sup> Toutefois, le gouvernement pourrait décider de rendre accessibles au public les services en tant que « services obligatoires additionnels », ceux-ci ne pouvant pas être financés par un fonds de compensation sectoriel. Cela ne s'est toutefois pas encore produit à ce jour.

---

<sup>22</sup> Voir article 22 annexe LCE. Pour les personnes âgées de plus de 65 ans, les conditions sont les suivantes :

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

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

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

<sup>23</sup> Pour plus de détails, voir l'article 38 annexe LCE.

<sup>24</sup> CJCE C-1/14 Base Company SA et Mobistar SA contre le Conseil des ministres.

<sup>25</sup> Arrêt n° 15/2016 du 3 février 2016

En 2016-2017, le tarif social a été fourni obligatoirement par Proximus, Telenet, Voo, Orange et Scarlet, étant donné que ce dernier a également atteint le seuil de chiffre d'affaires.

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

#### 2.4.2. Mise en œuvre en 2016-2017

Le tarif social est actuellement, en date du 3 décembre 2017, octroyé à 238.443 bénéficiaires.

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

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

L'application STTS permet une automatisation du processus de vérification des conditions d'octroi, en accédant via la Banque Carrefour pour la Sécurité Sociale, aux différentes sources authentiques de données suivantes :

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

En accédant aux sources de données permettant de vérifier la quasi-totalité des conditions d'octroi, le système 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.

Les tableaux ci-dessous présentent l'activité de la base de données en 2016 et 2017 (11 premiers mois), en distinguant la procédure automatisée (tableau 1) de la procédure manuelle (tableau 2).

Du 1<sup>er</sup> janvier 2016 au 3 décembre 2017, sur 89.951 demandes de tarif social, seulement 6.766 dossiers ont nécessité un traitement manuel (soit 7,52 %).

*Tableau 1. Demandes de tarif social introduites en 2016 et 2017 et résultat de la vérification des conditions d'octroi par l'application STTS*

Résultat	2016		2017 (1-11/2017)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui (envoi d'une réponse automatisée à l'opérateur introduisant la demande)	18 043	39,71 %	18 432	41,40 %
Non car autre tarif social dans le ménage (envoi d'une lettre générée par STTS)	2 021	4,45 %	1 835	4,12 %
Non car ne répond pas aux conditions (envoi d'une lettre générée par STTS)	25 370	55,84 %	24 250	54,47 %
<b>Total</b>	<b>45 434</b>	<b>100 %</b>	<b>44 517</b>	<b>100 %</b>

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

Résultat	2016		2017 (1-11/2017)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui après décision de l'IBPT (manuel)	1 459	5,92 %	1 601	6,88 %
Non après décision de l'IBPT (manuel)	1 979	8,03 %	1 727	7,42 %
Non par clôture en l'absence de réponse (automatique)	21 219	86,06 %	19 956	85,71 %
<b>Total</b>	<b>24 657</b>	<b>100 %</b>	<b>23 284</b>	<b>100 %</b>

En parallèle au traitement des nouvelles demandes, l'IBPT vérifie, au maximum une fois tous les deux ans, comme le prévoit l'article 22, § 2, de l'annexe à la LCE, si les bénéficiaires actuels répondent toujours aux conditions d'octroi.

Cette procédure est également informatisée, et le traitement manuel limité, comme le montrent les tableaux 3 et 4 ci-dessous. Du 1<sup>er</sup> janvier 2016 au 3 décembre 2017, sur 96.610 dossiers vérifiés, seulement 4.743 ont nécessité un traitement manuel (soit 4,91 %).

Tableau 3. Vérifications bisannuelles des dossiers réalisées en 2016 et 2017 et résultats donnés par l'application STTS

Résultat	2016		2017 (1-11/2017)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui (aucune action)	14 939	81,54 %	58 524	74,75 %
Non car autre tarif social dans le ménage (envoi d'une lettre générée par STTS)	0	0,00 %	0	0,00 %
Non car ne répond pas aux conditions (envoi d'une lettre générée par STTS)	3 382	18,46 %	19 765	25,25 %
<b>Total</b>	<b>18 321</b>	<b>100 %</b>	<b>78 289</b>	<b>100 %</b>

Tableau 4. Traitement manuel des vérifications bisannuelles des dossiers réalisées en 2016 et 2017

