



**B I P T**

---

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

**RAPPORT DU CONSEIL DE L'IBPT  
CONCERNANT LE MONITORING DES OBLIGATIONS DE SERVICE UNIVERSEL  
LEVÉES ET RAPPORT DE L'EXÉCUTION DU SERVICE UNIVERSEL SUR LE  
PLAN DES TÉLÉCOMMUNICATIONS EN 2013**

**5 novembre 2014**

## TABLE DES MATIÈRES

Préambule.....	3
1. Monitoring des activités de l'IBPT 2012-2013: réforme du service universel .....	4
1.1    LES POSTES TÉLÉPHONIQUES PAYANTS PUBLICS.....	4
1.2    LE SERVICE UNIVERSEL DE RENSEIGNEMENTS ET LA MISE À DISPOSITION DE L'ANNUAIRE UNIVERSEL.....	4
1.3    LA COMPOSANTE GÉOGRAPHIQUE .....	5
2. Monitoring des activités suite à la réforme du service universel .....	7
2.1    QUESTIONNAIRES.....	7
2.1.1    Questionnaire cabines téléphoniques.....	7
2.1.2    Questionnaire services de renseignements téléphoniques, annuaire papier et électronique.....	8
2.1.3    Questionnaire utilisateurs .....	10
2.2    ENQUÊTE SUR LA PERCEPTION DU MARCHÉ BELGE DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES.....	13
2.3    ÉTUDES DE PRIX.....	14
2.4    CONCLUSION DU MONITORING.....	14
2.5    ADAPTATION DES EXIGENCES TARIFAIRES ET DE QUALITÉ SUITE À LA RÉFORME DU SERVICE UNIVERSEL. ....	15
3. Exigences de qualité relatives à la composante géographique (obligations de SU non-levées) .....	17
3.1    LES CONDITIONS TECHNIQUES DE PRESTATION DE LA COMPOSANTE GÉOGRAPHIQUE FIXE DU SERVICE UNIVERSEL.....	17
3.1.1 <i>Délai de fourniture du raccordement au réseau (art. 5 et 6 de l'annexe à la LCE).....</i>	<i>17</i>
3.1.2 <i>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, §1er de l'annexe à la LCE).....</i>	<i>19</i>
3.1.3 <i>Levée des dérangements aux lignes d'accès (art. 7, § 2-3 de l'annexe à la LCE).....</i>	<i>19</i>
3.1.4 <i>Levée des autres dérangements (art. 7, §3, in fine de l'annexe à la LCE).....</i>	<i>22</i>
3.1.5 <i>Délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste (art. 13 de l'annexe à la LCE)</i>	<i>23</i>
3.1.6 <i>Contestations et questions complexes concernant la facturation (art. 18 de l'annexe à la LCE)</i>	<i>24</i>
3.2    GRATUITÉ DU SERVICE MINIMUM (ART. 34, § 3 DE L'ANNEXE À LA LCE).....	25
3.3    CONCLUSION.....	26
4. Conclusion générale.....	26

## Préambule

Avec ce rapport, l'IBPT présente les résultats du contrôle du service universel en matière de communications électroniques.

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

L'IBPT attire l'attention sur la réforme des obligations de service universel mise en place suite aux travaux de l'IBPT en 2012-2013 et ayant supprimé les obligations relatives aux postes téléphoniques payants publics, au service universel de renseignements et à la mise à disposition de l'annuaire universel (voir Chapitre 1). Les activités de l'IBPT concernant les obligations de service universel levées visent à examiner si la suppression des obligations de service universel n'a pas un impact significatif sur le niveau de protection dont bénéficient les utilisateurs finals dans le cadre du service universel.

En ce qui concerne les composantes qui subsistent, il convient de souligner qu'un mécanisme ouvert est en préparation afin de désigner un prestataire de la composante géographique et qu'en ce qui concerne la composante sociale du service universel, tous les opérateurs dont le chiffre d'affaires dépasse 50 millions d'euros doivent offrir la composante sociale du service universel.

Ce rapport comporte d'une part un compte-rendu du monitoring (Chapitre 2) relatif aux obligations de SU levées et d'autre part des statistiques concernant les obligations de SU qui existent encore (Chapitre 3) en matière d'exigences de qualité de la composante géographique. Étant donné que la désignation de Belgacom en tant que prestataire standard du service universel a pris fin le 1er août 2013 conformément à l'article 150 de la loi du 10 juillet 2012, les chiffres du chapitre 3 concernent uniquement la période du 1er janvier au 31 juillet 2013.

## 1. Monitoring des activités de l'IBPT 2012-2013: réforme du service universel

L'IBPT a chargé à la mi-2012 la société de consultance Analysys Mason, assistée par les bureaux d'avocats Deprevernet et Hogan Lovells, de l'analyse des aspects du service universel du marché des communications électroniques dans le but notamment d'évaluer si certaines obligations de service universel devaient encore être maintenues. L'IBPT a cherché à examiner si le service universel actuel tel que défini au Chapitre Ier du Titre IV LCE correspondait aux besoins réels de l'utilisateur final. L'analyse a donné lieu à des prises de position de l'IBPT concernant les postes téléphoniques payants publics, le service universel de renseignements et l'annuaire universel ainsi que sur le plan de la composante géographique du service universel.

L'aperçu ci-dessous reprend les points principaux des travaux réalisés en 2012 et 2013 dans le cadre du monitoring du service universel en matière de communications électroniques. Le monitoring organisé en 2014 s'est inscrit dans le prolongement de l'évolution décrite ci-dessous.

### 1.1 Les postes téléphoniques payants publics

L'article 75, § 1er, de la LCE dispose comme suit: «*§1er. La mise à disposition de postes téléphoniques payants publics ou d'autres points d'accès aux services publics de téléphonie vocale consiste à assurer l'établissement, le maintien et le fonctionnement de postes téléphoniques payants publics ou d'autres points d'accès aux services publics de téléphonie vocale selon les conditions prévues en annexe, afin de répondre aux besoins raisonnables des utilisateurs finals en termes de couverture géographique, de nombre de postes téléphoniques ou d'autres points d'accès, d'accessibilité pour les utilisateurs finals handicapés et de qualité des services*».

Si l'IBPT a l'assurance que ces services ou des services comparables sont largement disponibles, il peut décider de lever totalement ou partiellement les obligations de service universel concernant les postes téléphoniques payants publics.<sup>1</sup>

L'IBPT a analysé la nature de la demande, la structure de l'offre, les applications modernes possibles et l'accessibilité de tels services. Le 6 mai 2013, l'IBPT a décidé de lever les obligations de service universel relatives aux postes téléphoniques payants publics après avoir constaté que les services de téléphonie mobile sont bien des services comparables aux postes téléphoniques payants publics à des tarifs au moins aussi abordables que ceux des postes téléphoniques payants publics.<sup>2</sup>

### 1.2 Le service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire universel

L'article 79, §1er LCE décrit le service universel de renseignements comme suit: «*Le service universel de renseignements consiste en la mise à disposition sur l'ensemble du territoire national d'un service de renseignements téléphonique selon les conditions prévues en annexe.*»

L'article 86, §1er LCE définit l'annuaire universel: «*L'annuaire universel est l'annuaire qui répond aux conditions relatives au contenu, à la confection, à la distribution et à la publication de publicité, prévues en annexe.*»

---

<sup>1</sup> Art. 75, § 2 LCE: «*L'Institut peut décider que les obligations visées au paragraphe 1er imposées à un opérateur peuvent être partiellement ou totalement levées s'il a l'assurance que ces services ou des services comparables sont largement accessibles. Avant de prendre sa décision l'Institut procède à une consultation selon les modalités de l'article 139.*»

<sup>2</sup> Cette décision est disponible sur le site Internet de l'IBPT: [http://www.ibpt.be/public/files/fr/20988/ Decision\\_06052013\\_FR.pdf](http://www.ibpt.be/public/files/fr/20988/Decision_06052013_FR.pdf)

Suite à une analyse préalable du fonctionnement des marchés concernés, l'IBPT peut conseiller de lever les obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise à disposition d'un annuaire universel à condition que cet avis soit soumis à une consultation publique et soit ensuite repris dans un arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres.<sup>3</sup>

Suite à une analyse de la nature de la demande, de la structure de l'offre, des applications modernes possibles et de l'accessibilité du service universel de renseignements et de la mise à disposition de l'annuaire universel, l'IBPT a conseillé, le 24 mai 2013, de lever les obligations relatives au service universel de renseignements et de mise à disposition de l'annuaire universel. L'avis repose sur l'assurance que ces services ou des services comparables sont largement disponibles.<sup>4</sup>

L'avis de l'IBPT a été confirmé par un arrêté royal du 15 décembre 2013 relatif à la levée des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise à disposition d'un annuaire universel dans le secteur des communications électroniques.

