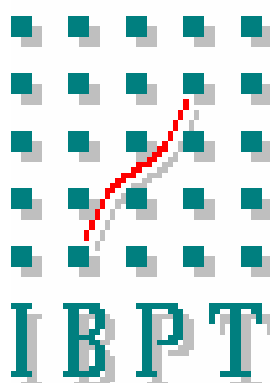


**RAPPORT DE L'IBPT CONCERNANT
L'ÉVOLUTION DU SERVICE UNIVERSEL DES
TÉLÉCOMMUNICATIONS PENDANT L'ANNÉE
2003**



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TELECOMMUNICATIONS
9 NOVEMBRE 2004**

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| 1. CONTENU ACTUEL DU SERVICE UNIVERSEL..... | 3 |
| 1.1. PRINCIPE | 3 |
| 1.2. DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ..... | 4 |
| A. <i>Téléphonie fixe</i> | 4 |
| B. <i>Téléphonie mobile</i> | 8 |
| C. <i>Internet</i> | 10 |
| D. <i>Cabines publiques</i> | 13 |
| E. <i>Synthèse des principales tendances</i> | 15 |
| 2. EXÉCUTION DES PRESTATIONS DU SERVICE UNIVERSEL | 16 |
| 2.1. LES CONDITIONS TECHNIQUES ET TARIFAIRES DE PRESTATION DU SERVICE UNIVERSEL..... | 16 |
| A. <i>Les conditions techniques de prestation du service universel</i> | 16 |
| B. <i>Les conditions financières de prestation du service universel</i> | 29 |
| 2.2. CONTRÔLES EFFECTUÉS PAR L'IBPT..... | 37 |
| A. <i>Le contrôle de la méthodologie et des procédures</i> | 37 |
| B. <i>Le respect du price cap</i> | 37 |
| C. <i>Le délai de fourniture du raccordement au réseau public commuté</i> | 42 |
| D. <i>La disponibilité et le fonctionnement des cabines publiques</i> | 44 |
| E. <i>Le service de renseignements</i> | 47 |
| F. <i>Mise à jour par Belgacom de sa base de données des tarifs sociaux</i> | 49 |
| 2.3. FINANCEMENT DU SERVICE UNIVERSEL | 51 |
| 2.4. APPRÉCIATION GÉNÉRALE | 52 |
| 3. ORIENTATIONS POSSIBLES QUANT AU CONTENU DU SERVICE UNIVERSEL..... | 56 |
| 3.1. MODIFICATIONS DES CONDITIONS TECHNIQUES ET TARIFAIRES DE PRESTATION DES OBLIGATIONS DE SERVICE UNIVERSEL..... | 56 |
| A. <i>Postes téléphoniques payant publics</i> | 56 |
| B. <i>Le service universel géographique fixe</i> | 58 |
| C. <i>L'adaptation du price cap</i> | 58 |
| D. <i>Les tarifs sociaux</i> | 59 |
| E. <i>Service de renseignements et annuaire universel</i> | 60 |
| 3.2. ORIENTATIONS SUGGÉRÉES PAR L'INSTITUT EN MATIÈRE D'EXTENSION DU CHAMP DU SERVICE UNIVERSEL..... | 62 |
| A. <i>L'accès à la mobilité</i> | 62 |
| B. <i>L'accès à l'Internet à large bande</i> | 63 |

Le présent rapport a été élaboré par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications en application de l'article 16, alinéa 2 de l'annexe 1 de la loi du 21 mars 1991, lequel charge l'Institut du contrôle des obligations de service universel et lui attribue la mission de faire rapport au Ministre sur les autres services qui devraient être prestés au titre du service universel ainsi que leurs modalités de prestation.

1. Contenu actuel du service universel

1.1. Principe

Le principe du service universel consiste, dans un marché ouvert à la concurrence, à garantir à tous les utilisateurs et à un prix abordable l'accès à un ensemble minimal de services d'une qualité donnée.

Le service universel comprend actuellement les services mentionnés à l'article 84 de la loi du 21 mars 1991, à savoir :

1. la mise à disposition sur tout le territoire de l'accès au réseau public fixe de base ;
2. l'acheminement gratuit des appels d'urgence ;
3. la mise à disposition d'un service d'assistance aux abonnés ;
4. la mise à disposition d'un service de renseignements aux abonnés ;
5. la fourniture de manière continuée, en cas de non-paiement de la facture téléphonique, des éléments du service universel de téléphonie vocale de base suivants : la possibilité d'être appelé par un autre abonné, à l'exclusion des appels payables à l'arrivée et la possibilité d'appeler les services d'urgence ;
6. l'établissement, la maintenance et le fonctionnement des postes téléphoniques payants publics ;
7. l'édition de l'annuaire universel dans les zones où personne n'édite un tel annuaire ;
8. la fourniture du service de téléphonie vocale de base à des conditions tarifaires facilitant l'accès à ce service à certaines personnes en difficultés.

1.2. Développement du marché

Cette partie a pour objectif de décrire, à l'aide de statistiques, les grandes tendances que l'on observe sur le marché des biens et services concernés directement ou indirectement par les obligations de service universel.

Comme nous le signalions au point 1.1, les obligations de service universel portent actuellement sur la téléphonie fixe et les cabines publiques. En outre, si l'accès à l'Internet est visé dans les obligations de service universel, c'est uniquement par le biais de l'obligation de garantir la mise à disposition sur tout le territoire de l'accès au réseau public fixe de base, puisque l'accès au réseau public fixe de base doit permettre, entre autres, la « transmission de données par bande vocale grâce à l'utilisation de modems avec un débit d'au moins 2.400 bits/s ».

Ainsi donc, ni la téléphonie mobile ni l'accès à l'Internet à large bande n'est prévu dans le service universel. Cela étant, le service universel n'est pas un concept statique (cf. infra, sous le titre 7) et dans cette perspective, il s'agit de surveiller de près l'évolution de ces marchés. Aussi avons-nous choisi d'évoquer dans cette partie la situation des marchés de la téléphonie fixe, de la téléphonie mobile, de l'Internet (bas et haut débit) et des cabines publiques.

A. Téléphonie fixe

En 2003, les ménages belges disposaient en moyenne d'1,17 raccordement téléphonique, tous canaux confondus (via le réseau PSTN, ISDN et via le câble), ce qui représente 49,3 raccordements pour 100 habitants¹. Ceci place la Belgique en-dessous de la moyenne européenne (Europe des quinze), puisque les derniers chiffres disponibles (2001) font état d'une densité moyenne en Europe de 59,7 pour 50,1 en Belgique².

Le graphique 1.1 ci-dessous décrit l'évolution du nombre de raccordements téléphoniques via une ligne analogique PSTN en Belgique depuis la seconde moitié de 1999. L'on constate une diminution importante en quatre ans, puisque le nombre de raccordements a baissé de 16,2%. Cela étant, il s'agit de noter que la diminution du nombre total de raccordements (via le réseau PSTN, ISDN et via le câble) durant cette même période a été moins importante (baisse de 3,6%), la diminution du nombre de raccordements analogiques étant compensée par une augmentation du nombre de raccordements par le câble³.

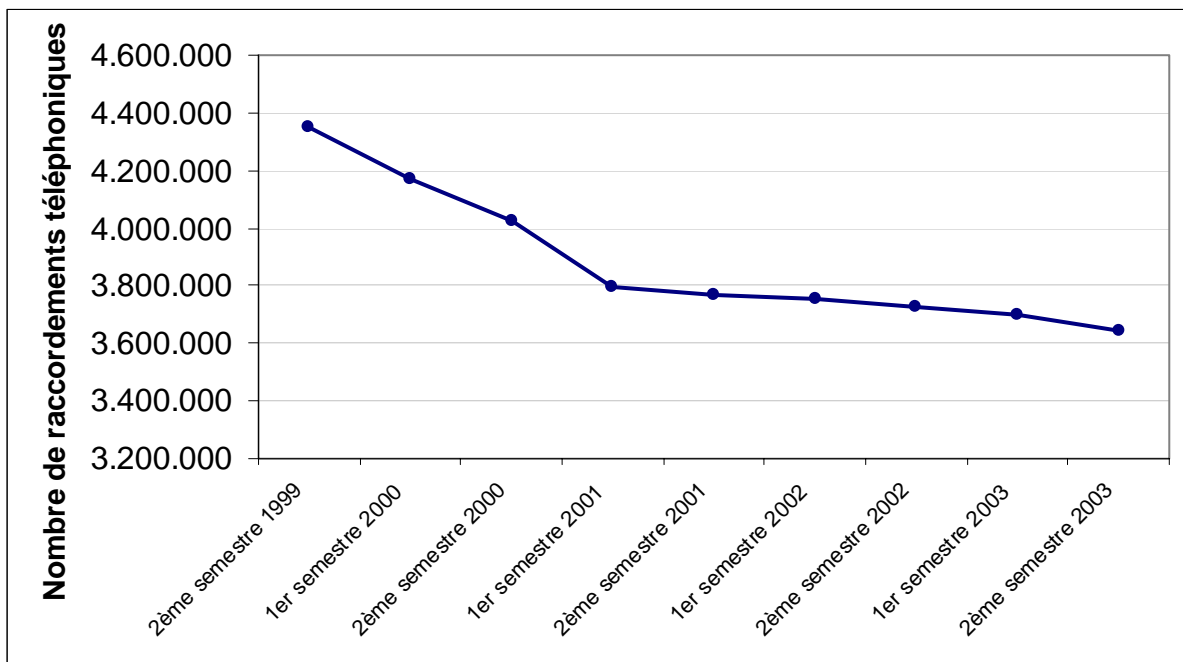
La diminution du nombre de raccordements téléphoniques fixes est cohérente avec la tendance à la diminution de la part représentée par la téléphonie vocale (fixe) dans les dépenses totales en matière de télécommunications des consommateurs, au profit de la téléphonie mobile, soulignée dans le rapport précédent⁴.

1 Comité Consultatif pour les télécommunications, Dixième rapport annuel du Comité Consultatif pour les télécommunications 2003, p.65.

2 OECD, Communications Outlook 2003, table 4.5

3 Comité Consultatif pour les télécommunications (2003), p.64.

4 IBPT, Rapport concernant l'évolution du service universel des télécommunications pendant l'année 2002 (2003), p. 5.



Graphique 1.1. Evolution du nombre de raccordements téléphoniques PSTN en Belgique (1999-2003) ⁵

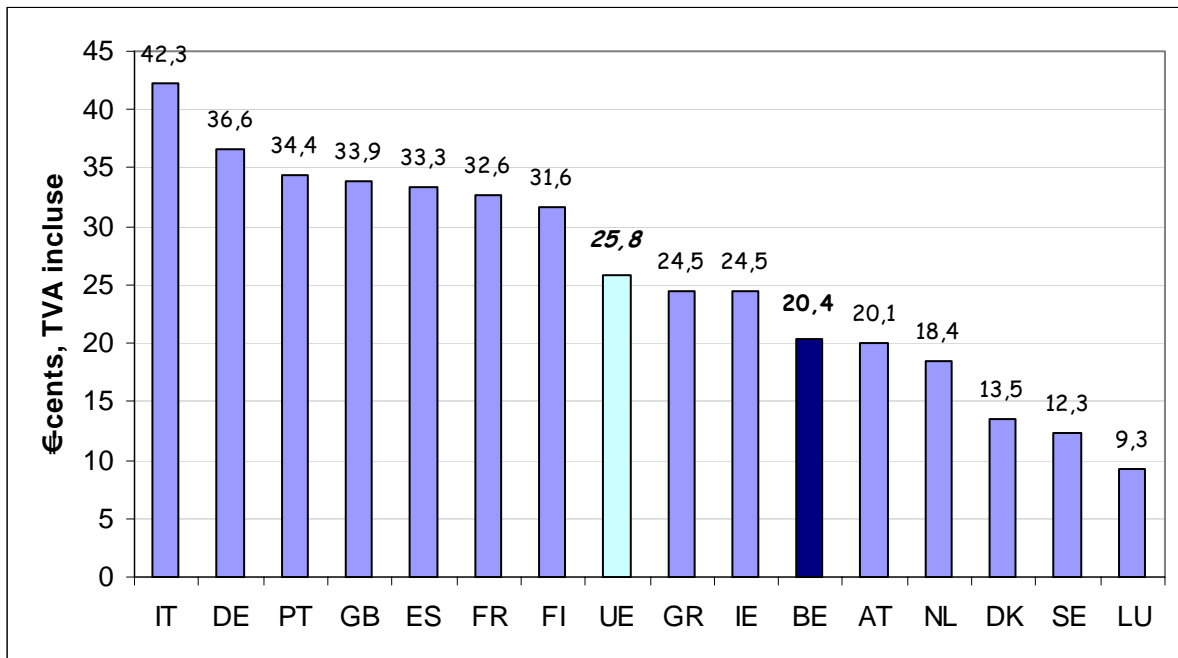
Les graphiques 1.2 et 1.3 illustrent les niveaux de prix dans l'Union Européenne (Europe des 15) pour un appel de 3 minutes, national ou local. Il convient de noter que ces prix ne tiennent pas compte du pouvoir d'achat dans les différents pays ; il s'agit donc d'interpréter ces graphiques avec nuance. Néanmoins, l'on peut constater qu'au niveau du prix des communications locales, la Belgique, avec son prix de 0,204€, se situe bien au-dessus de la moyenne européenne ; par contre, puisqu'en Belgique le tarif est désormais unique sur le territoire, la Belgique atteint, avec ce même prix, de meilleurs résultats en ce qui concerne les appels nationaux, se plaçant à la sixième place. Cela étant, un appel national révèle des réalités extrêmement différentes en terme de coûts, d'un état à l'autre, puisque la superficie et la densité de population n'est pas identique d'un pays à l'autre. La Belgique reste donc parmi les pays les plus chers, si l'on compare des appels d'une distance équivalente⁶.

En outre, depuis 1997, les prix du tarif de base de Belgacom pour les mêmes appels d'une durée de 3 minutes ont relativement peu diminué ; les graphiques 1.4 et 1.5 montrent clairement que les prix des appels interzonaux et longue-distance ont diminué ; par contre, le prix des appels vers une même zone téléphonique est plus élevé aujourd'hui qu'il ne l'était en 1997.

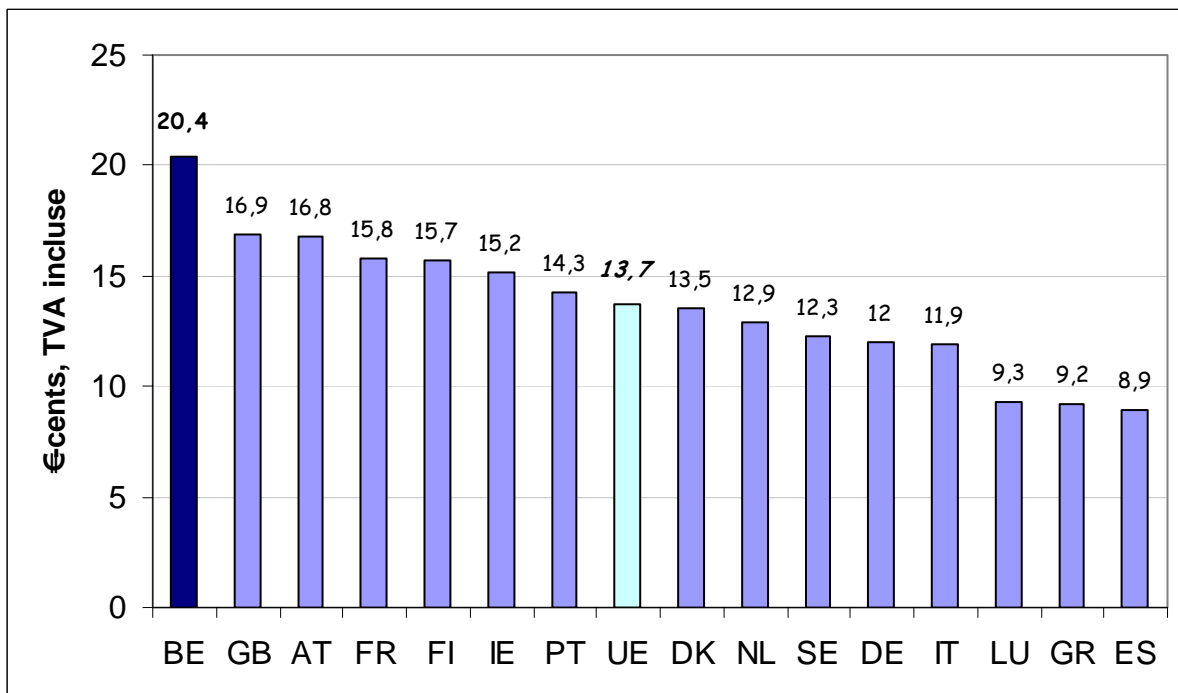
Il s'agit néanmoins de bien noter que les tarifs repris dans les graphiques 1.2 à 1.5 se limitent aux tarifs de base de l'opérateur historique. Ils ne reflètent donc ni les tarifs plus avantageux de celui-ci ni ceux des autres opérateurs, plus intéressants pour le consommateur.

⁵ Source : IBPT, selon la déclaration des opérateurs

⁶ A ce sujet voy. Comité Consultatif pour les télécommunications (2003), p.70.



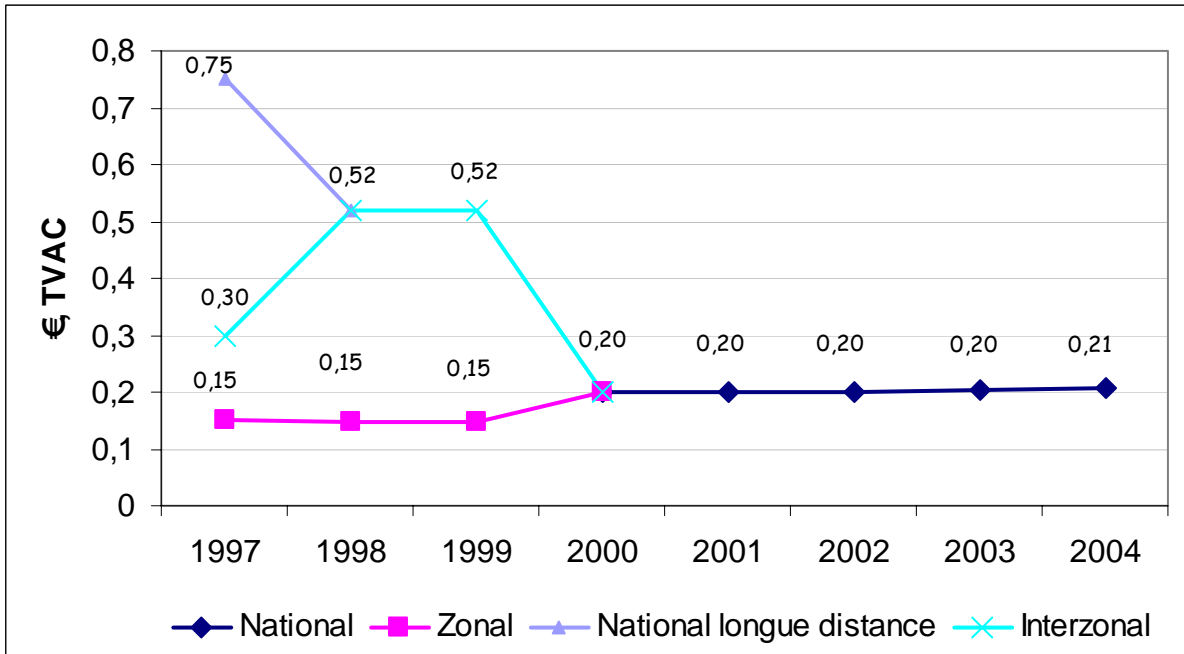
Graphique 1.2. Prix d'un appel national de 3 minutes dans les pays de l'Europe des 15 (août 2003)
Prix de l'opérateur historique⁷



