



**I B P T**

---

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

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 22/12/2015  
CONCERNANT  
LE MONITORING DU SERVICE UNIVERSEL DANS LE DOMAINE DES  
TÉLÉCOMMUNICATIONS  
2014-2015**

## TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1. Préambule .....	3
Chapitre 2. Monitoring.....	3
2.1. TÂCHE DE L'IBPT .....	3
2.2. LES POSTES TÉLÉPHONIQUES PAYANTS PUBLICS.....	4
2.2.1. <i>Suppression progressive</i> .....	4
2.2.2. <i>Subsidiarité de la téléphonie mobile</i> .....	4
2.2.2.1. Évolution des prix et taux de pénétration .....	4
2.2.2.2. Utilisation.....	5
2.3. LE SERVICE UNIVERSEL DE RENSEIGNEMENTS ET LA MISE À DISPOSITION DE L'ANNUAIRE UNIVERSEL .....	5
2.3.1. <i>Constatations de l'enquête auprès des consommateurs</i> .....	5
2.3.2. <i>Questionnaires</i> .....	6
2.3.2.1. En ce qui concerne les annuaires électroniques.....	6
2.3.2.2. En ce qui concerne les annuaires papier .....	7
2.3.3.3. En ce qui concerne le service de renseignements téléphoniques .....	8
2.4. COMPOSANTE SOCIALE DU SERVICE UNIVERSEL.....	9
2.4.1. <i>Cadre légal actuel</i> .....	9
2.4.2. <i>Réalisation en 2014-2015</i> .....	9
2.5. COMPOSANTE GÉOGRAPHIQUE.....	11
2.5.1. <i>Qualité</i> .....	11
2.5.2. <i>Caractère abordable</i> .....	11
2.5.2.1. Étude de comparaison des prix.....	11
2.5.2.2. Enquête sur le budget des ménages .....	13
2.5.2.3. Enquête consommateurs .....	13
2.6. UTILISATEURS FINALS HANDICAPÉS .....	14
2.7. CONCLUSION DU MONITORING .....	15
Chapitre 3. Propositions relatives à la réforme du cadre.....	15
3.1. COMPOSANTE SOCIALE DU SERVICE UNIVERSEL.....	15
3.1.1. <i>Arrêt de la Cour de Justice de l'Union européenne du jeudi 11 juin 2015</i> .....	15
3.1.2. <i>Proposition de l'IBPT</i> .....	15
3.2. Composante géographique.....	16
3.2.1. <i>Esquisse de la situation</i> .....	16
3.2.1.1. Prestataire de la composante géographique .....	16
3.2.1.2. Détection de « zones blanches ».....	16
a) Base de données Proximus.....	16
b) Couverture des câblo-opérateurs.....	17
c) Données projet Atlas.....	17
3.2.1.3. Prescriptions techniques .....	18
3.2.2. PROPOSITIONS DE L'IBPT .....	19
3.2.2.1. <i>Proposition concernant la désignation du prestataire de la composante géographique</i> .....	19
3.2.2.2. <i>Propositions relatives aux prescriptions techniques concernant la composante géographique</i> .....	19
Chapitre 4. Décision .....	20

## Chapitre 1. Préambule

L'article 103 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE ») charge l'IBPT du contrôle de l'exécution du service universel aux conditions techniques et tarifaires fixées dans l'annexe à la LCE. À cette occasion, l'IBPT présente un rapport annuel au ministre concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel.

L'IBPT renvoie à la réforme des obligations de service universel entamée en 2013. Cette réforme a entraîné la levée des obligations relatives aux postes téléphoniques payants publics, au service universel de renseignements et à la mise à disposition de l'annuaire universel.<sup>1</sup> L'IBPT a examiné si la levée des obligations de service universel susmentionnées avait influencé significativement le niveau de protection dont bénéficiaient les utilisateurs finals dans le cadre du service universel (Chapitre 2).

En ce qui concerne les composantes restantes, la composante géographique du service universel et les tarifs sociaux, il convient de noter qu'une réforme du cadre légal applicable est opportune. À l'heure actuelle, aucun prestataire n'a été désigné pour la composante géographique. Étant donné que les conditions techniques et tarifaires s'appliquent à un prestataire désigné, le présent rapport ne comporte pas, contrairement aux années précédentes, de statistiques concernant les exigences en matière de qualité liées à la fourniture de la composante géographique du service universel. L'IBPT a toutefois examiné quelles seraient les meilleures options pour organiser ce service à l'avenir afin d'assurer la prestation du service. En matière de tarifs sociaux, une modification du champ d'application s'impose suite à un arrêt de la Cour de Justice de l'Union européenne. D'éventuelles adaptations des obligations de service universel concernant ces composantes sont discutées au chapitre 3.

## Chapitre 2. Monitoring

### 2.1. Tâche de l'IBPT

Suite à l'adaptation du contenu des obligations du service universel découlant du projet de modernisation du service universel, l'IBPT doit particulièrement veiller à ce que l'adaptation des obligations de service universel n'ait pas d'influence significative sur le niveau de protection des utilisateurs finals. Cette compétence repose sur l'article 14, §1er, 3°, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après « loi IBPT »), lu en combinaison avec les articles 69 LCE et 33/1 de l'annexe à la LCE.

L'IBPT a exercé ce contrôle à l'aide des moyens suivants :

- une analyse des données du questionnaire « Situation du secteur des communications électroniques 2014 » de l'IBPT de juillet 2015 ;
- le lancement d'une enquête auprès des consommateurs : comme chaque année, l'IBPT a lancé, le 20 avril 2015, une enquête visant à mieux saisir les habitudes de consommation des utilisateurs des services de communications électroniques. Cette enquête reprenait également une série de questions portant sur le service universel.

---

<sup>1</sup> Art. 103. LCE : « L'Institut est chargé du contrôle de l'exécution des obligations de service universel aux conditions techniques et tarifaires prévues en annexe. À cet effet, il peut désigner un auditeur indépendant, et ce aux frais du prestataire concerné, à moins que le prestataire n'ait été désigné d'office, auquel cas les coûts sont à charge du fonds.

*L'Institut fait annuellement, pour le 31 décembre au plus tard, rapport au ministre, concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel.*

*L'Institut notifie sans délai à la Commission européenne les obligations de service universel imposées aux prestataires et les modifications y relatives. »*

- en septembre 2015, l'IBPT a envoyé trois questionnaires à Proximus, EDA, Truvo, Infobel, Mediabooks et Devriendt Printing concernant leur offre de services de renseignements téléphoniques, d'annuaires papier et électroniques.

En ce qui concerne la composante géographique du service universel, il convient de noter que le respect des exigences de qualité de base ne peut pas faire l'objet d'un contrôle par l'IBPT. Ces obligations concernent en effet uniquement « le prestataire », défini à l'article 1er, 1° de l'annexe comme celui qui a été désigné conformément à la loi pour fournir le service universel. Depuis août 2013, aucun prestataire n'a été désigné pour la composante géographique fixe.

Le caractère abordable du service universel reste toutefois soumis au contrôle pour toutes les composantes du service universel, même si aucun prestataire n'a été désigné : l'IBPT surveille l'évolution et le niveau des tarifs pour l'utilisateur final du service concerné, à savoir par rapport aux prix à la consommation et aux revenus nationaux. À ce sujet, l'enquête sur le budget des ménages du SPF Économie a été analysée.