### 1.3 La composante géographique

Le 13 janvier 2014, l'IBPT a formulé une proposition<sup>5</sup> relative à la fixation du débit de l'accès fonctionnel à Internet dans le cadre de la composante géographique du service universel ainsi qu'un avis relatif à la composante géographique du service universel.

L'IBPT y suggérerait:

- d'augmenter le débit nominal minimal de l'accès fonctionnel à Internet de 56 Kbps à 1 Mbps, et ce, tous les jours de l'année, à toute heure du jour, sauf pendant une période maximale d'une heure par jour. Pour la réalisation de cette proposition, une collaboration éventuelle peut être envisagée avec un consortium combinant différentes technologies;
- de supprimer les exigences de qualité prévues à l'article 7, §2 annexe LCE qui stipulent qu'au moins 95 % des dérangements aux lignes d'accès signalés valablement doivent être levés dans les 40 heures horloge et au moins 99 % dans les 60 heures horloge;
- de remplacer le price cap par un modèle simplifié basé sur l'uniformité du prix et l'obligation de faire reposer les tarifs pour les services concernés sur un tarif inférieur ou égal au tarif de l'offre la plus intéressante financièrement.<sup>6</sup>

<sup>3</sup> Voir les articles 79, § 2, 86 et § 2, LCE: « Le Roi peut décider par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres, sur avis de l'Institut, qu'il ne sera pas imposé d'obligations visées au paragraphe 1er à un opérateur s'il a l'assurance que ces services ou des services comparables sont largement accessibles. Avant de remettre son avis l'Institut procède à une consultation selon les modalités de l'article 139 ».

<sup>4</sup> Cet avis est disponible sur le site Internet de l'IBPT: <http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/service-universel/avis-du-conseil-de-libpt-du-24-mai-2013-relatif-a-la-levée-des-obligations-de-service-universel-concernant-la-fourniture-du-service-universel-de-renseignements-et-la-mise-a-disposition-de-lannuaire-universel>.

<sup>5</sup> Conformément à la LCE, l'IBPT doit formuler une proposition sur la base de laquelle le Roi détermine la vitesse de l'accès fonctionnel à Internet:

Art. 70, §1er, 2°, c) de la loi du 13 juin 2005 (ci-après LCE): « La composante géographique fixe du service universel consiste en la fourniture sur l'ensemble du territoire, à toute personne qui en fait la demande raisonnable, indépendamment de sa position géographique: (...) 2° d'un raccordement à un réseau de communication public en position déterminée permettant aux utilisateurs finals: (...) c) de disposer d'un accès fonctionnel à Internet ».

Art. 16 annexe LCE: « Le raccordement visé à l'article 70, § 1er, 2°, c), doit permettre aux utilisateurs finals de disposer d'un accès fonctionnel à l'Internet, moyennant un contrat spécifique avec un fournisseur de service Internet.

Le Roi fixe, sur proposition de l'Institut, le débit de cet accès fonctionnel en tenant dûment compte des conditions spécifiques du marché, notamment la largeur de bande la plus utilisée par la majorité des abonnés et la faisabilité technique. L'indication du débit figure dans le rapport visé à l'article 103. »

<sup>6</sup> Ce document est disponible sur le site Internet de l'IBPT [http://www.ibpt.be/public/files/fr/21256/geografische\\_component\\_FR.pdf](http://www.ibpt.be/public/files/fr/21256/geografische_component_FR.pdf)

Suite aux travaux de l'IBPT, trois arrêtés royaux ont été adoptés le 2 avril 2014:

- l'arrêté royal relatif à la fixation du débit de l'accès fonctionnel à Internet dans le cadre de la fourniture de la composante géographique du service universel des communications électroniques: le débit est fixé à 1 Mbps.
- l'arrêté royal relatif à la modification, en matière de qualité du service, de certains objectifs imposés au prestataire de la composante géographique du service universel par la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. L'avis de l'IBPT de supprimer un certain nombre d'objectifs de performance n'a pas été suivi dans cet arrêté royal. Toutefois, il a été prévu que l'IBPT prenne une décision concernant les cas dont la durée de levée du dérangement n'est pas prise en compte parce que l'objectif en matière de levée des dérangements n'a pas pu être rempli pour des raisons qui échappent au contrôle du prestataire et qui ne sont pas imputables à une erreur de sa part. Les modalités de transfert des données et de l'approbation des raisons invoquées doivent également être fixées par l'IBPT. Le Conseil de l'IBPT a adopté cette décision le 26 septembre 2014.
- l'arrêté royal portant modification des conditions financières relatives à la fourniture de la composante géographique du service universel dans le cadre des communications électroniques. Conformément à l'avis de l'IBPT, l'arrêté supprime le price cap existant et fixe un mécanisme qui se base sur l'obligation de proposer sur tout le territoire un tarif abordable uniforme pour la prestation de la composante géographique du service universel et sur le fait que le tarif pour les services qui relèvent de la composante géographique doit être inférieur ou égal à celui de l'offre du prestataire la plus intéressante financièrement.

Outre les arrêtés royaux susmentionnés, un arrêté royal et une modification de la loi ont également été adoptés concernant la rétribution du prestataire de la composante géographique. Ils portent tous deux sur le calcul du coût de l'obligation de service universel en ce qui concerne la composante géographique. Auparavant, l'arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités du mécanisme ouvert de désignation du prestataire de la composante géographique fixe du service universel des communications électroniques prévoyait que l'IBPT devait estimer le coût de l'obligation de service universel au préalable selon des paramètres que seul l'IBPT pouvait évaluer. De par l'adaptation de l'arrêté précité par l'AR du 28 février 2014 et de par la modification de l'article 101 LCE, l'IBPT peut vérifier ex-post les coûts nets du prestataire désigné.

## 2. Monitoring des activités suite à la réforme du service universel

Suite à l'adaptation du contenu des obligations du service universel émanant du projet de modernisation du service universel, l'IBPT doit veiller à ce que l'adaptation des obligations de service universel n'ait pas d'influence significative sur le niveau de protection des utilisateurs finals. Cette compétence se base sur l'article 14, §1er, 3°, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après « loi IBPT »), lue en combinaison avec les articles 69 LCE et 33/1 de l'annexe LCE.<sup>7</sup>

Dans le cadre de ce contrôle, l'IBPT peut, conformément à l'article 14, § 2, 2° de la loi IBPT demander toutes les informations utiles aux intéressés.

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

### 2.1 Questionnaires

L'IBPT a rédigé cinq questionnaires qui ont été envoyés le 4 avril 2014 sous format électronique (fichier Excel) aux parties prenantes.

#### 2.1.1 Questionnaire cabines téléphoniques

En ce qui concerne les postes téléphoniques payants publics, l'IBPT contrôle la disponibilité d'alternatives pour les postes téléphoniques payants publics, ainsi que leurs fonctions, leur prix, leur couverture et leur accessibilité, notamment pour les personnes handicapées.

L'IBPT a envoyé à cet effet un questionnaire adressé au fournisseur de cabines téléphoniques qui évalue la répartition géographique, la structure tarifaire et les revenus générés par les cabines téléphoniques restantes.

Il ressort des réponses de Belgacom qu'au moment du questionnaire (avril 2014), il y avait encore 1 700 cabines téléphoniques publiques en service, réparties sur 400 communes. Le prix d'une unité de base s'élève à 0,50 cents pour 75 secondes d'appel pour des communications nationales et 27 secondes pour des communications internationales durant les heures pleines, la durée des communications est doublée durant les heures creuses. L'élément du « prix » est analysé plus en détail à l'aide des études de prix (voir point 3).