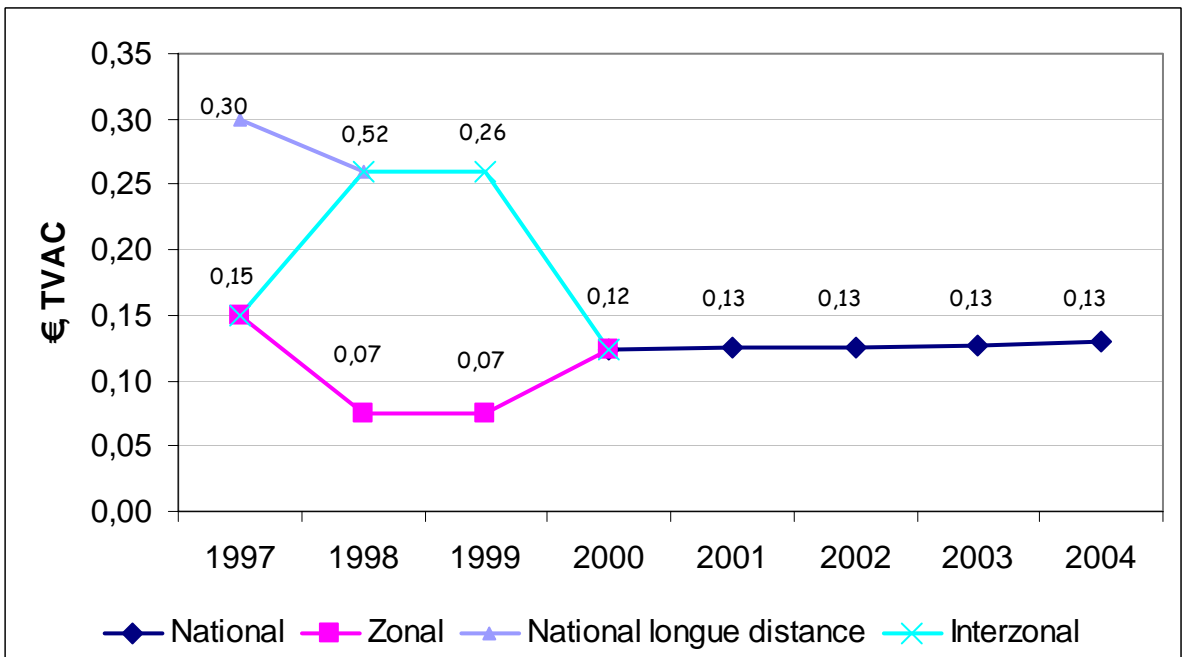
Graphique 1.3. Prix d'un appel local de 3 minutes dans les pays de l'Europe des 15 (août 2003)
Prix de l'opérateur historique⁸

7 Source : COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES, Ninth Report on the Implementation of the Telecommunications Regulatory Package, 2003, Annex 1, fig. 76

8 Source : CEC (2003), Annex 1, fig. 78



Graphique 1.4. Evolution du prix d'un appel de 3 minutes en heure de pointe (tarifs Belgacom, 1997-2004) ⁹



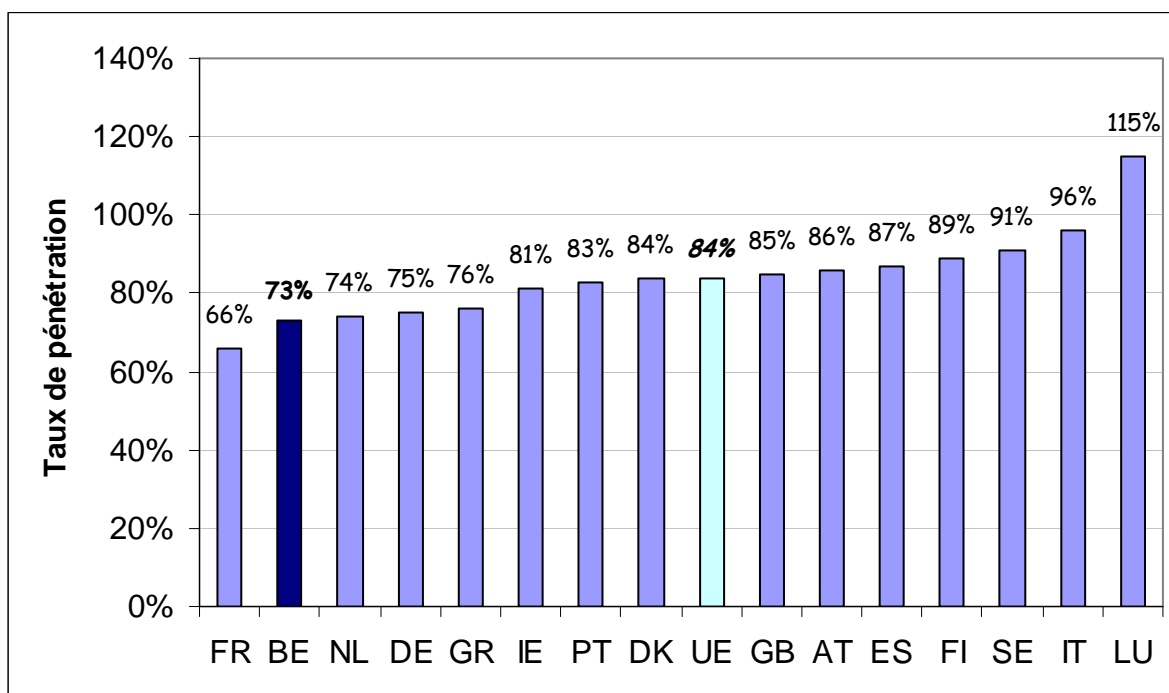
Graphique 1.5. Evolution du prix d'un appel de 3 minutes en heure creuse (tarifs Belgacom, 1997-2004) ¹⁰

9 Source : Archives IBPT

10 Source : Archives IBPT

B. Téléphonie mobile

Le graphique 1.6 ci-dessous montre les taux de pénétration de la téléphonie mobile dans l'Europe des 15. Le pourcentage indiqué représente le nombre d'utilisateurs (cartes prépayées et abonnements) pour 100 habitants. Avec un taux de pénétration de 73% en 2003, la Belgique se situait dans le bas du peloton, et en-dessous de la moyenne européenne (84%). Actuellement, le taux de pénétration de la téléphonie en Belgique s'élève à 81 %¹¹. Des données aussi récentes pour les autres pays de l'Union européenne ne sont malheureusement pas disponibles.

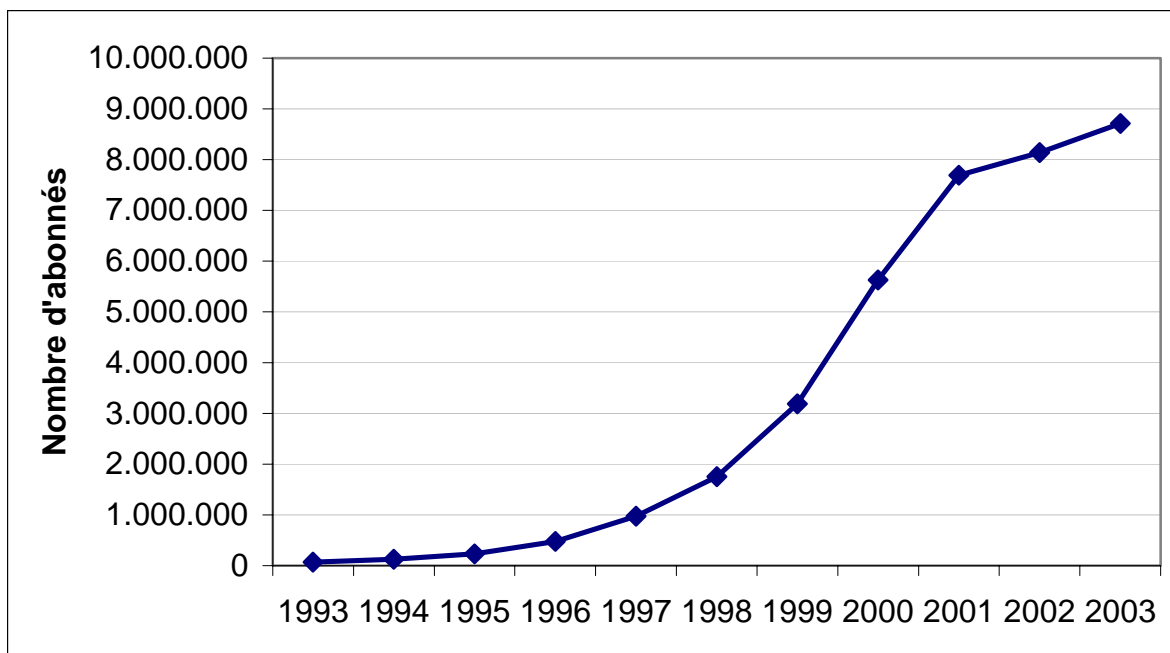


Graphique 1.6. Taux de pénétration de la téléphonie mobile dans l'Union Européenne (Europe des 15) août 2003¹²

L'évolution du nombre d'abonnés à un service de téléphonie mobile en Belgique depuis 1993 est illustrée dans le graphique 1.7 ci-dessous. On peut constater que la tendance est l'inverse de celle que nous avons observée pour la téléphonie fixe : depuis 1993, le nombre d'abonnés à un service de téléphonie mobile n'a cessé de croître. Depuis 2001 la croissance a néanmoins tendance à ralentir.

11 Source : Commission des Communautés Européennes (2004), documents préparatoires pour le dixième rapport d'implémentation (non publié)

12 Source : CEC (2003), Annex 1, fig. 35



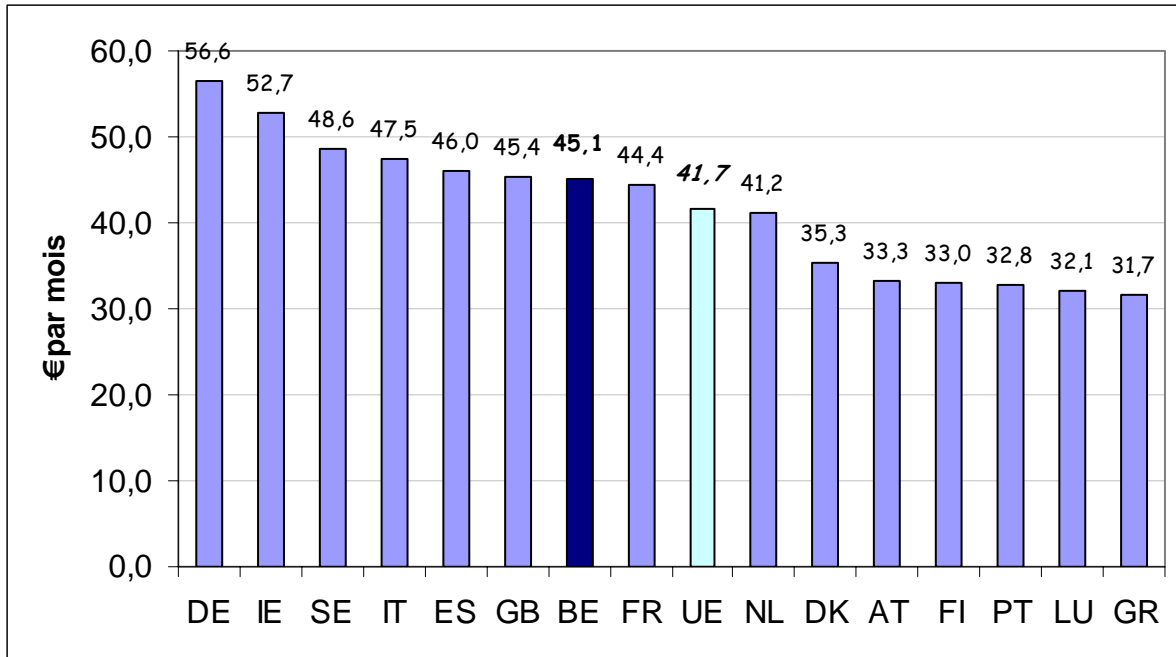
Graphique 1.7. Evolution du nombre d'abonnés à un service de téléphonie mobile en Belgique (1993-2003)¹³

Le graphique 1.8 ci-dessous montre ce que coûte un même panier contenant les frais d'abonnement ainsi qu'une série d'appels à partir de postes mobiles, pour un mois, dans les pays de l'Europe des 15. Les frais indiqués ici sont ceux d'un utilisateur moyen, soit quelqu'un qui effectue 75 appels (36% vers des postes fixes et 64% vers des postes mobiles) et 34 SMS¹⁴. La Belgique se situe ici un peu au-dessus de la moyenne européenne¹⁵. Ici encore, les montants ne tiennent pas compte du pouvoir d'achat dans les différents pays.

13 Source : IBPT, selon la déclaration des opérateurs

14 La Commission Européenne indiquait le prix de deux opérateurs par pays ; les prix mentionnés ici sont le résultat d'une simple moyenne arithmétique entre les deux prix donnés

15 Les résultats sont semblables si l'on prend le panier d'un utilisateur intensif ou d'un faible utilisateur



Graphique 1.8. Dépense mensuelle en téléphonie mobile d'un utilisateur moyen, dans l'Union Européenne (Europe des 15, 2003)¹⁶

C. Internet

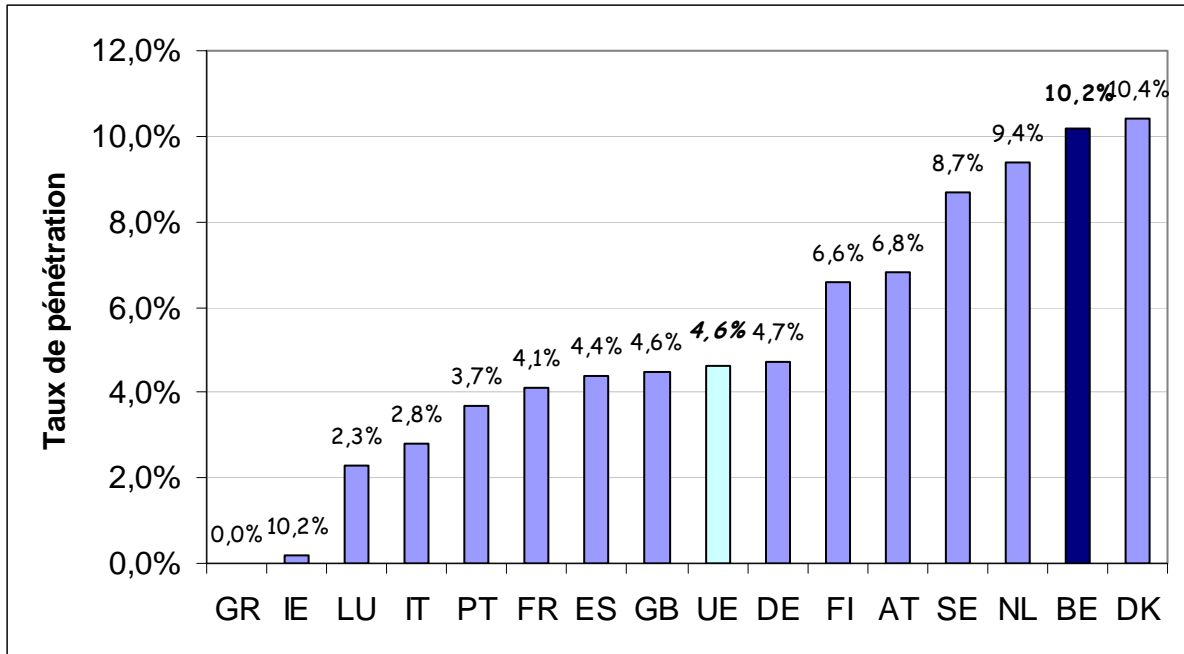
La Belgique se caractérise par une pénétration très importante des connexions à large bande; le graphique 1.9 ci-dessous nous montre que la Belgique était en 2003, après le Danemark, le deuxième pays ayant le taux de pénétration de l'Internet à large bande dans la population le plus élevé.

Cela étant, toutes technologies d'accès confondues (bande étroite, large bande), la Belgique se situe au niveau de la moyenne européenne.

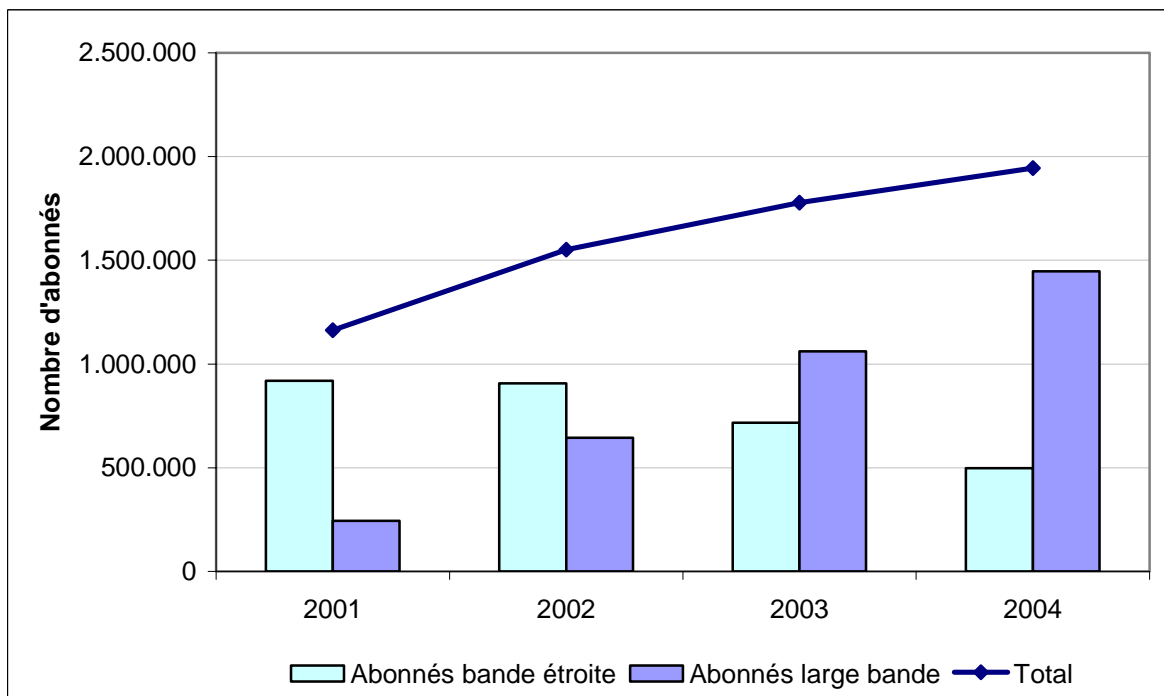
Nous déduisons donc de ces deux constatations que la plupart des connexions belges à l'Internet sont à large bande, ce que confirme l'ISPA, en août 2004 : « *les Connexions à large bande (câble et DSL) représentent presque 71% de toutes connexions dans le marché résidentiel*¹⁷ ». Le graphique 1.10 ci-dessous montre également que la croissance du nombre d'abonnés à l'Internet est portée par la croissance du nombre d'abonnés à une connexion large bande.

¹⁶ Source : CEC (2003), Annex 1, fig. 45

¹⁷ Source : ISPA, Etude de marché ISPA - Les résultats de l'étude de marché no. 21 pour le deuxième trimestre de 2004, Bruxelles, 11 août 2004



Graphique 1.9. Taux de pénétration de l'Internet à large bande dans l'Union européenne (Europe des 15) (Juillet 2003)¹⁸



Graphique 1.10. Evolution du nombre d'abonnés à l'Internet en Belgique (2001-2004)¹⁹

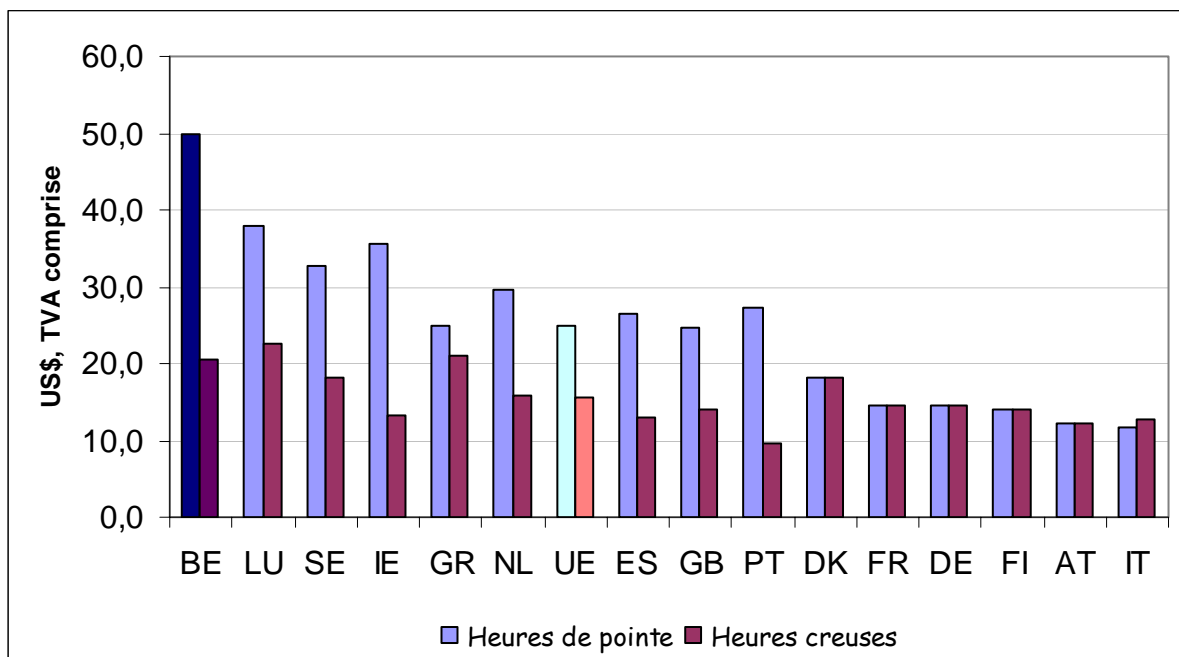
18 Source : CEC (2003), Annex 1, fig. 61

19 Source : ISPA, Etude de marché ISPA - Les résultats de l'étude de marché no. 21 pour le deuxième trimestre de 2004, Bruxelles, 11 août 2004

Le succès de l'Internet à large bande en Belgique est expliqué par le niveau élevé des prix de l'accès à l'Internet via la ligne téléphonique en Belgique et le niveau relativement bas des abonnements large bande. Les graphiques 1.11 et 1.12 ci-dessous montrent clairement que la Belgique est le pays le plus cher de l'Europe des 15 pour 20 heures d'accès à l'Internet (hors abonnement téléphonique) tout en étant le pays le moins cher pour un mois d'accès à l'Internet à large bande via la technologie DSL.