## 2.2. Les postes téléphoniques payants publics

### 2.2.1. Suppression progressive

Par la décision du 6 mai 2016, l'IBPT a levé les obligations de service universel concernant l'élément « postes téléphoniques payants publics ». Il est ressorti de l'analyse du marché belge pour les téléphones payants publics que ceux-ci étaient de moins en moins utilisés et que la téléphonie mobile offrait un service comparable à un prix au moins aussi abordable.<sup>2</sup>

Suite à cette décision, les cabines téléphoniques ont progressivement été supprimées par le prestataire historique, Proximus. Un monitoring précédent a révélé qu'en avril 2014, l'on comptait encore 1 700 cabines téléphoniques publiques en service. Ce nombre a encore été réduit. Le 1er juin 2015, la dernière cabine téléphonique a symboliquement été retirée.<sup>3</sup>

### 2.2.2. Subsidiarité de la téléphonie mobile

#### 2.2.2.1. Évolution des prix et taux de pénétration

La décision de l'IBPT susmentionnée a constaté que les services pour la téléphonie mobile étaient effectivement des services comparables à des postes téléphoniques payants publics largement disponibles. Il ressort du rapport « Situation du secteur des communications électroniques 2014 » de l'IBPT de juillet 2015<sup>4</sup> que cette tendance se maintient :

- le taux de pénétration de la téléphonie mobile est toujours à la hausse : à la fin de l'année 2014, l'on comptait un total de 13,89 millions de cartes SIM actives. Sur une base annuelle, cela représente une augmentation de 4,9%.
- En ce qui concerne l'aspect « abordable », l'on constate que, par rapport à 2013, le prix moyen d'une minute d'appel par un abonné d'un opérateur réseau mobile belge (hors MVNO) a diminué de 8,5%. Alors qu'un appel mobile coûtait encore en moyenne 10,7

<sup>2</sup> Décision du Conseil de l'IBPT du 6 mai 2013 concernant la levée des obligations de service universel relatives à la mise à disposition de postes téléphoniques payants publics et d'autres points d'accès aux services publics de téléphonie vocale

<sup>3</sup> Voir par ex. l'article du Standard en ligne intitulé « België verliest allerlaatste openbare telefooncel » [http://www.standaard.be/cnt/dmf20150601\\_01708337](http://www.standaard.be/cnt/dmf20150601_01708337)

<sup>4</sup> Situation du secteur des communications électroniques 2014, IBPT, juillet 2015 ;

[http://www.bipt.be/public/files/fr/21529/Situation\\_du\\_secteur\\_des\\_communications\\_%C3%A9lectroniques\\_2014.pdf](http://www.bipt.be/public/files/fr/21529/Situation_du_secteur_des_communications_%C3%A9lectroniques_2014.pdf).

cents par minute en 2012, ce chiffre tombe en 2014 à 10 cents/minute. Le prix d'un SMS devient en moyenne 4% moins cher, atteignant 1,48 cents par SMS.

### **2.2.2.2. Utilisation**

Dans le cadre de l'enquête réalisée auprès des consommateurs, l'on a demandé aux anciens utilisateurs des cabines téléphoniques publiques l'alternative pour laquelle ils optaient.

Parmi les répondants, 40% n'utilisaient pas les cabines téléphoniques publiques, 27,2% utilisent un abonnement de téléphonie mobile, 12,7% un GSM avec une carte de paiement et 15,7% une ligne fixe.<sup>5</sup>

L'IBPT n'a reçu aucune plainte de la part d'organisations de consommateurs ou d'organisations défendant les intérêts des personnes handicapées quant à l'impact de la levée des obligations de service universel concernant les cabines téléphoniques publiques.

## **2.3. Le service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire universel**

L'avis du Conseil de l'IBPT relatif à la levée des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire universel du 24 mai 2013 suggérait de supprimer les obligations de service universel pour l'élément « service universel de renseignements », parce que ce service, ainsi que les services comparables, sont largement accessibles à des tarifs abordables. Cela vaut également pour l'élément « annuaire universel ». En outre, l'utilisation de l'annuaire papier diminue systématiquement.

Le gouvernement a procédé à la suppression formelle des obligations de service universel en la matière via l'arrêté royal du 15 décembre 2013.<sup>6</sup>

### **2.3.1. Constatations de l'enquête auprès des consommateurs**

L'enquête a mis en lumière la consultation des sources suivantes par les ménages belges souhaitant rechercher un numéro de téléphone (les répondants pouvaient indiquer plusieurs possibilités) :<sup>7</sup>

1. Un moteur de recherche sur Internet : 49%
2. Un annuaire papier : 40%
3. Un annuaire électronique : 30%
4. Les services de renseignements téléphoniques : 20%
5. Les réseaux sociaux : 9%
6. Autres : 1%

Les répondants de plus de 64 ans sont les plus grands utilisateurs d'annuaires papier. Les personnes âgées de 15 à 44 ans se basent principalement sur un moteur de recherche sur Internet ou sur un annuaire électronique.

---

<sup>5</sup> Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs (octobre 2015), p. 106.

<sup>6</sup> Arrêté royal du 15 décembre 2013 relatif à la levée des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise à disposition d'un annuaire universel dans le secteur des communications électroniques.

<sup>7</sup> Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs (octobre 2015), p. 107.

En ce qui concerne l'accessibilité des ressources utilisées, en particulier en ce qui concerne les informations relatives aux services d'urgence, le score de satisfaction est bon :<sup>8</sup>

- 96,3% de satisfaction concernant le service de renseignements téléphoniques ;
- 94,2% de satisfaction concernant l'utilisation d'un moteur de recherche ;
- en ce qui concerne les annuaires téléphoniques, 87,7% des répondants sont satisfaits de l'accessibilité de l'annuaire électronique - 85,9% de l'accessibilité de l'annuaire papier.

L'utilisation du service de renseignements téléphoniques est plutôt élevée : le service a été utilisé plusieurs fois par 74,2% des répondants ces dernières années.<sup>9</sup>

L'IBPT n'a reçu aucune plainte de la part d'organisations de consommateurs ou d'organisations défendant les intérêts des personnes handicapées quant à l'impact de la levée des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire universel.

### 2.3.2. Questionnaires

Le 23 mars 2015, l'entreprise Devriendt Printing a, conformément à l'article 45 LCE, déclaré la confection, la vente et la distribution d'un annuaire dans la région de Koekelaere.

Outre Devriendt Printing, Truvo, EDA, Proximus, Infobel et Mediabooks ont également été contactés par l'IBPT le 21 septembre 2015 afin de leur demander de remplir les questionnaires portant sur l'annuaire papier/électronique et le service de renseignements.