---

<sup>7</sup> Loi du 17/01/2003 relative au statut du régulateur des secteurs de postes et des télécommunications belges, art. 14: « § 1er. Sans préjudice de ses compétences légales, les missions de l'Institut en ce qui concerne les réseaux de communications électroniques et les services de communications électroniques, équipement terminal, équipement hertzien et en ce qui concerne les services postaux et les réseaux postaux publics tels que définis à l'article 131 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, sont les suivantes (...) 3° le contrôle du respect de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ainsi que du titre Ier, chapitre X et du titre III et IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux et services de communications électroniques et l'exercice d'activités de radiodiffusion dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale et de leurs arrêtés d'exécution. »

Loi du 13/06/2005 relative aux communications électroniques, art. 69: « § 1er. Les services prestés au titre de service universel tels qu'énumérés à l'article 68 sont fournis, sur l'ensemble du territoire national, à un niveau de qualité et de prix spécifiés en annexe. § 2. Lorsque l'évolution technologique ou les conditions de marché le justifient, le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, abroger, compléter, modifier ou remplacer les dispositions de l'annexe.

§ 3. Le projet d'arrêté dont question au § 2 est soumis à l'avis motivé de la Section de législation du Conseil d'État. Cet avis est publié en même temps que le rapport au Roi et l'arrêté royal y relatif.

§ 4. L'arrêté royal pris en exécution du § 2 de cet article est abrogé lorsqu'il n'a pas été confirmé par la loi dans les quinze mois qui suivent sa publication au Moniteur belge. »

Annexe LCE, art. 33/1: « Si aucun opérateur n'est désigné pour assurer une ou plusieurs des prestations de service universel mentionnées à l'article 68, l'Institut surveille 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. »

Les revenus mensuels moyens par cabine téléphonique s'élèvent à 4 euros, il y a en moyenne 4 appels par mois par cabine téléphonique.

### 2.1.2 Questionnaire services de renseignements téléphoniques, annuaire papier et électronique

En ce qui concerne le service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire téléphonique universel, le suivi de l'IBPT porte entre autres sur le système de réponse utilisé, les méthodes de recherche, la nature et la mise à jour des données fournies, le temps d'attente et de réponse et le « caractère abordable des prestations ».

L'IBPT a envoyé trois questionnaires à Belgacom, EDA, Truvo, Idangie, Infobel et Mediabooks concernant leur offre de services de renseignements téléphoniques, leurs annuaires papier et électroniques.

Les réponses des répondants peuvent être résumées comme suit:

- En ce qui concerne les annuaires électroniques

Le questionnaire a été complété par Truvo, EDA, Belgacom et Infobel. Mediabooks a fait part de son intention de bientôt également lancer son annuaire papier, De Klapper.<sup>8</sup>

Il ressort des réponses que tous les annuaires électroniques disponibles peuvent être consultés gratuitement et contiennent tous des publicités. Les annuaires électroniques sont généralement disponibles en plusieurs langues.<sup>9</sup>

Les annuaires électroniques disponibles ont une couverture nationale.

En général, il n'y avait pas d'options d'accessibilité particulières pour les personnes handicapées, mais la possibilité d'adapter la taille des caractères via le navigateur est soulignée et le site Internet d'Infobel s'avère compatible avec l'application BrowseAloud.

Les annuaires sont régulièrement mis à jour. Tous les annuaires disponibles mentionnent au moins le nom (personne ou société), le prénom, l'adresse, le numéro de téléphone fixe et, si disponibles, le numéro de mobile et l'adresse e-mail ainsi que la profession le cas échéant. Tant les recherches simples à l'aide de mots-clés divers (comme le nom, la profession...) que les recherches avancées sont possibles. Tous les annuaires électroniques offrent également la fonction de recherche inversée par numéro.

Tous les fournisseurs d'annuaires électroniques ont des procédures pour le respect des numéros privés. Les données abonnés sont en principe transmises aux fournisseurs d'annuaires par les opérateurs. Ils ne transmettent en général pas les numéros secrets ou alors l'indication « privé » dans les listings des opérateurs est respectée par les fournisseurs d'annuaires. La recherche d'un numéro secret ne donne aucun résultat.

---

<sup>8</sup> Truvo gère les annuaires électroniques suivants: [www.wittegids.be](http://www.wittegids.be) (NL), [www.pagesblanches.be](http://www.pagesblanches.be) (FR), [www.whitepages.be](http://www.whitepages.be) (EN), [m.wittegids.be](http://m.wittegids.be) (NL), [m.pagesblanches.be](http://m.pagesblanches.be) (FR), [m.whitepages.be](http://m.whitepages.be) (EN), [goudengids app](#) (NL), [pages d'or app](#) (FR), [goldenpages app](#) (EN). Les annuaires électroniques de EDA sont: [www.de1212.be](http://www.de1212.be) (NL), [www.le1313.be](http://www.le1313.be) (FR), [www.1313.be](http://www.1313.be) (FR), [www.1414.be](http://www.1414.be) (EN). Belgacom est responsable de [www.1207.be](http://www.1207.be) (NL), [www.1307.be](http://www.1307.be) (FR), [m.1207.be](http://m.1207.be) (NL), [m.1307.be](http://m.1307.be) (FR).

[Infobel offre « www.infobel.com »](http://www.infobel.com).

Mediabooks a l'intention de mettre en ligne la version électronique de son annuaire papier « De Klapper »: [www.deklapper.be](http://www.deklapper.be) et [www.mediabooks.be](http://www.mediabooks.be).

<sup>9</sup> Les annuaires électroniques de Truvo sont disponibles en français, en néerlandais et en anglais, les annuaires de EDA également, mais aussi en allemand, en bulgare et en polonais. Les annuaires électroniques de Belgacom peuvent être consultés en français et en néerlandais. La version électronique de « De Klapper » sera uniquement disponible en néerlandais, [www.infobel.com](http://www.infobel.com) peut être consulté en néerlandais, en français, en allemand, en italien et en espagnol.



Les annuaires électroniques de Truvo indiquent d'une manière particulière les informations relatives à l'accès aux services d'urgence, à savoir sous l'intitulé « Numéros d'urgence », un certain nombre d'organisations administratives sont reprises sous l'intitulé « Institutions publiques ». Belgacom utilise la rubrique « Numéros utiles », Infobel renvoie aux « Urgences » et aux « Administrations ».

Certains fournisseurs soulignent les possibilités d'obtenir les données abonnés d'opérateurs. EDA attire particulièrement l'attention sur la qualité des données. Belgacom précise que sa base de données est mise à jour quotidiennement pour autant que de nouvelles données soient envoyées, tous les opérateurs n'envoient en effet pas les données abonnés à la même fréquence. Belgacom attire également l'attention sur un projet visant à simplifier les processus techniques de fourniture de données abonnés et à encourager les opérateurs qui ne fournissent pas encore de données abonnés à le faire. Infobel déplore le manque d'uniformité dans la transmission des données abonnés par les opérateurs et attire l'attention sur le fait que certains opérateurs ne transmettent pas de données abonnés ou ne le font pas correctement.

- En ce qui concerne les annuaires papier

Truvo et Mediabooks ont répondu à l'enquête.

Tant les « Pages blanches/d'or » de Truvo que « De Klapper » de Mediabooks sont fournis gratuitement. Ils contiennent de la publicité.

Truvo et Mediabooks publient différents annuaires en fonction des régions. Truvo propose une couverture nationale avec tous ses annuaires, De Klapper couvre la majeure partie de Flandre orientale et de Flandre occidentale avec ses différentes éditions.

Les fournisseurs mettent régulièrement à jour les annuaires papier. Tous les annuaires papier indiquent le nom (personne ou société), le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone fixe. Les Pages blanches/d'or publient également la profession et l'adresse e-mail moyennant paiement par l'abonné, ainsi que le numéro mobile si l'abonné préfère l'indiquer plutôt qu'un numéro fixe ou s'il paie un supplément à cet effet.

Les fournisseurs d'annuaires papier respectent les numéros privés: les numéros secrets ne sont pas transmis par les opérateurs qui fournissent des données abonnés.

Les annuaires papier comportent des informations concernant l'accès aux services d'urgence et services d'accès spécial.

- En ce qui concerne le service de renseignements téléphoniques

L'IBPT a reçu des réponses de EDA et de Belgacom qui offrent des services de renseignements téléphoniques dans plusieurs langues.<sup>10</sup>

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

---

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

Les fournisseurs de services de renseignements téléphoniques facturent à la seconde. Le prix final peut varier en fonction du réseau utilisé. En ce qui concerne le prix payé par les utilisateurs finals, il y a une distinction entre d'une part une « set up fee » pour l'établissement de l'appel et d'autre part un prix par minute d'appel. Pour les deux composantes de prix, EDA fonctionne avec des prix recommandés, il est donc possible qu'une marge supplémentaire soit facturée par les opérateurs. Dans sa réponse, Belgacom donne un aperçu du prix pour l'utilisateur final en fonction du réseau utilisé, s'il est connu.