Mais dans le même temps, les tarifs nettement trop élevés de ces connexions à faible débit se révèlent fortement dissuasifs pour de nombreux utilisateurs dont le faible trafic ne justifie pas le recours aux accès à large bande, ce qui explique cette performance moyenne en taux de pénétration des connexions Internet dans les ménages.

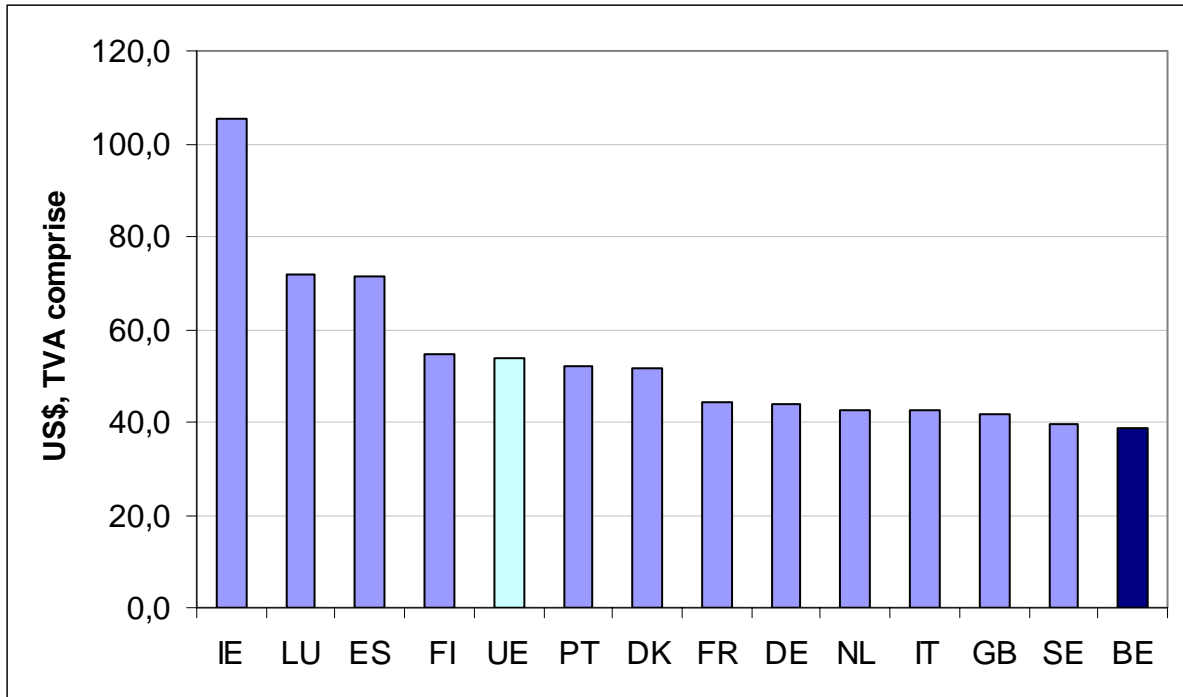
En outre, la généralisation de l'accès des ménages à l'Internet est nécessairement dépendante de la pénétration des PC dans les ménages. Or, selon InSites Consulting, environ deux ménages belges sur trois possèdent un ordinateur actuellement²⁰ ; selon eux, l'ordinateur représente encore un investissement trop élevé pour de nombreuses familles, ce qui explique également la performance moyenne du pays en terme de taux de pénétration des connexions Internet dans les ménages.



Graphique 1.11. Prix de 20 heures d'accès à l'Internet à bas débit (dial up), hors frais liés à l'abonnement téléphonique dans l'Union européenne (Europe des 15) (septembre 2002)²¹

20 InSites Consulting, 1/7/2004, Persbericht Belgian Internet Mapping 11, sur le site www.insites-consulting.com

21 Source : OECD Communications Outlook, fig. 6.2, fig. 6.3

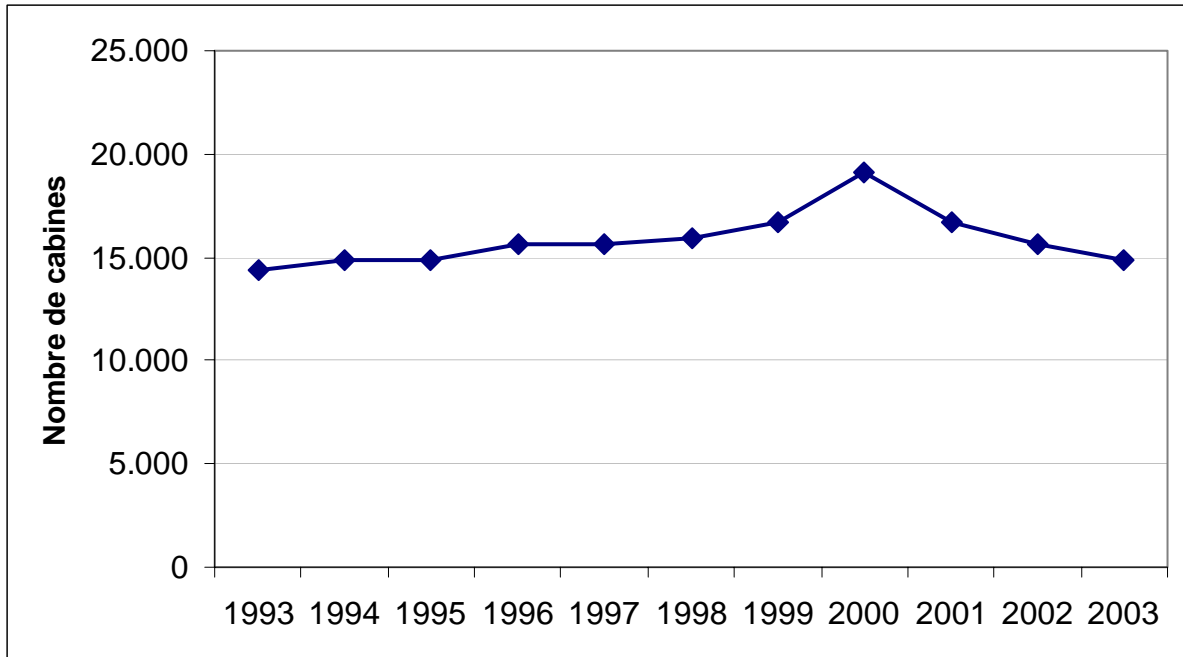


Graphique 1.12. Prix mensuel pour l'accès à l'Internet à large bande (technologies d'accès DSL) dans l'Union européenne (Europe des 15) (septembre 2002)²²

D. Cabines publiques

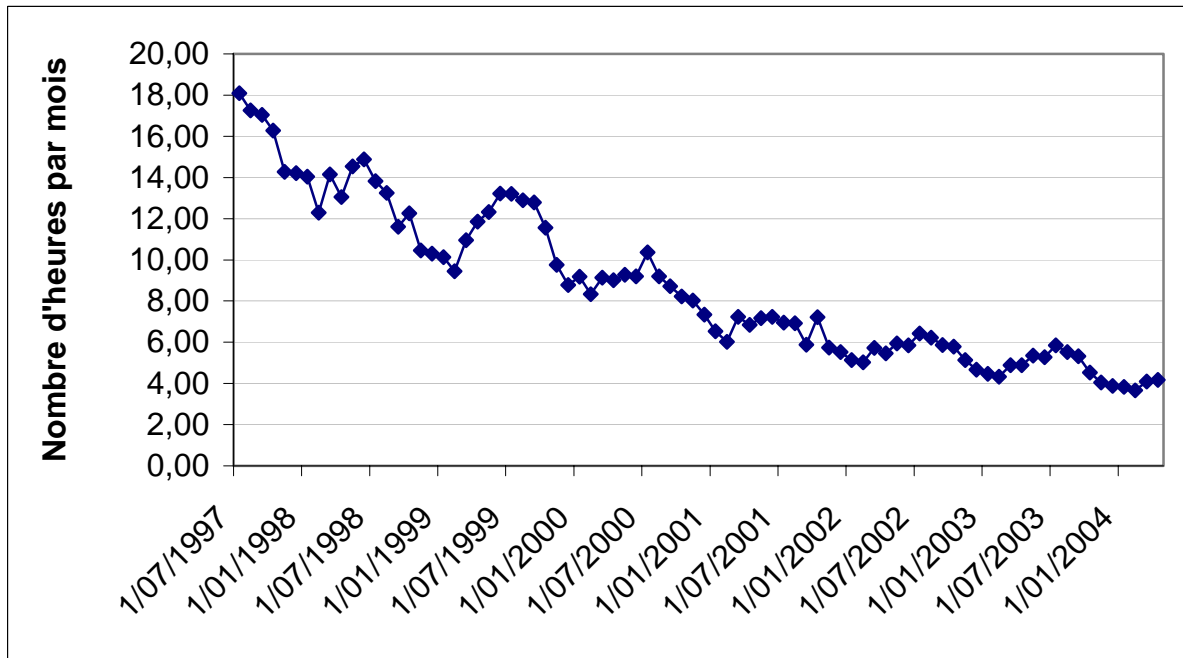
Le graphique 1.13 ci-dessous nous montre l'évolution du nombre de cabines, tous opérateurs confondus, en Belgique, entre 1993 et 2003. On constate que le nombre de cabines a augmenté jusqu'en 2000 ; on relèvera au passage l'accélération de la croissance du nombre de cabines de 1998 à 2000, due à l'arrivée des nouveaux entrants sur le marché en 1998. Depuis 2000 cependant, on observe une nette diminution du nombre de cabines. Aussi le nombre de cabines en 2003 est-il à peine plus élevé que celui de 1993. En réalité, il ne restait en 2003 qu'un millier de cabines en plus des cabines obligatoires, placées par le prestataire de service universel.

²² Source : OECD Communications Outlook, fig. 6.8; pour certains pays, le prix de deux opérateurs était donné ; les prix mentionnés ici résultent le cas échéant d'une simple moyenne arithmétique entre les différents prix.



Graphique 1.13. Evolution du nombre de cabines publiques en Belgique (1993-2003)²³

Le choix des opérateurs de placer des cabines est bien entendu dicté par la demande des consommateurs. Or, le graphique 1.14 fait clairement apparaître une utilisation des cabines en constante diminution depuis 1997. Ce phénomène est très certainement lié au succès grandissant de la téléphonie mobile auprès des consommateurs, soulignée plus haut.

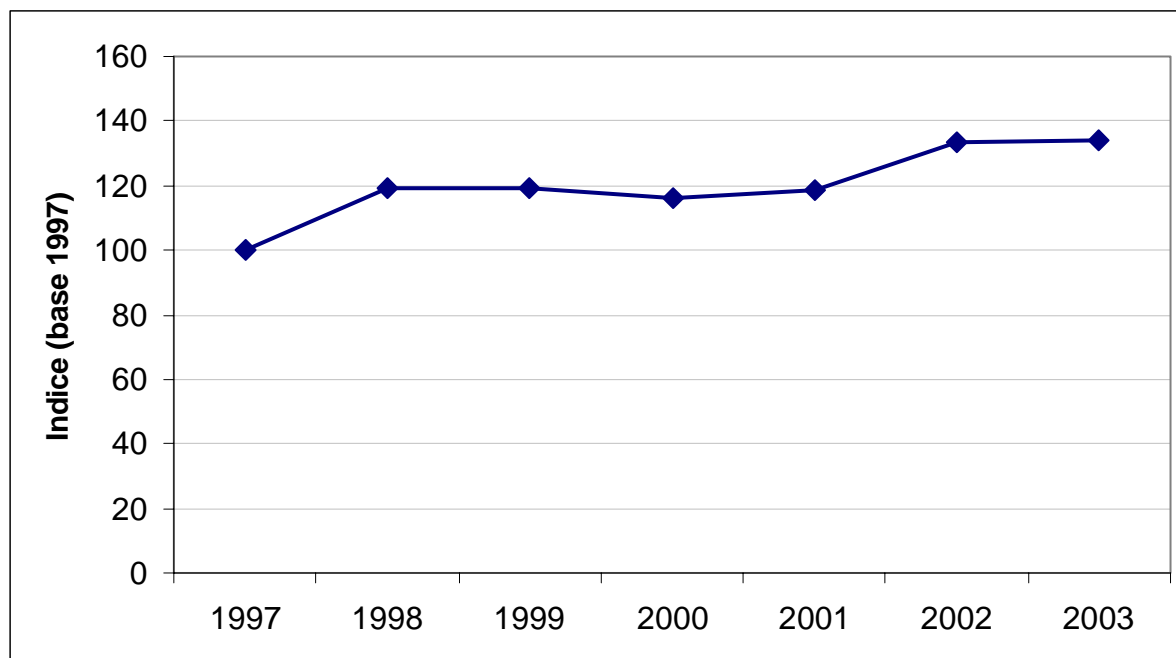


Graphique 1.14. Evolution du trafic à partir des cabines publiques en Belgique (1997-2004) (trafic par mois en nombre d'heures)²⁴

23 Source : IBPT, selon la déclaration des opérateurs

24 Source : Belgacom

Les cabines étant de moins en moins utilisées, pour des coûts d'entretien quasi fixes, une tendance à la hausse des prix des communications à partir des cabines apparaît, surtout depuis 2001. Le graphique 1.15, montrant l'évolution de l'indice du prix des communications à partir des cabines, en base 1997, illustre ceci : tout en respectant le price cap, le prestataire de service universel a augmenté ses tarifs entre 1997 et 2003, et de manière plus importante depuis 2001.



Graphique 1.15. Evolution du prix des communications à partir des cabines publiques du prestataire de service universel en Belgique (1997-2003)²⁵

E. Synthèse des principales tendances

En conclusion, le marché des biens et services concernés par le service universel se caractérise en Belgique par les évolutions suivantes :

- Un recul du nombre de raccordements à un service de téléphonie fixe ;
- Des tarifs de base pour la téléphonie fixe plus élevés que la moyenne des pays de l'Europe des 15 ;
- Une pénétration importante de la téléphonie mobile mais inférieure à la moyenne européenne (Europe des 15) ;
- Des tarifs pour la téléphonie mobile plus élevés que la moyenne des pays de l'Europe des 15 ;
- Une pénétration importante de l'Internet à large bande, très largement supérieure à la moyenne européenne, pour partie expliquée par le prix élevé de l'accès à l'Internet à bande étroite et le faible prix de la large bande ;
- Une diminution du trafic au départ des cabines publiques et une augmentation des tarifs.

²⁵ Source : IBPT, Rapports sur l'exécution du service universel (1998 à 2003)

2. Exécution des prestations du service universel

Le présent titre a pour objectif de présenter la manière avec laquelle Belgacom exécute ses obligations de service universel. La première partie présente les statistiques communiquées par Belgacom en réponse à un questionnaire de l'IBPT, évaluant les performances du prestataire par rapport aux indicateurs inscrits dans l'annexe à la loi du 21 mars 1991. La seconde partie relate les contrôles effectués par l'Institut, dans le but notamment de vérifier l'exactitude des données communiquées par Belgacom. La troisième partie porte, elle, sur la problématique du financement du service universel ; plus précisément, nous y donnons l'état d'avancement de la procédure d'activation du fonds demandée par Belgacom début 2001. En guise de conclusion du deuxième titre, la dernière partie donne une appréciation générale de la manière avec laquelle Belgacom exécute des obligations de service universel.

2.1. Les conditions techniques et tarifaires de prestation du service universel

A. Les conditions techniques de prestation du service universel

Conformément à la mission qui lui est confiée par l'article 16 de l'annexe 1 de la loi, l'IBPT a adressé à Belgacom un questionnaire destiné à évaluer le respect par cet opérateur des obligations qui pèsent sur lui en tant que prestataire du service universel.

Ce questionnaire a logiquement été construit en respectant la structure et la numérotation de l'annexe 1 de la loi. Il comprenait successivement :

- Des questions relatives aux conditions techniques de prestation du service universel ;
- Des questions relatives aux conditions financières de prestation du service universel ;
- La liste des informations à publier par le prestataire du service universel.

Une synthèse des réponses fournies par Belgacom est présentée ci-dessous, de manière à pouvoir les comparer aux objectifs fixés par la loi et aux résultats atteints précédemment.

Art. 2 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

§ 2. Délai de fourniture pour le raccordement au réseau public commuté

- Pourcentage de contrats de raccordements valables conclus, pour lesquels l'abonné n'a pas demandé à être raccordé à un moment qui lui convient, exécutés :

| Raccordement au PSTN dans les 5 jours ouvrables | Objectif | Réalisation | | | | | |
|---|------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| 1 ^{er} trimestre | 95% | 95,62% | 94,92% | 96,21% | 97,81% | 97,93% | 94,49 % |
| 2 ^{ème} trimestre | 95% | 95,75% | 96,12% | 95,16% | 97,65% | 96,95% | 93,31 % |
| 3 ^{ème} trimestre | 95% | 95,90% | 95,40% | 96,87% | 97,19% | 97,8% | 92,16 % |
| 4 ^{ème} trimestre | 95% | 95,79% | 93,50% | 97,69% | 97,65% | 97% | 92,97 % |
| Moyenne | 95% | 95,77% | 95,00% | 97,00% | 97,58% | 97,42% | 93,23 % |

| Raccordement au PSTN dans les 8 jours ouvrables | Objectif | Réalisation | | | | | |
|---|----------|-------------|---------------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| 1 ^{er} trimestre | - | - | 92,39% | 96,73% | 98,13% | 98,2% | 95,97 % |
| 2 ^{ème} trimestre | - | - | 95,37% | 96,68% | 98,03% | 97,9% | 95,82 % |
| 3 ^{ème} trimestre | - | - | 93,54% | 97,54% | 98,06% | 98% | 94,38 % |
| 4 ^{ème} trimestre | - | - | 94,03% | 97,95% | 98,03% | 97,5% | 94,80 % |
| Moyenne | - | - | 94,00% | 97,00% | 98,06% | 97,9% | 95,24 % |

| Raccordement au PSTN au-delà de 8 jours ouvrables | Objectif | Réalisation | | | | | |
|---|----------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|---------------|
| | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| 1 ^{er} trimestre | - | - | 7,61% | 3,27% | 1,87% | 1,8% | 4,03 % |
| 2 ^{ème} trimestre | - | - | 4,63% | 3,32% | 1,97% | 2,1% | 4,18 % |
| 3 ^{ème} trimestre | - | - | 6,46% | 2,46% | 1,94% | 2% | 5,62 % |
| 4 ^{ème} trimestre | - | - | 5,97% | 2,05% | 1,97% | 2,5% | 5,20 % |
| Moyenne | - | - | 6,00% | 3,00% | 1,94% | 2,1% | 4,76 % |

NB: Le délai d'attente pour un raccordement commence dès le moment où un contrat valable est conclu entre Belgacom et le client et prend fin lorsque le raccordement est mis en service. Ce délai d'attente est exprimé en jours ouvrables. Les cas dans lesquels la date du raccordement fait l'objet d'un arrangement entre Belgacom et le client ne sont pas pris en considération.

Belgacom explique la détérioration des résultats obtenus en 2003 par le nombre croissant de nouvelles lignes ou de migrations qu'elle a eu à traiter en raison des demandes relatives au dégroupage de la boucle locale.

- Dans quel pourcentage de cas le prestataire du service universel a-t-il fourni une solution alternative parce que le délai de fourniture excédait les huit jours ouvrables ?

Les cas difficiles font l'objet d'une enquête technique. Dans le cas où la réalisation du raccordement est jugée "techniquement impossible"²⁶ dans les délais prévus, une solution alternative est proposée aux clients. Belgacom a défini un processus selon lequel un GSM est proposé de manière proactive aux clients résidentiels et Business pendant toute la durée d'installation de leur ligne.

Sur la base de cette procédure, les clients identifiés comme présentant une situation "techniquement impossible" et qui ne possèdent pas déjà un raccordement à l'adresse en question reçoivent une lettre les informant de la situation et les invitant à venir chercher leur GSM dans la téléboutique de leur choix. Ils doivent ramener le GSM au même endroit au plus tard un mois après l'installation de leur ligne. Des GSM sont disponibles dans le cadre de cette action spécifique mais comme de plus en plus de clients disposent déjà d'un GSM, les clients se voient également proposer une carte prépayée.

²⁶ C'est-à-dire lorsque l'installation de la ligne nécessite plusieurs semaines voire plusieurs mois pour des raisons techniques

L'utilisation de cette procédure a permis, en 2003, le prêt de 52 terminaux GSM et l'octroi d'environ 1.000 cartes prépayées.

