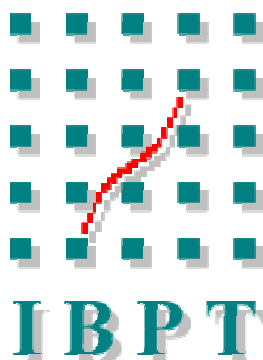


**RAPPORT DE L'IBPT  
CONCERNANT L'EVOLUTION DU SERVICE  
UNIVERSEL DES TELECOMMUNICATIONS  
PENDANT L'ANNEE 2005**



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TELECOMMUNICATIONS  
FEVRIER 2007**

## Résumé

L'objet du rapport de l'IBPT concernant l'évolution du service universel des télécommunications pendant l'année 2005 est double.

D'une part, il présente le résultat du contrôle par l'Institut de la bonne exécution par le prestataire des obligations de service universel, contrôle qui lui incombe en vertu de l'article 103, alinéa 1<sup>er</sup> de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

D'autre part, il répond à l'obligation pour l'Institut de faire « *annuellement, pour le 31 décembre au plus tard, rapport au Ministre, concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel* » prévue à l'article 103 alinéa 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Ce rapport est structuré en trois parties.

Dans la première, l'IBPT précise la liste des services qui faisaient partie du service universel en Belgique en 2005: l'accès au réseau et au service téléphonique public fixe de base, l'acheminement gratuit des appels d'urgence, la mise à disposition d'un service d'assistance aux abonnés, la fourniture de tarifs sociaux et d'un service minimum en cas de non paiement des factures, le maintien d'un parc de cabines publiques sur l'ensemble du territoire et la mise à disposition d'un annuaire universel et d'un service de renseignements universel. La première partie du rapport sur le service universel décrit également, à l'aide de statistiques, les grandes tendances que l'on observe sur le marché des biens et services concernés directement ou indirectement par ces obligations de service universel. Bien que la téléphonie mobile et l'accès à l'Internet à large bande ne fassent actuellement pas partie du service universel, il s'agit de surveiller de près l'évolution de ces marchés, en vue d'une possible modification future du contenu du service universel. Aussi l'évolution de la situation sur l'ensemble des marchés suivants est-elle évoquée : la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, l'Internet (bas et haut débit) et les cabines publiques.

De cette analyse statistique il ressort que les tendances observées dans les précédents rapports sont renforcées ; les tarifs s'écartent, à la hausse, de plus en plus des moyennes européennes et les taux de pénétration en téléphonie s'écartent à la baisse des moyennes européennes. En outre, l'avantage de la Belgique en matière de pénétration du haut débit s'amenuise.

Plus en détail, on observe sur le marché des biens et services concernés par le service universel :

- un recul du nombre de raccordements à un service de téléphonie fixe ;
- des tarifs de base pour la téléphonie fixe, tant de l'opérateur historique que des opérateurs alternatifs, 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 pour partie expliquée par la faible différence de prix en pourcentage entre la large bande et la bande étroite;
- une diminution du trafic au départ des cabines publiques, et une réduction importante du nombre de cabines.

La deuxième partie du rapport de l'IBPT décrit la manière avec laquelle Belgacom a exécuté ses obligations de service universel durant l'année 2005, obligations lui incombant en vertu de la loi du 21 mars 1991. L'Institut commente le travail de Belgacom tant sur la base des chiffres fournis par Belgacom en réponse à un questionnaire établi par l'IBPT, que sur la base des divers contrôles ponctuels effectués en cours d'année par ce dernier, dans le but de vérifier l'exactitude des données communiquées par l'opérateur.

Depuis le troisième trimestre 2005, **les délais d'intervention de Belgacom pour les raccordements comme pour la levée de dérangements ont considérablement augmenté.** Cette dégradation est telle que les niveaux de performance moyens pour 2005 ont retrouvé des valeurs comparables ou même inférieures à celles de 2003, année pour laquelle l'IBPT avait imposé un plan d'action à Belgacom au vu des mauvais résultats. En outre, la dégradation ne semble pas encore être endiguée au milieu de l'année 2006.

Fin 2005, certains événements ont contribué à ces mauvais résultats, comme les intempéries de septembre 2005 et les mauvaises conditions météorologiques de la fin 2005 et du début 2006, les nombreux jours de grève et la mise à jour du système informatique du 21 novembre. Mais il semble que le problème viendrait surtout d'un manque d'effectif spécialisé pour faire face à une demande importante de nouvelles lignes. Ce manque d'effectif résulte des plans sociaux successifs qui, tablant sur une diminution du nombre de lignes fixes plus importante qu'elle n'est en réalité, ont diminué considérablement le nombre de techniciens.

Il faut dès lors réfléchir à une solution structurelle : l'effectif des jointeurs doit être renforcé et ce, durablement. Ce personnel spécialisé étant rare, il faut en outre agir plus en amont, au niveau de la formation et de la valorisation de ce type de métier. Belgacom semble d'être engagée dans cette voie. L'IBPT suivra de près l'évolution de ce dossier.

Concernant les cabines, au 31 décembre 2005 **les obligations en vigueur alors en matière de desserte du territoire en cabines publiques ne sont pas respectées.** Fin 2005, il y avait 11,55 cabines pour 10.000 habitants au lieu des 14 prévus légalement.

Mais il s'agit de prendre en compte la volonté politique de diminuer le nombre de cabines lorsque l'on évalue la prestation des obligations de service universel par Belgacom. Depuis l'entrée en vigueur de loi du 20 juillet 2006 portant des dispositions diverses le 7 août 2006, le nombre de postes téléphoniques payants publics dont Belgacom doit assurer le maintien est déterminé par l'article 23 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005. Cette disposition prévoit que le nombre de postes téléphoniques publics dont le prestataire de cette composante doit assurer le maintien sur l'ensemble du territoire diminue au fur et à mesure que le taux de pénétration actif du service téléphonique public mobile augmente. Le nombre de cabines de départ est fixé à 10.000 cabines, tant que le taux de pénétration actif du service téléphonique public mobile est inférieur à 80%. Le nombre de cabines diminue ensuite par tranches de 2.000 unités lorsque le taux de pénétration actif du service téléphonique public mobile augmente, par seuils de 5% (le nombre de cabines minimum est de 2.000, lorsque le taux de pénétration actif de la mobilophonie sera égal ou supérieur à 95%). Ce taux de pénétration actif du service téléphonique public mobile était égal à 83,79% au 1<sup>er</sup> janvier 2006. Ceci correspond théoriquement à une **obligation de maintenir sur le territoire 8.000 cabines.** L'IBPT attire néanmoins l'attention sur le fait que l'arrêté royal fixant la répartition de ces cabines sur le territoire prévu à l'article 24 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 n'est pas encore adopté. Dans ce contexte, l'IBPT invite Belgacom à être

particulièrement prudente lors de la suppression des postes téléphoniques excédentaires et suggère que le processus fasse l'objet d'une concertation entre l'IBPT et Belgacom.

Il faut par contre souligner une **nette amélioration qualitative en matière de cabines publiques en 2005 : le pourcentage de cabines en état de fonctionnement dépasse les 99% et le pourcentage des dérangements levés dans les 48 heures est en augmentation également** (bien que l'objectif ne soit pas respecté). L'IBPT exige toutefois que l'amélioration en terme de levée des dérangements se poursuive jusqu'à ce que la norme légale soit respectée.

La troisième partie du rapport de l'IBPT consiste en un rapport au Ministre tant sur les adaptations des conditions techniques de prestation des obligations de service universel actuelles que sur les autres services qui pourraient être inclus dans le service universel, en application de l'article 103 alinéa 2 de la loi du 13 juin 2005 qui stipule que « l'Institut fait annuellement pour le 31 décembre au plus tard, un rapport au Ministre, concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel ».

L'Institut conclut ici que la question de l'application de la réglementation actuelle en matière de service universel et de l'extension éventuelle de cette réglementation sera, au sein du secteur des communications électroniques, un débat important à mener dans les prochains mois.

Pour ce qui est de l'application de la réglementation, Belgacom est en effet confronté depuis la mi-2006 au respect de nouvelles normes. L'Institut sera particulièrement attentif à ce que le prestataire du service universel respecte correctement ces nouvelles obligations. Par ailleurs, l'Institut attire l'attention du Gouvernement sur l'intérêt qu'il y aurait en rendant pleinement opérationnelles l'ensemble des nouvelles dispositions de la loi « Communications électroniques » en matière de service universel via une adoption rapide de la législation secondaire (arrêtés royaux et ministériels).

Dans l'état actuel du marché, l'Institut ne pense pas qu'il soit nécessaire de promouvoir des obligations nouvelles de service universel pour les services mobiles.

Par contre, au vu de la fracture numérique qui semble se creuser dans le pays, une réflexion doit être rapidement menée afin de favoriser un accès aux connexions à haut débit pour le plus grand nombre. Trois axes sont envisageables : d'abord en concertation avec le secteur la prise de mesures structurelles visant à réduire le prix des connexions ; ensuite, l'extension du service universel à ce type de connexion ; enfin, la mise à disposition via un financement public de connexions à large bande.

## Table des matières

<b>1. CONTENU DU SERVICE UNIVERSEL EN 2005.....</b>	<b>- 7 -</b>
1.1. PRINCIPE .....	- 7 -
1.2. DEVELOPPEMENT DU MARCHÉ.....	- 8 -
<b>1.2.1. Téléphonie fixe.....</b>	<b>- 8 -</b>
<b>1.2.2. Téléphonie mobile.....</b>	<b>- 11 -</b>
<b>1.2.3. Internet.....</b>	<b>- 14 -</b>
<b>1.2.4. Cabines publiques.....</b>	<b>- 18 -</b>
<b>1.2.5. Synthèse des principales tendances.....</b>	<b>- 20 -</b>
<b>2. EXECUTION DES PRESTATIONS DU SERVICE UNIVERSEL .....</b>	<b>- 21 -</b>
2.1. LES CONDITIONS TECHNIQUES ET TARIFAIRES DE PRESTATION DU SERVICE UNIVERSEL.....	- 21 -
<b>2.1.1. Les conditions techniques de prestation du service universel.....</b>	<b>- 21 -</b>
<b>2.1.2. Les conditions financières de prestation du service universel.....</b>	<b>- 40 -</b>
2.2. CONTROLES EFFECTUES PAR L'IBPT.....	- 47 -
<b>2.2.1. Le respect du price cap .....</b>	<b>- 47 -</b>
<b>2.2.2. La disponibilité et le fonctionnement des cabines publiques.....</b>	<b>- 53 -</b>
2.3. APPRECIATION GENERALE .....	- 57 -
<b>2.3.1. La fourniture du raccordement et du service téléphonique de base.....</b>	<b>- 57 -</b>
<b>2.3.2. Les postes téléphoniques payants publics.....</b>	<b>- 58 -</b>
<b>2.3.3. Conclusion .....</b>	<b>- 59 -</b>
2.4. PRESTATION DES OBLIGATIONS EN MATIERE D'OCTROI DES TARIFS TELEPHONIQUES SOCIAUX.....	62
<b>3. ORIENTATIONS POSSIBLES QUANT AU CONTENU DU SERVICE UNIVERSEL.....</b>	<b>66</b>
3.1. ADAPTATION DES CONDITIONS TECHNIQUES DE PRESTATION DES OBLIGATIONS DE SERVICE UNIVERSEL.....	66
3.2. EXTENSION DES OBLIGATIONS DE SERVICE UNIVERSEL.....	68
<b>3.2.1. Le débat européen.....</b>	<b>68</b>
<b>3.2.2. Le débat national.....</b>	<b>69</b>
<b>3.2.3. Les suggestions de l'Institut.....</b>	<b>70</b>
3.3. CONCLUSION .....	73

## Avant-propos

L'objet du présent rapport est double.

D'une part, il présente le résultat du contrôle par l'Institut de la bonne exécution par le prestataire des obligations de service universel, contrôle qui lui incombe en vertu de l'article 103, alinéa 1<sup>er</sup> de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

D'autre part, il répond à l'obligation pour l'Institut de faire « *annuellement, pour le 31 décembre au plus tard, rapport au Ministre, concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel* » prévue à l'article 103 alinéa 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

En ce qui concerne la partie relative à l'exécution des obligations de service universel durant l'année 2005, il sera fait référence aux conditions techniques et tarifaires de prestation des composantes du service universel fixées dans l'annexe à la loi du 21 mars 1991, malgré l'entrée en vigueur, le 30 juin 2005, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques<sup>1</sup> qui apporte des modifications à ces conditions techniques et tarifaires de prestation. En effet, l'article 163 de la loi du 13 juin 2005 prévoit que Belgacom reste tenue par ses obligations de service universel lui incombant en vertu de la loi du 21 mars 1991 jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier de l'année qui suit la désignation par le Roi du ou des prestataires, en application de la nouvelle procédure de désignation des prestataires des composantes de service universel. Puisque les prestataires n'ont pas été désignés en 2004, le rapport sur l'exécution du service universel en 2005 consiste toujours en une vérification de la bonne exécution des prestations de service universel prévues dans la loi du 21 mars 1991.

Cela étant, la 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.

La partie relative à l'exécution par Belgacom de ses obligations en matière de fourniture des tarifs sociaux ne porte donc que sur la période allant du 1<sup>er</sup> janvier au 29 juin 2005. Un point particulier traite de la fourniture des tarifs téléphoniques sociaux depuis l'entrée en vigueur de la loi du 13 juin 2005 (cf. *infra*, point 2.4). Il est également à noter que l'article 74 de la loi du 13 juin 2005 prévoit l'obligation pour l'Institut de remettre chaque année un rapport au Ministre sur les parts relatives des opérateurs dans le nombre total d'abonnés sociaux par rapport à leurs parts de marché sur la base du chiffre d'affaires sur le marché de la téléphonie publique. Ce rapport est distinct du présent rapport sur l'exécution du service universel et vise le financement du fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux.

---

<sup>1</sup> Cette loi transpose en droit belge le nouveau paquet réglementaire européen, entre autres 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 »)

# 1. Contenu du service universel en 2005

## 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 2005, Belgacom a été tenue de fournir les obligations de service universel suivantes<sup>2</sup> :

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 continue, 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.

Comme indiqué plus haut, jusqu'à la veille de l'entrée en vigueur de la loi du 13 juin 2005, Belgacom a été également chargée de la fourniture du tarif téléphonique social aux conditions fixées dans la loi du 21 mars 1991.

---

<sup>2</sup> Cette liste est reprise de l'article 84 de la loi du 21 mars 1991, dont on a retiré la composante sociale, puisque l'obligation de fournir les tarifs téléphoniques sociaux n'incombe plus uniquement à Belgacom

## 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.

Comme nous le signalions au point 1.1, les obligations de service universel portaient en 2005 sur les différents aspects de la téléphonie fixe et des cabines publiques. En outre, si l'accès à l'Internet était visé dans les obligations de service universel, c'était 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. En effet, l'accès au réseau public fixe de base devait 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'étaient prévus dans le service universel en 2005, à l'exception de la fourniture par les opérateurs mobiles des tarifs téléphoniques sociaux (cf. *infra*, sous le point 2.4). Notons déjà que les conditions techniques de prestation des obligations de service universel qui s'appliqueront à partir d'août 2006 ne modifient pas fondamentalement cette situation puisque le débit minimal pour l'accès à l'Internet passe de 2,4 à 56 Kbps mais demeure restreint à la bande étroite.

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 des marchés de la mobilophonie et de l'Internet à large bande. 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.

### 1.2.1. Téléphonie fixe

En 2005, les ménages belges disposaient en moyenne d'1,07 raccordement téléphonique, tous canaux confondus (via le réseau PSTN, ISDN et via le câble), ce qui représente 45,4 raccordements pour 100 habitants<sup>3</sup>. Ce taux de pénétration est inférieur à la moyenne européenne (Europe des quinze), puisque les derniers chiffres disponibles<sup>4</sup> faisaient état d'une densité moyenne en Europe de 56,6% en 2003.

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 2000. On constate une diminution du nombre de raccordements de 18,5% en cinq ans. Cela étant, la diminution du nombre de raccordements analogiques a été en partie compensée par une augmentation du nombre de raccordements par le câble durant la même période. Aussi la diminution du nombre *total* de raccordements (via le réseau PSTN, ISDN et via le câble) a-t-elle été moins importante entre 2000 et 2005 (baisse de 4,8%) que la diminution du nombre de raccordements *analogiques*<sup>5</sup>.

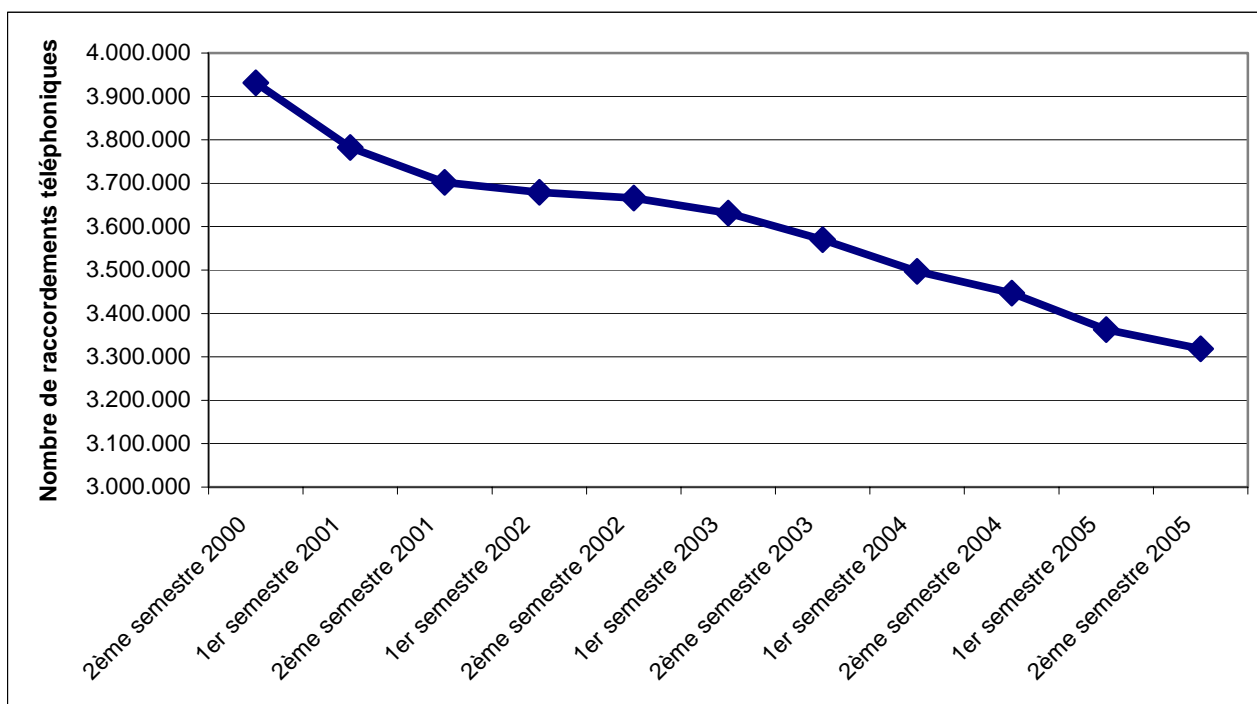
---

3 Comité Consultatif pour les télécommunications, Douzième rapport annuel du Comité Consultatif pour les télécommunications 2005, tableau 2.4. p.86.