Résultat	2016		2017 (1-11/2017)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui après décision de l'IBPT	113	17,57 %	1 105	6,97 %
Non après décision de l'IBPT	530	82,43 %	2 995	18,88 %
Non par clôture automatique en l'absence de réponse	0	0,00 %	11 761	74,15 %
<b>Total</b>	<b>643</b>	<b>100 %</b>	<b>15 861</b>	<b>100 %</b>

Durant la période concernée par le présent rapport, l'IBPT a également constaté que les opérateurs ne clôturaient pas systématiquement les dossiers ouverts dans STTS lorsqu'ils cessaient d'offrir le tarif social à leurs clients (par exemple dans le cas d'un changement de plan tarifaire incompatible). À l'initiative de l'IBPT, un nettoyage de la base de données a été réalisé, diminuant considérablement le travail de vérification bisannuelle des dossiers.

Le travail important de vérification bisannuelle des dossiers réalisé en 2016 et 2017 et cette suppression de dossiers inactifs expliquent la réduction du nombre de bénéficiaires du tarif social par rapport au rapport concernant 2015-2016, pour un nombre de demandes de tarif social constant.

## 2.5. Composante géographique

### 2.5.1. Cadre légal actuel

La composante géographique fixe du service universel est composée de la fourniture en position déterminée sur l'ensemble du territoire :<sup>26</sup>

1. du service téléphonique public de base ;
2. d'un raccordement à un réseau de communication public permettant aux utilisateurs finals :
  - de donner et recevoir des appels téléphoniques ;
  - d'échanger des communications par télécopie et par transmission de données ;

<sup>26</sup> Article 70 LCE.



- de disposer d'un accès fonctionnel à Internet. Le débit de l'accès fonctionnel à Internet a été fixé à au moins 1 Mbps par l'arrêté royal du 2 avril 2014, tous les jours de l'année, à toute heure du jour, sauf pendant une période maximale d'une heure par jour ;<sup>27</sup>
- d'avoir la possibilité, en cas de non-paiement de la facture téléphonique, d'être appelé par un autre abonné et d'appeler les services d'urgence ;
- de disposer d'un service d'assistance technique.

Ces services sont fournis à toute personne qui en fait la demande raisonnable, indépendamment de sa position géographique.

Jusqu'au 1<sup>er</sup> août 2013, Proximus était chargée de l'exécution des obligations de service universel précitées. Jusqu'à ce jour, il n'a pas encore été procédé à la désignation d'un prestataire de la composante géographique du service universel conformément à l'article 71 LCE.<sup>28</sup>

### 2.5.1.1. Couverture de l'accès fonctionnel à Internet

Depuis avril 2016, l'IBPT publie un « atlas » de la couverture en matière d'accès fixe à Internet.

Les cartes publiées illustrent la couverture des réseaux large bande fixes en Belgique. Alors que, lors d'une première publication, la couverture était encore cartographiée au niveau des sous-communes, les cartes de couverture actuelles indiquent au niveau des 19 782 secteurs statistiques le pourcentage de ménages qui peuvent être raccordés au service d'accès à large bande en fonction des différentes vitesses de téléchargement (1, 30, 60 et 100 Mbps).<sup>29</sup>

Sur la base de la carte du 1<sup>er</sup> mars 2017, l'on peut conclure que la proportion de ménages qui peuvent bénéficier au moyen d'un réseau fixe d'un débit de 1 Mbps, la vitesse de l'accès fonctionnel à Internet qui a été fixée dans le cadre du service universel par arrêté royal, s'élève à 99 %.

Dans ce cadre, il convient d'apporter les observations suivantes :

- 1) la connexion à l'accès fonctionnel à Internet dans le cadre du service universel doit uniquement être assurée à la résidence principale des utilisateurs finals ;<sup>30</sup>
- 2) il faut uniquement prendre en compte les demandes de connexion « raisonnables » ;<sup>31</sup>
- 3) le service universel est neutre sur le plan de la technologie. <sup>32</sup> Cela signifie que l'on peut utiliser toute technologie, y compris mobile ou sans fil, qui peut fournir le service en position déterminée.

<sup>27</sup> 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.

