



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**RAPPORT DU CONSEIL DE L'IBPT
CONCERNANT L'EXÉCUTION DU SERVICE UNIVERSEL DES
TÉLÉCOMMUNICATIONS EN 2008 ET LES ÉVOLUTIONS
RÉCENTES**

14 octobre 2009

TABLE DES MATIÈRES

Résumé.....	3
Avant-propos	5
1. Contenu du service universel en 2008.....	6
1.1. PRINCIPE	6
1.2. DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ	6
1.2.1. Téléphonie fixe	7
1.2.2. Téléphonie mobile.....	7
1.2.3. Internet.....	8
1.2.4. Cabines publiques.....	9
1.3. CONCLUSIONS	10
2. Exécution des prestations du service universel.....	11
2.1. LES CONDITIONS TECHNIQUES ET TARIFAIRES DE PRESTATION DU SERVICE UNIVERSEL	11
2.1.1. Les conditions techniques de prestation de la composante géographique fixe du service universel	11
2.1.2. Les conditions techniques de prestation de la mise à disposition des postes téléphoniques publics	20
2.1.3. Les conditions techniques de prestation du service universel de renseignements (art. 29 de l'annexe à la LCE)	22
2.1.4. Les conditions techniques de la mise à disposition de l'annuaire universel.....	23
2.1.5. Les conditions financières de prestation du service universel.....	24
2.2. APPRÉCIATION GÉNÉRALE.....	26
3. Orientations futures quant au contenu du service universel	28
3.1. LES RÉCENTES MODIFICATIONS ET LES PROJETS RÉGLEMENTAIRES ET RÉGULATOIRES	28
3.1.1. Aménagements apportés à la loi du 13 juin 2005.....	28
3.1.2. Décision de l'IBPT en application de l'article 3, al.2, de la loi	29
3.1.3. Les projets en matière d'annuaire universel.....	30
3.2. LES TARIFS TÉLÉPHONIQUES SOCIAUX (TTS)	31
3.2.1. Aspects opérationnels.....	31
3.2.2. Problématiques actuelles et perspectives	32
3.3. LA QUESTION DE L'EXTENSION DU SERVICE UNIVERSEL	35
3.3.1. Le projet de nouvelle directive « Service universel »	35
3.3.2. La Communication définitive sur le deuxième réexamen de la portée du service universel.....	36
3.4. PERSPECTIVES	37

RÉSUMÉ

En application des dispositions de l'article 103 de la loi « Communications électroniques » du 13 juin 2005 (ci après « LCE »), après avoir brièvement décrit la situation du secteur, le présent rapport, analyse d'une part la manière dont Belgacom a exécuté ses obligations de service universel en 2008, et d'autre part examine la question d'éventuelles adaptations au concept de service universel.

En ce qui concerne la manière dont Belgacom a exécuté ses obligations de service universel en 2008, on peut conclure des statistiques présentées que les obligations légales sont globalement respectées dans tous les domaines sauf en matière de levée des dérangements du service téléphonique public comme des cabines. Dans ces deux domaines, les résultats de Belgacom montrent une détérioration importante par rapport à 2007.

Cette augmentation du temps nécessaire pour lever les dérangements est d'autant plus inquiétante que le pourcentage de lignes en dérangement diminue. Belgacom a mis en place un plan d'action spécifique qui semble porter ses fruits au vu des résultats du 4^{ème} trimestre 2008 et des trois premiers résultats trimestriels de 2009. Les résultats de ces derniers trimestres restent cependant en-dessous des résultats trimestriels de 2007.

En outre, en ce qui concerne les dérangements des lignes d'accès, il faut rappeler que Belgacom fournit une solution alternative aux clients concernés par des dérangements dont la levée excède deux jours ouvrables, ce qui limite l'étendue du problème du point de vue des clients.

Quant aux dérangements des cabines publiques, l'importance du problème doit être relativisé compte tenu de la faible utilisation des cabines (une cabine est utilisée environ 1 heure et demie par mois en moyenne) et du fait que plus de 99% des cabines sont en état de fonctionnement.

A propos des cabines téléphoniques publiques, l'Institut estime qu'à l'occasion de la transposition de la future directive « Service universel », un débat devrait être mené sur le maintien d'une obligation de couverture du territoire en cabines publiques.

D'une manière générale, à l'occasion de la transposition de la future directive « Service universel », l'Institut souhaite mener un débat global sur le contenu du service universel mais également sur les critères de qualité imposés aux prestataires des composantes de service universel. L'Institut s'interroge en effet d'une part sur la pertinence de maintenir une obligation en matière de couverture du territoire en cabines publiques. D'autre part une réflexion devrait être menée sur les critères de qualité imposés à l'annuaire universel et à la composante géographique fixe. En effet, certains objectifs de qualité ne sont pas exigés par la directive ou semblent avoir été fixés trop haut ou trop bas dans l'annexe à la LCE. Dans le cadre de cette réflexion, il est envisagé de récolter des données auprès des prestataires de service universel à l'étranger.

Quant aux conditions financières de prestation, elles sont respectées pour toutes les composantes hormis la composante géographique fixe pour laquelle le contenu de l'obligation n'a pas encore été défini.

La dernière partie du présent rapport présente les aspects réglementaires et politiques du service universel. Le contexte belge du service universel en matière de communications électroniques a connu ces derniers mois quelques aménagements, suite à la publication d'une loi modificatrice allégeant les contraintes en termes de répartition des postes téléphoniques publics d'une part et à la publication d'autre part d'une décision du Conseil de l'IBPT permettant au prestataire de la composante géographique fixe de déroger dans certains cas aux conditions standards de prestation de ladite composante. Un débat a également été lancé sur la question de savoir si les critères d'édition de l'annuaire universel papier sont encore pertinents à ce jour.

Mais c'est encore la composante sociale du service universel qui enregistre le plus d'évolutions. Ainsi, on note la publication d'une décision du Conseil de l'IBPT concernant le financement de la base de données de la composante sociale, suivie de l'envoi des factures concernant le financement des frais pour 2006 et 2007 aux opérateurs concernés, l'introduction d'un recours en annulation contre cette décision et le dépôt d'un projet de loi modificatrice sur la prestation de la composante sociale dans ses aspects opérationnels. Les procédures judiciaires en matière de financement des tarifs téléphoniques sociaux sont également toujours en cours, que ça soit au niveau national ou au niveau européen.

La question de l'étendue éventuelle de la portée du service universel quant à elle, est conditionnée par des décisions prises au niveau européen. Or, deux textes essentiels sont toujours en préparation actuellement, à savoir la nouvelle Directive « Service universel » et la communication définitive de la Commission européenne sur le deuxième réexamen de la portée du service universel.

Cette 3^{ème} partie du rapport amène donc la conclusion selon laquelle le régime belge du service universel est toujours actuellement en attente d'éventuelles modifications et cela dans tous ses aspects : contenu du service universel, financement, calcul du coût et même aspects opérationnels.

AVANT-PROPOS

L'objet du présent rapport est double.

D'une part, il présente le résultat du contrôle par l'I.B.P.T. de la bonne exécution par le prestataire des obligations de service universel, contrôle qui incombe à l'Institut en vertu de l'article 103, alinéa 1^{er} de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci après « LCE »).

D'autre part, il répond à l'obligation pour l'Institut de faire « *rapport au Ministre, concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel* » prévue à l'article 103 alinéa 2 de la LCE.

L'article 163 de la LCE (tel que modifié par la loi du 20 juillet 2006 portant des dispositions diverses) fixe une période de transition durant laquelle Belgacom est tenue de fournir le service universel, dans les conditions fixées à l'annexe à cette loi du 13 juin 2005. L'année 2008 fait encore partie de cette période de transition qui durera jusqu'au 1^{er} janvier de l'année qui suit la désignation par le Roi du ou des prestataires en application des procédures de désignation des prestataires des composantes de service universel prévues par la loi.

Cette période de transition prévue à l'article 163 de la loi du 13 juin 2005 ne s'applique qu'aux composantes pour lesquelles le prestataire est désigné par le Roi et ne concerne donc pas la composante sociale que tous les opérateurs, en ce compris Belgacom, sont tenus de fournir depuis le 30 juin 2005.

1. CONTENU DU SERVICE UNIVERSEL EN 2008

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.

Durant l'année 2008, Belgacom a été tenue de fournir, en plus de la composante sociale qui incombe à tous les opérateurs, les prestations de service universel suivantes¹ :

- la composante géographique fixe du service universel, consistant en la fourniture sur l'ensemble du territoire du service téléphonique public en position déterminée et d'un raccordement à un réseau téléphonique public en position déterminée permettant aux utilisateurs finals d'utiliser un ensemble de services défini ;
- la mise à disposition des postes téléphoniques publics ;
- le service universel de renseignements ;
- la mise à disposition de l'annuaire universel.

Il s'agit de remarquer que le service universel ne comprend pas la fourniture d'un accès à l'Internet. Si l'Internet est concerné par le service universel c'est indirectement : dans les obligations de service universel se trouve celle d'offrir un raccordement à un réseau permettant d'accéder à l'Internet.

1.2. DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ

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

La principale source d'informations est le rapport annuel de l'IBPT 2008 qui contient une importante annexe statistique. Pour plus de détails, on se reportera donc à ce document².

Comme nous le signalions au point 1.1, les obligations de service universel portent en 2008 sur les différents aspects de la téléphonie fixe et des cabines publiques.

Ainsi donc, ni la téléphonie mobile ni l'accès à l'Internet à large bande ne sont prévus dans le service universel actuellement, à une nuance près : les tarifs téléphoniques sociaux sont offerts sur la téléphonie fixe comme mobile.

Cela étant, le service universel n'est pas un concept statique (cf. *infra*, sous le titre 3) et dans cette perspective, il s'agit d'être attentif à l'évolution du marché.

¹ Cette liste est reprise de l'article 68 de la loi du 13 juin 2005, dont on a retiré la composante sociale

² Situation économique du secteur des télécommunications en 2008, Rapport annuel 2008 de l'IBPT, disponible sur le site : <http://www.ibpt.be>

1.2.1. Téléphonie fixe

En 2008, le nombre de raccordements au service de téléphonie fixe atteignait 4.705.084 connexions tous canaux confondus.

Ces connexions étaient assurées par différentes technologies, les connexion PSTN (58,4%), les connexions ISDN (21,8%), le câble (14,5%) et la voix sur Internet (5,3%).

Après avoir connu une légère hausse en 2006 et 2007, le nombre total de connexions fixes enregistré en 2008 une baisse de 3%. Parmi ces connexions on continue à assister à un recul de la part des connexions « classiques » (PSTN et ISDN) (de 84% en 2007 à 80% en 2008), au profit des connexions via le câble (de 12,3 à 14,5%) et via l'accès DSL (de 3,7% à 5,3%).

En termes de tarifs, le 14^{ème} rapport d'implémentation de la Commission européenne montre que pour le prix des appels nationaux de l'opérateur historique, la Belgique se situe juste au dessus de la moyenne de l'Europe des 25 (à la 15^{ème} place dans le classement européen). Pour les appels internationaux vers les Etats-Unis, la Belgique occupe la 15^{ème} place du classement européen (Europe des 27) et les prix en Belgique sont inférieurs aux prix moyens dans l'Europe des 27³.

Entre 2007 et 2008, le prix des communications téléphoniques en Belgique a augmenté d'environ 5%. On constate d'ailleurs que la Belgique perd des places dans le classement européen par rapport à 2007 où elle se situait à la 11^{ème} place pour le prix d'un appel national par l'opérateur historique et à la 14^{ème} place pour le prix d'un appel vers les USA⁴.

1.2.2. Téléphonie mobile

A la fin 2008, 11,8 millions de cartes SIM étaient en circulation dans le pays, dont 10,9 millions correspondaient à des abonnés « actifs »⁵. Le nombre total de cartes SIM se répartit en 56% de clients *prepaid* et 44% de *postpaid*.

Le taux de pénétration actif du service téléphonique public mobile atteint 101% fin 2008. Ce taux est important pour déterminer le nombre de cabines publiques dont le prestataire doit assurer le maintien sur le territoire (cf. *infra*, point 2.1.2). Au-delà de 95% de pénétration active de la téléphonie mobile, les obligations tombent au minimum, soit 2.000 cabines.