4 OCDE, Perspective des Communications 2005

5 Comité Consultatif pour les télécommunications (2005), p.84, tableau 2.1.

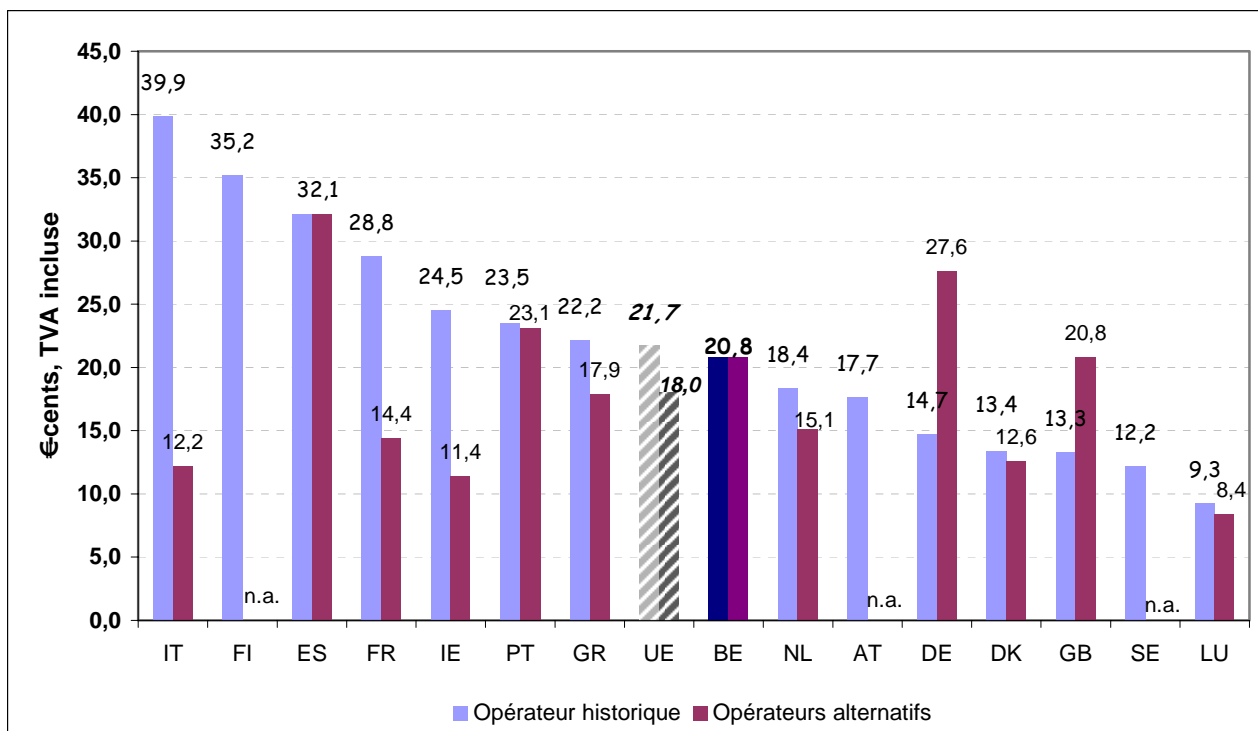




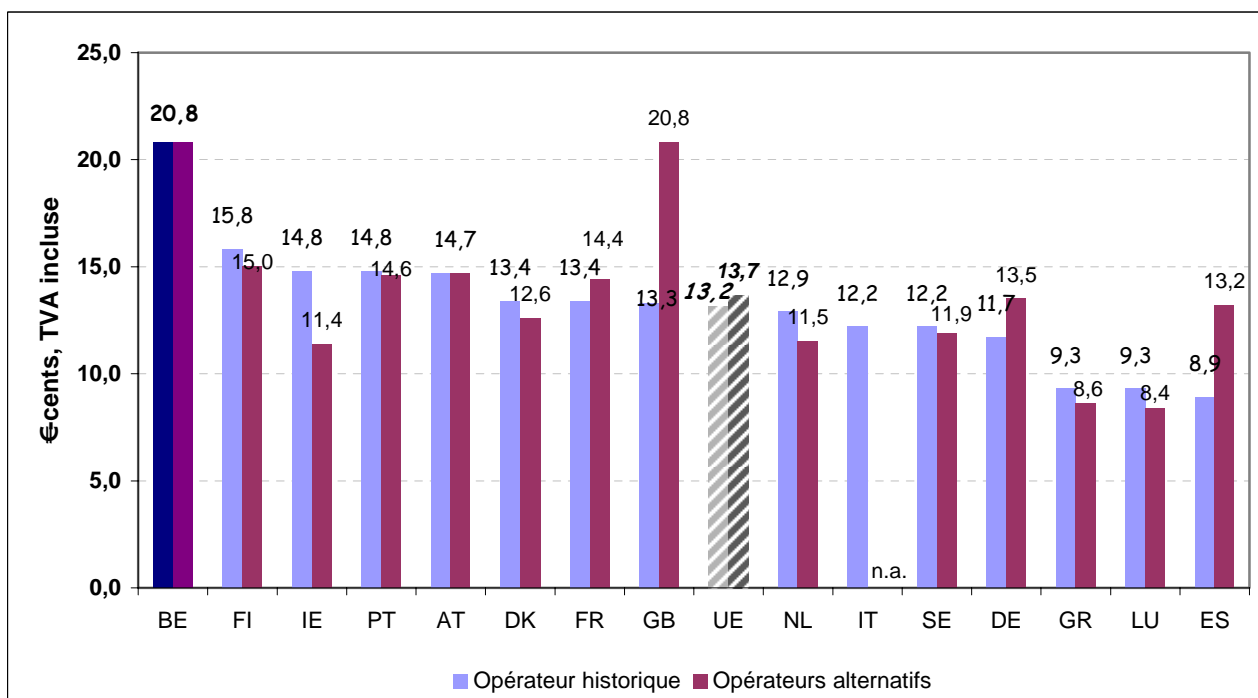
Graphique 1.1. Evolution du nombre de raccordements téléphoniques PSTN en Belgique (2000-2005) <sup>6</sup>

Les graphiques 1.2 et 1.3 illustrent les niveaux de prix des opérateurs historiques et des opérateurs alternatifs 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, on peut constater qu'au niveau du prix des communications locales, la Belgique, tant au regard des prix de l'opérateur historique que de ceux des opérateurs alternatifs, est le pays le plus cher des 15 états membres. Par contre, puisqu'en Belgique le tarif est unique sur le territoire, la Belgique atteint, avec ces mêmes prix, de meilleurs résultats en ce qui concerne les appels nationaux, se plaçant juste en dessous de la moyenne européenne. Compte tenu de sa faible superficie et de sa forte densité de population, la Belgique reste néanmoins parmi les pays les plus chers.

<sup>6</sup> Source : Comité Consultatif pour les télécommunications (2005), p.84, tableau 2.1.



Graphique 1.2. Prix d'un appel national de 3 minutes dans les pays de l'Europe des 15 (2005)<sup>7</sup>



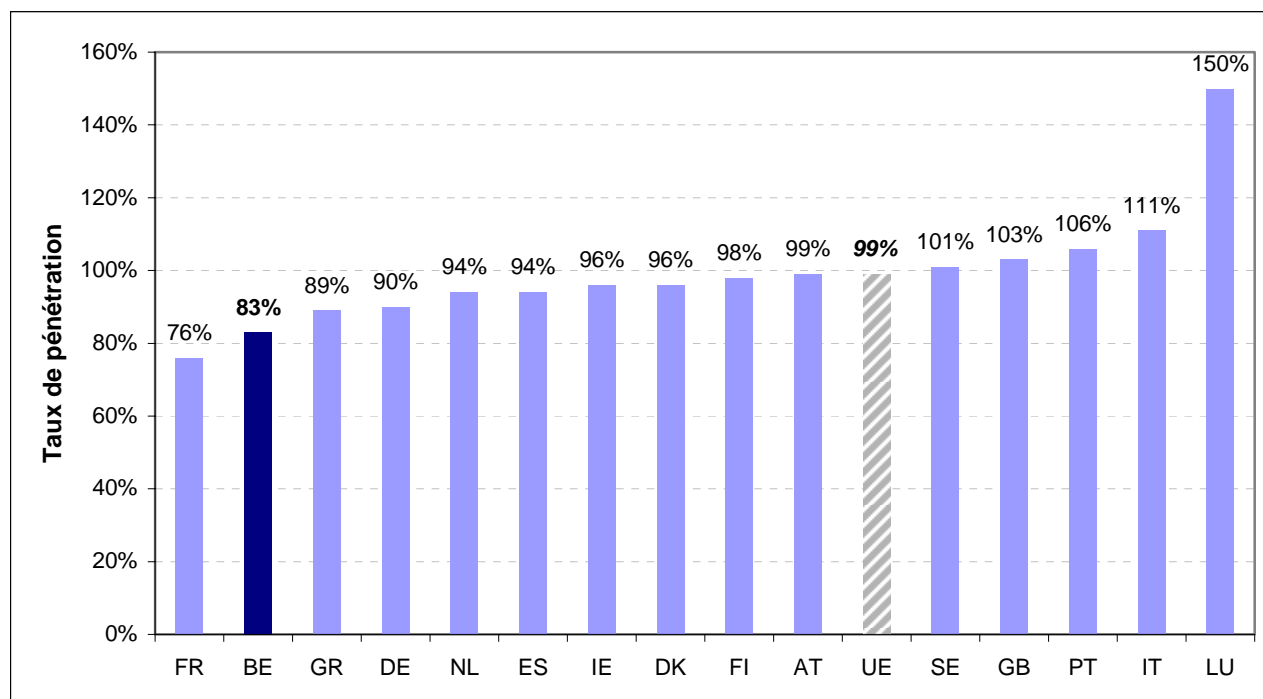
Graphique 1.3. Prix d'un appel local de 3 minutes dans les pays de l'Europe des 15 (2005)<sup>8</sup>

7 Source : COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES (2005), Communication de la Commission au Conseil, au Parlement Européen, au Comité économique et social européen et au Comité des régions, « Réglementation et Marchés des communications électroniques en Europe en 2005 (11ème rapport) », SEC(2006) 193, Annexe 2, fig. 96

8 Source : CCE (2005), Annexe 2, fig. 94

### 1.2.2. Téléphonie mobile

Le graphique 1.4 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 83% en 2005, la Belgique se situait dans le bas du peloton, bien en-dessous de la moyenne européenne (99%). Cela étant selon la Commission européenne<sup>9</sup>, le taux de pénétration *actif* de la téléphonie<sup>10</sup> semble être particulièrement élevé en Belgique. Au 1<sup>er</sup> janvier 2006, ce taux est de 83,79 %<sup>11</sup>, ce qui signifie que 83,79% de la population utilise réellement un GSM<sup>12</sup>. Des données aussi récentes pour les autres pays de l'Union européenne ne sont malheureusement pas disponibles.



Graphique 1.4. Taux de pénétration de la téléphonie mobile dans l'Union Européenne (Europe des 15), 2005<sup>13</sup>

L'évolution du nombre d'utilisateurs d'un service de téléphonie mobile en Belgique depuis 1993 est illustrée dans le graphique 1.5 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 de carte SIM n'a cessé de croître. Depuis 2001, la croissance a néanmoins tendance à ralentir.

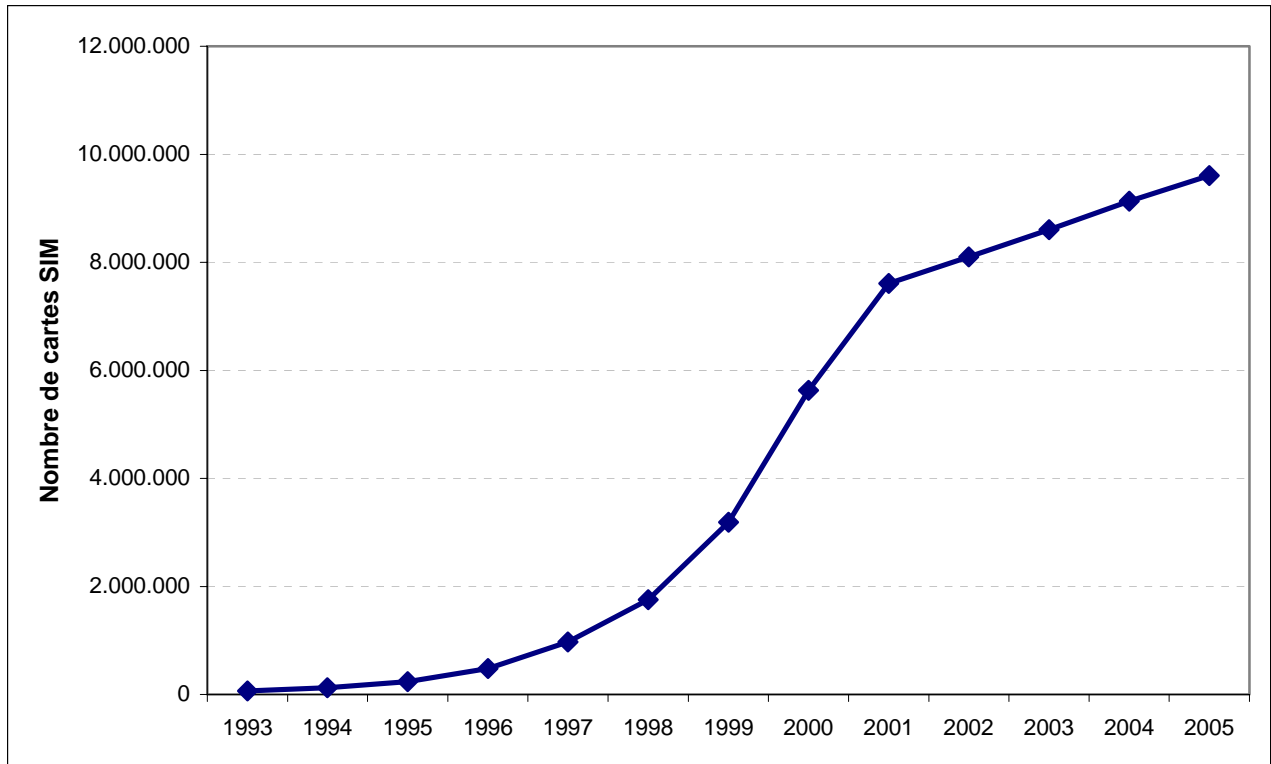
9 CCE (2005), Annexe 1, p. 82

10 Dans le nouveau cadre réglementaire belge cette statistique sera utilisée pour fixer le nombre de cabines publiques à maintenir sur le territoire belge

11 Sources : nombre d'abonnés actifs : IBPT, selon la déclaration des opérateurs ; données sur la population : [http://statbel.fgov.be/figures/d21\\_fr.asp](http://statbel.fgov.be/figures/d21_fr.asp)

12 Le taux de pénétration actif de la téléphonie mobile est le rapport entre le nombre total de cartes SIM qui ont été utilisées au moins une fois dans les 3 derniers mois et le nombre d'habitants

13 Source : CCE (2005), Annexe 2, fig. 40



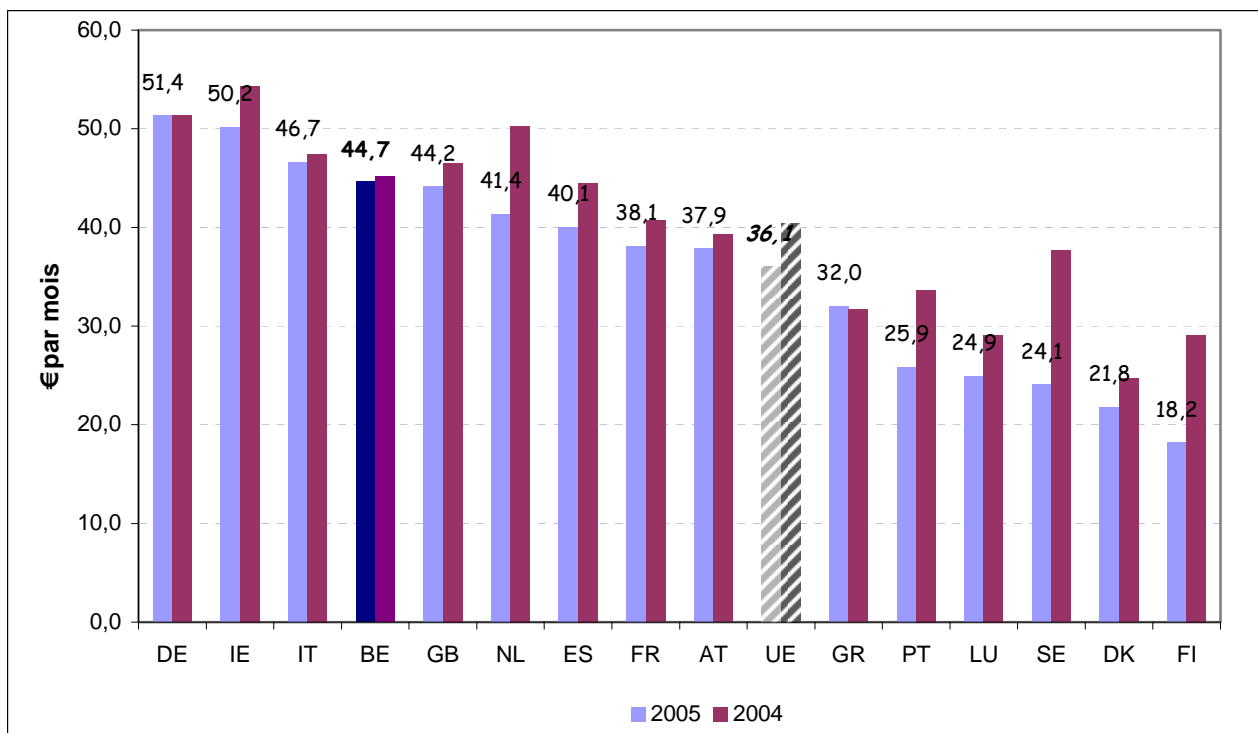
Graphique 1.5. Evolution du nombre de cartes SIM en Belgique (1993- 2005)<sup>14</sup>

Le graphique 1.6 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 en 2004 et 2005. 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 envoie 34 SMS<sup>15</sup>. La Belgique se situe bien au-dessus de la moyenne européenne<sup>16</sup>. Ici encore, les montants ne tiennent pas compte du pouvoir d'achat dans les différents pays.

14 Source : IBPT, selon la déclaration des opérateurs

15 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

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

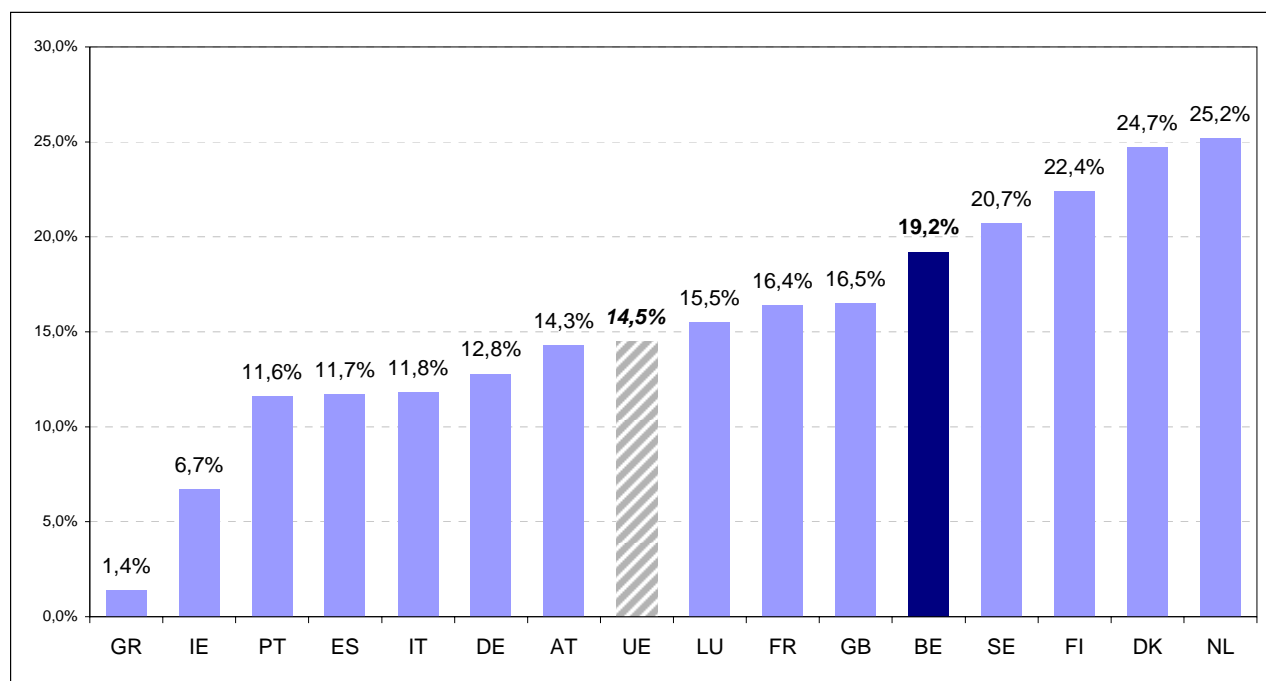


Graphique 1.6. Dépense mensuelle en téléphonie mobile d'un utilisateur moyen, dans l'Union Européenne (Europe des 15, 2004 et 2005)<sup>17</sup>

17 Source : CCE (2005), Annexe 2, fig. 51 (version corrigée) ; dans le rapport de la Commission européenne, les prix de deux opérateurs par pays sont présentés ; dans le présent rapport, les prix uniques par pays résultent de la moyenne arithmétique non pondérée des deux opérateurs du pays.