<sup>28</sup> Article 71 LCE : « § 1<sup>er</sup>. Le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, après avis de l'Institut, détermine la période des prestations mentionnées à l'article 70, exprimées en années civiles complètes.

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

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

<sup>29</sup> Les cartes de la couverture fixe peuvent être consultées sur le site Internet de l'IBPT :

<http://www.bipt.be/fr/consommateurs/telephone/qualite-de-service/cartes-de-couverture-de-lacces-fixe-a-la-large-bande>

<sup>30</sup> Article 70, § 4, LCE : La composante géographique fixe du service universel ne doit être fournie qu'à la résidence principale des utilisateurs finals.

<sup>31</sup> Art. 70, § 1<sup>er</sup>, LCE : « La composante géographique fixe du service universel consiste en la fourniture sur l'ensemble du territoire, à toute personne qui en fait la demande raisonnable, indépendamment de sa position géographique. »

<sup>32</sup> Voir par ex. Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions – Rapport sur les résultats de la consultation publique et du troisième réexamen de la portée du service universel dans les communications électroniques, conformément à l'article 15 de la directive

L'accès fonctionnel à Internet peut donc également être fourni par satellite ou via les réseaux mobiles 3G ou 4G des opérateurs. Il convient toutefois de noter que la qualité de ces techniques est plus variable. Les liaisons satellites sont par exemple sujettes aux conditions météorologiques. En ce qui concerne la 3G ou la 4G, les débits diffèrent de quelques Mbps à quelques dizaines de Mbps en fonction du nombre d'utilisateurs et de la distance de l'appareil mobile avec le réseau de l'opérateur.

La section mobile de l'atlas montre la couverture des réseaux mobiles en Belgique. La carte de couverture la plus récente du 1<sup>er</sup> juin 2017 montre les résultats suivants pour la couverture 3G et 4G en termes de territoire :<sup>33</sup>

	Base	Orange	Proximus
3G	97,28 %	97,44 %	99,67 %
4G	66,88 %	99,30 %	99,35 %

Les fournisseurs satellitaires sont présents sur l'ensemble du territoire.<sup>34</sup>

### 2.5.1.2. Qualité

Les services prestés au titre de service universel sont fournis, sur l'ensemble du territoire national, à un niveau de qualité spécifié en annexe.<sup>35</sup>

L'annexe comporte les objectifs de qualité concernant le délai de fourniture pour le raccordement, les dérangements sur la ligne d'accès, le délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste et le pourcentage de contestations et de questions complexes concernant la facturation.<sup>36</sup>

Toutefois, faute de désignation d'un prestataire, ce rapport ne contient pas de statistiques concernant les exigences de qualité liées à la prestation de la composante géographique du service universel par le prestataire désigné.

L'IBPT assure néanmoins une surveillance au niveau de la qualité des services de télécommunications à l'aide du baromètre qualité. Celui-ci donne, à l'aide d'indicateurs concrets tels que le délai de mise en service, les pannes et dérangements, les prestations du service clientèle, les plaintes relatives aux factures et le degré de couverture des réseaux mobiles, des informations sur la qualité proposée par les opérateurs qui offrent des services de communications électroniques fixes et mobiles.<sup>37</sup>

Le baromètre qualité a été publié pour la première fois le 13 octobre 2016 et a été mis à jour à deux reprises depuis lors. La dernière modification date de juin 2017 et compare les résultats

---

2002/22/CE ; COM(2011) 795 final ; p.2 : « La DSU ne précise pas la technologie qui doit être utilisée pour fournir les services. »

<sup>33</sup> Les cartes de la couverture mobile peuvent être consultées sur le site Internet de l'IBPT :

<http://www.bipt.be/fr/consommateurs/telephone/qualite-de-service/cartes-de-couverture-reseaux-mobiles>

<sup>34</sup> Voir par ex. la communication de la CE : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/broadband-all-belgium>

<sup>35</sup> Art. 69, § 1<sup>er</sup>, LCE.

<sup>36</sup> Chapitre II annexe à la LCE.