Sur la base des informations fournies, il s'avère que tant EDA que Belgacom appliquent des prix abordables en ce qui concerne la set up fee et les minutes d'appel. Ainsi, pour un appel vers les services de renseignements nationaux où des personnes physiques fournissent une réponse, l'établissement de l'appel coûte entre 1 et 2 euros et le coût de l'appel est de 20 à 30 cents par minute.<sup>11</sup>

En ce qui concerne le système de réponse utilisé, EDA prévoit une réponse par un opérateur physique 24 heures sur 24 pour les numéros d'information 1212 et 1313 (NL et FR). Pour le numéro 1414, c'est le cas de 6 heures à 22 heures, le reste du temps c'est un système de réponse automatique qui est utilisé. Belgacom utilise des opérateurs de call center 24 heures sur 24 pour les numéros d'information nationaux 1207, 1307 et 1407; pour les services de renseignements internationaux, c'est le cas de 6h30 à 22h30; le reste du temps, une procédure complètement automatisée est prévue. Le numéro d'information 1234 de Belgacom est automatisé 24h sur 24.

Sur la base des informations relatives à la durée moyenne pour établir un appel, la durée moyenne de la tonalité de sonnerie, la durée moyenne du message d'accueil (en secondes) et la durée moyenne pour rechercher des informations, il peut être décidé du fait que les services de renseignements sont également de bonne qualité dans ce domaine.

Les deux prestataires mettent régulièrement à jour leurs données. Tant Belgacom que EDA offrent plusieurs possibilités de recherches et prévoient également que les informations demandées puissent être transmises par SMS. De plus, Belgacom offre également un service de renvoi d'appels et un service de messagerie.

Les numéros privés ne sont pas communiqués.

EDA et Belgacom attirent l'attention sur les difficultés qui existent pour obtenir des données abonnés correctes (voir ci-dessus).

### 2.1.3 Questionnaire utilisateurs

Un questionnaire destiné aux organisations de consommateurs et aux organisations œuvrant pour les personnes handicapées analyse l'impact direct sur les utilisateurs de la suppression des obligations de service universel en question.

Le questionnaire a été envoyé aux organisations de consommateurs Test-achats et au Centre de recherche et d'information des organisations de consommateurs (CRIOC), ainsi qu'à un certain nombre d'associations qui militent pour les intérêts des personnes handicapées, à savoir: Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH), De Belgische Confederatie voor Blinden en Slechtzienden vzw, La Ligue Braille ASBL, het Vlaams Agentschap personen met handicap (VAPH), het Vlaams gebruikersoverleg personen met handicap, l'Association nationale d'Aide aux Handicapés mentaux, l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH)/la Commission wallonne des personnes handicapées, Personne Handicapée Autonomie Recherchée (PHARE), la Fédération Francophone des Sourds de

---

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

Belgique (FFSB). Les organisations concernées ont transmis le cas échéant le questionnaire à leurs membres.

L'IBPT a reçu les réactions du CRIOC, de Federatie van Vlaamse DovenOrganisaties vzw (Fevlado), VZW Autistem, het Slechthzienden en Blindenplatform Vlaanderen vzw (SBPV), het Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven vzw (CAB) et du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées.

Le CRIOC a déclaré ne pas avoir reçu de plaintes en la matière.

Les remarques des organisations représentant les personnes handicapées sont synthétisées ci-dessous.

- Concernant les postes téléphoniques payants publics et la téléphonie mobile comme alternative:

Le Conseil supérieur national des personnes handicapées fait remarquer que les cabines téléphoniques publiques se font rares et entre autres qu'elles ont toujours été inaccessibles aux personnes souffrant d'un déficit visuel. Le Conseil supérieur national souligne que presque toutes ces personnes disposent à présent d'un GSM.

Le CAB attire l'attention sur des plaintes concernant les tarifs et l'accessibilité. Le CAB estime que le financement des interprètes à distance est problématique. Le CAB déclare à ce sujet: *« Pour le moment, seuls le VAPH et le VDAB subventionnent à titre expérimental un service d'interprètes à distance en Flandre, de manière à ce qu'il soit gratuit pour le consommateur sourd s'exprimant en langue des signes. Du point de vue structurel, l'autorité responsable des télécommunications devrait toutefois également assumer la responsabilité des frais supplémentaires engendrés par le concept de « service d'interprétation à distance ». C'est également le souhait de l'UE. Ni la téléphonie mobile ni la téléphonie publique n'est accessible pour les personnes sourdes s'exprimant en langue des signes, à moins que cette téléphonie ne soit équipée d'une webcam et n'ait suffisamment de capacité de données et de débit pour se connecter au call center du « service d'interprétation à distance ». Dans ce call center, se trouve un interprète en langue des signes devant une webcam et un écran. La personne sourde appelle, via son appareil et sa webcam, le call center, qui établit le lien avec l'interlocuteur entendant. L'interprète traduit la langue des signes en langue parlée. À l'inverse, l'interprète traduit la langue parlée de l'interlocuteur entendant dans la langue des signes de l'interlocuteur malentendant. »*

En ce qui concerne la référence du CAB à la réglementation européenne, il convient de préciser que la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel ») accorde en effet une attention particulière à l'utilisation des services de communications électroniques par des personnes handicapées. Le régulateur européen estime qu'*« Il convient de garantir l'équivalence entre le niveau d'accès des utilisateurs finals handicapés aux services et le niveau offert aux autres utilisateurs finals. Pour ce faire, l'accès devrait être équivalent sur le plan fonctionnel, de sorte que les utilisateurs finals handicapés bénéficient de la même facilité d'utilisation des services que les autres utilisateurs finals, mais par des moyens différents. »* (considérant 18) L'IBPT suit cette problématique de l'accessibilité de près (voir plus loin p. 2.4).

La problématique de l'interprétation à distance a été commentée par le VAPH, le CAB et le Fevlado lors d'une réunion organisée à l'IBPT le 23 juillet 2014. Le projet en cours actuellement a été lancé en octobre 2012 et équipe environ 300 déficients auditifs du logiciel nécessaire pour pouvoir faire appel au service d'interprétation à distance. Le projet est encore financé jusque fin 2015 par des subsides du gouvernement flamand. Lors des concertations, les organisations

concernées ont attiré l'attention sur la Directive « service universel » qui prescrit une accessibilité équivalente pour les personnes handicapées et sur l'implémentation de ce point en Suède et aux Pays-Bas: en Suède, le service est subventionné via l'Agence des Postes et des Télécoms suédois (PTS); aux Pays-Bas, les autorités ont annoncé une adjudication publique en vue d'une collaboration entre le service d'interprétation, KPN et un fournisseur de logiciel spécialisé. Les organisations attirent l'attention sur la nécessité d'une vitesse de téléchargement disponible suffisante afin d'organiser le service d'interprétation de manière efficace, la qualité de la ligne étant essentielle. Les heures d'ouverture du CAB constituent un frein supplémentaire: en dehors de ces heures de bureau, on ne peut pas faire appel au service d'interprétation à distance. Les organisations concernées attirent l'attention sur la diversité au sein de la communauté des personnes malentendantes (plusieurs langues des signes en fonction de la région linguistique) et la nécessité de l'accès via plusieurs canaux. De plus, le service de chat « teletolk »<sup>[1]</sup> (télé-interprète) des renseignements téléphoniques flamands ne répond pas nécessairement aux besoins de chaque utilisateur. Enfin, durant l'entretien, l'on a souligné le fait que le service « sms112 » doit rapidement être implémenté de manière concrète, afin d'ouvrir l'accès à ce service pour tous les utilisateurs potentiels (indépendamment du fait qu'ils soient handicapés ou non) sans être freiné par des obstacles techniques.

- En ce qui concerne les annuaires électroniques

Le Conseil supérieur national des personnes handicapées a fait la remarque suivante concernant l'accessibilité: « *Nous avons reçu une réaction des personnes ayant un trouble de la vue. Les annuaires leur ont toujours été inaccessibles, puisqu'ils n'ont jamais été adaptés à leurs besoins. Les exemplaires papier ne sont accessibles que lorsqu'ils disposent du matériel adapté (comme une vidéo-loupe, ce qui est toutefois le cas d'une minorité). Maintenant, tout se fait via Internet, mais tout le monde n'y a pas accès et cela nécessite également la possession d'un matériel adapté; une personne souffrant d'un déficit visuel qui souhaite un numéro de téléphone le demande à sa famille ou à ses amis.* »

Fevlado souligne le fait que les personnes sourdes n'ont pas l'habitude de téléphoner ou de rechercher des numéros, ce point n'est pas discuté dans cette communauté.

