

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

I B P T

**RAPPORT DU CONSEIL DE L'IBPT
CONCERNANT L'EXÉCUTION DU SERVICE UNIVERSEL DES
TÉLÉCOMMUNICATIONS EN 2010 ET LES ÉVOLUTIONS RÉCENTES**

30 septembre 2011

TABLE DES MATIÈRES

Résumé	3
Avant-propos	5
1. Contenu du service universel en 2010.....	6
2. Exécution des prestations du service universel.....	7
2.1. LES CONDITIONS TECHNIQUES ET TARIFAIRES DE PRESTATION DU SERVICE UNIVERSEL.....	7
2.1.1. <i>Les conditions techniques de prestation de la composante géographique fixe du service universel</i>	7
2.1.2. <i>Les conditions techniques de prestation de la mise à disposition des postes téléphoniques publics</i>	22
2.1.3. <i>Les conditions techniques de prestation du service universel de renseignements (art. 29 de l'annexe à la LCE)</i>	25
2.1.4. <i>Les conditions techniques de la mise à disposition de l'annuaire universel</i>	27
2.1.5. <i>Les conditions financières de prestation du service universel</i>	28
2.2. APPRÉCIATION GÉNÉRALE	31
3. Evolutions récentes et futures du service universel	35
3.1. LES RÉCENTES MODIFICATIONS ET LES PROJETS RÉGLEMENTAIRES	35
3.1.1. <i>Le cadre réglementaire européen</i>	35
3.1.2. <i>Le cadre réglementaire national</i>	38
3.1.3. <i>Les évolutions annoncées du cadre réglementaire</i>	42
3.2. ASPECTS OPÉRATIONNELS	44
3.2.1. <i>Banque de données TTS</i>	44
3.2.2. <i>Décision de l'IBPT en application de l'article 3, al. 2, de la LCE</i>	47
3.3. PERSPECTIVES	49
3.3.1 <i>La composante sociale du service universel</i>	49
3.3.2. <i>Les autres composantes du service universel</i>	50
3.3.3. <i>Renforcement des contrôles</i>	51
3.4. CONCLUSION	52

Résumé

En application des dispositions de l'article 103 de la loi « Communications électroniques » du 13 juin 2005 (ci après « LCE »), le présent rapport analyse d'une part la manière dont Belgacom a exécuté ses obligations de service universel en 2010 et d'autre part les orientations futures quant au contenu du service universel.

En ce qui concerne la manière dont Belgacom a exécuté ses obligations de service universel en 2010, on peut conclure des statistiques présentées que les obligations légales sont globalement respectées dans tous les domaines sauf en matière de levée des dérangements (du service téléphonique public et des cabines), comme c'était déjà le cas les années précédentes, et en matière de fixation des dates de raccordement.

De plus, les résultats en termes de levée des dérangements montrent une tendance à la détérioration depuis 2009, principalement au quatrième trimestre 2010. Pour ce qui concerne les dérangements des lignes d'accès, Belgacom fournit une solution alternative aux clients concernés par des dérangements dont la levée excède deux jours ouvrables, ce qui limite l'étendue du problème du point de vue des clients. Quant aux dérangements des cabines publiques, l'importance du problème peut être relativisée compte tenu de la faible utilisation des cabines, du fait que plus de 99% des cabines sont en état de fonctionnement et que les cabines en service sont nettement plus nombreuses que ce qui est exigé par la loi.

La diminution en 2010 du pourcentage de contrats pour lesquels une date de raccordement est fixée le lendemain de la demande au-dessous de la valeur de l'objectif de 95% est due selon Belgacom à une modification dans les processus internes de prises de rendez-vous, qui ont été rectifiés entretemps.

La seconde partie du présent rapport traite des évolutions récentes et futures du service universel.

On y présente tout d'abord les évolutions de la réglementation applicable au service universel, récentes ou attendues dans un futur proche, dans le cadre de la transposition de la nouvelle directive service universel ou suite aux arrêts de la Cour de Justice des Communautés européennes du 6 octobre 2010¹.

Sont examinées ensuite les questions opérationnelles liées à la mise en œuvre du service universel, particulièrement en ce qui concerne les tarifs téléphoniques sociaux.

Enfin, y sont présentés les chantiers futurs en matière de service universel, tels que l'automatisation des procédures d'octroi du tarif téléphonique social, le calcul des coûts de prestation de la composante sociale, ainsi qu'une vaste étude sur l'avenir du contenu du service universel en Belgique. Les actions que l'IBPT entend mener dans les prochains mois seront évidemment conditionnées par le contenu précis du nouveau cadre réglementaire tel qu'il ressortira de l'examen par le Parlement de l'avant projet de loi de transposition adopté par le Conseil des ministres du 1^{er} juillet 2011. La manière dont la législation européenne évoluera sera également déterminante pour des questions liées à l'imposition d'obligations de service universel dans le domaine de la large bande, des mécanismes de désignation des prestataires, ou encore de la fixation du coût et du financement des obligations de service universel.

Les actions de l'IBPT s'inscriront bien entendu également dans la dynamique de son plan stratégique. Celui-ci souligne que le service universel est un élément clé de la cohésion sociale et

¹ Arrêts de la CJCE du 6 octobre 2010 dans l'affaire C-389/08 et dans l'affaire C-222/08

qu'il convient de repenser l'étendue du service universel au regard des nouveaux développements technologiques. En outre, l'IBPT vise à améliorer l'efficacité administrative, ce qui implique de renforcer la simplification, l'automatisation et l'accessibilité particulièrement à l'occasion de l'octroi des tarifs téléphoniques sociaux.

Avant-propos

L'objet du présent rapport est double.

D'une part, il présente le résultat du contrôle par l'IBPT de la bonne exécution par le prestataire des obligations de service universel, contrôle qui incombe à l'IBPT en vertu de l'article 103, alinéa 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci après « LCE »).

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

L'article 163 de la LCE (tel que modifié par la loi du 20 juillet 2006 portant des dispositions diverses et la loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses²) fixe une période de transition durant laquelle Belgacom est tenue de fournir le service universel, dans les conditions fixées à l'annexe à cette loi du 13 juin 2005.

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

² Loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses en matière de télécommunications publiée au Moniteur belge le 21 juin 2011.

1. Contenu du service universel en 2010

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 2010, Belgacom a été tenue de fournir, en plus de la composante sociale qui incombe à tous les opérateurs, les prestations de service universel suivantes³:

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

Le service universel ne comprend dès lors pas la fourniture d'un accès à l'Internet.

Les conditions qualitatives et tarifaires dans lesquelles Belgacom doit fournir les différents composants de service universel sont fixées à l'annexe à la LCE. Il doit dès à présent être signalé que certains des critères de qualité de la composante géographique fixe du service universel encore d'application pour l'année 2010 ne seront plus en vigueur à partir du 1^{er} juillet 2011, étant donné l'abrogation des articles 9 à 12 de l'annexe à la LCE par l'article 21 de loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses en matières de télécommunication⁴. Certains éléments du point 2.1.1 du présent rapport seront dès lors supprimés dans les rapports ultérieurs.

Il est à noter que le présent rapport ne contient plus de données statistiques relatives à l'évolution des différentes composantes du service universel à l'exception des données concernant les tarifs téléphoniques sociaux qui figurent dans la partie 3. Pour consulter les données relatives aux évolutions des autres composantes du service universel en 2010, on se rapportera au rapport statistique publié annuellement par l'IBPT et qui est consultable à l'adresse:

[http://www.ibpt.be/fr/189/ShowDoc/3592/Rapports annuels/Situation économique du secteur des télécommunicat.aspx](http://www.ibpt.be/fr/189/ShowDoc/3592/Rapports%20annuels/Situation%20économique%20du%20secteur%20des%20télécommunicat.aspx)

³ Cette liste est extraite de l'article 68 de la loi du 13 juin 2005, dont on a retiré la composante sociale

⁴ Loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses en matière de télécommunications publiée au Moniteur belge du 21 juin 2011.

2. Exécution des prestations du service universel

Cette partie a pour objectif de présenter la manière dont Belgacom exécute ses obligations de service universel. Elle présente les statistiques et données communiquées par Belgacom en application de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 (LCE) dont l'IBPT a vérifié la cohérence, notamment au regard des informations fournies les années précédentes.

En outre, afin de pouvoir vérifier par d'autres biais que les statistiques fournies par Belgacom la qualité du service universel, l'IBPT a entamé en 2011 un programme de contrôle de certains aspects de la fourniture du service universel, dont les résultats seront rendus publics dans les rapports ultérieurs.

Cette présentation détaillée est suivie d'une appréciation générale par l'IBPT.

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

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

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

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	Min 95%	94,49 %	93,9%	94,7%	94,1%	95,89%	95,04%	96,10%	96,20%
2 ^e trimestre	Min 95%	93,31 %	93,5%	94,4%	95,51 %	95,63%	95,47%	95,69%	97,16%
3 ^e trimestre	Min 95%	92,16 %	94,1%	94,54%	97,50 %	97,29%	97,11%	96,05%	96,65%
4 ^e trimestre	Min 95%	92,97 %	94,45%	89,48%	96,46 %	96,37%	95,09%	95,52%	94,80%
Moyenne	Min 95%	93,23 %	94%	93,23%	95,89 %	96,21%	95,34%	95,82%	96,29%

Belgacom atteint l'objectif fixé par la loi. En moyenne, l'amélioration constatée en 2009 se confirme en 2010.

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

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

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

	Objectif fixé par la loi ⁵	Réalisation							
		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	-	95,97 %	95,47%	96,6%	95,3%	96,89%	96,15%	96,9%	97,22%
2 ^e trimestre	-	95,82 %	95,19%	96,2%	97,68 %	95,89 %	96,05%	96,86%	94,45%
3 ^e trimestre	-	94,38 %	96%	96,53%	99,40 %	97,87%	97,39%	96,16%	95,19%
4 ^e trimestre	-	94,80 %	96,12%	94,17%	97,93 %	96,70 %	96,13%	96,24%	95,07%
Moyenne	-	95,24 %	95,7%	95,82%	97,58 %	96,79 %	96,18%	96,51%	96,36%

Les résultats sont plus ou moins constants par rapport à 2009.

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	Min 95 %	93,30 %	93,89%	94,17%	85,69%	97,61%	95,93%	96,64%	94,82%
2 ^e trimestre	Min 95 %	92,25 %	93,63%	94,43%	96,68 %	96,78%	95,20%	95,86%	92,65%
3 ^e trimestre	Min 95 %	94,17 %	95,38%	95,42%	99,73 %	97,20%	94,68%	95,17%	90,71%
4 ^e trimestre	Min 95 %	93,36 %	96,29%	93,78%	98,12 %	97,02%	95,06%	94,63%	89,77%
Moyenne	Min 95 %	93,26 %	94,87%	94,10%	95,06 %	97,17%	95,22%	95,55%	92,17%

Cet indicateur s'est détérioré par rapport à 2009 et n'atteint plus la valeur de l'objectif fixé dans la loi.