<sup>37</sup> Décision du Conseil de l'IBPT du 15 juillet 2015 relative aux indicateurs de qualité des services – <http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/decision-du-conseil-de-l-ibpt-du-15-juillet-2015-relative-aux-indicateurs-de-qualite-des-services>.

du premier semestre de l'année 2017 des opérateurs comptant plus de 40 000 clients pour le service en question.<sup>38</sup>

Le baromètre donne ainsi un aperçu des prestations de Proximus, Telenet, Voo, Scarlet et SFR au cours de la première moitié de 2017 en ce qui concerne :

- le respect de la date annoncée pour la mise en service : le pourcentage des commandes pour la téléphonie fixe et l'internet fixe qui sont mises en service à la date convenue se situe pour les deux services et pour tous les opérateurs étudiés au-dessus de 94 % ;
- le taux de plaintes relatives au fonctionnement initial de l'installation de téléphonie fixe et d'Internet fixe : celui-ci est inférieur pour tous les opérateurs à 3 % pour l'internet fixe et à 3,5 % pour la téléphonie fixe ;
- la proportion de lignes d'accès sur lesquelles une panne ou un dérangement a été constaté. Pour cet indicateur, aucune distinction n'est faite selon le service (Internet fixe, téléphonie fixe ou télévision). Tous les opérateurs concernés enregistrent à cet effet des performances supérieures par rapport à la première mesure en 2016. Le pourcentage varie en fonction de l'opérateur entre 2,39 % et 7,74 % ;
- le délai de réparation d'une panne ou d'un dérangement : l'indicateur mesure le temps entre le moment où le problème a été valablement signalé par le client à son fournisseur et la réparation dans respectivement 80 % et 95 % des cas. L'indicateur est exprimé en heures et affiche des différences moins importantes et une amélioration sensible des résultats par rapport à la première mesure, à savoir respectivement 40 à 98 heures et 68 à 165 heures.

Le niveau de service des prestataires susmentionnés a également été comparé à celui des opérateurs mobiles :

- le temps de réponse par les services clients (« helpdesk ») de l'opérateur : le temps de réponse moyen du helpdesk varie fortement en fonction de l'opérateur (entre 10,11 et 64 secondes) ;
- le taux de problèmes soumis au service clientèle résolus au premier contact : pour le meilleur opérateur de cette catégorie, 94,45 % des problèmes ont été résolus au premier contact, contre 58,9 % pour le dernier du classement ;
- le nombre de plaintes concernant les factures de différents opérateurs s'étend de 0,03 % à 1,03 % en fonction de l'opérateur.

### **2.5.1.3. Caractère abordable**

- *Étude nationale de comparaison des prix*

Le 19 mai 2016, l'IBPT a publié une comparaison nationale des tarifs pour les services de télécommunications en Belgique. À cet effet, les tarifs appliqués le 1<sup>er</sup> mars 2016 ont été analysés.<sup>39</sup>

#### **a) Téléphonie fixe**

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

1. Faible consommation (25 appels par mois) ;

<sup>38</sup> <http://www.bipt.be/fr/consommateurs/telephone/qualite-de-service/indicateurs-de-qualite>

<sup>39</sup> Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique [tarifs appliqués le 1<sup>er</sup> mars 2016], <http://www.bipt.be/fr/operateurs/ibpt/publications/comparaison-nationale-des-tarifs-des-services-de-telecommunications-en-belgique-tarifs-appliques-le-01-mars-2016>.

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

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

#### b) Internet fonctionnel

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

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

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

#### – Étude internationale de comparaison des prix

L'étude comparative du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Luxembourg et au Royaume-Uni [tarifs du mois d'août 2016] publiée le 13 décembre 2016 compare entre autres les tarifs pour la téléphonie fixe et la large bande fixe dans ces pays.<sup>40</sup>

#### a) Téléphonie fixe

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

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

L'IBPT a constaté que la Belgique occupait une position désavantageuse dans le groupe des pays étudiés en ce qui concerne le profil 1 et une position plutôt défavorable en ce qui concerne les autres profils « légers » (2 et 3). Seuls le Royaume-Uni (profils 1, 2 et 3) et les Pays-Bas (profils 2

<sup>40</sup> Étude comparative du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Luxembourg et au Royaume-Uni [tarifs du mois d'août 2016] <http://www.bipt.be/fr/operateurs/ibpt/publications/etude-comparative-du-niveau-des-prix-des-produits-de-telecommunications-en-belgique-aux-pays-bas-en-france-en-allemande-au-luxembourg-et-au-royaume-uni-tarifs-du-mois-d-aout-2016>.

et 3) sont plus chers. Notre pays obtient toutefois un bon résultat pour les profils « lourds » 4 et 5.