#### 2.3.2.1. En ce qui concerne les annuaires électroniques

Le questionnaire a été complété par :

- EDA : [www.de1212.be](http://www.de1212.be) (NI), [www.le1313.be](http://www.le1313.be) (Fr), [www.1414.be](http://www.1414.be) (plusieurs autres langues) ;
- Infobel : <http://www.infobel.com> (plusieurs langues) ;
- Mediabooks (« De Klapper ») : [www.deklapper.be](http://www.deklapper.be) (NI) ;
- Proximus : <http://www.1207.be> (NI), <http://www.1307.be> (Fr) ;
- Truvo : [www.wittegids.be](http://www.wittegids.be) (NI) ; [www.pagesblanches.be](http://www.pagesblanches.be) (Fr) ; [www.whitepages.be](http://www.whitepages.be) (Ang),

Outre le site Internet, des applications sont également mises à disposition par les prestataires dans certains cas.

Il ressort des réponses que les annuaires électroniques susmentionnés peuvent être consultés gratuitement et contiennent tous des publicités. Tous les prestataires d'annuaires électroniques donnent des informations concernant l'accès aux services d'urgence.

Les annuaires ont au moins une couverture nationale ; dans certains cas, des fonctionnalités permettent à l'abonné d'effectuer une recherche au niveau mondial. Tous les annuaires disponibles mentionnent au moins le nom (personne ou société), le prénom, l'adresse, le numéro de téléphone fixe et, si disponibles, le numéro mobile et l'adresse e-mail ainsi que la profession le cas échéant. Les annuaires d'EDA mentionnent également le site Internet. Infobel renseigne également les coordonnées géographiques, Mediabooks prévoit la localisation via Google maps. Chez Proximus, l'abonné peut afficher une URL.

<sup>8</sup> Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs (octobre 2015), p. 108.

<sup>9</sup> Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs (octobre 2015), p. 108.

Tant les recherches simples à l'aide de mots-clés divers (comme le nom, la profession... Infobel permet également des recherches au niveau du numéro TVA et de la proximité) que les recherches avancées sont possibles. Tous les annuaires électroniques offrent également la fonction de recherche inversée sur la base du numéro.

Les annuaires sont régulièrement mis à jour. Dans certains cas, l'on utilise (partiellement) les données des abonnés fournies par un autre prestataire d'annuaires électroniques.

Tous les fournisseurs d'annuaires électroniques ont des procédures pour le respect des numéros privés. Les données des abonnés sont en principe transmises aux prestataires d'annuaires par les opérateurs. Ils ne transmettent en aucun cas les numéros secrets : soit l'indication « privé » dans les listings des opérateurs est respectée par les prestataires d'annuaires, soit aucun résultat ne s'affiche. Chez Proximus, la recherche d'un numéro secret fait actuellement apparaître le message « aucun résultat trouvé », mais ce prestataire recherche à harmoniser la méthodologie en ligne sur celle du call center. L'utilisateur des sites Internet reçoit alors le message spécifique indiquant que le résultat de la recherche est un numéro secret, que ce soit lorsque l'utilisateur indique un nom et une commune avec un numéro privé en résultat ou lorsque l'utilisateur indique un numéro de téléphone qui est secret. Toutefois, certains prestataires renvoient à l'absence de transmission des données des abonnés par les opérateurs.

En ce qui concerne les options d'accessibilité pour les personnes handicapées, l'on renvoie à la possibilité d'adapter la taille des caractères via le navigateur et à la compatibilité des sites Internet avec l'application BrowseAloud.

Il convient de souligner que par rapport à l'exercice précédent, le service a été étendu. De Klapper a non seulement concrétisé son intention annoncée en avril 2014 d'éditer un annuaire électronique, mais l'offre d'informations disponibles (localisation, indication URL...) et les modalités d'accès (applications) ont elles aussi augmenté.

### *2.3.2.2. En ce qui concerne les annuaires papier*

Outre Truvo (« Pages blanches/d'or ») et Mediabooks (« De Klapper »), le nouvel acteur sur le marché, Devriendt Printing (« Infogids Koekelare »), a lui aussi répondu au questionnaire.

Les Pages blanches/d'or et De Klapper sont gratuits, l'Infogids Koekelare coûte 3 euros.

Les annuaires susmentionnés comportent tous de la publicité. Ils renseignent des informations concernant l'accès aux services d'urgence et services d'accès spécial. Tous les annuaires papier indiquent le nom (personne ou société), le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone fixe. Les Pages blanches/d'or publient également la profession et l'adresse e-mail (moyennant paiement), ainsi que le numéro mobile si l'abonné préfère l'indiquer plutôt qu'un numéro fixe ou s'il paie un supplément à cet effet. Les numéros privés ne sont pas indiqués.

Truvo et Mediabooks publient différents annuaires selon les régions. Truvo propose une couverture rurale avec tous ses annuaires, De Klapper couvre la majeure partie de Flandre orientale et de Flandre occidentale avec ses différentes éditions. L'Infogids de Devriendt Printing se limite à la région de Koekelare.

Truvo actualise ses annuaires chaque année. Pour Mediabooks, c'est le cas tous les deux ans. Devriendt Printing revoit l'Infogids Koekelare tous les 5 ans.

### *2.3.3.3. En ce qui concerne le service de renseignements téléphoniques*

Le questionnaire a été complété par EDA et Proximus, qui proposent des services de renseignements téléphoniques dans plusieurs langues pour la recherche de numéros d'abonnés tant nationaux qu'internationaux.<sup>10</sup>

Le service d'EDA est joignable via n'importe quel téléphone, Proximus précise que les opérateurs doivent signer le Service Plan.

Les fournisseurs de services de renseignements téléphoniques facturent à la seconde. Le prix final peut varier en fonction du réseau utilisé. Le tarif se compose de deux éléments : une « set up fee » pour l'établissement de l'appel et le prix par minute d'appel. Pour ces deux composantes de prix, EDA fonctionne avec des prix recommandés. Il est donc possible qu'une marge supplémentaire soit facturée par les opérateurs. Dans sa réponse, Proximus donne un aperçu du prix pour l'utilisateur final en fonction du réseau utilisé, s'il est connu.

Sur la base des informations fournies, il s'avère que tant EDA que Proximus appliquent des prix abordables en ce qui concerne la set up fee et les minutes d'appel. Ainsi, pour par exemple un appel vers les services de renseignements nationaux où des personnes physiques fournissent une réponse destinée à un utilisateur final, l'établissement de l'appel coûte entre 1 et 2 euros tout comme à l'époque du questionnaire précédent. Le coût d'appel pour l'utilisateur final a quant à lui légèrement augmenté : il est désormais de 25 à 35 eurocents par minute (l'année passée, il était de 20 à 30 eurocents par minute).<sup>11</sup>

En ce qui concerne le système de réponse utilisé, EDA prévoit une réponse par un opérateur physique 24 heures sur 24 pour les numéros d'information 1212 et 1213 (NL et FR). Pour le numéro 1414, c'est le cas de 8 heures à 22 heures (dans le questionnaire précédent, c'était le cas de 6h à 22h). Aux autres moments, l'on utilise un système de réponse automatique. Proximus utilise des opérateurs de call center 24 heures sur 24 pour les numéros d'information nationaux ; pour les services de renseignements internationaux, c'est le cas de 6h30 à 22h30, tout comme à l'époque du questionnaire précédent ; le reste du temps, une procédure complètement automatisée est prévue. Le numéro d'information 1234 de Proximus est automatisé 24h sur 24.

