

COMMISSION DE L'ÉCONOMIE,  
DE LA PROTECTION DES  
CONSOMMATEURS ET DE  
L'AGENDA NUMÉRIQUE

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,  
CONSUMENTENBESCHERMING  
EN DIGITALE AGENDA

du

van

MERCREDI 8 JANVIER 2020

WOENSDAG 8 JANUARI 2020

Après-midi

Namiddag

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.06 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 06 et présidée par M. Stefaan Van Hecke.

**01** Question de Sophie Thémont à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste (ancien dép.)) sur "Le manque de concurrence dans le secteur des télécoms" (55001530C)

**01** Vraag van Sophie Thémont aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post (vroeger dep.)) over "Het gebrek aan concurrentie in de telecomsector" (55001530C)

**01.01** **Sophie Thémont** (PS): Test Achats dénonçait le 1er août 2019 la hausse des prix dans le secteur des télécoms. Depuis 2014, deux fois par an, le marché belge des télécoms connaît une hausse des prix régulière. Par exemple, Telenet a annoncé, le 4 août dernier, une augmentation de 1,87 % sur l'ensemble de ses abonnements. Ce n'est pas le seul opérateur à imposer de telles modifications de prix: les clients de VOO, Proximus et Scarlet y ont aussi été confrontés ces dernières années. La hausse constante et quasi-simultanée des prix au-delà de l'inflation par tous ces opérateurs télécoms est interpellante. De plus, à l'examen des chiffres de l'IBPT, il apparaît que les grands opérateurs favorisent les *packs all-in* afin de décourager le changement d'opérateur, à tel point que les consommateurs peuvent payer pour des services dont ils n'ont pas besoin.

Monsieur le ministre, mes questions sont les suivantes. Pourriez-vous me dire si des actions pour freiner ces hausses de prix annuelles imposées aux consommateurs sont prévues? Si oui, quelles sont-elles et quand pourraient-elles être d'application? Comment analysez-vous l'effet captif des *packs all-in* qui réduit la concurrence entre opérateurs? L'IBPT s'est-il penché sur cette problématique?

**01.02** **Philippe De Backer**, ministre: Merci pour votre question. Avant toute chose, meilleurs vœux pour cette année.

Je suis bien conscient que la hausse régulière des prix au-delà de l'inflation appliquée par tous les opérateurs télécoms en Belgique est interpellante. Nous sommes au stade de la réflexion pour changer cet état de fait. En réalité, l'IBPT est le régulateur en charge de cette problématique: il surveille régulièrement l'évolution des prix des opérateurs belges de télécommunication et compare également notre évolution avec celle des pays voisins afin de voir s'il y a vraiment des hausses de prix ou non.

Dans une économie de marché ouverte, les prix au détail sont en règle générale déterminés par le marché et c'est donc la concurrence qui joue. Une autre règle qui joue aussi est que plus la concurrence est forte, plus les prix sont avantageux. C'est un des éléments que nous avons toujours mis en avant pour l'introduction d'un quatrième opérateur sur le marché. L'IBPT a, entre autres, pris d'autres initiatives visant, d'une part, à stimuler la concurrence entre les opérateurs et, d'autre part, à informer et à inciter les consommateurs à agir et à prendre en main leurs choix personnels.

Afin de promouvoir la concurrence par exemple, diverses mesures sont imposées aux opérateurs considérés comme occupant une position dominante (Proximus, Telenet et Voo). Ces opérateurs sont, par exemple, obligés d'ouvrir leur réseau à des opérateurs concurrents; grâce à cette mesure, les consommateurs ont le choix entre davantage d'opérateurs et une dynamique de concurrence par les prix.

Un autre élément important est la baisse des tarifs de gros induite par l'IBPT. Des baisses se sont déjà produites en 2018. Au cours du 1<sup>er</sup> trimestre de cette année, une nouvelle décision relative à ces tarifs de gros pour l'accès au réseau câble a été prise: ils seront calculés désormais d'une autre façon. Je pense que l'impact sur le marché sera énorme.