Le graphique ci-dessous montre l'évolution du nombre de cartes SIM actives ; ce nombre ne cesse d'augmenter depuis 2001.

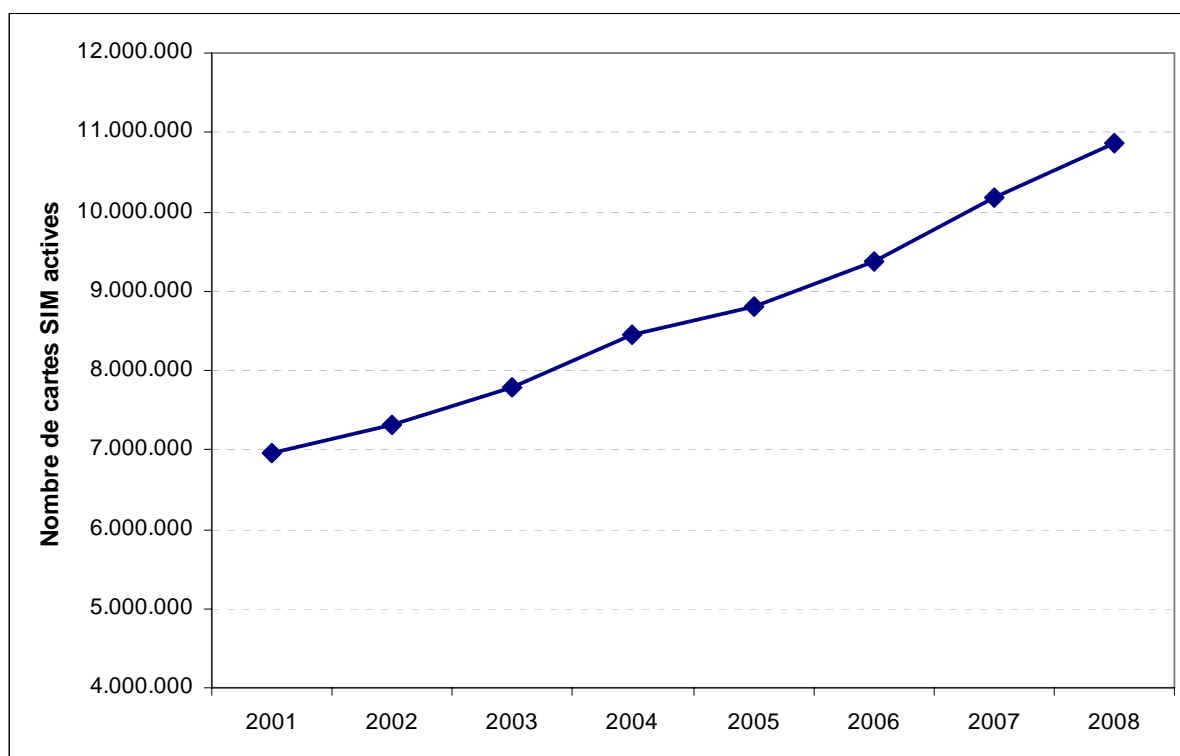
³ Rapport d'avancement sur le marché unique européen des communications électroniques de 2008 (14^e rapport) sur le site :

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/library/communications_reports/annualreports/14th/index_en.htm

⁴ Rapport d'avancement sur le marché unique européen des communications électroniques de 2007 (13^e rapport) sur le site :

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/library/communications_reports/annualreports/13th/index_en.htm

⁵ Un abonné est considéré comme « actif » s'il a donné ou reçu des appels ou sms durant les 3 derniers mois.



Graphique 1.1. Evolution du nombre de cartes SIM actives en Belgique (2001-2008)⁶

Pour ce qui est des tarifs, le 14^{ème} rapport d'implémentation de la Commission Européenne⁷ note une tendance à la baisse entre 2007 et 2008 au niveau européen, que l'on observe aussi au niveau belge. Malgré cette baisse de tarifs, la Belgique se situe en 2008 parmi les cinq pays les plus chers de l'Europe des 27. Lorsque l'on regarde les offres tarifaires belges pour les paniers OCDE en 2007 et 2008 dans les 13^{ème} et 14^{ème} rapports d'implémentation, on constate que la position des tarifs belges s'est dégradée, ce qui laisse à penser que la baisse des tarifs en Belgique a été moins forte que dans les autres pays européens.

1.2.3. Internet

Le nombre total de lignes Internet haut débit s'élevait fin 2008 à 2,957 millions, soit une progression de 9% par rapport à 2007. Comme nous l'observions dans le rapport précédent, cette croissance a tendance à ralentir. C'est la même constatation qui ressort des dernières données du SPF Economie⁸ : le nombre de ménages ayant une connexion Internet augmente mais cette croissance ralentit ; 64% des ménages avaient une connexion Internet en 2008, contre 60% en 2007 et 54% en 2006.

Ceci représente un taux de pénétration de 27,5 % fin 2008. La Belgique se situe toujours dans les pays au taux de pénétration les plus importants (et au dessus de la moyenne européenne) même si sa place dans le classement a tendance à reculer d'années en années. La Belgique se situe désormais à la 8^{ème} place au sein de « l'Europe des 15 »⁹, alors qu'elle était à la 6^{ème} place en 2007¹⁰.

⁶ Source : IBPT, selon les déclarations des opérateurs

⁷ Rapport d'avancement sur le marché unique européen des communications électroniques de 2008 (14^e rapport)

⁸ Indicateurs T.I.C. auprès des ménages et individus 2005-2008 sur le site :

<http://www.statbel.fgov.be/ict/>

⁹ Rapport d'avancement sur le marché unique européen des communications électroniques de 2008 (14^e rapport)

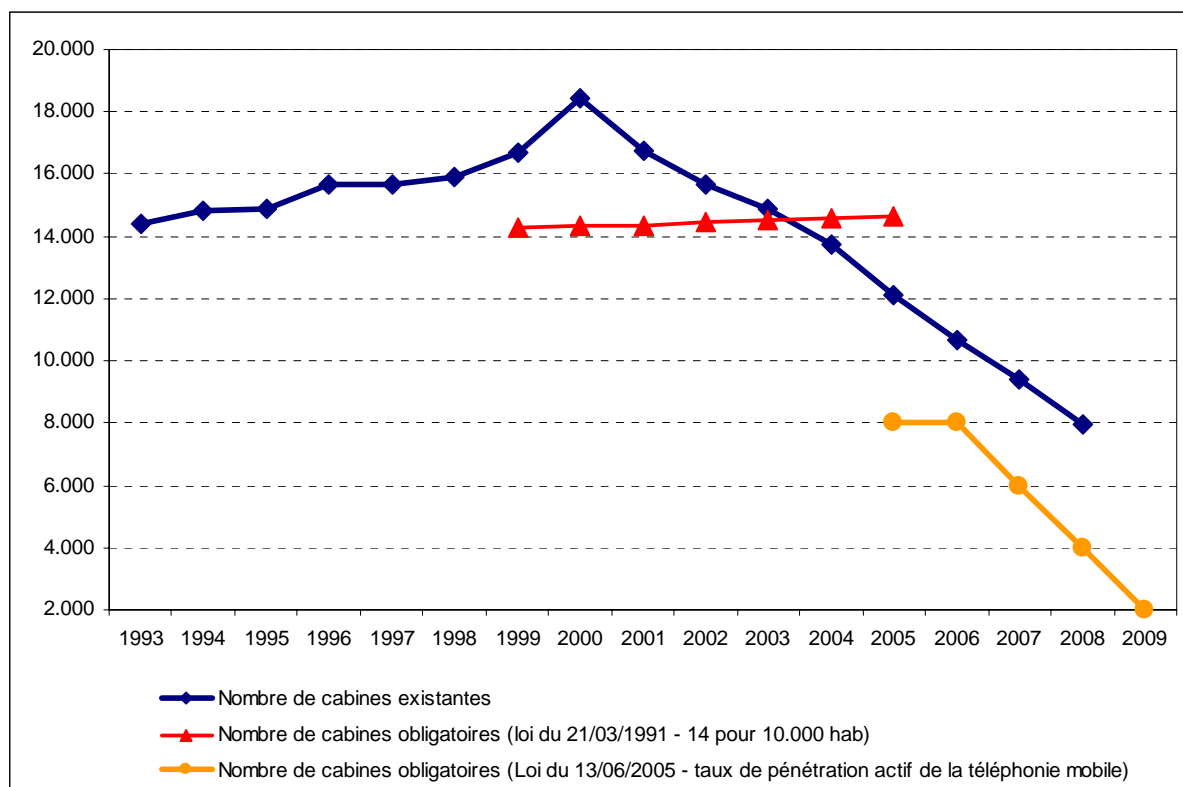
¹⁰ Rapport d'avancement sur le marché unique européen des communications électroniques de 2007 (13^e rapport)

Les statistiques du SPF Economie identifient les raisons qui font que 36% ménages n'ont pas l'accès à Internet. Les principales raisons évoquées sont le manque d'intérêt pour l'Internet (17%), les frais d'équipement trop élevés (11%), le manque de compétences en informatique (10%) ou le coût de connexion trop élevé (8%).

Du point de vue des tarifs, on peut noter une diminution par rapport à 2007. De plus, l'année 2008 s'est caractérisée par une augmentation de volume et de vitesse¹¹ ; les tarifs ont donc diminué en 2008, surtout si on les exprime en fonction des volumes de données échangées.

1.2.4. Cabines publiques

Le nombre de cabines dont le prestataire doit assurer le maintien sur le territoire est en diminution depuis la publication de loi du 13 juin 2005. Le graphique ci-dessous montre l'évolution du nombre de cabines installées mais aussi des cabines obligatoires selon la réglementation.

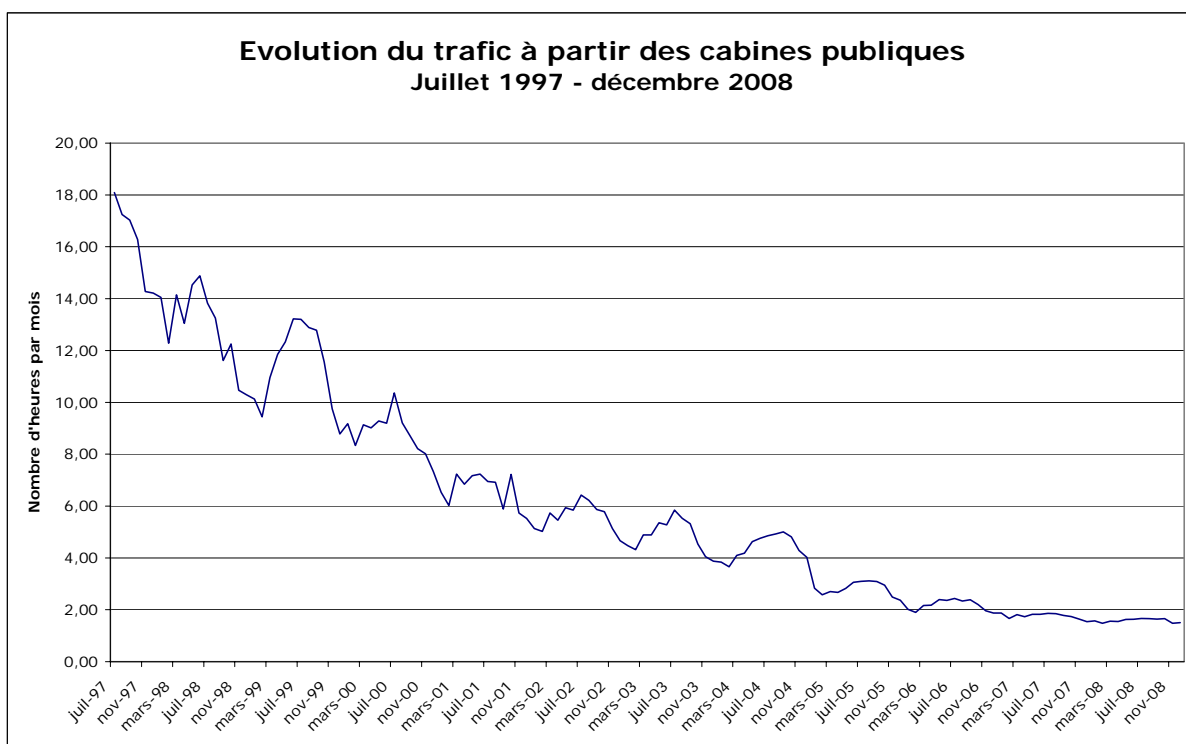


Graphique 1.2. Evolution du nombre de cabines de 1993 à 2008¹²

¹¹ Situation économique du secteur des télécommunications en 2008, Rapport annuel 2008 de l'IBPT, disponible sur le site : <http://www.ibpt.be>

¹² Source : IBPT, selon les déclarations des opérateurs et rapports sur l'évolution du service universel

Malgré cette forte diminution du nombre de cabines, leur utilisation n'augmente pas. Sur les 7.948 cabines encore en service fin 2008, on enregistrerait en moyenne environ 1 heure et demie de trafic par mois, plus ou moins comme en 2007. Cependant, en raison de la diminution du nombre de cabines, le trafic total au départ des cabines continue, lui, de chuter (il a diminué de 18% entre le 1^{er} janvier et le 1^{er} décembre 2008).



