

Question écrite n° 576 de Madame la Députée Valérie WARZEE-CAVERENNE au Secrétaire d'Etat à l'Environnement, à l'Energie et à la Mobilité, adjoint à la Ministre de l'Intérieur et de l'Egalité des chances, et Secrétaire d'Etat aux Réformes institutionnelles, adjoint au Premier Ministre relative aux tarifs des télécommunications

QUESTION :

Nous savons que le SPF Economie a procédé entre les 18 et 29 novembre 2013 une campagne s'adressant à tous les citoyens afin de leur permettre de comparer au mieux les offres existantes en matière de télécommunication. Durant cette période, chaque commune participante a pu offrir (avec l'appui d'une équipe du SPF Economie si elle le désirait) pendant au minimum un jour, l'aide nécessaire aux citoyens pour leur apprendre à évaluer leurs besoins réels en matière de télécoms et comparer les offres des opérateurs sur base du simulateur développé par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT).

- Pouvons-nous connaître le nombre de communes sur le territoire belge qui ont participé à cette action fin 2013 ?
- Pouvons-nous également connaître le nombre de personnes auxquelles une information comparative a été donnée au cours de cette campagne ?
- Disposez-vous du nombre de consultations du site « meilleurtarif.be » depuis sa mise en ligne ?

Par ailleurs, nous venons de prendre connaissance de la mise en place prochaine par vos services de l'action Switch & Save, qui a pour objectif de permettre à un maximum de consommateurs d'obtenir le plan tarifaire le plus avantageux en matière de téléphonie mobile. En effet, d'ici au 30 septembre 2014, Belgacom, Telenet, Mobistar et Base contacteront individuellement leurs clients pour leur proposer une formule plus adaptée à leur consommation.

- Pouvez-vous nous dire si cette action est la conséquence directe de l'opération de novembre ou pas ?
- Même s'il faut reconnaître que ces 3 opérateurs ont la plus grande part de marché, pourriez-vous nous dire pourquoi cette action n'est pas étendue aux autres opérateurs de téléphonie ?

Pour Test-Achats, l'initiative est bonne mais ne va pas assez loin car il serait plus simple que les opérateurs facturent directement leurs clients au nouveau tarif moins coûteux. Pourriez-vous me dire pourquoi ce système n'a pas pu être négocié avec les opérateurs ?

REPONSE :

1. Le SPF Économie a contacté toutes les communes belges pour participer à la campagne "Téléphonie, GSM, internet, TV: osez comparer!". 440 communes ont répondu favorablement à cet appel.

2. Cette campagne a attiré 9.496 personnes aux permanences organisées dans les communes participantes. Elle démontre le besoin d'aide et d'informations des consommateurs afin de leur permettre de comparer les centaines de formules tarifaires proposées par les opérateurs de télécommunications.

3. Pendant les deux semaines de cette campagne, le site web "meilleurtarif.be" a été visité plus de 360.000 fois. Cela correspond à la somme de toutes les simulations pour les années 2010, 2011 et 2012. Depuis sa mise en ligne au mois d'avril 2009 jusqu'au mois de janvier 2014, ce site web a été consulté 1.457.000 fois.

4. a) L'action "Switch and Save" est une initiative distincte de la campagne de comparaison des prix sur le simulateur en ligne de l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications (IBPT). Elle s'inscrit dans une démarche différente et a été initiée avant le début de cette campagne.

b) La téléphonie mobile a d'abord été choisie pour négocier avec les principaux opérateurs actifs en ce domaine. Ces opérateurs mobiles ont accepté de signer un engagement unilatéral, qui sera contrôlé par l'IBPT, afin que leurs clients puissent se voir proposer une formule tarifaire plus adaptée à leur consommation.

5. C'est ce qui va être effectué in fine: les nouveaux tarifs seront applicables. Il y a juste une période de mise en oeuvre qui est prévue, pour des raisons techniques liées à la migration des clients concernés. De plus, aucune partie autre que les co-contractants ne peut s'engager.

J.VANDE LANOTTE