### 1.2.3. Internet

La Belgique se caractérise par une pénétration importante des connexions à large bande ; le graphique 1.7 ci-dessous nous montre que la Belgique était en 2005 le cinquième pays ayant le taux le plus élevé de pénétration de l'Internet à large bande dans la population. On constate depuis quelques années un recul dans le classement de la Belgique : en 2003, elle occupait la seconde place, juste derrière le Danemark. Toutefois, d'autres données<sup>18</sup> classent encore la Belgique en troisième position (après les Pays-Bas et le Danemark) au regard de la pénétration de la large bande au niveau des ménages en 2005.

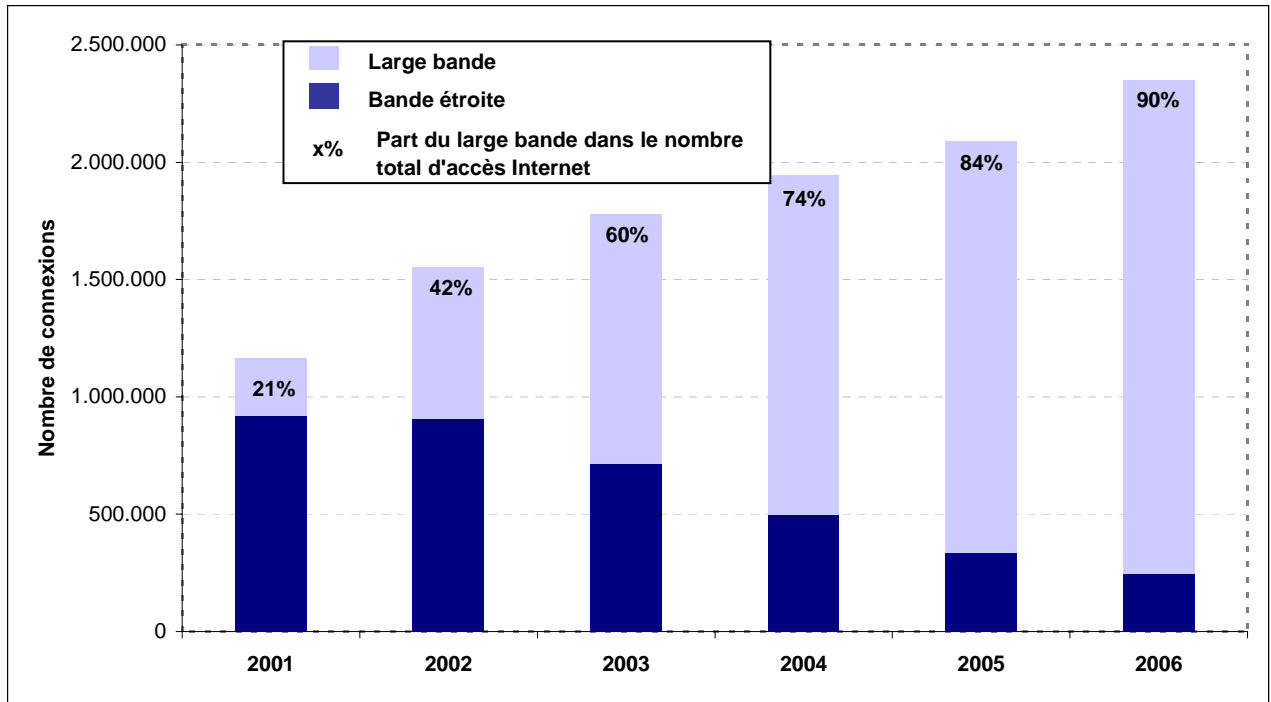


Graphique 1.7. Taux de pénétration de l'Internet à large bande dans l'Union européenne (Europe des 15)  
31 mars 2006<sup>19</sup>

Ce qui caractérise le paysage belge depuis toujours, c'est la proportion très importante des connexions à large bande dans le total des connexions. La part des connexions à bas débit est devenue progressivement très faible, comme le montre le graphique 1.8 ci-dessous. Au deuxième trimestre 2006 90% des connexions étaient des connexions haut débit.

<sup>18</sup> Eurostat (2006), Communiqué de presse 45/2006 du 6 avril 2006, "Utilisation d'Internet dans l'UE25 en 2005"

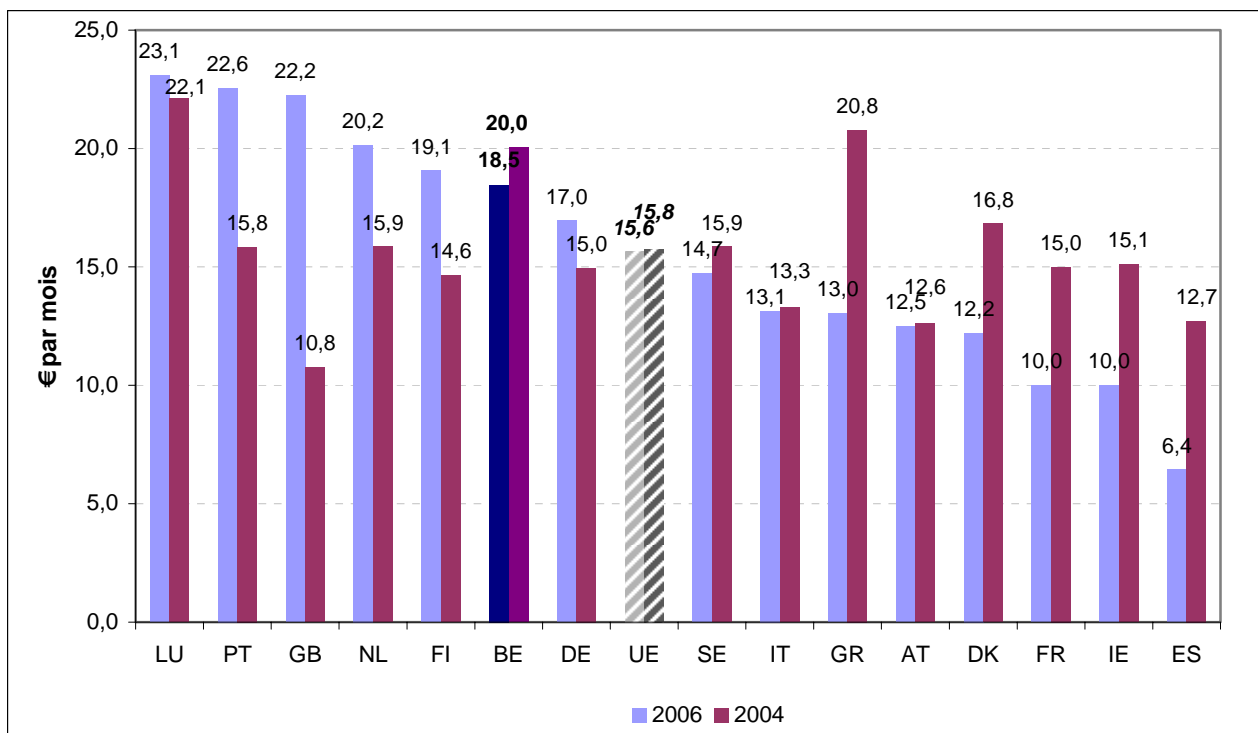
<sup>19</sup> Source : ECTA, Broadband Scorecard Q1 – 2006, sur <http://www.ectaportal.com/en/basic245.html>



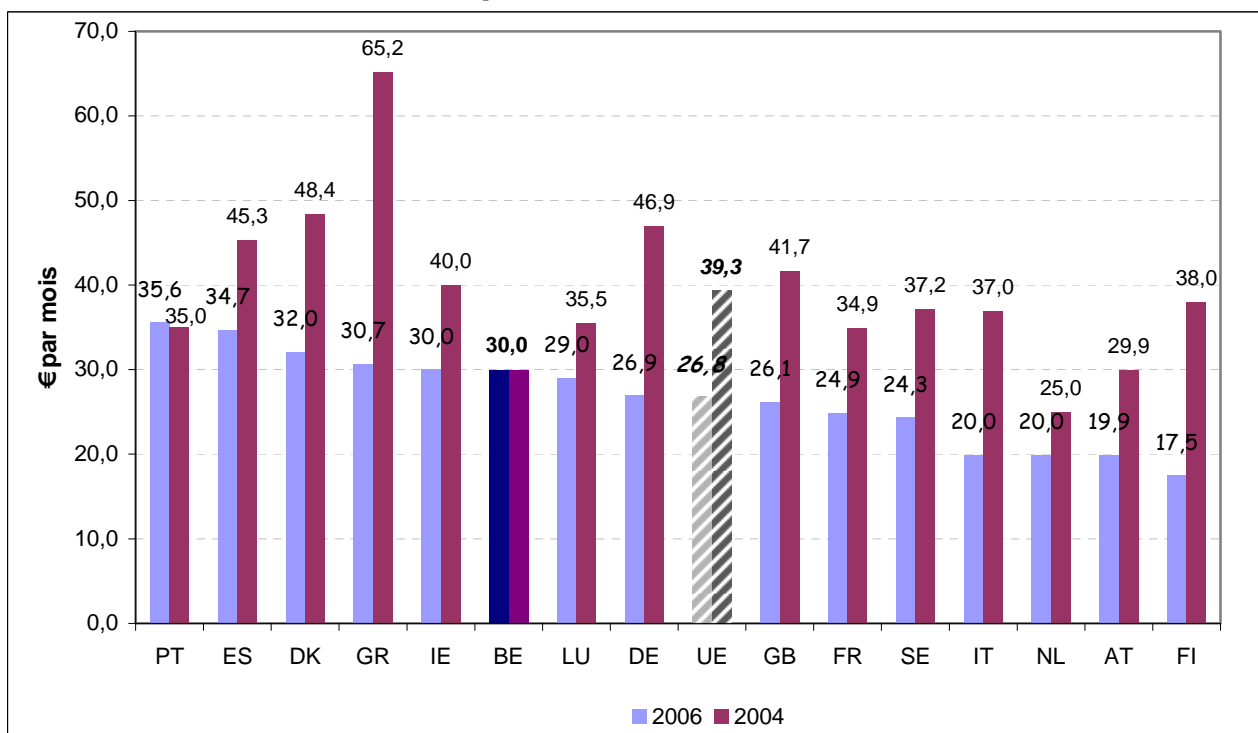
Graphique 1.8. Evolution du nombre d'abonnés à l'Internet en Belgique (2001-2006)<sup>20</sup>

Quant au niveau des prix, on peut constater que l'accès à l'Internet coûte plus cher en Belgique que la moyenne des pays de l'Europe des 15, que ça soit à bas ou à haut débit, ce qui ressort des graphiques 1.9 et 1.10. Si l'Internet à bas débit en Belgique a toujours été plus cher que dans les autres pays, le prix de l'Internet à haut débit en Belgique est quant à lui resté quelques années en dessous de la moyenne européenne. Cette situation aujourd'hui s'est inversée. Ce qui reste vrai actuellement, c'est que la différence de prix en pourcentage de l'Internet à haut débit par rapport à l'Internet à bas débit est faible en Belgique, comme le montre le graphique 1.10. Cette caractéristique, couplée avec la très bonne couverture du câble en Belgique explique que la Belgique ait atteint, et ceci plus rapidement que les autres pays, des niveaux élevés de pénétration de la large bande.

20 Sources :  
 Connexions à bande étroite : ISPA  
 Connexions à haut débit : IBPT



Graphique 1.9. Prix mensuel moyen de l'accès à l'Internet à bas débit (dial up) dans l'Union européenne (Europe des 15) (2004 et 2006)<sup>21</sup>

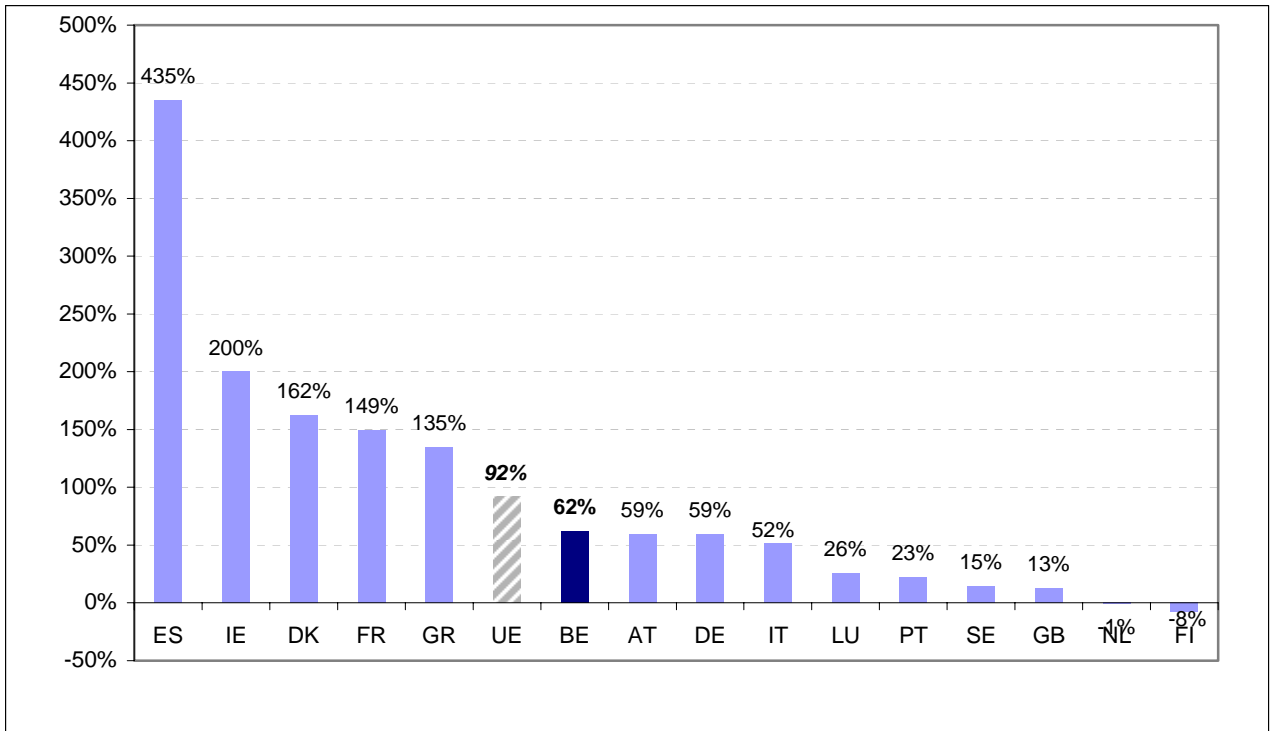


Graphique 1.10. Prix mensuel moyen de l'accès à l'Internet à haut débit dans l'Union européenne (Europe des 15) (2004 et 2006)<sup>22</sup>

21 Source : Forester Research repris dans Total Telecom, 31/05/2006, pp.26-27

22 Source : Forester Research repris dans Total Telecom, 31/05/2006, pp.26-27



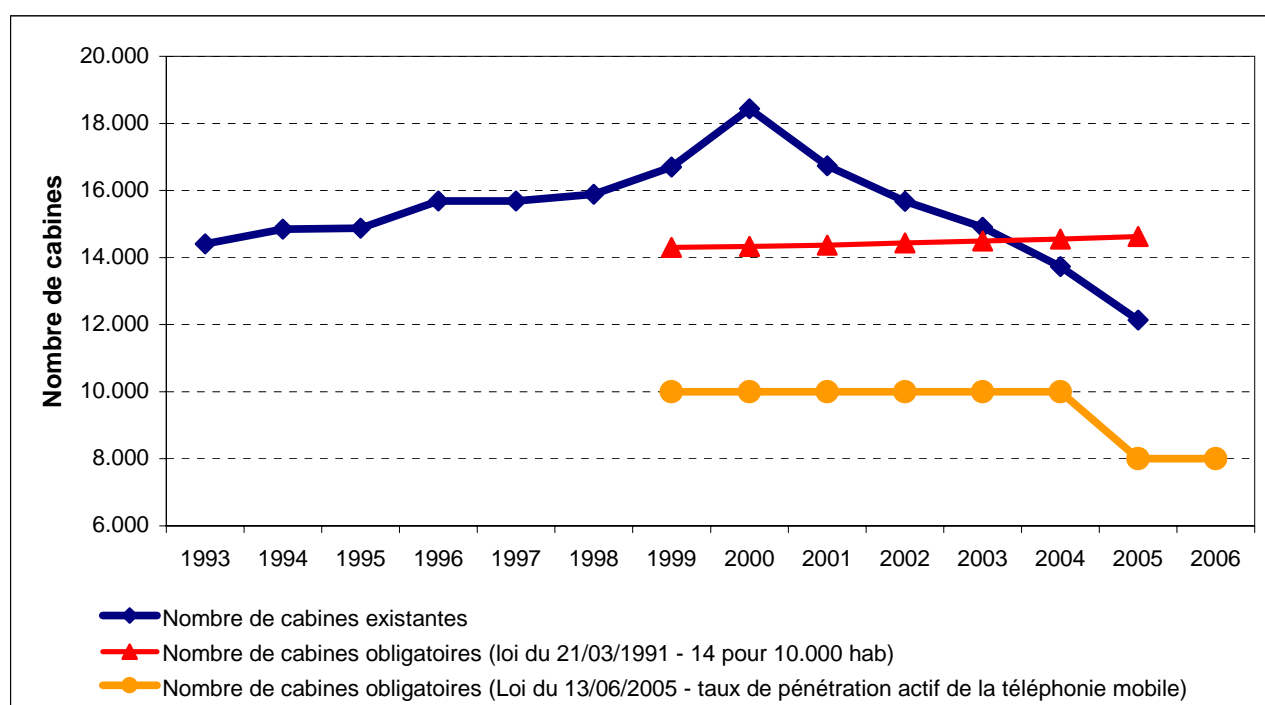


Graphique 1.11. Différence en pourcentage du prix du haut débit par rapport au prix du bas débit dans l'Union européenne (Europe des 15) (2006)<sup>23</sup>

23 Source : Forester Research repris dans Total Telecom, 31/05/2006, pp.26-27

### 1.2.4. Cabines publiques

Le graphique 1.12 ci-dessous nous montre l'évolution du nombre de cabines, tous opérateurs confondus<sup>24</sup>, en Belgique, entre 1993 et 2005. Le nombre de cabines obligatoires basé sur la norme de 14 cabines pour 10.000 habitants de la loi du 21 mars 1991 est également représenté, de même que le nombre de cabines calculé selon les normes de la loi du 13 juin 2005, en fonction du taux de pénétration active de la téléphonie mobile. On constate que le nombre de cabines existantes a augmenté jusqu'en 2000 avec même une accélération de la croissance 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 est-il, depuis 2004, inférieur à celui de 1993 et surtout inférieur au nombre de cabines obligatoires pour respecter les obligations de desserte du territoire en cabines publiques de la loi du 21 mars 1991<sup>25</sup>. Le critère du nombre minimal de cabines de la loi du 13 juin 2005, qui sera d'application dès août 2006, est néanmoins respecté.