Belgacom explique cette détérioration par une modification des processus internes de prise de rendez-vous dans ses points de vente: les rendez-vous avec les équipes techniques ont été davantage pris par formulaire électronique, ce qui a pour conséquence de retarder d'un jour les prises de rendez-vous. Belgacom indique que le problème a entretemps été résolu, suite à une nouvelle modification du processus.

Nombre de jours ouvrables pour réaliser les raccordements:

⁵ La loi du 13 juin 2005 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

Conformément à la loi, le prestataire a communiqué le nombre de jours ouvrables nécessaires pour effectuer les raccordements. On le sait, Belgacom réalise 96,36% des raccordements dans les 8 jours ouvrables. Le pourcentage restant est réalisé dans des délais identiques à 2009⁶. Parfois cette situation est due à la situation même du demandeur. Par exemple, lors d'une construction, Belgacom interroge l'abonné sur la date estimée de l'entrée dans l'immeuble afin d'apporter le service au moment le plus opportun (sans pour autant que le client ne spécifie une date précise pour le raccordement). Le raccordement peut alors être réalisé dans des délais relativement longs.

Conclusion:

Les pourcentages de raccordements effectués dans les 5 ou 8 jours ouvrables lorsque l'abonné n'a pas demandé à être raccordé à un moment qui lui convient sont satisfaisants au regard des objectifs fixés par la loi, et plus ou moins équivalents à ceux observés en 2009. Par contre, en raison d'une modification dans les processus de prises de rendez-vous, le délai d'obtention d'une date pour la fourniture du raccordement a augmenté en 2010 et ne respecte plus l'objectif légal.

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation ⁷			
		2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	Max 7,5%	5,53%	3,81%	4,79%	4,56%
2 ^e trimestre	Max 7,5%	4,02%	3,97%	4,92%	3,48%
3 ^e trimestre	Max 7,5%	3,97%	4,47%	5,05%	3,43%
4 ^e trimestre	Max 7,5%	3,97%	4,75%	5,05%	2,02%
Moyenne	Max 7,5%	4,37%	4,25%	4,95%	3,37%

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

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

⁶ En 2010, il a fallu en moyenne 22 jours pour réaliser 99% des raccordements et 23 jours pour réaliser la totalité des raccordements.

⁷ Les chiffres ne sont présentés que depuis 2007 car ils ne sont pas comparables aux résultats des années précédentes, basés sur une ancienne méthode de comptabilisation.

Quant au résultat, la norme légale est largement respectée, et le pourcentage de dérangements en 2010 est le plus faible jamais atteint.

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

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

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation			
		2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	Min 80%	87,27%	79,86%	80,12%	81,29%
2 ^e trimestre	Min 80%	86,03%	77,20%	80,09%	79,63%
3 ^e trimestre	Min 80%	85,83%	76,79%	80,64%	78,96%
4 ^e trimestre	Min 80%	84,23%	81,60%	78,75%	63,57%
Moyenne	Min 80%	85,44%	78,99%	79,90%	75,86%

La moyenne sur l'année atteint son plus mauvais score depuis 2007, plus particulièrement au 4^e trimestre, et ne respecte plus les objectifs fixés par la loi.

Il faut également préciser que les statistiques de levée des dérangements ne concernent que les lignes concernées par les obligations de service universel, soient les lignes PSTN transportant le service téléphonique et l'accès à l'Internet à bande étroite. Les statistiques publiées dans le présent rapport ne concernent dès lors pas la levée des dérangements pour l'accès à l'Internet à large bande⁸.

⁸ Les délais de levée des dérangements pour l'accès à l'Internet à large bande sont publiés sur le site Internet de Belgacom, en application de la décision de l'IBPT du 3 avril 2008.

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation			
		2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	Min 95%	88,73%	79,93%	80,18%	81,34%
2 ^e trimestre	Min 95%	87,67%	77,31%	80,16%	79,68%
3 ^e trimestre	Min 95%	87,43%	76,89%	80,70%	79,02%
4 ^e trimestre	Min 95%	86,03%	81,69%	78,84%	63,71%
Moyenne	Min 95%	87,47%	79,08%	79,97%	75,93%

Belgacom n'atteint pas les objectifs fixés par la loi. A nouveau, les scores sont les moins bons jamais enregistrés et c'est au niveau du 4^e trimestre que le problème est plus important.

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation			
		2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	Min 99%	91,70%	83,20%	83,51%	84,00%
2 ^e trimestre	Min 99%	91,07%	81,07%	83,29%	82,40%
3 ^e trimestre	Min 99%	90,53%	80,65%	83,95%	81,68%
4 ^e trimestre	Min 99%	89,50%	84,92%	81,93%	68,20%
Moyenne	Min 99%	90,70%	82,58%	83,17%	79,07%

Belgacom n'atteint pas les objectifs fixés par la loi. Ici encore, et principalement au quatrième trimestre, les résultats sont les moins bons jamais atteints.

Belgacom se situe en-dessous de l'ensemble des objectifs au niveau de la levée des dérangements. Les résultats se maintiennent plus ou moins aux niveaux des années précédentes durant les 3 premiers trimestres mais chutent de manière importante au quatrième trimestre, influençant négativement la moyenne de l'année 2010. Belgacom explique les mauvais résultats de ce quatrième trimestre 2010 par les conditions climatiques: les inondations en novembre 2010 et les chutes de neige et le verglas importants qui avaient provoqué des conditions de circulation très difficiles, empêchant tant la réalisation des travaux que le déplacement des techniciens.

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

Conformément à la loi, le nombre d'heures nécessaires pour lever la totalité des dérangements a été communiqué et il apparaît que les 4% de dérangements suivants sont levés dans un délai de 624 heures en moyenne, contre 441 en 2009, ce qui montre une nouvelle fois une détérioration de la performance du prestataire, principalement au 4^e trimestre. Les délais augmentent encore de façon très importante quant il s'agit du dernier pourcent à lever.

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

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

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

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

Conformément à la loi, le nombre d'heures pour lever les autres dérangements a été communiqué. Il apparaît qu'en moyenne, il faut 50 heures pour lever 80% des autres dérangements, ce qui montre une détérioration par rapport aux années précédentes (41 heures en 2007, 44 heures en 2008, 38 en 2009).

Les délais augmentent considérablement pour les derniers pourcents des dérangements, pour les mêmes raisons que celles mentionnées au point précédent. La levée du dernier pourcentage de dérangements ne s'est toutefois pas détériorée par rapport à 2009 (877 heures horloge sont nécessaires pour lever 100% des autres dérangements en 2010, ce qui est plus ou moins équivalent aux 908 heures en 2009).

Ces derniers pourcents de cas contiennent principalement des cas de dérangements auxquels Belgacom a mis fin, mais pour lesquels, pour diverses raisons, le technicien et/ou l'opérateur du dispatching a oublié de clôturer le ticket. Belgacom envisage la mise en place d'un outil de suivi pour résoudre ces cas très spécifiques.

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

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

Belgacom déclare avoir levé 15.431 dérangements de ce type en 2010, sans supplément de prix pour les bénéficiaires de la mesure.

96,97% de ces dérangements ont été levés dans les 24 heures.

Selon Belgacom, les 3,03% dérangements non levés dans le délai de 24h sont dus à des problèmes complexes au niveau du réseau (ex. coupure de câble requérant l'intervention d'un jointeur, demandes de solutions non standard, etc.). Ces cas n'ont jamais fait l'objet de plainte auprès de l'IBPT.

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

Suite à la publication de la loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses en matière de télécommunications⁹, plus aucun critère de qualité ne sera imposé en cette matière pour les années ultérieures.

Pourcentage d'appels défectueux au niveau national

	Objectif fixé par la loi	Réalisation			
		2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	Max 1,5%	0,34%	0,25%	0,43%	0,41%
2 ^e trimestre	Max 1,5%	0,40%	0,25%	0,34%	0,50%
3 ^e trimestre	Max 1,5%	0,23%	0,24%	0,28%	0,89%
4 ^e trimestre	Max 1,5%	0,36%	0,30%	0,34%	0,40%
Moyenne	Max 1,5%	0,31%	0,26%	0,34%	0,54%

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

Belgacom respecte largement l'objectif légal mais on note à ce niveau une diminution importante de la performance annuelle depuis 2008.

⁹ Loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses en matière de télécommunications publiée au Moniteur belge du 21 juin 2011.

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

Suite à la publication de la loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses en matière de télécommunications, plus aucun critère de qualité ne sera imposé en cette matière pour les années ultérieures.

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation			
		2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	5 secondes	1,07 sec.	1,1 sec.	1,22 sec.	1,24 sec.
2 ^e trimestre	5 secondes	1,10 sec.	1,1 sec.	1,23 sec.	1,25 sec.
3 ^e trimestre	5 secondes	1,10 sec.	1,1 sec.	1,23 sec.	1,25 sec.
4 ^e trimestre	5 secondes	1,07 sec.	1,1 sec.	1,23 sec.	1,24 sec.
Moyenne	5 secondes	1,08 sec.	1,1 sec.	1,23 sec.	1,24 sec.

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

Belgacom respecte largement l'objectif légal, toutefois les délais d'établissement d'une liaison au niveau national ont tout de même tendance à s'allonger légèrement depuis 2007.

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

Suite à la publication de la loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses en matière de télécommunications, plus aucun critère de qualité ne sera imposé en cette matière pour les années ultérieures.

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation			
		2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	Max 5%	0,72%	0,46%	1,12%	0,98%
2 ^e trimestre	Max 5%	0,52%	0,43%	1,33%	0,95%
3 ^e trimestre	Max 5%	0,52%	0,35%	1,11%	0,91%
4 ^e trimestre	Max 5%	0,78%	1,17%	1,04%	1,06%
Moyenne	Max 5%	0,65%	0,61%	1,15%	0,97%

Seuls les appels défectueux imputables aux liaisons directes internationales du prestataire sont pris en compte.

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

Belgacom respecte largement l'objectif légal et le pourcentage d'appels défectueux au niveau international a diminué par rapport à 2009.

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

	Objectif fixé par la loi ¹⁰	Réalisation			
		2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	-	13,07%	14,69%	16,62%	9,69%
2 ^e trimestre	-	14,41%	14,54%	15,58%	10,51%
3 ^e trimestre	-	17,24%	14,34%	13,72%	10,80%
4 ^e trimestre	-	13,74%	17,77%	11,46%	12,06%
Moyenne	-	14,18%	15,35%	14,43%	10,75%

¹⁰ La loi du 13 juin 2005 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

Pourcentage d'appels défectueux au niveau international non imputable aux liaisons internationales directes du prestataire¹¹

	Objectif fixé par la loi ¹²	Réalisation			
		2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	-	12,35%	14,23%	15,50%	8,71%
2 ^e trimestre	-	13,89%	14,11%	14,25%	9,56%
3 ^e trimestre	-	16,72%	13,99%	12,61%	9,89%
4 ^e trimestre	-	12,96%	16,60%	10,42%	11,00%
Moyenne	-	13,53%	14,74%	13,28%	9,78%

Belgacom explique les moins bons résultats du 4e trimestre 2010 par deux « dialer cases », l'un vers l'Albanie (du 5 novembre au 7 décembre) et l'autre vers le Malawi (du 21 octobre au 19 novembre). Les « dialer cases » concernaient des fax ou serveurs mal programmés qui avaient ainsi généré en novembre 800 000 tentatives d'appels (4% du total du trafic mensuel) infructueuses, à intervalles réguliers, vers des numéros non valides.