Selon les résultats provisoires, une nouvelle baisse est attendue par certains services. La concurrence en hausse en est à l'origine. Cela démontre l'avantage d'introduire plus de concurrence sur le marché. Orange attend 260 000 clients sur son réseau d'ici la fin de cette année, ce qui représente une part de marché d'environ 5 %. L'introduction d'une concurrence supplémentaire peut également aider à la réalisation de cet objectif.

Ces exemples montrent que la régulation de l'IBPT a effectivement un impact sur le prix de gros et donc sur le niveau de concurrence. Il est nécessaire d'inciter les consommateurs à rechercher les alternatives les moins chères. Des études montrent que le Belge est assez inerte quant il s'agit des services de télécommunication et que les obstacles techniques et administratifs constituent les facteurs qui l'empêchent le plus souvent de changer d'opérateur. Là aussi, il y a donc encore du travail à faire.

L'IBPT dispose depuis longtemps d'un simulateur tarifaire qui permet aux consommateurs de comparer les prix et de vérifier les disponibilités d'offres plus avantageuses.

À mon avis, il est important d'examiner si l'introduction d'un quatrième opérateur sur le marché reste une possibilité. J'y suis favorable. Je pense qu'avec l'introduction de la 5G, on a aussi la possibilité de vraiment avancer sur ce dossier, pas seulement au profit de l'industrie mais aussi du consommateur. Plus de concurrence induit des prix plus bas.

La concurrence va aussi augmenter les bénéfices économiques pour toute la société, pour le consommateur, pour les entreprises, pour les PME. J'espère que ce sera plus rapide que maintenant. Nous essayons, malgré les affaires courantes – ce qui n'est pas facile –, de faire avancer ce dossier de la 5G et d'un quatrième opérateur parce qu'avec cette concurrence accrue, on aura de nouveau une baisse des prix.

Il est aussi vrai que les consommateurs qui bénéficient d'une offre groupée sont moins enclins à changer de fournisseur. Le consommateur craint en effet qu'il ne soit trop compliqué de transférer aisément tous les produits chez le nouveau fournisseur. La perte de clientèle diminue à mesure que le nombre de services achetés dans le cadre d'une offre groupée augmente. C'est un élément important. C'est la raison pour laquelle la procédure Easy Switch a été introduite pour faciliter ce changement de fournisseur pour des services groupés.

Depuis la décision de l'analyse du marché large bande de 2018, les câblo-opérateurs dominants doivent proposer une offre de gros pour l'internet *stand alone*. C'est aussi un élément neuf qui doit permettre aux opérateurs alternatifs de proposer des offres moins chères et de répondre aux attentes du segment des *cord-cutters*. Cette expression désigne le fait de ne plus recourir au poste de télévision tout en regardant Netflix, etc. Là, je pense qu'on a vu que des alternatives au package *all in* ont été développées et sont lancées par différents opérateurs (Orange, une spin-off de Telenet et Voo). Il y a des éléments pour augmenter la concurrence et donner plus de possibilités au consommateur.

Le véritable tournant n'interviendra probablement que lorsque la limitation des volumes de données disparaîtra également pour les plans tarifaires moins chers. En Europe, la Belgique et l'Islande sont les seuls pays où des services fixes avec une limite de téléchargement sont encore proposés. Ces limites ne disparaîtront pas d'elles-mêmes, je pense. Ce n'est que sous la pression d'une plus grande concurrence que cela pourra se faire. À nouveau, nous avons tout intérêt à introduire un quatrième joueur pour augmenter cette concurrence.

Ma réponse est assez large, mais des mesures sont prises pour faciliter la prise de décision du consommateur, à un prix moindre en matière de télécoms. D'autre part, nous gérons aussi l'infrastructure et nous tentons d'augmenter la concurrence sur le marché, pour avoir des meilleurs prix et plus de possibilités pour le consommateur.