- En ce qui concerne les annuaires papier

Le Conseil supérieur national des personnes handicapées a attiré l'attention sur l'utilité de mentionner les numéros de fax lorsque le fax était encore à la mode. Le fax n'est à présent plus utilisé par les consommateurs sourds selon le Conseil supérieur national, étant donné la disponibilité d'autres moyens de communication. Fevlado partage cet avis.

En ce qui concerne les personnes souffrant d'un déficit visuel, le Conseil supérieur national des personnes handicapées a attiré l'attention sur la mauvaise accessibilité, sauf si l'on possède le matériel adapté, ce qui n'est le cas que pour une minorité d'entre eux. Le même commentaire se retrouve dans les réponses de VZW Autistem, qui a souligné que l'utilisation/l'accessibilité est compliquée par les petits caractères.

- En ce qui concerne le service de renseignements téléphoniques

Le Conseil supérieur national des personnes handicapées précise que les personnes sourdes n'utilisent pas beaucoup ce service, parce qu'elles ne pouvaient pas, jusqu'il y a peu, appeler elles-mêmes. C'est à présent bien le cas grâce à la création d'un service d'interprétation à

---

<sup>[1]</sup> Voir <http://www.teletolk.be>: « Une session de télé-interprétation est un dialogue écrit via Internet. Vous cochez votre question et un télé-interprète la lit à la personne que vous souhaitez contacter. Sur l'écran, vous voyez chaque fois votre question et la réponse de la personne que vous contactez. »

distance et grâce au service de télé-interprétation.<sup>12</sup> L'accessibilité n'est toutefois garantie que pendant les heures d'ouverture du service d'interprétation à distance et du service de télé-interprétation. Les personnes sourdes notent que le téléphone ne fait pas partie de leurs habitudes: elles devaient faire appel à des entendants qui appelaient pour elles, la création d'un service d'interprétation à distance y remédiera progressivement. Pour le CAB aussi le concept « d'interprétation à distance » est central; selon cette organisation, le service d'interprétation à distance ne rend ce type de services de renseignements accessibles qu'aux personnes sourdes s'exprimant en langue des signes. Fevlado précise également que les utilisateurs sourds ne les utilisent pas beaucoup. Ce n'est que depuis quelques années que les personnes sourdes ont la possibilité de téléphoner elles-mêmes grâce au service d'interprétation à distance et au service de télé-interprétation, et ce, pendant les heures d'ouverture de ces services.

En ce qui concerne les personnes souffrant d'un déficit visuel, le Conseil supérieur national des personnes handicapées précise que dans ce groupe d'utilisateurs, il y a eu beaucoup de remarques concernant la tarification du service: auparavant, les personnes souffrant d'un déficit visuel pouvaient gratuitement faire appel à ce service (deux à trois fois par mois). Cet avantage a aujourd'hui disparu. Il est demandé d'urgence de rendre ce service, partiellement ou totalement, accessible gratuitement pour les personnes souffrant d'un déficit visuel.

## 2.2 Enquête sur la perception du marché belge des communications électroniques

En 2012 et 2013, l'IBPT a réalisé une enquête sur la perception du marché des communications électroniques belges par les utilisateurs. Les rapports de 2012 et de 2013 se basent sur des données récoltées dans le cadre d'une enquête auprès d'un échantillon représentatif d'un millier d'utilisateurs des trois régions.<sup>13</sup> L'évolution en 2014 et 2015 est suivie à l'aide d'études semblables.

En 2014, 4 900 questionnaires ont été envoyés par l'UCL entre mars et juin. Sur la base des 1 200 réponses, les conclusions suivantes peuvent être tirées en ce qui concerne le service de renseignements universel et les annuaires téléphoniques:

- il ressort des réponses à la question de savoir quel outil est utilisé pour rechercher un numéro de téléphone que les machines de recherche et les annuaires sur Internet sont utilisés de la même manière par pratiquement une personne sur deux. L'utilisation de cette méthode augmente par rapport à l'enquête de 2012. Les sources papier perdent du terrain, lentement mais sûrement.
- 42% des répondants ont au moins une fois fait appel aux services de renseignements via téléphone durant les trois dernières années, 51% des Belges n'utilisent jamais les services de renseignements téléphoniques.

Une nouvelle étude sera réalisée en 2015. Dans le cadre du monitoring du service universel, les questions ont été élargies avec un volet analysant spécifiquement les conséquences de la réforme du service universel, notamment:

- *Étiez-vous un utilisateur des cabines téléphoniques publiques pour téléphoner (ne sont pas visées les autres utilisations comme la recharge des cartes Proton)?*
- *(uniquement si réponse oui à la question précédente) Quelle alternative utilisez-vous depuis que la majorité des cabines téléphoniques publiques ont été supprimées?*
- *Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ...*

<sup>12</sup> Le nouveau système grâce auquel les personnes sourdes, malentendantes et les personnes souffrant d'un trouble de la parole peuvent joindre les dispatchings 112, 100 et 101 via SMS.

<sup>13</sup> Ces rapports peuvent être consultés sur le site Internet de l'IBPT:

[http://www.ibpt.be/public/files/fr/21030/UCL\\_SMCS\\_2013\\_FR.pdf](http://www.ibpt.be/public/files/fr/21030/UCL_SMCS_2013_FR.pdf)

[http://www.bipt.be/public/files/fr/20864/UCL\\_SMCS\\_Rapport\\_IBPT\\_2012\\_FR.pdf](http://www.bipt.be/public/files/fr/20864/UCL_SMCS_Rapport_IBPT_2012_FR.pdf)

- *Comment évaluez-vous l'accessibilité des moyens susmentionnés?*

## 2.3 Études de prix

Dans son avis, l'IBPT a avancé la téléphonie mobile comme alternative valable pour les cabines téléphoniques publiques.

Afin de suivre le caractère abordable de la téléphonie mobile comme alternative pour les postes téléphoniques payants publics, l'on peut faire appel aux études de prix réalisées par l'IBPT au niveau national et international. Celles-ci donnent un aperçu de l'évolution des tarifs téléphoniques par profil, et donc également pour les petits utilisateurs.

Il est ressorti de l'étude de prix réalisée par l'IBPT se basant sur les tarifs appliqués pendant la période du 8 au 28 août 2012 que les prix pour la téléphonie mobile continuent de baisser en Belgique. Il convient également de préciser qu'entre août 2012 et janvier 2013, le niveau des prix pour la Belgique a encore baissé dans tous les profils d'au moins 10%, jusqu'à maximum 50%. La Belgique se classe en moyenne comme le second pays le moins cher, juste après le Royaume-Uni, dans la comparaison avec les 5 pays voisins (prix d'août 2012). Pour les services prépayés également, la Belgique est le second pays le moins cher, après le Royaume-Uni.

## 2.4 Conclusion du monitoring

Avec les actions de contrôle décrites ci-dessus, l'IBPT a cherché à examiner si la levée des obligations de service universel concernant les postes téléphoniques payants publics, les annuaires universels et les services de renseignements n'a pas eu une influence significative sur le niveau de protection dont bénéficient les utilisateurs finals dans le cadre du service universel.

En particulier en ce qui concerne la levée des obligations de service universel relatives aux cabines téléphoniques publiques, il convient de remarquer que les baisses de prix de la téléphonie mobile démontrées par les études de prix permettent de conclure que la téléphonie mobile constitue une alternative valable aux cabines téléphoniques publiques. Les questionnaires adressés aux utilisateurs ne montrent pas que la disparition des cabines porte atteinte à la protection des utilisateurs. À ce propos, le Conseil supérieur national des personnes handicapées a attiré l'attention sur le fait que les cabines téléphoniques publiques ont toujours été inaccessibles pour les personnes souffrant d'un déficit visuel et que ces personnes utilisent un GSM. En ce qui concerne les remarques de l'organisation pour les personnes sourdes par rapport aux contacts avec les services d'urgence par SMS, il convient de souligner que le nouveau système avec lequel les sourds, les malentendants et les personnes souffrant de troubles de la parole peuvent joindre les numéros d'urgence 112 et 101 via SMS est testé par ASTRID SA. Ils peuvent actuellement uniquement contacter les centraux d'appel des services d'urgence via fax. À terme, l'objectif est de permettre pour ce groupe cible l'envoi de SMS aux numéros d'urgence 112 et 101. Il convient également de noter que SMS 112 est un projet belge qui est accessible sur les réseaux nationaux. Il n'y a pas pour le moment d'uniformisation dans le standard GSM ou au niveau européen pour ce service.