On note une tendance à l'amélioration au niveau des pourcentages d'appels défectueux au niveau international par rapport aux années précédentes.

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

Suite à la publication de la loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses en matière de télécommunications, plus aucun critère de qualité ne sera imposé en cette matière pour les années ultérieures.

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation			
		2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	10 secondes	8,46 sec.	8,33 sec.	2,40 sec.	7,33 sec.
2 ^e trimestre	10 secondes	8,27 sec.	8,36 sec.	2,43 sec.	7,54 sec.
3 ^e trimestre	10 secondes	8,62 sec.	8,47 sec.	4,58 sec.	7,30 sec.
4 ^e trimestre	10 secondes	8,41 sec.	8,46 sec.	7,92 sec.	7,06 sec.
Moyenne	10 secondes	8,41 sec.	8,40 sec.	4,24 sec.	7,31 sec.

¹¹ Les dérangements non imputables aux liaisons directes sont ceux qui ne résultent pas d'une défaillance claire au niveau du réseau.

¹² La loi du 13 juin 2005 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

L'outil de mesure employé depuis 2007 par Belgacom comptabilise, au niveau du trafic sortant réel au départ de tous les commutateurs internationaux, 24 heures sur 24, le délai d'établissement pour tous les appels, réussis ou non.

On constate une augmentation de la valeur du paramètre depuis le troisième trimestre 2009, date depuis laquelle le délai d'établissement se stabilise autour de 7 secondes. Belgacom explique que cette augmentation est due au remplacement des commutateurs Alcatel par des plateformes Sonus. Dans les commutateurs Alcatel, le délai d'établissement de l'appel était calculé à partir de la réception du dernier digit reçu tandis que dans les équipements Sonus, ce calcul s'effectue à partir du 1er digit reçu. Ceci explique des durées d'établissement plus longues des appels à partir du troisième trimestre 2009.

Belgacom respecte très largement l'objectif légal.

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

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation (en secondes)							
		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	Max 20	7,82	3,32	4,67	4,94	3,1	1,8	2,3	1,7
2 ^e trimestre	Max 20	8,54	5,21	4,72	5,38	4	2,4	2,4	1,9
3 ^e trimestre	Max 20	10,19	4,90	5,81	5,47	3,2	2,3	2,3	1,7
4 ^e trimestre	Max 20	10,58	4,48	8,26	6,18	4,1	2,4	2,2	1,7
Moyenne	Max 20	9,20	4,47	5,72	5,46	3,6	2,2	2,3	1,7

Les résultats de 2010 sont meilleurs que ceux de 2009.

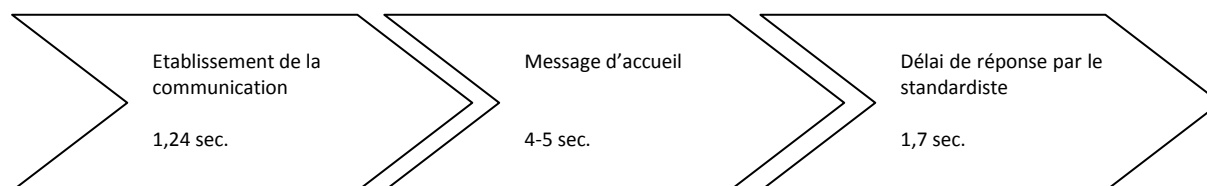
Somme du délai d'établissement de la communication, de la durée de la tonalité de sonnerie et du message d'accueil

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

- le délai de réponse mentionné ci-dessus (1,7 secondes en moyenne pour l'année 2010) couvre le temps qui s'écoule en moyenne entre la fin du message d'accueil et le moment où le standardiste répond à la personne appelante;
- la durée du message d'accueil peut être estimée à 4 à 5 secondes;
- la durée d'établissement de la communication varie en fonction du réseau d'origine (fixe ou mobile). Pour les appels provenant du réseau de Belgacom, elle est en moyenne de 1,24 secondes (cfr. *supra*, point 2.1.1.7, délai d'établissement d'une liaison au niveau national).

En fonction de ces éléments communiqués par Belgacom, l'IBPT estime que la somme du délai d'établissement de la communication, de la durée de la tonalité de sonnerie et du message d'accueil se situe dans un intervalle entre 6,94 et 7,94 secondes.

Ce délai total qui s'étend entre la formation de l'appel par l'utilisateur et la réponse par le standardiste est représenté dans le schéma ci-dessous:



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

	Objectif fixé par la loi ¹³	Réalisation			
		2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	-	88,67%	94,55%	93,35%	95,49%
2 ^e trimestre	-	85,54%	92,87%	93,20%	94,48%
3 ^e trimestre	-	88,82%	93,17%	93,59%	95,13%
4 ^e trimestre	-	89,94%	92,19%	93,71%	94,92%
Moyenne	-	87,14%	93,27%	93,46%	95,01%

Le pourcentage d'appels qui reçoivent une réponse dans les 20 secondes est en augmentation par rapport aux valeurs des années précédentes, ce qui est cohérent avec l'amélioration observée au niveau du délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste ci-dessus.

Comme indiqué plus haut, en application des dispositions légales actuellement en vigueur, le délai mesuré est celui qui s'écoule entre la fin du message d'accueil et le moment où le standardiste répond à la personne appelante. Le délai mesuré ne comprend donc pas le temps qui s'écoule entre le moment où la communication est établie et la fin du message d'accueil qui peut durer plusieurs minutes notamment lorsque les standardistes ne sont pas joignables du fait d'un afflux des demandes.

Les éléments mesurés ne reflètent dès lors pas les difficultés ressenties par les utilisateurs lorsqu'ils souhaitent joindre un helpdesk.

La mesure des délais réels d'attente fait partie du programme de contrôle de l'IBPT des prochains mois; ces mesures pourront être utiles notamment dans le cadre d'une révision des critères de qualité de la composante géographique du service universel.

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

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

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	Max 1%	0,51 %	0,55 %	0,37 %	0,66 %	0,66%	0,36%	0,33%	0,71%
2 ^e trimestre	Max 1%	0,36 %	0,49 %	0,31 %	0,61%	0,42%	0,35%	0,34%	0,57%
3 ^e trimestre	Max 1%	0,41 %	0,51 %	0,28 %	0,56 %	0,45%	0,31%	0,28%	0,50%
4 ^e trimestre	Max 1%	0,56 %	0,40 %	0,35 %	0,64 %	0,44%	0,30%	0,30%	0,47%
Moyenne	Max 1%	0,45 %	0,49 %	0,33 %	0,62 %	0,49%	0,33%	0,31%	0,56%

Les résultats prennent en compte les clients « résidentiels », « business » et « corporate » de Belgacom. On constate que l'objectif légal est largement atteint. Belgacom explique l'augmentation du pourcentage des contestations et questions complexes observée en 2010 par une amélioration apportée en 2010 à l'outil de mesure, ce qui permet la prise en compte de davantage de types de plaintes.

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

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

Depuis le milieu de l'année 2008, moment où le taux de pénétration actif de la téléphonie mobile a dépassé les 95%, le nombre de postes téléphoniques dont le prestataire doit assurer le maintien sur le territoire, en application de l'article 23 de l'annexe à la LCE, est de 2.000 cabines.

Nombre de postes téléphoniques payants publics au 31 décembre 2008, 2009 et 2010.

	Objectif fixé par la loi	Réalisation		
		2008	2009	2010
Nombre de cabines	2.000	7.948	6.726	6.321

La norme est dès lors très largement respectée.

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

Pourcentage de dérangements des postes téléphoniques payants publics levés dans les 48 heures qui suivent la constatation des dérangements par le prestataire de service universel

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	Min 96%	92,03 %	88,38%	91,93 %	93,90 %	95,80%	95,25%	92,90%	95,84%
2 ^e trimestre	Min 96%	89,46 %	85,20%	90,43 %	89,49 %	89,60%	88,26%	89,59%	91,66%
3 ^e trimestre	Min 96%	85,49 %	82,90%	86,82 %	88,80 %	92,92%	87,42%	91,42%	92,08%
4 ^e trimestre	Min 96%	88,21 %	85,00%	88,41 %	94,10 %	93,37%	93,88%	94,14%	93,84%
Moyenne	Min 96%	88,80 %	85,38%	89,36 %	91,57 %	92,92%	91,2%	92,00%	93,57%

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	100%	94,98 %	92,40%	94,85 %	96,5 %	97,66%	96,92%	95,58%	97,26%
2 ^e trimestre	100%	92,95 %	90,69%	94,4 %	92,89 %	93,46%	90,82%	92,67%	95,16%
3 ^e trimestre	100%	90,19 %	88,40%	92,58 %	94,10 %	95,56%	91,28%	95,12%	94,37%
4 ^e trimestre	100%	91,70 %	89,74%	93,7 %	96,21 %	95,40%	94,91%	95,85%	95,71%
Moyenne	100%	92,46 %	90,32%	93,94 %	94,92 %	95,52%	93,50%	94,80%	95,65%

Les résultats en matière de délais de réparation des cabines restent en dessous de l'objectif. L'amélioration soulignée en 2009 se confirme en 2010.

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

Pourcentage de postes téléphoniques payants publics en état de fonctionnement

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	Min 90 %	94,60 %	95,20%	98,45 %	99,2 %	99,27%	99,49%	99,38%	99,50%
2 ^e trimestre	Min 90 %	96,03 %	96,87%	99,48 %	98,54 %	99,16%	99,11%	99,26%	99,59%
3 ^e trimestre	Min 90 %	95 %	97,10%	99,22 %	98,6 %	99,14%	98,90%	99,11%	99,46%
4 ^e trimestre	Min 90 %	95,02 %	97,91%	99,09 %	98,77 %	99,32%	99,21%	99,24%	99,12%
Moyenne	Min 90%	95,16%	96,76%	99,15 %	98,77 %	99,22%	99,18%	99,25%	99,43%

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

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

Les informations prévues ont été publiées sur un "infoposter" placé sur ou auprès des postes téléphoniques payants publics.

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

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

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation (en secondes)			
		2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	Max 20	1,8	1,4	1,8	2
2 ^e trimestre	Max 20	2,3	1,9	2,8	2,6
3 ^e trimestre	Max 20	1,2	1,5	2,1	2,2
4 ^e trimestre	Max 20	2,1	1,8	2,8	2,4
Moyenne	Max 20	1,9	1,7	2,3	2,3

On constate que Belgacom respecte très largement l'objectif fixé dans la LCE. Les résultats de 2010 sont stables par rapport à 2009, année pour laquelle une diminution de la performance avait été remarquée.