Graphique 1.3. Evolution de l'utilisation des cabines en nombre d'heures par mois¹³

1.3. CONCLUSIONS

La situation actuelle des principaux services faisant partie des communications électroniques se caractérise par les éléments suivants :

- le nombre total de connexions fixes a diminué de 3% en 2008 par rapport à 2007 ; on continue à assister à un recul de la part des connexions « classiques » (PSTN et ISDN) au profit des connexions via le câble et via l'accès DSL ;
- le nombre de connexions mobiles actives continue à augmenter, et a dépassé les 100% ; au-delà de 95%, le prestataire de la composante cabines du service universel doit assurer le maintien du nombre minimum de cabines fixé par la loi (2.000 cabines) ;
- le taux de pénétration de la large bande croît toujours et reste au-dessus de la moyenne européenne ; cependant, au fil du temps, la Belgique se rapproche de cette moyenne, indice d'une croissance moins élevée que dans les autres pays ;
- le nombre de cabines publiques diminue, le trafic total au départ des cabines continue à décroître ;
- au niveau des tarifs, il semble que la Belgique se situe pour chacun des services concernés au-dessus des moyennes européennes.

¹³ Source : Belgacom

2. EXÉCUTION DES PRESTATIONS DU SERVICE UNIVERSEL

Cette partie a pour objectif de présenter la manière avec laquelle Belgacom exécute ses obligations de service universel. Elle présente les statistiques communiquées par Belgacom en application de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 (LCE). Cette présentation détaillée est suivie d'une appréciation générale par l'IBPT, à la fin de cette partie 2.

2.1. LES CONDITIONS TECHNIQUES ET TARIFAIRES DE PRESTATION DU SERVICE UNIVERSEL

2.1.1. Les conditions techniques de prestation de la composante géographique fixe du service universel

2.1.1.1. Délai de fourniture pour le raccordement au réseau (art. 5 et 6 de l'annexe à la LCE)

- Pourcentage de contrats de raccordement valables (pour lesquels un autre délai n'a pas été convenu avec l'abonné) qui ont été réalisés dans les 5 jours ouvrables :

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1 ^{er} trimestre	Min 95%	97,81%	97,93%	94,49 %	93,9%	94,7%	94,1%	95,89%	95,04%
2 ^{ème} trimestre	Min 95%	97,65%	96,95%	93,31 %	93,5%	94,4%	95,51 %	95,63%	95,47%
3 ^{ème} trimestre	Min 95%	97,19%	97,8%	92,16 %	94,1%	94,54%	97,50 %	97,29%	97,11%
4 ^{ème} trimestre	Min 95%	97,65%	97%	92,97 %	94,45%	89,48%	96,46 %	96,37%	95,09%
Moyenne	Min 95%	97,58%	97,42%	93,23 %	94%	93,23%	95,89 %	96,21%	95,34%

L'amélioration constatée en 2007 ne se confirme pas en 2008.

- Pourcentage de contrats de raccordement valables (pour lesquels un autre délai n'a pas été convenu avec l'abonné) qui ont été réalisés dans les 8 jours ouvrables

La loi du 13 juin 2005 ne fixe pas d'objectif applicable aux contrats exécutés dans les 8 jours ouvrables. Néanmoins cette statistique est utile car l'article 5 de l'annexe à la loi prévoit l'obligation de proposer une solution alternative au client dès le 9^{ème} jour après l'établissement du contrat si le raccordement n'a pas eu lieu.

Il est à noter que 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.

	Objectif fixé par la loi ¹⁴	Réalisation							
		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1 ^{er} trimestre	-	98,13%	98,2%	95,97 %	95,47%	96,6%	95,3%	96,89%	94,15%
2 ^{ème} trimestre	-	98,03%	97,9%	95,82 %	95,19%	96,2%	97,68 %	95,89 %	94,07%
3 ^{ème} trimestre	-	98,06%	98%	94,38 %	96%	96,53%	99,40 %	97,87%	95,97%
4 ^{ème} trimestre	-	98,03%	97,5%	94,80 %	96,12%	94,17%	97,93 %	96,70 %	94,74%
Moyenne	-	98,06%	97,9%	95,24 %	95,7%	95,82%	97,58 %	96,79 %	94,60%

¹⁴ La loi du 13 juin 2005 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

On constate que cet indicateur atteint malheureusement son plus mauvais score depuis 2001. La loi ne fixe cependant pas d'objectif à réaliser.

- Pourcentage de cas de contrats de raccordement valables pour lesquels l'abonné a obtenu une date pour la fourniture du raccordement au plus tard le premier jour qui suit l'enregistrement de sa demande

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1 ^{er} trimestre	Min 95 %	98,43%	98,5%	93,30 %	93,89%	94,17%	85,69%	97,61%	95,93%
2 ^{ème} trimestre	Min 95 %	98,51%	98%	92,25 %	93,63%	94,43%	96,68 %	96,78%	95,20%
3 ^{ème} trimestre	Min 95 %	95,36%	98,4%	94,17 %	95,38%	95,42%	99,73 %	97,20%	94,68%
4 ^{ème} trimestre	Min 95 %	98,01%	98,5%	93,36 %	96,29%	93,78%	98,12 %	97,02%	95,06%
Moyenne	Min 95 %	97,58%	98,35%	93,26 %	94,87%	94,10%	95,06 %	97,17%	95,22%

Cet indicateur est en recul également en 2008 et se rapproche de la valeur de l'objectif fixé dans la loi.

- Nombre de jours ouvrables pour réaliser les raccordements :

Conformément à la loi, le prestataire a communiqué le nombre de jours ouvrables avec lequel les raccordements étaient réalisés. On le sait, Belgacom réalise 94,60% des raccordements dans les 8 jours ouvrables. Le pourcentage restant est réalisé dans des délais plus longs et plus important qu'en 2007¹⁵. Parfois cette situation est due à la situation même du demandeur. Par exemple, lors d'une construction, Belgacom interroge l'abonné sur la date estimée de l'entrée dans l'immeuble afin d'apporter le service au moment le plus opportun (sans pour autant que le client ne spécifie d'une date précise pour le raccordement). Le raccordement peut alors être réalisé dans des délais relativement longs.

Les différents indicateurs du délai de fourniture pour les raccordements au réseau atteignent des niveaux satisfaisants au regard des objectifs fixés par la loi, même si l'on peut regretter une détérioration par rapport à 2007, d'autant que les statistiques montrées plus haut montrent une diminution du nombre total de connexions fixes (ce qui laisse supposer que le nombre de nouvelles connexions à effectuer n'a pas augmenté en 2008).

Les résultats des deux premiers trimestres 2009 indiquent néanmoins une amélioration.

2.1.1.2. Taux de dérangement par ligne d'accès et pourcentage de dérangements sur le nombre total de lignes d'accès au réseau public commuté (art. 7§1^{er} de l'annexe à la LCE)

Taux de dérangement	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1 ^{er} trimestre	Max 7,5%	4,23%	5,74%	5,43 %	5,47%	5,48%	6,98%	5,53%	3,81%
2 ^{ème} trimestre	Max 7,5%	4,51%	5,54%	5,03 %	5,30%	5,83%	6,79 %	4,02%	3,97%
3 ^{ème} trimestre	Max 7,5%	5,25%	6,42%	6,05 %	6,63%	7,06%	7,47 %	3,97%	4,47%
4 ^{ème} trimestre	Max 7,5%	5,20%	5,90%	5,77 %	6,38%	6,73%	8,19 %	3,97%	4,75%
Moyenne	Max 7,5%	4,79%	5,9%	5,57 %	5,94%	6,27%	7,36 %	4,37%	4,25%

Les chiffres 2007 et 2008 portent sur les dérangements par ligne d'accès.

¹⁵ En 2008, il a fallu en moyenne 31 jours pour réaliser 99% des raccordements et 32 jours pour réaliser la totalité des raccordements. Les résultats étaient meilleurs en 2007 (respectivement 25 et 30 jours)

Il est utile de rappeler qu'en vertu de la législation, seuls les dérangements sur les lignes d'accès sont pris en considération. Les dérangements provoqués par l'appareillage terminal se trouvant au-delà du 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.

Depuis 2007, une correction a été apportée à la méthode de collecte des données. Belgacom a en effet constaté que le système utilisé les années précédentes comptabilisait des dérangements qui ne se limitaient pas aux lignes d'accès, ce qui augmentait artificiellement les statistiques.

Quant au résultat, la norme légale est largement respectée et le résultat de 2008 est relativement comparable à celui réalisé en 2007.

2.1.1.3. Levée des dérangements aux lignes d'accès (art. 7§2-3 de l'annexe à la LCE)

La méthode de mesure de ce paramètre a été modifiée par la loi du 13 juin 2005 ; auparavant (selon les critères de qualité fixés dans la loi du 21 mars 1991), le prestataire devait garantir qu'un minimum de 90% des dérangements signalés pendant la période d'observation soient levés avant la fin du jour ouvrable qui suit celui où ils ont été communiqués. Désormais des objectifs sont imposés en terme de délais, exprimés en heures horloge.

- Pourcentage des dérangements aux lignes d'accès levés dans les 35 heures horloge

Levée des dérangements	Objectif fixé par la loi	Réalisation	
		2007	2008
1 ^{er} trimestre	Min 80%	87,27%	79,86%
2 ^{ème} trimestre	Min 80%	86,03%	77,20%
3 ^{ème} trimestre	Min 80%	85,83%	76,79%
4 ^{ème} trimestre	Min 80%	84,23%	81,60%
Moyenne	Min 80%	85,44%	78,99%

Belgacom n'atteint pas les objectifs fixés par la loi. Le pourcentage des dérangements levés dans les 35 heures remonte cependant au-dessus du seuil des 80% pour chacun des trois premiers trimestres 2009 (respectivement 80,12%, 80,09% et 80,64%).

- Pourcentage des dérangements aux lignes d'accès levés dans les 40 heures horloge

Levée des dérangements	Objectif fixé par la loi	Réalisation	
		2007	2008
1 ^{er} trimestre	Min 95%	88,73%	79,93%
2 ^{ème} trimestre	Min 95%	87,67%	77,31%
3 ^{ème} trimestre	Min 95%	87,43%	76,89%
4 ^{ème} trimestre	Min 95%	86,03%	81,69%
Moyenne	Min 95%	87,47%	79,08%

Belgacom n'atteint pas les objectifs fixés par la loi. Les valeurs des trois premiers trimestres 2009 (respectivement 80,18%, 80,16% et 80,70%) montrent ici une légère amélioration mais insuffisante pour atteindre l'objectif des 95%.

- Pourcentage des dérangements aux lignes d'accès levés dans les 60 heures horloge

Levée des dérangements	Objectif fixé par la loi	Réalisation	
		2007	2008
1 ^{er} trimestre	Min 99%	91,70%	83,20%
2 ^{ème} trimestre	Min 99%	91,07%	81,07%
3 ^{ème} trimestre	Min 99%	90,53%	80,65%
4 ^{ème} trimestre	Min 99%	89,50%	84,92%
Moyenne	Min 99%	90,70%	82,58%

Belgacom n'atteint pas les objectifs fixés par la loi. Ici encore si une légère augmentation est enregistrée pour les trois premiers trimestres 2009 (respectivement 83,51%, 83,29% et 83,95%), elle ne permet toujours pas d'atteindre l'objectif de 99%.

