

CCE 2024-0300

26 janv.
2024

AVIS

Dénomination des offres bénéficiant des tarifs sociaux



Blijde Inkomstlaan 17-21 1040 Brussel
Avenue de la Joyeuse Entrée 17-21 1040 Bruxelles
T 02 233 88 11
E mail@ccecrb.fgov.be
www.ccecrb.fgov.be



Saisine

Par lettre du 19 décembre 2023, Madame De Sutter, ministre des Télécommunications et Monsieur P.-Y. Dermagne, ministre de l'Économie et du Travail, ont sollicité l'avis de la commission consultative spéciale « Consommation » (ci-après la « CCS Consommation ») sur un projet d'arrêté royal relatif à la dénomination des offres bénéficiant des tarifs sociaux. Le délai imparti pour rendre l'avis était fixé au 19 janvier 2024.

Au sein de la CCS Consommation, c'est la sous-commission Pratiques du commerce qui a été chargée de la rédaction d'un projet d'avis. En préparation du présent projet d'avis, les membres ont été invités à communiquer leurs points de vue par voie électronique.

Après un vote à distance, conformément à l'article 8 du règlement d'ordre intérieur de la CCS Consommation, le projet d'avis a été approuvé à l'unanimité le 25 janvier 2024 par l'assemblée plénière, sous la présidence de M. Reinhard Steennot.

Introduction

La loi du 30 août 2023 portant modification de la loi du 13 juin 2005 sur les communications électroniques et portant réforme des tarifs sociaux¹, qui entre en vigueur le 1^{er} mars 2024, introduit un droit au tarif social. Ce droit procure à des catégories d'individus données la possibilité de bénéficier d'une offre de services de télécommunications à un prix fixe et selon des caractéristiques techniques minimales.

Ce droit au tarif social est issu de la transposition de la composante sociale du service universel établie par la directive européenne 2018/1972² et a pour objectif de garantir une offre économiquement accessible sur le marché.

Le tarif social se compose de deux offres économiquement avantageuses, spécifiquement définies et proposées sur le marché par un certain nombre

¹ [Loi du 30 août 2023 portant modification de la loi du 13 juin 2005 sur les communications électroniques et portant réforme des tarifs sociaux.](#)

² [DIRECTIVE \(UE\) 2018/1972 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen.](#)

d'opérateurs pour un ensemble de catégories de citoyens. Ces offres sont imposées légalement par l'arrêté royal du 20 septembre 2023³:

1. une offre contenant uniquement l'internet fixe pour un maximum de 19 euros;
2. une offre comprenant au moins l'internet susmentionné, ainsi qu'au moins un autre service offert par les opérateurs, pour un maximum de 40 euros.

Ni la loi du 30 août 2023, ni l'arrêté royal du 20 septembre 2023 ne contiennent de disposition permettant de donner à ces deux offres une dénomination précise.

Par conséquent, la fixation par voie légale d'une dénomination spécifique propre à chacune des deux offres du tarif social nouveau régime s'impose. Cela uniformisera de fait la pratique entre opérateurs 'obligés' par la loi, d'une part, et soumettra des contraintes à tout opérateur futur qui souhaitera offrir le tarif social sur une base volontaire, d'autre part. Le fait de fixer légalement une dénomination spécifique favorisera donc une concurrence loyale entre tous les opérateurs présents et à venir, et renforcera la sécurité juridique. En outre, l'adoption légale de dénominations spécifiques améliorera la lisibilité des offres pour les consommateurs. En effet, cela évitera toute confusion avec d'autres offres ou avec l'ancien régime de tarif social, qui continuera également d'exister.

Dans le présent projet d'arrêté royal, deux dénominations sont fixées par voie légale pour les services définis à l'article 2 et à l'article 3 de l'arrêté royal du 20 septembre 2023.

Pour l'abonnement social à l'internet à haut débit en position déterminée, tel que visé à l'article 2 de l'arrêté royal du 20 septembre 2023, la dénomination '*offre internet sociale*' est proposée. Le terme '*sociale*' indique la nature particulière de l'offre, qui la distingue d'une offre commerciale (article 1^{er} du présent projet d'arrêté royal).

Pour la dénomination de l'offre groupée sociale comprenant au moins un service internet à haut débit fourni en position déterminée, les termes '*offre internet sociale plus*' sont proposés, auxquels sont adjoints exclusivement le nom du ou des services spécifiques ajouté(s) au service internet à haut débit fourni en position déterminée, et qui sont compris dans l'offre groupée sociale (article 2 du présent projet d'arrêté royal).

³ Arrêté royal du 20 septembre 2023 relatif aux conditions minimales des offres bénéficiant des tarifs sociaux.

Avis

La CCS Consommation a analysé le présent projet d'arrêté royal. Elle salue l'initiative d'instaurer par voie légale la dénomination spécifique '*offre internet sociale*' pour l'abonnement social à l'internet à haut débit en position déterminée, comme proposé à l'article 1^{er} du présent projet d'arrêté royal. En effet, cela répond à la nécessité d'une dénomination univoque, permettant aux bénéficiaires de cette offre, telle que prévue par la loi, d'en être informés de manière transparente et évitant toute confusion avec d'autres offres ou avec l'ancien régime du tarif télécom social.

Par contre, en ce qui concerne l'offre groupée sociale (article 2 du présent projet d'arrêté royal), la CCS Consommation estime qu'il n'est pas souhaitable d'en fixer une dénomination spécifique par voie légale. En effet, alors que la loi prévoit un abonnement social à l'internet à haut débit, la notion d'offre groupée n'est pas encadrée légalement. Donc, selon la CCS Consommation, il n'y a pas de base légale pour une dénomination spécifique obligatoire '*offre internet sociale plus*' pour les services qui peuvent être adjoints à une offre groupée en plus de l'offre internet sociale.

En plus, à y regarder de plus près, la formule choisie n'est pas optimale. En effet, si un opérateur décide demain d'introduire une offre groupée 4P, il sera obligé, en vertu de l'article 2 du présent projet d'arrêté royal, d'utiliser comme dénomination '*offre internet sociale plus télévision plus téléphonie fixe plus téléphonie mobile*', ce qui, de l'avis de la CCS Consommation, n'est pas souhaitable.

Pour les raisons précitées, la CCS Consommation propose donc de limiter le présent projet d'arrêté royal à la dénomination spécifique de ce qui est réglé par la loi (article 1^{er} du présent projet d'arrêté royal), à savoir le produit internet, et de laisser les autres dénominations au libre choix de chaque opérateur de télécommunications. En effet, le risque de confusion concernant l'offre sociale groupée est inexistant, étant donné que les offres groupées contiendront toujours la composante internet et que les termes '*offre internet sociale*' feront par conséquent toujours (obligatoirement) partie de la dénomination du produit.

Enfin, la CCS Consommation juge opportun de préciser, dans le rapport au Roi accompagnant le présent projet d'arrêté royal, que l'utilisation de la dénomination spécifique n'est obligatoire que pour la communication externe/commerciale avec le bénéficiaire social, mais pas dans le cadre de la communication interne, ni pour la communication individuelle avec le client.