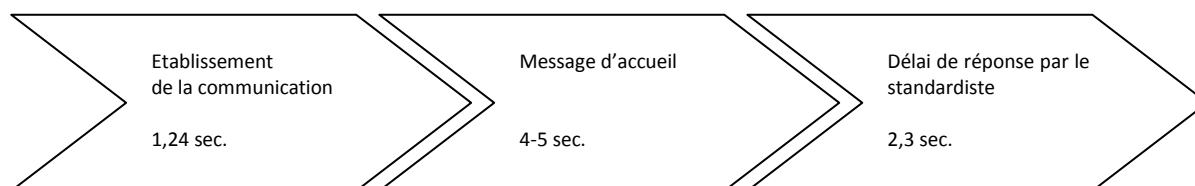
Somme du délai d'établissement de la communication, de la durée de la tonalité de sonnerie et du message d'accueil

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

- le délai de réponse mentionné ci-dessus (2,3 secondes en moyenne pour l'année 2010) couvre le temps qui s'écoule en moyenne entre la fin du message d'accueil et le moment où le standardiste répond à la personne appelante;
- la durée du message d'accueil peut être estimée à 4 à 5 secondes;
- la durée d'établissement de la communication varie en fonction du réseau d'origine (fixe ou mobile). Pour les appels provenant du réseau de Belgacom, elle est en moyenne de 1,24 secondes (cfr. *supra*, 2.1.1.7, délai d'établissement d'une liaison au niveau national).

En fonction de ces éléments communiqués par Belgacom, l'IBPT estime que la somme du délai d'établissement de la communication, de la durée de la tonalité de sonnerie et du message d'accueil devrait se situer dans un intervalle entre 7,54 et 8,54 secondes.

Ce délai total qui s'étend entre la formation de l'appel par l'utilisateur et la réponse par le standardiste du service de renseignements est représenté dans le schéma ci-dessous:



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

	Objectif fixé par la loi ¹⁴	Réalisation			
		2007	2008	2009	2010
1 ^{er} trimestre	-	94,57%	95,87%	95,18%	93,96%
2 ^e trimestre	-	93,13%	94,66%	91,20%	91,66%
3 ^e trimestre	-	96,70%	95,36%	93,10%	93,19%
4 ^e trimestre	-	94,10%	94,22%	91,26%	92,57%
Moyenne	-	94,60%	95,03%	92,69%	92,84%

Le pourcentage d'appels au service de renseignements nationaux qui reçoivent une réponse dans les 20 secondes est plus ou moins constant par rapport à 2009. Aucune norme n'est cependant imposée par la loi.

La diminution par rapport aux années antérieures à 2009 du pourcentage d'appels au service de renseignements nationaux qui reçoivent une réponse dans les 20 secondes s'explique notamment par la diminution du nombre d'appels vers les centres d'appels. Cette baisse a en effet pour résultat une légère baisse des effets d'échelle des activités de Belgacom *Directory Information Services*.

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

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

Publication d'informations dans l'annuaire universel

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

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

Communication avant leur publication au Service de médiation pour les télécommunications et au Comité consultatif pour les télécommunications

Ces informations ont été communiquées par Belgacom au Service de médiation et au Comité consultatif pour les télécommunications avant leur publication dans les pages d'informations des annuaires.

Les informations ont été communiquées par Belgacom aux dates suivantes:

- 28/05/2010: volume 1 (Bruxelles)
- 28/05/2010: volume 2 (Brugge)
- 12/07/2010: volume 3 (Gent)
- 12/10/2010: volume 4 (Antwerpen)
- 12/10/2010: volume 6 (Liège)
- 26/10/2010: volume 51 (Hasselt)
- 04/01/2011: volume 52 (Leuven/Mechelen/Herentals)
- 26/10/2010: volume 71 (Charleroi/Namur)
- 04/01/2011: volume 72 (Arlon)
- 04/01/2011: volume 8 (Mons).

2.1.5. Les conditions financières de prestation du service universel

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

La loi prévoit que le prestataire de la composante géographique fixe du service universel respecte un tarif « abordable ». On contrôle le caractère abordable du tarif en vérifiant que le tarif d'un panier de prestation n'augmente pas plus que l'inflation diminuée d'un facteur de correction. Cette règle de « *price cap* » est fixée à l'article 35 de l'annexe à la LCE; la formule suivante doit être respectée par le prestataire de la composante géographique fixe:

$$\frac{T_n}{T_0} \leq \frac{I_{n-1}}{I_0} - a$$

où

T₀ = tarifs de l'ensemble des prestations du service téléphonique public en position déterminée au 31 décembre de l'année 2000;

T_n = tarifs de l'ensemble des prestations du service téléphonique public en position déterminée au 31 décembre de l'année n, soit l'année considérée au sens de l'article 93 de la loi;

I₀ = indice des prix à la consommation au 31 décembre de l'année 2000;

I_{n-1} = indice des prix à la consommation au 31 décembre de l'année n-1, soit l'année qui précède l'année considérée au sens de l'article 93 de la loi. »

La loi prévoit la fixation par le Ministre de deux éléments:

- chaque année un facteur de correction (=a) qui tient compte de l'évolution technologique et de productivité dans le secteur des communications électroniques;
- des coefficients de pondération à appliquer aux différents éléments constituant le panier dont il faut contrôler l'évolution des prix.

En l'absence de ces arrêtés ministériels, il n'est pas possible de contrôler, par le *price cap*, le caractère abordable du prix du service téléphonique public en position déterminée.

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

Le §2 de l'article 34 de l'annexe à la LCE prévoit que le prestataire peut appliquer différents tarifs pour une même prestation, pour autant que cette différenciation soit basée sur des critères objectifs, transparents et non discriminatoires. Ces tarifs différenciés doivent aussi être approuvés par l'IBPT et publiés avant toute application aux abonnés.

Le plan tarifaire de base de Belgacom couvrant la connexion, la redevance et le prix des communications est complété par des programmes de ristournes et des plans tarifaires préférentiels. Certains de ces programmes permettent aux clients, contre paiement d'une redevance supplémentaire ou moyennant un minimum facturé, de bénéficier de tarifs réduits par rapport aux tarifs de base sur leur trafic et/ou de ristournes au volume. D'autres consistent en des réductions sur certains appels internationaux ou en un prix fixe par appel national quelle

qu'en soit la durée, sans qu'une redevance soit due. Des plans tarifaires incluant des minutes de trafic pour un prix défini sont également proposés.

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

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

Belgacom a fixé le temps octroyé par unité de base de la manière suivante:

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

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

La loi prévoit l'obligation, pour le prestataire de la composante géographique fixe du service universel, de donner gratuitement la possibilité aux clients, en cas de non-paiement de la facture téléphonique, d'appeler les services d'urgence et d'être appelé, sauf par des appels payables à l'arrivée.

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

	Réalisation							
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Mises en service minimum	494 046	502 675	503 623	439 521	315 091	279 674	251 538	244 820

Ce chiffre ne signifie pas que 244 820 personnes ont fait l'objet d'une telle mesure, étant donné qu'une même personne peut se voir réduire au service minimum à plusieurs reprises au cours d'une période.

Le service minimum est maintenu pendant 90 jours. 60 jours après la mise en service minimum, une lettre est adressée par voie postale ordinaire au client, pour l'informer de la suppression prochaine de son raccordement. La résiliation effective intervient 30 jours plus tard.

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

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

Pendant la période de la mise en service minimum, une proposition de plan d'apurement est adressée au client. L'ensemble de la créance doit être apuré dans un délai raisonnable négocié

entre Belgacom et le client. Toute nouvelle facture produite durant cette période doit être apurée dans un délai de 15 jours.

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

Les conditions tarifaires des services prestés au titre du service universel ont été communiquées par Belgacom pour information au Service de médiation et au Comité consultatif par un courrier du 8 février 2011.

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

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

- service médical d'urgence (100)
- pompiers (100)
- services de police (101)
- centres de téléaccueil (106-107-108)
- services écoute-enfants (102-103)
- centre francophone de prévention du suicide (0800 32 123)
- centre néerlandophone de prévention du suicide (02 649 95 55)
- centre anti-poison (070 245 245)
- Child Focus (116 000)
- numéro d'urgence européen (112) qui donne accès au service médical d'urgence (100), aux pompiers (100) et aux services de police (101)

Le numéro 104, service écoute-enfants en langue Allemande, est attribué mais n'était pas en service au 31 décembre 2010, faute de demande des institutions concernées.

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

Belgacom a assuré en 2010 la mise à disposition de l'annuaire universel gratuitement pour les abonnés.

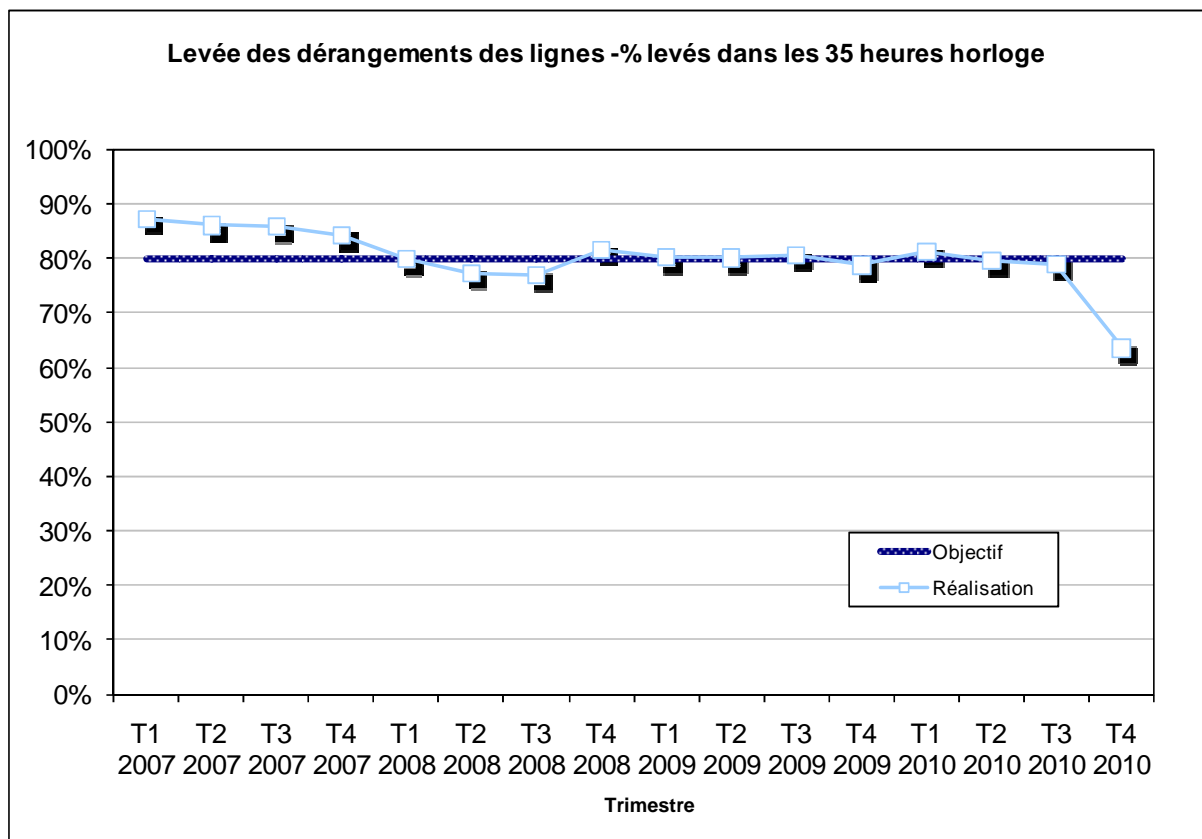
2.2. Appréciation générale

Le tableau ci-dessous synthétise les statistiques de performance qualitatives du prestataire de service universel en 2010 telles que communiquées à l'IBPT par Belgacom. Le tableau ne reprend que les critères pour lesquels un objectif est fixé dans la loi.

