

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT constate l'impact positif de la régulation sur le marché

Bruxelles, le 18 juillet 2022 – Alors qu'un manque de concurrence avait été constaté en 2018, l'IBPT constate que la régulation mise en place ces dernières années porte ses fruits sans nuire aux investissements dans les réseaux de nouvelle génération. La dynamique concurrentielle a été relancée, les consommateurs ont accès à une offre plus large et en reçoivent plus pour leur argent lorsqu'ils achètent des offres convergentes (c.-à-d. incluant des services fixes et mobiles). Pour un profil de consommation identique, les consommateurs peuvent trouver aujourd'hui des solutions moins chères qu'en 2018. L'évolution est toutefois moins favorable pour les solutions non-convergentes (c.-à-d. qui incluent seulement des services télécoms fixes), le montant à déboursier pour de telles solutions ayant augmenté par rapport à 2018 alors que leur contenu a peu évolué. En outre, la Belgique reste chère lorsqu'on la compare avec les pays voisins.

En 2018, l'IBPT et les différents régulateurs média (VRM, CSA et Medienrat) regroupés au sein de la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques (CRC) avaient constaté **le manque de concurrence** sur le marché pour l'accès à Internet, la transmission de la télévision et les offres groupées (« packs »). Ce manque de concurrence se traduisait notamment par les faits suivants : le marché était très concentré (les deux plus grands opérateurs détenaient ensemble au moins 80 % de parts de marché) ; les prix des services de communications fixes augmentaient régulièrement et plus rapidement que l'indice général des prix, et se situaient à un niveau plus élevé qu'à l'étranger ; les grands opérateurs n'étaient pas incités à se faire concurrence par les prix.

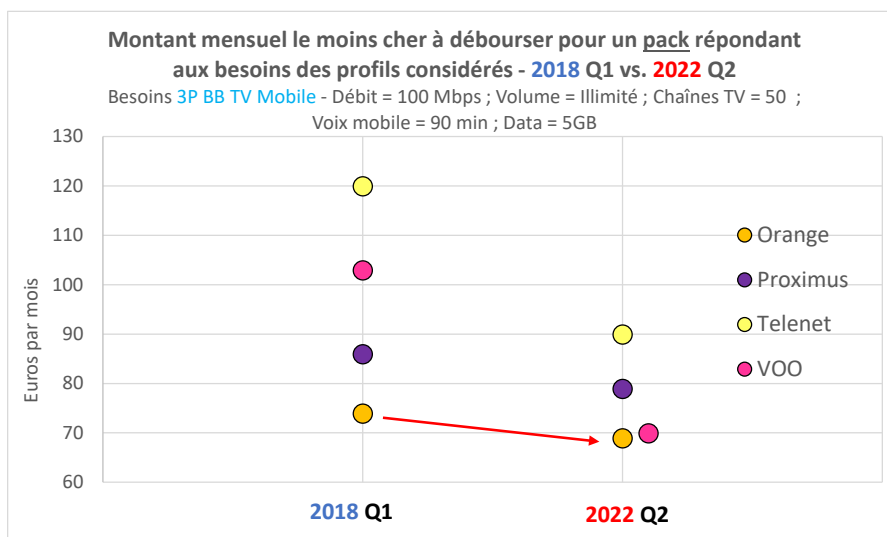
Ces constats avaient conduit à **un renforcement des mesures imposées aux opérateurs dominants** (Proximus, Telenet et VOO) : une obligation de diminuer les tarifs de gros pour obtenir un accès aux réseaux fixes ; l'ouverture à la concurrence du nouveau réseau fibre déployé par Proximus ; de nouvelles possibilités pour les opérateurs alternatifs, comme par exemple celle de réaliser eux-mêmes les installations chez les clients (ce qui réduit leur dépendance aux opérateurs puissants disposant de leur propre réseau), celle d'acheter un service Internet « standalone » aux câblo-opérateurs (sans être obligé de leur acheter en même temps la télévision), ou encore des garanties de qualité plus strictes permettant d'offrir des services spécifiquement orientés vers les besoins des PME.