En ce qui concerne le service de renseignements universel, le monitoring montre que la levée des obligations de service universel n'a eu de conséquences néfastes ni sur le caractère abordable ni sur la qualité (entre autres le système de réponse utilisé, les méthodes de recherche, la nature et la mise à jour des données fournies, le temps d'attente et de réponse). Pour l'annuaire universel, l'on arrive à la même conclusion. Les points sensibles abordés par les organisations œuvrant pour les personnes handicapées (entre autres, les petits caractères des annuaires, la non-gratuité des appels aux services de renseignements, la demande de service d'interprétation à distance) ne sont pas provoqués par la levée des obligations de service

universel en ce qui concerne le service de renseignements et l'annuaire. Ainsi, il convient de préciser que les appels gratuits aux services de renseignements pour les personnes souffrant d'un déficit visuel dont le Conseil supérieur national des personnes handicapées mentionne la disparition n'ont jamais fait partie des obligations de service universel. De telles mesures ont été prises sur la propre initiative du prestataire concerné.

L'IBPT fait remarquer qu'il est conscient des difficultés rencontrées par les personnes handicapées en ce qui concerne l'accès aux services de communications électroniques. Le Conseil de l'IBPT a ainsi adopté une décision le 28 mars 2013 concernant la publication par les opérateurs des informations sur les produits et services destinés aux utilisateurs handicapés. Un contrôle réalisé en 2014 a vérifié si les opérateurs des services de communications électroniques répondaient aux mesures imposées dans cette décision. L'IBPT continuera à suivre la problématique de l'accessibilité et est favorable au développement d'initiatives et de mesures pour garantir un accès équivalent aux personnes handicapées en coopération avec les organisations œuvrant pour les personnes handicapées.

Certains prestataires de services de renseignements et d'annuaires ont attiré l'attention de l'IBPT sur les difficultés rencontrées pour obtenir des données abonnés correctes. La réintroduction des obligations de service universel n'y change rien non plus. La problématique est traitée à l'article 46, §2, LCE: *« Les personnes qui offrent des services téléphoniques publics à des abonnés mettent à la disposition des personnes qui ont effectué une déclaration conformément au § 1er, les données relatives à ces abonnés dans des conditions techniques, financières et commerciales équitables, raisonnables et non discriminatoires. »*

## 2.5 Adaptation des exigences tarifaires et de qualité suite à la réforme du service universel.

Suite à l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 2 avril 2014 relatif à la modification des conditions financières de prestation de la composante géographique du service universel dans le cadre des communications électroniques, le nouveau cadre tarifaire repose sur les deux obligations suivantes:

- l'obligation pour le prestataire de la composante géographique du service universel de pratiquer des tarifs identiques sur toute l'étendue du territoire du Royaume, quel que soit le lieu d'établissement des utilisateurs finals;
- l'obligation de fixer le tarif des services relevant de la composante géographique du service universel à un niveau inférieur ou égal à celui de l'offre standard prestataire du service universel la plus intéressante financièrement pour des services d'une qualité au moins équivalente.

Par offre standard, l'on entend le prix de toute offre commercialisée par le prestataire, hors promotions temporaires. Par service de qualité au moins équivalente, l'on vise toute offre du prestataire qui inclut à tout le moins les prestations visées à l'article 70, § 1er, 1° et 2°, de la loi du 13 juin 2005. C'est-à-dire le prix le moins cher pour une offre contenant à tout le moins la fourniture d'un service de base en matière de service téléphonique public en position déterminée et un raccordement à un réseau de communications public d'au moins 1 Mbit/s.

Il convient de noter que cette obligation incombe au prestataire désigné du service universel. Belgacom était chargée par la loi jusqu'au 1er août 2013 au plus tard de l'exécution de la composante géographique du service universel. Jusqu'à ce jour, il n'a pas encore été procédé à la désignation d'un prestataire de la composante géographique du service universel conformément à l'article 71 LCE.

Néanmoins il peut être fait remarquer qu'en ce qui concerne la première condition, Belgacom prévoit toujours l'ubiquité tarifaire sur l'ensemble du territoire. En ce qui concerne la deuxième condition, nous attirons l'attention sur le fait que, sur la base des données provenant du simulateur tarifaire [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be), l'offre standard la plus intéressante de Belgacom pour ce service s'élève à 25,5 euros par mois.

En ce qui concerne la qualité, le contrôle s'effectue sur la base d'informations statistiques (voir plus loin chapitre 3).



### 3. Exigences de qualité relatives à la composante géographique (obligations de SU non-levées)

Ce chapitre présente les statistiques de 2013 relatives aux services qualifiés de service universel par le législateur. Belgacom a uniquement fourni les informations concernant les paramètres encore d'application après l'entrée en vigueur de la loi du 10 juillet 2012.

Le prestataire de la composante géographique du service universel doit satisfaire à une série d'exigences de qualité spécifiques, fixées dans l'annexe LCE. Cela concerne notamment:

- le délai de fourniture du raccordement (art. 5, annexe LCE);
- le taux de dérangement par ligne d'accès ou le pourcentage de dérangements sur le nombre total
- de lignes d'accès (art. 7§, 1er, annexe LCE);
- le délai de levée des dérangements (art. 7, § 2, annexe LCE);
- le délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste (art. 13, §1er annexe LCE);
- le pourcentage des contestations et questions complexes concernant la facturation (art. 18 annexe LCE).

Étant donné que la désignation de Belgacom en tant que prestataire standard du service universel a pris fin le 1er août 2013 conformément à l'article 150 de la loi du 10 juillet 2012, les chiffres concernent uniquement la période du 1er janvier au 31 juillet 2013.

#### 3.1 Les conditions techniques de prestation de la composante géographique fixe du service universel

##### 3.1.1 Délai de fourniture du 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) auxquels il a été satisfait dans les 5 jours ouvrables:*

	Objectif fixé par la loi	Exécution						
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1er trimestre	Min. 95%	95,89%	95,04%	96,10%	96,20%	94,90%	95,91%	95,81%
2e trimestre	Min. 95%	95,63%	95,47%	95,69%	97,16%	94,69%	97,66%	97,07%
3e trimestre	Min. 95%	97,29%	97,11%	96,05%	96,65%	96,72%	96,11%	98,02%
4e trimestre	Min. 95%	96,37%	95,09%	95,52%	94,80%	95,09%	96,75%	-
<b>Moyenne</b>	<b>Min. 95%</b>	<b>96,21%</b>	<b>95,34%</b>	<b>95,82%</b>	<b>96,29%</b>	<b>95,21%</b>	<b>96,57%</b>	<b>96,60%</b>

Source: Belgacom

En 2013, les bons résultats pour ce paramètre sont maintenus. Ils sont dus aux efforts constants de Belgacom pour améliorer son service aux clients, notamment:

- la confirmation du rendez-vous 2 jours à l'avance via SMS.
- une deuxième confirmation par le technicien une demi-heure à l'avance.

- une plus grande flexibilité des équipes d'intervention technique par une extension des heures de travail des techniciens en semaine jusqu'à 20 heures, ainsi que le samedi.
- *Pourcentage de contrats de raccordement valables (pour lesquels un autre délai n'a pas été convenu avec l'abonné) auxquels il a été satisfait dans les 8 jours ouvrables*

La loi ne fixe pas d'objectif applicable aux contrats exécutés dans les 8 jours ouvrables. Cette statistique est néanmoins utile étant donné que l'article 5 de l'annexe à la loi prévoit l'obligation de proposer une solution alternative au client dès le 9e jour qui suit la conclusion du contrat au cas où le raccordement n'a pas encore 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 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 <sup>14</sup>	Exécution						
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1er trimestre	-	96,89%	96,15%	96,9%	97,22%	95,91%	96,60%	98,07%
2e trimestre	-	95,89%	96,05%	96,86%	94,45%	96,27%	97,77%	97,72%
3e trimestre	-	97,87%	97,39%	96,16%	95,19%	97,53%	97,26%	97,73%
4e trimestre	-	96,70%	96,13%	96,24%	95,07%	97,05%	97,87%	-
<b>Moyenne</b>	-	<b>96,79%</b>	<b>96,18%</b>	<b>96,51%</b>	<b>96,36%</b>	<b>96,58%</b>	<b>97,36%</b>	<b>97,88%</b>

Source: Belgacom

Les résultats sont meilleurs par rapport aux années précédentes.