On constate que malgré l'augmentation du nombre de raccordements exécutés au-delà des 8 jours par rapport à l'année précédente (de 2,1% à 4.76%), le nombre de GSM et de cartes mis à disposition ont quant à eux fortement diminués, ce qui peut sembler incohérent.

Selon Belgacom, cette différence dans les chiffres peut s'expliquer par le changement de la méthode de comptage des cas de fourniture de solutions alternatives, d'une part. En effet, les années précédentes, Belgacom communiquait en réponse au questionnaire de l'IBPT le nombre de cas traités selon la procédure (c'est-à-dire grosso modo le nombre de lettres envoyées) alors que cette année, le chiffre de 52 GSM et 1.000 cartes prépayées représente le nombre de GSM/cartes effectivement fournis. D'autre part, rappelons que de plus en plus de clients disposent déjà d'un GSM ; les clients sont donc de moins en moins intéressés par la solution proposée.

- Dans quel pourcentage de cas de contrats valables de raccordement, l'abonné a-t-il obtenu une date pour la fourniture du raccordement au plus tard le premier jour qui suit l'enregistrement de sa demande par le prestataire de service universel ?

| | Objectif | Réalisation | | | | | |
|----------------------------|-------------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| 1 ^{er} trimestre | 95 % | - | 94,23% | 95,73% | 98,43% | 98,5% | 93,30 % |
| 2 ^{ème} trimestre | 95 % | - | 95,16% | 96,83% | 98,51% | 98% | 92,25 % |
| 3 ^{ème} trimestre | 95 % | - | 95,01% | 98,26% | 95,36% | 98,4% | 94,17 % |
| 4 ^{ème} trimestre | 95 % | - | 95,21% | 98,48% | 98,01% | 98,5% | 93,36 % |
| Moyenne | 95 % | - | 95,00% | 97,00% | 97,58% | 98,35% | 93,26 % |

Cette mesure n'avait pas été effectuée telle quelle par Belgacom en 1998.

Belgacom signale avoir développé en 2003 une nouvelle application qui a généré certains retards mais précise que la situation rentre dans la normalité.

§ 3. Taux de dérangement par ligne d'accès et pourcentage de dérangements sur le nombre total de lignes d'accès

| Taux de dérangement | Objectif | Réalisation | | | | | |
|----------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|---------------|
| | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| 1 ^{er} trimestre | 7,5% | 4,57% | 4,19% | 3,28% | 4,23% | 5,74% | 5,43 % |
| 2 ^{ème} trimestre | 7,5% | 4,57% | 4,03% | 3,56% | 4,51% | 5,54% | 5,03 % |
| 3 ^{ème} trimestre | 7,5% | 4,55% | 3,95% | 3,59% | 5,25% | 6,42% | 6,05 % |
| 4 ^{ème} trimestre | 7,5% | 5,05% | 3,91% | 3,37% | 5,20% | 5,90% | 5,77 % |
| Moyenne | 7,5% | 4,69% | 4,00% | 3,50% | 4,79% | 5,9% | 5,57 % |

Il est utile de rappeler que les dérangements provoqués par l'appareillage terminal se trouvant au point de raccordement au réseau n'entrent pas en ligne de compte.

De même, seuls les dérangements qui parviennent à Belgacom sont comptabilisés. Par conséquent, les coupures de câbles ou même l'interruption complète de fonctionnement d'un central comportant des milliers d'abonnés ne seront jamais imputées comme un nombre de dérangements correspondants à la quantité réelle des utilisateurs finals touchés.

§ 4. Levée des dérangements

- Quel a été le pourcentage des dérangements signalés pendant la période d'observation qui ont été levés avant la fin du jour ouvrable qui suit celui où ils ont été communiqués au prestataire du service universel ?

| Levée des dérangements | Objectif | Réalisation | | | | | |
|----------------------------|------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| 1 ^{er} trimestre | 90% | 95,90% | 88,56% | 93,31% | 84,36% | 88,35% | 88,63 % |
| 2 ^{ème} trimestre | 90% | 94,23% | 91,07% | 90,76% | 87,96% | 87,96% | 89 % |
| 3 ^{ème} trimestre | 90% | 86,63% | 88,87% | 87,66% | 78,32% | 83,7% | 89,26 % |
| 4 ^{ème} trimestre | 90% | 83,38% | 90,31% | 87,55% | 71,17% | 88,82% | 88,49 % |
| Moyenne | 90% | 90,04% | 90,00% | 90,00% | 80,45% | 84,80% | 88,10 % |

- Parmi les dérangements restants, quel pourcentage a été levé avant la fin du quatrième jour ouvrable qui suit celui où ils ont été communiqués au prestataire du service universel ?

| | Objectif | Réalisation | | | | | |
|----------------------------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| 1 ^{er} trimestre | 100% | 99,28% | 96,56% | 98,40% | 96,87% | 95,54% | 95,86 % |
| 2 ^{ème} trimestre | 100% | 98,92% | 97,93% | 98,06% | 98,54% | 95,4% | 96,52 % |
| 3 ^{ème} trimestre | 100% | 98,02% | 97,09% | 96,93% | 95,62% | 93,1% | 93,33 % |
| 4 ^{ème} trimestre | 100% | 96,92% | 97,44% | 95,95% | 93,93% | 96,22% | 94,76 % |
| Moyenne | 100% | 98,29% | 97,00% | 97,00% | 96,24% | 95,01% | 95,12 % |

Belgacom estime irréaliste un objectif de 100% car il ne permet pas tenir compte de certains cas très particuliers.

§ 5. Taux de dérangement des appels

- Pourcentage d'appels défaillants au niveau national

| | Objectif | Réalisation | | | | | |
|----------------------------|----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| 1 ^{er} trimestre | - | 0,22% | 0,32% | 0,42% | 0,10% | 0,03% | 0,02 % |
| 2 ^{ème} trimestre | - | 0,24% | 0,31% | 0,34% | 0,11% | 0,04% | 0,04 % |
| 3 ^{ème} trimestre | - | 0,20% | 0,38% | 0,29% | 0,09% | 0,02% | 0,05 % |
| 4 ^{ème} trimestre | - | 0,31% | 0,52% | 0,26% | 0,05% | 0,05% | 0,07 % |
| Moyenne | - | 0,24% | 0,40% | 0,30% | 0,08% | 0,03% | 0,05 % |

Un appel défaillant est une tentative de communication vers un numéro correctement formé, mais pour lequel aucune tonalité d'occupation ou de sonnerie ou aucun signal de réponse n'a été reconnu sur la ligne d'accès de l'appelant, et ceci dans les 30 secondes. Cette durée prend cours à partir du moment où les informations d'adresse pour l'établissement de la communication ont été reçues par le réseau.

Les valeurs sont mesurées au cours des heures de pointe (situation la plus critique) au moyen d'un simulateur d'appels.

- Pourcentage d'appels défaillants au niveau interne à l'Union européenne

| | Objectif | Réalisation | | | | | |
|----------------------------|----------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-------------|
| | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| 1 ^{er} trimestre | - | 6,72% | 7,20% | 17,92% | 22,92% | 12,5% | 12,5 % |
| 2 ^{ème} trimestre | - | 4,75% | 9,55% | 22,85% | 22,48% | 10,6% | 12,7 % |
| 3 ^{ème} trimestre | - | 4,31% | 9,03% | 25,84% | 22,69% | 11,1% | 11,9 % |
| 4 ^{ème} trimestre | - | 4,91% | 11,82% | 27,68% | 20,09% | 12% | 10,8 % |
| Moyenne | - | 5,12% | 9,00% | 23,60% | 22,2% | 11,6% | 12 % |

- Pourcentage d'appels défaillants au niveau externe à l'Union européenne

| | Objectif | Réalisation | | | | | |
|----------------------------|----------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| 1 ^{er} trimestre | - | 13,50% | 20,36% | 23,25% | 25,43% | 22,9% | 22,5 % |
| 2 ^{ème} trimestre | - | 10,08% | 12,24% | 25,07% | 28,84% | 24,4% | 20,8 % |
| 3 ^{ème} trimestre | - | 7,65% | 15,88% | 35,96% | 27,04% | 18,6% | 25,9 % |
| 4 ^{ème} trimestre | - | 8,66% | 19,62% | 29,00% | 28,82% | 20,1% | 26,4 % |
| Moyenne | - | 9,88% | 17,00% | 28,30% | 27,72% | 21,4% | 23,9 % |

Belgacom signale que le résultat du troisième trimestre a été influencé par les congestions importantes enregistrées sur certaines destinations (ex. Mexique et République Dominicaine). Celui du quatrième, quant à lui, s'explique par la fin du Ramadan qui a provoqué des congestions vers certaines destinations.

§ 6. Délai d'établissement d'une liaison

- Délai d'établissement d'une liaison au niveau national

| | Objectif | Réalisation | | | | | |
|----------------------------|----------|--------------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|----------------|
| | | 1998 (95% endéans) | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| 1 ^{er} trimestre | - | 6,20 s. | 4,7 s. | 4,60 s. | 2,1 s. | 2,1 s. | 2,1 s. |
| 2 ^{ème} trimestre | - | 5,62 s. | 4,1 s. | 4,20 s. | 2,12 s. | 2,08 s. | 2,11 s. |
| 3 ^{ème} trimestre | - | 5,22 s. | 4,2 s. | 3,80 s. | 2,1 s. | 2,07 s. | 2,17 s. |
| 4 ^{ème} trimestre | - | 5,00 s. | 4,9 s. | 3,40 s. | 2,09 s. | 2,07 s. | 2,18 s. |
| Moyenne | - | 5,50 s. | 4,5 s. | 4,00 s. | 2,1 s. | 2,08 s. | 2,14 s. |

- Délai d'établissement d'une liaison au niveau interne à l'Union européenne

| | Objectif | Réalisation | | | | | |
|----------------------------|----------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------|
| | | 1998 ²⁷ | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| 1 ^{er} trimestre | - | - | - | 6 + 2,47 s. | 6 + 2,5 s. | 6 + 3,42 s. | 3,19 s. |
| 2 ^{ème} trimestre | - | - | 6 + 2,20 s. | 6 + 2,62 s. | 6 + 3,49 s. | 6 + 3,61 s. | 3,67 s. |
| 3 ^{ème} trimestre | - | - | 6 + 2,52 s. | 6 + 2,43 s. | 6 + 3,48 s. | 6 + 3,8 s. | 3,56 s. |
| 4 ^{ème} trimestre | - | 4,13 s. | 6 + 2,54 s. | 6 + 2,52 s. | 6 + 3,43 s. | 6 + 3,72 s. | 3,54 s. |
| Moyenne | - | - | 6 + 2,50 s. | 6 + 2,50 s. | 6 + 3,32 s. | 6 + 3,63 s. | 3,49 s. |

- Délai d'établissement d'une liaison au niveau externe à l'Union européenne

| | Objectif | Réalisation | | | | | |
|----------------------------|----------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------|
| | | 1998 ²⁸ | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| 1 ^{er} trimestre | - | - | - | 6 + 2,82 s. | 6 + 3,53 s. | 6 + 3,83 s. | 6 + 3,65 s. |
| 2 ^{ème} trimestre | - | - | 6 + 2,78 s. | 6 + 3,47 s. | 6 + 4,04 s. | 6 + 3,92 s. | 6 + 3,51 s. |
| 3 ^{ème} trimestre | - | - | 6 + 3,22 s. | 6 + 2,16 s. | 6 + 4,03 s. | 6 + 3,95 s. | 4 s. |
| 4 ^{ème} trimestre | - | 4,05 s. | 6 + 3,20 s. | 6 + 3,19 s. | 6 + 3,37 s. | 6 + 3,93 s. | 3,94 s. |
| Moyenne | - | - | 6 + 3,00 s. | 6 + 2,80 s. | 6 + 3,94 s. | 6 + 3,90 s. | 3,70 s. |

27 En 1998, cet indicateur avait été mesuré uniquement du 24 au 30 novembre

28 En 1998, cet indicateur avait été mesuré uniquement du 24 au 30 novembre

Jusqu'en 2002, le calcul des deux indicateurs précédents consistait en la somme des deux éléments suivants :

- La durée entre le moment où l'appelant a formé le dernier chiffre du numéro d'appel et l'envoi de l'appel par le commutateur local vers le commutateur international : durée estimée à 6 secondes.
- La durée entre le moment où l'appel entre dans le commutateur international et le renvoi d'un signal en retour vers le commutateur local (durée mesurée en secondes).

Depuis 2003, la mesure s'effectue sur le trafic réel. Par ailleurs, tant le réseau national que le réseau international envoient les appels en mode « overlap ». En pratique, cela signifie que les commutateurs internationaux ne doivent plus attendre que tous les chiffres soient formés par l'appelant avant d'envoyer l'appel vers le commutateur international concerné. Ainsi, le délai de 6 secondes comptabilisé à chaque appel ne doit plus être pris en compte.

§ 7. Délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste

- Quel a été en moyenne le délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste ?

| | Objectif | Réalisation | | | | | |
|----------------------------|--------------|------------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| 1 ^{er} trimestre | 20 s. | 16,037 s. | 15,20 s. | 3,03 s. | 4,20 s. | 2,52 s. | 7,82 s. |
| 2 ^{ème} trimestre | 20 s. | 20,395 s. | 25,00 s. | 3,54 s. | 3,94 s. | 4,64 s. | 8,54 s. |
| 3 ^{ème} trimestre | 20 s. | 25,995 s. | 9,44 s. | 2,53 s. | 3,11 s. | 7,53 s. | 10,19 s. |
| 4 ^{ème} trimestre | 20 s. | 10,431 s. | 7,22 s. | 1,28 s. | 2,23 s. | 6,81 s. | 10,58 s. |
| Moyenne | 20 s. | 17,786 s. | 17,00 s. | 2,70 s. | 3,52 s. | 4,66 s. | 9,20 s. |

Ce délai représente le temps qui s'écoule en moyenne entre la fin du message d'accueil et le moment où le standardiste répond à la personne appelante.

Pour mémoire, l'amélioration des chiffres entre 1999 et 2000 s'expliquait par différents facteurs tels qu'une maîtrise plus poussée du service et par le fait que des facteurs exceptionnels ont eu une influence négative sur les statistiques en 1999 (un changement de numérotation en Italie, une interruption totale des communications automatiques avec la Grande-Bretagne pendant plusieurs jours).

Selon Belgacom, la dégradation des résultats en 2003 s'explique essentiellement par des modifications de type organisationnel au sein de Belgacom, notamment la suppression du call center spécialisé, qui centralisait les appels vers les services avec intervention d'un standardiste. Ces types d'appels sont donc désormais traités dans une file d'attente plus large, par des opérateurs plus polyvalents (qui traitent aussi d'autres types d'appels), ce qui explique un temps d'attente moyen plus élevé. L'objectif imposé reste néanmoins respecté largement.

§ 8. Postes téléphoniques payants publics

- Combien de communes fusionnées qui constituaient une entité administrative distincte au 31 décembre 1970 sont équipées d'au moins un poste téléphonique payant public ?

| | Objectif | Réalisation | | | | | |
|--|----------|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| Nombre de communes fusionnées équipées | 2.616 | 2.230 | 2.584 | 2.616 | 2.616 | 2.616 | 2.616 |

- Combien de communes fusionnées disposent d'un poste pour lequel le paiement peut s'effectuer tant au moyen de pièces de monnaie qu'au moyen d'une télécarte ou d'une carte de débit ?

La loi impose une cabine hybride dans chaque commune fusionnée, ceci afin d'éviter que certaines communes équipées de plusieurs cabines ne disposent d'aucune cabine acceptant le paiement avec des pièces de monnaie.

Chaque sous-commune ne dispose pas d'un poste téléphonique hybride permettant le paiement par cartes (télécartes/ Proton) et pièces. Les 2.616 postes téléphoniques payants publics installés dans les sous-communes permettent le paiement par télécartes et cartes Proton (rechargeables au départ des cabines).

Belgacom conteste l'opportunité de l'obligation portant sur les postes hybrides, compte tenu notamment des investissements nécessaires, du coût opérationnel de ces postes (réculte des pièces), du vandalisme et de l'évolution de l'utilisation des cabines publiques, ainsi que de l'utilisation accrue des moyens de paiement électroniques.

- Quel est le nombre de postes téléphoniques payants publics en moyenne par 10.000 habitants dans chaque province et à Bruxelles ?

| Pour 10.000 habitants | Objectif | Réalisation | | | | | |
|-----------------------|----------|-------------|------|------|------|------|------|
| | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| Anvers | 10 | 13,6 | 14,2 | 14,2 | 12,5 | 11,8 | 11,3 |
| Flandre orientale | 10 | 13,2 | 13,6 | 13,5 | 11,4 | 10,9 | 10,5 |
| Flandre occidentale | 10 | 17,5 | 18,3 | 18,7 | 16,8 | 15,3 | 14,6 |
| Limbourg | 10 | 11,7 | 12,8 | 12,9 | 12,1 | 12 | 11,6 |
| Brabant flamand | 10 | 14,1 | 14,9 | 14,5 | 13 | 12,9 | 12,5 |
| Bruxelles | 10 | 18,8 | 18,8 | 19,0 | 16,1 | 16 | 14,9 |
| Brabant wallon | 10 | 11,0 | 12,4 | 12,9 | 11,2 | 10,8 | 10,5 |
| Hainaut | 10 | 16,1 | 16,9 | 17,4 | 15,4 | 15,1 | 14,8 |
| Liège | 10 | 18,5 | 19,4 | 19,2 | 16,8 | 16,1 | 16 |
| Namur | 10 | 20,8 | 23,5 | 23,6 | 20,4 | 19,7 | 19 |
| Luxembourg | 10 | 24,1 | 27,0 | 26,4 | 24,2 | 23,9 | 23,3 |

- Quel est le nombre de postes téléphoniques payants publics en moyenne par 10.000 habitants dans le Royaume ?

| | Objectif | Réalisation | | | | | |
|---------|----------|-------------|------|------|------|------|------|
| | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| Royaume | 14 | 15,8 | 16,8 | 16,9 | 14,9 | 14,4 | 14 |

Au 31 décembre 2003, le nombre de postes téléphoniques payants accessibles au public dans le Royaume était de 13.963, soit 14 par 10.000 habitants.

- Quel a été le pourcentage de dérangements des postes téléphoniques payants publics levés dans les 48 heures qui suivent la constatation des dérangements par le prestataire de service universel ?

| | Objectif | Réalisation | | | | | |
|----------------------------|------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| 1er trimestre | 96% | 76,00% | 81,00% | 74,83% | 83% | 90,5% | 92,03 % |
| 2 ^{ème} trimestre | 96% | 68,00% | 81,00% | 67,63% | 86,3% | 90,5% | 89,46 % |
| 3 ^{ème} trimestre | 96% | 54,00% | 72,00% | 72,27% | 84,53% | 88,6% | 85,49 % |
| 4 ^{ème} trimestre | 96% | 65,15% | 81,00% | 81,40% | 91,2% | 91% | 88,21 % |
| Moyenne | 96% | 65,42% | 79,00% | 74,00% | 86,26% | 89,8% | 88,80 % |

- Parmi les dérangements restants, quel pourcentage a été levé dans les 72 heures qui suivent la constatation des dérangements par le prestataire de service universel ?

| | Objectif | Réalisation | | | | | |
|----------------------------|-------------|-------------|------------|---------------|--------------|---------------|----------------|
| | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| 1er trimestre | 100% | 88% | 90% | 88,02% | 90,4% | 94,7% | 94,98 % |
| 2 ^{ème} trimestre | 100% | 77% | 90% | 77,10% | 92,8% | 94,7% | 92,95 % |
| 3 ^{ème} trimestre | 100% | 60% | 86% | 81,53% | 91,57% | 96,1% | 90,19 % |
| 4 ^{ème} trimestre | 100% | 75% | 90% | 88,90% | 95,3% | 94,2% | 91,70 % |
| Moyenne | 100% | 75% | 89% | 84,00% | 92,5% | 94,55% | 92,46 % |

Belgacom signale que les pourcentages de dérangements restants non levés dans les 72 heures tiennent compte des cas très spécifiques, comme, par exemple, la destruction d'une cabine lors d'un acte de vandalisme ou d'un accident de circulation, qui nécessitent un traitement beaucoup plus long que 72 heures.

Enfin, tout comme pour la levée des dérangements du service de téléphonie vocale, un objectif de 100 % paraît irréaliste à Belgacom.

- Quel a été le pourcentage de postes téléphoniques payants publics en état de fonctionnement ?