Belgacom se situe en-dessous de l'ensemble des objectifs au niveau de la levée des dérangements ; on note également une détérioration importante par rapport à 2007.

Belgacom explique ceci par la difficulté d'obtenir des rendez-vous pour des travaux à réaliser par des jointeurs et par l'introduction de la technologie VDSL2 qui implique des modifications dans les bornes de rue et dans les répartiteurs. A noter également que les heures de nuit et de week-end sont aussi prises en compte dans ces délais et que plusieurs interventions sont parfois nécessaires.

Au 4^{ème} trimestre, les résultats s'améliorent cependant, amélioration qui se confirme durant les 3 premiers trimestres de 2009. Belgacom a en effet mis en place un plan d'action spécifique pour inverser la tendance des résultats des trois premiers trimestres 2008. Les niveaux atteints depuis la mise en place de ce plan d'action sont néanmoins en dessous des performances de 2007.

Belgacom offre une solution alternative à ses clients lorsqu'elle estime que le dérangement ne pourra être levé dans les deux jours ouvrables. Cette solution consiste en une déviation gratuite des appels vers le GSM du client. Dans ce cas, en général, le dérangement reste ouvert dans les systèmes plus longtemps, ce qui influence les résultats.

Dans le rapport précédent publié en février 2009, l'IBPT mettait déjà l'accent sur la nécessité d'une amélioration des performances en matière de levée des dérangements aux lignes d'accès puisque, même si une solution alternative est proposée par Belgacom aux clients, certains objectifs légaux ne sont pas respectés. Depuis lors, un plan d'action spécifique a été mis en place et les résultats semblent s'améliorer même si cela semble insuffisant tant pour atteindre les objectifs légaux pour les dérangements levés dans les 40 et 60 heures horloge que pour revenir aux niveaux de performance trimestriels de 2007. A moyen terme, dans le cadre de la transposition de la future directive « Service universel », l'Institut souhaite mener une réflexion sur l'ensemble des critères de qualité des composantes du service universel (cf *infra*, sous le titre 2.2). A cette occasion, la pertinence des objectifs en terme de levée des dérangements fera l'objet d'une attention particulière.

Conformément à la loi, le nombre d'heures nécessaires pour lever la totalité des dérangements a été communiqué et il apparaît que, les 5 derniers pourcent des dérangements ne sont levés que dans des délais supérieurs à 400 heures.

Dans cette dernière tranche de la statistique se trouvent une série de levées de dérangements pour lesquels :

- a) une clôture s'est fait en vrac : lorsque le client est absent au moment de l'intervention d'un technicien de Belgacom, le dérangement reste « ouvert » pendant 10 jours et est ensuite clôturé par le système informatique. La méthode permet au client de directement obtenir un nouveau rendez-vous sans passer par le diagnostique.
- b) malgré l'automatisation, le dérangement n'a pas été clôturé dans le système informatique « maître » alors que le travail a bien été effectué et la ligne rétablie.

En outre, dans le rapport précédent l'Institut indiquait qu'il menait une enquête sur les délais de réponse lorsqu'un usager souhaite signaler un dérangement, que ce soit par téléphone ou en téléboutique. L'enquête est toujours en cours et les résultats seront publiés dans le cadre du rapport prochain sur l'exécution du service universel en 2009.

2.1.1.4. Levée des autres dérangements (art. 7§3 in fine de l'annexe à la LCE)

Ces autres dérangements se situent par exemple au niveau des équipements terminaux ou au niveau des centraux.

Conformément à la loi, le nombre d'heures pour lever les autres dérangements a été communiqué. Il apparaît qu'en moyenne il faut 44 heures pour lever 80% des autres dérangements, ce qui représente une légère dégradation par rapport à 2007 (41 heures).

Les délais augmentent considérablement pour les derniers pourcents des dérangements, pour les mêmes raisons que celles mentionnées au point précédent. Cela étant pour ces derniers pourcents de dérangements les résultats sont meilleurs en 2008 qu'en 2007.

2.1.1.5. Levée des autres dérangements pour les personnes mentionnées au 1° et 2° de l'alinéa 1^{er} de l'article 115 de la loi, y compris le samedi, le dimanche et les jours fériés (art. 8 de l'annexe à la LCE)

L'article 8 de l'annexe 1 à la loi prévoit que la levée des dérangements pour certaines personnes ne dépasse pas les 24 heures horloge. Il s'agit des services d'urgence et services prioritaires ainsi que les hôpitaux, médecins, pharmaciens et vétérinaires assurant un service de garde.

Belgacom déclare avoir respecté cette obligation pour 2008, sans supplément de prix pour les bénéficiaires de la mesure. L'IBPT n'a effectivement jamais été saisi d'aucune plainte à ce sujet.

Le nombre total de dérangements pour les clients visés aux points 1° et 2° de l'article 3 de l'annexe 1 de la loi s'est élevé à 15.648 en 2008.

98% de ces dérangements ont été levés dans les 24 heures.

Les 2% dérangements non levés dans le délai de 24h sont dus à des problèmes complexes au niveau du réseau (ex. coupure de câble requérant l'intervention d'un jointeur, demandes de solutions non standards, etc.)

2.1.1.6. Taux de dérangement des appels au niveau national (art. 9 de l'annexe à la LCE)

- Pourcentage d'appels défaillants au niveau national

	Objectif fixé par la loi	Réalisation	
		2007	2008
1 ^{er} trimestre	Max 1,5%	0,34%	0,25%
2 ^{ème} trimestre	Max 1,5%	0,40%	0,25%
3 ^{ème} trimestre	Max 1,5%	0,23%	0,24%
4 ^{ème} trimestre	Max 1,5%	0,36%	0,30%
Moyenne	Max 1,5%	0,31%	0,26%

Une nouvelle méthode de mesure pour calculer le pourcentage d'appels défaillants a été appliquée pour 2007, dans le respect des méthodes proposées au §2 de l'article 9 de l'annexe à la LCE. Le prestataire effectue ses mesures sur la base des données concernant le trafic sortant réel dans un échantillon représentatif de centraux locaux. Auparavant, un simulateur d'appels était utilisé.

Belgacom respecte largement l'objectif légal et on note même à ce niveau une amélioration par rapport à 2007.

2.1.1.7. Délai d'établissement des liaisons pour les appels nationaux (art. 10 de l'annexe à la LCE)

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation	
		2007	2008
1 ^{er} trimestre	5 secondes	1,07 sec.	1,1 sec.
2 ^{ème} trimestre	5 secondes	1,10 sec.	1,1 sec.
3 ^{ème} trimestre	5 secondes	1,10 sec.	1,1 sec.
4 ^{ème} trimestre	5 secondes	1,07 sec.	1,1 sec.
Moyenne	5 secondes	1,08 sec.	1,1 sec.

En cohérence avec la nouvelle méthode de mesure pour calculer le pourcentage d'appels défectueux, le prestataire utilise ici également, depuis 2007, la méthode consistant à effectuer ses mesures sur base des données concernant le trafic sortant réel dans un échantillon représentatif de centraux locaux. Auparavant, un simulateur d'appels était utilisé. Cette nouvelle méthode appliquée en 2007 est une des méthodes pour déterminer le délai d'établissement d'une liaison, proposées à l'article 10, §2 de l'annexe à la LCE.

Belgacom respecte largement l'objectif légal et les résultats de 2008 sont plus ou moins constants par rapport à 2007.

2.1.1.8. Taux de dérangement des appels au niveau international (art. 11 de l'annexe à la LCE)

- Pourcentage d'appels défectueux au niveau international imputable aux liaisons internationales directes du prestataire

	Objectif fixé par la loi	Réalisation	
		2007	2008
1 ^{er} trimestre	Max 5%	0,72%	0,46%
2 ^{ème} trimestre	Max 5%	0,52%	0,43%
3 ^{ème} trimestre	Max 5%	0,52%	0,35%
4 ^{ème} trimestre	Max 5%	0,78%	1,17%
Moyenne	Max 5%	0,65%	0,61%

Seuls les appels défectueux imputables aux liaisons directes internationales du prestataire sont pris en compte. Il n'y a plus de distinction dans la loi entre les appels intra et extra européens.

Depuis 2003, ce paramètre est mesuré sur base du trafic sortant réel au départ de tous les commutateurs internationaux 24h/24.

Belgacom respecte largement l'objectif légal et les résultats de 2008 sont plus ou moins constants par rapport à 2007.

- Pourcentage d'appels défectueux au niveau international (imputables et non imputables aux liaisons directes du prestataire de service universel)

	Objectif fixé par la loi ¹⁶	Réalisation	
		2007	2008
1 ^{er} trimestre	-	13,07%	14,69%
2 ^{ème} trimestre	-	14,41%	14,54%
3 ^{ème} trimestre	-	17,24%	14,34%
4 ^{ème} trimestre	-	13,74%	17,77%
Moyenne	-	14,18%	15,35%

- Pourcentage d'appels défectueux au niveau international non imputable aux liaisons internationales directes du prestataire

	Objectif fixé par la loi ¹⁷	Réalisation	
		2007	2008
1 ^{er} trimestre	-	12,35%	14,23%
2 ^{ème} trimestre	-	13,89%	14,11%
3 ^{ème} trimestre	-	16,72%	13,99%
4 ^{ème} trimestre	-	12,96%	16,60%
Moyenne	-	13,53%	14,74%

Le pourcentage d'appels défectueux au niveau international est en augmentation par rapport à 2007. Belgacom mentionne plusieurs facteurs explicatifs :

- il y a eu une augmentation générale du trafic international ;
- le nombre d'opérateurs dans chaque pays est en augmentation ce qui signifie que le nombre d'interconnexions nationales et internationales pour atteindre un utilisateur final augmente également ;
- la Voice over IP est de plus en plus utilisée ;
- l'impact des célébrations religieuses et autres événements (ex. Noël, nouvel an...) devient d'année en année de plus en plus perceptible ;
- en décembre 2008 le trafic international a subi des perturbations importantes suite à des coupures de câbles sous-marins en Méditerranée (provoqués par un tremblement de terre sous-marin au large de la Sicile et de la Tunisie).

2.1.1.9. Délai d'établissement des liaisons pour les appels internationaux (art. 12 de l'annexe à la LCE)

- Délai moyen d'établissement d'une liaison au niveau international

	Objectif fixé par la loi	Réalisation	
		2007	2008
1 ^{er} trimestre	10 secondes	8,46 sec.	8,33 sec.
2 ^{ème} trimestre	10 secondes	8,27 sec.	8,36 sec.
3 ^{ème} trimestre	10 secondes	8,62 sec.	8,47 sec.
4 ^{ème} trimestre	10 secondes	8,41 sec.	8,46 sec.
Moyenne	10 secondes	8,41 sec.	8,40 sec.

Depuis 2003, ce paramètre est mesuré sur base du trafic sortant réel au départ de tous les commutateurs internationaux 24h/24. Depuis 2007, Belgacom utilise un nouvel outil de mesure

¹⁶ La loi du 13 juin 2005 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

¹⁷ La loi du 13 juin 2005 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

utilisant une nouvelle méthode de comptage qui prend en compte le délai d'établissement pour tous les appels, réussis ou non.

Il n'y a plus de distinction dans la loi entre les appels intra et extra européens comme dans la loi du 21 mars 1991.

Belgacom respecte largement l'objectif légal et les résultats de 2008 sont plus ou moins constants par rapport à 2007.

2.1.1.10. Délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste (art. 13 de l'annexe à la LCE)

- Délai entre la fin du message d'accueil et le moment où le standardiste ou un système vocal équivalent répond à la personne appelante

	Objectif fixé par la loi	Réalisation (en secondes)							
		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1 ^{er} trimestre	Max 20	4,20	2,52	7,82	3,32	4,67	4,94	3,1	1,8
2 ^{ème} trimestre	Max 20	3,94	4,64	8,54	5,21	4,72	5,38	4	2,4
3 ^{ème} trimestre	Max 20	3,11	7,53	10,19	4,90	5,81	5,47	3,2	2,3
4 ^{ème} trimestre	Max 20	2,23	6,81	10,58	4,48	8,26	6,18	4,1	2,4
Moyenne	Max 20	3,52	4,66	9,20	4,47	5,72	5,46	3,6	2,2

En 2003, Belgacom a supprimé le *call center* spécialisé qui centralisait les appels vers les services avec intervention d'un standardiste. Cette modification a eu pour conséquence une augmentation des délais d'attente, qui ont toutefois repris leurs valeurs normales depuis 2004. On peut remarquer que l'amélioration soulignée en 2007 se poursuit en 2008.