**01.03** **Sophie Thémont** (PS): Merci monsieur le ministre pour cette réponse assez complète. Je suis contente de vous entendre vous prononcer en faveur d'un quatrième joueur, car c'est le manque de

concurrence sur le marché des télécoms qui provoque ces hausses de prix.

Nous savons aussi qu'en Belgique, un abonné sur deux a un contrat surdimensionné par rapport à ses besoins réels et que nous sommes à la traîne dans le classement en ce qui concerne le bon rapport qualité-prix. Vous avez parlé du nombre de *switchs* d'opérateur: il est vrai que les clients disposant en 2018 d'un *pack all-in*, étaient de 2,6 % contre 5,7 % en 2017. En 2018, le taux de *dual packs* (à deux services) s'élevait à 17,8 %.

Je suis assez satisfaite de votre réponse et vous remercie.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

De **voorzitter**: Vraag nr. 55001827C van de heer Patrick Prévot wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

**02** Question de Sophie Thémont à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste (ancien dép.)) sur "Le tarif social pour la téléphonie et Internet" (55002214C)

**02** Vraag van Sophie Thémont aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post (vroeger dep.)) over "Het sociaal tarief voor telefoon en internet" (55002214C)

**02.01** Sophie Thémont (PS): Monsieur le ministre, cela fait de nombreuses années que Test Achats dénonce les prix des abonnements mobiles en Belgique. Aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, en Espagne, en Grande-Bretagne et dans bien d'autres pays, les consommateurs paient moins pour leur facture de téléphonie mobile. Pour de nombreux Belges, avoir accès à un abonnement de GSM devient un luxe, alors que ce mode de communication est nécessaire pour pouvoir entretenir une vie sociale et professionnelle. Il existe en Belgique un tarif social pour la téléphonie et internet. Cependant, en matière de téléphonie, ce tarif ne couvre originellement que les lignes fixes. Or, depuis 2018, il existe une directive européenne établissant un code des communications électroniques.

Monsieur le ministre, ma première question sera la suivante: les communications mobiles peuvent-elles désormais entrer dans le cadre du tarif social? Enfin, le groupe Sudpresse déclarait le 13 décembre dernier que 33 % des personnes aux plus faibles revenus ignorent l'existence d'un tarif social en matière de télécoms.

L'application automatique de ce tarif aux personnes concernées est une mesure techniquement impossible à réaliser. Pourriez-vous m'indiquer, néanmoins, les mesures qui ont été adoptées ces dernières années pour faciliter l'octroi de ce tarif? Des campagnes d'information vers le public cible ont-elles été menées? Avez-vous eu des retours et des chiffres sur l'impact de ces potentielles campagnes? Enfin, des budgets ont-ils été prévu à cet égard, que ce soit par le régulateur IBPT ou le SPF Économie?

**02.02** Philippe De Backer, ministre: Monsieur le président, chère collègue, je vous remercie pour cette question.

Vous savez que selon le nouveau code des communications électroniques, les tarifs sociaux peuvent être appliqués aux services de téléphonie mobile, mais uniquement si cette mesure est nécessaire pour assurer la pleine participation des consommateurs à la vie sociale et économique. Il convient donc de noter à titre indicatif que les tarifs de téléphonie mobile sont caractérisés ces dernières années par une tendance à la baisse et que, par conséquent, l'absence d'une réduction sociale ne compromet pas l'accessibilité de l'utilisateur final.

Il existe, par exemple, des abonnements à zéro euro qui facturent la consommation réelle, des abonnements à cinq euros, huit euros... Il y a donc sur le marché un certain nombre de solutions. Jouer à des jeux vidéo en ligne, regarder des films via internet ou d'autres activités entraînant une consommation élevée ne sont pas des activités s'inscrivant dans le champ d'application du service universel. Il faut en tenir compte.