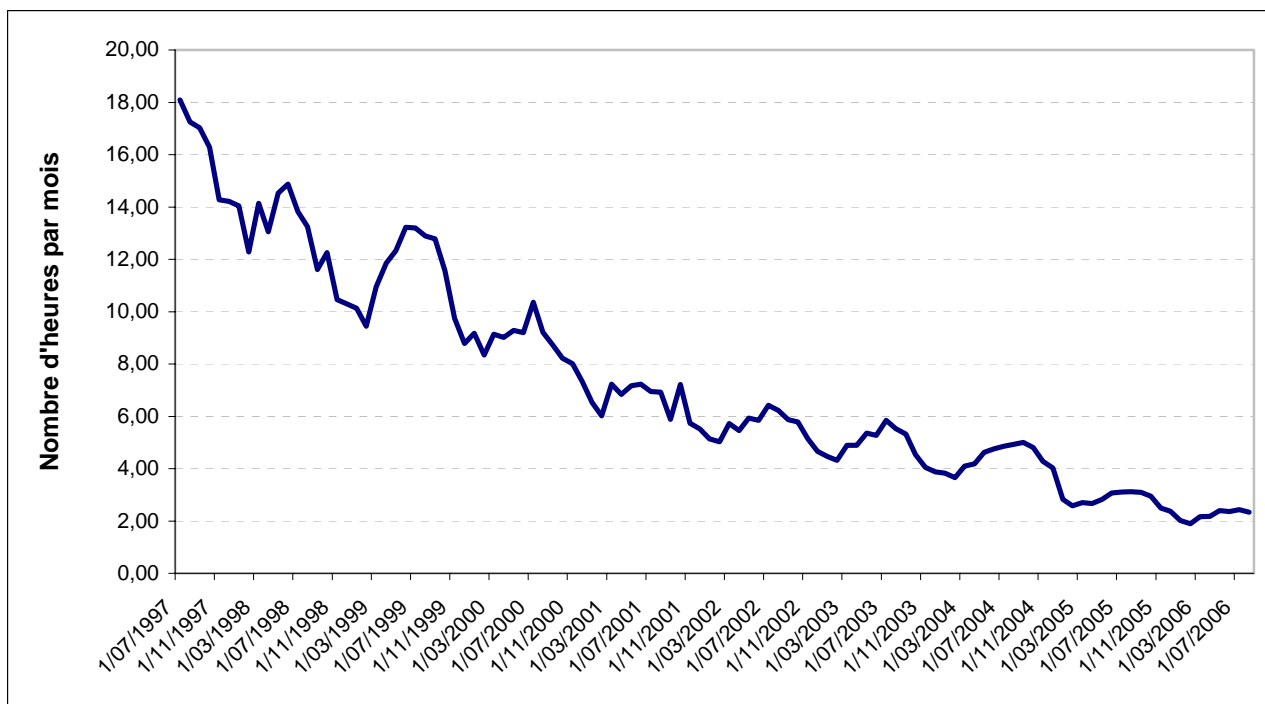
Graphique 1.12. Evolution du nombre de cabines publiques en Belgique (1993-2005)<sup>26</sup>

Le choix des opérateurs de placer des cabines est bien entendu dépendant de la demande des consommateurs. Or, le graphique 1.13 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, comme souligné plus haut.

24 Depuis 2003 le nombre éventuel de cabines fournies par d'autres opérateurs n'est plus disponible

25 Cf. infra, point concernant les postes téléphoniques payants publics sous le titre 2.1.1

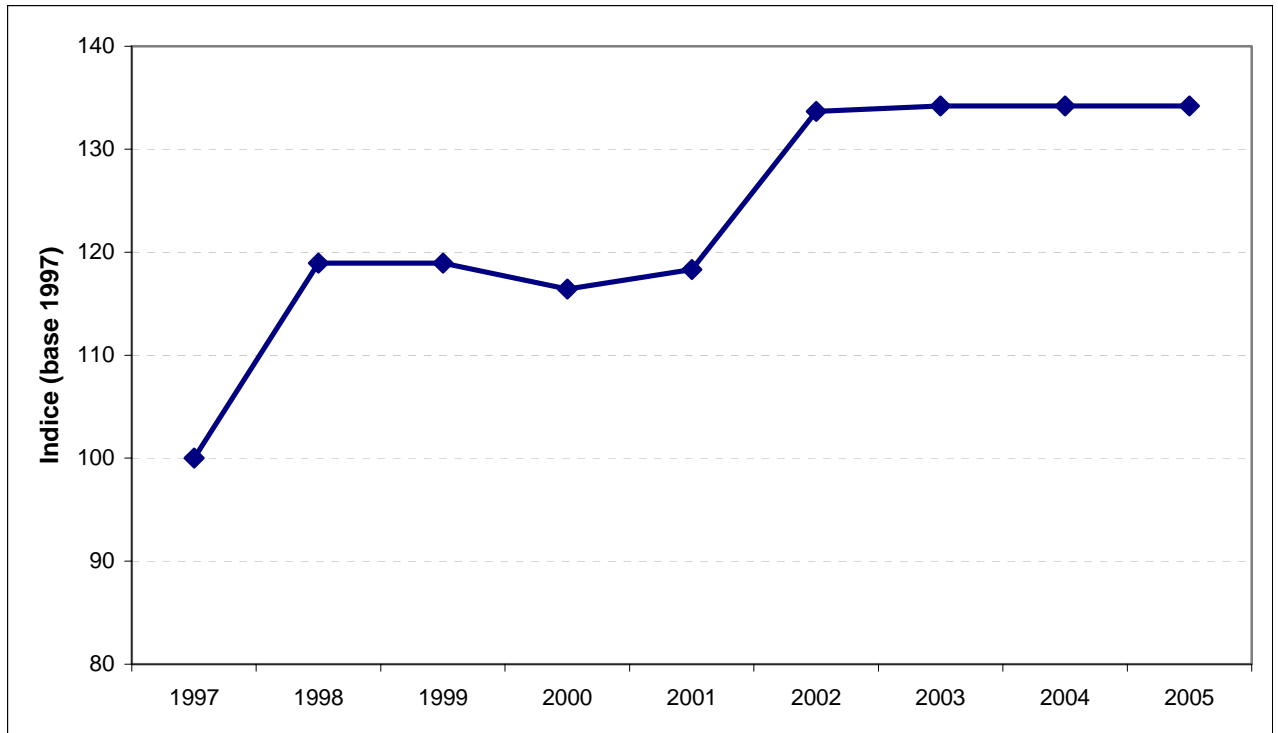
26 Source : IBPT, selon la déclaration des opérateurs et pour 2005 et 2006 : donnée Belgacom



Graphique 1.13. Evolution du trafic à partir des cabines publiques en Belgique (1997-2006)  
(trafic par mois en nombre d'heures)<sup>27</sup>

Le graphique 1.14 montre l'évolution de l'indice du prix des communications à partir des cabines, en base 1997. On constate que le prix des communications à partir des cabines est constant depuis 2002, mais néanmoins plus élevé qu'en 1997 (l'opérateur de service universel ayant toutefois toujours respecté le price cap) ; ceci est compréhensible étant donné l'utilisation nettement inférieure pour des coûts d'entretien quasi fixes.

<sup>27</sup> Source : Belgacom



Graphique 1.14. Evolution du prix des communications à partir des cabines publiques du prestataire de service universel en Belgique (1997-2005)<sup>28</sup>

### 1.2.5. Synthèse des principales tendances

En conclusion, les tendances observées dans les précédents rapports sont renforcées ; les tarifs s'écartent, à la hausse, de plus en plus des moyennes européennes et les taux de pénétration en téléphonie s'écartent à la baisse des moyennes européennes. En outre, l'avantage de la Belgique en matière de pénétration du haut débit s'amenuise.

Plus en détail, on observe sur le marché des biens et services concernés par le service universel :

- un recul du nombre de raccordements à un service de téléphonie fixe ;
- des tarifs de base pour la téléphonie fixe, tant de l'opérateur historique que des opérateurs alternatifs, 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 pour partie expliquée par la faible différence de prix en pourcentage entre la large bande et la bande étroite ;
- une diminution du trafic au départ des cabines publiques, et une réduction importante du nombre de cabines.

<sup>28</sup> Source : IBPT, Rapports sur l'exécution du service universel (1998 à 2004)

## **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. Le premier point 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. Le second relate les contrôles effectués par l'Institut, dans le but notamment de vérifier l'exactitude des données communiquées par Belgacom. En guise de conclusion, un dernier point donne une appréciation générale de la manière avec laquelle Belgacom exécute ses obligations de service universel.

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

#### *2.1.1. Les conditions techniques de prestation du service universel*

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 à la loi du 21 mars 1991. 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.

L'Institut présente et commente ci-dessous une synthèse des réponses fournies par Belgacom, de manière à pouvoir les comparer aux objectifs fixés par la loi<sup>29</sup> et aux résultats atteints précédemment.

---

<sup>29</sup> Dans les tableaux présentant les résultats atteints, les cases sont assombries lorsque que l'objectif imposé par la loi n'est pas respecté

2.1.1.1. Délai de fourniture pour le raccordement au réseau public commuté (art. 2, §2 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)

- Pourcentage de contrats de raccordement valables conclus, pour lesquels l'abonné n'a pas demandé à être raccordé à un moment qui lui convient, exécutés dans les X jours ouvrables :

Raccordement au PSTN dans les 5 jours ouvrables	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1 <sup>er</sup> trimestre	Min 95%	95,62%	94,92%	96,21%	97,81%	97,93%	94,49 %	93,9%	94,7%
2 <sup>ème</sup> trimestre	Min 95%	95,75%	96,12%	95,16%	97,65%	96,95%	93,31 %	93,5%	94,4%
3 <sup>ème</sup> trimestre	Min 95%	95,90%	95,40%	96,87%	97,19%	97,8%	92,16 %	94,1%	94,54%
4 <sup>ème</sup> trimestre	Min 95%	95,79%	93,50%	97,69%	97,65%	97%	92,97 %	94,45%	89,48%
<b>Moyenne</b>	<b>Min 95%</b>	<b>95,77%</b>	<b>95,00%</b>	<b>97,00%</b>	<b>97,58%</b>	<b>97,42%</b>	<b>93,23 %</b>	<b>94%</b>	<b>93,23%</b>

Raccordement au PSTN dans les 8 jours ouvrables	Objectif fixé par la loi <sup>30</sup>	Réalisation							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1 <sup>er</sup> trimestre	-	-	92,39%	96,73%	98,13%	98,2%	95,97 %	95,47%	96,6%
2 <sup>ème</sup> trimestre	-	-	95,37%	96,68%	98,03%	97,9%	95,82 %	95,19%	96,2%
3 <sup>ème</sup> trimestre	-	-	93,54%	97,54%	98,06%	98%	94,38 %	96%	96,53%
4 <sup>ème</sup> trimestre	-	-	94,03%	97,95%	98,03%	97,5%	94,80 %	96,12%	94,17%
<b>Moyenne</b>	-	-	<b>94,00%</b>	<b>97,00%</b>	<b>98,06%</b>	<b>97,9%</b>	<b>95,24 %</b>	<b>95,7%</b>	<b>95,82%</b>

Raccordement au PSTN au-delà de 8 jours ouvrables	Objectif fixé par la loi <sup>31</sup>	Réalisation							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1 <sup>er</sup> trimestre	-	-	7,61%	3,27%	1,87%	1,8%	4,03 %	4,53%	3,4%
2 <sup>ème</sup> trimestre	-	-	4,63%	3,32%	1,97%	2,1%	4,18 %	4,81%	3,9%
3 <sup>ème</sup> trimestre	-	-	6,46%	2,46%	1,94%	2%	5,62 %	4%	3,47%
4 <sup>ème</sup> trimestre	-	-	5,97%	2,05%	1,97%	2,5%	5,20 %	3,88%	5,83%
<b>Moyenne</b>	-	-	<b>6,00%</b>	<b>3,00%</b>	<b>1,94%</b>	<b>2,1%</b>	<b>4,76 %</b>	<b>4,3%</b>	<b>4,17%</b>

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.

Les résultats des trois premiers trimestres de l'année 2005 confirmaient la tendance à l'amélioration entamée en 2004 suite à la mise en place d'un plan d'action imposé à Belgacom au vu des mauvais résultats de 2003 en matière de délai de fourniture de raccordement.

Néanmoins, la très forte dégradation des performances de Belgacom au quatrième trimestre fait qu'en moyenne sur l'année, les résultats de Belgacom en matière de fourniture de raccordements sont moins bons que ceux de 2004 et se situent au même niveau qu'en 2003.

<sup>30</sup> La loi du 21 mars 1991 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

<sup>31</sup> La loi du 21 mars 1991 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

Belgacom explique ce mauvais résultat moyen par un renouvellement important des lignes (tous types de raccordements confondus, PSTN, ISDN et ADSL) ; elle invoque aussi les intempéries de septembre 2005 qui ont nécessité un nombre important de dérangements à lever ; le personnel a donc du être prioritairement affecté à la levée des dérangements plutôt qu'aux raccordements.

Quant à la baisse spectaculaire du quatrième trimestre, elle provient, selon Belgacom, de la combinaison de différents facteurs :

- l'augmentation sensible de la demande de nouvelles lignes et de migrations ;
- les jours de grève des 7, 11, 24 et 28 octobre ainsi que des 11 et 16 novembre, soit au sein de Belgacom soit en dehors mais produisant des effets sur la production de Belgacom (ce qui est le cas par exemple des grèves des transports en commun). L'effet de ces grèves s'est fait ressentir le jour même (diminution sensible de la production), mais également les jours suivants sur lesquels le retard s'est reporté. Les différentes grèves s'étant succédées rapidement, le retard n'a pas pu être résorbé. Dans certaines régions, Belgacom estime que ces grèves ont eu pour conséquence une diminution de 5 à 10 % du pourcentage de raccordements effectués dans les délais prescrits par la loi ;
- une mise à jour importante du système informatique le 21 novembre, qui a occasionné des problèmes sur les lignes BRUO et BROBA, et qui a eu également des effets sur les lignes PSTN. Des ordres de travail sont restés bloqués dans les systèmes (et sont donc inclus dans les statistiques) bien qu'ils aient été effectivement exécutés ;
- les conditions météorologiques difficiles de la fin 2005 et du début 2006, qui ont eu pour effet que les poses de câbles ont été stoppées entre le 15/12/2005 et le 15/03/2006 dans le sud-est de la Wallonie et à Liège. Le nombre de demandes "techniquement impossibles" en instance a dès lors augmenté de manière significative dans ces régions.

Belgacom semble avoir tenté de faire appel à de l'outsourcing pour résorber les retards dans les raccordements mais l'offre n'était pas suffisante pour faire face à la demande importante de Belgacom.

Le management de Belgacom se penche également sur les mesures structurelles à prendre en interne. Un dossier est actuellement traité avec les organisations syndicales au sein de la Commission paritaire en vue d'un renforcement supplémentaire de l'effectif des jointeurs. Ce renforcement permettra un alignement de cet effectif sur les besoins internes de la société pour ce métier.

Belgacom travaille également en collaboration avec le FOREM à la revalorisation du métier de jointeur. Des programmes de formation sont actuellement en cours.

Nous noterons que les résultats des premier et second trimestre 2006 semblent montrer un retour à de meilleurs résultats (94,1% de raccordements effectués dans les 5 jours pour le 1er trimestre et 95,5% pour le second trimestre).

- 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"<sup>32</sup> 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 notamment aux clients résidentiels pendant toute la durée d'installation de leur ligne.

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.

L'utilisation de cette procédure a permis, en 2005, le prêt de 73 terminaux GSM et l'octroi d'environ 357 cartes prépayées. Ces chiffres représentent les nombres de GSM et de cartes effectivement fournis et non le nombre (plus important) de clients à qui cette procédure a été proposée car la procédure n'intéresse pas tous les clients. On constate d'ailleurs que malgré l'augmentation des cas de raccordements "techniquement impossibles" en 2005, le nombre de cartes et de terminaux prêtés ont considérablement diminué par rapport à 2004.

- Dans quel pourcentage de cas de contrats de raccordement valables, 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?

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1998 <sup>33</sup>	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1 <sup>er</sup> trimestre	Min 95 %	-	94,23%	95,73%	98,43%	98,5%	93,30 %	93,89%	94,17%
2 <sup>ème</sup> trimestre	Min 95 %	-	95,16%	96,83%	98,51%	98%	92,25 %	93,63%	94,43%
3 <sup>ème</sup> trimestre	Min 95 %	-	95,01%	98,26%	95,36%	98,4%	94,17 %	95,38%	95,42%
4 <sup>ème</sup> trimestre	Min 95 %	-	95,21%	98,48%	98,01%	98,5%	93,36 %	96,29%	93,78%
<b>Moyenne</b>	<b>Min 95 %</b>	-	<b>95,00%</b>	<b>97,00%</b>	<b>97,58%</b>	<b>98,35%</b>	<b>93,26 %</b>	<b>94,87%</b>	<b>94,10%</b>

Concernant le pourcentage de cas dans lesquels un abonné obtient une date pour la fourniture du raccordement dans les 24 heures qui suivent sa demande, l'objectif fixé par la loi n'est atteint qu'au 3<sup>ème</sup> trimestre de l'année 2005. On note également une légère détérioration de la moyenne annuelle par rapport à 2004.

De nouveau, c'est au quatrième semestre que les résultats sont les moins bons. Selon Belgacom ce sont les grèves d'octobre et novembre et surtout la mise à jour informatique du 21 novembre mentionnées plus haut qui expliquent cette dégradation. La mise à jour informatique du 21 novembre a semble-t-il occasionné un retard dans les encodages, ce qui a eu pour effet qu'un

<sup>32</sup> C'est-à-dire lorsque l'installation de la ligne nécessite plusieurs semaines voire plusieurs mois pour des raisons techniques

<sup>33</sup> Cette mesure n'avait pas été effectuée telle quelle par Belgacom en 1998



taux de seulement 88,4% ait été atteint en décembre, faisant dès lors chuter la moyenne du trimestre considérablement, malgré de bonnes performance durant les mois d'octobre (96,7%) et novembre (96,3%). Notons déjà qu'un taux très bas a également été enregistré pour le 1<sup>er</sup> trimestre 2006 ; par contre, au deuxième trimestre 2006, Belgacom respecte l'objectif légal de 95%.

*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. 2, §3 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)*

Taux de dérangement	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1 <sup>er</sup> trimestre	Max 7,5%	4,57%	4,19%	3,28%	4,23%	5,74%	5,43 %	5,47%	5,48%
2 <sup>ème</sup> trimestre	Max 7,5%	4,57%	4,03%	3,56%	4,51%	5,54%	5,03 %	5,30%	5,83%
3 <sup>ème</sup> trimestre	Max 7,5%	4,55%	3,95%	3,59%	5,25%	6,42%	6,05 %	6,63%	7,06%
4 <sup>ème</sup> trimestre	Max 7,5%	5,05%	3,91%	3,37%	5,20%	5,90%	5,77 %	6,38%	6,73%
<b>Moyenne</b>	<b>Max 7,5%</b>	<b>4,69%</b>	<b>4,00%</b>	<b>3,50%</b>	<b>4,79%</b>	<b>5,9%</b>	<b>5,57 %</b>	<b>5,94%</b>	<b>6,27%</b>

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.

Malgré que l'objectif de 7,5% de dérangements soit respecté, la dégradation soulignée en 2004 est confirmée et s'accroît même nettement. Ici c'est aux 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> trimestres que la situation se détériore le plus. Belgacom explique cette situation par deux facteurs :

- les intempéries du 3<sup>e</sup> trimestre ;
- l'augmentation importante des volumes et, en particulier, des volumes BRUO et BROBA qui nécessitent des interventions au niveau des répartiteurs. Un nombre d'erreurs de manipulations à ce niveau (mauvais jumpings) suite aux volumes plus importants provoque une augmentation du taux de dérangement. Belgacom a constaté cette tendance et examine actuellement la situation.

Belgacom annonce avoir lancé un projet visant à traiter de manière structurelle les différents problèmes récurrents liés aux dérangements, en vue de les détecter le plus vite possible et d'y remédier de la manière la plus adéquate et aux endroits les plus appropriés (répartiteurs, bornes, etc.).

A la fin du second trimestre de 2006, la situation ne semble pas encore commencer à s'améliorer.