Sur la base des informations relatives à la durée moyenne d'établissement d'un appel, la durée moyenne de la tonalité de sonnerie, la durée moyenne du message d'accueil (en secondes) et la durée moyenne pour rechercher des informations, l'on peut conclure que les services de renseignements sont également de bonne qualité dans ce domaine et que le niveau du service est plutôt constant par rapport au questionnaire précédent.

Les numéros privés ne sont pas communiqués.

---

<sup>10</sup> Le service de renseignements téléphoniques d'EDA est joignable aux numéros suivants : 1212 (NL), 1313 (FR) et 1414 (EN). Proximus offre des services de renseignements téléphoniques à la fois nationaux et internationaux à l'aide des numéros suivants : 1207 (NL-national), 1307 (FR-national), 1407 (DU/EN-national), 1204 (NL-international), 1304 (FR-international), 1404 (DU/EN-international) et 1234 (NL/FR-automatique).

<sup>11</sup> La fourchette de prix de l'exemple se base sur des arrondis, les données exactes sont traitées de manière confidentielle.



## 2.4. Composante sociale du service universel

### 2.4.1. Cadre légal actuel

La composante sociale du service universel sur le plan des communications électroniques est défini à l'article 74 de la LCE. Elle se compose de l'octroi par certains opérateurs de réductions tarifaires à certaines catégories de personnes, définies à l'article 22 de l'annexe à la LCE. Les réductions sont fixées à l'article 38 de l'annexe à la LCE et portent actuellement sur :

- la téléphonie fixe ;
- la téléphonie mobile ;
- l'accès à Internet.

La procédure d'attribution est fixée à l'article 3 de l'arrêté royal du 20 juillet 2006 fixant les modalités de fonctionnement de la composante sociale du service universel des communications électroniques. Cette disposition stipule que les demandeurs introduisent leur demande auprès de l'opérateur de leur choix, qui transmet cette demande à l'IBPT. C'est à ce dernier que l'article 22, §2 de l'annexe à la LCE confie la création d'une base de données relative aux bénéficiaires du tarif social, chargée de la vérification des conditions d'octroi du tarif social.

### 2.4.2. Réalisation en 2014-2015

Le tarif social est actuellement, au 30 novembre 2015, accordé à 305 255 bénéficiaires.

Afin de faciliter les échanges entre les opérateurs et l'IBPT dans le cadre des recherches relatives à l'octroi, l'IBPT a développé une application appelée « STTS ».

Cette application permet aux opérateurs d'introduire les coordonnées des demandeurs du tarif social et à l'IBPT d'effectuer les vérifications nécessaires afin de décider de l'octroi ou du refus du tarif social.

L'application STTS permet depuis 2006 une automatisation partielle de la vérification des conditions d'octroi en ayant accès, via la Banque Carrefour de la Sécurité sociale, à différentes bases de données.

Jusque mi-2015, le STTS avait accès au Registre national et à la liste de références de la BCSS, permettant certaines vérifications. Comme les données nécessaires manquaient dans plus de 70% des cas, une procédure manuelle était toutefois nécessaire, entraînant un courrier papier entre l'IBPT et le demandeur. Cela représentait plus de 30 000 dossiers par an.

Le tableau 1 ci-dessous illustre l'activité de la base de données depuis 2014. Cette année, 47 054 demandes ont été introduites, dont 34 624 ont entraîné une procédure manuelle.

Tableau 1. Demandes de tarif social introduites en 2014 et résultat de la vérification des conditions d'octroi par l'application STTS

Résultat	Nombre de dossiers en 2014	Pourcentage
Oui (procédure automatique)	10 806	22,97%
Non en raison de l'existence d'un autre tarif social dans la famille (procédure automatique)	1 615	3,43%
Peut-être (procédure manuelle)	34 624	73,60%
<b>Total</b>	<b>47 045</b>	<b>100,00%</b>

Les dossiers traités manuellement par les agents de l'IBPT ont entraîné en 2014 :

- l'octroi du droit dans 31% des cas ;
- le refus du droit dans 24% des cas ;
- une clôture automatique (due à l'absence de réponse dans les 4 mois) dans 45% des cas.

En 2014, 18 139 dossiers ont été effectivement traités par le service concerné de l'IBPT, soit les dossiers<sup>12</sup> « peut-être » traités en 2014 qui n'ont pas entraîné une clôture automatique.

Afin de diminuer le traitement manuel, l'IBPT a développé depuis quelques années un projet qui vise à accéder à plus de sources de données, de sorte que la majorité des conditions d'attribution puissent être vérifiées.

Ce « projet d'automatisation » a débouché sur une mise en production d'une nouvelle version automatisée de l'application STTS le 23 septembre dernier. L'application STTS a désormais accès aux sources de données authentiques suivantes du/de la :

- Registre national (afin de vérifier la condition consistant à ne pas avoir plus d'un bénéficiaire par famille, ainsi que les conditions liées à la composition de la famille)
- SPP Intégration sociale (pour contrôler la condition liée au revenu d'intégration)
- SPF Finances (pour contrôler la condition liée aux revenus)
- Direction générale Personnes handicapées (afin de contrôler la condition liée au handicap)
- Fonds pour les maladies professionnelles (afin de contrôler la condition liée au handicap).

En obtenant l'accès aux sources de données permettant le contrôle de quasi toutes les conditions d'octroi, le système peut désormais automatiquement refuser l'octroi du droit, en envoyant une lettre détaillée au demandeur.

Même si trop peu de temps s'est écoulé au moment de la rédaction du présent rapport pour présenter les résultats concernant le traitement manuel, susceptible d'être lancé en cas de contestation de la lettre de refus, deux observations peuvent déjà être faites :

- d'une part, le pourcentage de demandes qui entraînent automatiquement l'octroi du droit (37,80% cf. tableau 2 ci-dessous) a clairement augmenté par rapport aux 22,97% atteints en 2014 (voir tableau 1 ci-dessus) ;
- d'autre part, les réponses écrites ont fait progresser le traitement manuel de 315 dossiers en 83 jours, ce qui représenterait 1 385 dossiers sur une base annuelle, soit 13 fois moins que les 18 139 dossiers effectivement traités en 2014 (voir *supra*).

<sup>12</sup> Les 18 139 dossiers traités en 2014 concernent les dossiers « peut-être » générés entre les dernières semaines de 2013 et les premières semaines de décembre 2014, qui ne sont donc pas exactement au nombre de 34 624 (nombre total de cas « peut-être » du 1/01/2014 au 31/12/2014, voir tableau 1).

Tableau 2. Demandes de tarif social introduites depuis le 24/09/2015 et résultat de la vérification des conditions d'octroi par l'application STTS

Résultat	Nombre de dossiers du 24/09/2015 au 17/12/2015	Pourcentage
Oui (procédure automatique)	4 498	37,80%
Non en raison de l'existence d'un autre tarif social dans la famille (procédure automatique)	415	3,49%
Non (procédure automatique <sup>13</sup> )	6 988	58,72%
<b>Total</b>	<b>11 901</b>	<b>100%</b>

## 2.5. Composante géographique

### 2.5.1. Qualité

Les prescriptions techniques de l'annexe à la LCE imposent des objectifs de qualité au prestataire désigné du service universel en ce qui concerne le délai de fourniture pour le raccordement, le taux de dérangement, les réparations et le traitement des plaintes.