Cet ensemble de mesures a porté ses fruits. La concentration du marché s'est réduite, principalement du fait de la percée d'Orange sur le marché grâce aux mesures réglementaires décrites ci-dessus. De manière générale, on note que 96% des offres commerciales des opérateurs alternatifs reposent sur les mesures réglementaires qui ont été imposées aux opérateurs dominants.

La dynamique concurrentielle s'est ainsi accrue sur le marché, ce qui s'est traduit de différentes façons :

- Une **diversification des offres** proposées, ce qui permet à l'utilisateur final de choisir un pack correspondant mieux à ses besoins réels et diminuant ainsi l'effet de « l'upselling » qui augmente la dépense des consommateurs en incluant des services non requis ou surdimensionnés (par exemple : passer d'un pack 4P à un pack 3P sans téléphonie fixe permet d'économiser de l'ordre de 10 euros par mois).

- Une **concurrence accrue sur les prix**. Depuis son entrée sur le marché, Orange s’est positionnée comme opérateur « challenger » proposant des offres généralement moins chères que celles commercialisées par les plus grands opérateurs via leurs marques principales (Proximus, Telenet et VOO). Ces opérateurs ont réagi à cette concurrence en lançant eux aussi de nouvelles offres, en ajustant leurs propres prix et/ou en contre-attaquant via leurs marques secondaires à moindre prix (Scarlet et tout récemment Mobile Vikings pour Proximus, Zuny pour Voo et Tadaam pour Telenet).
- **L’indice des prix télécoms augmente désormais moins rapidement que l’indice général des prix**, et ce même avant l’accélération de l’inflation en fin 2021- début 2022.
- Pour les solutions convergentes (c.-à-d. incluant des services télécoms tant fixes que mobiles), à profil de consommation identique, **les consommateurs peuvent aujourd’hui satisfaire leurs besoins pour des montants moins élevés qu’en 2018**. Le graphique ci-dessous illustre cette tendance dans le cas du besoin d’un pack Internet, TV et mobile avec 5 GB de data : alors que le montant minimum à déboursier pour un tel pack variait fortement en 2018 selon l’opérateur considéré, l’on constate qu’un resserrement notable vers la solution la moins chère s’est opéré entre 2018 et 2022.



L’IBPT souligne l’importance de comparer régulièrement les offres pour bénéficier du meilleur rapport qualité/prix. L’IBPT met un simulateur performant (www.meilleurtarif.be) à la disposition des consommateurs.

Ces résultats ont été atteints sans nuire aux investissements dans les réseaux de nouvelle génération. En 2021, 24,3 % du chiffre d’affaires des communications électroniques ont été réinvestis, un pourcentage supérieur à celui observé ailleurs en Europe (18 %) et les opérateurs belges ont de grandes ambitions en matière d’investissements, comme en témoignent notamment l’accélération depuis 2020 par Proximus du déploiement d’un réseau d’accès FTTH, les projets de partenariat de Telenet et Fluvius pour déployer un réseau de fibre optique en Flandre et l’achat récent de spectre par plusieurs opérateurs (dont des nouveaux opérateurs) qui va conduire au déploiement de réseaux mobiles 5G.

Le bilan n’est cependant pas entièrement positif. Les solutions non-convergentes (celles qui incluent seulement des services télécoms fixes) ont connu une évolution moins favorable : avec un profil de consommation identique, le montant à déboursier pour un tel pack a augmenté par rapport à 2018 alors

que leur contenu a peu évolué. On doit par ailleurs constater que, pour les services convergents et non-convergents, la Belgique demeure plus chère que nos pays voisins.

Michel Van Bellinghen, président du Conseil de l'IBPT : « *Le régulateur a pour objectif de procurer aux consommateurs un maximum d'avantages en termes de choix, de prix et de qualité. La régulation mise en place en 2018 a largement contribué à cet objectif, même si le marché reste fort concentré et les prix au-dessus de ceux observés à l'étranger. Des réseaux ouverts à la concurrence et des utilisateurs bien informés sur les possibilités qu'ils ont à leur disposition restent plus que jamais nécessaires.* ».

Pour plus d'informations :



Jimmy Smedts | Porte-parole

Institut belge des postes et télécommunications

Bâtiment Ellipse C | Boulevard du Roi Albert II 35 bte 1 | 1030 Bruxelles

T +32 2 226 88 22 | **M** +32 478 63 91 82 | **www.ibpt.be**

