

## Telenet gonfle ses prix face à Netflix & C<sup>ie</sup>, signe du mal qui ronge la Belgique?

### LE RÉSUMÉ

L'opérateur a annoncé ce jeudi une **augmentation quasi généralisée** de ses tarifs, sauf chez Base.

Si **Proximus et Orange** Belgique s'engagent, eux, au **statu quo**, **VOO** a lui aussi **revu ses tarifs** à la hausse courant de semaine passée.

**SIMON SOURIS**

Le timing a de quoi interpeller. Alors qu'Alexander De Croo, ministre fédéral des Télécommunications, a créé l'émoi mercredi en annonçant vouloir un quatrième opérateur mobile en Belgique pour tirer les prix du secteur vers le bas, Telenet a annoncé ce jeudi pour sa part une augmentation quasi généralisée de ses tarifs. L'on n'aurait pas pu imaginer meilleur exemple de la situation décriée par le grand public – ou des conséquences qui pourraient découler de l'arrivée d'un nouvel acteur, si l'on s'appuie sur l'argumentation des opérateurs.

De l'all-in au triple-play, en passant par le mobile et l'offre sport, tout ou presque y passe à partir du 23 juillet, à l'exception des offres mobiles et internet de Base et du divertissement (Play et Play More). En cause? Une «stratégie d'investissements intensifs», pour faire face à la concurrence croissante des acteurs du numérique notamment, tels que Netflix, qui «nous oblige à répercuter une partie des coûts». «Ce faisant, nous garantissons au client que nous continuerons à améliorer ses produits et à les adapter à la manière dont il les utilise», a fait savoir l'opérateur.

Si l'argument n'est pas faux, les investissements en capitaux (CapEx) du secteur ayant atteint 23,2% du chiffre d'affaires en 2017, un record (+21,9% en un an), il n'en est pas pour autant suffisant. En effet, après l'information en milieu de semaine passée selon laquelle VOO va lui aussi augmenter ses prix à compter du 1<sup>er</sup> juillet, la coupe est pleine pour certains observateurs comme Test-Achats, qui souligne qu'appeler, envoyer des SMS et surfer sur internet en Belgique coûte bien plus cher que dans les pays voisins. Un utilisateur intensif paye dans le pays «en moyenne le double que ce même utilisateur aux Pays-Bas ou en Allemagne. En France, il ne paierait que le tiers de ce qu'un Belge doit déboursier chaque mois», illustre l'organisation de consommateurs.

Et c'est que derrière ce remue-ménage, les annonces de hausses de prix de Proximus, en juillet dernier, sont toujours dans les esprits. Le ministre des Télécoms avait d'ailleurs même évoqué à l'époque l'idée de changer lui-même d'opérateur, surfant sur l'entrée en vigueur (au 1<sup>er</sup> juillet 2017) d'Easy Switch, mesure destinée à faciliter le passage d'un opérateur fixe à un autre. À ce moment-là, les prix des services télécoms sur le marché belge avaient déjà été virulemment critiqués et, en particulier, la stratégie du «more for more», soit payer plus, oui, mais pour recevoir plus. Les associations de consommateurs ainsi que certains analystes étrangers avaient été jusqu'à tacler «une étrange coutume belge».

### Pas chez Proximus et Orange

Interrogé sur ce point, Proximus déclare pour sa part qu'un changement d'ordre tarifaire n'est «pour l'instant pas prévu à court terme». Pour ce qui est du moyen terme, «nous ne donnons pas ce genre d'informations, et ce, pour des raisons de concurrence», explique Haroun Fenaux, porte-parole. Seul

élément concret, Dominique Leroy, CEO, qui a promis en janvier au micro de Radio 2 «avoir déjà réalisé, en début d'année, pour des produits anciens qui n'avaient plus vu d'évolution de tarif depuis un moment, une augmentation de prix. Ce que nous ne ferons pas en 2018 pour nos packs tels que Tuttimus par exemple». Chez Orange, l'on se veut plus catégorique. Michaël Trabbia, CEO, martèle qu'il n'y aura «certains pas» de hausse en 2018. «Ni dans le fixe, ni dans le mobile».

### Remède en préparation

Reste enfin que cette hausse de prix de Telenet souligne une nouvelle fois que le débat dans le pays n'est plus vraiment dans le mobile, où les prix ont diminué significativement depuis 2012. Non, la lutte est désormais au niveau du fixe (internet et télé) pour ceux qui rêvent de faire baisser les prix. En ce sens, conscient du problème, le régulateur des télécoms a entamé il y a de cela un an déjà un vaste exercice d'analyse de marché en vue de déterminer quels remèdes pourraient être apportés face à une situation où certains ac-

teurs semblent régner en maître. Sont évoqués dans le document un changement du modèle de coûts, l'arrivée d'un réel «internet-only» (à prix plus attractif), les conditions d'accès à la fibre... tout cela dans l'espoir, in fine, d'amener à plus de concurrence, et donc, de jouer à la baisse sur les prix. Une décision est attendue pour la fin du mois.