### 2.1.1.3. Levée des dérangements (art. 2, §4 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)

- 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 fixé par la loi	Réalisation							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1 <sup>er</sup> trimestre	Min 90%	95,90%	88,56%	93,31%	84,36%	88,35%	88,63 %	91,76%	90,67%
2 <sup>ème</sup> trimestre	Min 90%	94,23%	91,07%	90,76%	87,96%	87,96%	89 %	90,44%	89,8%
3 <sup>ème</sup> trimestre	Min 90%	86,63%	88,87%	87,66%	78,32%	83,7%	89,26 %	85,79%	84,95%
4 <sup>ème</sup> trimestre	Min 90%	83,38%	90,31%	87,55%	71,17%	88,82%	88,49 %	88,68%	85,72%
<b>Moyenne</b>	<b>Min 90%</b>	<b>90,04%</b>	<b>90,00%</b>	<b>90,00%</b>	<b>80,45%</b>	<b>84,80%</b>	<b>88,10 %</b>	<b>89,17%</b>	<b>88,01%</b>

En matière de levées des dérangements, on note également une dégradation par rapport à l'année 2004. Une amélioration avait pourtant été enregistrée depuis 2004 jusqu'au milieu de l'année 2005. A partir du troisième trimestre 2005 les résultats se détériorent de manière importante.

Belgacom explique ces mauvais résultats des 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> trimestres par les mêmes facteurs explicatifs des mauvais résultats en matière de délais de raccordements (cf. *supra*):

- en août et septembre, Belgacom a connu un afflux de dérangements suite aux orages et aux intempéries survenus durant cette période. Les dérangements au niveau des câbles (jointeurs) dans les districts de Wallonie, et au niveau de l'électricité dans les districts de Wallonie et à Bruxelles, ont atteint un seuil critique au 3<sup>ème</sup> trimestre, nécessitant un suivi jour par jour de la situation ;
- au 4<sup>e</sup> trimestre, ce sont les jours de grève (cf. *supra*) qui expliquent les retards en matière de levées des dérangements.

Les dérangements au niveau des répartiteurs restent encore importants début 2006 ; au second trimestre 2006, le pourcentage de dérangements levés avant la fin du jour ouvrable suivant la communication n'est encore que de 85,2%. Belgacom dit examiner les possibilités de remédier à cette situation.

Comme pour les raccordements (cf. *supra*), Belgacom a tenté de faire appel à de l'outsourcing pour résorber les retards, mais l'offre n'était pas suffisante pour faire face à la demande importante de Belgacom.

Rappelons aussi que Belgacom travaille actuellement pour obtenir un renforcement supplémentaire de l'effectif des jointeurs, qui devrait permettre un alignement sur les besoins internes de la société.

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1 <sup>er</sup> trimestre	100%	99,28%	96,56%	98,40%	96,87%	95,54%	95,86 %	97,21%	96,54 %
2 <sup>ème</sup> trimestre	100%	98,92%	97,93%	98,06%	98,54%	95,4%	96,52 %	96,56%	96,69 %
3 <sup>ème</sup> trimestre	100%	98,02%	97,09%	96,93%	95,62%	93,1%	93,33 %	94,39%	93,91 %
4 <sup>ème</sup> trimestre	100%	96,92%	97,44%	95,95%	93,93%	96,22%	94,76 %	95,12%	92,16 %
<b>Moyenne</b>	<b>100%</b>	<b>98,29%</b>	<b>97,00%</b>	<b>97,00%</b>	<b>96,24%</b>	<b>95,01%</b>	<b>95, 12%</b>	<b>95,82%</b>	<b>94,80 %</b>

Cet indicateur s'est également dégradé par rapport à 2004, à cause des mauvaises performances des deuxième et troisième trimestres, dues aux facteurs mentionnés ci-dessus pour les levées de dérangements avant la fin du jour ouvrable suivant. En outre, les données des deux premiers trimestres de 2006 ne démontrent pas de retour à la normale, puisque si le 1<sup>er</sup> trimestre de 2006 a été meilleur (95,71%), la performance s'est encore dégradée au second trimestre (93,13%).

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

#### 2.1.1.4. Taux de dérangement des appels (art. 2, §5 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)

- Pourcentage d'appels défectueux au niveau national

	Objectif fixé par la loi <sup>34</sup>	Réalisation							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1 <sup>er</sup> trimestre	-	0,22%	0,32%	0,42%	0,10%	0,03%	0,02 %	0,12%	0,03 %
2 <sup>ème</sup> trimestre	-	0,24%	0,31%	0,34%	0,11%	0,04%	0,04 %	0,04%	0,03 %
3 <sup>ème</sup> trimestre	-	0,20%	0,38%	0,29%	0,09%	0,02%	0,05 %	0,04%	0,02 %
4 <sup>ème</sup> trimestre	-	0,31%	0,52%	0,26%	0,05%	0,05%	0,07 %	0,03%	0,07 %
<b>Moyenne</b>	<b>-</b>	<b>0,24%</b>	<b>0,40%</b>	<b>0,30%</b>	<b>0,08%</b>	<b>0,03%</b>	<b>0,05 %</b>	<b>0,06%</b>	<b>0,04 %</b>

Un appel défectueux est une tentative de communication vers un numéro correctement formé, mais pour lequel aucune tonalité d'occupation ou de sonnerie, ni aucun signal de réponse n'a été reconnu sur la ligne d'accès de l'appelant, et ceci endéans 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.

<sup>34</sup> La loi du 21 mars 1991 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

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

	Objectif fixé par la loi <sup>35</sup>	Réalisation							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1 <sup>er</sup> trimestre	-	6,72%	7,20%	17,92%	22,92%	12,5%	12,5 %	10,20%	10,5%
2 <sup>ème</sup> trimestre	-	4,75%	9,55%	22,85%	22,48%	10,6%	12,7 %	10,72%	10,15%
3 <sup>ème</sup> trimestre	-	4,31%	9,03%	25,84%	22,69%	11,1%	11,9 %	9,96%	10,79%
4 <sup>ème</sup> trimestre	-	4,91%	11,82%	27,68%	20,09%	12%	10,8 %	12,19%	9,89%
<b>Moyenne</b>	-	<b>5,12%</b>	<b>9,00%</b>	<b>23,60%</b>	<b>22,2%</b>	<b>11,6%</b>	<b>12 %</b>	<b>10,74%</b>	<b>10,34%</b>

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

	Objectif fixé par la loi <sup>36</sup>	Réalisation							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1 <sup>er</sup> trimestre	-	13,50%	20,36%	23,25%	25,43%	22,9%	22,5 %	21,90%	26,60 %
2 <sup>ème</sup> trimestre	-	10,08%	12,24%	25,07%	28,84%	24,4%	20,8 %	22,43%	27,76 %
3 <sup>ème</sup> trimestre	-	7,65%	15,88%	35,96%	27,04%	18,6%	25,9 %	24,20%	22,87 %
4 <sup>ème</sup> trimestre	-	8,66%	19,62%	29,00%	28,82%	20,1%	26,4 %	26,57%	23,84 %
<b>Moyenne</b>	-	<b>9,88%</b>	<b>17,00%</b>	<b>28,30%</b>	<b>27,72%</b>	<b>21,4%</b>	<b>23,9 %</b>	<b>23,44%</b>	<b>23,72 %</b>

#### 2.1.1.5. Délai d'établissement d'une liaison (art. 2, §6 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)

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

	Objectif fixé par la loi <sup>37</sup>	Réalisation (en secondes)							
		1998 (95% endéans)	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1 <sup>er</sup> trimestre	-	6,20	4,7	4,60	2,1	2,1	2,1	2,17	2
2 <sup>ème</sup> trimestre	-	5,62	4,1	4,20	2,12	2,08	2,11	2,17	2
3 <sup>ème</sup> trimestre	-	5,22	4,2	3,80	2,1	2,07	2,17	2,16	2,16
4 <sup>ème</sup> trimestre	-	5,00	4,9	3,40	2,09	2,07	2,18	2,17	2
<b>Moyenne</b>	-	<b>5,50</b>	<b>4,5</b>	<b>4,00</b>	<b>2,1</b>	<b>2,08</b>	<b>2,14</b>	<b>2,17</b>	<b>2</b>

La durée d'établissement d'une communication nationale prend cours dès la réception par le réseau des informations d'adresse nécessaires (dernier numéro formé par l'appelant) et prend fin lorsqu'une tonalité d'occupation ou de sonnerie, ou lorsqu'un signal de réponse est reconnu sur la ligne d'accès de l'appelant. Ce délai est exprimé en secondes.

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

<sup>35</sup> La loi du 21 mars 1991 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

<sup>36</sup> La loi du 21 mars 1991 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

<sup>37</sup> La loi du 21 mars 1991 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

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

	Objectif fixé par la loi <sup>38</sup>	Réalisation (en secondes)							
		1998 <sup>39</sup>	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1 <sup>er</sup> trimestre	-			6 + 2,47	6 + 2,5	6 + 3,42	3,19	3,53	4,19
2 <sup>ème</sup> trimestre	-		6 + 2,20	6 + 2,62	6 + 3,49	6 + 3,61	3,67	3,65	3,95
3 <sup>ème</sup> trimestre	-		6 + 2,52	6 + 2,43	6 + 3,48	6 + 3,8	3,56	3,91	4,25
4 <sup>ème</sup> trimestre	-	4,13	6 + 2,54	6 + 2,52	6 + 3,43	6 + 3,72	3,54	3,48	3,79
<b>Moyenne</b>	-	-	<b>6 + 2,50</b>	<b>6 + 2,50</b>	<b>6 + 3,32</b>	<b>6 + 3,63</b>	<b>3,49</b>	<b>3,86</b>	<b>4,06</b>

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

	Objectif fixé par la loi <sup>40</sup>	Réalisation (en secondes)							
		1998 <sup>41</sup>	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1 <sup>er</sup> trimestre	-	-	-	6 + 2,82	6 + 3,53	6 + 3,83	6 + 3,65	4,17	4,34
2 <sup>ème</sup> trimestre	-	-	6 + 2,78	6 + 3,47	6 + 4,04	6 + 3,92	6 + 3,51	4,26	4,2
3 <sup>ème</sup> trimestre	-	-	6 + 3,22	6 + 2,16	6 + 4,03	6 + 3,95	4	4,46	4,34
4 <sup>ème</sup> trimestre	-	4,05	6 + 3,20	6 + 3,19	6 + 3,37	6 + 3,93	3,94	4,55	4,44
<b>Moyenne</b>	-	-	<b>6 + 3,00</b>	<b>6 + 2,80</b>	<b>6 + 3,94</b>	<b>6 + 3,90</b>	<b>3,70</b>	<b>4,33</b>	<b>4,32</b>

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.

On constate une augmentation de la durée d'établissement des appels internationaux depuis 2003. Selon Belgacom cette situation s'explique par plusieurs facteurs :

- l'outil de mesure, que Belgacom prévoit de remplacer par un outil plus performant vers la fin 2006 ;

<sup>38</sup> La loi du 21 mars 1991 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

<sup>39</sup> En 1998, cet indicateur avait été mesuré uniquement du 24 au 30 novembre

<sup>40</sup> La loi du 21 mars 1991 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

<sup>41</sup> En 1998, cet indicateur avait été mesuré uniquement du 24 au 30 novembre

- la complexification des profils d'appels internationaux du fait de la présence de plusieurs opérateurs au lieu d'un seul opérateur historique (davantage de commutateurs et de plateformes IN intermédiaires, portabilité des numéros, etc.) ;
- une proportion de plus en plus importante d'appels vers des mobiles pour lesquels la durée d'établissement est beaucoup plus élevée que vers des numéros fixes dans un même pays.

2.1.1.6. Délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste (art. 2, §7 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation (en secondes)							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1 <sup>er</sup> trimestre	Max 20	16,037	15,20	3,03	4,20	2,52	7,82	3,32	4,67
2 <sup>ème</sup> trimestre	Max 20	20,395	25,00	3,54	3,94	4,64	8,54	5,21	4,72
3 <sup>ème</sup> trimestre	Max 20	25,995	9,44	2,53	3,11	7,53	10,19	4,90	5,81
4 <sup>ème</sup> trimestre	Max 20	10,431	7,22	1,28	2,23	6,81	10,58	4,48	8,26
<b>Moyenne</b>	<b>Max 20</b>	<b>17,786</b>	<b>17,00</b>	<b>2,70</b>	<b>3,52</b>	<b>4,66</b>	<b>9,20</b>	<b>4,47</b>	<b>5,72</b>

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).

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 en 2004.

En 2005, les délais d'attente ont augmenté à nouveau tout au long de l'année jusqu'à atteindre 8,26 secondes au dernier trimestre. Sur les deux premières périodes de 2006, on constate néanmoins un retour à des valeurs autour de 5 secondes.

2.1.1.7. Postes téléphoniques payants publics (art. 2, §8 de l'annexe I à la loi du 21 mars 1991)

- 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 fixé par la loi	Réalisation							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Nombre de communes fusionnées équipées	2.616	2.230	2.584	2.616	2.616	2.616	2.616	2.616	≥ 589

Belgacom ne tient plus de statistiques relatives aux communes avant la fusion. Les 589 communes actuelles sont équipées d'un poste téléphonique payant public.

- 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 du 21 mars 1991 imposait 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.

Au 31 décembre 2005, les 589 communes fusionnées ne disposent pas toutes d'un poste téléphonique hybride permettant le paiement par cartes (télécartes/ Proton) et pièces. Elles permettent au moins 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 (récolte 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. Cette condition n'a en outre pas été reprise dans la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

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

Belgacom ne tient plus de statistiques à ce sujet.

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Anvers	Min 10	13,6	14,2	14,2	12,5	11,8	11,3	10,4	N.A.
Flandre orientale	Min 10	13,2	13,6	13,5	11,4	10,9	10,5	10,2	N.A.
Flandre occidentale	Min 10	17,5	18,3	18,7	16,8	15,3	14,6	14,0	N.A.
Limbourg	Min 10	11,7	12,8	12,9	12,1	12	11,6	11,2	N.A.
Brabant flamand	Min 10	14,1	14,9	14,5	13	12,9	12,5	11,9	N.A.
Bruxelles	Min 10	18,8	18,8	19,0	16,1	16	14,9	13,2	N.A.
Brabant wallon	Min 10	11,0	12,4	12,9	11,2	10,8	10,5	10,3	N.A.
Hainaut	Min 10	16,1	16,9	17,4	15,4	15,1	14,8	14,0	N.A.
Liège	Min 10	18,5	19,4	19,2	16,8	16,1	16	15,4	N.A.
Namur	Min 10	20,8	23,5	23,6	20,4	19,7	19	18,9	N.A.
Luxembourg	Min 10	24,1	27,0	26,4	24,2	23,9	23,3	22,4	N.A.

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Royaume	Min 14	15,8	16,8	16,9	14,9	14,4	14	12,74	11,55

Au 31 décembre 2005, le nombre de postes téléphoniques payants accessibles au public dans le Royaume était de 12.137, soit 11,55 par 10.000 habitants.

Le nombre total de cabines (14.716) nécessaire pour obtenir 14 cabines pour 10.000 habitants au 31 décembre 2005 sur l'ensemble du territoire n'a pas été atteint. En effet, en cours d'année, une série de cabines ont été retirées (notamment en raison de travaux de voiries, à la demande des communes, réduction du nombre de cabines multiples situées au même endroit, etc.), mais, dans tous les cas, Belgacom prétend avoir pris en compte la disponibilité d'autres cabines se trouvant à proximité.

Belgacom justifie cette diminution du nombre de cabines par le contexte réglementaire ; en effet, la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit une diminution progressive du nombre de cabines en fonction de l'augmentation des taux de pénétration de la téléphonie mobile, en partant d'un nombre de 10.000 cabines.

Néanmoins comme mentionné plus haut, au 31 décembre 2005, Belgacom devait toujours respecter les conditions techniques et tarifaires de prestation des éléments du service universel de la loi du 21 mars 1991, en vertu de la période transitoire mise en place par l'article 163 de la loi du 13 juin 2005.



- 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 fixé par la loi	Réalisation							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1 <sup>er</sup> trimestre	Min 96%	76,00%	81,00%	74,83%	83%	90,5%	92,03 %	88,38%	91,93 %
2 <sup>ème</sup> trimestre	Min 96%	68,00%	81,00%	67,63%	86,3%	90,5%	89,46 %	85,20%	90,43 %
3 <sup>ème</sup> trimestre	Min 96%	54,00%	72,00%	72,27%	84,53%	88,6%	85,49 %	82,90%	86,82 %
4 <sup>ème</sup> trimestre	Min 96%	65,15%	81,00%	81,40%	91,2%	91%	88,21 %	85,00%	88,41 %
<b>Moyenne</b>	<b>Min 96%</b>	<b>65,42%</b>	<b>79,00%</b>	<b>74,00%</b>	<b>86,26%</b>	<b>89,8%</b>	<b>88,80 %</b>	<b>85,38%</b>	<b>89,36 %</b>

Les résultats en matière de délais de réparation des cabines sont en dessous de l'objectif. On constate toutefois une amélioration en 2005 par rapport aux deux années précédentes. L'amélioration semble se poursuivre début 2006 (93,9% au 1<sup>er</sup> trimestre et 89,49% au second).

On observe néanmoins un fléchissement durant la seconde moitié de l'année 2005. Belgacom signale que les orages et intempéries enregistrés au 3<sup>e</sup> trimestre ont touché toute l'infrastructure des cabines publiques (appareil, ligne et réseau).

En outre, Belgacom rappelle que le système de comptabilisation des dérangements (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. Or, 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.

- 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 fixé par la loi	Réalisation							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1 <sup>er</sup> trimestre	100%	88%	90%	88,02%	90,4%	94,7%	94,98 %	92,40%	94,85 %
2 <sup>ème</sup> trimestre	100%	77%	90%	77,10%	92,8%	94,7%	92,95 %	90,69%	94,4 %
3 <sup>ème</sup> trimestre	100%	60%	86%	81,53%	91,57%	96,1%	90,19 %	88,40%	92,58 %
4 <sup>ème</sup> trimestre	100%	75%	90%	88,90%	95,3%	94,2%	91,70 %	89,74%	93,7 %
<b>Moyenne</b>	<b>100%</b>	<b>75%</b>	<b>89%</b>	<b>84,00%</b>	<b>92,5%</b>	<b>94,55%</b>	<b>92,46 %</b>	<b>90,32%</b>	<b>93,94 %</b>

On observe une nette amélioration en terme de levée des dérangements restants dans les 72 heures.

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. Ces cas nécessitent un traitement d'une durée supérieure à 72 heures. Dès lors, selon Belgacom, un objectif de 100% n'est pas réaliste.

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

- pour chaque mois de l'année :

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Janvier	Min 90 %		94 %	96 %	97,07%	97%	94,28 %	94,69%	98,31 %
Février	Min 90 %		96 %	96 %	97,25%	97,7%	94,36 %	95,46%	98,54 %
Mars	Min 90 %		98 %	96 %	97,24%	97,5%	95,17 %	95,44%	98,49 %
Avril	Min 90 %		97 %	88 %	96,53%	97,8%	96,3 %	96,55%	99,41 %
Mai	Min 90 %		97 %	88 %	96,55%	97,6%	95,9 %	97,10%	99,56 %
Juin	Min 90 %		97 %	88 %	96,3%	98%	95,9 %	96,95%	99,47 %
Juillet	Min 90 %		97 %	95,94 %	96,33%	96,5%	95,29 %	96,10%	99,51 %
Août	Min 90 %		97 %	96,00 %	95,35%	96,11%	94,92 %	97,40%	99,28 %
Septembre	Min 90 %		97 %	96,34 %	94,59%	96,11%	94,79 %	97,70%	98,88 %
Octobre	Min 90 %	87%	97 %	96,29 %	94,25%	95,5%	94,97 %	97,79%	99,14 %
Novembre	Min 90 %	91%	98 %	96,79 %	96,07%	95,3%	95,01 %	97,58%	98,92 %
Décembre	Min 90 %	92%	98 %	97,59 %	96,21%	95,3%	95,07 %	98,36%	99,20 %

- pour chaque trimestre de l'année:

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1 <sup>er</sup> trimestre	Min 90 %	87%	96%	96,00%	97,19%	97,4%	94,60 %	95,20%	98,45 %
2 <sup>ème</sup> trimestre	Min 90 %	85%	97%	88,00%	96,46%	97,8%	96,03 %	96,87%	99,48 %
3 <sup>ème</sup> trimestre	Min 90 %	76%	97%	96,09%	95,42%	96,24%	95 %	97,10%	99,22 %
4 <sup>ème</sup> trimestre	Min 90 %	90%	98%	96,89%	95,51%	95,4%	95,02 %	97,91%	99,09 %

- pour l'année entière:

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
<i>Moyenne de l'année</i>	<i>Min 90%</i>	<i>84,5%</i>	<i>97%</i>	<i>94%</i>	<i>96,14%</i>	<i>96,6%</i>	<i>95,16%</i>	<i>96,76%</i>	<i>99,15 %</i>

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

On peut souligner la bonne performance de Belgacom en cette matière, qui se confirme début 2006. Le pourcentage de cabines en état de fonctionner continue à s'améliorer par rapport à

2003, année durant laquelle il avait connu une diminution (bien que l'objectif ait toujours été respecté depuis 1999).