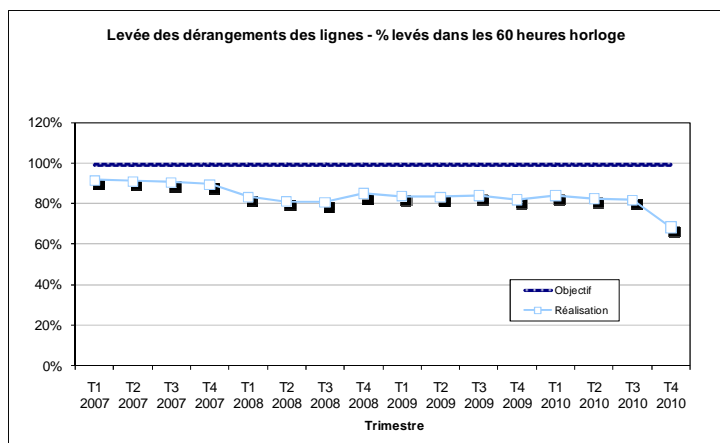
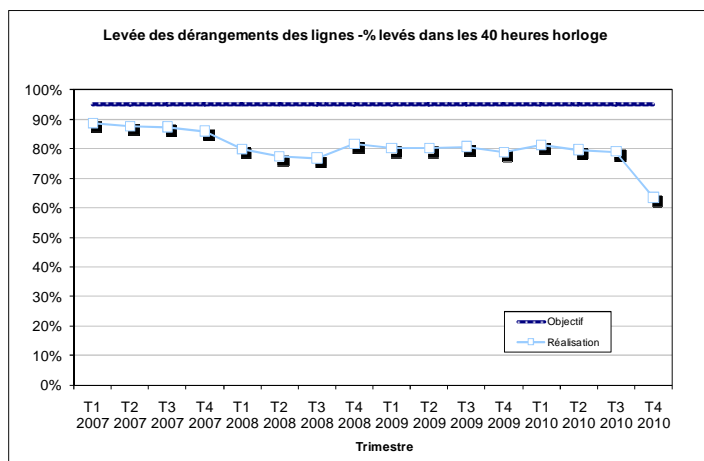
Composante	Critère	Statistique	Objectif	Résultat 2010	Commentaire
Composante géographique fixe	Délai de raccordement	% réalisé dans les 5 jours ouvrables	Min 95%	96,29%	Amélioration par rapport à 2009
		% de contrats pour lesquels une date de raccordement est fixée le 1 ^{er} jour	Min 95%	92,17%	Détérioration par rapport à 2009
	Taux de dérangements des lignes	% de dérangements par ligne d'accès	Max 7,5%	3,37%	Amélioration par rapport à 2009
	Levée des dérangements des lignes	% levés dans les 35 heures horloge	Min 80%	75,86%	Détérioration par rapport à 2009
		% levés dans les 40 heures horloge	Min 95%	75,93%	Détérioration par rapport à 2009
		% levés dans les 60 heures horloge	Min 99%	79,07%	Détérioration par rapport à 2009
	Taux de dérangement des appels (norme supprimée par la loi programme du 31 mai 2011)	% appels défaillants au niveau national	Max 1,5%	0,54%	Détérioration par rapport à 2009
		% appels défaillants au niveau international	Max 5%	0,97%	Amélioration par rapport à 2009
	Délai d'établissement des liaisons (norme supprimée par la loi programme du 31 mai 2011)	Délai moyen au niveau national	Max 5 sec.	1,24 sec.	Statu quo par rapport à 2009
		Délai moyen au niveau international	Max 10 sec.	7,31 sec.	Détérioration par rapport à 2009
	Délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste	Délai entre la fin du message d'accueil et la réponse	Max 20 sec.	1,7 sec.	Amélioration par rapport à 2009
	Contestations et questions complexes concernant la facturation	% des contestations et questions complexes	Max 1%	0,56%	Détérioration par rapport à 2009

Composante	Critère	Statistique	Objectif	Résultat 2009	Commentaire
Cabines publiques	Couverture du territoire	Nombre de cabines	2.000	6.321	Diminution du nombre par rapport à 2009
	Levée des dérangements	% de dérangements levés dans les 48h	Min 96%	93,57%	Amélioration par rapport à 2009
		% de dérangements levés dans les 72h	100%	95,65%	Amélioration par rapport à 2009
	Etat de fonctionnement	% des cabines en état de fonctionnement	Min 90%	99,43%	Amélioration par rapport à 2009
Service de renseignements	Délai de réponse	Délai entre la fin du message d'accueil et la réponse	Max 20 sec.	2,3 sec.	Statu quo par rapport à 2009

Comme les années précédentes, force est de constater qu'en termes de qualité du service universel au regard des statistiques prévues dans la loi, c'est la situation en matière de levée des dérangements des lignes comme des cabines qui reste la plus problématique. En 2010, les levées de dérangements des lignes ont été fort influencées par les mauvaises conditions hivernales de décembre, si bien que les statistiques sur l'année se détériorent. Le graphique ci-dessous montre que les résultats trimestriels de la levée des dérangements dans les 35 heures se situent globalement au niveau de l'objectif depuis le quatrième trimestre 2008, à l'exception du dernier trimestre de cette année 2010.



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



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

Quant aux dérangements des cabines publiques au niveau desquels la performance s'améliore, l'écart persistant entre les valeurs réalisées et l'objectif doit être relativisé compte tenu de la faible utilisation des cabines, du fait que plus de 99% des cabines sont en état de fonctionnement et que les cabines en service sont nettement plus nombreuses que ce qui est exigé par la loi.

On note également en 2011 une diminution du pourcentage de contrats pour lesquels une date de raccordement est fixée le lendemain de la demande; la valeur passe sous le seuil de l'objectif de 95%. Ceci est dû à une modification dans les processus internes de prises de rendez-vous, qui ont été rectifiés entretemps.

Belgacom respecte assez largement ses obligations de qualité du point de vue du nombre de dérangements et du pourcentage de contestations et questions complexes concernant la facturation. Il en est de même des délais de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste. Cependant les chiffres fournis à ce niveau ne semblent pas correspondre au ressenti des consommateurs pour lesquels les délais d'attente sont très largement plus longs que ceux mesurés par Belgacom en application du cadre réglementaire existant. La mesure des délais réels d'attente auprès non seulement du prestataire du service universel, mais aussi d'autres opérateurs, fait partie du programme de contrôle de l'IBPT des prochains mois; ces mesures pourront être utiles notamment dans le cadre d'une révision des critères de qualité de la composante géographique du service universel.

Les normes de qualité relatives aux taux de dérangement des appels et aux délais d'établissement des liaisons sont elles aussi largement respectées, que ce soit au niveau national comme au niveau international; il est à signaler que ces normes ne seront plus en vigueur à partir du 1^{er} juillet 2011, étant donné l'abrogation de l'article 11 de l'annexe à la LCE par l'article 21 de loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses en matière de télécommunications¹⁵.

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

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

D'une manière générale, comme indiqué au point 3.3. infra, l'IBPT entend revoir la pertinence des obligations de service universel actuelles et les critères de qualité et de prix qui sont définis dans les prochains mois, dans le cadre de la consultation du marché relative à la modernisation du service universel.

¹⁵ Loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses en matière de télécommunications publiée au Moniteur belge du 21 juin 2011.

3. Evolutions récentes et futures du service universel

Dans le présent chapitre, on évoquera d'abord les évolutions de la réglementation applicable au service universel, qu'elles aient eu lieu depuis 2010 ou qu'elles soient attendues dans un futur proche suite à l'obligation de transposer le nouveau cadre réglementaire européen ou suite aux arrêts de la Cour de Justice du 6 octobre 2010.

On examinera ensuite les questions opérationnelles liées à la mise en œuvre du service universel, particulièrement en ce qui concerne les tarifs téléphoniques sociaux.

Ensuite, on traitera des développements futurs en matière de service universel, réformes que l'IBPT souhaite mettre en œuvre dans le cadre de son plan stratégique.

Dans le souci de suivre au plus près l'actualité, la présente partie fait également référence à des événements qui se sont déroulés pendant la première moitié de l'année 2011.

3.1. Les récentes modifications et les projets réglementaires

3.1.1. Le cadre réglementaire européen

3.1.1.1. La directive 2009/136/CE «Droits des citoyens» et la question de la large bande dans le service universel

Le cadre réglementaire européen applicable en matière de communications électroniques a été modifié en profondeur suite à la publication au Journal Officiel des Communautés européennes, le 18 décembre 2009, des directives 2009/140/CE dite « Mieux légiférer »¹⁶ et 2009/136/CE dite « Droits des citoyens »¹⁷.

Ces directives qui sont entrées en vigueur le 19 décembre 2009 devraient être transposées dans les ordres juridiques nationaux au plus tard le 25 mai 2011.

Une des principales innovations apportées par la directive 2009/136/CE « Droits des citoyens » tient dans la possibilité d'introduire dans les législations nationales des obligations de service universel dans le domaine de la large bande.

Ainsi, le considérant 5 de la directive, qui commente l'article 4, souligne qu'« il n'est pas indiqué d'exiger un débit de données ou un débit binaire spécifique au niveau communautaire. Une

¹⁶ Directive 2009/140/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant les directives 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 2002/19/CE relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion, et 2002/20/CE relative à l'autorisation des réseaux et services de communications électroniques

¹⁷ Directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, la directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques et le règlement (CE) no 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs

certainne flexibilité est nécessaire, pour que les États membres puissent prendre, en cas de besoin, les mesures nécessaires pour qu'une connexion soit capable de supporter un débit de données suffisant pour permettre un accès fonctionnel à l'internet, tel que le définissent les États membres, en tenant dûment compte des conditions spécifiques aux marchés nationaux, par exemple la largeur de bande la plus utilisée par la majorité des abonnés dans un État membre donné et la faisabilité technique, à condition que ces mesures aient pour objectif de réduire les distorsions du marché. ».

Ces derniers mois, plusieurs États membres se sont interrogés sur la portée réelle de ce considérant, et notamment sur le point de savoir quelles étaient les obligations précises de service universel en matière de large bande qu'il permettait d'introduire dans les législations nationales.