Ces dernières années, l'IBPT a procédé au développement d'une application (STTS – tarif téléphonique social) permettant d'automatiser partiellement l'octroi des tarifs sociaux. Cette application permet aujourd'hui aux consommateurs d'introduire une demande de tarif social directement auprès de leur opérateur. Ce dernier encode les demandes dans l'application, qui utilise les différentes sources authentiques qui sont disponibles. Certaines sources ne sont pas encore disponibles, car elles ne sont pas encore encodées.

comme sources authentiques. C'est la prochaine étape: quand tous les éléments seront disponibles via des sources authentiques, on pourra automatiser tout le processus.

L'IBPT met à disposition les informations sur son site web. Je peux vous communiquer le lien.

En ce qui concerne les CPAS, certains ont repris contact pour demander des précisions sur le contenu des attestations à fournir à l'IBPT, mais nous avons globalement eu peu de retours en la matière.

L'IBPT dispose aussi d'un budget annuel relatif à l'application STTS qui permet, comme indiqué ci-avant, une vérification automatique des conditions légales. Une automatisation complète de l'octroi des tarifs sociaux impliquerait le développement de nouveaux outils intégrant les spécificités de l'octroi automatique du tarif social avec les sources authentiques.

**02.03 Sophie Thémont (PS):** Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse.

J'étais interpellée par les chiffres fournis par l'IBPT indiquant que 224 273 personnes bénéficiaient du tarif social au 30 septembre 2019, avec une chute depuis dix ans. En effet, en 2011, ce chiffre était de 386 137 personnes.

Il ressort de l'enquête que 33 % des répondants dans le groupe des revenus les plus bas ignorent l'existence d'un tarif social. N'y a-t-il donc pas un manque de communication? Vous avez mentionné que l'IBPT avait mis en place une application en ligne. Comme il s'agit de publics fragilisés, ne faudrait-il pas essayer de simplifier la procédure?

En outre, vous dites que vous n'avez pas reçu beaucoup de retours de la part des CPAS au sujet des demandes d'attestation à compléter. Ne faudrait-il pas plutôt mieux communiquer sur l'existence de ce tarif social et proposer une simplification administrative?

**02.04 Philippe De Backer, ministre:** Nous souhaitons automatiser tout le processus. Il ne devra plus être nécessaire de faire une demande, toute personne pouvant prétendre à ce tarif en sera avertie automatiquement. Nous sommes en train de mettre cela en œuvre.

À l'heure actuelle, certaines sources authentiques sont encore manquantes et il faut toujours remplir certains formulaires pour avoir accès à ce tarif. Nous devrions pouvoir supprimer cette procédure dans les années à venir. Si nous créons plus de sources authentiques, il sera plus facile d'avoir accès à certains types de données pour pouvoir octroyer ce tarif social.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

De **voorzitter:** Vraag nr. 55002265C van de heer Roberto D'Amico wordt uitgesteld.

**03 Vraag van Michael Freilich aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post (vroeger dep.)) over "De conclusies over het belang van 5G voor de Europese economie" (55002394C)**

**03 Question de Michael Freilich à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste (ancien dép.)) sur "Les conclusions sur l'importance de la 5G pour l'économie européenne" (55002394C)**

**03.01 Michael Freilich (N-VA):** Mijnheer de minister, ik verwijs in mijn vraag naar de eerdere conclusies over 5G van de Europese Telecomraad. Er wordt gezegd dat er vanuit de Europese Unie, waarschijnlijk de Europese Commissie, een soort van *5G-toolkit* zal worden bekendgemaakt met heel wat instrumenten waarmee de lidstaten dan aan de slag kunnen gaan.

In een schriftelijk antwoord op mijn vraag van een aantal dagen geleden, ik veronderstel geschreven door uw diensten voor het einde van het jaar 2019, staat dat de *toolkit* tegen het einde van het jaar wordt verwacht.

Ondertussen zijn we januari en is er geen *toolkit*.