- Somme du délai d'établissement de la communication, de la durée de la tonalité de sonnerie et du message d'accueil

Belgacom ne mesure pas précisément cette somme actuellement. Les éléments suivants peuvent néanmoins être utiles pour l'estimer :

- le délai de réponse mentionné ci-dessus (2,2 secondes en moyenne pour l'année 2008) couvre 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 ;
- la durée du message d'accueil peut être estimée à 4 à 5 secondes ;
- la durée d'établissement de la communication varie en fonction du réseau d'origine. Pour les appels provenant du réseau de Belgacom, elle est en moyenne de 1,1 secondes (cfr. *supra*, délai d'établissement d'une liaison au niveau national).

En fonction de ces éléments, la somme du délai d'établissement de la communication, de la durée de la tonalité de sonnerie et du message d'accueil devrait se situer dans un intervalle entre 7,3 et 8,3 secondes.

Pourcentage d'appels qui reçoivent une réponse dans les 20 secondes

	Objectif fixé par la loi ¹⁸	Réalisation	
		2007	2008
1 ^{er} trimestre	-	88,67%	94,55%
2 ^{ème} trimestre	-	85,54%	92,87%
3 ^{ème} trimestre	-	88,82%	93,17%
4 ^{ème} trimestre	-	89,94%	92,19%
Moyenne	-	87,14%	93,27%

Le pourcentage d'appels qui reçoivent une réponse dans les 20 secondes est en augmentation en 2008, ce qui est cohérent avec l'amélioration en terme de délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste soulignée ci-dessus.

2.1.1.11. Contestations et questions complexes concernant la facturation (art. 18 de l'annexe à la LCE)

- Pourcentage des contestations et questions complexes concernant la facturation par rapport au nombre total des factures envoyées ?

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1 ^{er} trimestre	Max 1%	0,71%	0,84%	0,51 %	0,55 %	0,37 %	0,66 %	0,66%	0,36%
2 ^{ème} trimestre	Max 1%	0,61%	0,67%	0,36 %	0,49 %	0,31 %	0,61%	0,42%	0,35%
3 ^{ème} trimestre	Max 1%	0,79%	0,54%	0,41 %	0,51 %	0,28 %	0,56 %	0,45%	0,31%
4 ^{ème} trimestre	Max 1%	0,88%	0,51%	0,56 %	0,40 %	0,35 %	0,64 %	0,44%	0,30%
Moyenne	Max 1%	0,81%	0,64%	0,45 %	0,49 %	0,33 %	0,62 %	0,49%	0,33%

Les résultats prennent en compte les clients « résidentiels », « business », et « corporate ». On constate que l'objectif légal est largement atteint et on note une nouvelle amélioration des résultats en 2008.

¹⁸ La loi du 13 juin 2005 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

2.1.2. Les conditions techniques de prestation de la mise à disposition des postes téléphoniques publics

2.1.2.1. Mise à disposition des postes téléphoniques payants publics (art. 23 de l'annexe à la LCE)

Début 2008, le nombre de postes téléphoniques dont le prestataire devait assurer le maintien sur le territoire, en application de l'article 23 de l'annexe à la LCE était de 4.000 cabines (le taux de pénétration actif de la téléphonie mobile étant de 92,56% au 1^{er} janvier 2008). Dans le courant de l'année 2008, le nombre de cabines obligatoires est ensuite passé à 2.000 puisque le taux de pénétration actif de la téléphonie mobile a dépassé les 95%.

- Nombre de postes téléphoniques payants publics au 31/12/2008

	Objectif fixé par la loi	Réalisation
		2008
Nombre de cabines	2.000	7.948

Au vu de la faible utilisation des cabines (cf *supra*, point 1.2.4), et étant donné la possibilité laissée par la Directive aux Etats membres de supprimer ces obligations de service universel, l'Institut estime qu'à l'occasion de la transposition de la future directive « Service universel », un débat devrait être mené sur le maintien d'une obligation de couverture du territoire en cabines publiques.

2.1.2.2. Etat de fonctionnement des postes téléphoniques payants publics (art. 25 de l'annexe à la LCE)

- 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 fixé par la loi	Réalisation							
		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1 ^{er} trimestre	Min 96%	83%	90,5%	92,03 %	88,38%	91,93 %	93,90 %	95,80%	95,25%
2 ^{ème} trimestre	Min 96%	86,3%	90,5%	89,46 %	85,20%	90,43 %	89,49 %	89,60%	88,26%
3 ^{ème} trimestre	Min 96%	84,53%	88,6%	85,49 %	82,90%	86,82 %	88,80 %	92,92%	87,42%
4 ^{ème} trimestre	Min 96%	91,2%	91%	88,21 %	85,00%	88,41 %	94,10 %	93,37%	93,88%
Moyenne	Min 96%	86,26%	89,8%	88,80 %	85,38%	89,36 %	91,57 %	92,92%	91,2%

- Parmi les 4% de dérangements restants, pourcentage de dérangements des postes téléphoniques payants publics levés dans les 72 heures qui suivent la constatation des dérangements par le prestataire de service universel

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1 ^{er} trimestre	100%	90,4%	94,7%	94,98 %	92,40%	94,85 %	96,5 %	97,66%	96,92%
2 ^{ème} trimestre	100%	92,8%	94,7%	92,95 %	90,69%	94,4 %	92,89 %	93,46%	90,82%
3 ^{ème} trimestre	100%	91,57%	96,1%	90,19 %	88,40%	92,58 %	94,10 %	95,56%	91,28%
4 ^{ème} trimestre	100%	95,3%	94,2%	91,70 %	89,74%	93,7 %	96,21 %	95,40%	94,91%
Moyenne	100%	92,5%	94,55%	92,46 %	90,32%	93,94 %	94,92 %	95,52%	93,50%

Les résultats en matière de délais de réparation des cabines restent en dessous de l'objectif. On constate en outre une détérioration par rapport à 2007, principalement due aux 2^{ème} et 3^{ème} trimestres.

Il est rappelé que le système de comptabilisation des dérangements utilisé par Belgacom (ARGUS) ne permet pas de faire la distinction entre les « véritables » pannes techniques et les dérangements qui n'affectent pas le fonctionnement de l'appareil. Selon Belgacom, ces derniers ne devraient pas être comptabilisés dans la mesure des indicateurs liés aux obligations de service universel. Belgacom estime le volume de ces dérangements à environ 10 % des tickets de dérangements générés.

L'Institut constate que les objectifs légaux en terme de délais de levée des dérangements n'ont jamais été respectés depuis 1999 ; la pertinence de ces normes devra dès lors être mise en question lors de la réflexion qu'il mènera sur l'ensemble des critères de qualité des composantes du service universel dans le cadre de la transposition de la future directive « Service universel » (cf *infra*, sous le titre 2.2).

- Pourcentage de postes téléphoniques payants publics en état de fonctionnement

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1 ^{er} trimestre	Min 90 %	97,19%	97,4%	94,60 %	95,20%	98,45 %	99,2 %	99,27%	99,49%
2 ^{ème} trimestre	Min 90 %	96,46%	97,8%	96,03 %	96,87%	99,48 %	98,54 %	99,16%	99,11%
3 ^{ème} trimestre	Min 90 %	95,42%	96,24%	95 %	97,10%	99,22 %	98,6 %	99,14%	98,90%
4 ^{ème} trimestre	Min 90 %	95,51%	95,4%	95,02 %	97,91%	99,09 %	98,77 %	99,32%	99,21%
Moyenne	Min 90%	96,14%	96,6%	95,16%	96,76%	99,15 %	98,77 %	99,22%	99,18%

On peut souligner la bonne performance de Belgacom en cette matière. L'objectif fixé a toujours été respecté et cela depuis 1999, ce qui diminue fortement l'ampleur du problème posé par le non respect des objectifs légaux en matière de délais de levée des dérangements.

2.1.2.3. Publicité des informations sur les postes téléphoniques payants publics (art. 26 de l'annexe à la LCE)

Les informations prévues ont été publiées sur un "infoposter" placé sur ou auprès des postes téléphoniques payants publics. Ces publications ont fait l'objet d'un contrôle par l'Institut.

Ces informations ont été communiquées au service de médiation et au Comité consultatif avant publication.

2.1.3. Les conditions techniques de prestation du service universel de renseignements (art. 29 de l'annexe à la LCE)

- Délai entre la fin du message d'accueil et le moment où le standardiste ou un système vocal équivalent répond à la personne appelante

	Objectif fixé par la loi	Réalisation (en secondes)	
		2007	2008
1 ^{er} trimestre	Max 20	1,8	1,4
2 ^{ème} trimestre	Max 20	2,3	1,9
3 ^{ème} trimestre	Max 20	1,2	1,5
4 ^{ème} trimestre	Max 20	2,1	1,8
Moyenne	Max 20	1,9	1,7

On constate que Belgacom respecte très largement l'objectif fixé dans la LCE. Une légère amélioration est à noter en 2008 par rapport à 2007.

- Somme du délai d'établissement de la communication, de la durée de la tonalité de sonnerie et du message d'accueil

Belgacom ne mesure pas précisément cette somme actuellement. Les éléments suivants peuvent néanmoins être utiles pour l'estimer :

- le délai de réponse mentionné ci-dessus (1,7 secondes en moyenne pour l'année 2008) couvre 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 ;
- la durée du message d'accueil peut être estimée à 4 à 5 secondes ;
- la durée d'établissement de la communication varie en fonction du réseau d'origine. Pour les appels provenant du réseau de Belgacom, elle est en moyenne de 1,1 secondes (cfr. *supra*, délai d'établissement d'une liaison au niveau national).

En fonction de ces éléments, la somme du délai d'établissement de la communication, de la durée de la tonalité de sonnerie et du message d'accueil devrait se situer dans un intervalle entre 6,8 et 7,8 secondes.

- Pourcentage d'appels qui reçoivent une réponse dans les 20 secondes

	Objectif fixé par la loi ¹⁹	Réalisation	
		2007	2008
1 ^{er} trimestre	-	94,57%	95,87%
2 ^{ème} trimestre	-	93,13%	94,66%
3 ^{ème} trimestre	-	96,70%	95,36%
4 ^{ème} trimestre	-	94,10%	94,22%
Moyenne	-	94,60%	95,03%

¹⁹ La loi du 13 juin 2005 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

2.1.4. Les conditions techniques de la mise à disposition de l'annuaire universel

- Publication d'informations dans l'annuaire universel

L'article 31 de l'annexe à la LCE prévoit l'obligation de publier une liste d'informations dans l'annuaire universel.

Les informations demandées sont publiées dans les annuaires téléphoniques et vérifiées par l'Institut.

- Communication 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 dans les pages d'informations des annuaires.

Les informations ont été communiquées aux dates suivantes :

- 17/04/2008 : volume 1 (Bruxelles)
- 16/06/2008 : volume 2 (Brugge)
- 16/06/2008 : volume 3 (Gent)
- 04/09/2008 : volume 4 (Antwerpen)
- 26/08/2008 : volume 6 (Liège)
- 21/10/2008 : volume 51 (Hasselt)
- 15/01/2009 : volume 52 (Leuven/Mechelen/Herentals)
- 10/10/2008 : volume 71 (Charleroi/Namur)
- 15/01/2009 : volume 72 (Arlon)
- 15/01/2009 : volume 8 (Mons).

2.1.5. Les conditions financières de prestation du service universel

2.1.5.1. Caractère abordable du prix (art.34§1^{er} de l'annexe à la LCE)

En l'absence de l'arrêté ministériel fixant le coefficient de pondération à appliquer aux prestations témoins qui constituent le panier dont on surveille l'évolution des prix et en l'absence de fixation par le Ministre du facteur de correction entrant dans la formule de *price cap*, il n'est pas possible de contrôler, par le *price cap*, le caractère abordable du prix du service téléphonique public en position déterminée.