### POLITIQUE

#### UN QUATRIÈME OPÉRATEUR EN BELGIQUE, UN DÉBAT À OBJECTIVER

En coulisse, une source politique nous confirme que la **proposition** du ministre fédéral des Télécommunications **Alexander De Croo** de profiter du renouvellement des licences mobiles pour ouvrir la porte du marché à un quatrième acteur, contre trois actuellement (Proximus, Orange et Base-Telenet), est **bel et bien sur la table**. Dès lors, «une analyse est en cours à ce stade». L'idée? **Objectiver** le débat. Quatre opérateurs, est-ce vraiment une **bonne chose pour le consommateur**?

Car oui, il est clair que la baisse de prix est un élément important pour le monde politique. **En l'attente** d'une réponse, le **gouvernement ne devrait pas se positionner** sur l'aspect positif ou négatif du dossier pour la Belgique, ce qui explique d'ailleurs qu'il ne passera pas en Conseil des ministres vendredi. «Nous n'allions pas forcer à ce que cela passe en deux jours, dans le seul but de trancher rapidement», nous dit-on. Interrogé jeudi à la Chambre, Alexander De Croo a pour sa part **plaidé pour que le régulateur** des télécoms (IBPT), chargé de l'analyse dont il est ici question, **communiquera publiquement ses résultats** en fin de parcours. Après tout, force est de constater que les **enjeux sont complexes** et que, si la question de quatre opérateurs fait débat chez nous, elle le fait tout autant hors des frontières, comme en France où le sujet alimente lui aussi les discussions depuis quelque temps déjà. Sauf que là, on parle d'un marché avec plus de consommateurs et d'un territoire bien plus grand.

**SIMS**

# +23,2%

Pour se justifier, Telenet souligne des investissements intensifs. Pas faux: ils ont totalisé quelque 23,2% des revenus du secteur en 2017, un record (+21,9%). Mais pas suffisant pour certains.

Michaël Trabbia, CEO d'Orange Belgique

## «Ne jouons pas à la roulette dans un dossier aussi critique»

**INTERVIEW**  
**SIMON SOURIS**

**A** lors qu'un quatrième opérateur mobile est aux portes du pays, profitant du renouvellement des licences en 2019, le patron d'Orange Belgique tire la sonnette d'alarme.

**Là où vous pointez du doigt un manque de concurrence dans le fixe (internet et TV), ici, vous mettez en garde contre un nouvel acteur qui pourrait changer la donne. Pourquoi ce grand-écart?** Si l'on regarde le marché mobile, force est de constater que le Belge ne paye pas plus que la moyenne en Europe. Là où il y a un problème, c'est sur le fixe qui n'est pas assez concurrentiel, ce qui explique d'ailleurs que nous y perdons de l'argent tant que la régulation n'a pas été adaptée. C'est pourquoi j'aimerais lancer un

appel simple: laissez-nous faire. En quatre mois d'illimité (introduit progressivement dans les offres depuis février NDLR), environ 10% de nos abonnés sont passés à ce type d'offre, quand la consommation moyenne de data a augmenté chez nous de 50% sur les six derniers mois. Et tout cela, sans parler des MVNOs (opérateurs virtuels utilisant l'infrastructure d'opérateurs de réseau contre rémunération, NDLR) que nous hébergeons. C'est clairement la démonstration de l'effet positif d'avoir de la concurrence.

**Une dynamique qui serait mise à mal avec un quatrième réseau?**

Les Belges risqueraient en effet de le sentir passer si nous devions disposer de moins de spectre (mis aux enchères en 2019 afin de déterminer qui pourra tirer parti de quoi pour fournir ses services, NDLR) suite à l'arrivée d'un nouvel acteur sur le marché. Il y aurait des chutes de vitesse à certains moments de la

journée pour les utilisateurs, car nous ne serions plus en mesure d'assumer la hausse de la consommation en data. Bref, ne jouons pas à la roulette avec quelque chose d'aussi critique que le spectre. Nous avons besoin de plus de fréquences pour servir nos clients existants, pas de moins dans l'espoir de l'arrivée hypothétique d'un acteur potentiellement opérationnel dans deux à trois ans, au mieux.

**Pour vous, est-il crédible qu'un acteur étranger déploie ex nihilo une infrastructure mobile?**

Selon moi, il n'y a pas de business case pour ça. J'espère dès lors qu'il ne s'agit pas juste de quelqu'un qui aurait pour seule intention de ne rien faire du spectre qui lui serait attribué à bas prix, si ce n'est de le vendre. Sans risque. Un bon investissement, je vous le suggère (rires).

**Pour s'en prémunir, la régulation**

**empêche la revente de fréquences fraîchement acquises endéans un certain laps de temps...**

On verra bien... Je remarque en tout cas qu'aujourd'hui, personne n'a osé témoigner de son intérêt.

**La piste la plus sérieuse pourrait être celle de Free. Vous avez assisté à sa percée en France à l'époque. Quel en a été l'impact? Beaucoup d'excitation, mais aussi des licenciements massifs chez SFR et Bouygues Telecom...**

**Côté fixe, le régulateur dévoilera fin juin les solutions à une situation jugée peu concurrentielle. 200.000 clients convergents possible d'ici la fin de l'année?**

Nous avons acquis 70.000 clients l'an passé (pour atteindre les 103.000 clients convergents fin 2017, NDLR). Cette année, notre objectif est de dépasser cette croissance. Je vous laisse calculer.