En réponse à ces interrogations, dans le cadre du Cocom¹⁸, la Commission a publié le 10 janvier 2011, un « Working Document » intitulé « Implementation of the revised Universal Services Directive: Internet-related aspects of Article 4 »¹⁹ duquel on peut déduire que, pour la Commission européenne:

- les obligations de service universel en matière de large bande sont limitées à la fourniture d'une connexion d'un débit déterminé. En application du document du Cocom, ne font donc pas partie de cette composante du service universel, la fourniture du service à large bande en tant que tel, ni les tarifs sociaux pour la large bande;
- aucune des technologies utilisées en Europe pour donner l'accès à la large bande (xDSL, WLL, câble, FTTH, satellite, Wimax, 3G) ne peut être exclue du champ du service universel;
- les obligations de service universel ne peuvent être imposées que pour autant qu'au moins 50 % des ménages dans le pays concerné utilisent l'Internet à large bande;
- le débit auquel la connexion au réseau peut être établie doit correspondre à celui utilisé par au moins 80 % des ménages qui ont accès à l'Internet à large bande.

Ces conditions ont été reprises dans un projet de recommandation que la Commission a soumis au Cocom en mai 2011. Il ressort de l'annexe à ce document que 8 pays européens²⁰, dont la Belgique, remplissent aujourd'hui les conditions leur permettant d'imposer des obligations de connexions en matière de large bande.

Il est cependant à noter que le projet de recommandation de la Commission en matière de service universel semble faire l'objet d'une opposition assez forte des États membres. Ceux-ci estiment que cette recommandation instaure un cadre réglementaire qui va au-delà de celui qui est tracé par la directive « Service Universel » 2002/22/CE et qu'en toute hypothèse, la définition de règles en matière de service universel relève de la compétence du Parlement européen et du Conseil.

¹⁸ Le Comité des Communications (COCOM) a été créé par la Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive "cadre") de manière à promouvoir l'échange d'informations entre les États membres ainsi qu'entre les États membres et la Commission sur la situation et le développement des activités de réglementation dans le domaine des réseaux et des services de communications électroniques

¹⁹ Voir le document Cocom10-31 Revi, 10 janvier 2011.

²⁰ Belgique, Danemark, France, Grande-Bretagne, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Suède

3.1.1.2. Une nouvelle réforme du cadre réglementaire applicable au service universel ?

Parallèlement à la réforme de certaines dispositions du cadre réglementaire européen applicable au service universel, la Commission européenne a lancé au printemps 2010 une consultation publique concernant l'avenir du service universel²¹.

La consultation abordait les grands thèmes suivants. Quels sont les concepts de base qui prévalent en matière de service universel? L'approche consistant à définir le service universel pour les services traditionnels de télécommunications vocales est-elle toujours valable dans l'environnement numérique évolutif d'aujourd'hui? Le marché fournit-il aujourd'hui l'accès à tous à ces services de base, évitant ainsi l'exclusion sociale? Comment garantir que les habitants des zones rurales et isolées ou les personnes à faible revenu puissent avoir accès aux services de télécommunications de base et les utiliser?

En ce qui concerne le haut débit, comment considérer la politique de service universel par rapport à l'objectif européen du «haut débit pour tous»? La concurrence est-elle suffisante? Existe-t-il de meilleures options stratégiques? Puisque les situations en termes de haut débit (accessibilité, taux de pénétration, tarifs, importance de la fracture numérique, ...) sont fort variables d'un pays à l'autre au sein de l'Europe, quel est le juste équilibre entre une réponse coordonnée à l'échelle européenne et une nécessaire souplesse au niveau national?

Quels sont les mécanismes à mettre en œuvre pour assurer le financement du service universel, notamment si l'on envisage une couverture universelle en haut débit, celle-ci doit-elle être encore financée par le seul secteur des télécommunications? D'autres sources de financement seraient-elles appropriées, notamment si l'on considère que d'autres secteurs économiques et la société dans son ensemble tireraient également profit d'une telle politique de service universel?

La Commission européenne n'a pas encore rendu publique la synthèse de cette consultation et a fortiori les enseignements qu'elle en tire en ce qui concerne la nécessité d'une nouvelle réforme du cadre réglementaire, notamment en ce qui concerne les obligations en matière de large bande.

21

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecom/doc/library/public_consult/universal_service2010/index_en.htm

3.1.2. Le cadre réglementaire national

Pendant la période couverte par le présent rapport d'activités, deux dispositions légales ont été publiées apportant des modifications au cadre réglementaire applicable en matière de service universel.

En outre, un arrêt de la Cour constitutionnelle du 27 janvier 2011 a entraîné l'annulation de certaines dispositions de la loi « Communications électroniques » du 13 juin 2005.

3.1.2.1. L'arrêté ministériel du 7 avril 2010 « op-in » dans le domaine des annuaires

En matière d'annuaire universel, le Ministre avait annoncé dès novembre 2008 son intention de diminuer les volumes de papier utilisés pour l'édition des annuaires.

Cette volonté a été concrétisée par l'arrêté ministériel du 7 avril 2010²² qui instaure un régime de « opt-in » pour les annuaires, c'est-à-dire que les abonnés qui souhaitent disposer d'un annuaire sous format « papier » doivent en faire la demande. Cet arrêté ministériel fait actuellement l'objet d'un recours en annulation devant le Conseil d'Etat, introduit par Belgacom.

Ce nouveau régime est entré en application le 1er janvier 2011.

Afin de connaître les souhaits des abonnés, et donc de mettre en œuvre le principe de « l'opt-in », la société Truvo qui assure la distribution et la publication des annuaires en vertu d'un contrat signé avec Belgacom a appelé, via un système IVR²³, les personnes concernées par un annuaire dans la zone concernée, afin qu'elles puissent indiquer, par voie électronique, si oui ou non elles souhaitaient disposer de l'annuaire papier.

Un toutes boîtes a été envoyé par Belgacom au début juin 2011 dans toute la Belgique informant la population des nouvelles modalités de distribution et mentionnant la possibilité de recevoir un annuaire papier suite à un appel au numéro 078 15 21 12.

²² Voir l'arrêté ministériel du 7 avril 2010 accordant, en application de l'article 30 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, une dérogation à la distribution annuelle de l'annuaire universel (M.B. 07/04/2010).

²³ IVR pour Interactive Voice Response, système qui appelle de manière automatique des numéros de téléphone

La distribution des annuaires aura lieu suivant le schéma suivant:

Zone téléphonique	Préfixe zonal	Fin de la distribution
Bruxelles	02	Début juillet 2011
Gand/Dendermonde/Alost/Ninove/Ronse	09/052/053/054/055	Mi-août 2011
Bruges/Roeselaere/Courtrai/leper/Veurne/Ostende	050/051/056/057/058/059	Fin juillet 2011
Anvers/Sint Niklaas	03	Fin octobre
Limbourg	011/012/013/089	Fin décembre 2011
Herentals/Turnhout/Malines/Leuven	014/015/016	Mi-janvier 2012
Liège/Waremme/Stavelot/Huy/Durbuy/Verviers	04/019/080/085/086/087	Mi-novembre 2011
Libramont/Arlon/Marche en Famenne	061/063/084	Mi-janvier 2012
Wavre/Chimay/Charleroi/Namur/Dinant/Ciney	010/060/071/081/082/083	Fin novembre 2011
La Louvière/Mons/Nivelles/Ath/Tournai	064/065/067/068/069	Fin janvier 2012

3.1.2.2. L'annulation de l'article 74, alinéas 9 et 10 de la loi « Communications électroniques » du 13 juin 2005 et de l'article 45 bis de l'annexe à la même loi

Le 30 octobre 2006, l'IBPT en sa qualité de gestionnaire du fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux, a pris, sur la base de la réglementation en vigueur à ce moment, une décision concernant la méthodologie de détermination de compensations par opérateur pour la composante sociale du service universel. Suite à cette décision, le fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux a été activé et des factures ont été envoyées aux opérateurs. Cependant, la loi du 25 avril 2007²⁴ a modifié le cadre réglementaire relatif à la méthodologie de calcul des compensations et indemnités en vue du financement du fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux. Dès lors, par une décision du 20 juin 2007, l'IBPT a retiré sa décision du 30 octobre 2006 dont la base légale avait été modifiée et a remboursé aux opérateurs les sommes reçues.

La Cour de Justice de l'Union européenne a été saisie de la question de savoir si le cadre réglementaire national relatif au calcul du coût net des tarifs sociaux était conforme au cadre européen suite à un recours introduit par la Commission européenne et à une question préjudicielle soulevée par la Cour constitutionnelle belge.

Le 6 octobre 2010, à propos de ces questions, la Cour de Justice a rendu deux arrêts desquels il ressort:

- qu'il revient à la Cour constitutionnelle belge « de vérifier si le législateur belge, lorsqu'il intervient dans le domaine des services de communications électroniques en tant qu'autorité réglementaire nationale, peut être regardé comme une autorité réglementaire nationale répondant à l'ensemble des conditions fixées par la directive-cadre et la directive 2002/22 »²⁵;

²⁴ Voir loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses (MB du 08/05/2007)

²⁵ Voir point 31 de l'arrêt de la CJCE du 6 octobre 2010 dans l'affaire C-389/08

- que la Commission européenne « n'a pas établi que la législation nationale en cause, en prévoyant que le coût net de la composante sociale du service universel correspond à la différence entre les recettes que le prestataire qui fournit des services à des tarifs sociaux percevrait dans des conditions commerciales normales et celles qu'il perçoit effectivement par suite des réductions de tarifs prévues par ladite législation en faveur des bénéficiaires de tarifs sociaux, ne tiendra pas compte des coûts que les entreprises désignées pour fournir le service universel auraient évités si elles avaient eu le choix de ne pas remplir d'obligation liées à ce service²⁶ »
- que la Cour de Justice juge que le cadre légal belge n'est pas conforme au cadre européen
 - o d'une part « *en omettant de prévoir dans le calcul du coût net de la fourniture de la composante sociale du service universel les avantages commerciaux retirés par les entreprises auxquelles incombe cette fourniture, y compris les bénéfices immatériels* »;
 - o et d'autre part « en constatant de manière générale et sur la base du calcul des coûts nets du fournisseur de ce service que toutes les entreprises auxquelles incombe désormais la fourniture dudit service sont effectivement soumises à une charge injustifiée en raison de cette fourniture et sans avoir procédé à un examen particulier à la fois du coût net que représente la fourniture du service universel pour chaque opérateur concerné et de l'ensemble des caractéristiques propres à ce dernier, telles que le niveau des équipements ou sa situation économique et financière 27 ».

Sur la base de ces arrêts, la Cour constitutionnelle par un arrêt du 27 janvier 2011²⁸ a annulé les alinéas 9 et 10 de l'article 74 de la loi « Communications électroniques du 13 juin 2005, et l'article 45 bis de l'annexe à la même loi qui avaient été introduits par les articles 173, 3^o et 4^o et 200 de la loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses.

Ces dispositions prévoyaient que:

- l'IBPT calcule selon la méthodologie de l'article 45 bis de l'annexe à la loi, le coût net des tarifs sociaux pour chaque opérateur qui a introduit une demande (9^e alinéa de l'article 74 de la LCE);
- l'IBPT détermine les modalités de calcul des coûts et des compensations (10^{ème} alinéa de l'article 74 de la LCE);
- le coût net des tarifs sociaux correspond à la différence entre les recettes du prestataires dans des conditions commerciales normales et celles qu'il reçoit à la suite des réductions accordées (article 45 bis, alinéa 1^{er}, de l'annexe à la LCE);
- pendant cinq ans la compensation perçue par l'opérateur historique est diminuée d'un pourcentage fixé par l'IBPT représentant les bénéfices indirects perçus (article 45 bis, alinéas 2 et 3, de l'annexe à la LCE).