*2.1.1.8. Contestations et questions complexes concernant la facturation (art. 2, §9 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)*

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1 <sup>er</sup> trimestre	Max 1%	0,60%	1,07%	1,10%	0,71%	0,84%	0,51 %	0,55 %	0,37 %
2 <sup>ème</sup> trimestre	Max 1%	0,80%	0,73%	0,82%	0,61%	0,67%	0,36 %	0,49 %	0,31 %
3 <sup>ème</sup> trimestre	Max 1%	0,80%	0,79%	0,71%	0,79%	0,54%	0,41 %	0,51 %	0,28 %
4 <sup>ème</sup> trimestre	Max 1%	0,76%	1,05%	0,61%	0,88%	0,51%	0,56 %	0,40 %	0,35 %
<b>Moyenne</b>	<b>Max 1%</b>	<b>0,74%</b>	<b>0,90%</b>	<b>0,80%</b>	<b>0,81%</b>	<b>0,64%</b>	<b>0,45 %</b>	<b>0,49 %</b>	<b>0,33 %</b>

Il faut noter qu'au 1<sup>er</sup> trimestre 1999, les résultats n'incluaient que les clients « résidentiels ». Aux 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> trimestre 1999 les résultats comptabilisaient en outre les clients « business ». Depuis le 4<sup>ème</sup> trimestre 1999, les clients « corporate » sont aussi pris en compte.

*2.1.1.9. Délai en cas de force majeure (art. 2, §10 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)*

- 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. Des cas de force majeure de grande ampleur identifiés en 2005 et qui ont provoqué un volume important de dérangements sont les orages qui se sont produits durant le 3<sup>e</sup> trimestre.

Le 29 juin 2005, des orages particulièrement violents, accompagnés d'importantes chutes de grêle, se sont produits principalement dans la région de Courtrai – Gand. Les phénomènes orageux du 3 juillet ont concerné principalement les Flandres et le Tournaisis. Localement, il y eut plus de 100 mm/m<sup>2</sup> en moins de 24 h notamment dans la région de Roulers et de Boezinge. Les orages du 29 juillet ont été à l'origine de pluies particulièrement abondantes dans les régions bruxelloise et liégeoise. Les orages des 19 et 20 août, ainsi que ceux des 10 et 11 septembre, furent également à l'origine de pluies très abondantes. Les jours de grève au cours du 4<sup>e</sup> trimestre (7, 11, 24 et 28 octobre, 11 et 16 novembre) sont également à répertorier parmi les cas de force majeure.

Belgacom semble avoir pris les mesures adéquates 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).

*2.1.1.10. Priorité en matière de levées de dérangements (art. 3 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)*

- Des cas se sont-ils produits dans lesquels 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 ?

Dans ses bases de données, Belgacom a identifié les clients prioritaires sur la base de cette disposition. Selon Belgacom, dans tous les cas, la priorité est accordée à ces personnes.

- Des cas se sont-ils produits dans lesquels 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 ?

Comme indiqué ci-dessus, Belgacom accorde systématiquement la priorité à ces personnes et/ou organismes.

Belgacom met également tout en œuvre pour que ces dérangements soient levés dans les 24 heures.

Depuis 2004, Belgacom dispose de statistiques permettant de voir si le délai de 24 heures a été dépassé pour les personnes identifiées comme prioritaires aux points 1° et 2° de l'annexe 1 de la loi du 21 mars 1991.

Toutefois, ces statistiques couvrent un champ beaucoup plus large que la vérification du strict respect par Belgacom de cette obligation spécifique :

- Types d'organismes/personnes reprises dans les statistiques

Par exemple, tous les médecins, pharmaciens et vétérinaires sont en permanence identifiés comme prioritaires, qu'ils soient de garde (comme le stipule la loi pour bénéficiaire de la priorité) ou non.

Par ailleurs, des erreurs d'encodage ont permis d'identifier comme prioritaires des personnes/organismes non repris dans la liste de l'article 3 (par exemple, des écoles, des centres PMS, des sociétés d'ambulance, etc.).

- Types de dérangements

Des tickets de dérangement relatifs à des équipements terminaux (par ex. des PABX) sont également inclus dans les statistiques.

Il faut également noter que Belgacom compte dans ses statistiques des dérangements qui ne peuvent être considérés comme de vraies « priorités » tels que :

- Les pompiers de Zelzate qui signalent un problème de répondeur ;
- L'Association Belge des C.TU (problème de santé lié à la tuberculose) qui signale un problème de monnayeur ;
- Une association qui signale un problème avec Proton ;
- Le gouvernement provincial de la ville de Liège qui signale un bourrage papier dans le fax.

Par ailleurs, les statistiques n'excluent pas les cas dans lesquels les clients ont spécifiquement demandé à ce que le dérangement soit levé dans un délai supérieur à 24 heures.

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 23.497 en 2005.

Malgré les différents éléments mentionnés ci-dessus qui altèrent les statistiques, Belgacom dit avoir levé 94,1 % de ces dérangements dans les 24 heures.

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

- 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 ?

Selon Belgacom, 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.

*2.1.1.11. Publicité des informations relatives au réseau téléphonique public fixe de base (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.

*2.1.1.12. Publicité des informations relatives au réseau téléphonique public fixe de base dans les annuaires (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 et vérifiées par l'Institut.

Dans les volumes 2005-2006, les informations concernant le tarif téléphonique social n'avaient pas encore été mises à jour par rapport aux nouvelles dispositions des articles 22 et 38 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 ainsi que par rapport aux nouvelles procédures d'octroi.

- 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 dans les pages d'information des annuaires.

Les informations ont été communiquées aux dates suivantes :

- 14/04/2005 : volume 1 (Bruxelles)
- 19/05/2005 : volume 2 (Brugge)
- 30/05/2005 : volume 3 (Gent)
- 06/09/2005 : volume 4 (Antwerpen)
- 09/09/2005 : volume 6 (Liège)
- 24/10/2005 : volume 51 (Hasselt)
- 07/12/2005 : volume 52 (Leuven/Mechelen/Herentals)
- 27/09/2005 : volume 71 (Charleroi/Namur)
- 07/12/2005 : volume 72 (Arlon)
- 17/01/2006 : volume 8 (Mons).

*2.1.1.13. Publicité des informations relatives aux postes téléphoniques payants publics dans les annuaires (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. Ces publications ont fait l'objet d'un contrôle par l'Institut.

- 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.

## ***2.1.2. Les conditions financières de prestation du service universel***

### *2.1.2.1. Gratuité du service d'assistance (art. 7, §1er de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)*

- 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.

### *2.1.2.2. Service de renseignements (art. 7, §2 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)*

- 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 (1x07) est désormais accessible par tous les clients de la presque totalité des 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.

En 2005, Belgacom a poursuivi ses efforts en vue de la centralisation de la base de données universelle. Les informations fournies par le service de renseignements concernent actuellement les raccordements téléphoniques de Belgacom, des trois opérateurs mobiles (Belgacom Mobile, Mobistar et Base), de BT, Codenet, Colt, KPN Belgium, Telenet, Versatel et Worldcom.



*2.1.2.3. Gratuité des appels vers les services d'urgence au départ des postes d'abonnés (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 néerlandophone de prévention du suicide (02/649.95.55) depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2005
- centre anti-poison (070/245.245)
- Child Focus (110)

Les numéros 102 et 104 sont attribués mais n'étaient pas en service au 31 décembre 2005, faute de demande des institutions concernées.

*2.1.2.4. Mentions sur les factures des abonnés (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 nationales<sup>42</sup>;
- 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.

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.

---

<sup>42</sup> 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.

- 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.

#### *2.1.2.5.Prix abordable (art. 10, §1er de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)*

- 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 2005.

#### *2.1.2.6.Différenciation des tarifs (art. 10, §2 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)*

- 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. Certains de ces programmes permettent aux clients, contre paiement d'une redevance supplémentaire (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. 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 janvier 2002, les tarifs se présentent comme suit :

- 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 : 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.

*2.1.2.7. Communication préalable à l'Institut des tarifs relatifs au service de téléphonie de base (art. 10, §3 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)*

- 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 à l'Institut ?

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

- Belgacom Maxicall International Anytime : 08/12/2005
- Belgacom Happy Time : 23/05/2005
- Belgacom No Limit 1, 2, 3 National : 09/2/2005
- Belgacom International High Volume Commitment : 20/05/2005
- Belgacom Dial-up High Volume Contract : 24/08/2005.

*2.1.2.8. Service minimum (art. 10, §4 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)*

- 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							
	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Mises en service minimum	203.248	231.502	230.169	193.638	330.149	494.046	502.675	503.623

Ce chiffre ne signifie pas que 503.623 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.

Aucun frais supplémentaire n'est facturé au client sauf frais de rétablissement et frais

administratifs portés en compte pour le rappel avec mention de suspension conformément aux conditions générales de Belgacom. Des frais pour le premier rappel ont été facturés également jusqu'au 16/03/2005.

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.

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 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.

- 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.

#### *2.1.2.9. Communication des conditions tarifaires au service de médiation pour les télécommunications et au Comité consultatif pour les télécommunications (art. 10, §5 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)*

- 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 un courrier du 3 août 2005.

#### *2.1.2.10. Respect du price cap (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 ?

Aucune modification de tarif affectant la valeur du price cap n'est intervenue depuis le 1er septembre 2004.

La question du price cap est abordée en détail au point 2.2.1 ci-dessous.

#### *2.1.2.11. Tarifs sociaux (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 ?

Etant donné l'entrée en vigueur, le 1<sup>er</sup> juillet 2005, de la loi du 13 juin 2005 et plus précisément son article 74 qui prévoit l'obligation pour tous les opérateurs d'offrir les tarifs téléphoniques sociaux, cette question adressée à Belgacom ne concerne que la période du 1<sup>er</sup> au 30 juin 2005. Pour le reste, il est renvoyé au point 2.4 du présent rapport relatif à la prestation des obligations en matière de tarifs téléphoniques sociaux de la loi du 13 juin 2005.

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

- 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 ?

Au 30 juin 2005, le nombre total de bénéficiaires est de 328.714, se répartissant comme suit :

- 247.662 personnes de plus de 65 ans ;
- 81.052 personnes handicapées.

#### 2.1.2.12. *Tarifs réduits durant les heures creuses (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).

2.1.2.13. *Tarifs au départ des postes téléphoniques payants publics (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 2.2.1 ci-dessous.

Belgacom applique des tarifs réduits aux heures creuses au départ des postes téléphoniques payants publics. Les heures creuses sont les suivantes, pour le trafic national et international : du lundi au vendredi de 19h à 8h et toute la journée les week-ends et jours fériés.

2.1.2.14. *Accès gratuit et direct aux services d'urgence au départ des postes téléphoniques payants publics (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 de prévention du suicide néerlandophone (02/649 95 55) depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2005
- centre anti-poison (070/245.245)
- Child Focus (110)

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 ont tous été remplacés durant l'année 2002.

Les numéros 102 et 104 sont attribués mais n'étaient pas en service au 31 décembre 2004, faute de demande des institutions concernées.

## **2.2. Contrôles effectués par l'IBPT**

Les vérifications effectuées par l'IBPT dans le cadre du service universel en 2005 ont consisté en un contrôle du respect du price cap imposé par la loi et des contrôles sur le terrain des postes téléphoniques publics.

### ***2.2.1. 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.

#### *2.2.1.1. 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.

#### *2.2.1.2. 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%)

#### *2.2.1.3. 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.

#### *2.2.1.4. 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.

### 2.2.1.5. 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	31/12/2002
<b>BEF</b>	<b>Indice</b>	<b>Indice</b>	<b>Indice</b>	<b>Indice</b>	<b>Indice</b>	<b>Indice</b>
Frais de raccordement et de déménagement	100	100	100	100	100	100,29
Abonnement de base	100	100	100	100	100	101,85
Communications provenant des postes d'abonnés	100	87,41	87,13	70,67	70,67	71,09
Communications provenant des téléphones payants publics	100	118,92	118,92	116,42	118,32	133,66
<b>Indice pondéré</b>	<b>100</b>	<b>93,97</b>	<b>93,83</b>	<b>85,19</b>	<b>85,25</b>	<b>86,69</b>

	31/12/2003	31/12/2004		31/12/2005	
<b>€(BEF)</b>	<b>Indice</b>	<b>Valeur</b>	<b>Indice</b>	<b>Valeur</b>	<b>Indice</b>
Frais de raccordement et de déménagement	100,29	817.998,31 € (32.997.970)	100,29	817.998,31 € (32.997.970)	100,29
Abonnement de base	103,70	260.108,92 € (10.492.768)	105,93	260.108,92 € (10.492.768)	105,93
Communications provenant des postes d'abonnés	72,52	225.352,17 € (9.090.684)	74,02	225.352,17 € (9.090.684)	74,02
Communications provenant des téléphones payants publics	134,19	105.221,78 € (4.244.636)	134,19	105.221,78 € (4.244.636)	134,19
<b>Indice pondéré</b>	<b>88,24</b>		<b>89,98</b>		<b>89,98</b>



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

	<b>Indice des prix à la consommation (I)</b>	<b>Indice price cap</b>	<b>Art. 11 de l'annexe I de la loi du 21 mars 91 (<math>T_n &lt; [(I_n - 1/I_0) - a].T_0</math>)</b>
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	$88,24 < \left[ \frac{(110,7645)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $88,24 < 107,7645$
2004 base 1997=100	113,0867	89,98	$89,98 < \left[ \frac{(113,0867)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $89,98 < 110,0867$
2005 base 1997=100	116,2354	89,98	$89,98 < \left[ \frac{(116,2354)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $89,98 < 113,2354$

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 Energie<sup>43</sup> :

Années	Données (indice moyen sur l'année) 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	$\frac{100 * 112,57}{101,63} = 110,76$
2004	114,93	$\frac{100 * 114,93}{101,63} = 113,0867$
2005	118,13	$\frac{100 * 118,13}{101,63} = 116,2354$

#### 2.2.1.6.Méthode de calcul des éléments du price cap

Etant donné que la mesure de l'évolution des prix prévue à l'article 11 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991 prend comme base les tarifs au 31 décembre 1997, les calculs sont toujours effectués en Francs Belges et convertis après en Euros. Des erreurs d'arrondis peuvent dès lors apparaître dans les valeurs en Euros, c'est la raison pour laquelle les résultats sont toujours mentionnés en Francs Belges.

Puisque les dernières modifications de prix affectant la valeur du price cap d'août et septembre 2004 avaient déjà été prises en compte lors du calcul du price cap au 31 décembre 2004, le calcul ci-dessous est identique à celui figurant dans le rapport portant sur l'année 2004.

- Frais de raccordement et de déménagement

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)

<sup>43</sup> <http://mineco.fgov.be/>

- 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

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 base

La valeur totale de l'abonnement de base s'élève à 260.108,92 € ou 10.492.768 BEF, à savoir: 14,1736 € ou 572BEF/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<sup>er</sup> 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 transférés

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

L'application de la simulation résulte en une valeur globale de 225.352,17 € ou 9.090.684 BEF fin décembre 2004.

- Communications provenant de téléphones payants publics (pulse based)

Le modèle de price cap est basé sur les appels réalisés pendant la période 1<sup>er</sup> 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 2004.

## ***2.2.2. 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 et une série d'observations sur le terrain d'autre part.

### *2.2.2.1. 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 fournie par Belgacom avec la liste des communes formant une entité administrative distincte à la date du 31 décembre 1970 et les limites exactes de celles-ci. Dans le cadre de la législation en vigueur au 31 décembre 2005, Belgacom était en dessous de la limite minimale du nombre de cabines imposées.

### *2.2.2.2. 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 ponctuelles sur le terrain pour les provinces de Brabant wallon et Brabant Flamand.

Sur base de critères objectifs définis lors de l'exercice 2001, une liste de 224 postes à contrôler a été extraite de la liste de Belgacom de manière aléatoire afin de constituer un échantillon représentatif de l'ensemble des postes téléphoniques publics des provinces prises en considération.

Le contrôle de cette liste a été effectué sur le terrain en août et septembre 2005.

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

<b>PROVINCES</b>		<b>Brabant Wallon</b>		<b>Brabant Flamand</b>		<b>Total</b>	
		<b>Chiffre</b>	<b>%</b>	<b>Chiffre</b>	<b>%</b>	<b>Chiffre</b>	<b>%</b>
<b>Total de cabines à vérifier</b>		108	100,00	116	100,00	224	100,00
<b>Cabines non trouvées</b>		4	3,70	6	5,17	10	4,46
<b>Cabines supprimées</b>		3	2,78	0	0,00	3	1,34
<b>Cabines contrôlées</b>		101	93,52	110	94,83	211	94,20
<b>Hors service</b>		3	2,78	1	0,86	4	1,79
<b>Types</b>	<b>Cartes</b>	97	96,04	108	98,18	205	97,16
	<b>Pièces</b>	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	<b>Cartes &amp; pièces</b>	4	3,96	2	1,82	6	2,84
<b>Domaine</b>	<b>Public</b>	92	91,09	107	97,27	199	94,31
	<b>Privé</b>	9	8,91	3	2,73	12	5,69
<b>Services d'urgence</b>	<b>Pas accessible</b>	3	2,97	2	1,82	5	2,37
<b>Affichage des services d'urgence</b>	<b>OK</b>	96	95,05	109	99,09	205	97,16
	<b>Non affiché</b>	5	4,95	1	0,91	6	2,84
<b>Affichage des tarifs</b>	<b>Oui</b>	96	95,05	109	99,09	205	97,16
	<b>Non</b>	5	4,95	1	0,91	6	2,84
<b>Lisibilité des textes</b>	<b>Oui</b>	96	95,05	109	99,09	205	97,16
	<b>Non</b>	5	4,95	1	0,91	6	2,84
<b>Accès international</b>	<b>Oui</b>	101	100,00	110	100,00	211	100,00
	<b>Non</b>	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Affichage du mode d'emploi</b>	<b>Oui</b>	96	95,05	109	99,09	205	97,16
	<b>Non</b>	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	<b>Non renseigné</b>	5	4,95	1	0,91	6	2,84
<b>Informations annuaires</b>	<b>Oui</b>	0	0,00	1	0,91	1	0,47
	<b>Non</b>	101	100,00	109	99,09	210	99,53
<b>Fonctionnement général</b>	<b>Bon</b>	96	95,05	109	99,09	205	97,16
	<b>Mauvais</b>	5	4,95	1	0,91	6	2,84
<b>Accès aux handicapés</b>	<b>Oui</b>	61	60,40	55	50,00	116	54,98
	<b>Non</b>	40	39,60	55	50,00	95	45,02

Dix cabines n'ont pas été trouvées à l'endroit spécifié par Belgacom et trois avaient été supprimées.

- Situation des endroits contrôlés et accessibilité aux personnes handicapées

199 postes contrôlés se trouvaient en domaine public tandis que 12 se trouvaient en domaine privé. Cependant aucun problème d'accès aux lieux n'a été rencontré.

Plus de 4 cabines sur 10 ne sont pas accessibles aux personnes moins valides. Un arrêté royal concernant l'accessibilité des cabines aux personnes handicapées est en préparation.

- Fonctionnement des appareils

Sur les 211 cabines contrôlées, 6 fonctionnaient mal dont 4 étaient hors service.

Il est à noter que les cabines en état de fonctionnement n'ont pas fait l'objet de mesures spécifiques quant à la qualité de la ligne.

5 appareils ne permettaient pas l'accessibilité aux services d'urgence et, dans 6 cabines, l'information obligatoire sur ces services ne figurait pas.

- Informations données aux utilisateurs

6 cabines sur les 211 n'affichaient pas les tarifs. Ces six cabines ne répondaient, par conséquent, pas à l'obligation reprise à l'article 6 de l'annexe 1 de la loi.

Comme indiqué depuis quelques années, plus aucune cabine n'est équipée d'annuaire.