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

#### b) Large bande fixe

Les profils suivants ont été étudiés :

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

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

Pour le deuxième profil, l'on est parti d'une vitesse supérieure à 30 Mbps et inférieure à 100 Mbps. Tout comme en 2015, il n'y a suffisamment de résultats représentatifs qu'en Belgique, aux Pays-Bas et en France. La Belgique obtient ici, tout comme en 2015, les meilleurs résultats des trois pays. Pour le profil avec le débit le plus important (plus de 100 Mbps) aussi, il n'y a qu'en Belgique, aux Pays-Bas et en France qu'il y a des résultats suffisamment représentatifs. La Belgique occupe la deuxième place. Une comparaison avec les résultats de l'étude précédente n'est pas possible pour le profil 3, vu qu'il n'y avait pas à l'époque de résultats représentatifs pour ce produit.

#### c) Dual play & triple play

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

Le niveau de prix moyen du triple play en Belgique est resté assez stable par rapport à 2015, mais la Belgique reste en moyenne chère par rapport aux pays voisins (avant-dernière ou dernière position).

## 2.6. Conclusion du monitoring

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

## CHAPITRE 3. Propositions relatives à la réforme du cadre

### 3.1. Proposition de directive fixant le Code des communications électroniques européen.

Le 14 septembre 2016, la Commission européenne a publié une proposition de directive du Parlement européen et du Conseil fixant le Code des communications électroniques européen.<sup>41</sup>

Ce faisant, la phase législative européenne a été lancée. La proposition de directive doit être adoptée conjointement par le Parlement européen et le Conseil via une procédure législative ordinaire.

Au sein du Parlement européen, tant la Commission de l'Industrie, de la Recherche et de l'Énergie (ITRE) que la Commission du Marché intérieur et de la Protection des consommateurs (IMCO) se sont penchées en 2017 sur la proposition de la Commission. C'est principalement l'IMCO qui a analysé les dispositions de la proposition de la Commission sur le plan du service universel. L'avis de l'IMCO a été voté le 8 septembre 2017 et ensuite incorporé dans le Rapport ITRE, adopté le 2 octobre 2017.<sup>42</sup>

Le Conseil a remis le 11 octobre à la présidence estonienne un mandat général afin de lancer les négociations avec le Parlement européen.<sup>43</sup> Un premier trilogue exploratoire a déjà eu lieu avec le Parlement européen le 25 octobre 2017, un deuxième le 6 décembre 2017.

Les positions au niveau du service universel de la Commission européenne, du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne sont expliquées dans le tableau ci-dessous :

	COMMISSION	PARLEMENT	CONSEIL
Internet fixe et téléphonie fixe	Accès fonctionnel à Internet et à la téléphonie vocale abordable et disponible	Accès à la large bande et à la téléphonie vocale abordable et disponible	Idem Commission
Délimitation de l'accès à Internet	Doit pouvoir soutenir les services minimaux énumérés en annexe <sup>44</sup>	L'ARN détermine conformément aux directives de l'ORECE la capacité et la largeur de bande minimales	Doit <i>au moins</i> pouvoir supporter les services minimaux énumérés en annexe et est définie à la lumière

<sup>41</sup> Proposed Directive establishing the European Electronic Communications Code COM(2016) 590 final <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/proposed-directive-establishing-european-electronic-communications-code>

<sup>42</sup> Rapport sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil établissant le code des communications électroniques européen (refonte), A8-0318/2017, <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+REPORT+A8-2017-0318+0+DOC+PDF+V0//FR>

<sup>43</sup> Communiqué de presse : <http://www.consilium.europa.eu/fr/press/press-releases/2017/10/11/new-eu-telecoms-rules/#>

Texte complet mandat du Conseil : <http://www.consilium.europa.eu/media/23922/171011-telecom-cocuncil-mandate.pdf>

<sup>44</sup> Ces services minimaux sont : les e-mails, les moteurs de recherche permettant de chercher et de trouver toutes sortes d'informations, les instruments en ligne de base pour la formation et l'enseignement, les journaux/actualités en ligne, acheter/commander des marchandises et des services en ligne, rechercher des postes vacants et les instruments à cet effet, les réseaux professionnels, les services bancaires en ligne, l'utilisation de services d'e-government, les médias sociaux et les chats, les appels et les vidéoconférences (qualité standard).