- *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	Exécution						
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1er trimestre	Min 95%	97,61%	95,93%	96,64%	94,82%	90,10%	90,84%	89,77%
2e trimestre	Min 95%	96,78%	95,20%	95,86%	92,65%	90,78%	91,29%	89,38%
3e trimestre	Min 95%	97,20%	94,68%	95,17%	90,71%	87,29%	88,68%	87,23%
4e trimestre	Min 95%	97,02%	95,06%	94,63%	89,77%	87,40%	91,59%	-
<b>Moyenne</b>	<b>Min 95%</b>	<b>97,17%</b>	<b>95,22%</b>	<b>95,55%</b>	<b>92,17%</b>	<b>88,93%</b>	<b>90,03%</b>	<b>89,31%</b>

Source: Belgacom

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

Les résultats pour cet indicateur sont à la baisse depuis 2010 et sont désormais au plus bas. Les objectifs légaux n'ont pas été atteints en 2013. En 2013, le processus pour prendre rendez-vous via le formulaire électronique a été déployé davantage, d'où une multiplication par quatre du nombre d'introductions via le nouvel outil par rapport à 2012. Bien que le nombre d'interventions manuelles supplémentaires sur une telle commande ait déjà diminué de manière considérable, l'augmentation de l'utilisation de cet outil explique la stagnation de ce paramètre.

- *Conclusion*

Les pourcentages de raccordements exécutés dans les 5 à 8 jours ouvrables lorsque l'abonné n'a pas demandé de raccordement à un moment qui lui convient sont satisfaisants en comparaison avec les objectifs fixés par la loi et connaissent même une légère amélioration par rapport aux années précédentes. Par contre, le 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, n'atteint pas l'objectif légal.

### 3.1.2 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, §1er de l'annexe à la LCE)

	Objectif fixé par la loi	Exécution <sup>15</sup>				
		2009	2010	2011	2012	2013
1er trimestre	Max. 7,5%	4,79%	4,56%	3,25%	3,24%	2,69%
2e trimestre	Max. 7,5%	4,92%	3,48%	2,88%	3,06%	2,34%
3e trimestre	Max. 7,5%	5,05%	3,43%	3,6%	2,89%	2,56%
4e trimestre	Max. 7,5%	5,05%	2,02%	3,35%	2,70%	-
<b>Moyenne</b>	<b>Max. 7,5%</b>	<b>4,95%</b>	<b>3,37%</b>	<b>3,27%</b>	<b>2,97%</b>	<b>2,53%</b>

Source: Belgacom

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'équipement terminal situé 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 au nombre réel d'utilisateurs finals touchés.

Le résultat satisfait largement à la norme légale et le pourcentage de dérangements en 2013 est plus bas que jamais.

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

Depuis la loi du 13 juin 2005, les objectifs sont imposés en termes de délais, exprimés en heures complètes.

<sup>15</sup> Les chiffres ne sont représentés qu'à partir de 2007 parce qu'ils ne sont pas comparables aux résultats des années précédentes, basés sur un ancien mode de comptabilisation.

Il convient également de préciser que les statistiques concernant la levée des dérangements se rapportent uniquement aux lignes sur lesquelles les obligations de service universel sont d'application, soit les lignes PSTN par lesquelles le trafic téléphonique transite et l'accès à l'Internet haut débit est fourni.

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

	Objectif fixé par la loi	Exécution				
		2009	2010	2011 <sup>16</sup>	2012	2013
1er trimestre	Min. 80%	80,12%	81,29%	71,1%	74,5%	75,60%
2e trimestre	Min. 80%	80,09%	79,63%	75,2%	75,6%	76,30%
3e trimestre	Min. 80%	80,64%	78,96%	73,6%	74,2%	73,60%
4e trimestre	Min. 80%	78,75%	63,57%	76,0%	76,2%	-
<b>Moyenne</b>	<b>Min. 80%</b>	<b>79,90%</b>	<b>75,86%</b>	<b>74,1%</b>	<b>75,1%</b>	<b>75,17%</b>

Source: Belgacom

Les résultats repris pour l'objectif peuvent selon Belgacom être expliqués par différents éléments:

Bien que Belgacom respecte effectivement le rendez-vous dans les 35 heures, il se peut parfois que le dérangement ne puisse être levé à ce moment-là, par exemple parce que le client est absent au moment où le technicien se présente ou décide au dernier moment de postposer le rendez-vous (Belgacom tente de résoudre ce problème en envoyant un SMS pour rappeler le rendez-vous et en demandant au technicien d'appeler 30 minutes à l'avance). De plus, il se peut que le technicien envoyé sur place constate que des travaux de jointage sont nécessaires (il est fait remarquer que la visite d'un technicien dans un premier temps nous semble préférable vu que celui-ci peut à ce moment-là examiner les solutions provisoires possibles afin de limiter au maximum le désagrément pour le client).

Vu que Belgacom propose très rapidement aux clients (déjà lors de la fixation du rendez-vous pour la levée du dérangement) de dévier le trafic fixe vers leur téléphone mobile, les demandes urgentes d'intervention sont moins fréquentes de la part des clients.

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

	Objectif fixé par la loi	Exécution					
		2008	2009	2010	2011 <sup>17</sup>	2012	2013
1er trimestre	Min. 95%	79,93%	80,18%	81,34%	72,90%	75,21%	76,00%
2e trimestre	Min. 95%	77,31%	80,16%	79,68%	74,40%	76,10%	76,70%
3e trimestre	Min. 95%	76,89%	80,70%	79,02%	74,40%	74,91%	74,00%
4e trimestre	Min. 95%	81,69%	78,84%	63,71%	76,40%	76,71%	-
<b>Moyenne</b>	<b>Min. 95%</b>	<b>79,08%</b>	<b>79,97%</b>	<b>75,93%</b>	<b>74,53%</b>	<b>75,73%</b>	<b>75,57%</b>

Source: Belgacom

Belgacom n'atteint pas les objectifs fixés par la loi depuis 2008.

<sup>16</sup> Correction des résultats du rapport annuel de 2011 en matière d'obligations de SU

<sup>17</sup> Correction des résultats du rapport annuel de 2011 en matière d'obligations de SU

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

	Objectif fixé par la loi	Exécution					
		2008	2009	2010	2011 <sup>18</sup>	2012	2013
1er trimestre	Min. 99%	83,20%	83,51%	84,00%	78,20%	79,52%	80,50%
2e trimestre	Min. 99%	81,07%	83,29%	82,40%	79,10%	80,81%	81,10%
3e trimestre	Min. 99%	80,65%	83,95%	81,68%	79,10%	79,22%	78,30%
4e trimestre	Min. 99%	84,92%	81,93%	68,20%	81,20%	81,00%	-
<b>Moyenne</b>	<b>Min. 99%</b>	<b>82,58%</b>	<b>83,17%</b>	<b>79,07%</b>	<b>79,4%</b>	<b>80,14%</b>	<b>79,90%</b>

Source: Belgacom

Ici non plus, Belgacom n'atteint pas les objectifs fixés par la loi depuis 2013.

- *Nombre d'heures nécessaires pour lever tous les dérangements*

Conformément à la loi, le nombre d'heures nécessaires pour lever tous les dérangements a également été communiqué.

Il en ressort que 99% des dérangements ont été levés dans un délai moyen de 426 heures. Si l'on considère tous les dérangements, l'on constate que 100% des dérangements ont été levés dans un délai de 711 heures.

- *Conclusion*

Belgacom insiste sur le fait que les normes de qualité concernant les dérangements sur les lignes d'accès fixées par la loi et uniquement imposées au prestataire du service universel n'ont pas d'équivalent dans les autres pays européens. Selon Belgacom, les normes sont difficiles, pour ne pas dire impossibles, à atteindre.

### 3.1.4 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 compter 26 heures pour lever 80% des autres dérangements, ce qui représente une énorme amélioration par rapport aux années précédentes (44 heures en 2008, 38 heures en 2009, 50 en 2010, 58 heures en 2011 et 26 heures en 2012).

Les délais pour le dernier pourcentage de dérangements (résultant généralement de tickets ouverts, oubliés) ont été réduits (276 heures complètes sont nécessaires pour lever 100% des dérangements en 2013, contre 301 en 2012 et 732 en 2011). C'est principalement dû selon Belgacom à une optimisation structurelle réalisée dans les mesures à distance. Belgacom peut donc trouver la cause des problèmes au niveau des équipements du client bien plus rapidement et plus précisément, ce qui augmente le nombre et la vitesse de la levée des dérangements à distance.