- Remarques

Outre le fait que, Belgacom ayant anticipé l'évolution prévisible de la loi, les objectifs quantitatifs ne sont plus atteints pour cette année, l'obligation de disposer dans les communes de postes hybrides combinant cartes et monnaie n'est pas et n'a jamais été suivie.

La liste de Belgacom ne respecte toujours pas la liste des communes fusionnées qui constituaient des entités administratives distinctes au 31 décembre 1970.

Les tarifications entre les postes en domaine public et ceux situés en domaine privé font toujours l'objet d'une différenciation.

### *2.2.2.3. Conclusions*

Comme il l'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 décembre 1970 s'avère peu pratique.

Bien que le contrôle effectué porte sur une moindre échelle, nos chiffres sont proches de ceux de Belgacom. Il s'agit donc de souligner que l'état de fonctionnement des cabines est bon (97,16% des cabines sont en état de fonctionnement selon l'IBPT, 99,15% selon Belgacom) et que l'on enregistre une amélioration des résultats en matière de qualité des cabines téléphoniques publics par rapport à 2004. Cela étant, le nombre de cabines, lui, continue à diminuer du fait de l'anticipation par Belgacom des normes quantitatives de l'annexe à la loi du 13 juin 2005. Au 31 décembre 2004, les obligations en matière de service universel étaient néanmoins bien celles de la loi du 21 mars 1991.



## **2.3. 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 en ce qui concerne les cabines publiques.

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

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 2005 ; il donne également l'appréciation des résultats par rapport à la norme et l'évolution de la performance par rapport à 2004.

Concernant la qualité de service, des commentaires distincts s'imposent sur la fourniture du raccordement et le service téléphonique de base d'une part et sur les cabines publiques d'autre part.

### ***2.3.1. La fourniture du raccordement et du service téléphonique de base***

Depuis le troisième trimestre 2005, les délais d'intervention de Belgacom pour la levée de dérangements ont considérablement augmenté. Cette dégradation est telle que les niveaux de performance moyens pour 2005 ont retrouvé des valeurs comparables ou même inférieures à celles de 2003, année pour laquelle l'IBPT avait imposé un plan d'action à Belgacom au vu des mauvais résultats. En outre, la dégradation ne semble pas encore être endiguée au milieu de l'année 2006.

Au quatrième trimestre 2005, on nota également une détérioration importante au niveau des délais de raccordement. Les statistiques disponibles pour l'année 2006 semblent cependant montrer ici un retour à la normale.

Fin 2005, certains événements ont contribué à ces mauvais résultats en matière de délais d'intervention, comme les intempéries de septembre 2005 et les mauvaises conditions météorologiques de la fin 2005 et du début 2006, les nombreux jours de grève et la mise à jour du système informatique du 21 novembre 2005. Mais il semble que le problème viendrait surtout d'un manque d'effectif spécialisé pour faire face à une demande importante de nouvelles installations. Ce manque d'effectif résulte des plans sociaux successifs qui, tablant sur une diminution du nombre de lignes fixes plus importante qu'elle n'est en réalité, ont diminué considérablement le nombre de techniciens.

Il faut dès lors réfléchir à une solution structurelle : l'effectif des jointeurs doit être renforcé et ce, durablement. Ce personnel spécialisé étant rare, il faut en outre agir plus en amont, au niveau de la formation et de la valorisation de ce type de métier. Belgacom semble d'être engagée dans cette voie. L'IBPT suivra de près l'évolution de ce dossier.

### ***2.3.2. Les postes téléphoniques payants publics***

Comme les années précédentes, les contrôles menés sur le terrain par les équipes de l'Institut ont permis de constater que toutes les communes fusionnées qui constituaient une entité administrative distincte au 31 décembre 1970 ne sont pas équipées d'un poste téléphonique public hybride et que l'accès des cabines publiques aux handicapés est problématique (bien qu'il n'y ait aucune exigence légale en la matière).

En outre, depuis 2004, Belgacom ne respecte plus les obligations en terme de desserte du territoire en cabines publiques sur l'ensemble du territoire. Fin 2005, il y avait 11,55 cabines pour 10.000 habitants au lieu des 14 prévus légalement.

Il faut néanmoins souligner une nette amélioration qualitative en 2005 : le pourcentage de cabines en état de fonctionnement dépasse les 99% et le pourcentage des dérangements levés dans les 48 heures est en augmentation également (bien que l'objectif ne soit pas respecté).

### 2.3.3. Conclusion

Puisque la cause principale de la dégradation des délais de raccordement et de levées des dérangements semble être d'ordre structurel, il est nécessaire que Belgacom définisse une solution durable pour atteindre à nouveau des niveaux de qualité acceptables pour les clients. L'IBPT étudiera les solutions proposées par Belgacom et surveillera leur mise en œuvre.

Concernant les cabines, il faut noter que la loi du 20 juillet 2006 portant des dispositions diverses a modifié l'article 163 de la loi du 13 juin 2005 qui concerne la période transitoire durant laquelle Belgacom est désignée prestataire du service universel (cette période prend fin le 1<sup>er</sup> janvier de l'année qui suit la désignation par le Roi de prestataires pour toutes les composantes du service universel). La modification consiste à faire peser sur Belgacom, durant cette période transitoire, les obligations de service universel définies dans la loi du 13 juin 2005 et non plus celles fixées dans la loi du 21 mars 1991.

Ainsi donc, depuis le 7 août 2006, le nombre de postes téléphoniques payants publics dont Belgacom doit assurer le maintien est déterminé par l'article 23 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005. Cette disposition prévoit que le nombre de postes téléphoniques publics dont le prestataire de cette composante doit assurer le maintien sur l'ensemble du territoire diminue au fur et à mesure que le taux de pénétration actif du service téléphonique public mobile augmente. Le nombre de cabines de départ est fixé à 10.000 cabines, tant que le taux de pénétration actif du service téléphonique public mobile est inférieur à 80%. Le nombre de cabines diminue ensuite par tranches de 2.000 unités lorsque le taux de pénétration actif du service téléphonique public mobile augmente, par seuils de 5% (le nombre de cabines minimum est de 2.000, lorsque le taux de pénétration actif de la mobilophonie sera égal ou supérieur à 95%). Dans le point 1.2.2. ci-dessus nous avons calculé que le taux de pénétration actif du service téléphonique public mobile était égal à 83,79% au 1<sup>er</sup> janvier 2006. Ceci correspond théoriquement à une obligation de maintenir sur le territoire 8.000 cabines. L'IBPT attire néanmoins l'attention sur le fait que l'arrêté royal fixant la répartition de ces cabines sur le territoire prévu à l'article 24 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 n'est pas encore adopté. Dans ce contexte, l'IBPT invite Belgacom à être particulièrement prudente lors de la suppression des postes téléphoniques excédentaires et suggère que le processus fasse l'objet d'une concertation entre l'IBPT et Belgacom.

Au 31 décembre 2005 les obligations en vigueur alors en matière de desserte du territoire en cabines publiques ne sont pas respectées. Mais il s'agit de prendre en compte la volonté politique de diminuer le nombre de cabines lorsque l'on évalue la prestation des obligations de service universel par Belgacom. Et le nombre de cabines au 31 décembre 2005 est supérieur au seuil de 10.000 cabines de départ fixé à l'article 23 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005.

Les aspects qualitatifs sont, eux, importants, par contre. Le pourcentage de cabines en état de fonctionnement est presque maximal et on constate une nette amélioration au niveau de la levée de dérangements. L'IBPT exige toutefois que l'amélioration en terme de levée des dérangements se poursuive jusqu'à ce que la norme légale soit respectée.

Indicateur	Norme	Résultat 2004	Résultat 2005	% d'écart par rapport à la norme <sup>44</sup>		Evolution par rapport à 2004		
				Moins bonne performance que la norme	Meilleure performance que la norme	Moins bonne performance <sup>45</sup>	Performance équivalente <sup>46</sup>	Meilleure performance <sup>47</sup>
Raccordement dans les 5 jours ouvrables	95,00%	94,00%	93,23%	-1,86%			-0,82%	
Raccordement dans les 8 jours ouvrables		95,70%	95,82%				0,13%	
Raccordement au-delà des 8 jours ouvrables		4,30%	4,17%					-3,02%
Obtention d'une date pour raccordement au plus tard le 1er jour après la demande	95,00%	94,87%	94,10%	-0,95%			-0,81%	
Taux de dérangement par ligne d'accès	7,50%	5,94%	6,27%		-16,40%	5,56%		
Dérangements levés le 1er jour ouvrable suivant la communication au prestataire	90,00%	89,17%	88,01%	-2,21%		-1,30%		
Dérangements levés dans les 4 jours qui suivent la communication au prestataire	100,00%	95,82%	94,80%	-5,20%		-1,06%		
Appels défaillants au niveau national		0,06%	0,04%					-33,33%
Appels défaillants au niveau intra-communautaire		10,74%	10,34%					-3,72%
Appels défaillants au niveau extra-communautaire		23,44%	23,72%			1,19%		

44 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.

45 Détérioration du résultat de plus de 1%

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

47 Amélioration du résultat de plus de 1%

Indicateur	Norme	Résultat 2004	Résultat 2005	% d'écart par rapport à la norme		Evolution par rapport à 2003		
				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)		2,17	2					-7,83%
Délai d'établissement d'une liaison au niveau intra-communautaire (secondes)		3,86	4,06			5,18%		
Délai d'établissement d'une liaison au niveau extra-communautaire (secondes)		4,33	4,32				-0,23%	
Délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste	20,00	4,47	5,72		-71,40%	27,96%		
Nombre de communes fusionnées équipées de PPP	2616,00	2616,00	Au moins 589	Moins bonne performance que la norme		Moins bonne performance		
Nombre de PPP en moyenne pour 10.000 habitants	14,00	12,74	11,55	-17,50%		-9,34%		
Dérangements PPP levés dans les 48 heures suivant la communication au prestataire	96,00%	85,38%	89,36%	-6,92%				4,66%
Dérangements PPP non levés dans les 48 heures, levés dans les 72 heures suivant la communication au prestataire	100,00%	90,32%	93,94%	-6,06%				4,01%
Pourcentage de PPP en état de fonctionnement	90,00%	96,76%	99,15%		10,17%			2,47%
Pourcentage de contestations et questions complexes concernant la facturation	1,00%	0,49%	0,33%		-67,00%			-32,65%
Indice de prix d'un panier	113,2354	89,98	89,98		-20,54%		0,00%	

## 2.4. Prestation des obligations en matière d'octroi des tarifs téléphoniques sociaux

La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques a modifié considérablement le régime d'octroi du tarif téléphonique social. Auparavant, en vertu de la loi du 21 mars 1991, Belgacom était l'unique opérateur tenu de fournir le service universel dans son ensemble, y compris l'octroi de conditions tarifaires particulières à certaines catégories de bénéficiaires. Désormais, l'article 74 de la loi du 13 juin 2005 impose à *chaque* opérateur l'obligation d'offrir ces tarifs téléphoniques sociaux.

Par opérateur, il faut entendre, selon l'article 2, 11° de la loi « toute personne ayant introduit une notification conformément à l'article 9 ». Or, l'article 9, §1 prévoit que « la fourniture ou revente en nom propre et pour son propre compte de services ou de réseaux de communications électroniques » sont soumises à une notification préalable. La liste des personnes tenues désormais d'offrir les réductions tarifaires aux bénéficiaires des tarifs sociaux comprend donc tous les opérateurs de téléphonie fixe et mobile, en ce compris les « revendeurs » de services de téléphonie fixe et mobile.

Si la loi du 13 juin 2005 prévoit une période de transition pour la prestation des autres composantes du service universel, l'article 74, lui, est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2005. Cela étant, au 31 décembre 2005, seuls 2 opérateurs (Belgacom et sa filiale Proximus) fournissaient le tarif téléphonique social. Pour des raisons pratiques, l'octroi, par tous les opérateurs, de tarifs sociaux n'a pas été possible dès l'entrée en vigueur de la loi.

Les opérateurs sont tenus d'accorder aux bénéficiaires les réductions fixées à l'article 38 de l'annexe :

*« Art. 38. Les prestataires visés à l'article 74 de la loi appliquent, au moins, les réductions de tarifs suivantes sur leurs tarifs standards pour les bénéficiaires, sauf pour les personnes visées à l'article 22, § 1er, 1.2, 3° de l'annexe :*

*1° l'indemnité pour mise à disposition du raccordement à un réseau téléphonique public en position déterminée : 50 % du tarif normal ;*

*2° au cas où le consommateur est tenu de payer la redevance d'abonnement et les frais d'appel à un même fournisseur ou au cas où il est uniquement tenu au paiement des frais d'appel :*

*- une réduction d'un montant de 8,40 EUR par période d'un mois sur la redevance d'abonnement en question à condition qu'une redevance d'abonnement soit due ;*

*- une réduction d'un montant de 6,20 EUR par période de deux mois sur les frais d'appel ;*

*3° si le consommateur est tenu de payer une redevance d'abonnement et des frais d'appel à différents fournisseurs : une réduction de 23 EUR par période de deux mois sur les frais d'appel, à offrir par le fournisseur qui facture les frais d'appel.*

*En ce qui concerne les personnes visées à l'article 22, § 1er, 1.2, 3° de l'annexe, le tarif téléphonique social consiste en la mise à disposition, selon les modalités fixées par l'Institut, d'une carte à prépaiement d'une valeur de 6,20 EUR par période de deux mois. Les communications effectuées en utilisant cette carte sont facturées au tarif normal. »*

Les réductions octroyées par mois dans les différentes hypothèses peuvent être présentées dans le tableau suivant :

Bénéficiaire	Type de formule		Réductions sur le raccordement	Réductions tous les mois		
	Opérateur pour l'abon.	Opérateur pour les com.	Ligne FIXE	Abon.	Com.	Total
+ 65 ans, handicapés, déficients auditifs, laryngectomie, aveugles militaires	X	X	50% du prix normal	8,4€	3,1€	11,5€
	-	X	50% du prix normal	-	3,1€	3,1€
	X	Y	50% du prix normal	-	11,5€ (par B)	11,5€
« Minimexés »			-	-	3,1€	3,1€

Les conditions d'octroi sont fixées à l'article 22 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005. Pour pouvoir bénéficier d'un tarif téléphonique social, un client doit tout d'abord appartenir à une des catégories suivantes :

- personnes âgées de plus de 65 ans ;
- personnes de plus de 18 ans handicapées à plus de 66% ;
- personnes bénéficiant du revenu d'intégration (« minimexés ») ;
- déficients auditifs ou personnes ayant subi une laryngectomie ;
- aveugles militaires de la guerre.

Des conditions supplémentaires liées à la cohabitation doivent également être vérifiées pour certaines catégories :

- les personnes âgées de plus de 65 ans doivent habiter seules ou cohabiter avec une ou plusieurs personnes âgées de 60 ans accomplis. Elles peuvent aussi cohabiter avec leurs enfants et/ou petits-enfants si ces derniers sont orphelins de père et de mère ou ont été confiés aux grands-parents par décision judiciaire ;
- les personnes atteintes d'un handicap d'au moins 66 % et âgées de 18 ans accomplis doivent habiter seules ou cohabiter soit avec deux personnes au maximum, soit avec des parents ou alliés du premier ou du deuxième degré ;
- pour les trois premières catégories (personnes âgées de plus de 65 ans, personnes de plus de 18 ans handicapées à plus de 66% et personnes bénéficiant du revenu d'intégration), il est

également précisé ceci au point 1.3 : « Habiter dans un hôtel, une maison de repos ou sous une autre forme de vie communautaire n'ouvre aucun droit au bénéfice du tarif téléphonique social sauf si le bénéficiaire dispose d'un abonnement en son nom propre et à son usage exclusif »;

- il est prévu que les parents ou grands-parents, titulaires d'un raccordement téléphonique, peuvent bénéficier du tarif téléphonique social si leur enfant ou petit-enfant, qui habite chez eux, est déficient auditif ou a subi une laryngectomie.

Enfin, pour les personnes âgées de plus de 65 ans et les personnes atteintes d'un handicap à plus de 66%, on vérifie que le revenu brut annuel du ménage ne dépasse pas les plafonds de revenus fixés pour l'intervention majorée des soins de santé. Depuis leur dernière indexation au 1/10/2006, les revenus imposables annuels à ne pas dépasser sont de 13.512,18 EUR pour un bénéficiaire, majoré d'un montant de 2.501,47 EUR par personne à charge.

Une dernière condition importante est qu'un bénéficiaire « ne peut disposer que d'un seul raccordement téléphonique à un tarif social et [qu'] il ne peut y avoir qu'un seul bénéficiaire par ménage ». Au sein d'un même ménage (l'Institut considère comme faisant partie d'un même ménage les personnes qui sont inscrites sur une même « composition de ménage »), il ne peut donc pas y avoir plus d'un tarif téléphonique social, les personnes devant choisir la formule (fixe ou mobile) et l'opérateur qui leur convient le mieux.

Afin de permettre la vérification de cette dernière (double) condition, l'article 22, §2 de l'annexe a prévu au sein de l'Institut la création d'une base de données relatives aux bénéficiaires du tarif social. La loi confère au gestionnaire de la base de données un droit d'accès au Registre national des personnes physiques ainsi qu'un droit d'utiliser le numéro de registre national.

La mise sur pied de cette base de données pose de nombreuses questions d'ordre technique et juridique. Pour les résoudre, depuis avril 2005, l'IBPT rencontre régulièrement les opérateurs, notamment au sein d'un groupe de travail dénommé « STTS<sup>48</sup> », consacré aux problématiques de la mise en oeuvre d'une procédure commune d'octroi des tarifs téléphoniques sociaux par les différents opérateurs ainsi que de la mise en place de la base de données relative aux bénéficiaires des tarifs sociaux.

Cette base de données (accessible par une application web dénommée « STTS ») et les procédures d'octroi définies en concertation avec les opérateurs sont opérationnelles depuis le 2 mai 2006.

Depuis ce jour la procédure d'octroi est la suivante :

- le client qui souhaite bénéficier du tarif social introduit sa demande auprès de l'opérateur de son choix (il ne fournit à ce stade aucun document), qui encode la demande dans l'application web ;
- la base de données vérifie alors si cette personne ne bénéficie pas déjà d'un tarif téléphonique social et si aucun membre du ménage n'en bénéficie ;



- le cas échéant, la base de données établit ensuite des requêtes auprès de la Banque-carrefour pour la Sécurité Sociale afin de vérifier si les données qui y sont stockées sont suffisantes pour accorder automatiquement le droit au tarif téléphonique social :
  - dans l'affirmative, un message est envoyé à l'opérateur pour confirmer le droit au tarif téléphonique social et l'opérateur procède à l'introduction du tarif social dans son système de facturation ;
  - dans la négative l'IBPT contacte le client par courrier en lui demandant de fournir un certain nombre d'attestations papier ; sur la base de l'ensemble des documents leur parvenant, les agents de l'IBPT statuent alors de la suite à réserver à la demande (accord ou refus) et avisent l'opérateur concerné.

Cette base de données permet également de traiter les demandes de transfert d'un opérateur à un autre. Conformément à l'article 22, §2 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005, l'Institut vérifie tous les deux ans si les bénéficiaires des tarifs téléphoniques sociaux répondent toujours aux conditions d'octroi.

### **3. Orientations possibles quant au contenu du service universel**

L'Institut mène ici deux types de réflexions à propos l'évolution du service universel. D'une part il aborde la question d'éventuelles adaptations de certaines normes techniques imposées aux prestations de service universel actuelles. D'autre part, l'Institut émet des suggestions relatives à l'extension du service universel dans le domaine de l'accès aux services mobiles et à la large bande.

#### **3.1. Adaptation des conditions techniques de prestation des obligations de service universel**

L'Institut constate que la loi du 20 juillet 2006 ("Moniteur belge du 28/07/2006) a introduit une modification importante quant aux conditions techniques dans lesquelles Belgacom doit prêter ses missions de service universel. Depuis l'entrée en vigueur de cette loi le 7 août 2006, Belgacom doit exécuter ses obligations de service universel dans les conditions techniques de l'annexe à la loi « Communications électroniques ». Avant l'entrée en vigueur de cette modification législative, Belgacom était tenue de respecter les obligations de l'ancien cadre réglementaire, à savoir celles fixées par loi du 21 mars 1991, jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier de l'année suivant la désignation de l'ensemble des prestataires du service universel selon la procédure décrite notamment aux articles 71, 76, 80 et 87 de la loi « Communications électroniques ».

