

Les régulateurs mettent la pression sur Proximus, Telenet, Brutélé et Nethys

■ L'Internet haut débit reste trop cher. Les régulateurs télécoms et média veulent forcer les opérateurs à ouvrir le marché.

Un gros coup de pression sur Proximus, Telenet, Brutélé et Nethys (Voo). C'est ainsi que l'on peut interpréter la sortie commune vendredi des régulateurs des secteurs des médias et des télécommunications – soit le CSA et l'IBPT côté francophone et Medienrat et le VRM côté néerlandophone – qui entendent forcer ces quatre opérateurs à ouvrir – enfin, diront certains – le jeu de la concurrence pour réduire les tarifs au bénéfice des consommateurs. *“Il ressort d'une analyse approfondie que les marchés de l'Internet haut débit et de la radiodiffusion restent caractérisés par un manque de concurrence”*, déplorent les régulateurs du nord et sud du pays – réunis au sein de la coupole CRC (NdLR: la Conférence des régulateurs des télécommunications et des médias) – dans un communiqué commun.

Précisons que la dernière “analyse du marché” des régulateurs remontait déjà à 2011. En l'espace de sept ans, le marché a évidemment beaucoup évolué de même que la technologie avec l'arrivée de la fibre optique. Mais le constat reste le même : le consommateur souffre encore et toujours d'un manque de concurrence sur le marché belge. C'est en substance ce que disait aussi le ministre des Télécoms Alexander De Croo (Open VLD), lorsqu'il annonçait voici 15 jours qu'il souhaitait qu'un nouvel opérateur télécoms soit actif sur le marché belge.

Proximus devra ouvrir son réseau de fibre optique

Pour la CRC, Proximus et les câblo-opérateurs Telenet, Brutélé et Nethys *“continuent de détenir une puissance significative sur les marchés de gros”*, soit la vente de services entre opérateurs. Les régulateurs maintiennent donc l'obligation d'accès aux réseaux des quatre opérateurs visés au bénéfice des fournisseurs alternatifs qui ne disposeraient pas, eux, d'un réseau fixe. Objectif: stimuler la concurrence pour l'Internet haut

débit, la télévision et les fameux “packs” combinant Internet, la télévision ou encore la téléphonie fixe ou mobile.

Les régulateurs annoncent aussi la baisse – qui pourrait aller dans certains cas jusqu'à 20% à partir d'août 2018 – des tarifs “de gros”. En clair, de la facture payée par les opérateurs alternatifs à Proximus&Cie pour avoir accès à leurs réseaux. Entre autres mesures, les câblo-opérateurs seront aussi tenus de donner accès aux nouveaux acteurs à un service haut débit individuel, et ceci indépendamment de leur service de télévision. *“Ainsi de nouvelles offres de détail, centrées uniquement sur l'Internet à large bande sur le câble, pourront voir le jour au bénéfice du consommateur”*, soulignent encore les régulateurs. Proximus devra également “ouvrir” son tout nouveau réseau de fibre optique, qui est en train de remplacer progressivement son réseau en cuivre. Enfin, les câblo-opérateurs seront tenus de permettre aux opérateurs alternatifs de proposer des services de téléphonie vocale. *“Ceci doit leur permettre d'offrir des ‘packs’ complets, dans lesquels un service de téléphonie fixe est inclus”*, soulignent encore les régulateurs.

En attendant des recours ?

Seule concession des régulateurs aux opérateurs : la régulation sera en partie allégée dans les zones où trois opérateurs indépendants (NdLR: offrant des débits de 30 Mbps et plus) seront en concurrence et dans celles moins bien pourvues en infrastructures haut débit. Au total, 5% des ménages belges sont concernés par ces dernières, principalement dans les zones rurales en Wallonie et dans les cantons de l'Est. Ici, le pari est que cette moindre régulation stimulera l'investissement.

Ces mesures prises par les régulateurs seront contraignantes pour les opérateurs et auront évidemment des conséquences financières importantes, notamment pour Proximus et Voo. En cas de non-respect de ces nouvelles obligations, Proximus, Telenet, Brutélé et Nethys s'exposeront à des sanctions, potentiellement sur le terrain financier. Mais ces derniers ne se laisseront probablement pas faire et des recours auprès de la cour d'appel de Bruxelles sont certainement à prévoir. C'était déjà le cas en 2011. Cela devrait aussi être le cas cette fois-ci.

V.S.

Loi Télécoms

Frais de rappel de la facture télécoms : fin de la récré !

Normalisation. Couac postal, perte de la facture, oubli, découvert bancaire : personne n'est à l'abri d'un rappel de facture. Si certains opérateurs adressent le premier rappel gratuitement, dès qu'il s'agit de passer à la caisse, les indemnités de rappel sont définies très arbitrairement : 10 euros chez Telenet ou Base, 15 chez Proximus, 15% du montant de la facture avec un maximum de 62 (!) euros chez Orange, 15% du montant dû + frais de rappels supplémentaires chez Voo... Tout cela, c'est bientôt de l'histoire ancienne. A compter du 1^{er} juillet 2018, la loi Télécoms (entrée en vigueur en 2012, et qui a permis notamment de faire sauter les frais et délais de résiliation) va héberger quelques nouvelles mesures, dont une qui va mettre de l'ordre dans la jungle des frais de rappel. Concrètement, chaque opérateur sera contraint d'adresser un premier rappel écrit, gratuit. Le second rappel, toujours écrit, sera cette fois payant, mais plafonné à un montant de 10 euros.

Si le client ne se met pas en ordre, l'opérateur ne pourra pas couper les vannes tout de suite; en revanche, il sera autorisé à limiter la vitesse de la connexion Internet mobile fournie et de circonscrire les appels passés aux seuls numéros d'urgence. Si, dans un dernier temps, le client tarde encore à payer, sa ligne pourra alors être désactivée. **A. Ca.**