		Celles-ci doivent supporter au minimum les services énumérés en annexe.	des circonstances nationales
Mobile ?	Au moins en position déterminée	Accent sur l'inclusion possible : « <i>En outre, les États membres peuvent également assurer le caractère abordable de services qui ne sont pas fournis en position déterminée lorsqu'ils jugent que cette mesure est nécessaire...</i> »	Idem Commission
Services « legacy »	En principe, suppression des téléphones publics, des annuaires téléphoniques et des services de renseignements téléphoniques	Soutien de la suppression, mais possibilité de prévoir encore des téléphones publics à certains endroits (par ex. gares, hôpitaux)	Idem Commission
Groupe cible	Utilisateurs finals	Consommateurs, mais les États membres peuvent l'étendre aux petites entreprises et aux associations sans but lucratif qui sont des utilisateurs finals	Idem Commission
Tarifs sociaux	Autorisés, si les États membres constatent que les tarifs ne sont pas abordables	Plutôt une obligation qu'une option (« <i>ils exigent...</i> »)	Idem Commission mais l'obligation peut être limitée à une ou plusieurs entreprises désignées
Financement	Uniquement des fonds publics	Fonds publics mais également possibilité de fonds de compensation qui doit être évalué tous les 3 ans	Fonds publics mais également possibilité de fonds de compensation

L'on s'attend à ce que les négociations se poursuivent pendant la première moitié de 2018.

## 3.2. Adaptations possibles au cadre législatif national actuel

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

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

### 3.2.1. Composante sociale du service universel

Dans l'état actuel de la législation, un tarif social financé par le secteur pour les services mobiles n'est pas conforme à la directive (voir ci-dessus 2.4.1.). L'IBPT propose d'explicitier cela et de supprimer la possibilité d'un tarif social mobile du cadre légal.

Comme dans l'édition de 2016, il ressort de l'enquête consommateurs que l'ignorance en ce qui concerne le tarif social reste relativement élevée : à ce propos 27 % des répondants ont indiqué ne rien savoir à ce sujet. De plus, il est démontré que le groupe de personnes qui pensent avoir droit au tarif social en matière de télécommunications mais n'ont pas soumis de demande augmente progressivement : 4,9 % en 2014, 7,0 % en 2015, 10,3 % en 2016 et 10,4 % en 2017.<sup>45</sup>

Ces constatations plaident pour une procédure accordant automatiquement le droit, sans demande préalable du bénéficiaire potentiel, comme c'est le cas actuellement.<sup>46</sup>

Toutefois, l'IBPT souligne que les conditions légales complexes actuelles pour entrer en ligne de compte pour le tarif social font obstacle à l'automatisation complète. Un octroi automatisé nécessite nécessairement une redéfinition des conditions d'application du tarif social, ce qui, à son tour, nécessite une réflexion concernant les groupes au sein de la société pour lesquels le tarif social est le plus profitable.

L'IBPT, qui ne dispose pas de l'expertise en matière de lutte contre la pauvreté, de statuts sociaux, de droits dérivés, etc. n'est cependant pas le plus qualifié pour adopter une position à ce sujet.

### 3.2.2. Composante géographique

La proposition de Code des communications électroniques européen apportera quelques modifications substantielles au service universel.

La tendance au sein des institutions européennes est d'utiliser d'autres instruments politiques que le service universel pour garantir la disponibilité de la téléphonie fixe et d'un accès fonctionnel à Internet (par ex. incitations aux investissements particuliers, aides d'État,

---

<sup>45</sup> Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs – IBPT, 31 août 2017, pp. 145-146.