2.1.5.2. Différenciation des tarifs (art. 34§2 de l'annexe à la LCE)

Le §2 de l'article 34 de l'annexe à la LCE prévoit que le prestataire peut appliquer différents tarifs pour une même prestation, pour autant que cette différenciation soit basée sur des critères objectifs, transparents et non discriminatoires. Ces tarifs différenciés doivent aussi être approuvés par l'Institut et 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. Certains de ces programmes permettent aux clients, contre paiement d'une redevance supplémentaire 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. D'autres consistent en des réductions sur certains appels internationaux ou en un prix fixe par appel national quelle qu'en soit la durée, sans qu'une redevance soit due. Il existe en outre un plan tarifaire sur la redevance de base pour la ligne téléphonique destiné aux personnes physiques (et non morales) téléphonant très peu. Des plans tarifaires incluant des minutes de trafic pour un prix défini sont également proposés.

Les tarifs liés à ces différentes prestations sont appliqués à tous les clients se trouvant dans les mêmes conditions objectives.

Pour ce qui concerne les postes téléphoniques payants publics, depuis le 1er mars 2007, le prix de l'unité de base est de 0,5€ au départ de tous les types de cabines.

Le temps octroyé par unité de base a été fixé comme suit :

	Heures de pointe	Heures creuses
Trafic national vers postes fixes	75	150
Trafic national vers mobiles	27	54

2.1.5.3. Gratuité du service minimum (art. 34§3 de l'annexe à la LCE)

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

	Réalisation							
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Mises en service minimum	193.638	330.149	494.046	502.675	503.623	439.521	315.091	279.674

Ce chiffre ne signifie pas que 279.674 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. 60 jours après la mise en service minimum, une lettre est adressée par voie postale ordinaire au client, pour l'informer de la prochaine suppression de son raccordement. La résiliation effective intervient 30 jours plus tard.

Aucun frais supplémentaire n'est facturé au client sauf frais de rétablissement et frais administratifs portés en compte pour le rappel conformément aux conditions générales de Belgacom.

A noter que, si le dossier est transmis après résiliation à un partenaire externe (société de recouvrement ou huissier), celui-ci portera également en compte des frais de dossier. La redevance d'abonnement pour la ligne et l'(es) appareil(s) reste due.

Pendant la période de la mise en service minimum, une proposition de plan d'apurement est adressée au client. L'ensemble de la créance doit être apuré dans un délai raisonnable négocié entre Belgacom et le client. Toute nouvelle facture produite durant cette période doit être apurée dans un délai de 15 jours.

2.1.5.4. Communication des conditions tarifaires au service de médiation pour les télécommunications et au Comité consultatif pour les télécommunications (art. 34 §4 de l'annexe à la LCE)

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 un courrier du 17 décembre 2008.

2.1.5.5. Accessibilité directe et gratuite des services d'urgence (art.37 de l'annexe à la LCE)

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 (102-103)
- centre francophone de prévention du suicide (0800 32 123)
- centre néerlandophone de prévention du suicide (02 649 95 55)
- centre anti-poison (070 245 245)
- Child Focus (116 000)
- Au numéro d'urgence européen (112) qui donne accès au service médical d'urgence (100), aux pompiers (100) et aux services de police (101)

Le numéro 104 est attribué mais n'était pas en service au 31 décembre 2008, faute de demande des institutions concernées.

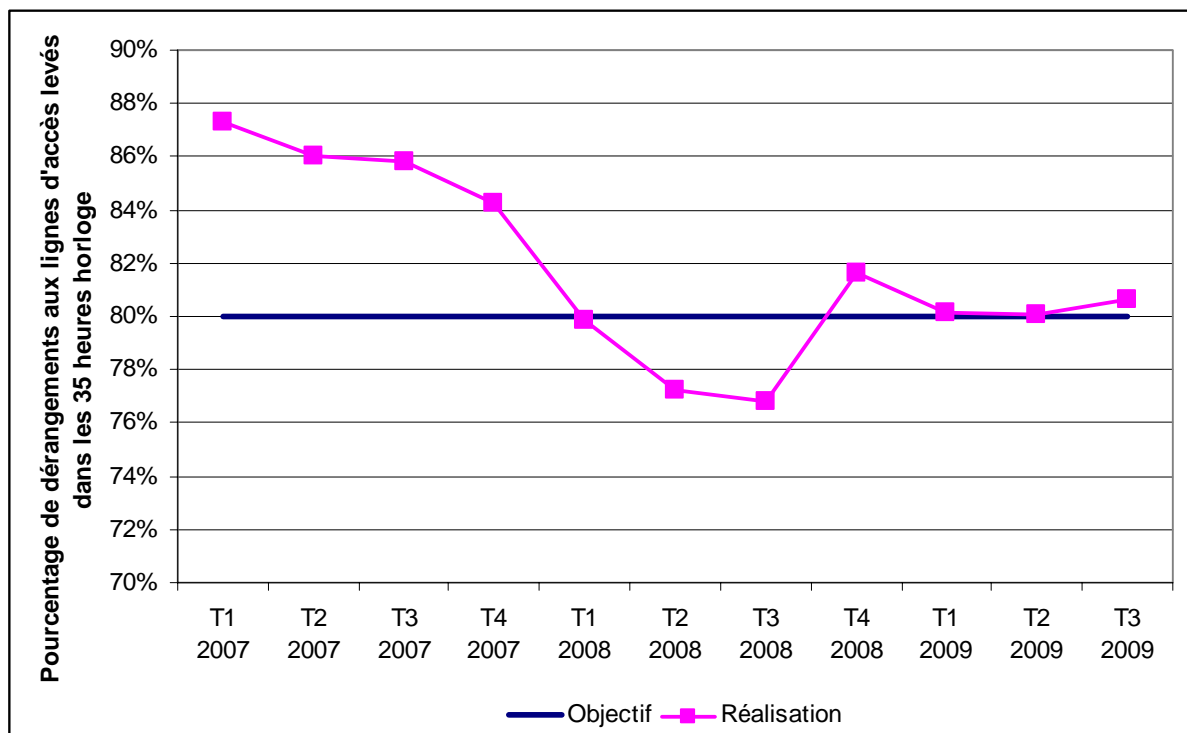
2.1.5.6. Gratuité pour les abonnés de l'annuaire universel (art. 39 de l'annexe à la LCE)

Belgacom a assuré en 2008 la mise à disposition de l'annuaire universel gratuitement pour les abonnés.

2.2. APPRÉCIATION GÉNÉRALE

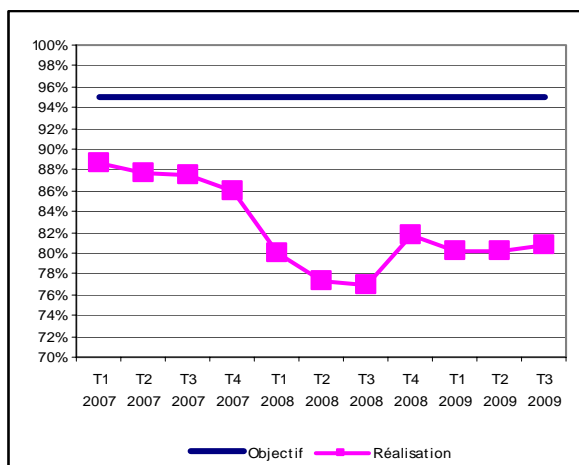
En terme de qualité du service universel au regard des statistiques prévues dans la loi, comme les années précédentes, c'est la situation en terme de levée des dérangements des lignes comme des cabines qui est la plus problématique. Les résultats de Belgacom se situent en-dessous de l'ensemble des objectifs légaux imposés en la matière et montrent en outre une détérioration importante par rapport à 2007.

Cette augmentation du temps nécessaire pour lever les dérangements est d'autant plus inquiétante que le pourcentage de lignes en dérangement diminue. Belgacom a mis en place un plan d'action spécifique qui semble porter ses fruits au vu des résultats du 4^{ème} trimestre 2008 et des trois premiers résultats trimestriels de 2009. Les résultats de ces derniers trimestres restent cependant en dessous des résultats trimestriels de 2007, comme l'illustre les graphique ci-dessous au niveau de la levée des dérangements aux lignes d'accès dans les 35 heures horloge.

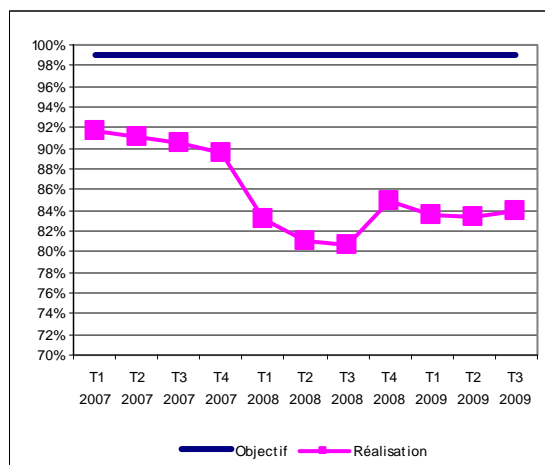


Graphique 2.1. Evolution du pourcentage de dérangements aux lignes d'accès levés dans les 35 heures horloge et objectif légal

En ce qui concerne la levée des dérangements aux lignes d'accès dans les 40 et 60 heures horloge, au vu des résultats des 10 trimestres disponibles, l'Institut s'interroge sur la pertinence des objectifs fixés dans l'annexe à la LCE. L'écart structurel entre les objectifs et les statistiques obtenues est illustré dans les deux graphiques ci-dessous.



Graphique 2.2. Evolution du pourcentage de dérangements aux lignes d'accès levés dans les 40 heures horloge et objectif légal



Graphique 2.2. Evolution du pourcentage de dérangements aux lignes d'accès levés dans les 60 heures horloge et objectif légal

En outre, en ce qui concerne les dérangements des lignes d'accès, il faut rappeler que Belgacom fournit une solution alternative aux clients concernés par des dérangements dont la levée excède deux jours ouvrables, ce qui limite l'étendue du problème du point de vue des clients.

Quant aux dérangements des cabines publiques, l'importance du problème doit être relativisé compte tenu de la faible utilisation des cabines (une cabine est utilisée environ 1 heure et demie par mois en moyenne), du fait que plus de 99% des cabines sont en état de fonctionnement et que les cabines en service sont nettement plus nombreuses que ce qui est exigé par la loi.

A propos des cabines téléphoniques publiques, l'Institut estime qu'à l'occasion de la transposition de la future directive « Service universel », un débat devrait être mené sur le maintien d'une obligation de couverture du territoire en cabines publiques.

Belgacom respecte assez largement ses obligations de qualité du point de vue des dérangements des appels, des délais d'établissement des liaisons et des délais de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste. Il en est de même pour les contestations et questions complexes concernant la facturation.

Les autres composantes du service universel sont correctement prestées, dans le respect des critères de qualité fixés dans l'annexe à la LCE.

Quant aux conditions financières de prestation, elles sont respectées pour toutes les composantes hormis la composante géographique fixe pour laquelle le contenu de l'obligation n'a pas encore été défini.

D'une manière générale, à l'occasion de la transposition de la future directive « Service universel », l'Institut souhaite mener un débat global sur le contenu du service universel mais également sur les critères de qualité imposés aux prestataires des composantes de service universel. L'Institut s'interroge en effet d'une part sur la pertinence de maintenir une obligation en matière de couverture du territoire en cabines publiques. D'autre part une réflexion devrait être menée sur les critères de qualité imposés à l'annuaire universel (cf. infra, point 3.1.3) et à la composante géographique fixe. En effet, certains objectifs de qualité ne sont pas exigés par la directive ou semblent avoir été fixés trop haut ou trop bas dans l'annexe à la LCE. Dans le cadre de cette réflexion, il est envisagé de récolter des données auprès des prestataires de service universel à l'étranger.

3. ORIENTATIONS FUTURES QUANT AU CONTENU DU SERVICE UNIVERSEL

Dans le présent chapitre, on évoquera d'abord les dernières modifications apportées au cadre réglementaire applicable au service universel. Ensuite, on se penchera plus spécifiquement sur la composante sociale du service universel. Enfin, les perspectives d'évolution du cadre européen seront examinées.