À l'heure actuelle, aucun prestataire n'a toutefois été désigné pour la composante géographique fixe. Dès lors, contrairement aux années précédentes, le présent rapport ne comporte pas de statistiques concernant les exigences en matière de qualité liées à la fourniture de la composante géographique du service universel.

### 2.5.2. Caractère abordable

#### 2.5.2.1. Étude de comparaison des prix

Le 22 janvier 2015, l'IBPT publiait sa troisième étude comparative « Niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne et au Royaume-Uni (Tarifs du mois d'août 2014) ». Le 16 décembre 2015 est parue la quatrième étude comparative des prix à l'échelle internationale, dans laquelle les tarifs belges du mois d'août 2015 ont été examinés et comparés à ceux pratiqués aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Luxembourg et au Royaume-Uni.

#### - Téléphonie fixe

En ce qui concerne la téléphonie fixe, cinq profils de consommateur ont été développés :

1. Faible consommation (25 appels) ;
2. Consommation moyenne, heures creuses et week-end (70 appels) ;
3. Consommation moyenne, en journée durant la semaine (70 appels) ;
4. Consommation élevée, heures creuses et week-end (120 appels) ;
5. Consommation élevée, principalement en journée durant la semaine (120 appels).

En 2014, l'IBPT a conclu que le deuxième profil était le plus présent sur le marché. Pour ce profil, la Belgique occupait la deuxième place du classement. La Belgique enregistrait le prix

<sup>13</sup> avec contestation éventuelle via une procédure manuelle.

moyen pondéré le plus bas pour les profils « lourds » 4 et 5. En ce qui concerne les profils 1 et 3, la Belgique enregistrait un score moyen et a dû laisser passer la France et l'Allemagne. Notez toutefois que 71,7% des ménages possédant un abonnement de téléphonie fixe l'ont acheté dans le cadre d'une offre conjointe, ce qui fait que l'exercice de comparaison dans lequel la téléphonie fixe fait partie d'une offre conjointe est le plus représentatif.

L'analyse des prix de la téléphonie fixe du mois d'août 2015 montre que la Belgique obtient de bons résultats pour les profils « lourds », mais qu'elle occupe une position peu favorable pour ce qui est des profils utilisateur « légers ». Seuls le Royaume-Uni et les Pays-Bas pratiquent des prix plus élevés pour certains profils.

- *Internet fonctionnel*

La large bande avec une vitesse de 1 Mbps relève toutefois du service universel. L'étude de prix a examiné, en 2014, 4 plans tarifaires large bande proposant des vitesses différentes. La catégorie 1 concerne le plan tarifaire ayant la vitesse la plus basse, soit moins de 30 Mbps. Les opérateurs belges sélectionnés ne proposaient toutefois aucun plan tarifaire dans cette catégorie. De manière générale, aucune comparaison n'était possible pour les produits large bande standalone en raison d'un manque d'observations au sein du groupe d'opérateurs belges sélectionnés et d'une représentativité insuffisante. Suite à l'analyse des prix du mois d'août 2015, il a également été constaté que pour les opérateurs belges sélectionnés, aucun plan tarifaire n'avait été observé dans la catégorie « moins de 30 Mbps ».

Pour ce qui est du dual play - haut débit et téléphonie fixe, en 2014, les opérateurs belges sélectionnés n'offraient ce dernier qu'avec une vitesse moyenne. Sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe, la Belgique occupait une troisième place au sein du groupe de quatre pays proposant cette combinaison dual play. Toutefois, si l'on tient compte des coûts pour la téléphonie fixe, la Belgique se classait en deuxième position – tant pour le profil 1 (25 appels) que pour le profil 2 (70 appels). L'image obtenue était semblable pour le triple play (haut débit, télévision et téléphonie fixe) avec une vitesse moyenne.

En ce qui concerne les prix de 2015, il convient tout d'abord de souligner que suite au changement de méthodologie (autre approche concernant la téléphonie fixe et catégories de large bande modifiées), une comparaison avec les résultats de l'étude de prix de 2014 peut donner une image faussée. Les conclusions suivantes peuvent toutefois être formulées :

- en matière de dual play, les opérateurs belges sélectionnés n'offrent le dual play haut débit et téléphonie fixe qu'avec une vitesse élevée (catégorie 2). Sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe, la Belgique occupe la troisième place au sein du groupe de 5 pays qui proposent ce produit. Si l'on tient compte des coûts pour la téléphonie fixe, la Belgique arrive en quatrième position, tant pour le profil 1 (25 appels) que pour le profil 2 (70 appels).

- en matière de triple play, l'on peut dire que pour la catégorie 2 (vitesse élevée), sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe, la Belgique occupe la cinquième position dans le classement des six pays. Si l'on tient compte des coûts pour la téléphonie fixe, la Belgique arrive en quatrième position (sur 6), tant pour le profil 1 que pour le profil 2. Pour ce qui est de la catégorie 3 (vitesse très élevée), des observations valables ont été faites dans cinq pays de l'étude (pas au Royaume-Uni). Sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe, la Belgique arrive en quatrième position. Si l'on tient compte des coûts supplémentaires pour la téléphonie fixe, la Belgique se classe en avant-dernière position pour le profil 1, tandis qu'il y a un statu quo pour le profil 2.

### 2.5.2.2. Enquête sur le budget des ménages

L'enquête sur le budget des ménages donne un aperçu détaillé des dépenses moyennes des ménages belges. Tous les mois, à la demande du SPF Économie, environ 500 ménages tiennent à jour leurs dépenses ménagères. Sur une année, plus de 6 000 ménages sont ainsi suivis.

L'enquête la plus récente sur le budget des ménages, publiée le 25 septembre 2015, a révélé que les ménages belges avaient consacré en moyenne 3% du budget ménager aux communications. Notez que cette rubrique ne comprend pas uniquement la téléphonie fixe et l'Internet fonctionnel mais également, par exemple, les services postaux, la téléphonie mobile, l'Internet rapide et la télévision numérique.

De manière plus détaillée, l'enquête nous donne l'image suivante<sup>14</sup> :

	Dépenses moyennes par personne par an	
	2012	2014
<b>Communications téléphoniques fixes et services téléphoniques</b>	24	23
<b>Abonnement Internet</b>	18	35
<b>Raccordement Internet</b>	1	1

La rubrique « abonnement Internet » ne contient toutefois pas de ventilation supplémentaire selon la nature du raccordement (accès fonctionnel ou Internet rapide ou ultra rapide).

Il ressort cependant du simulateur tarifaire que moyennant une redevance d'abonnement mensuelle inférieure à 35 euros, il existe sur le marché différentes offres donnant accès à l'Internet fonctionnel, chacune ayant ses caractéristiques propres et dépendant du lieu de résidence de l'utilisateur.<sup>15</sup>

### 2.5.2.3. Enquête consommateurs

L'enquête réalisée auprès des consommateurs visait à évaluer la satisfaction des consommateurs en ce qui concerne les tarifs pour la téléphonie fixe.