<sup>18</sup> Correction des résultats du rapport annuel de 2011 en matière d'obligations de SU

### 3.1.5 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	Exécution (en secondes)						
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1er trimestre	Max. 20	3,1	1,8	2,3	1,7	1,5	1,86	9,96
2e trimestre	Max. 20	4	2,4	2,4	1,9	2,1	2,65	12,1
3e trimestre	Max. 20	3,2	2,3	2,3	1,7	2,3	2,42	9,1
4e trimestre	Max. 20	4,1	2,4	2,2	1,7	2,6	3,73	-
<b>Moyenne</b>	<b>Max. 20</b>	<b>3,6</b>	<b>2,2</b>	<b>2,3</b>	<b>1,7</b>	<b>2,1</b>	<b>3,41</b>	<b>9,97</b>

Source: Belgacom

En 2013, Belgacom a modifié la méthode pour mesurer ce paramètre. Le délai est désormais mesuré dès le début du message d'accueil (et plus dès la fin de ce message, comme les années précédentes) jusqu'au moment où le standardiste répond à l'appelant.

La durée du message d'accueil (front-end branding) peut être évaluée à 6 secondes, ce qui explique entre autres une augmentation du temps de la même durée environ par rapport aux années précédentes.

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

Pour la durée d'établissement de la communication, Belgacom fait remarquer qu'elle varie en fonction du réseau d'origine (fixe ou mobile). Cette durée est d'environ 1 sec. en moyenne depuis le réseau de Belgacom.

Le service de renseignements/le service manuel de Belgacom ne peut pas contrôler/influencer cette durée, en particulier quand l'appel provient d'un autre réseau.

Selon Belgacom, pour ce paramètre, le « vrai » temps d'attente et le seul représentatif de la prestation de l'opérateur responsable du service universel de renseignements est à strictement parler le temps qui s'écoule entre le début du message d'accueil et le moment auquel le standardiste répond à l'appelant.

Sur la base des éléments communiqués par Belgacom, l'IBPT estime que la somme du délai d'établissement de la communication (1 sec.), de la durée de la tonalité de sonnerie et du message d'accueil (9,97) devrait se situer aux alentours des 11 secondes.

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

	Objectif fixé par la loi <sup>19</sup>	Exécution				
		2009	2010	2011	2012	2013
1er trimestre	-	93,35%	95,49%	95,95%	90,87%	82,34%
2e trimestre	-	93,20%	94,48%	93,35%	87,17%	80,41%
3e trimestre	-	93,59%	95,13%	92,94%	89,97%	85,81%
4e trimestre	-	93,71%	94,92%	91,58%	88,00%	-
<b>Moyenne</b>	-	<b>93,46%</b>	<b>95,01%</b>	<b>93,58%</b>	<b>89,00%</b>	<b>82,47%</b>

Source: Belgacom

- *Conclusion*

En 2013, Belgacom a modifié la méthode pour mesurer ce paramètre. Le délai est désormais mesuré dès le début du message d'accueil (et plus dès la fin de ce message, comme les années précédentes) jusqu'au moment où le standardiste répond à l'appelant. De ce fait, il n'est pas possible de comparer cette statistique avec les années précédentes.

### 3.1.6 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 de factures envoyées*

	Objectif fixé par la loi	Exécution						
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1er trimestre	Max. 1%	0,66%	0,36%	0,33%	0,71%	0,49%	0,51%	0,53%
2e trimestre	Max. 1%	0,42%	0,35%	0,34%	0,57%	0,39%	0,46%	0,49%
3e trimestre	Max. 1%	0,45%	0,31%	0,28%	0,50%	0,47%	0,43%	0,52%
4e trimestre	Max. 1%	0,44%	0,30%	0,30%	0,47%	0,46%	0,41%	-
<b>Moyenne</b>	<b>Max. 1%</b>	<b>0,49%</b>	<b>0,33%</b>	<b>0,31%</b>	<b>0,56%</b>	<b>0,45%</b>	<b>0,45%</b>	<b>0,51%</b>

Source: Belgacom

Les résultats prennent en compte les clients « résidentiels », « business » et « corporate » de Belgacom. Nous constatons que l'objectif légal est largement atteint. Depuis 2010, l'on constate une amélioration de l'outil de mesure permettant de prendre en compte davantage de types de plaintes.

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



### 3.2 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 de téléphone, d'appeler les services d'urgence et d'être appelé, à l'exclusion des appels payables à l'arrivée.

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

	Exécution						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Mise en service minimum	315 091	279 674	251 538	244 820	244 068	140 997	238 219

Source: Belgacom

Ce chiffre ne signifie pas que 238 219 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. Soixante jours après la mise en service minimum, une lettre est adressée par courrier ordinaire au client pour l'informer de la prochaine suppression de son raccordement. La résiliation effective intervient 30 jours plus tard.

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

À 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.

### 3.3 Conclusion

Le chapitre 3 présente des statistiques concernant les prestations de qualité auxquelles le prestataire de la composante géographique du service universel doit répondre. La figure 1 donne un aperçu des prestations discutées au chapitre 3.

C'est surtout le fait que les exigences de qualité ne soient pas atteintes au niveau de la levée des dérangements sur les lignes d'accès qui étonne.

En ce qui concerne le délai de levée de dérangements, l'article 7, § 2, alinéa 4, de l'annexe LCE prévoit historiquement deux situations dans lesquelles la durée de la levée du dérangement sur une ligne d'accès n'est pas prise en compte dans le comptage des appels de dérangement:

- les cas où la réparation dépend d'un accord entre le prestataire et l'abonné;
- les cas qui ont nécessité l'accès aux installations de l'abonné et pour lesquels l'accès n'a pas été rendu possible par l'abonné au moment prévu;

L'arrêté royal du 2 avril 2014 relatif à la modification, en matière de qualité du service, de certains objectifs imposés au prestataire de la composante géographique du service universel par la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ajoute toutefois désormais une troisième exception permettant au prestataire du service universel d'exclure certains cas de la mesure de qualité, à savoir « les autres cas fixés par l'Institut qui échappent au contrôle du prestataire et qui ne sont pas imputables à une erreur de sa part. »

L'AR du 2 avril 2014 et la décision du Conseil de l'IBPT du 26 septembre 2014 concernant la neutralisation de certains appels de dérangement sur les lignes d'accès qui l'a suivi aura pour conséquence que cette statistique évoluera probablement positivement à l'avenir.

## 4. Conclusion générale

L'article 103 LCE charge l'IBPT de présenter d'éventuelles adaptations aux obligations de service universel sur la base du présent rapport.

L'IBPT constate que les objectifs en matière de levée des dérangements sur les lignes d'accès restent problématiques. L'IBPT rappelle l'avis du 13 janvier 2014 dans lequel il suggérait de lever un certain nombre d'objectifs de performance concernant la composante géographique du service universel. Le gouvernement n'y a pas procédé mais a chargé l'IBPT de prendre une décision concernant les cas dont la durée de levée du dérangement n'est pas prise en compte parce que l'objectif en matière de levée des dérangements n'a pas pu être rempli pour des raisons qui échappent au contrôle du prestataire et qui ne sont pas imputables à une erreur de sa part. Le Conseil de l'IBPT a pris cette décision le 26 septembre 2014.

L'IBPT suivra en détail l'impact de cette décision sur les chiffres concernant la qualité et analysera le cas échéant une réforme des exigences de qualité.

Tableau 1: synthèse des statistiques en matière de prestations de qualité (pour lesquelles un objectif est imposé dans la loi) du prestataire du service universel, telles que communiquées par Belgacom à l'IBPT.

Composante	Critère	Statistique	Objectif	Résultat 2013
Composante géographique fixe	Délai de raccordement	% réalisé dans les 5 jours ouvrables	Min. 95%	96,60%
		% de contrats pour lesquels une date de raccordement est fixée le 1er jour	Min. 95%	89,31%
	Taux de dérangement des lignes	% de dérangements par ligne d'accès	Max. 7,5%	2,53%
	Levée des dérangements des lignes	% levés dans les 35 heures horloge	Min. 80%	75,17%
		% levés dans les 40 heures horloge	Min. 95%	75,57%
		% levés dans les 60 heures horloge	Min. 99%	79,90%
	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.	9,97sec.
	Contestations et questions complexes concernant la facturation	% des contestations et questions complexes	Max. 1%	0,51%