La Cour constitutionnelle a également annulé deux dispositions interprétant les articles 74 et 101, alinéa 1^{er}, de la loi « Communications électroniques » du 13 juin 2005 qui stipulaient que le législateur national, en tant qu'autorité réglementaire, avait procédé à une estimation du

²⁶ Voir point 80 de l'arrêt de la CJCE du 6 octobre 2010 dans l'affaire C-222/08

²⁷ Voir point 88 de l'arrêt de la CJCE du 6 octobre 2010 dans l'affaire C-222/08

²⁸ Voir arrêt n° 7/2011 du 7 janvier 2011.

caractère déraisonnable de la charge supportée par l'opérateur historique (articles 202 et 203 de la loi du 25 avril 2007).

Cet arrêt d'annulation de la Cour constitutionnelle a créé un vide juridique dans le mécanisme de financement des tarifs téléphoniques sociaux que le projet de loi de transposition vise à combler.

3.1.2.3. La loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses en matière de télécommunications²⁹

Cette loi du 31 mai 2011 modifiant notamment la loi « Communications électroniques » du 13 juin 2005 apporte deux modifications au cadre réglementaire applicable en matière de service universel.

Tout d'abord, il est maintenant précisé que Belgacom reste en charge des obligations de service universel, non plus jusqu'au 1^{er} janvier de l'année qui suit la désignation du prestataire d'une des composantes du service universel, mais neuf mois après la désignation de ce prestataire³⁰. Cette réforme était nécessaire afin de fixer un délai précis pour assurer la transition harmonieuse entre le prestataire actuel (Belgacom) et le nouveau prestataire potentiel désigné suite à une procédure ouverte ou une décision du Conseil des ministres.

Ensuite, certaines obligations qualitatives auxquelles le prestataire du service universel était astreint sont supprimées. Il s'agit des obligations relatives au taux de dérangement et au délai d'établissement des appels tant nationaux qu'internationaux³¹.

²⁹ Loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses en matière de télécommunications publiée au Moniteur belge du 21 juin 2011.

³⁰ Voir l'article 19 de la loi du 31 mai 2011 modifiant l'article 163 de la loi du 13 juin 2005.

³¹ Voir les articles 20 et 21 19 de la loi du 31 mai 2011 modifiant l'article 1^{er} de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 et supprimant les articles 9 à 12 des annexes à cette loi.

3.1.3. Les évolutions annoncées du cadre réglementaire

Le Conseil des ministres du 1^{er} juillet 2011 a approuvé l'avant-projet de loi assurant la transposition des directives 2009/136/CE et 2009/140/CE.

Cet important avant-projet de loi apporte des modifications aux lois du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information et du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

En matière de service universel, ce texte vise à assurer la transposition du cadre européen contenu notamment dans la directive 2009/136/CE modifiant la directive « Service Universel » 2002/22/CE et découlant des arrêts de la Cour de Justice du 6 octobre 2010.

En ce qui concerne les aspects relatifs au service universel, les principales modifications envisagées du cadre réglementaire concernent:

- l'introduction d'une obligation pour le prestataire de fournir un débit minimum afin de permettre un accès fonctionnel à Internet; ce débit à déterminer par l'IBPT (et à défaut par le Roi) doit être compatible avec le développement de la société de l'information;
- le fait que le prestataire de service universel assurant la fourniture de points d'accès en position déterminée devra informer l'IBPT lorsqu'il a l'intention de céder une partie substantielle ou la totalité des actifs représentés par son réseau d'accès local. Cette information doit permettre à l'IBPT d'apprécier l'effet que la cession d'actifs peut avoir sur la prestation de service universel à la fois en ce qui concerne la fourniture d'accès et le service de téléphonie vocale;
- l'octroi à l'IBPT de la faculté de supprimer l'obligation de service universel en matière de cabines ainsi qu'en matière d'annuaires parce que ce service ou des services comparables sont largement accessibles; pour ce qui concerne le service de renseignement cette possibilité revient au Roi sur avis de l'IBPT;
- dans l'hypothèse où il y aurait maintien d'une obligation de service universel en matière de cabines, l'introduction de la possibilité d'assurer l'accès aux services de téléphonie via d'autres technologies;
- la concrétisation dans la loi du mécanisme d'opt-in pour l'obtention d'un annuaire figurant maintenant dans l'arrêté ministériel du 7 avril 2010;
- la création d'une nouvelle mission pour l'IBPT qui consiste à surveiller l'évolution et le niveau des tarifs de détail des services faisant partie des obligations de service universel lorsqu'aucun opérateur n'a été désigné pour assurer la fourniture de ce service;
- la réforme en profondeur du régime des tarifs sociaux:
 - Seuls les opérateurs ayant un chiffre d'affaires supérieur à 50 millions d'euros auront l'obligation de fournir des tarifs sociaux, les autres opérateurs ayant cette faculté.
 - Tous les tarifs proposés par un opérateur pourront faire l'objet d'une réduction au titre du tarif social et pas seulement les tarifs dit « standards ».
 - La réduction au titre du tarif social ne sera plus un montant fixe, mais proportionnelle avec un plafond.
 - La réduction sur la redevance d'abonnement en téléphonie fixe ou mobile pourra porter aussi sur les tarifs Internet.

- Seuls les opérateurs prestataires des tarifs sociaux qui font la demande d'indemnisation pourront bénéficier d'un remboursement de la part du fonds de service universel.

Le coût supporté par un opérateur sera celui d'un opérateur efficace, calculé sur la base d'un modèle de coûts. Les notions de bénéfices immatériels et de charge injustifiée seront prises en compte.

Une première version de cet avant-projet de loi a été soumise à la consultation publique, à la demande du Ministre, du 18 décembre 2010 au 31 janvier 2011.

Pour ce qui est du service universel, la consultation interrogeait le secteur et les acteurs concernés à propos du maintien de l'obligation de fournir des cabines téléphoniques publiques, de l'éventuelle fixation d'un débit minimum pour l'accès fonctionnel à internet et sur le système des tarifs sociaux.

3.2. Aspects opérationnels

3.2.1. Banque de données TTS

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

Cette obligation entrée en vigueur suite à la loi « Communications électroniques » du 13 juin 2005 est fixée dans l'article 74³² de cette loi et les articles 22 et 38 de l'annexe. Elle est également précisée dans un arrêté royal du 20 juillet 2006.

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

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

En 2010, l'IBPT a traité manuellement 23 827 dossiers dont 7 392 (31,02%) ont conduit à une décision d'octroi du droit.

³² Rappelons que les alinéas 9 et 10 de cet article 74 de la loi du 13 juin 2005 ont été annulés suite à l'arrêt de la Cour constitutionnelle n°7/2011 du 7 janvier 2011. (Voir point 3.1.2.2).

Répartition des dossiers de demande d'octroi traités en 2010

Type de dossiers	Décision d'octroi	Premier examen	%	Répartition finale	%
Dossiers ne remplissant pas les conditions	Non	1 317	3,99%	11 752	53,76%
Dossiers remplissant les conditions	Oui	7 876	23,85%	15 268	46,24%
Dossiers remplissant peut-être les conditions	Peut-être (Total)	23 827	72,16%		
	<i>Peut-être aboutissant en un NON</i>	4 711	19,77%		
	<i>Peut-être aboutissant en un OUI</i>	7 392	31,02%		
	<i>Peut-être clôturés automatiquement (pas de réponse du demandeur)</i>	11 724	49,02%		
	Total	33 020	100%	33 020	100%

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

Le tableau repris ci-dessous permet de comparer à un an d'intervalle la répartition des clients TTS entre les opérateurs.

Evolution du nombre de bénéficiaires d'un TTS en 2010

Opérateur	Nombre de dossiers actifs le 1 ^{er} janvier 2010	Pourcentage	Nombre de dossiers actifs le 31 décembre 2010	Pourcentage
Belgacom	358 393	94,94%	359 997	93,23%
Telenet	6 856	1,82%	11 863	3,07%
MOBISTAR	6 319	1,67%	7 189	1,86%
PROXIMUS (BELGACOM MOBILE)	4 766	1,26%	5 689	1,47%
BASE	721	0,19%	850	0,22%
Scarlet Belgium	216	0,06%	273	0,07%
KPN Belgium	99	0,03%	132	0,03%
Tele2 Belgium	76	0,02%	80	0,02%
BRUTELE	33	0,01%	42	0,01%
NUMERICABLE	0	0,00%	22	0,01%
TOTAL	377 479	100,00%	386 137	100,00%

On constate que Belgacom détient une part très significative dans la fourniture du tarif social en termes de nombre de bénéficiaires.

On peut également constater que dans le courant de l'année 2010, le nombre de bénéficiaires d'un TTS a augmenté de 2,3%.

3.2.1.1. Le financement de la banque de données « STTS »

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

Cette disposition prévoit que certains frais liés au fonctionnement de la banque de données « STTS » peuvent être répercutés sur les opérateurs. Dès lors, le Conseil de l'IBPT a pris une décision le 22 avril 2009 concernant la méthodologie de répartition des frais relatifs à la base de données de la composante sociale du service universel des télécommunications ainsi que sur les éléments de calcul spécifiques aux années 2006 et 2007.

En application de cette décision, les factures concernant le financement des frais de la base de données pour 2006 et 2007 ont été envoyées aux opérateurs concernés³³.

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

La Cour d'appel de Bruxelles a rendu son arrêt à ce sujet le 7 septembre 2010 et annulé pour partie la décision de l'IBPT.

Dès lors, le Conseil de l'IBPT a élaboré un nouveau projet de décision concernant la méthodologie de répartition des frais relatifs à la base de données de la composante sociale du service universel des télécommunications ainsi que sur les éléments de calcul spécifiques de l'année 2006³⁴.

Il ressort de ce projet de décision que pour l'année 2006, les frais de d'investissements s'élèvent à 753 085 euros dont 677 777 euros sont à charge du secteur.

Le projet de décision a été soumis à la consultation du secteur le 18 mai 2011 et la décision définitive de l'IBPT est attendue dans la seconde moitié de l'année 2011.

3.2.1.2 Automatisation de la banque de données « STTS »

En 2010, 33 020 demandes de TTS ont été introduites auprès de l'IBPT et 23 827 demandes, soit 72,16%, ont fait l'objet d'un traitement manuel.

Par traitement manuel, on entend le fait que la cellule « TTS » de l'IBPT a:

- reçu une demande d'un opérateur indiquant qu'une personne souhaitait obtenir un TTS et constaté que sur la base des informations disponibles actuellement par voie électronique, il n'était pas possible de déterminer si cette personne remplissait les conditions pour obtenir un TTS;

³³ Les opérateurs ayant un chiffre d'affaires sur le marché de la téléphonie publique inférieur à €1 240 000 ne doivent pas participer au financement de la banque de données

³⁴ Voir sur le site de l'IBPT à l'adresse ibpt.be en suivant le chemin: IBPT / Publications / Consultation / document publié le 18 mai 2011.