En sont ressortis les scores de satisfaction suivants :

- 29,3 : très satisfaits
- 33,4% : plutôt satisfaits
- 15,9% : ni satisfaits, ni insatisfaits
- 13% : plutôt insatisfaits
- 8,4% : pas du tout satisfaits

<sup>14</sup>

[http://statbel.fgov.be/fr/modules/publications/statistiques/marche\\_du\\_travail\\_et\\_conditions\\_de\\_vie/enquete\\_sur\\_le\\_budget\\_des\\_menages\\_2014.jsp](http://statbel.fgov.be/fr/modules/publications/statistiques/marche_du_travail_et_conditions_de_vie/enquete_sur_le_budget_des_menages_2014.jsp)

<sup>15</sup> Vérification effectuée le 12/10/2015 : Billi « Simple Play » : 29,99 euros - EDPNet « Enough Internet » : 25,95 euros - Numéricable « Internet 50 méga » : 31,90 euros - Proximus « Start » : 27,5 euros - Scarlet Internet (ADSL) modem non inclus : 25 euros - Telenet « Basic Internet » : 26,99 euros - United Telecom « Surf@Home VDSL » : 23,99 euros - Voo « Toudoo » : 24,95 euros.

## 2.6. Utilisateurs finals handicapés

Tant la décision du 6 mai 2013 concernant les postes téléphoniques payants publics que l'avis du 24 mai 2013 concernant le service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire universel attirent en particulier l'attention sur la situation des personnes handicapées. L'accessibilité des composantes supprimées ou de solutions alternatives pour les personnes handicapées doit être garantie.<sup>16</sup>

Suite à l'exercice de contrôle précédent, un questionnaire a été envoyé aux organisations suivantes : le Conseil supérieur national des personnes handicapées (CSNPH), de Belgische Confederatie voor Blinden en Slechtienden vzw, la Ligue Braille ASBL, de Vlaams Agentschap personen met handicap (VAPH), het Vlaams gebruikersoverleg personen met handicap, l'Association nationale d'Aide aux Handicapés mentaux, l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH)/la Commission wallonne des personnes handicapées, Personne Handicapée Autonomie Recherchée (PHARE) et la Fédération Francophone des Sourds de Belgique (FFSB). Le cas échéant, les organisations concernées ont transmis le questionnaire à leurs membres.

L'IBPT a reçu un nombre limité de réactions.<sup>17</sup> Il en est ressorti que la levée des obligations de service universel concernant les postes téléphoniques payants publics et le service universel de renseignements/l'annuaire téléphonique universel n'avaient pas porté atteinte à la protection des utilisateurs. Certains répondants ont toutefois utilisé le questionnaire pour aborder d'autres problèmes d'accessibilité.

C'est l'une des raisons pour lesquelles l'IBPT estime que la question de la disponibilité/l'accessibilité doit être abordée dans une perspective plus large que celle du service universel. Cette problématique concerne tous les services publics de communications électroniques et leurs fournisseurs.

En 2014-2015, l'IBPT a entrepris les initiatives suivantes à ce sujet :

- contrôle du respect de la décision du Conseil de l'IBPT du 18 mars 2013 concernant la publication par les opérateurs d'informations sur les produits et services destinés aux utilisateurs handicapés et examen des mesures prises dans d'autres pays européens afin d'améliorer l'accessibilité aux services de communications électroniques pour les personnes handicapées ;<sup>18</sup>
- du 12 mai 2015 au 29 mai 2015, une enquête a été réalisée concernant les initiatives de l'IBPT en matière d'accès aux services de communications électroniques pour les utilisateurs finals handicapés ;
- le 11 septembre 2015, l'IBPT a fourni au Conseil supérieur national des personnes handicapées un aperçu des activités de l'IBPT en matière d'accessibilité des services de communications électroniques pour les personnes handicapées ;

---

<sup>16</sup> Décision du 6 mai 2013 concernant la levée des obligations de service universel relatives à la mise à disposition de postes téléphoniques payants publics et d'autres points d'accès aux services publics de téléphonie vocale et Avis du 24 mai 2013 relatif à la levée des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire universel

<sup>17</sup> L'IBPT a reçu les réactions de 5 organisations de personnes handicapées, à savoir : de Federatie van Vlaamse DovenOrganisaties vzw (Fevlado), VZW Autistem, het Slechtienden en Blindenplatform Vlaanderen vzw (SBPV), het Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven vzw (CAB) et le Conseil supérieur national des personnes handicapées.

<sup>18</sup> Communication du Conseil de l'IBPT du 4 novembre 2014 concernant le contrôle de la fourniture d'informations aux personnes handicapées par les opérateurs <http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/communication-du-conseil-de-libpt-du-4-novembre-2014-concernant-le-controle-de-la-fourniture-d-informations-aux-personnes-handicapees-par-les-operateurs>

- le 28 octobre 2015, l'IBPT a envoyé un publipostage sur l'utilisation du site Internet Gari aux organisations qui défendent les intérêts des utilisateurs finals handicapés.<sup>19</sup>

## 2.7. Conclusion du monitoring

L'IBPT conclut que la levée des obligations de service universel concernant les postes téléphoniques payants publics, les annuaires universels et les services de renseignements n'a pas eu d'influence significative sur le niveau de protection dont bénéficient les utilisateurs finals dans le cadre du service universel.

## Chapitre 3. Propositions relatives à la réforme du cadre

### 3.1. Composante sociale du service universel

#### 3.1.1. Arrêt de la Cour de Justice de l'Union européenne du jeudi 11 juin 2015

La loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques oblige toutes les entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à 50 millions d'euros à accorder des réductions sociales sur la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et l'accès à Internet, et prévoit également le financement par le secteur de l'éventuelle charge inéquitable liée à celles-ci au moyen d'un fonds de compensation. Un recours en annulation contre ces dispositions a été introduit auprès de la Cour constitutionnelle par les opérateurs Base et Mobistar. La Cour constitutionnelle s'est ensuite informée, par le biais d'une question préjudicielle à la Cour de Justice de l'Union européenne, de la compatibilité de la législation nationale avec le droit de l'Union. Le 11 juin 2015, la Cour de Justice de l'Union européenne a statué que les tarifs spéciaux et les règles de financement prévus par la Directive Service universel ne s'appliquaient qu'aux services universels énumérés dans la directive.<sup>20</sup>

#### 3.1.2. Proposition de l'IBPT

Avec l'arrêt de la Cour de Justice de l'Union européenne du 11 juin 2015, il est apparu clairement que les services de communications mobiles ne relevaient pas du service universel. Les tarifs sociaux pour la téléphonie mobile et l'Internet mobile ne peuvent donc pas être financés au moyen d'un fonds de compensation. Selon la Cour, le tarif social pour la téléphonie fixe/l'Internet fixe et leurs règles de financement sont en revanche conformes au droit de l'Union.

L'IBPT insiste sur la nécessité d'adapter la LCE, du moins en ce qui concerne le tarif social mobile.

---

<sup>19</sup> Gari : « *Global Accessibility Reporting Initiative* », projet visant à aider les gens à identifier les applications sur téléphones mobiles et autres appareils pouvant répondre à leurs besoins spécifiques en matière de vision, d'ouïe, d'élocution, de mobilité ou de cognition.

<sup>20</sup> CJCE C-1/14 Base Company SA et Mobistar SA contre le Conseil des ministres.