Mijnheer de minister, weet u waarom de *toolkit* er nog niet is?

Waarom is er vertraging?

Hebt u informatie of enige indicatie over wat daarin zal staan?

Wij zien ook soms de mededeling "untrusted vendors" verschijnen. Het Amerikaanse Department of State zegt daarover heel duidelijk dat het voor hen gaat over China. Ziet u dat ook zo?

**03.02** Minister **Philippe De Backer**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Freilich, die *toolbox* werd tegen het einde van vorig jaar verwacht, maar dit heeft enige vertraging opgelopen. Ik heb te horen gekregen dat ze nog deze maand zal worden gepubliceerd. Dit komt dus neer op een paar weken vertraging en niet langer.

Ik heb geen informatie over de reden van de vertraging. De ontwikkeling van de *toolbox* is eigenlijk gebaseerd op de gecoördineerde risicoanalyse die de verschillende lidstaten vorig jaar hebben uitgevoerd. Zij hebben in die analyse een aantal zaken geïdentificeerd die deel zouden moeten uitmaken van de *toolbox* waarin de antwoorden moeten komen op de uitdagingen. Die *toolbox* moet potentiële maatregelen bevatten die een antwoord kunnen bieden op de verschillende risico's die met de uitrol van 5G gepaard gaan.

Ik heb altijd gepleit voor twee dingen. Ten eerste, een level playing field waarbij iedereen aan dezelfde vereisten moet voldoen. Dit lost volgens mij ook de discussie op over *untrusted vendors*. Als iedereen aan hetzelfde veiligheids- en bewakingsniveau moet voldoen, is het duidelijk dat ook Chinese *vendors* en *vendors* uit andere landen daaraan zullen moeten voldoen. Een level playing field is voor mij dan ook essentieel.

Ten tweede, een Europese aanpak blijft nodig. Wij zitten in een Europese digitale markt. Eigenlijk is er zelfs sprake van een globale markt, maar op Europees vlak kunnen de nodige reguleringen worden ingevoerd. Het is dan ook van belang om in contact te blijven met de landen van de Europese Unie om een gezamenlijke uitrol van 5G, met zijn beperkingen, af te spreken. Het heeft immers weinig zin dat wij andere dingen doen dan Frankrijk, Nederland of Duitsland. Ik meen dat wij op dat vlak nood hebben aan een gestandaardiseerde uitrol van 5G, zodat wij over heel het Europese grondgebied dezelfde veiligheid kunnen garanderen.

**03.03** **Michael Freilich** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, ik heb enkele opmerkingen.

Een programma in heel de EU valt inderdaad te verkiezen, maar u weet net zoals ik dat veiligheid een individuele bevoegdheid is van de lidstaten. Dit betekent dan ook dat vanuit Europa enkel aanbevelingen kunnen worden gedaan en dat is niet hetzelfde als verplichtingen. Wij stellen nu dan ook vast dat elk Europees land zijn eigen ding doet. Frankrijk heeft een bepaalde wetgeving goedgekeurd die specifiek betrekking heeft op de regio Parijs. Nederland is vorige maand dan weer met iets nieuws gekomen. Ik meen dan ook dat een gezamenlijke uitrol weliswaar een goed idee is, maar het lijkt mij niet meteen afdwingbaar.

**03.04** Minister **Philippe De Backer**: Om die reden hebben wij ook veel bilaterale contacten, zodat wij in elk geval met de buurlanden afspraken kunnen maken. De *toolbox* moet ons de mogelijkheid bieden om op Europees niveau hetzelfde type maatregelen uit te rollen. Wij zullen die weg volgens mij moeten blijven bewandelen.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

De **voorzitter**: De laatste vraag is van de heer Kir. Wij hebben geen bericht van hem ontvangen. Zijn vraag nr. C55002407 vervalt bijgevolg.

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.25 uur.  
La réunion publique de commission est levée à 14 h 25.*