- pour chaque mois de l'année :

| | Objectif | Réalisation | | | | | |
|-----------|----------|-------------|------|---------|--------|--------|---------|
| | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| Janvier | 90 % | | 94 % | 96 % | 97,07% | 97% | 94,28 % |
| Février | 90 % | | 96 % | 96 % | 97,25% | 97,7% | 94,36 % |
| Mars | 90 % | | 98 % | 96 % | 97,24% | 97,5% | 95,17 % |
| Avril | 90 % | | 97 % | 88 % | 96,53% | 97,8% | 96,3 % |
| Mai | 90 % | | 97 % | 88 % | 96,55% | 97,6% | 95,9 % |
| Juin | 90 % | | 97 % | 88 % | 96,3% | 98% | 95,9 % |
| Juillet | 90 % | | 97 % | 95,94 % | 96,33% | 96,5% | 95,29 % |
| Août | 90 % | | 97 % | 96,00 % | 95,35% | 96,11% | 94,92 % |
| Septembre | 90 % | | 97 % | 96,34 % | 94,59% | 96,11% | 94,79 % |
| Octobre | 90 % | 87% | 97 % | 96,29 % | 94,25% | 95,5% | 94,97 % |
| Novembre | 90 % | 91% | 98 % | 96,79 % | 96,07% | 95,3% | 95,01 % |
| Décembre | 90 % | 92% | 98 % | 97,59 % | 96,21% | 95,3% | 95,07 % |

- pour chaque trimestre de l'année:

| | Objectif | Réalisation | | | | | |
|----------------------------|----------|-------------|------|--------|--------|--------|---------|
| | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| 1 ^{er} trimestre | 90% | 87% | 96% | 96,00% | 97,19% | 97,4% | 94,60 % |
| 2 ^{ème} trimestre | 90% | 85% | 97% | 88,00% | 96,46% | 97,8% | 96,03 % |
| 3 ^{ème} trimestre | 90% | 76% | 97% | 96,09% | 95,42% | 96,24% | 95 % |
| 4 ^{ème} trimestre | 90% | 90% | 98% | 96,89% | 95,51% | 95,4% | 95,02 % |

- pour l'année entière:

| | Objectif | Réalisation | | | | | |
|---------------------------|------------|--------------|------------|------------|---------------|--------------|---------------|
| | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| <i>Moyenne de l'année</i> | <i>90%</i> | <i>84,5%</i> | <i>97%</i> | <i>94%</i> | <i>96,14%</i> | <i>96,6%</i> | <i>95,16%</i> |

Les chiffres des 3 tableaux ci-dessus sont générés par un système de monitoring sur base des dérangements signalés mais non réparés. Ce système a une marge d'erreur de maximum 5%.

Bien que l'objectif de 90% reste largement respecté par le prestataire, le tableau montre une certaine augmentation du nombre de postes en dérangements, qui n'apparaît pas dans les contrôles ponctuels menés par l'Institut dans les provinces de Limbourg et de Namur.

Aucune modification dans la procédure de maintenance ne peut expliquer ce problème. Ainsi, il semble que ce soit le vandalisme qui puisse être à la source de cette détérioration.

§ 9. Contestations et questions complexes concernant la facturation

- Quel a été le pourcentage des contestations et questions complexes concernant la facturation par rapport au nombre total des factures envoyées ?

| | Objectif | Réalisation | | | | | |
|----------------------------|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| 1 ^{er} trimestre | 1% | 0,60% | 1,07% | 1,10% | 0,71% | 0,84% | 0,51 % |
| 2 ^{ème} trimestre | 1% | 0,80% | 0,73% | 0,82% | 0,61% | 0,67% | 0,36 % |
| 3 ^{ème} trimestre | 1% | 0,80% | 0,79% | 0,71% | 0,79% | 0,54% | 0,41 % |
| 4 ^{ème} trimestre | 1% | 0,76% | 1,05% | 0,61% | 0,88% | 0,51% | 0,56 % |
| Moyenne | 1% | 0,74% | 0,90% | 0,80% | 0,81% | 0,64% | 0,45 % |

Il faut noter que, hormis au 1^{er} trimestre, les résultats 1999 incluent non seulement les clients "résidentiels" mais aussi les clients "business" (2^{ème} et 3^{ème} trimestre) et "corporate" (4^{ème} trimestre). Les résultats à partir de 2000 portent sur les trois catégories de clients.

§ 10. Délai en cas de force majeure

- Dans combien de cas le prestataire du service universel a-t-il, en cas de force majeure, indiqué à l'utilisateur intéressé le délai dans lequel sa demande sera probablement satisfaite ? Veuillez préciser le cas échéant les raisons de force majeure justifiant l'application de cette disposition.

Belgacom ne dispose pas de données statistiques concernant la force majeure. Les cas de force majeure de grande ampleur identifiés en 2003 et qui ont provoqué un volume important de dérangements sont les inondations intervenues en janvier sur une grande partie du territoire belge.

Belgacom a mis tout en œuvre pour effectuer les réparations nécessaires et pour satisfaire les demandes de ses clients dans les plus brefs délais. Cependant Belgacom signale que dans la plupart des cas de force majeure, il est impossible d'indiquer au client dans quel délai sa demande sera satisfaite (il est par exemple impossible de prévoir quand aura lieu une décrue ou un dégel).

Art. 3 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

- Des cas se sont-ils produits où le prestataire du service universel n'a pas accordé, en matière de levées de dérangements, la priorité aux personnes déterminées à l'article 3 de l'annexe 1 de la loi ? Si oui, dans combien de cas et pourquoi ?

Aucune situation de ce type n'a été répertoriée en 2003.

- Des cas se sont-ils produits où le temps de levée d'un dérangement pour les personnes déterminées à l'article 3 de l'annexe 1 de la loi a été supérieur à 24 heures ? Si oui, dans combien de cas et pourquoi ?

Voir point ci-dessus. Depuis 2004, Belgacom tient des statistiques précises à ce sujet, qui seront publiées dans le rapport 2004.

- Quelles ont été les modalités de fourniture spécifique appliquées aux personnes et institutions visées à l'alinéa 1er de l'article 3 de l'annexe 1 de la loi ?

Belgacom déclare que des consignes ont été données à ce sujet à son personnel. Lorsqu'un dérangement concernant ces clients est signalé, le client est immédiatement et automatiquement reconnu comme prioritaire par la base de données clients. Par conséquent, une "priorité supérieure" est automatiquement donnée à ce dérangement. Cette "priorité supérieure" est reconnue par le système de dispatching des travaux et le dérangement est attribué à un technicien avec une priorité supérieure.

Art. 4 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

- Le prestataire du service universel a-t-il assuré la publicité des informations relatives au réseau téléphonique public fixe de base, conformément à l'annexe C de l'annexe 1 de la loi ? Par quel moyen ? Avec quelle périodicité ?

Les informations relatives au réseau téléphonique public fixe de base sont disponibles sur demande ou dans les téléboutiques.

Les informations relatives aux spécifications techniques (User Network specifications) sont publiées via le site Internet de Belgacom depuis août 1999. Ces informations sont mises à jour lors de chaque adaptation des spécifications.

Art. 5 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

- Le prestataire du service universel a-t-il assuré la publicité des informations sur le service de téléphonie vocale de base dans les annuaires des abonnés au service de téléphonie ?

Ces informations sont publiées dans les annuaires téléphoniques. Belgacom a joint à son courrier une copie des pages du volume n°1 Bruxelles 2003-2004 correspondant aux informations à publier (description du service, tarifs, qualité de service, indemnités et politique d'indemnisation/remboursement).

- Ces informations ont-elles été communiquées avant leur publication au service de médiation des télécommunications et au Comité consultatif pour les télécommunications ?

Ces informations ont été communiquées au service de médiation et au Comité consultatif pour les télécommunications avant publication. La communication s'est faite via Promédia, ces informations étant publiées dans les pages d'information des annuaires.

Les informations ont été communiquées aux dates suivantes :

- 08/04/2003: volume 1 (Bruxelles)
- 21/05/2003: volume 2 (Bruges)
- 21/05/2003: volume 3 (Gand)
- 12/08/2003: volume 4 (Anvers)
- 01/10/2003: volume 6 (Liège)
- 14/11/2003: volume 51 (Hasselt)
- 10/12/2003: volume 52 (Louvain/Malines/Herentals)
- 29/10/2003: volume 71 (Charleroi/Namur)
- 10/12/2003: volume 72 (Arlon)
- 12/01/2004: volume 8 (Mons).

Art. 6 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

- Le prestataire du service universel a-t-il assuré la publicité des informations prévues sur les postes téléphoniques payants publics dans les annuaires des abonnés au service de téléphonie et par voie d'affichage sur ou à côté des postes téléphoniques payants publics, dans le champ visuel de ceux-ci ?

Les informations prévues sur les postes téléphoniques payants publics ont été publiées, tant dans les annuaires que sur un "infoposter" placé sur ou auprès des postes téléphoniques payants publics. Belgacom a joint à son courrier une copie des pages du volume n°1 Bruxelles 2003-2004 de l'annuaire contenant les informations sur les postes téléphoniques payants publics à publier dans les annuaires.

- Ces informations ont-elles été, avant leur publication, communiquées pour information au service de médiation pour les télécommunications et au Comité consultatif pour les télécommunications ?

Ces informations ont été communiquées au service de médiation et au Comité consultatif avant publication. La communication a été effectuée selon le même moyen et aux mêmes dates que pour les informations relatives au service de téléphonie vocale.

B. Les conditions financières de prestation du service universel

Art. 7 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

§ 1er. Service d'assistance

- Un service d'assistance a-t-il été mis à la disposition des abonnés, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et gratuitement ?

Des numéros gratuits (numéros verts) sont mis à la disposition des clients 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour le signalement des dérangements ou problèmes techniques. Il existe des numéros distincts pour chaque segment du marché (résidentiel, indépendants et petites ou moyennes entreprises et grandes entreprises). Le client peut s'y exprimer en français, néerlandais, allemand et anglais.

Ce service enregistre et analyse les demandes. Dans la mesure des possibilités techniques, le dérangement est levé à distance, sinon il est immédiatement transmis de manière informatisée au service chargé de lever les dérangements.

§ 2. Service de renseignements

- Un service de renseignements a-t-il été fourni dans les conditions prévues à l'article 7, § 2 de l'annexe 1 de la loi ?

Belgacom déclare fournir le service de renseignements dans les conditions prévues à l'article 7 § 2 de l'annexe 1 de la loi. Grâce à des accords de collaboration conclus en 2001 et 2002 entre Belgacom et tous les autres opérateurs reconnus par l'IBPT, le service des renseignements nationaux (1307) est désormais accessible par tous les clients de tous les opérateurs, fixes ou mobiles, actifs sur le territoire belge.

Ce service fournit oralement à toute personne qui le demande soit le numéro de téléphone d'un autre abonné dont le demandeur connaît l'adresse de raccordement, soit le nom et l'adresse de raccordement sur base du numéro de téléphone. Le service de renseignements ne fournit aucune information relative à un numéro secret ou à un numéro que son titulaire n'a pas souhaité rendre public.

Les informations fournies par le service de renseignements concernent actuellement les raccordements téléphoniques de Belgacom, Belgacom Mobile, BT, Codenet, Colt, KPN Belgium, Mobistar, Telenet, Versatel, Worldcom et Base.

Art. 8 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

- La gratuité d'accès a-t-elle été assurée pour les services d'urgence suivants : service médical d'urgence, pompiers, services de police, centre antipoison, prévention du suicide, centres de téléaccueil, services écoute-enfants, centre européen pour enfants disparus et sexuellement exploités ?

La gratuité des appels a été assurée pour les numéros suivants :

- service médical d'urgence (100)
- pompiers (100)
- services de police (101)
- centres de téléaccueil (106-107-108)
- services écoute-enfants (103)
- centre francophone de prévention du suicide (0800/32.123)
- centre anti-poison (070/245.245)
- Child Focus (110)

Les numéros 102 et 104 sont attribués mais ne sont pas en service, faute de demande des institutions concernées.

En 2003, le centre néerlandophone de prévention du suicide n'était pas accessible gratuitement, malgré l'obligation légale imposée par l'arrêté royal du 9 octobre 2002 fixant les services d'urgence conformément à l'article 125 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (M.B. du 7 novembre 2002). La gratuité pour les appels vers le centre antipoison est, quant à elle, assurée depuis le 1^{er} mars 2003.

Art. 9 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

- Le prestataire du service universel a-t-il mentionné sur la facture des abonnés les postes prévus à l'article 9 de l'annexe 1 de la loi, avec les sommes dues afférentes à ces différents postes ?

Les postes suivants sont mentionnés sur la facture des clients :

- redevance;
- location éventuelle de l'appareil;
- communications nationales²⁹;
- communications avec les services mobiles;
- communications avec les services infokiosques 077;
- communications avec les services infokiosques de la série 0900;
- communications avec un correspondant bénéficiant d'un numéro à taxation partagée.

²⁹ Nouvelle mention suite à la mise en place, au 1er octobre 2000, d'un seul tarif national. Pour les clients ESD (Enterprise Data Solutions Division), les mentions communications nationales (ex-zonales) et communications nationales (ex-interzonales) sont maintenues.

Le traitement des communications internationales diffère quant à lui selon le segment de marché auquel appartient le client. Pour les clients résidentiels et le bas du segment « business », la facture indique les communications internationales appel par appel. Pour les clients « corporate » et le haut du segment « business », le détail est fourni pays par pays. Ces clients peuvent obtenir un détail appel par appel en concluant une convention ad hoc avec Belgacom.

- La non-indication des appels gratuits sur la facture de l'appelant est-elle respectée ?

Les appels gratuits, y compris vers les services de secours, ne sont pas mentionnés sur les factures.

Art. 10 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

§ 1er.

- Le prestataire du service universel a-t-il appliqué un prix qui, partout en Belgique, ne dépasse pas le prix abordable défini selon les modalités de l'article 11 pour une même prestation du service de téléphonie vocale de base ?

Voir ci-dessous la réponse à la question relative à l'article 11.

- Des situations se sont-elles produites où le prestataire du service universel, en réponse à une demande donnée, a estimé qu'il était déraisonnable de fournir le raccordement au réseau téléphonique public fixe selon ses conditions de tarifs et de fourniture publiées ? Le cas échéant, a-t-il demandé l'accord de l'Institut pour modifier lesdites conditions ?

Aucune situation de ce type n'est à signaler pour l'année 2003.

§ 2.

- Sur quels critères ont été basées les éventuelles différences de tarifs pratiquées par le prestataire du service universel pour une même prestation ? Ces tarifs différenciés ont-ils été publiés avant toute application aux abonnés ?

Le plan tarifaire de base de Belgacom couvrant la connexion, la redevance et le prix des communications est complété par des programmes de ristournes et des plans tarifaires préférentiels. Le principe de ces programmes et de ces plans est de permettre aux clients, contre paiement d'une redevance supplémentaire³⁰ (plans « Benefit ») ou moyennant un minimum facturé, de bénéficier de tarifs réduits par rapport aux tarifs de base sur leur trafic et/ou de ristournes au volume. Il existe en outre un plan tarifaire sur la redevance de base pour la ligne téléphonique destiné aux personnes téléphonant très peu. Des forfaits incluant la redevance pour la ligne téléphonique et des heures d'appel sont également proposés.

Pour ce qui concerne les postes téléphoniques payants publics, depuis le 1er janvier 2002, les tarifs se présentent comme suit :

³⁰ Un plan tarifaire préférentiel visant spécifiquement les appels vers certains pays sans redevance existe également

- prix de l'unité de base pour un appel avec Proton ou Telecard au départ d'une cabine : 0,25€
- prix de l'unité de base pour un appel au départ des cabines avec des pièces en euros : 0,30€ TVAC.

Le temps octroyé par unité de base est plus long dans le cas d'un paiement par pièces, par rapport aux autres modes de paiement (Proton ou Telecard), ce qui signifie que le prix par minute d'un appel au départ des cabines est le même, quel que soit le mode de paiement choisi (pièces, Proton ou Telecard).

Un tarif à 0,50 € est appliqué dans les cas où les propriétaires des sites exigent le paiement d'une commission. Dans tous les autres cas, le tarif à 0,25 € (ou 0,30 €) est en vigueur.

§ 3.

- Les schémas de tarifs différenciés relatifs au service de téléphonie de base et établis sur base du § 2 ci-dessus par le prestataire du service universel ont-ils été soumis pour avis à l'Institut ?

Les nouveaux plans tarifaires et programmes de ristournes ont été communiqués à l'IBPT aux dates suivantes :

- Value Pack Business : 29 juillet 2003
- PreCall 60 : 15 septembre 2003
- Hit 1000, 2500 et 50000 : 23 septembre 2003
- Belgacom No Limit : promo : 7 juillet 2003 ; lancement définitif : 30 octobre 2003.

§ 4.

- Le service minimum visé à l'article 84, § 1er, 5° de la loi a-t-il été accordé aux abonnés dans les conditions prévues par l'article 10, § 4 de l'annexe 1 de la loi ? Dans combien de cas ? Pendant quelle période ce service minimum est-il maintenu gratuitement ?

Selon Belgacom, le service minimum a été mis en œuvre selon les modalités prévues par la loi.

| | Réalisation | | | | | |
|--------------------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Mises en service minimum | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| | 203.248 | 231.502 | 230.169 | 193.638 | 330.149 | 494.046 |

Ce chiffre ne signifie pas que 494.046 personnes ont fait l'objet d'une telle mesure, étant donné qu'une même personne peut se voir réduire au service minimum à plusieurs reprises au cours d'une période.

Le service minimum est maintenu pendant 90 jours ouvrables ou 130 jours calendrier. Cent jours calendrier après la mise en service minimum, une lettre recommandée est adressée au client pour

l'informer de la prochaine suppression de son raccordement. La résiliation effective intervient 30 jours plus tard.

Les frais de mise en service minimum, de rétablissement de la ligne et les frais administratifs (rappels de paiement conformément aux conditions générales de Belgacom) sont facturés au client lors de la levée du service minimum (paiement de la dette). La redevance d'abonnement pour la ligne et le ou les appareils reste due par le client.

15 jours après la mise en service minimum, une proposition de plan d'apurement est adressée au client. L'ensemble de la créance doit être apurée en 3 mensualités et toute nouvelle facture produite durant cette période doit être apurée dans un délai de 15 jours.

L'augmentation du nombre de mises en service minimum enregistrée en 2002 se poursuit. Belgacom enregistre donc de plus en plus de dossiers de ce type, alors qu'elle n'a aucunement modifié la procédure. Comme l'an dernier, on ne peut attribuer ce phénomène qu'à des facteurs exogènes, comme la conjoncture économique actuelle défavorable.

- Les modalités de suspension de raccordements sont-elles prévues dans les conditions générales ? Ont-elles été soumises au service de médiation et au Comité consultatif pour les télécommunications ?

Les modalités de suspension de raccordement sont contenues dans les conditions générales. Elles ont été communiquées au Comité consultatif et au service de médiation le 13 juillet 1999.

§ 5.

- Les conditions tarifaires établies par le prestataire du service universel ont-elles été communiquées pour information au service de médiation pour les télécommunications et au Comité consultatif pour les télécommunications ?

Les conditions tarifaires des services prestés au titre du service universel ont été communiquées pour information au service de médiation et au Comité consultatif par courrier le 15 septembre 2003. Une communication sur ce sujet a été effectuée lors de la séance plénière du Comité consultatif le 3 décembre 2003.

Art. 11 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

- Le prestataire du service universel a-t-il appliqué un tarif respectant la règle prévue à l'article 11 de l'annexe 1 de la loi et les modalités concrètes de calcul fixées à l'annexe A de l'annexe 1 de la loi ?

Suite aux dernières modifications tarifaires susceptibles d'impacter ce price cap (arrondi des prix appliqué au 1^{er} août et changement des frais d'installation au 1^{er} octobre 2003), Belgacom a communiqué à l'IBPT les éléments permettant de vérifier le respect du price cap, par un courrier du 2 juillet 2003.

La question du price cap est abordée en détail au point 3.2 ci-dessous.

Art. 12 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

- Le prestataire du service universel a-t-il accordé les tarifs prévus à l'article 84, § 1, 8° de la loi aux bénéficiaires détaillés à l'annexe B, points 1, 2 et 3 de l'annexe 1 de la loi ?

Belgacom déclare avoir accordé les avantages tarifaires prévus par la loi.

Bien que l'obligation d'accorder le tarif social ne soit valable qu'en régime d'abonnement ordinaire pour un raccordement normal selon le point 1.2. de l'annexe B de l'annexe 1 de la loi, Belgacom permet, depuis 2001 et sur une base commerciale, à ses clients souhaitant échanger leur ligne PSTN ordinaire contre des lignes d'accès plus avancées, de conserver la ristourne dont ils bénéficiaient déjà.

Ces personnes ont donc la possibilité de demander la même réduction pour une ligne ISDN et une ligne DUO. En outre, elles peuvent souscrire au service Internet à large bande ADSL, tout en conservant leur tarif social.

Les conditions d'octroi des tarifs sociaux aux titulaires de ces lignes sont en tous points identiques à celles appliquées dans le cas des lignes PSTN. Les avantages pour les clients bénéficiaires sont toutefois limités à ceux octroyés sur les lignes PSTN.

Pour ce qui concerne les personnes visées au point 1.3, 3° de l'annexe B de l'annexe 1 (les personnes disposant du minimum de moyens d'existence ou faisant l'objet d'une guidance éducative de nature financière), le tarif téléphonique social consiste en la mise à disposition d'une carte d'une valeur de 6,2 € par période de 2 mois. Cette carte fonctionne à la manière d'une carte prépayée. Les modalités de la distribution de ces cartes aux bénéficiaires ont été élaborées en collaboration avec les représentants des CPAS sous l'égide de l'IBPT.