Dans le souci de suivre au plus près l'actualité, la présente partie fait également référence à des événements qui se sont déroulés pendant l'année 2009.

3.1. LES RÉCENTES MODIFICATIONS ET LES PROJETS RÉGLEMENTAIRES ET RÉGULATOIRES

Le contexte belge du service universel en matière de communications électroniques a connu ces derniers mois quelques aménagements, suite à une modification de la loi du 13 juin 2005 d'une part et à une décision du Conseil de l'IBPT d'autre part. Des projets sont également en cours au niveau de l'annuaire universel.

3.1.1. Aménagements apportés à la loi du 13 juin 2005

La loi du 18 mai 2009 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques (M.B. 04/06/2009) a simplifié considérablement la réglementation au niveau de la composante « cabines publiques » du service universel.

L'article 24 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 traitant de la répartition des cabines obligatoires sur le territoire national a été remplacé. Auparavant, le texte était :

« Art. 24. Le Roi fixe, après avis de l'Institut, les modalités de la répartition du nombre de postes téléphoniques publics entre les communes, en tenant compte des critères suivants :
1° la densité de la population ;
2° la superficie ;
3° la couverture du service téléphonique public mobile. »

L'arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités de répartition du nombre de postes téléphoniques publics (M.B. du 12 juillet 2007) avait été pris en exécution de cette disposition.

La loi modificatrice du 18 mai 2009 remplace ce texte de l'article 24 par le texte suivant :

« Art. 24. Le Roi peut par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres, après avis de l'Institut, fixer les modalités de la répartition géographique du nombre de postes téléphoniques publics. A défaut, le prestataire détermine librement la répartition des postes téléphonique publics dans le respect de l'article 23. »

La modification légale ne porte donc pas sur le nombre de cabines mais sur la manière dont elles doivent être réparties sur le territoire. Auparavant la répartition des cabines entre les communes *devait* être fixée par le Roi en tenant compte de la densité de la population, de la superficie et de la couverture du service téléphonique public mobile. L'arrêté royal du 27 avril 2007 avait été pris en exécution de l'ancien article 24 et prévoyait une formule mathématique pour déterminer, par commune, un intervalle dans lequel devait tomber le nombre de postes téléphoniques publics. Les valeurs de l'intervalle étaient calculées à l'aide de la superficie, du nombre d'habitants et du taux de couverture moyen en téléphonie mobile.

En matière de répartition des cabines publiques, en l'absence d'arrêté royal pris en application du nouvel article 24, la seule obligation qui incombe encore au prestataire est de garantir le maintien d'une cabine par commune ; sur les 2000 cabines qui restent « obligatoires » au 1^{er} janvier 2009, 589 doivent être réparties entre les communes, les autres peuvent être placées librement par le prestataire.

3.1.2. Décision de l'IBPT en application de l'article 3, al.2, de la loi

L'article 3 al 2 de la loi Communications électroniques dispose que :

« Sauf cas de force majeure ou d'accord exprès entre la personne et un prestataire de la composante géographique fixe du service universel, celui-ci est tenu d'appliquer ses conditions de fourniture publiées.

Si un prestataire de la composante géographique fixe du service universel, en réponse à une demande donnée, estime unilatéralement qu'il n'est pas raisonnable de maintenir ses conditions de fourniture telles que publiées, il doit dans ce cas, obtenir l'accord de l'Institut préalablement à leur modification. ».

Sur base de cette disposition, en décembre 2008, Belgacom a introduit auprès de l'IBPT une demande ayant pour objet de lui permettre, en sa qualité de prestataire de la composante géographique fixe du service universel en matière de communications électroniques, de déroger dans certains cas aux conditions standards de prestation de ladite composante.

Le type de situation visé en l'espèce concerne les demandes de nouveaux raccordements au réseau téléphonique public fixe qui sont introduites par les propriétaires ou occupants d'habitations neuves ou récentes situées dans une zone géographique où l'infrastructure du réseau téléphonique public fixe n'est pas déployée.

En vue d'éviter les lourds travaux de terrassements et de câblage entraînés par la localisation isolée ou éloignée de certaines habitations, Belgacom demandait à l'IBPT de lui permettre d'effectuer le raccordement de ces habitations au réseau téléphonique public fixe au moyen d'une simbox utilisant le réseau mobile de Belgacom.

Après avoir consulté le secteur, l'IBPT a autorisé, par une décision du 17 juin 2009, Belgacom à déroger à ses obligations en matière de service universel aux conditions suivantes :

- la demande de raccordement doit concerner un point de terminaison du réseau situé en un lieu nécessitant plus de 25 mètres de travaux de terrassement par connexion ;
- le niveau de couverture du réseau mobile utilisé par la simbox doit offrir, sur le lieu du raccordement, une couverture suffisante pour garantir un accès au réseau et un service téléphonique de qualité équivalente à celle dont bénéficient les titulaires d'un raccordement classique effectué selon les conditions de prestation standard de la composante géographique fixe.

En outre, la dérogation accordée à Belgacom est limitée à un maximum de 1.000 connexions nouvelles par an. Ainsi Belgacom devra communiquer à l'IBPT, pour le 31 janvier de chaque année, la liste des connexions réalisées l'année précédente en utilisant la technique des sim-boxes, ainsi que les données techniques nécessaires à l'appréciation du respect du critère des 25 mètres de travaux de terrassement

3.1.3. Les projets en matière d'annuaire universel

En matière d'annuaire universel, le Ministre a annoncé en novembre 2008 son intention de diminuer les volumes de papier utilisés pour l'édition des annuaires. Par ailleurs, en juillet 2009, une proposition de loi modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en vue d'adapter la distribution des annuaires téléphoniques aux besoins actuels a été déposée à la Chambre de Représentants.

Cette proposition vise à remplacer le régime actuel de distribution d'office de la version papier de l'annuaire universel, par un système de distribution à la demande.

Il convient de rappeler que le cadre juridique européen, en l'occurrence l'article 5 de la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive «service universel»), permet aux Etats membres qui le souhaitent de limiter l'annuaire universel à un annuaire sous simple format électronique. L'existence d'une version papier de l'annuaire — et *a fortiori* — la distribution automatique d'une version papier, ne constitue donc pas une obligation européenne, et relève du choix souverain des Etats membres.

Des tests récemment effectués par l'éditeur de l'annuaire universel dans certaines communes pilotes, dans lesquelles la distribution de l'annuaire universel papier était effectuée uniquement sur demande, ont montré un très faible taux de réaction de la part des destinataires de l'annuaire universel. La question de l'accessibilité à l'annuaire électronique, les économies de papier substantielles et l'impact non négligeable sur l'environnement du recours à une version électronique de l'annuaire universel, plutôt qu'une version papier, ou d'une distribution sur demande de la version papier de l'annuaire constituent des éléments importants dans les débats en cours au niveau national.

3.2. LES TARIFS TÉLÉPHONIQUES SOCIAUX (TTS)

Pour rappel, la composante sociale du service universel consiste en l'obligation, pour tous les opérateurs fixes et mobiles ayant des utilisateurs finals dans leur clientèle, d'offrir une réduction sur le raccordement, l'abonnement et les communications aux personnes qui répondent à certains critères.

Cette obligation en vigueur depuis l'entrée en vigueur de la loi du 13 juin 2005 est fixée dans l'article 74 de cette loi et les articles 22 et 28 de l'annexe et est précisée dans un arrêté royal du 20 juillet 2006.

3.2.1. Aspects opérationnels

Comme prévu dans l'article 22, §2 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005, une base de données concernant les bénéficiaires des tarifs sociaux a été créée au sein de l'Institut, que l'on a dénommée « STTS ».

Dans la pratique, c'est l'IBPT qui s'occupe de la vérification du bien-fondé des demandes d'octroi des tarifs sociaux par les demandeurs introduites auprès de leur opérateur via l'application STTS à laquelle les opérateurs ont accès. L'IBPT vérifie en premier lieu dans la base de données si les conditions qu'il n'y ait qu'un seul tarif social par bénéficiaire et qu'un seul bénéficiaire par ménage sont respectées. L'application interroge ensuite la Banque Carrefour pour la sécurité sociale (BCSS) pour vérifier s'il peut être établi à l'aide des données dont la BCSS dispose, que la personne rentre dans les conditions pour bénéficier du tarif téléphonique social. Dans l'affirmative l'opérateur est automatiquement informé qu'il doit appliquer le TTS pour ce client. Si les données de la BCSS ne permettent pas d'établir que la personne rentre dans les conditions, l'IBPT prend contact avec le client par courrier afin de lui demander de fournir une série de documents qui par après seront vérifiés par les agents de l'Institut. Il s'agit à ce moment d'un traitement « manuel » du dossier de demande.

A l'heure actuelle, les opérateurs concernés les plus représentatifs du marché offrent réellement les tarifs téléphoniques sociaux aux clients qui introduisent une demande à cet effet et dont la demande est validée.

Au 2 octobre 2009, les bénéficiaires des tarifs téléphoniques sociaux se répartissent de la manière suivante :

Opérateur	Nombre de dossiers actifs	Pourcentage
Belgacom	357641	95,37%
MOBISTAR	6116	1,63%
Telenet	5522	1,47%
PROXIMUS (BELGACOM MOBILE)	4630	1,23%
BASE	688	0,18%
Scarlet Belgium	215	0,06%
KPN Belgium	97	0,03%
Tele2 Belgium	73	0,02%
BRUTELE	33	0,01%
	375015	100,00%

Fin août 2009 on a pu également voir arriver sur le « marché des TTS » une offre selon laquelle l'opérateur (Telenet) permet à ses clients qui bénéficient chez lui du tarif téléphonique social, de bénéficier, s'ils en font la demande expresse, d'une réduction sur l'Internet. Ce type d'offre n'est bien entendu pas finançable par le fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux et doit être supportée financièrement par l'opérateur qui la propose.

3.2.2. Problématiques actuelles et perspectives

3.2.2.1 Le financement du fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux

Les procédures contre l'Etat belge mentionnées dans le rapport précédent concernant le financement de la composante sociale sont toujours en cours à la date de publication du présent rapport :

- la Cour de Justice des Communautés européennes (CJCE) n'a pas encore rendu son arrêt dans le cadre du recours en infraction introduit par la Commission européenne pour non-conformité de la législation belge en matière de tarifs téléphoniques sociaux avec les articles 12 et 13 de la directive 2002/22/CE (directive « service universel ») concernant le système de financement du service universel, la désignation des entreprises, la charge injustifiée, la demande d'indemnisation, la transparence et la proportionnalité ;
- les articles 173, 3° et 4°, 200,202 et 203 de la loi « réparatrice » du 25 avril 2007, entre autres modifiant la méthodologie de calcul du coût de prestation de la composante sociale, font l'objet d'un recours en annulation devant la Cour constitutionnelle dont l'arrêt n'a pas encore été rendu ;
- la CJCE n'a pas encore apporté de réponse à la question préjudicielle posée, dans le cadre du recours en annulation des articles 173, 3° et 4°, 200,202 et 203 de la loi « réparatrice » du 25 avril 2007, sur l'appréciation du caractère équitable ou non de la charge ;
- un arrêt du Conseil d'Etat est également attendu dans le cadre d'un recours portant sur l'arrêté royal du 20/07/06 fixant les modalités de fonctionnement de la composante sociale du service universel des communications électroniques.

3.2.2.2. Le financement de la base de données « STTS »

Le financement de cette base de données STTS fait l'objet d'un régime spécifique distinct créé via une modification de l'article 30 de la loi du 17 janvier 2003 (loi « IBPT ») introduite par la loi réparatrice du 20 juillet 2006.

Cet article 30 de la loi « IBPT » du 17 janvier 2003 prévoit que :

- 10 % des frais d'investissements et 20 % des frais d'entretien sont imputables à part égal entre les prestataires des tarifs sociaux ;
- 40 % des frais d'investissements et des frais d'entretien sont imputables aux prestataires des tarifs sociaux en fonction du nombre de leurs clients ;
- 40 % des frais d'investissements et des frais d'entretien sont imputables aux prestataires des tarifs sociaux en fonction de l'utilisation qu'ils font de la banque de données ;
- 10 % des frais d'investissements sont imputables à l'IBPT ;

Les opérateurs ayant un chiffre d'affaires sur le marché de la téléphonie publique inférieure à 1.240.000€ ne doivent pas participer au financement de la banque de données.