Ce changement a pour conséquence notamment de fixer de manière plus réaliste les objectifs de qualité que Belgacom doit respecter. Ces modifications correspondent à des suggestions maintes fois exprimées dans le passé par l'Institut.

Depuis 1998, l'Institut publie chaque année les statistiques permettant d'évaluer la qualité des prestations de service universel de Belgacom.

Lors des précédents rapports relatifs au service universel, l'Institut a souligné que pour quelques indicateurs de qualité, la norme était fixée à un niveau sensiblement supérieur à ce que l'on peut logiquement exiger d'un opérateur. Par ce commentaire, la volonté de l'Institut n'était pas de réduire le niveau d'exigence de qualité des prestations de service universel mais bien de ramener certains objectifs à un niveau raisonnable et applicables dans les faits.

Ainsi, à titre d'exemple, l'article 2, §4 de l'annexe à la loi de 1991 prévoyait que 90% des dérangements des lignes d'accès signalés doivent être levés avant la fin du jour ouvrable qui suit celui où ils ont été communiqués au prestataire et que les 10% restants doivent être levés avant la fin du quatrième jour ouvrable. Ces niveaux de qualité semblent inaccessibles et l'Institut constate que ces normes ont été modifiées dans un sens plus réaliste dans le nouveau cadre réglementaire. (Voir l'article 7 de l'annexe à la loi « Communications électroniques »).

Dans le même sens, l'article 2, § 8 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991 prévoit que 96% des dérangements des postes téléphoniques payants publics soient levés dans les 48 heures qui suivent la constatation par le prestataire et que les 4% restants devaient être levés dans les 72 heures. Pour l'Institut, ces délais sont extrêmement difficile à rencontrer, car ils ne prennent pas

en considération les cas exceptionnels ou de force majeure .à l'instar des violents orages ou des inondations.. L'Institut remarque que ces normes ont également été modifiées dans le nouveau cadre réglementaire dans un sens plus réaliste. (Voir l'article 25 de l'annexe à la loi « Communications électroniques »).

Dans la même lignée, l'Institut estimait également que le choix du législateur de diminuer le nombre des cabines dont le prestataire qui sera désigné pour fournir la composante devra assurer le maintien sur le territoire national<sup>49</sup> doit être pris en compte le plus rapidement possible. Ce souhait de l'Institut est rencontré par la modification introduite par la loi du 20 juillet 2006 puisque depuis août 2006 les obligations de Belgacom en matière de couverture du pays en cabines sont de 8000. Cela étant, comme mentionné plus haut, dans l'attente de l'adoption de l'arrêté royal fixant la répartition de ces cabines sur le territoire, il s'agit que le prestataire fasse preuve de prudence lors de la suppression de cabines excédentaires.

L'Institut se propose dès lors d'examiner attentivement à l'occasion de son rapport sur l'exécution par Belgacom de ses obligations de service universel en 2006 la manière dont l'opérateur historique aura mis en œuvre les obligations de cette nouvelle réglementation et appréciera si ces nouvelles normes sont adéquates.

Dès maintenant l'Institut exprime son souci a propos de l'allongement des délais d'intervention de Belgacom auprès des clients, que ce soit en matière de raccordement ou de levée des dérangements, qui est apparu à l'été 2006.

L'Institut attire également l'attention du Gouvernement sur le fait que le nouveau cadre réglementaire en matière de service universel organisé par la loi « Communications électroniques » ne sera pleinement opérationnel que lorsque les mesures d'exécution qu'il suppose seront entrées en vigueur. Il conviendrait dès lors que les différents arrêtés royaux et ministériels découlant du chapitre 1<sup>er</sup> du Titre IV de la loi « Communications électroniques » soient rapidement adoptés.

---

49 Voy. l'art. 23 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

## **3.2. Extension des obligations de service universel**

Depuis plusieurs années, se pose la question de savoir si les obligations de service universel devraient être étendues à des prestations dans le secteur mobile ou dans les services à large bande. Des propositions en ces matières devront être faites dans le futur par les autorités européennes et puis avalisées par les Etats membres. Il convient donc de faire le point sur l'état actuel de la question à la fois au niveau européen et au niveau belge.

### ***3.2.1. Le débat européen***

La Commission européenne a publié en mai 2005 une communication concernant le réexamen de la portée du service universel.

Pour ce qui est de l'accès à la mobilité, la Commission constate que le jeu de la concurrence sur le marché de la téléphonie mobile a effectivement déjà permis de généraliser l'accès à un service de téléphonie mobile à tous les utilisateurs à un coût abordable (notamment grâce aux formules prépayées) et conclut donc qu'il n'est pas nécessaire d'inscrire la téléphonie mobile dans le champ du service universel.

Concernant l'accès à l'Internet à large bande, la Commission note que le taux de pénétration du haut débit fixe dans la population de l'Union européenne (des 15) atteignait 7,6% seulement au 1er juillet 2004. Dès lors, selon cette communication de la Commission, il ne peut être établi qu'actuellement le défaut d'accès au haut débit implique l'exclusion sociale.

Cette approche de la Commission a été soumise à consultation à la mi-2006.

S'appuyant sur les résultats de cette consultation et des contributions fournies par les acteurs du marché, la Commission propose d'apporter un certain nombre de modification au régime du service universel à l'occasion du réexamen en 2006 de la législation des communications électroniques (*Review 2006*). Elle estime toutefois que l'Europe devrait lancer un débat de fond sur le concept même de service universel. Dans cette optique, la Commission annonce qu'elle publiera en 2007 un Livre vert qui lancera le débat.

Dès aujourd'hui, la Commission propose quelques modifications au régime du service universel qui, selon elle, pourraient préparer l'évolution future du service universel. La Commission envisage ainsi de séparer les obligations applicables aux fournisseurs d'infrastructures de celles qui concernent les fournisseurs de services. Il sera ainsi possible de tenir compte de l'évolution vers des réseaux de type IP où la voix ne sera qu'un des services disponibles. Selon la Commission, il serait par exemple possible de maintenir des obligations en matière d'accès mais de lever celles qui concernent les services.

La Commission propose également de supprimer les obligations qui concernent la fourniture d'annuaires et les services de renseignement. Elle envisage aussi un certain nombre de dispositions en faveur des utilisateurs handicapés (accès aux numéros d'urgence par exemple).

### 3.2.2. *Le débat national*

Pour rappel, en juillet 2004, le Parlement belge a adopté une résolution relative à la fourniture du service universel. (Voir les documents parlementaires 0731-2003/2004 de 01 à 010).

La résolution prend la forme de demandes adressées au Gouvernement dont les principales ayant directement trait au service universel sont les suivantes :

- assurer un service universel sur l'ensemble du territoire national aux mêmes conditions de qualité et de prix ;
- plaider auprès de la Commission européenne pour qu'elle s'attelle rapidement à la révision et à l'extension de la définition européenne du service universel dans une optique et une volonté de modernisation, c'est-à-dire en y intégrant les nouvelles technologies de l'information comme la technologie à haut débit ;
- encourager la Commission européenne à diriger, à cette fin, des études pluralistes et à procéder à de larges consultations des Etats membres, des opérateurs, des partenaires sociaux et de la société civile afin de déceler les nouveaux besoins réels existant au sein des Etats membres ;
- mettre en œuvre différentes actions pour réduire la fracture numérique ;
- jouer un rôle de pionnier au niveau européen en concevant le service universel de manière ambitieuse ;
- élargir sans attendre le service universel en matière de télécommunications en Belgique en y intégrant, dans un premier temps, la mobilophonie pour les personnes handicapées et dépendantes ;
- veiller à ce qu'en cas d'extension du service universel, la neutralité technologique soit en tout temps garantie, tant lors de la fixation des normes de qualité que lors de la désignation du ou des prestataires de service universel ;
- réexaminer les modalités du tarif social en matière de téléphonie afin de tenir compte des besoins spécifiques – téléphone sans fil, téléphone mobile – de ses bénéficiaires ;
- accorder la priorité au caractère abordable du prix des nouveaux services et des nouvelles technologies et, par conséquent, étendre, si nécessaire, pour certains groupes et certaines personnes, la possibilité de bénéficier de tarifs sociaux en matière de téléphonie mobile et d'Internet à haut débit ;
- prendre des mesures afin d'augmenter le taux de pénétration du pc ;
- tenir compte des conclusions du débat parlementaire sur l'application et les modalités du service universel généralisé à l'accès à la large bande, à la mobilophonie et à l'installation de bornes interactives dans les lieux publics ainsi que sur l'offre de programmes de formation à l'intention de personnes qui, pour des raisons d'ordre social et /ou culturel, ne sont pas familiarisées avec les nouvelles technologies.

Au niveau des autorités fédérales, des actions ont été mises en chantier afin de soutenir la pénétration des communications électroniques au sein de l'ensemble de la population.

Ainsi, en mai 2006, l'opération « Internet pour tous » a été lancée offrant la possibilité d'acquérir un ordinateur et une connexion Internet pour une somme relativement basse.

En juin 2006, le Conseil des Ministres a chargé les Ministres de la Protection de la consommation, de l'Intégration sociale et de l'économie de lancer une concertation avec le

secteur des communications électroniques et tous les acteurs concernés pour réduire le coût de l'accès Internet haut débit pour tous, y compris les publics fragilisés. L'objet des concertations avec le secteur est d'identifier les possibilités de baisses structurelles des coûts pour tous.

### *3.2.3. Les suggestions de l'Institut*

En application de l'article 103 de la loi « Communications électroniques », l'Institut avance les suggestions suivantes concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel.

#### *3.2.3.1. L'accès à la mobilité*

La loi « Communications électroniques » du 13 juin 2005 a instauré un mécanisme visant à permettre la fourniture d'un tarif téléphonique social par l'ensemble des opérateurs, y compris les opérateurs mobiles. Cette mesure est d'application depuis juillet 2005. Depuis mai 2006, l'Institut gère la banque de données qui rassemble l'ensemble des abonnés sociaux qu'ils bénéficient d'un abonnement auprès d'un opérateur fixe ou mobile.

Pour ce qui est d'une extension des obligations de service universel à d'autres personnes que celles justifiables des tarifs sociaux, l'Institut ne peut que faire le constat que le cadre réglementaire européen s'y oppose pour le moment.

L'Institut souligne cependant que les obligations imposées aux opérateurs mobiles en 2006, en application des procédures d'analyse de marché, devraient avoir pour conséquence d'accroître le caractère concurrentiel du marché des communications mobiles, avec un impact positif sur les tarifs. Ceci ne peut avoir que des conséquences favorables pour les utilisateurs.

Du fait d'un mécanisme de tarifs sociaux pour les abonnés mobiles et d'une baisse probable des tarifs des opérateurs mobiles, il n'apparaît pas pour le moment à l'Institut comme prioritaire d'accroître les obligations de service universel pour les prestations mobiles.

La mise en ligne par l'Institut d'un simulateur tarifaire devrait pour sa part être un élément de nature à accroître la transparence tarifaire et donc à permettre, notamment aux abonnés mobiles, de trouver le plan tarifaire le mieux adapté à leur profil de consommation.

#### *3.2.3.2. L'accès à l'Internet à large bande*

Eurostat a publié en avril 2006 une étude quant à l'utilisation d'Internet dans les pays de l'Union.

Ainsi, au premier trimestre 2005, 48 % des ménages de l'Union européenne avaient un accès à Internet, 50 % des ménages belges disposant de ce type d'accès. Il est à noter que des pays ayant un niveau socio-économique comparable au nôtre se caractérisaient par des pourcentage de ménages ayant accès à Internet beaucoup plus élevés que ceux enregistrés en Belgique : Pays-Bas (78 %), Luxembourg (77 %) Danemark (75 %), Allemagne (62 %), Royaume-Uni (60 %). Ceci s'explique en partie par les niveaux de pénétration des ordinateurs dans ces pays. En effet, il existe une corrélation importante entre la pénétration des PC et la pénétration de l'Internet. Or,

l'Eurobaromètre a récemment montré que la Belgique réalisait un score moyen dans l'Union européenne au niveau de la pénétration des PC (57% de la population dispose d'un PC); les Pays-Bas ont pour leur part un des taux les plus importants de l'Union européenne en cette matière (83%).

Pour ce qui est du pourcentage des ménages européens utilisant une connexion à large bande, la moyenne européenne se trouve à 23 %, alors que le pourcentage de ménages belges disposant d'une connexion large bande est de 41 %. Avec ce score, la Belgique se trouve en troisième place des pays européens, après les Pays-Bas (54 %) et le Danemark (51 %).

Deux constats peuvent être tirés de ces chiffres. Tout d'abord les accès à large bande sont très largement plus utilisés en Belgique que dans les autres pays européens. Cependant, que pour ce qui est de l'accès à Internet toutes techniques confondues, la Belgique réalise un score moyen et bien en deçà de celui de nos voisins.

Tous les belges ne sont en outre pas égaux en matière d'accessibilité à l'Internet. Cette constatation est étayée par une enquête relative à l'utilisation, notamment d'Internet publié en novembre 2006 par le SPF Economie. Le SPF Economie écrit en effet : « Il ressort clairement de notre enquête laquelle s'appuyant sur un échantillon représentatif de plus de 10.000 Belges, porte sur la disponibilité des nouveaux moyens de communication et sur l'attitude des personnes interrogées vis-à-vis de l'ordinateur et de l'Internet, que la facture numérique est bien une réalité dans notre pays ». Le SPF souligne ainsi que 1,9 millions des Belges n'ont jamais utilisé un ordinateur et 2,6 millions n'ont jamais navigué sur Internet. La population inactive est principalement concernée par la facture numérique : 40 % des chômeurs et 66 % des personnes de plus de 55 ans n'ont jamais utilisé Internet. L'enquête du SPF remarque ainsi que la fracture numérique est en étroite corrélation avec la situation de la personne au regard de l'emploi, du niveau d'instruction et de l'âge.

Différentes études<sup>50</sup> en 2006 ont essayé d'identifier les raisons qui font que les ménages n'ont pas accès à l'Internet. Si elles apparaissent dans des ordres parfois différents, les trois raisons principales sont le manque d'intérêt, le prix trop élevé et le fait que le ménage ne dispose pas d'un PC. On le voit, si l'on veut enrayer la fracture numérique il est nécessaire d'agir à plusieurs niveaux, tant sur l'offre que sur la demande : une politique de service universel devrait nécessairement être accompagnée d'actions plus ciblées, ayant pour objectif de stimuler l'intérêt pour l'Internet et de développer les compétences nécessaires à son utilisation.

S'agissant du service universel, garantir à tous les belges, sur l'ensemble du territoire, un accès à l'Internet à haut débit limité (formules *light*) pour un prix abordable permettrait un accès dans de bonnes conditions à la plupart des contenus informationnels, éducatifs ou culturels sans pour autant excéder ce qu'on entend par service minimal d'accès à l'Internet.

En effet, l'Institut constate que l'utilisation de connexions à large bande devient de plus en plus nécessaire pour remplir certains besoins sociaux. L'accès à la large bande permet au citoyen d'utiliser les services électroniques en ligne mis à sa disposition par les administrations à tous les niveaux de pouvoir ainsi que par un nombre sans cesse croissant de communes.

---

50 Notamment une enquête de l'Agence Wallonne des Télécommunications, l'Eurobaromètre, et une enquête commanditée par le Cabinet du Ministre Van Velthoven

Parmi les applications qui facilitent la vie du citoyen au quotidien, on peut citer :

- le service en ligne pour la déclaration de l'impôt des personnes physiques appelé Tax on web. En 2006, près de un million de déclarations ont été introduites via cette application ouverte pour la quatrième année consécutive ;
- l'inscription en ligne pour bénéficier des titres-services délivrables sous forme papier ou sous forme électronique ;
- la demande d'immatriculation des véhicules en ligne ;
- la demande de certificats divers auprès des administrations communales tels que : certificats de domicile, de nationalité, d'identité pour les enfants âgés de moins de 12 ans, extraits d'actes (naissance-mariage-divorce).

A moyen terme, la délivrance généralisée des cartes d'identité électroniques offrira également aux citoyens une gamme élargie de services on line.

En vue d'améliorer l'accessibilité à l'Internet à un prix abordable, des actions dans au moins trois directions sont envisageables.

Tout d'abord, la concertation entamée avec le secteur afin d'identifier les possibilités de baisses structurelles des coûts des connexions à haut débits doit bien entendu être poursuivie et déboucher sur des propositions concrètes. Une contribution importante au dossier doit être apportée par l'analyse qui est en cours au sein du Comité consultatif des télécommunications.

Dans ce cadre également, il s'agit de souligner les travaux de l'Institut en matière d'offres de gros pour la large bande (offres dénommées BRUO<sup>51</sup> et BROBA<sup>52</sup>). Ces offres fixent les conditions qualitatives et quantitatives des services de dégroupage et des services bitstream de Belgacom aux opérateurs alternatifs, lesquels constituent la base des services fournis par les opérateurs alternatifs à leurs utilisateurs. Plus précisément, l'Institut a entrepris en 2006 une révision des modèles de coûts utilisés pour ces offres<sup>53</sup>. Selon des premières simulations, le nouveau modèle pour des services bitstream devrait amener une diminution des factures de l'ordre de 20% pour les opérateurs actifs sur le marché résidentiel et de 5% pour les opérateurs business.

Ensuite, l'Institut plaide pour que étant donné la diversité dans le développement de l'Internet à haut débit dans les différents Etats membres, une réflexion soit menée par la Commission en vue de permettre aux pays dont la pénétration de PC et d'accès à l'Internet à large bande atteint un certain niveau, d'introduire une demande d'extension du champ du service universel aux connexions à large bande.

Enfin, si la position des instances européennes visant à refuser l'inclusion dans le service universel des connexions à haut débit devait se confirmer, il resterait encore la possibilité pour la

---

51 BRUO (Belgacom Reference Unbundling Offer) : offre de référence que Belgacom est tenue de publier contenant les conditions techniques et les tarifs de son service de dégroupage de la boucle locale et de la sous boucle locale

52 BROBA (Belgacom Reference Offer Bitstream Access) : offre de référence que Belgacom est tenue de publier contenant les conditions techniques et les tarifs de son service d'accès à un débit binaire, utilisé par les bénéficiaires

53 Les modèles seront utilisés pour les tarifs des offres de référence de 2007. En ce qui concerne l'Offre BROBA, les travaux de l'Institut ont déjà résulté en une décision du Conseil du 29 novembre 2007



Belgique de financer une politique d'accessibilité à la large bande autrement que via le secteur des communications électroniques. C'est d'ailleurs l'option qui a été choisie dans l'ancien cadre réglementaire belge et reprise dans la loi « Communications électroniques », pour soutenir le projet I-lines visant à garantir aux écoles, bibliothèques publiques et hôpitaux, l'accessibilité à des lignes à haut débit pour un tarif abordable.

### **3.3. Conclusion**

La question de l'application de la réglementation actuelle en matière de service universel et de l'extension éventuelle de cette réglementation sera, au sein du secteur des communications électroniques, un débat important à mener dans les prochains mois.

Pour ce qui est de l'application de la réglementation, Belgacom est en effet confronté depuis la mi-2006 au respect de nouvelles normes. L'Institut sera particulièrement attentif à ce que le prestataire du service universel respecte correctement ces nouvelles obligations. Par ailleurs, l'Institut attire l'attention du Gouvernement sur l'intérêt qu'il y aurait en rendant pleinement opérationnelles l'ensemble des nouvelles dispositions de la loi « Communications électroniques » en matière de service universel via une adoption rapide de la législation secondaire (arrêtés royaux et ministériels).

Dans l'état actuel du marché, l'Institut ne pense pas qu'il soit nécessaire de promouvoir des obligations nouvelles de service universel pour les services mobiles.

Par contre, au vu de la fracture numérique qui semble se creuser dans le pays, une réflexion doit être rapidement menée afin de favoriser un accès aux connexions à haut débit pour le plus grand nombre. Trois axes sont envisageables : d'abord en concertation avec le secteur la prise de mesures structurelles visant à réduire le prix des connexions ; ensuite, l'extension du service universel à ce type de connexion ; enfin, la mise à disposition via un financement public de connexions à large bande.