Une première distribution des cartes a eu lieu vers la fin de l'année 1999 aux personnes disposant du minimum de moyens d'existence.

Par ailleurs, Belgacom accorde une réduction de 70% sur les frais d'installation pour un bénéficiaire du tarif social, au lieu des 50% prévus par la loi.

- A combien de bénéficiaires, par catégorie, le prestataire du service universel a-t-il accordé les tarifs prévus à l'article 84, § 1, 8° de la loi ?

Nombre de bénéficiaires au 31/12/2003 :

- Personnes pensionnées : 266.901
- Personnes handicapées : 84.504

Art. 13 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

- Le prestataire du service universel a-t-il assuré un tarif réduit pour les communications sur le territoire de l'Union européenne aux heures creuses dans les conditions prévues à l'article 13 de l'annexe 1 de la loi ?

Les heures de pointes et heures creuses appliquées par Belgacom sont les suivantes :

- pour les appels nationaux et internationaux : heures de pointe du lundi au vendredi de 8 à 19 heures, heures creuses à tout autre moment (week-ends et jours fériés toute la journée).

Art. 14 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

- Les tarifs pratiqués pour les prestations au départ de postes téléphoniques payants publics répondent-ils aux conditions prévues aux articles 10, 11 et 13 de l'annexe 1 de la loi ?

Les tarifs pratiqués pour les prestations au départ des postes téléphoniques payants publics sont soumis à la règle du price cap. La question de respect du price cap fait l'objet du point 3.2 ci-dessous.

Belgacom applique des tarifs réduits aux heures creuses au départ des postes téléphoniques payants publics. Les heures creuses sont les suivantes :

- trafic national et international : du lundi au vendredi de 19h à 8h et toute la journée les week-ends et jours fériés.

Art. 15 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

- Le prestataire du service universel a-t-il assuré l'accès gratuit et direct aux services visés à l'article 8 de l'annexe 1 de la loi au départ des postes téléphoniques payants publics ?

Les services d'urgence suivants sont gratuitement et directement accessibles au départ des postes payants publics :

- service médical d'urgence (100)
- pompiers (100)
- services de police (101)
- centres de téléaccueil (106-107-108)
- services écoute-enfants (103)
- centre de prévention du suicide francophone (0800/32 123)
- centre anti-poison (070/245.245)
- Child Focus (110)

Les numéros 102 et 104 sont attribués mais ne sont pas en service, faute de demande des institutions concernées.

La gratuité pour les appels vers le centre néerlandophone de prévention du suicide n'a pas été assurée en 2002. La gratuité des appels vers le centre anti-poison est assurée depuis la mi-février 2003.

Les nouveaux téléphones publics permettent toujours l'accès gratuit et direct aux services d'urgence qui figurent ci-avant. Les appareils très anciens qui ne le permettaient pas auparavant ont été tous remplacés durant l'année 2002.

2.2. Contrôles effectués par l'IBPT

Les vérifications effectuées par l'IBPT dans le cadre du service universel ont comporté un contrôle administratif des informations communiquées par Belgacom, un contrôle du respect du price cap imposé par la loi, ainsi que des contrôles sur le terrain.

A. Le contrôle de la méthodologie et des procédures

L'Institut accorde la plus grande attention à la méthodologie utilisée pour le calcul des indicateurs de performance. Celle-ci a fait l'objet par Belgacom d'une explication indicateur par indicateur, l'IBPT pouvant le cas échéant contester une méthode de calcul qu'il jugerait inappropriée.

Dans le cadre de ses missions de contrôle, l'Institut a procédé en cours d'année à diverses vérifications utiles quant au service rendu effectivement par Belgacom et à l'exactitude des données relatives à l'exécution des prestations de service universel.

Comme ce fut déjà le cas lors des exercices précédents, L'IBPT a effectué sur le terrain une observation des procédures internes à Belgacom pour le traitement des demandes de raccordements. Alors que les contrôles menés en 2002 avaient porté sur les régions de Bruxelles et Roulers, ceux effectués en 2003 ont eu pour objet les zones desservies par les districts de Charleroi et Anvers.

B. Le respect du price cap

Le principe du price cap consiste à fixer une limite d'évolution au prix d'un panier de prestations. La méthodologie utilisée par l'Institut pour la vérification du respect du price cap est décrite ci-dessous.

B.1. Contrôle des prix

L'IBPT utilise un price cap basé sur un panier de services utilisés par les clients résidentiels (personnes sans numéro de TVA). Le price cap est uniquement imposé au prestataire du service universel.

B.2. Description des services contrôlés

Les services soumis au price cap et leur poids dans le panier de services sont :

- les frais de raccordement et de déménagement (2,31%)
- l'abonnement de base (42,85%)
- les communications provenant des postes d'abonnés (52,05%)
- les communications provenant des téléphones payants publics (2,79%)

B.3. Forme du price cap

Le price cap est du type I-X. (indice des prix à la consommation moins un facteur de correction X). Cela signifie que la hausse maximale du prix de la moyenne pondérée des services contrôlés

est limitée à X% par an en dessous du pourcentage de l'inflation annuelle.

Pour calculer les variations de prix annuelles des services contrôlés, on utilise la méthode de Laspeyeres. Cela signifie qu'on mesure l'évolution des prix avec une consommation constante. Le price cap ne peut donc pas être considéré comme un instrument de mesure pour l'évolution du prix moyen des factures à payer par les abonnés résidentiels.

B.4. Durée du price cap

Le facteur de correction du price cap actuel était fixé par la loi pour les années 1998 à 2000. Sur avis de l'Institut, le Roi peut modifier la valeur du facteur de correction X pour les années après 2000.

B.5. Application concrète

Les tableaux ci-dessous décrivent la situation du price cap calculée à différentes dates.

| | 31/12/1997 | 31/12/1998 | 31/12/1999 | 31/12/2000 | 31/12/2001 |
|---|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| BEF | Indice | Indice | Indice | Indice | Indice |
| Frais de raccordement et de déménagement | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Abonnement de base | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Communications provenant des postes d'abonnés | 100 | 87,41 | 87,13 | 70,67 | 70,67 |
| Communications provenant des téléphones payants publics | 100 | 118,92 | 118,92 | 116,42 | 118,32 |
| Indice pondéré | 100 | 93,97 | 93,83 | 85,19 | 85,25 |

| | 31/12/2002 | | 31/12/2003 | |
|---|-----------------------------|--------------|------------------------------|--------------|
| €(BEF) | Valeur | Indice | Valeur | Indice |
| Frais de raccordement et de déménagement | 817.998,31€ (32.997.970) | 100,29 | 817.998,31 € (32.997.970) | 100,29 |
| Abonnement de base | 250.104,74€ (10.089.200) | 101,85 | 254.652,09 € (10.272.640) | 103,70 |
| Communications provenant des postes d'abonnés | 216.442,03 € (8.731.250) | 71,09 | 220.790,93 € (8.906.684) | 72,52 |
| Communications provenant des téléphones payants publics | 104.802,91€ (4.227.739) | 133,66 | 105.221,78 € (4.244.636) | 134,19 |
| Indice pondéré | | 86,69 | | 88,24 |

Les tableaux suivants reprennent les éléments permettant le contrôle du price cap.

| | Indice des prix à la consommation (I) | Indice price cap | Art. 11 de l'annexe I de la loi du 21 mars 91 ($T_n < [(I_n - 1/I_0) - a].T_0$) |
|-----------------------|--|-------------------------|--|
| 1997 | 100,0000 | 100,00 | |
| 1998 base 1997=100 | 100,9544 | 93,97 | $93,97 < \left[\frac{(100,9544)}{100} - 0,01 \right] * 100$ $93,97 < 99,9544$ |
| 1999 base 1997=100 | 102,0859 | 93,83 | $93,83 < \left[\frac{(102,0859)}{100} - 0,02 \right] * 100$ $93,83 < 100,0859$ |
| 2000 base 1997=100 | 104,6837 | 85,19 | $85,19 < \left[\frac{(104,6837)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $85,19 < 101,6837$ |
| 2001 base 1997=100 | 107,2715 | 85,25 | $85,25 < \left[\frac{(107,2715)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $85,25 < 104,2715$ |
| 2002 base 1997=100 | 109,0328 | 86,69 | $86,69 < \left[\frac{(109,0328)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $86,69 < 106,0328$ |
| 2003 base 1997=100 | 110,7645 | 88,24 | $88,24 < \left[\frac{(110,7645)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $88,24 < 107,7645$ |

L'indice des prix à la consommation est calculé à partir des données publiées sur le site Internet du Service Public Fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie³¹ :

| Années | Données 1996 = 100 | Calcul Base 1997 = 100 |
|---------------|-------------------------------|--|
| 1997 | 101,63 | 100 |
| 1998 | 102,60 | $\frac{100 * 102,60}{101,63} = 100,9544$ |
| 1999 | 103,75 | $\frac{100 * 103,75}{101,63} = 102,0859$ |
| 2000 | 106,39 | $\frac{100 * 106,39}{101,63} = 104,6837$ |
| 2001 | 109,02 | $\frac{100 * 109,02}{101,63} = 107,2715$ |
| 2002 | 110,81 | $\frac{100 * 110,81}{101,63} = 109,0328$ |
| 2003 | 112,57 | $\frac{100 * 112,57}{101,63} = 110,76$ |

B.6. Méthode de calcul des éléments du price cap

Le calcul de l'indice « trafic au départ des postes d'abonnés » ci-dessous intègre les changements tarifaires des communications nationales et internationales en date du 1^{er} août 2003. L'indice « redevances d'abonnement de base » quant à lui prend en compte le changement des tarifs des redevances d'abonnement intervenu le 1^{er} octobre 2003.

La valeur de la quatrième composante du price cap enfin intègre l'adaptation des tarifs des appels internationaux et vers les réseaux mobiles émis au départ des postes téléphoniques payants publics mise en œuvre le 1^{er} janvier 2003.

Frais de raccordement et de déménagement³²

La méthode utilisée tient compte de deux possibilités :

- le client possède déjà un point de raccordement : il paye alors uniquement les frais de mise en service de la ligne (54,55 € ou 2.200 BEF)
- le client ne possède pas encore de point de raccordement : il paie alors les frais de mise en service de la ligne (54,55 € ou 2.200 BEF) + les frais de déplacement (32,23 € ou 1.300 BEF) + les frais de mise en place d'un point de raccordement (24,79 € ou 1000 BEF) + les frais d'un câble interne (4 mètres * 2,48 €/mètre ou 100 BEF/mètre). Total = 121,49 € ou 4.900 BEF

³¹ <http://mineco.fgov.be/>

³² En travaillant avec des arrondis, les calculs effectués en Euro peuvent mener à des résultats légèrement différents des calculs effectués initialement en BEF

Si on estime que dans 47,91% des cas, il existe déjà un point de raccordement, on obtient une valeur de 89,42 €ou 3.606,43 BEF par raccordement ($= 47,91\% * 54,54€ + 52,09\% * 121,49€$).

Les frais d'ouverture d'une deuxième ligne s'élèvent à 27,27 €ou 1.100 BEF, en supposant que la deuxième ligne a été installée en même temps que la première.

L'échantillon étant composé de 9.140 clients et 9.172 lignes, la valeur totale des frais de raccordement et de déménagement s'élève à :

$$9.140 * 3.606,43 \text{ BEF} + (9.172 - 9.140) * 1100 \text{ BEF} = 818.162,72 \text{ €ou } 32.997.970 \text{ BEF}$$

Abonnement de base³³

La valeur totale de l'abonnement de base s'élève à 254.652,09 €ou 10.272.640 BEF, à savoir: 13,8843 €ou 560BEF/mois * 9.172 * 2 (période de référence de 2 mois).

Communications provenant des appareils des abonnés (time-based)

Cet élément du price cap est calculé au moyen du modèle de price cap développé par Belgacom. Le modèle est basé sur les appels de 9.140 clients sélectionnés pendant la période allant du 1^{er} février 1998 au 31 mars 1998.

Les critères suivants ont été appliqués pour cette sélection :

- clients :
 - sans numéro de TVA
 - reliés à un central numérique
 - choisis aléatoirement
 - sélection de $\pm 2/1000^{\text{ème}}$ du nombre total de clients
- appels :
 - seulement des appels vers des zones téléphoniques physiques. Le trafic vers les zones 078 et 070 et vers les numéros spéciaux n'est pas pris en compte
 - comprennent tant les appels normaux que les appels "forwarded"

Le profil des clients ainsi que le mode de consommation sont constants. En outre, le modèle nécessite l'introduction d'un certain nombre de variables, à savoir :

- définition de la période peak/off peak pour les communications internationales. Pour les communications nationales, la période peak est automatiquement fixée à 8 – 19 h en semaine.
- tarifs (par minute TVA comprise)
- tarifs nationaux (zonal/interzonal peak/off peak/week-end)
- tarifs internationaux (peak/off peak/week-end)
- temps de facturation minimum (en secondes)
- réductions

³³ En travaillant avec des arrondis, les calculs effectués en Euro peuvent mener à des résultats légèrement différents des calculs effectués initialement en BEF

L'application de la simulation résulte en une valeur globale de 220.790,93 € ou 8.906.684 BEF fin décembre 2003.

Communications provenant de téléphones payants publics (pulse based)

Le modèle de price cap est basé sur les appels réalisés pendant la période 1^{er} février 98 – 31 mars 1998 à partir de 224 téléphones payants sélectionnés sur la base des critères suivants :

- téléphones payants sur le domaine public
- sélectionnés aléatoirement
- raccordés à un central numérique

Les téléphones payants et le mode de consommation sont constants. Les variables du modèle sont:

- Définition de la période peak internationale. Pour le trafic national, la période peak est automatiquement fixée à 8 – 19 h en semaine.
- Tarifs (en secondes par pulsation) : peak/off peak et week-end

L'application de la simulation résulte en une valeur globale de 105.221,78 € ou 4.244.636 BEF fin décembre 2003.

C. Le délai de fourniture du raccordement au réseau public commuté

Outre les contrôles théoriques de la qualité des services effectués sur la base de diverses données statistiques, des séries de contrôles portant chaque fois sur des périodes de onze jours ouvrables successifs ont été effectuées directement dans les centres principaux de l'opérateur chargé d'assurer le service universel.

Pour l'exercice qui nous intéresse, des contrôles ont été effectués sur place dans les districts de Charleroi et de Anvers. Ces contrôles ont été effectués sur la base des méthodes et programmes utilisés par Belgacom. Leur résultat est repris dans le tableau ci-après.

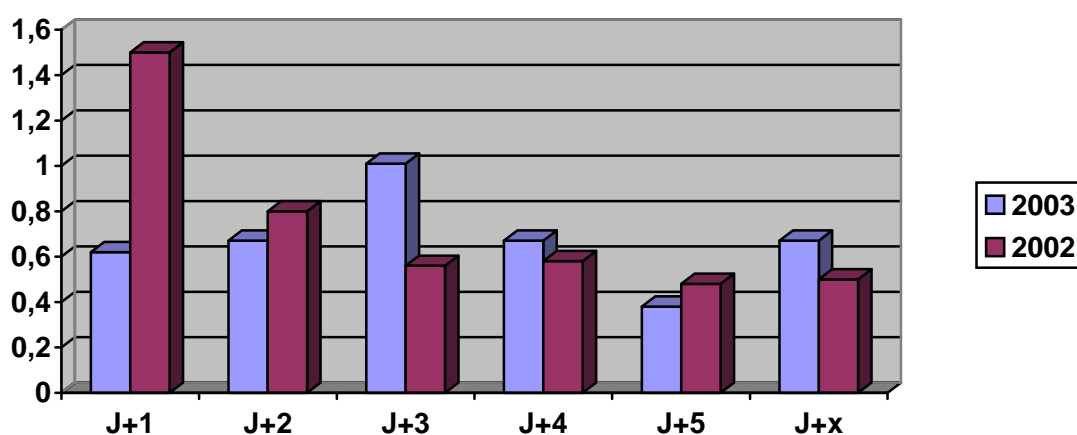
Les zones téléphoniques desservies par ces districts sont :

- pour Charleroi : 010 - 056 - 060 - 064 - 065 - 068 – 071 et 081
- pour Anvers les zones 03 et 015.

Ci-après le tableau des réalisations pour les deux districts :

| Districts | Nombre | En svce le jour même | J+1 | J+2 | J+3 | J+4 | J+5 | J+x |
|---------------|--------|----------------------|------|------|------|------|------|------|
| Anvers | 1110 | 1051 | 2 | 7 | 17 | 13 | 8 | 12 |
| Charler. | 961 | 936 | 11 | 7 | 4 | 1 | - | 2 |
| Total | 2071 | 1987 | 13 | 14 | 21 | 14 | 8 | 14 |
| % 2003 | 100 | 97.35 | 0.62 | 0.67 | 1.01 | 0.67 | 0.38 | 0.67 |
| % 2002 | 100 | 95.55 | 1.5 | 0.8 | 0.56 | 0.58 | 0.48 | 0.5 |

Comparaison (2002/2003) pour ce qui est du dépassement des dates prévues :



Bien que les contrôles 2003 ne portent pas sur les mêmes districts, on peut remarquer par rapport à l'exercice précédent :

- une augmentation du pourcentage des raccordements mis en service le jour même ;
- une diminution du pourcentage de réalisation de raccordements effectués le lendemain de la date prévue ;
- une relative stabilité des pourcentages de raccordements réalisés entre 1 et 5 jours ;
- une augmentation du pourcentage de raccordements réalisés dans un délai supérieur à 5 jours ;

Dans l'ensemble nos contrôles montrent une certaine tendance à la dégradation des conditions techniques de prestation en matière de raccordement par rapport à 2002. Notons cependant que le contrôle de chaque district porte sur une période de seulement 11 jours ouvrables et sur deux districts seulement. Ces contrôles ponctuels ne sont donc pas totalement représentatifs des chiffres relatifs à l'ensemble du territoire, sur une année entière.

Cependant ils confirment, à l'instar des chiffres fournis par Belgacom, un tassement certain des performances de l'opérateur en la matière.

Si les résultats relatifs aux raccordements PSTN réalisés dans les 5 jours ouvrables sont conformes aux prescriptions demandées (soit plus de 97 %), ceux-ci sont aussi le fait de l'interprétation favorable faite par Belgacom des obligations qui lui sont imposées par la loi.

En effet, lors de chaque demande, Belgacom fixe systématiquement les rendez-vous avec l'abonné, et par conséquent la date de mise en service prévue. Elle considère dès lors que la date fixée est celle qui convient à l'abonné, et que cette date est celle du contrat valable qui la lie à l'abonné. Le système informatique prend donc en compte les délais de retard de raccordement à partir de cette date, et non à partir de celle de l'introduction de la demande, sans quoi, le délai de 5 jours serait beaucoup plus fréquemment dépassé.

D. La disponibilité et le fonctionnement des cabines publiques

Comme les années précédentes, l'IBPT a organisé une action de contrôle spécifique quant au respect des obligations en matière de postes téléphoniques payants publics. Ce contrôle a eu pour base le listing de l'ensemble des cabines publiques de Belgique d'une part, une série d'observations sur le terrain d'autre part.

D.1. Constatations sur base de l'analyse des listes fournies par Belgacom à la demande de l'IBPT

Un contrôle de la conformité aux exigences légales portant sur le nombre et l'implantation des cabines a été effectué en comparant la liste des cabines publiques en service fournies par Belgacom avec la liste des communes formant une entité administrative distincte à la date du 31.12.70 et les limites exactes de celles-ci. Dans le cadre de la législation actuelle, Belgacom est maintenant arrivé à la limite minimale du nombre de cabines imposées.

A ce stade, une révision des critères de qualité prestés au titre de service universel se justifie étant donné que certaines dispositions ne semblent plus pertinentes, vu l'évolution des besoins des citoyens en la matière (cf. *infra*, point 3.1, A).

D.2. Bilan des contrôles effectués sur le terrain

Vu les obligations spécifiques en ce domaine depuis le 1er janvier 2000, l'analyse des documents fournis par Belgacom a été complétée par des opérations de contrôle sur le terrain. Pour l'exercice 2003, celles-ci ont porté sur les équipements installés dans les provinces de Limbourg et de Namur.