Le 5^{ème} paragraphe de l'article 30 de la loi « IBPT » prévoit que l'Institut publie la méthode de calcul et de répartition des frais d'investissement et d'entretien de la base de données. Dans ce cadre et après qu'un projet de décision ait été soumis à consultation, le Conseil de l'IBPT a pris une décision le 22 avril 2009 concernant la méthodologie de répartition des frais relatifs à la base de données de la composante sociale du service universel des télécommunications ainsi que sur les éléments de calcul spécifiques aux années 2006 et 2007.

En application de cette décision, les factures concernant le financement des frais de la base de données pour 2006 et 2007 ont été envoyées aux opérateurs concernés.

Un recours en annulation a été introduit par Belgacom et Belgacom Mobile le 6 juillet 2009 devant la Cour d'appel de Bruxelles.

La suspension n'ayant pas été prononcée, la décision du Conseil du 22 avril 2009 reste d'application, et les opérateurs concernés restent redevables des sommes facturées sur la base de cette décision.

3.2.2.3. Projets en cours

a. L'automatisation plus avant de la procédure

Dans le rapport précédent, nous mentionnions déjà, devant le taux élevé de 70% de traitement manuel des demandes de TTS, le projet de l'IBPT d'automatiser plus avant la procédure d'octroi en permettant l'accès à STTS, via la BCSS, à certaines données du SPF Finances. Ceci permettrait de vérifier automatiquement la condition liée au revenu des demandeurs.

Début 2009, l'IBPT a envoyé une demande au SPF Finances afin de créer un groupe de travail dans cette perspective.

b. La proposition de loi modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne le tarif téléphonique social

Le 15 juin 2009 a été déposée à la Chambre par MM. Roel Deseyn et Jef Van den Bergh une proposition de loi modifiant le régime du tarif téléphonique social.

Cette proposition reprend plusieurs suggestions que l'Institut avait soulevées dans le cadre des précédents rapports sur le service universel.

Ainsi, la proposition de loi clarifie l'étendue des tarifs sur lesquels doit porter la réduction : la proposition de nouvel article 38 de l'annexe à la loi supprime la notion floue de tarif « standard » et prévoit que les prestataires appliquent le TTS « à *tous* leurs services téléphoniques accessibles au public et à *toutes* leurs offres conjointes incluant des services téléphoniques accessibles au public ».

Ensuite, la proposition de loi simplifie le régime des réductions :

- Pour les catégories autres que les personnes bénéficiant du revenu d'intégration, il est suggéré que la réduction s'élève à 33€ pour les frais de raccordement (au lieu d'une réduction en pourcentage) et 23€ pour deux mois sur les frais d'appel et redevances d'abonnement, dans tous les cas de figure (même si le client ne paie pas de « frais d'abonnement ») ;
- Dans le cas où le consommateur paie la redevance d'abonnement et les frais d'appel à deux fournisseurs différents, les réductions seraient à offrir par le fournisseur qui facture les frais d'appel.
- Pour les personnes bénéficiant du revenu d'intégration la réduction s'élèverait à 6,2€ pour deux mois sur les frais d'appel et redevances d'abonnement, dans tous les cas de figure (même si le client ne paie pas de « frais d'abonnement ») ;
- Dans le cas où le consommateur paie la redevance d'abonnement et les frais d'appel à deux fournisseurs différents, les réductions sont à offrir par le fournisseur qui facture les frais d'appel.

Enfin, la proposition de loi introduit une indexation annuelle des montants des réductions selon le groupe 8 (communications électroniques) de l'indice des prix à la consommation.

La proposition de loi n'apporte cependant pas de réponse à un point que l'Institut avait soulevé, à savoir le caractère disproportionné selon nous de l'obligation de fournir l'entièreté de la réduction pesant sur les opérateurs offrant un service CS/CPS. Outre son caractère disproportionné pour les opérateurs facturant uniquement les frais de communications, la disposition a en outre le désavantage de ne pas rendre le tarif social suffisamment attractif pour l'abonné social, qui ne téléphone peut-être pas assez pour bénéficier de l'entièreté des 23€ par période de 2 mois alors qu'il reste tenu de payer l'entièreté de sa redevance d'abonnement. Le projet de loi continue à faire peser l'entièreté de la réduction sur le fournisseur qui facture les frais d'appel. Une solution consisterait à garder pour ce cas de figure les deux types de réduction actuels : les 6,2€ indexés sur les frais de communications (à offrir par l'opérateur concerné), et la différence entre 23€ indexés et les 6,2€ indexés sur le montant de l'abonnement (à offrir par l'autre opérateur).

Malgré qu'il y ait, au vu des procédures en cours, de lourdes incertitudes à moyen terme quant au mécanisme de financement de la composante sociale, l'Institut reste d'avis qu'il est nécessaire de régler dès que possible les problèmes auxquels sont confrontés les bénéficiaires du tarif téléphonique social.

3.2.2.4. La révision de la Directive « Service universel »

Dans le rapport précédent, nous abordions un point précis du projet de nouvelle directive « Service universel » à savoir la modification de l'article 9.2 inscrite dans la proposition de compromis de la Présidence de l'Union.

La Position commune du Conseil²⁰ dont nous disposons aujourd'hui confirme que la modification qui serait apportée à l'article 9.2 supprimerait une base juridique au régime belge selon lequel des opérateurs mobiles prestent la composante sociale du service universel, puisque le projet d'article 9.2 lie clairement les réductions tarifaires aux éléments prestés dans le cadre des composantes de service universel (qui ne comprend pas la téléphonie mobile).

« 2. Les Etats membres peuvent, au vu des circonstances nationales, exiger que les entreprises désignées proposent aux consommateurs des options ou des formules tarifaires qui diffèrent de celles offertes dans des conditions normales d'exploitation commerciale, dans le but notamment de garantir que les personnes ayant de faibles revenus ou des besoins sociaux spécifiques ne soient pas empêchées d'accéder au réseau visé à l'article 4, paragraphe 1, ou de faire usage des services définis, à l'article 4, paragraphe 3, et aux articles 5, 6 et 7, comme relevant des obligations de service universel et fournis par des entreprises désignées. »

L'Institut souhaite aujourd'hui nuancer ses conclusions du rapport précédent selon lesquelles le régime belge actuel de désignation des prestataires de la composante sociale devrait être modifié si le texte ci-dessus devait être définitif.

En effet, selon des premières informations obtenues auprès de la Commission européenne, l'exclusion des opérateurs (fixes et mobiles) non prestataires de la composante géographique fixe de la prestation de la composante sociale ne serait pas nécessairement inévitable dans l'esprit du projet de directive, au regard du principe de neutralité technologique.

²⁰ Position commune arrêtée par le Conseil en vue de l'adoption de la Directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, 2007/0248 (COD)

3.3. LA QUESTION DE L'EXTENSION DU SERVICE UNIVERSEL

L'extension de la portée du service universel, du moins en ce qui concerne les obligations dont le coût peut être financé par le biais d'un fonds intrasectoriel, est un débat conditionné par des décisions prises au niveau européen.

Or, en matière de service universel, deux textes essentiels sont en préparation actuellement, à savoir la nouvelle Directive « Service universel » et la communication définitive de la Commission européenne sur le deuxième réexamen de la portée du service universel, en application de l'article 15 de la directive « Service universel ».

3.3.1. Le projet de nouvelle directive « Service universel »

Du point de vue de la directive, les propositions de textes discutées au cours du premier semestre 2009 au sein des instances européennes, pour ce qui concerne le contenu même du service universel, se limitaient essentiellement à reconsidérer le découpage de la composante géographique fixe en deux prestations distinctes à savoir, d'une part, l'accès au réseau téléphonique public et, d'autre part, la fourniture du service téléphonique en position déterminée.

L'extension de la liste des services devant être prestés au titre du service universel ne semble pas à l'ordre du jour du projet de nouvelle directive « Service universel »²¹, il resterait cependant certaines possibilités pour les Etats membres de modifier l'étendue des obligations actuelles.

Le texte actuel de la Position commune du Conseil ne reprend plus de précision sur les débits de données du réseau auquel il doit être fourni un raccordement. Dans l'actuelle directive, le Considérant (8) stipule que l'exigence consistant à assurer aux utilisateurs un raccordement au réseau téléphonique public en position déterminée « se limite à un seul raccordement à bande étroite au réseau », limitation qui ne semble plus être applicable dans le projet de nouvelle directive. Il pourrait alors revenir aux Etats membres de définir « librement » les « débits de données suffisants pour permettre un accès fonctionnel à Internet, compte tenu des technologies les plus couramment utilisées par la majorité des abonnés et de la faisabilité technique ».

Il n'est cependant pas établi que ces textes restent en l'état. Les discussions en seconde lecture au sein du Parlement européen n'ont pas permis d'aboutir à un accord sur le dernier point d'achoppement, à savoir la nécessité d'une intervention d'une instance de l'ordre judiciaire avant toute coupure du service offrant l'accès à l'Internet.

Les débats pourraient à nouveau être ouverts dans les prochaines semaines en vue de procéder à une troisième lecture (conciliation) au Parlement européen.

²¹ Position commune arrêtée par le Conseil en vue de l'adoption de la Directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2002/22/CE

3.3.2. La Communication définitive sur le deuxième réexamen de la portée du service universel

Dans le cadre du réexamen de la portée du service universel sur la base de l'article 15 de la Directive « Service universel », la Commission a publié une Communication le 25 septembre 2008 dans laquelle elle constatait que « même si le haut débit n'a pas encore atteint des niveaux de couverture et d'utilisation justifiant de le faire entrer dans le champ d'application du service universel, il s'en approche assez rapidement tandis que le nombre de connexions à bas débit diminue progressivement ».

Dans ce même document, la Commission posait une série importante de questions de fond sur le service universel et également des questions sur l'inclusion de l'accès aux réseaux téléphoniques mobiles et de l'accès à l'Internet à large bande dans le service universel en matière de communications électroniques, questions sur lesquelles l'ERG (*European Regulators Group*) se penche actuellement.

Selon nos informations, la Commission entend lancer une consultation publique dans la 2^{ème} moitié de l'année 2010 reprenant les questions soulevées dans sa Communication de 2008 mais adaptées le cas échéant à la nouvelle directive « Service universel ». Une communication définitive sur le réexamen de la portée du service universel serait ensuite publiée.

3.4. PERSPECTIVES

Même si le service universel belge a connu quelques modifications ces derniers mois, on ne peut que constater que les attentes pour 2009 que nous évoquions dans le rapport précédent étaient trop ambitieuses.

D'une part, 2009 a vu :

- la publication d'une loi modificatrice allégeant les contraintes en termes de répartition des postes téléphoniques publics ;
- la publication d'une décision du Conseil de l'IBPT permettant au prestataire de la composante géographique fixe de déroger dans certains cas aux conditions standards de prestation de ladite composante ;
- l'apparition sur le marché d'une offre spontanée selon laquelle l'opérateur permet à ses clients qui bénéficient chez lui du tarif téléphonique social, de bénéficier, s'ils en font la demande expresse, d'une réduction sur l'Internet ;
- la publication d'une décision du Conseil de l'IBPT concernant le financement de la base de données de la composante sociale, suivie de l'envoi des factures concernant le financement des frais pour 2006 et 2007 aux opérateurs concernés.

D'autre part, les procédures judiciaires en matière de financement des tarifs téléphoniques sociaux sont toujours en cours, que ça soit au niveau national ou au niveau européen. Une nouvelle procédure se rajoute même au niveau belge en matière de financement de la base de données « STTS ».

Le futur cadre réglementaire européen en matière de service universel est lui aussi toujours en préparation.

Au niveau belge, des propositions de lois modificatrices de la loi du 13 juin 2005 touchant au service universel ont également été déposées, dont celui sur la prestation de la composante sociale dans ses aspects opérationnels. L'arrêté « Price cap » est également en préparation.

On peut donc conclure que le régime belge du service universel est toujours en attente d'éventuelles modifications et cela dans tous ses aspects : contenu du service universel, financement, calcul du coût et même aspects opérationnels.