## 3.2. Composante géographique

### 3.2.1. Esquisse de la situation

#### 3.2.1.1. Prestataire de la composante géographique

La composante géographique fixe du service universel consiste en la fourniture sur l'ensemble du territoire, à toute personne qui en fait la demande raisonnable, indépendamment de sa position géographique :

- du service téléphonique public de base en position déterminée ;
- d'un raccordement à un réseau de communication public en position déterminée permettant aux utilisateurs finals : de donner et recevoir des appels téléphoniques, d'échanger des communications par télécopie et par transmission de données, de disposer d'un accès fonctionnel à Internet, d'avoir la possibilité, en cas de non-paiement de la facture téléphonique, d'être appelé par un autre abonné et d'appeler les services d'urgence, et enfin de disposer d'un service d'assistance technique.

Le débit de l'accès fonctionnel à Internet a été fixé à au moins 1 Mbps par l'arrêté royal du 2 avril 2014, tous les jours de l'année, à toute heure du jour, sauf pendant une période maximale d'une heure par jour.

Jusqu'au 1er août 2013, Proximus était chargée de l'exécution des obligations de service universel précitées. Jusqu'à ce jour, il n'a pas encore été procédé à la désignation d'un prestataire de la composante géographique du service universel conformément à l'article 71 LCE.<sup>21</sup>

L'IBPT doit toutefois souligner que, malgré l'absence de désignation du prestataire de la composante géographique, l'IBPT n'a pas connaissance de plaintes de consommateurs à ce sujet. L'IBPT a été informé d'un certain nombre de difficultés en matière de couverture, mais celles-ci concernent essentiellement la couverture des opérateurs 3G et 4G ou l'absence de l'Internet rapide. À aucun moment l'IBPT n'a reçu de demandes d'intervention suite à l'absence de l'accès fonctionnel à Internet à une vitesse de 1 Mbps. Le rapport annuel de 2015 du Service de médiation pour les télécommunications ne mentionne pas non plus ce genre de problématique.

#### 3.2.1.2. Détection de « zones blanches »

Suite à la note de politique du Ministre De Croo, l'IBPT a cartographié la disponibilité des différentes technologies (ci-après, « projet Atlas ») afin d'identifier clairement les zones du territoire où il n'y a pas d'accès large bande.

Après ces « zones blanches » (c.-à-d. les zones où l'accès fonctionnel à Internet à une vitesse de 1 Mbps n'est pas disponible), l'IBPT a étudié la nécessité de lancer une procédure de désignation pour le prestataire de la composante géographique du service universel.

#### a) Base de données Proximus

---

<sup>21</sup> Article 71 LCE : « § 1er. Le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, après avis de l'Institut, détermine la période des prestations mentionnées à l'article 70, exprimées en années civiles complètes.

§ 2. Pour la désignation du prestataire, il est recouru à un mécanisme ouvert, dont les modalités sont fixées par le Roi, sur proposition de l'Institut.

§ 3. Si, au terme du mécanisme ouvert visé au § 2, aucune offre n'a été retenue, le Roi procède, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, à une désignation d'office dans le cadre de laquelle le Roi désigne le prestataire.



L'IBPT a reçu de la part de Proximus une base de données d'adresses indiquant la localisation précise des habitations qui, à ce moment-là, n'avaient pas d'accès à Internet avec une vitesse de 1 Mbps via le réseau Proximus. En Belgique, pas moins de 3 000 à 3 500 habitations sont concernées.

#### b) Couverture des câblo-opérateurs

Il a ensuite été fait usage des outils disponibles sur les sites Internet de Voo et de Telenet permettant de vérifier la disponibilité de l'Internet par adresse, afin d'examiner si les câblo-opérateurs fournissent l'accès fonctionnel à Internet pour les 3 000 à 3 500 adresses concernées. Il en ressort qu'en Belgique, entre 1 700 et 2 200 adresses n'avaient pas d'accès fonctionnel à Internet via le réseau fixe (de Proximus, Voo ou Telenet) en avril 2015.

#### c) Données projet Atlas

Sur la base du projet Atlas, nous savons si une couverture outdoor 3G (avec un seuil fixé à -105 dBm pour l'intensité du champ) ou 4G (avec un seuil fixé à -115 dBm pour l'intensité du champ) est présente dans chaque zone de 200 mètres sur 200 mètres. Nous savons également combien d'opérateurs sont présents dans une certaine zone dans un pixel de 200 m x 200 m (0/1/2/3).

##### - *Méthodologie*

Sur la base des données Atlas des opérateurs, il a été examiné pour chacune des 1 700 à 2 200 adresses quels étaient les lieux couverts par zéro, un, deux ou trois opérateurs, tant en 3G qu'en 4G. Un paramètre de couverture a été déterminé pour chaque lieu/adresse, allant de 0 (couvert(e) par aucun opérateur) à 6 (couvert(e) par les 3 opérateurs, tant en 3G qu'en 4G). Une valeur « 1 » indique qu'un opérateur fournit une couverture (3G ou 4G); une valeur « 2 » indique soit qu'un opérateur fournit deux couvertures (3G et 4G), soit que deux opérateurs fournissent chacun une couverture (3G ou 4G), etc.

Pendant la campagne de mesure, tous les lieux ayant été marqués d'un « 0 » et d'un « 1 » ont été contrôlés. Pour les lieux marqués d'un « 2 », un lieu a été contrôlé pour chaque pixel Atlas (le plus proche du centre géographique du pixel en question). Les lieux marqués d'un « 3 » ou d'un chiffre plus élevé n'ont pas été contrôlés.

##### - *Résultats de mesure*

Au total, entre 150 et 250 lieux couverts par moins de trois opérateurs 3G ou 4G ne disposent pas d'un accès fonctionnel à Internet (via la technologie mobile).

Parmi eux, moins de 20 adresses sont situées dans des communes non « prioritaires »<sup>22</sup>. Les autres adresses sont situées dans les communes où Mobistar est légalement tenu d'investir prioritairement en vue d'offrir l'accès à l'Internet mobile à au moins 98% de la population totale d'ici le 30 novembre 2016 au plus tard.

---

<sup>22</sup> Ces « communes prioritaires » sont les 60 communes énumérées à l'annexe 2 de l'arrêté royal du 6 juin 2013 concernant l'accès radioélectrique dans la bande de fréquences 790-862 MHz. Il s'agit de communes où aucun opérateur n'offre jusqu'à présent de couverture 3G satisfaisante et où l'opérateur qui a acheté le lot contenant les obligations de couverture les plus exigeantes lors de la mise aux enchères 4G, Mobistar, doit investir en priorité.

### 3.2.1.3. Prescriptions techniques

L'article 69, § 1er, LCE, stipule : « Les services prestés au titre de service universel tels qu'énumérés à l'article 68 sont fournis, sur l'ensemble du territoire national, à un niveau de qualité et de prix spécifiés en annexe. »

Ces conditions peuvent être adaptées par AR, à ratifier dans les 15 mois suivant sa publication, lorsque l'évolution technologique ou les conditions du marché le justifient.

La question qui se pose est de savoir si les conditions techniques de l'annexe à la LCE sont compatibles avec la situation dans laquelle le service universel est renforcé via les forces du marché sans qu'il soit procédé à la désignation du prestataire de la composante géographique, comme proposé ci-après au point 3.2.2.1. En d'autres termes, les prescriptions techniques de l'annexe sont-elles applicables à tous les acteurs du marché ?