Ci-après, le tableau récapitulatif de ces contrôles, et leurs conclusions :

| Provinces | | Limbourg | % | Namur | % | Total % |
|---|----------------------------|-----------------|----------|--------------|----------|----------------|
| <i>Total de cabines à vérifier</i> | | 75 | 100 | 115 | 100 | 100 |
| <i>Cabines non trouvées</i> | | - | - | - | - | - |
| <i>Cabines supprimées</i> | | - | - | - | - | - |
| <i>Cabines contrôlées</i> | | 75 | 100 | 115 | 100 | 100 |
| <i>Hors service</i> | | - | - | - | - | - |
| <i>Types</i> | <i>Cartes</i> | 70 | 93.33 | 103 | 89.56 | 91.05 |
| | <i>Pièces</i> | - | - | 1 | 0.86 | 0.51 |
| | <i>Cartes & pièces</i> | 5 | 6.66 | 11 | 9.56 | 8.42 |
| <i>Domaine</i> | <i>Public</i> | 75 | 100 | 115 | 100 | 100 |
| | <i>Privé</i> | - | - | - | - | - |
| | | | | | | |
| <i>Accès svce urgence</i> | <i>Oui</i> | 73 | 97.33 | 112 | 97.3 | 97.36 |
| | <i>Non</i> | 2 | 2.66 | 3 | 2.60 | 2.63 |
| <i>Affichage des services d'urgence</i> | <i>Oui</i> | 75 | 100 | 115 | 100 | 100 |
| | <i>Non affiché</i> | - | - | - | - | - |
| <i>Affichage des tarifs</i> | <i>Oui</i> | 75 | 100 | 115 | 100 | 100 |
| | <i>Non</i> | - | - | - | - | - |
| <i>Lisibilité des textes</i> | <i>Oui</i> | 75 | 100 | 115 | 100 | 100 |
| | <i>Non</i> | - | - | - | - | - |
| <i>Accès international</i> | <i>Oui</i> | 75 | 100 | 115 | 100 | 100 |
| | <i>Non</i> | - | - | - | - | - |
| <i>Affichage du mode'emploi</i> | <i>Oui</i> | 75 | 100 | 114 | 99.13 | 99.47 |
| | <i>Non</i> | - | - | 1 | 0.87 | 0.52 |
| <i>Informations annuaires</i> | <i>Oui</i> | 75 | 100 | 115 | 100 | 100 |
| | <i>Non</i> | - | - | - | - | - |
| <i>Fonctionnement général</i> | <i>Bon</i> | 72 | 96 | 112 | 97.39 | 96.84 |
| | <i>Mauvais</i> | 3 | 4 | 3 | 2.61 | 3.15 |
| <i>Accès aux handicapés</i> | <i>Oui</i> | 44 | 58.66 | 72 | 62.6 | 61.05 |
| | <i>non</i> | 31 | 41.34 | 43 | 37.39 | 38.94 |

Pour la première fois depuis le début des contrôles effectués sur le terrain, tous les postes ont été trouvés à l'emplacement désigné par Belgacom, il est à signaler qu'aucune cabine ne se trouvait en domaine privé, et de ce fait, les problèmes d'accès des années précédentes n'ont pas constitué un obstacle durant le contrôle.

Accès aux équipements

Près de 40% des cabines n'offrent pas d'accès facilité aux handicapés.

Fonctionnement des appareils

Sur les 190 appareils (115 dans la province de Namur, et 75 en province de Limbourg), pour la première fois, aucun n'était hors service.

Hormis la vérification du bon fonctionnement, les appareils en état de marche n'ont pas fait l'objet de mesures spécifiques relatives à la qualité de la ligne, lors de ces contrôles.

Sur ces 190 appareils, cinq ne permettaient pas l'accessibilité aux services d'urgence.

Informations données aux utilisateurs

- Toutes les cabines contrôlées affichent les tarifs (obligation reprise à l'article 6 de l'annexe 1 de la loi) ;
- Toutes les cabines visitées affichent les numéros des services d'urgence ;
- Toutes les cabines exposent des textes lisibles ; cependant certains textes sont à la limite de la lisibilité due au manque d'état de propreté de la cabine ;
- aucune cabine n'est équipée d'annuaires ;
- Bien qu'elles soient d'un modèle agréé, 21 cabines ne comportent aucune indication à ce sujet.

D.3. Remarques

Bien que d'une manière globale, les objectifs quantitatifs soient largement respectés, l'obligation de disposer dans les communes de postes hybrides combinant cartes et monnaie n'est pas suivie.

Par rapport à l'exercice précédent (5 cabines hors service sur 221 contrôlées), le niveau de maintenance des équipements semble s'être fortement amélioré (aucune cabine hors service sur les 190 contrôlées).

Le manquement suivant doit néanmoins être signalé : 5 cabines n'offrent pas l'accès direct aux services d'urgence.

Comme il a déjà été signalé à plusieurs reprises, le critère de comptabilisation du nombre de cabines sur base des communes fusionnées qui constituaient une entité administrative distincte au 31.12.1970 s'avère peu pratique.

La loi ne donne pas avec exactitude les exigences d'accès à ces installations sises en domaine public ou privé. Belgacom, dans la liste qu'elle communique à l'Institut, comptabilise dès lors comme cabines publiques des équipements situés en domaine privé dont l'accès peut être soit payant, limité à certaines heures ou uniquement à certaines personnes (grands magasins, casernes, OTAN, bâtiments de la CEE, prisons, théâtres, centre sportifs, aéroport dans la zone "free", etc...). Selon l'IBPT, il serait utile de préciser à l'avenir que chaque ancienne commune doit être équipée d'au moins une cabine accessible gratuitement 24 heures sur 24. Il n'est par

contre pas indispensable d'imposer une telle obligation à l'ensemble du parc de cabines publiques.

Dans l'ensemble, et sur la plupart des aspects, l'échantillon contrôlé confirme la volonté de l'opérateur d'assurer ses obligations en conformité avec les prescriptions légales et de maintenir un niveau de qualité acceptable de fonctionnement de ses cabines, malgré la chute sensible de leur trafic, et par conséquent de leur rentabilité.

E. Le service de renseignements

Parmi les obligations imposées à Belgacom au titre de service universel figure la mise à disposition d'un service de renseignements aux abonnés.

Actuellement, la loi ne définit aucune condition technique pour la prestation de ce service.

Afin de pouvoir assurer un service universel de qualité à tous les abonnés dans le cadre du marché libéralisé, Belgacom a été amenée sous la pression et la surveillance de l'Institut à constituer une base de données universelle reprenant non seulement ses propres abonnés mais aussi tous ceux dont les données lui sont communiquées par les autres opérateurs, y compris les opérateurs de téléphonie mobile.

Durant l'exercice écoulé, un contrôle a été effectué au sein des services d'exécution de ce département de Belgacom. Il a visé un call center ainsi qu'un service chargé de la gestion de la base de données.

En l'absence de critères de qualité définis pour la prestation du service, le contrôle a porté sur :

- Les procédures appliquées lors du traitement des données :
 - application effective des règles du « *chinese wall* » en vue de garantir la limitation stricte de l'utilisation des données communiquées par les autres opérateurs conformément aux accords convenus ;
 - neutralité de traitement entre les données des divers opérateurs ;
 - respect des critères de restriction en matière de communication de données demandés par l'abonné.

- Le fonctionnement du *call center*:
 - absence d'identification de Belgacom lors de la prise d'appels ;
 - neutralité vis à vis des opérateurs dans les informations données.

Le contrôle n'a révélé aucune anomalie par rapport à la législation, puisque les données figurant sur les terminaux des opérateurs du *call center* ainsi que celles communiquées aux utilisateurs du service de renseignements restent neutres, respectent les choix des abonnés de ne pas voir leurs données communiquées et ne sont utilisées par Belgacom que dans le but de fournir le service universel de renseignements.

Néanmoins, afin de permettre un contrôle plus complet de cette composante du service universel, des critères de qualité définissant les conditions techniques de prestation du service devraient être définis.

Deux aspects sont à envisager : d'une part, le service de renseignements proprement dit, c'est à dire le fonctionnement du ou des « call center », d'autre part, le service chargé de la gestion de la base de donnée reprenant l'ensemble des données du service universel.

F. Mise à jour par Belgacom de sa base de données des tarifs sociaux

Durant l'été 2003, Belgacom a entrepris une mise à jour de sa base de données des bénéficiaires de tarifs sociaux. Elle a ainsi dans un premier temps demandé à la Banque Carrefour de la sécurité sociale de vérifier, à l'aide des données dont elle dispose, la liste de bénéficiaires du tarif social. En retour, la Banque Carrefour a classé les personnes en trois catégories : celles qui selon ses informations répondaient encore aux critères pour bénéficier du tarif social, celles qui n'y répondaient plus et celles qui n'avaient pas pu être identifiées dans la base de données de la Banque Carrefour. Ce premier tri a permis à Belgacom de prolonger les bénéficiaires qui avaient encore droit au tarif social et de contacter les deux autres catégories identifiées par la Banque Carrefour par courrier. Ce courrier leur demandait de bien vouloir envoyer la preuve qu'elles satisfaisaient encore aux conditions d'octroi du tarif social. Les personnes qui ont répondu ont ensuite bien entendu vu leur droit au tarif social prolongé. Les autres ne bénéficient plus du tarif social depuis fin 2003 ; cela concerne environ 17.000 abonnés.

Le régime juridique actuellement en vigueur (cf. Annexe B à l'annexe 1 la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques) ne prévoit pas de procédure de mise à jour de la base de données des bénéficiaires des tarifs sociaux par le prestataire de service universel. En effet, seule une obligation réside dans le chef des bénéficiaires, de donner immédiatement connaissance au prestataire du fait qu'ils ne répondent plus à une des conditions fixées pour bénéficier du tarif en question.

Ce régime présente quelques inconvénients. Ainsi, le prestataire n'est pas habilité à interrompre la prestation de la composante sociale du service universel aussi longtemps que le bénéficiaire ne prend pas une initiative en ce sens. Par ailleurs, le bénéficiaire lui-même s'expose, le cas échéant, à d'importants remboursements dans l'hypothèse où, par exemple par méconnaissance de la réglementation en vigueur, il n'informerait pas le prestataire qu'il ne remplit plus les conditions pour pouvoir bénéficier du tarif social. Enfin, l'implication financière sur l'ensemble du secteur, en cas d'activation du fonds, de l'attribution illégitime de réductions n'est pas à négliger.

Aussi, dans un premier temps, l'Institut n'impose-t-il pas à Belgacom de réintégrer purement et simplement l'ensemble des exclus dans la liste des bénéficiaires du tarif social. Cependant, un contrôle par l'Institut visant à vérifier la légitimité de l'exclusion de ces clients nous semble nécessaire car la présence d'ayants droit parmi ces 17.000 clients – et, partant d'une infraction au point 1.6 de l'annexe 1B à la loi du 21 mars 1991 – n'est pas à exclure.

En effet, parmi ces 17.000 clients, 65% avaient été identifiés par la Banque Carrefour comme ne répondant plus aux critères pour bénéficier du tarif social et 35% n'avaient pas été identifiées par la Banque Carrefour. Pour 35% des 17.000 clients, l'on ne dispose donc d'aucune information permettant de préjuger de leur situation financière, familiale et de santé ; parmi les autres abonnés, la présence de personnes répondant aux critères pour bénéficier du tarif social est possible également puisqu'il s'est avéré que parmi les personnes qui ont répondu au courrier de Belgacom et qui ont fourni les pièces justificatives, certaines avaient été identifiées au préalable par la Banque Carrefour comme ne devant plus bénéficier des tarifs sociaux, selon ses

informations.

Ainsi donc, l'IBPT prépare actuellement une enquête téléphonique sur un échantillon d'environ 600 abonnés exclus, dans le but de connaître, avec un taux d'erreur de 5%, le pourcentage de bénéficiaires parmi les 17.000 exclus. Les personnes interrogées devront répondre à quelques questions qui nous permettront de savoir si elles répondent ou non aux critères pour bénéficier du tarif social. Le taux de bénéficiaires sera alors calculé en fin de processus et, sur la base des résultats, l'Institut prendra sa décision finale sur ce dossier.

En outre, afin de ne pas grossir encore le problème actuel, il a été demandé à Belgacom de ne pas procéder, comme elle comptait le faire, à l'envoi d'un nouveau courrier à ses abonnés sociaux, à tout le moins avant les résultats de l'enquête téléphonique.

2.3. Financement du service universel

Durant l'année 2002 l'Institut a eu à traiter la demande de Belgacom d'activation du fonds pour le service universel qui lui est parvenue le 23 janvier 2002.

Par cette demande, Belgacom entend faire financer ses obligations de service universel par un fonds alimenté par les opérateurs (y compris Belgacom) de réseau public et les opérateurs de service de téléphonie vocale, dont le chiffre d'affaires est supérieur à 12 400 000 €, au prorata de leur chiffre d'affaires sur le territoire national, diminué de certaines charges, dans le secteur concerné.

Conformément à l'article 85 §3 de la loi du 21 mars 1991, la date d'activation du fonds est fixée par le Roi, sur proposition de l'Institut, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres. L'IBPT a donc traité le dossier afin de remettre un avis à Monsieur le Ministre des Télécommunications, dans lequel l'Institut devait établir l'existence d'un coût net d'une part et évaluer le caractère inéquitable de la charge que ce coût net représente d'autre part.

L'Institut a remis un avis sur l'activation du fonds pour le service universel au Ministre des Télécommunications, le 26 novembre 2002. La première partie de cet avis portait sur la méthodologie de calcul du coût net et le montant du coût net prévisionnel du service universel pour 2003, qui s'élevait à 101.644.662 €. Par la suite, il est apparu que ce montant devait être corrigé, ce qui a porté le coût net à un peu plus de 91 millions d'euros. Dans la seconde partie de son avis, l'Institut avait procédé à une analyse du caractère inéquitable ou non de la charge pesant sur Belgacom de par ses obligations de service universel.

Le Conseil des Ministres n'a pas eu l'occasion de se prononcer sur cette question.

Il est cependant apparu, sur base de benchmarkings internationaux, que le coût net du service universel en Belgique se situerait à un niveau supérieur à celui observé dans d'autres pays de l'Union européenne. Et bien que ces comparaisons internationales doivent être interprétées avec précaution (par exemple, des différences peuvent exister en ce qui concerne le nombre de cabines obligatoires, l'obligation ou non de maintenir des cabines à pièces, le niveau plus ou moins grand des critères pour l'attribution des tarifs sociaux), l'IBPT a estimé que la méthodologie utilisée pour déterminer le coût net provisoire 2003 devait faire l'objet d'un nouvel examen.

En octobre 2003, l'Institut a par conséquent décidé de confier à une firme spécialisée, Bureau van Dijk, la tâche de révision de l'entièreté du calcul du coût net provisoire 2003 sur le plan méthodologique (manière d'effectuer le calcul) et sur le plan des paramètres de calcul (données du calcul). Ceci a conduit à une nouvelle estimation par l'Institut du coût net provisoire pour l'année 2003 de 45.975.900 Euros. Le nouveau projet de décision du Conseil concernant l'évaluation provisoire du coût net du service universel pour l'année 2003 a été mis en consultation sur le site de l'Institut le 17 septembre 2004.

2.4. Appréciation générale

Sur la base d'un questionnaire établi par l'Institut, Belgacom a fourni des indications chiffrées quant à la manière dont elle exécutait ses obligations de service universel. Les résultats fournis par Belgacom ont ensuite été analysés par l'IBPT, qui a d'autre part effectué divers contrôles ponctuels en cours d'année, dans le but de vérifier l'exactitude des données communiquées par l'opérateur.

Bien que partiels, ces contrôles montrent une convergence certaine avec les chiffres fournis par Belgacom.

Tant les données transmises par Belgacom que celles recueillies par nos services montrent une diminution assez importante des performances de l'opérateur en matière de prestations de service universel.

En matière de raccordements, tant le pourcentage de raccordements effectués en moins de 5 jours que celui des raccordements effectués en moins de 8 jours ont diminué.

La norme de 95% de raccordements à réaliser en moins de 5 jours n'est plus respectée, mais de plus, ces retards sont reportés à des durées excédant les 8 jours.

Cela a pour corollaire la dégradation du pourcentage d'obtention d'une date pour le raccordement au plus tard le 1^{er} jour après la demande qui dépasse aussi les normes admises.

D'autre part, malgré une amélioration des pourcentages de levée des dérangements, les objectifs fixés en ce domaine ne sont néanmoins pas atteints.

En outre, plutôt que d'être due à un accroissement des performances du service, cette amélioration semble plutôt la conséquence d'une amélioration du taux de dérangement par ligne d'accès qui s'est redressé après une dégradation en 2002.

La situation est d'autant plus inquiétante que la réduction du nombre de raccordements fixes constatée dans la première partie de ce rapport implique une diminution de la demande et le désengorgement de l'infrastructure, ce qui facilite en principe les travaux de raccordement et leur maintenance.

Bien qu'aucun objectif légal ne soit déterminé en ces matières, les taux de dérangement des appels, tant au niveau national qu'international sont aussi en hausse.

En fait, outre le taux de dérangement par ligne d'accès mentionné ci-dessus, seuls les délais d'établissement aux niveaux intra et extra-communautaire ainsi que le pourcentage de contestations concernant la facturation ont fait l'objet d'une amélioration par rapport à l'exercice 2002.

Quant à au contrôle des prix, bien que Belgacom respecte ses obligations qui lui sont imposées par la réglementation sur le price cap dans la loi de 1991, l'Institut constate que le prix du panier est en augmentation constante depuis 2000, après une forte diminution par rapport à la fin des années nonante. Vu l'évolution des besoins des consommateurs depuis la mise en place du mécanisme de price cap, tant les éléments composant le panier que les coefficients de pondération sont à réévaluer. Le nouveau cadre devrait prendre ceci en compte.

Le tableau ci-après synthétise les différents indices de performance en matière d'exécution de ses obligations de service universel, déclarés par Belgacom pour l'année 2003 ; il donne également l'appréciation des résultats par rapport à la norme et l'évolution de la performance par rapport à 2002.

Au vu de la dégradation de la qualité des prestations en matière de service universel, l'Institut entend exiger de Belgacom un plan d'amélioration à court terme de la qualité de ses prestations de service universel pour lesquelles la norme imposée dans l'annexe à la loi de 1991 n'est pas respectée. Ceci concerne les indicateurs suivants :

- les raccordements exécutés dans les 5 jours ouvrables ;
- l'obtention d'une date pour le raccordement au plus tard le premier jour qui suit l'enregistrement de la demande ;
- la levée des dérangements avant la fin du jour ouvrable qui suit le jour où ils ont été communiqués au prestataire ;
- la levée des dérangements avant la fin du quatrième jour ouvrable qui suit le jour où ils ont été communiqués au prestataire ;
- la levée des dérangements des postes payants publics dans les 48 heures qui suivent la constatation des dérangements par le prestataire ;
- la levée des dérangements des postes payants publics levés dans les 72 heures qui suivent la constatation des dérangements par le prestataire.

En outre, pour les éléments pour lesquels une dégradation qualitative dans le temps est observée dans le respect des normes, l'Institut demandera à Belgacom de lui fournir des indications quant aux moyens que l'opérateur entend mettre en œuvre pour enrayer cette tendance, ainsi que des statistiques mensuelles qui permettront à l'Institut de surveiller l'évolution de la qualité des composantes visées.

Concernant la procédure de mise à jour par Belgacom de sa base de données des abonnés sociaux, le problème devrait être résolu dans le futur. En effet, le projet de loi relative aux communications électroniques confie à l'IBPT la création et la gestion d'une base de données centralisée, contenant les données relatives aux bénéficiaires du tarif social.

| Indicateur | Norme | Résultat 2002 | Résultat 2003 | Ecart par rapport à la norme ³⁴ | | Evolution par rapport à 2002 | | |
|--|---------|---------------|---------------|--|------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| | | | | Moins bonne performance que la norme | Meilleure performance que la norme | Moins bonne performance ³⁵ | Performance équivalente ³⁶ | Meilleure performance ³⁷ |
| Raccordement dans les 5 jours ouvrables | 95,00% | 97,42% | 93,23% | -1,86% | | -4,30% | | |
| Raccordement dans les 8 jours ouvrables | | 97,90% | 95,24% | | | -2,72% | | |
| Raccordement au-delà des 8 jours ouvrables | | 2,10% | 4,76% | | | 126,67% | | |
| Obtention d'une date pour raccordement au plus tard le 1er jour après la demande | 95,00% | 98,35% | 93,26% | -1,83% | | -5,18% | | |
| Taux de dérangement par ligne d'accès | 7,50% | 5,90% | 5,57% | | -25,73% | | | -5,59% |
| Dérangements levés le 1er jour ouvrable suivant la communication au prestataire | 90,00% | 84,80% | 88,10% | -2,11% | | | | 3,89% |
| Dérangements levés dans les 4 jours qui suivent la communication au prestataire | 100,00% | 95,01% | 95,12% | -4,88% | | | 0,12% | |
| Appels défaillants au niveau national | | 0,03% | 0,05% | | | 66,67% | | |
| Appels défaillants au niveau intra-communautaire | | 11,60% | 12,00% | | | 3,45% | | |
| Appels défaillants au niveau extra-communautaire | | 21,40% | 23,90% | | | 11,68% | | |

34 Les valeurs relatives à l'évolution ou l'écart par rapport à la norme d'un indice sont affectées d'un signe positif ou négatif en fonction du type de paramètre.

35 Détérioration du résultat de plus de 1%

36 Détérioration ou amélioration du résultat de -1 à +1%

37 Amélioration du résultat de plus de 1%

| Indicateur | Norme | Résultat 2002 | Résultat 2003 | Ecart par rapport à la norme | | Evolution par rapport à 2002 | | |
|---|---------|---------------|---------------|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| | | | | Moins bonne performance que la norme | Meilleure performance que la norme | Moins bonne performance | Performance équivalente | Meilleure performance |
| Délai d'établissement d'une liaison au niveau national (secondes) | | 2,08 | 2,14 | | | 2,88% | | |
| Délai d'établissement d'une liaison au niveau intra-communautaire (secondes) | | 9,63 | 3,49 | | | | | -63,76% |
| Délai d'établissement d'une liaison au niveau extra-communautaire (secondes) | | 9,90 | 3,70 | | | | | -62,63% |
| Délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste | 20,00 | 4,66 | 9,20 | | -54,00% | 97,42% | | |
| Nombre de communes fusionnées équipées de PPP | 2616,00 | 2616,00 | 2616,00 | 0,00% | 0,00% | | 0,00% | |
| Nombre de PPP en moyenne pour 10.000 habitants | 14,00 | 14,40 | 14,00 | 0,00% | 0,00% | -2,78% | 0,00% | |
| Dérangements PPP levés dans les 48 heures suivant la communication au prestataire | 96,00% | 89,80% | 88,80% | -7,50% | | -1,11% | | |
| Dérangements PPP non levés dans les 48 heures, levés dans les 72 heures suivant la communication au prestataire | 100,00% | 94,55% | 92,46% | -7,54% | | -2,21% | | |
| Pourcentage de PPP en état de fonctionnement | 90,00% | 96,60% | 95,16% | | 5,73% | -1,49% | | |
| Pourcentage de contestations et questions complexes concernant la facturation | 1,00% | 0,64% | 0,45% | | -55,00% | | | -29,69% |
| Indice de prix d'un panier | 107,76 | 86,69 | 88,24 | | -18,12% | 1,79% | | |

3. Orientations possibles quant au contenu du service universel

En application de l'article 16 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991, l'Institut, outre sa mission de contrôle de la bonne application du service universel, doit faire rapport au Ministre sur les autres services qui pourraient être inclus dans le service universel.

Ainsi, dans son rapport 2002, l'Institut avait conduit une réflexion en deux temps ; d'une part des suggestions de modification des conditions techniques et tarifaires de prestation des obligations actuelles de service universel avaient été avancées, d'autre part la possibilité d'une extension du contenu du service universel avait été évoquée.

Il est proposé aujourd'hui de suivre la même structure d'analyse.

3.1. Modifications des conditions techniques et tarifaires de prestation des obligations de service universel

Pour rappel, dans son rapport 2002, l'Institut avançait des suggestions de modifications des conditions de prestations du service universel dans cinq domaines différents :

- les postes téléphoniques payants publics ;
- le service universel géographique fixe ;
- l'adaptation du price cap ;
- les tarifs sociaux ;
- le service de renseignements et l'annuaire universel.

Une année plus tard, et alors que le projet de loi relatif aux communications électroniques assurant la transposition du nouveau cadre réglementaire européen va être prochainement examiné par le Parlement, il est intéressant de faire le point sur la manière dont les différentes suggestions avancées par l'Institut ont été prises en compte.

Par ailleurs, notons d'emblée que l'Institut a revu l'ensemble des critères de qualité des services prestés au titre du service universel, en fonction des normes ETSI, dans le cadre de la préparation du projet de loi relative aux communications électroniques. Les objectifs de qualité que doit respecter le prestataire, mentionnés dans la partie 2.1 de ce rapport, ont ainsi été modifiés.

A. Postes téléphoniques payant publics

A.1. Le constat établi par l'Institut

Quoiqu'inférieur à la moyenne européenne, notre pays bénéficie d'un taux appréciable de pénétration de la téléphonie fixe et mobile. C'est surtout parallèlement au développement de cette dernière qu'il a pu être constaté une importante chute de trafic au départ des cabines publiques durant ces dernières années.

Entre 1998 et 2003, le trafic au départ des cabines a subi une diminution de 73%, autrement dit, une perte de plus de 20% chaque année par rapport à l'année précédente. Il est à remarquer que si l'on ne considère que les appels nationaux au départ des cabines, cette diminution atteint le chiffre de 81%. De plus, les appels vers les abonnés mobiles qui avaient jusqu'en 2000 quelque peu atténué l'impact de l'évolution négative du trafic, sont maintenant eux aussi en nette

diminution. Cette évolution s'explique compte tenu du fait qu'il existe moins de 15.000 cabines publiques en Belgique, alors que le nombre d'utilisateurs mobiles dépasse les 8 millions.

Dans cette conjoncture, l'actuel taux de couverture imposé implique le maintien en service de nombreuses cabines pratiquement non utilisées ; plus d'un millier d'entre elles enregistrent un trafic pratiquement nul.

La diminution de trafic constatée entraîne évidemment une chute proportionnelle des recettes d'exploitation ; or, le coût d'entretien du parc actuel de cabines est considérable, d'autant plus que celles-ci font régulièrement l'objet d'actes de vandalisme. Les cabines hybrides, c'est-à-dire, les cabines équipées simultanément de lecteurs de cartes et de monnayeurs sont encore plus coûteuses étant donné qu'elles sont plus exposées à ce type d'actes et qu'elles nécessitent des frais supplémentaires de collecte de monnaie.

Sur base d'un modèle de coûts élaboré par Belgacom, le seuil de rentabilité se situe entre 10.500 unités de taxe/an (cabines en domaine privé taxées à 0.41€ HTVA/UT) et 30.500 unités de taxe/an (cabines en domaine public taxées à 0.25€ HTVA/UT). L'unité de taxe correspond actuellement à une durée de 50 sec en heures de pointe et 100 sec en heures creuses pour les cabines avec Telecard ou Proton.

Selon Belgacom 14.354 cabines sur les 14.936 répertoriées se situent sous le seuil de rentabilité, parmi lesquelles, les 6.280 cabines les moins rentables représentent la moitié du coût de desserte du territoire en cabines publiques.

Dans de telles circonstances, le maintien de ce parc trop faiblement utilisé constitue une charge importante pour le service universel.

A.2. Suivi des propositions de réformes avancées par l'Institut

Tout en maintenant un niveau minimum de qualité et de disponibilité des cabines, pour respecter la logique du service universel, la nécessité de redéfinir, en les assouplissant, les critères concernant la densité et les obligations en matière d'hybridité, découle de ce qui précède.

Le projet de loi relatif aux communications électroniques approuvé par le Conseil des Ministres en juillet 2004 va dans cette direction, dans la mesure où les dispositions concernant les cabines instaurent un mécanisme de couverture du pays qui est lié au taux de pénétration actif de la mobilophonie.

En outre, le projet stipule que chaque commune du pays devra être équipée d'au moins un poste téléphonique public et que les modalités de répartition des postes téléphoniques entre les communes devraient être établies en fonction de la densité de la population, de la superficie et de la couverture du service téléphonique public mobile.

Cette réforme rencontre les préoccupations émises par l'Institut dans son rapport 2002 relatif à l'évolution du service universel. L'Institut souhaite cependant attirer l'attention sur les éléments suivants.

Ainsi, afin de réduire, pour le public, les inconvénients liés à la diminution du nombre de

cabines, Belgacom devrait indiquer sur tout emplacement où une cabine a été supprimée l'adresse de la cabine la plus proche et fournir un plan d'accès à cette cabine toujours en service. Cette obligation vaudrait pendant un an, à dater du moment de la suppression de la cabine.

De plus, toujours dans le but d'assurer la meilleure couverture possible, les cabines multiples, c'est-à-dire les cabines situées à un même emplacement (par exemple : éloignées de moins de 10m), ne devraient être comptabilisées que comme une seule cabine. En effet, si le service universel garantit un accès sur l'ensemble du territoire, la multiplication des accès sur un même emplacement répond uniquement à des critères d'intérêts commerciaux.

Enfin, conformément aux prescriptions de la directive européenne, l'adaptation des cabines devrait être mieux assurée pour permettre l'accès aux personnes à mobilité réduite, et les renouvellements d'appareillage devraient autant que possible répondre aux besoins des handicapés en fonction des technologies disponibles sur le marché.

B. Le service universel géographique fixe

B.1. Le constat établi par l'Institut

Dans son rapport 2002, l'Institut soulignait deux problèmes liés à l'exécution par Belgacom de ses obligations en matière de service universel géographique.

D'une part, Belgacom souhaitait pouvoir réduire la période du service minimum de nonante jours ouvrables (4 mois) à 60 jours calendrier (2 mois).

D'autre part, l'Institut constatait que le service de restriction des appels vers des numéros 0900 au départ d'un poste téléphonique fixe était payant, le prestataire du service universel demandant 12,39 euros pour l'activation de cette fonctionnalité et 3,1 euros de redevance mensuelle.

B.2. Suivi des propositions de réformes avancées par l'Institut

La question de la diminution de la période de service minimum a été examinée par le Comité consultatif des télécommunications qui a rendu un avis mitigé par rapport à cette suggestion, puisque les organisations de consommateurs membres du Comité se sont opposées à cette diminution du délai. Le projet de loi relatif aux communications électroniques propose une solution intermédiaire, en ce sens qu'il réduit la durée du service minimum de 90 jours ouvrables à 90 jours calendriers.

Pour ce qui est de la tarification de la restriction des appels, Belgacom a supprimé de son propre chef cette disposition tarifaire durant l'année 2003.

C. L'adaptation du price cap

C.1. Le constat établi par l'Institut

Tout d'abord, comme expliqué dans le rapport annuel 2002, le mécanisme de « price cap » permettant d'apprécier le caractère abordable des tarifs offerts par le prestataire du service universel a été imaginé en 1997 et sur plusieurs points n'est plus adapté aux réalités actuelles du

marché des télécommunications. Aussi le panier de prestations et plus précisément les coefficients de pondération des prestations ne correspondent plus à la réalité ; par exemple, l'annexe à la loi de 1991 attribue un poids fort élevé aux appels au départ des cabines. Les appels vers les postes mobiles, eux, ne font même pas partie des prestations composant le panier. En outre, laisser les appels au départ des cabines et les appels au départ des postes d'abonnés dans un même panier pose un problème dans la perspective d'un découpage des obligations de service universel par composante et, partant, de la possibilité que le prestataire du service universel géographique ne soit plus la même personne que le prestataire de l'obligation relative aux cabines publiques.

L'Institut insiste ensuite, depuis plusieurs années, sur le fait que la marge de manœuvre laissée à Belgacom au sein du panier de prestations lui permet d'augmenter certains tarifs et d'en baisser d'autres. Cette souplesse n'empêchait pas que le prix de certaines prestations n'évolue d'une manière contraire aux objectifs poursuivis par l'imposition du price cap.

C.2. Suivi des propositions de réformes avancées par l'Institut

Face à cette situation, l'Institut suggérerait de revoir en profondeur ce mécanisme de price cap, notamment en adaptant le panier et en créant un price cap particulier pour les cabines.

Le projet de loi relatif aux communications électroniques prend en compte une partie de nos remarques, puisqu'il intègre le trafic au départ des postes d'abonnés vers des postes mobiles dans le panier et qu'il prévoit que le Ministre fixe, sur avis de l'Institut, de nouveaux coefficients de pondération à appliquer aux prestations faisant partie du panier.

Cependant, nous constatons que l'année de référence à partir de laquelle l'évolution du prix du panier est mesurée a été fixée à l'année 2000, et non pas l'année précédant celle de l'entrée en vigueur de la loi. Choisir 2000 comme année de référence aura pour conséquence que les baisses de tarifs intervenues depuis 2000 constitueront une marge de manœuvre pour des augmentations futures (c'est-à-dire un "rattrapage" des baisses passées). Choisir 2004 comme année de référence, par exemple, aurait limité ce phénomène de rattrapage aux baisses éventuelles survenues après 2004.

En outre, les appels au départ des cabines font toujours partie du même panier tarifaire que les appels au départ des postes d'abonnés, ce qui posera un problème pratique lorsque les nouvelles procédures de désignation des prestataires seront mises en oeuvre.

D. Les tarifs sociaux

D.1. Le constat établi par l'Institut

Depuis quelques années, l'Institut suggérerait que la catégorie des personnes faisant l'objet d'une décision de guidance éducative de nature financière soit supprimée de la liste des bénéficiaires, tout en laissant au Roi la possibilité d'étendre la liste des bénéficiaires. En effet, l'Institut constatait que les personnes faisant l'objet d'une décision de guidance éducative de nature financière ne bénéficient pas de cette mesure, faute de pouvoir identifier ces personnes.

D.2. Suivi des propositions de réformes avancées par l'Institut

La suggestion de l'Institut a ici été prise en compte dans le projet de loi relatif aux communications électroniques, qui supprime cette catégorie et permet au Roi d'en déterminer de nouvelles, sur proposition de l'Institut.

E. Service de renseignements et annuaire universel

E.1. Le constat établi par l'Institut

Dans le rapport précédent concernant le service de renseignements universel, l'Institut se disait favorable au développement de diverses prestations qui sortent du cadre minimal actuellement imposé par le service universel, conséquences naturelles de l'évolution technologique et de la pression de la concurrence. L'Institut insistait néanmoins sur la nécessité de distinguer correctement les services complémentaires du service de renseignements universel. Par ailleurs, l'Institut estimait que l'entrée de certaines des prestations nouvelles dans le service universel pouvait être envisagée grâce à l'intérêt qu'elles pourraient apporter à certaines couches de la population.

En matière d'annuaire universel, l'Institut attirait l'attention sur la nécessité de réexaminer certaines obligations pesant sur l'édition de l'annuaire universel, de par l'augmentation du nombre de données figurant dans l'annuaire et le développement de supports alternatifs au papier. Ainsi par exemple, une standardisation des annuaires et un nouveau découpage des volumes seraient souhaitables. La mise en pratique des critères de distribution des annuaires devait également être adaptée en vue de limiter le gaspillage de papier tout en garantissant le droit des abonnés mobiles de disposer d'un exemplaire de l'annuaire universel.

E.2. Suivi des propositions de réformes avancées par l'Institut

L'Institut continue à suivre de près l'entrée progressive des abonnés mobiles dans l'annuaire et le service de renseignements universels tout en veillant à ce que les procédures de transferts de données entre opérateurs soient transparentes et que l'information des utilisateurs soit adéquate.

En ce qui concerne plus précisément le service de renseignements universel, le projet de loi n'a pas étendu la portée de l'obligation de fournir le service de renseignements universel à de nouvelles prestations. Par contre, les fournisseurs de services de renseignements, en ce compris le fournisseur du service universel de renseignements, ont continué à développer de nouveaux produits.

Des contacts ont actuellement lieu avec l'éditeur de l'annuaire universel et les opérateurs afin d'aboutir à une distribution efficace des annuaires. En ce qui concerne le découpage des volumes, le projet de loi continue à faire référence à des zones téléphoniques d'un service fixe existant à la date de publication de l'arrêté royal du 14 septembre 1999 réglementant le secteur des annuaires, ce qui, à terme, pourrait poser des problèmes.

En outre, le projet de loi adapte les critères de qualité de fourniture de l'annuaire universel à l'évolution technologique puisqu'il prévoit l'obligation pour l'éditeur de l'annuaire universel de rendre les informations contenues dans l'annuaire universel accessibles via un site Internet non payant.

3.2. Orientations suggérées par l'Institut en matière d'extension du champ du service universel

Le contenu du service universel qui peut faire l'objet d'un financement intra sectoriel est défini et limité au niveau européen. Deux possibilités existent néanmoins pour étendre la liste des services d'une qualité donnée dont il faut garantir l'accès à tous, à un prix abordable. D'une part, les états membres sont libres de prévoir des politiques d'accès de ce type à des services sortant du contenu du service universel européen, pour autant que leur financement ne repose pas sur le seul secteur des communications électroniques. D'autre part, le service universel qui peut faire l'objet d'un financement intra sectoriel, défini au niveau européen, n'est pas non plus un concept statique, puisque la Commission européenne entend revoir périodiquement la portée du service universel, « à la lumière des évolutions sociale, économique et technologique, compte tenu, notamment, de la mobilité et des débits de données à la lumière des technologies les plus couramment utilisées par la majorité des abonnés »³⁸. Le premier de ces réexamens débutera au plus tard en juillet 2005³⁹.

L'Institut suggère que la Belgique prenne une part active dans les discussions européennes à ce sujet. Depuis 1997 en effet, l'Institut émet chaque année des recommandations à l'attention du Ministre concernant les perspectives d'évolution du contenu du service universel, portant plus spécifiquement sur l'extension à la téléphonie mobile et à l'accès à l'Internet à large bande. L'Institut assure également le secrétariat du Comité consultatif pour les télécommunications, dont un groupe de travail a d'ores et déjà amorcé le débat.

A. L'accès à la mobilité

Depuis quelques années, l'Institut surveille l'évolution du taux de pénétration de la téléphonie mobile, ainsi que l'évolution du nombre de raccordements téléphoniques fixes. Force est de constater qu'un phénomène de substitution de la téléphonie fixe vers la téléphonie mobile se dessine. La question de l'inclusion de la téléphonie mobile dans le service universel se pose donc naturellement, puisque la mobilophonie devenant de plus en plus répandue, le risque d'exclusion sociale pour ceux qui n'ont pas les moyens financiers d'y accéder augmente.

Cela étant, il est possible d'impliquer les opérateurs mobiles dans la fourniture du service universel de différentes manières. Le projet de loi relative aux communications électroniques a fait le choix d'impliquer tous les opérateurs, en ce compris les mobiles, dans la fourniture des tarifs sociaux. Le bénéficiaire aura désormais le choix du service le plus adapté à ses besoins, ce qui répond à une préoccupation que l'Institut avait exprimée lors de ses précédents rapports, à la nuance que la suggestion de celui-ci visait uniquement les personnes atteintes de certains handicaps pour lesquelles le téléphone mobile peut être d'un grand secours lors de leurs déplacements.

L'Institut est favorable à la participation des opérateurs mobiles dans la fourniture des tarifs sociaux. Néanmoins une réflexion s'impose sur la rétribution des opérateurs pour ce faire, puisque les abonnés sociaux ne seront peut-être pas répartis entre les opérateurs d'une manière proportionnelle à leurs parts de marché. Cette réflexion sera bien entendu tributaire des

38 Article 15.2 de la directive « Service universel » 2002/22/CE

39 cf. l'article 15.2 de la directive « Service universel » 2002/22/CE

décisions européennes en matière d'extension du champ du service universel finançable intra-sectoriellement.

B. L'accès à l'Internet à large bande

Conformément à la directive 2002/22/CE « Service universel », l'accès à l'Internet à large bande ne fait pas partie des obligations de service universel. Cela étant, le point 1.2 du présent rapport montre clairement que l'usage du réseau Internet se répand de plus en plus. Comme pour la téléphonie mobile, le risque d'exclusion sociale pour ceux qui n'ont pas les moyens financiers d'accéder à l'Internet augmente. Ceci est d'autant plus vrai que l'accès à Internet permet l'accès à certains contenus informationnels, éducatifs ou culturels. L'accès aux offres d'emplois diffusées par Internet constitue un exemple parmi d'autres.

Or, nous avons constaté que la Belgique était caractérisée par des tarifs élevés pour l'accès à l'Internet à bande étroite, qui actuellement fait partie du service universel (sans pour autant que son tarif soit soumis à un price cap). Les tarifs de l'accès à l'Internet à large bande sont eux, par rapport aux autres pays de l'Europe des 15, relativement bas. Inscrire l'accès à l'Internet à large bande dans le service universel aurait donc pour effet de garantir à tous un accès à l'Internet dans les mêmes conditions, techniques et tarifaires. Bien entendu, il s'agirait d'accompagner la mise en œuvre d'une telle obligation de critères, en matière de couverture du territoire notamment ; actuellement, 98% de la population belge peut accéder à une infrastructure large bande. Plus important encore, une politique émanant des différentes instances concernées, visant à faciliter l'utilisation de l'Internet, serait indispensable afin de garantir un accès égal au contenu également.

Cela étant, l'Institut insiste depuis quelques années pour dire qu'il n'est pas nécessaire d'attendre une extension du champ du service universel au niveau européen pour développer des initiatives dans le but de faciliter l'accès de tous à la société de l'information, symbolisée pour l'instant par le développement du réseau Internet. En effet, pour autant qu'elles ne soient pas financées par le secteur des communications électroniques, les obligations de service universel sortant du champ européen ne sont pas interdites. La Belgique veille d'ailleurs déjà, dans le cadre des « missions d'intérêt général », à ce que les écoles, bibliothèques et hôpitaux disposent d'une connexion à haut débit. Une extension de cette politique à d'autres bénéficiaires (les écoles primaires par exemple) est bien entendu envisageable. Une étude pourrait également être menée pour envisager les moyens de permettre aux personnes handicapées et aux déficients auditifs et visuels de communiquer via Internet, en leur assurant l'accès à un prix abordable aux solutions technologiques adéquates. Enfin, une politique d'accès pourrait spécifiquement viser les étudiants également, étant donné que de plus en plus l'Internet devient le support principal des cours enseignés. Afin d'égaliser les chances de tous devant la connaissance, il faudrait garantir un accès à tous aux moyens d'apprentissage.