- adressé un courrier au demandeur pour lui indiquer les pièces qu'il devait fournir à l'IBPT afin d'obtenir le TTS;
- ouvert un dossier contenant la demande introduite par le demandeur et le courrier qui lui a été adressé;
- analysé les documents fournis le cas échéant par le demandeur, en réponse à la lettre de l'IBPT³⁵;
- communiqué à l'opérateur et au demandeur la décision concernant l'octroi ou non du TTS.

Sur la base d'un échantillon de dossiers, il apparaît que les informations manquantes lors de la première analyse du dossier de demande par l'IBPT sont dans la très grande majorité des cas liées au montant du revenu du demandeur ou au niveau de handicap. (Revenu uniquement 43 % des cas, handicap uniquement 13 % des cas et revenus et handicap 37% des cas).

L'IBPT souhaite donc obtenir un accès aux banques de données du SPF « Finances » et de la Direction générale des personnes handicapées (DGPH) afin de réduire le nombre de dossiers faisant l'objet d'un traitement manuel.

L'IBPT a dès lors introduit le 21 février 2011 une demande d'accès à certaines données de revenus du SPF Finances auprès du Comité sectoriel pour l'Autorité Fédérale et cette autorisation lui a été octroyée par une décision du 12 mai 2011³⁶.

De même, l'IBPT a introduit le 26 janvier 2011 une demande d'autorisation relative à la communication de données à caractère personnel. Le comité sectoriel de la Sécurité sociale et de la Santé Section « Sécurité sociale » a octroyé cette autorisation par une décision du 5 avril 2011³⁷.

Dès l'octroi de ces autorisations, l'IBPT a pris contact avec les services compétents du SPF Finances et de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale afin de développer l'application informatique qui permettra de réduire le traitement manuel des dossiers. Cette application devrait être opérationnelle dans le courant de l'année 2012 et permettra à la fois de simplifier des procédures administratives suivies actuellement par l'IBPT et de fournir plus rapidement une réponse au demandeur.

3.2.2. Décision de l'IBPT en application de l'article 3, al. 2, de la LCE

L'article 3, alinéa 2, de l'annexe à la loi « Communications électroniques » dispose que:

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

³⁵ Il est à noter que si le premier courrier est envoyé dans 100% des cas de traitement manuel, la suite du processus dépend de l'envoi ou non d'une réponse par le demandeur. Dans 32,89% des cas, les dossiers sont automatiquement clôturés au bout de quatre mois du fait qu'aucune réponse n'est enregistrée.

³⁶ Voir l'autorisation n° 08/2011 à l'adresse: www.privacycommission.be

³⁷ Voir autorisation du 5 avril 2011 modifiant la décision n° 06/015 du 7 mars 2006 à l'adresse: www.ksz-bcss.fgov.be

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

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

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

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

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

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

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

Suite à la demande de l'IBPT, Belgacom a fait savoir qu'au cours de l'année 2010, une seule connexion de ce type a été réalisée.

3.3. Perspectives

Les actions que l'IBPT entend prendre dans les prochains mois en matière de service universel seront évidemment conditionnées par le contenu précis du nouveau cadre réglementaire tel qu'il ressortira de l'examen par le Parlement de l'avant projet de loi de transposition adopté par le Conseil des ministres du 1^{er} juillet 2011. La manière dont la législation européenne évoluera sera également déterminante pour des questions liées à l'imposition d'obligations de services universel dans le domaine de la large bande, des mécanismes de désignation des prestataires, ou encore de la fixation du coût et du financement des obligations de service universel.

Les actions de l'IBPT s'inscriront bien entendu également dans la dynamique de son plan stratégique. Celui-ci souligne que le service universel est un élément clé de cohésion sociale et qu'il convient de repenser l'étendue du service universel au regard des nouveaux développements technologiques. En outre, l'IBPT vise à améliorer l'efficacité administrative, ce qui implique de renforcer la simplification, l'automatisation et l'accessibilité particulièrement à l'occasion de l'octroi des tarifs téléphoniques sociaux.

3.3.1 La composante sociale du service universel

3.3.1.1. *L'automatisation des procédures d'octroi des tarifs sociaux*

L'IBPT poursuivra son projet d'automatisation de la procédure d'octroi des tarifs sociaux dans l'objectif de réduire au maximum les formalités administratives qui pèsent sur les demandeurs du droit, formalités que ces personnes ont souvent beaucoup de difficultés à accomplir en raison de leur situation parfois précaire.

Suite aux autorisations reçues des Comités sectoriels à la fin du premier semestre 2011, une application informatique interactive sera développée entre notamment le SPF Finances, la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale et l'IBPT.

3.3.1.2. *Le calcul des coûts supportés par les opérateurs*

Suite aux arrêts de la Cour de Justice du 6 octobre 2010 et de la Cour constitutionnelle du 27 janvier 2011, l'avant-projet de loi de transposition adopté par le Conseil des ministres du 1^{er} juillet 2011 réforme en profondeur le mécanisme d'octroi et de financement des tarifs sociaux.

Ainsi, dans l'état actuel de l'avant projet de loi, dans le futur, seuls les opérateurs réalisant un chiffre d'affaires supérieur à 50 millions d'euros auraient l'obligation de fournir des tarifs sociaux. Les opérateurs ayant un chiffre d'affaires inférieur à 50 millions pourraient fournir ces tarifs moyennant une déclaration à l'IBPT.

La liste des bénéficiaires n'est pas modifiée, mais ceux-ci pourraient remplacer la réduction sur l'abonnement en téléphonie fixe ou mobile par une réduction sur un tarif Internet ou un plan tarifaire incluant plusieurs tarifs pour autant qu'il ne comprenne pas un tarif TV. La réduction pourrait porter sur tous les tarifs et non comme aujourd'hui uniquement sur les tarifs « standard » de l'opérateur. La réduction sur la redevance d'abonnement serait exprimée en pourcentage avec un plafond fixé à 8,4 euros par mois.

Dans le cas où un opérateur souhaiterait obtenir un remboursement des coûts supportés pour fournir les tarifs sociaux, il devrait solliciter l'activation du fonds de service universel via une demande adressée à l'IBPT. Sur la base du montant des réductions accordées par l'opérateur pendant la période considérée, l'IBPT estimerait si la charge supportée par l'opérateur peut être potentiellement injustifiée. Pour porter cette appréciation, l'IBPT examinerait les caractéristiques propres de l'opérateur comme le niveau de ses équipements, sa situation économique et financière, sa part de marché, etc.

Dans l'hypothèse où une charge injustifiée pour l'opérateur, l'IBPT procéderait alors à un calcul du coût net de la charge effectivement supportée en se fondant sur un modèle de coûts estimant les coûts supportés par un opérateur efficace. Ensuite, l'IBPT au départ des informations fournies par le modèle de coûts apprécierait une nouvelle fois si la charge supportée par l'opérateur est justifiée ou non.

Dans l'hypothèse d'une charge nette supportée par un opérateur est considérée comme injustifiée, une indemnité serait versée par le fonds de service universel, le fonds étant alimenté par les opérateurs offrant la composante sociale du service universel.

L'IBPT s'emploiera donc à mettre en place ces nouvelles procédures de calcul des coûts avec l'objectif qu'elles puissent être mises œuvre dans les meilleurs délais après l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation.

3.3.2. Les autres composantes du service universel

Suite à la consultation organisée au début 2011 concernant l'avant-projet de loi de transposition, l'IBPT souhaite procéder à une analyse en profondeur du marché des communications électroniques en Belgique afin d'estimer s'il est nécessaire de maintenir des obligations de service universel en ce qui concerne les quatre composantes du service universel hors tarif sociaux, à savoir la composante géographique, la fourniture d'un réseau de cabines téléphoniques, l'édition et la distribution d'annuaires et la mise à disposition d'un service de renseignements.

Dans le cadre de cette analyse, il devrait être procédé à un examen minutieux des services actuellement offerts, des évolutions attendues et de la manière dont ces services rencontrent les besoins actuels des consommateurs et pourront rencontrer les besoins futurs. Ainsi, une évaluation du niveau de débit de l'accès fonctionnel à Internet sera réalisée en relation avec les capacités des réseaux (filaire, câblés, mobiles, satellites) qui peuvent fournir cet accès. Les alternatives à l'utilisation des cabines publiques seront examinées. La fréquence d'utilisation des annuaires par les abonnés sera estimée. La pertinence des normes de qualité à respecter par les prestataires sera précisée. Les méthodologies qui seront appliquées d'une part pour calculer le coût net de chacune des composantes du service universel et d'autre part pour déterminer le caractère inéquitable de la charge injustifiée supportée par le prestataire seront précisées.

Une fois cette analyse réalisée, pour la prestation des composantes du service universel pour lesquelles il a été estimé que des obligations devaient être maintenues, il sera recouru à une procédure ouverte de sélection via un appel d'offres. Pour les composantes du service universel qui ne font plus l'objet d'obligations réglementaires, conformément au nouveau cadre européen, l'IBPT surveillera l'évolution et le niveau des tarifs de détail de chaque prestation concernée par rapport au niveau des prix à la consommation et des revenus nationaux.

L'IBPT ne pourra cependant réaliser efficacement et rapidement cette importante mission visant à moderniser le service universel que s'il dispose de moyens humains et financiers complémentaires.

3.3.3. Renforcement des contrôles

L'IBPT entend également développer des actions en matière de contrôles, contrôles qui sont le garant d'une fourniture de prestations de service universel de qualité.

L'IBPT a dès lors établi un plan visant à vérifier la manière dont les opérateurs respectent les obligations qui sont les leurs en matière de protection des consommateurs.

En ce qui concerne plus particulièrement le prestataire du service universel, ces contrôles porteront par priorité en 2012 sur la vérification de la conformité des informations publiées dans l'annuaire avec les prescriptions légales et sur les obligations en matière de cabines téléphoniques publiques (une cabine en état de fonctionnement dans chacune des 589 communes et au moins 2000 cabines sur l'ensemble du territoire). En seconde priorité, une attention particulière sera portée sur les délais de réponse du service universel de renseignement et au respect des obligations qui incombent au fournisseur du service universel en ce qui concerne la publication d'informations relatives aux composantes du service universel.

3.4. Conclusion

Le principe qui sous-tend le cadre réglementaire européen applicable au marché des communications électroniques tel qu'il est transposé dans les réglementations nationales est que l'accroissement de la concurrence va apporter des investissements et de l'innovation qui sont de nature à assurer au consommateur le choix, la qualité et des prix peu élevés.

Le cadre réglementaire européen contient cependant également des dispositions agissant comme un filet de sécurité et visant à garantir l'inclusion sociale là où les forces du marché ne parviennent pas à fournir seules à tous les consommateurs les services de base liés aux communications électroniques.

La modernisation du service universel à laquelle l'IBPT souhaite procéder s'inscrit dans cette optique. Elle vise en effet à assurer un équilibre entre libre concurrence et intervention réglementaire et ce, au profit de l'ensemble des acteurs du marché, qu'ils soient opérateurs ou consommateurs.