Nous attirons l'attention sur les objectifs de prestation concrets imposés au prestataire désigné du service universel dans l'annexe à la LCE. Cela concerne :

1. le délai de fourniture pour le raccordement : au moins 95 % des contrats de raccordement valables doivent être exécutés dans les cinq jours ouvrables (art. 5 de l'annexe à la LCE) ;
2. le taux de dérangement par ligne d'accès ou le pourcentage de dérangements sur le nombre total de lignes d'accès : maximum 7,5% par période d'observation (art. 7, § 1er, de l'annexe à la LCE) ;
3. le délai dans lequel les dérangements doivent être levés : au moins 80% dans les 35 heures horloge, au moins 95% dans les 40 heures horloge et au moins 99% dans les 60 heures horloge (art. 7, § 2, de l'annexe à la LCE) ;
4. la levée des dérangements autres que les dérangements liés aux lignes d'accès : objectifs identiques à ceux fixés au point 3 (art. 7, § 3, de l'annexe à la LCE) ;
5. le délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste : maximum 20 secondes en moyenne (art. 13 de l'annexe à la LCE) ;

En l'absence d'une désignation, les dispositions précitées restent lettre morte. En outre, il convient de noter que ces objectifs de qualité sont non seulement dépassés – la définition actuelle de « ligne d'accès » n'étant pas technologiquement neutre, seules les vieilles lignes PSTN sont visées – mais également peu réalistes en ce qui concerne la levée des dérangements. L'objectif pour la levée des dérangements sur les lignes d'accès dans les 35, 40 et 60 heures horloge n'a jamais été atteint par Proximus depuis 2009<sup>23</sup>.

Notez toutefois que la qualité du service est bel et bien suivie par l'IBPT, et ce, dans le cadre du projet « baromètre qualité ». Depuis 2008, l'IBPT oblige les opérateurs qui offrent des services de communications électroniques fixes et mobiles à publier certains indicateurs de qualité sur leur propre site Internet. Ces obligations ont récemment été adaptées par l'IBPT dans la décision du 15 juillet 2015.<sup>24</sup> Par conséquent, les opérateurs fourniront de manière uniforme sur leur site Internet des informations relatives à leurs prestations concernant le temps de mise en service, les pannes et dérangements, le service clientèle, les plaintes concernant les factures et le degré de couverture des réseaux mobiles. Ces informations seront rassemblées par l'IBPT dans un baromètre qualité qui sera mis en ligne le 1er juillet 2016.

<sup>23</sup> Rapport du Conseil de l'IBPT concernant le monitoring des obligations de service universel levées et rapport de l'exécution du service universel sur le plan des télécommunications en 2013 ; [http://www.bipt.be/public/files/fr/21406/20150114155033\\_monitoring\\_FR.pdf](http://www.bipt.be/public/files/fr/21406/20150114155033_monitoring_FR.pdf).

<sup>24</sup> Décision du Conseil de l'IBPT du 15 juillet 2015 relative aux indicateurs de qualité des services ; <http://www.bipt.be/fr/opérateurs/telecom/protection-des-consommateurs/decision-du-conseil-de-l-ibpt-du-15-juillet-2015-relative-aux-indicateurs-de-qualite-des-services>.

### 3.2.2. Propositions de l'IBPT

Conformément à l'article 103, alinéa 2, LCE, l'IBPT propose d'apporter les adaptations suivantes aux obligations de service universel :

#### 3.2.2.1. Proposition concernant la désignation du prestataire de la composante géographique

Sur la base des évolutions du marché exposées au Chapitre 2, la nécessité de désigner un prestataire de la composante géographique doit être remise en question.

L'IBPT propose d'introduire à l'article 71, § 3, LCE un système de désignation par paliers où l'on procédera uniquement à la désignation si, dans une ou plusieurs zones géographiques déterminées (adresses), la composante géographique fixe du service universel n'est pas fournie de manière adéquate à toute personne qui en fait la demande raisonnable. La désignation se limite à ces zones déterminées (avant-projet de loi et version consolidée en annexe).

Le service n'est pas fourni de manière adéquate si le marché ne répond pas ou menace de ne pas répondre à une demande raisonnable de raccordement d'un utilisateur final ou si l'IBPT a constaté que le caractère abordable et la qualité du service étaient compromis ou risquaient de l'être. Alors seulement, l'IBPT lancera la procédure de désignation qui se déroulera en 2 phases : (1) l'IBPT fait appel aux opérateurs pour la zone concernée afin que ceux-ci fournissent le service sur une base volontaire (sans compensation, excepté le prix que paie le consommateur) et (2) si aucun opérateur ne propose de fournir le service sur une base volontaire et sans compensation à un prix abordable, l'IBPT procède à la désignation d'office d'un prestataire (selon la révision de l'article 71, § 3, alinéa 1er, LCE,) Si celui-ci est en mesure de démontrer que la désignation risque d'entraîner une charge inéquitable pour laquelle une compensation peut être exigée, l'IBPT peut lancer une procédure de désignation via un mécanisme ouvert avec compensation (selon la révision de l'article 71, § 3, alinéa 2, LCE). Dans ce cas, le secteur indemniserà le coût net éventuel lié à la désignation si celui-ci représente une charge inéquitable en activant le fonds de compensation.

#### 3.2.2.2. Propositions relatives aux prescriptions techniques concernant la composante géographique

Il est proposé de remplacer les objectifs concrets de l'annexe à la LCE par un système de monitoring sur la base de l'article 113 LCE existant, tel qu'il est pratiqué aujourd'hui à l'aide des indicateurs de prestation fixés par la décision de l'IBPT du 15 juillet 2015.

Dans un premier temps, l'IBPT contrôlera la qualité sur la base de ces indicateurs.

Si l'IBPT constate que la norme de qualité telle que fixée dans les règles relatives au service universel est compromise, la modification de la loi autorise l'IBPT, conformément à l'article 11,4 de la Directive Service universel, à imposer des objectifs de prestation au prestataire désigné selon la révision de l'article 71, § 3, de la loi.

## Chapitre 4. Décision

L'IBPT constate que les utilisateurs n'ont pas ressenti d'impact négatif de la levée des obligations de service universel pour les cabines téléphoniques et les annuaires/services de renseignements. Il n'y a par conséquent pas d'indications disponibles pour adapter le service universel sur ce point.

Concernant les tarifs sociaux, l'IBPT souligne la nécessité d'adapter la législation à l'arrêt de la Cour de Justice de l'Union européenne du 11 juin 2015.

Concernant la composante géographique, il convient de noter que l'absence de la désignation d'un prestataire ne semble pas avoir de conséquences négatives pour les utilisateurs finals. L'IBPT plaide pour un mécanisme pragmatique indiquant uniquement quand et à quel endroit la nécessité d'une désignation a été démontrée et optant pour un monitoring plus approfondi de tous les prestataires de services de communications électroniques. Cela est possible si l'on remplace les objectifs de qualité du prestataire désigné par un ensemble d'indicateurs de qualité applicables à tous les acteurs.

Charles Cuvelliez  
Membre du Conseil

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Jack Hamande  
Président du Conseil