<sup>46</sup> Arrêté royal du 20 juillet 2006 fixant les modalités de fonctionnement de la composante sociale du service universel des communications électroniques, art. 3, § 1<sup>er</sup> : « Toute personne répondant aux conditions pour bénéficier du tarif téléphonique social telles que fixées à l'article 22 de l'annexe à la loi, et qui souhaite bénéficier de ce tarif, introduit à cet effet une demande auprès de l'opérateur de son choix.  
L'opérateur transmet cette demande sans délai à l'Institut. »



obligations de couverture liées au spectre, etc.). Ainsi, la Commission européenne déclare dans sa proposition : « *L'intervention des États membres devrait porter plus particulièrement sur le caractère abordable de la connectivité disponible plutôt que sur le déploiement de réseaux, pour lequel de meilleurs outils existent.* » Il est possible de faire à nouveau exceptionnellement appel au service universel si la nécessité est suffisamment démontrée, ce qui se fait dans la proposition de la Commission à l'aide d'un relevé géographique. Ce n'est que si les résultats de ce relevé démontrent que la disponibilité de l'accès fonctionnel à Internet et de la téléphonie vocale ne peut être garantie dans des circonstances commerciales normales ou au moyen d'autres instruments politiques potentiels, que des obligations de service universel appropriées pourront être imposées.<sup>47</sup>

La situation actuelle, où l'IBPT publie des cartes de couverture dans un Atlas (voir 2.5.1.1) et ne lance de facto pas de procédure de désignation étant donné que ces cartes montrent que l'accès fonctionnel à Internet est garanti sur la quasi-totalité du territoire, y correspond dans les grandes lignes.

Toutefois, la législation prévoit actuellement la désignation d'un fournisseur de la composante géographique du service universel pour l'ensemble du territoire, conformément à l'article 71 LCE, sans exiger une telle considération au préalable.<sup>48</sup>

Les points restants qui devront éventuellement être revus dans la législation belge à la lumière de l'achèvement du Code des communications électroniques européen sont le financement du service (fonds de compensation<sup>49</sup>) et la définition de ce qu'il y a lieu de comprendre par « accès fonctionnel à Internet » (1 Mbps actuellement).

Pour finir, l'IBPT est favorable à l'idée de remplacer les objectifs de qualité concrets formulés dans l'annexe à la LCE qui sont applicables uniquement au prestataire désigné par un système de monitoring des acteurs actifs. Cela a déjà lieu actuellement à l'aide des indicateurs de performance définis dans la décision de l'IBPT du 15 juillet 2015 (voir 2.5.1.2.). En l'absence d'une désignation, ces dispositions resteront en effet lettre morte. En outre, il convient de noter que ces objectifs de qualité sont non seulement dépassés – la définition actuelle de « ligne d'accès » n'étant pas technologiquement neutre, seules les vieilles lignes PSTN sont visées – mais également peu réalistes en ce qui concerne la levée des dérangements. L'objectif pour la levée des dérangements sur les lignes d'accès dans les 35, 40 et 60 heures horloge n'a jamais été atteint par Proximus depuis 2009<sup>50</sup>.

---

<sup>47</sup> Art. 81 Proposed Directive establishing the European Electronic Communications Code COM(2016) 590 final <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/proposed-directive-establishing-european-electronic-communications-code>

<sup>48</sup> Article 71 LCE : « § 1<sup>er</sup>. Le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, après avis de l'Institut, détermine la période des prestations mentionnées à l'article 70, exprimées en années civiles complètes.

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

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

<sup>49</sup> Article 74/1, § 4 LCE.

<sup>50</sup> Rapport du Conseil de l'IBPT concernant le monitoring des obligations de service universel levées et rapport de l'exécution du service universel sur le plan des télécommunications en 2013, [http://www.bipt.be/public/files/fr/21406/20150114155033\\_monitoring\\_FR.pdf](http://www.bipt.be/public/files/fr/21406/20150114155033_monitoring_FR.pdf).

## CHAPITRE 4. Décision

La suppression des obligations de service universel pour les téléphones publics et les annuaires téléphoniques/services de renseignements n'a pas eu d'impact négatif sur les utilisateurs. Il n'y a par conséquent pas d'indications disponibles pour adapter le service universel sur ces points.

L'IBPT plaide en faveur d'une harmonisation de la législation en matière de tarifs sociaux avec les arrêts de la Cour de Justice de l'Union européenne du 11 juin 2015 et de la Cour constitutionnelle du 3 février 2016. Il convient de recommander un octroi automatique sans qu'un bénéficiaire potentiel ne doive demander lui-même l'avantage.

L'IBPT suivra la suite de la procédure concernant la création du Code des communications électroniques européen, ce qui entraînera éventuellement une série de modifications relatives à la composante géographique.

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Jack Hamande  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil