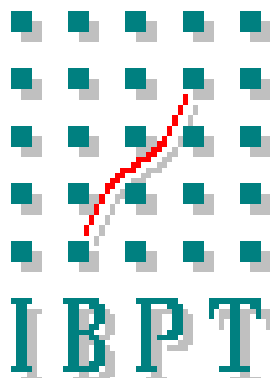


**RAPPORT DE L'IBPT
CONCERNANT L'ÉVOLUTION DU SERVICE
UNIVERSEL DES TÉLÉCOMMUNICATIONS PENDANT
L'ANNÉE 2002**



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TELECOMMUNICATIONS
AOUT 2003**

Table des matières

1. CONTENU ACTUEL DU SERVICE UNIVERSEL.....	3
1.1. PRINCIPE.....	3
1.2. DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ.....	4
A. <i>La téléphonie</i>	4
Cependant, il est à noter qu'en 2002 la proportion de clients actifs est de 89,6 % de l'ensemble des abonnés, soit 7.285.390 clients.....	7
B. <i>Internet</i>	8
2. EXÉCUTION DES PRESTATIONS DU SERVICE UNIVERSEL.....	10
2.1. LES CONDITIONS TECHNIQUES DE PRESTATION DU SERVICE UNIVERSEL.....	10
2.2. LES CONDITIONS FINANCIÈRES DE PRESTATION DU SERVICE UNIVERSEL.....	20
3. CONTRÔLES EFFECTUÉS PAR L'IBPT.....	29
3.1. LE CONTRÔLE DE LA MÉTHODOLOGIE ET DES PROCÉDURES.....	29
3.2. LE RESPECT DU PRICE CAP.....	29
A. <i>Contrôle des prix</i>	29
B. <i>Description des services contrôlés</i>	29
C. <i>Forme du price cap</i>	29
D. <i>Durée du price cap</i>	30
E. <i>Application concrète</i>	30
F. <i>Méthode de calcul des éléments du price cap</i>	32
3.3. LE DÉLAI DE FOURNITURE DU RACCORDEMENT AU RÉSEAU PUBLIC COMMUTÉ.....	34
3.4. LA DISPONIBILITÉ ET LE FONCTIONNEMENT DES CABINES PUBLIQUES.....	36
A. <i>Constatations sur base de l'analyse des listes fournies par Belgacom à la demande de l'IBPT</i>	36
B. <i>Bilan des contrôles effectués sur le terrain</i>	36
C. <i>Remarques</i>	38
4. APPRÉCIATION GÉNÉRALE.....	40
5. FINANCEMENT DU SERVICE UNIVERSEL.....	42
6. ORIENTATIONS POSSIBLES QUANT AU CONTENU DU SERVICE UNIVERSEL.....	43
6.1. ORIENTATIONS SUGGÉRÉES PAR L'INSTITUT QUANT AUX CONDITIONS TECHNIQUES ET TARIFAIRES DE PRESTATION DES OBLIGATIONS DE SERVICE UNIVERSEL.....	43
6.1.1.MOTIVATIONS.....	43
6.1.2.PROPOSITIONS.....	43
A. <i>Le service universel géographique fixe</i>	44
B. <i>Les postes téléphoniques payants publics</i>	46
C. <i>L'adaptation du price cap</i>	46
D. <i>Les tarifs sociaux</i>	47
E. <i>Le service de renseignements et l'annuaire universels</i>	47
6.2. ORIENTATIONS SUGGÉRÉES PAR L'INSTITUT EN MATIÈRE D'EXTENSION DU CHAMP DU SERVICE UNIVERSEL ..	48
A. <i>L'accès à la mobilité</i>	48
B. <i>L'accès à Internet et à la société de l'information</i>	49

Le présent rapport a été élaboré par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications en application de l'article 16, alinéa 2 de l'annexe 1 de la loi du 21 mars 1991, lequel charge l'Institut du contrôle des obligations de service universel et lui attribue la mission de faire rapport au Ministre sur les autres services qui devraient être prestés au titre du service universel ainsi que leurs modalités de prestation.

1. Contenu actuel du service universel

1.1. Principe

Le principe du service universel consiste, dans un marché ouvert à la concurrence, à garantir à tous les utilisateurs et à un prix abordable l'accès à un ensemble minimal de services d'une qualité donnée.

Le service universel comprend actuellement les services mentionnés à l'article 84 de la loi du 21 mars 1991, à savoir :

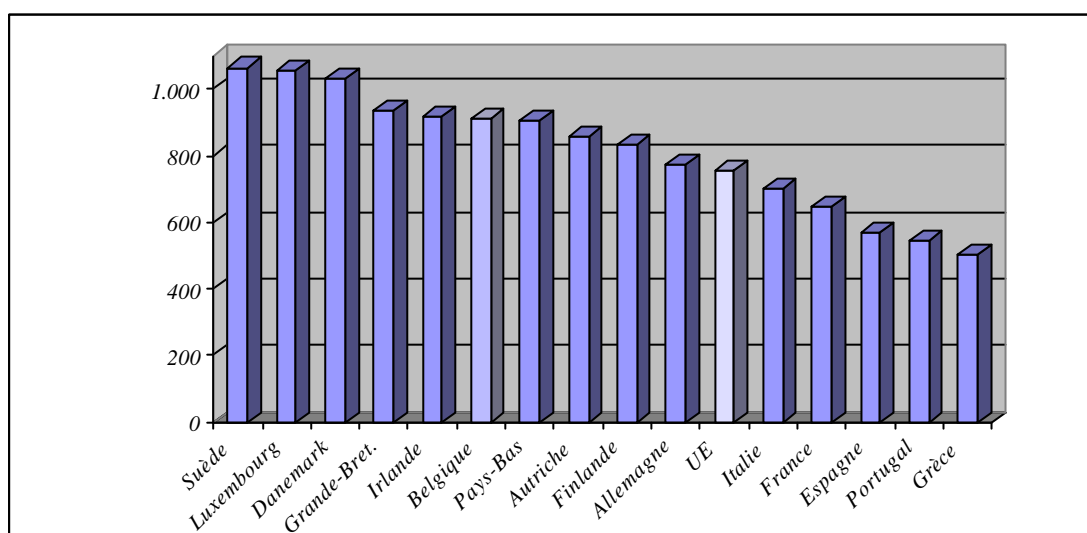
1. la mise à disposition sur tout le territoire de l'accès au réseau public fixe de base ;
2. l'acheminement gratuit des appels d'urgence ;
3. la mise à disposition d'un service d'assistance aux abonnés ;
4. la mise à disposition d'un service de renseignements aux abonnés ;
5. la fourniture de manière continuée, en cas de non-paiement de la facture téléphonique, des éléments du service universel de téléphonie vocale de base suivants : la possibilité d'être appelé par un autre abonné, à l'exclusion des appels payables à l'arrivée et la possibilité d'appeler les services d'urgence ;
6. l'établissement, la maintenance et le fonctionnement des postes téléphoniques payants publics ;
7. l'édition de l'annuaire universel dans les zones où personne n'édite un tel annuaire ;
8. la fourniture du service de téléphonie vocale de base à des conditions tarifaires facilitant l'accès à ce service à certaines personnes en difficultés.

1.2. Développement du marché

Le service universel est lié au marché des services de télécommunications. Bien que les obligations de service universel portent uniquement sur la téléphonie fixe et les cabines publiques, il est utile d'avoir une vision de l'accès des ménages à la téléphonie au sens large (incluant la téléphonie mobile) et à l'Internet, de plus en plus souvent considéré comme une exigence de base dans la nouvelle société de l'information.

A. La téléphonie

Si nous observons les dépenses totales en matière de télécommunications par habitant dans l'Union Européenne en 2002 (graphique 1.1), nous constatons que la Belgique occupait la septième place avec environ 909 euros par habitant. La Suède était dans le peloton de tête avec 1.065 euros par habitant ou 17% de plus qu'en Belgique. En 2002, la moyenne de l'Union européenne était de 756 euros par habitant. La Grèce fermait les rangs avec 500 euros par habitant.



Graphique 1.1. Dépenses totales en matière de télécommunications par habitant dans l'Union Européenne en 2002 (en euros)¹

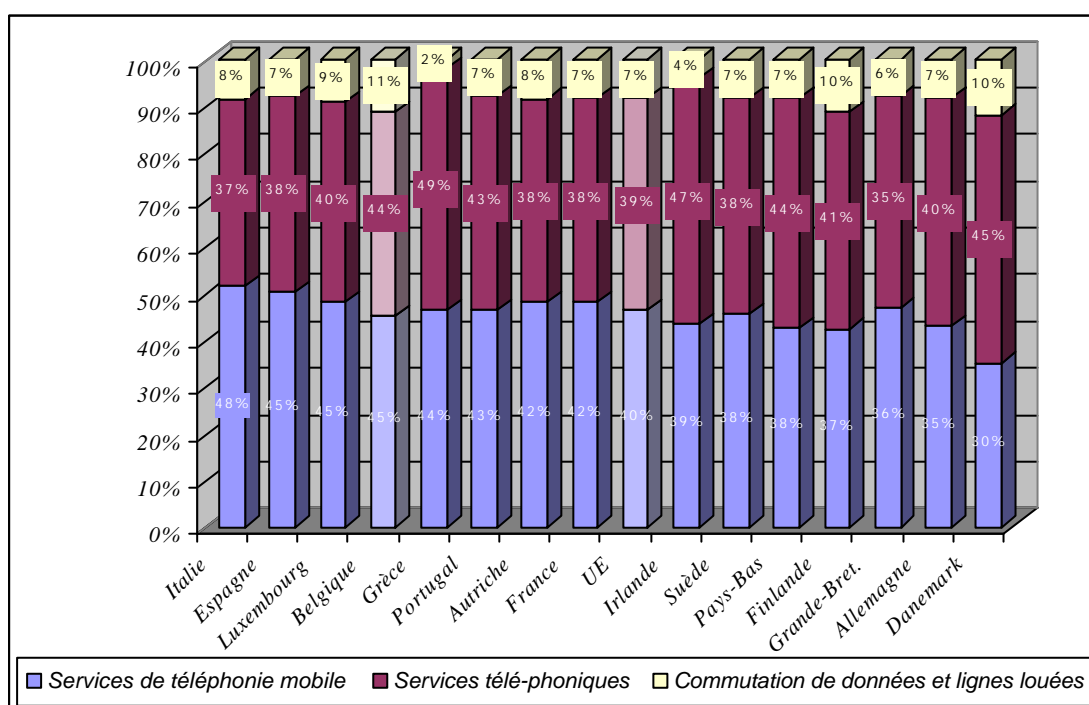
Aux Etats-Unis, les dépenses totales en matière de télécommunications s'élevaient à 1.015 euros par habitant en 2002 et à 1.160 euros au Japon, soit des chiffres comparables au leader de l'Union européenne, la Suède.

Selon les prévisions de l'EITO, la Suède occuperait toujours la première place en 2004 avec une moyenne de dépenses en matière de télécommunications de 1.156 euros par habitant, soit une augmentation de 8,5% par rapport à 2002. Toujours selon ces prévisions, la Belgique perdrait une place dans le classement européen en passant de la septième à la huitième place. Les dépenses en matière de télécommunications par habitant devraient s'élever à 967 euros en 2004, soit une augmentation prévue de 6,5% par rapport à 2002. Le retard par rapport au leader, la Suède, s'agrandirait à 19%. La moyenne de l'Union européenne serait de 817 euros par habitant, soit une augmentation prévue de 8% par rapport à 2002. En 2004, la Grèce serait toujours le dernier classé avec 545 euros par habitant, soit

¹ European Information Technology Observatory 2003, 11^{ème} édition; IBPT, selon la déclaration des opérateurs; calculs IBPT

une augmentation prévue de 9% par rapport à 2002.

Parmi les dépenses totales en matière de télécommunications, la téléphonie vocale (fixe) représentait 44% en Belgique, ce qui est supérieur à la moyenne européenne qui s'élevait à 38% (graphique 1.2). Par rapport aux données de 2001 publiées dans le « rapport de l'IBPT concernant l'évolution du service universel des télécommunications pendant l'année 2001 », on observe une forte diminution de la part représentée par la téléphonie vocale (fixe) dans les dépenses totales en matière de télécommunications puisque la téléphonie vocale (fixe) représentait alors 55% des dépenses en Belgique et dans l'Union européenne. Vu les disparités encore importantes entre les tarifs pratiqués, il est difficile d'établir des comparaisons précises entre les différents pays ; néanmoins, la progression constante de la part de marché prise par les mobiles s'effectue chez nous de manière similaire à celle constatée dans l'ensemble de l'Europe. En 2002, comme partout ailleurs, les dépenses en matière de téléphonie mobile ont pour la première fois dépassé celles de la téléphonie fixe.



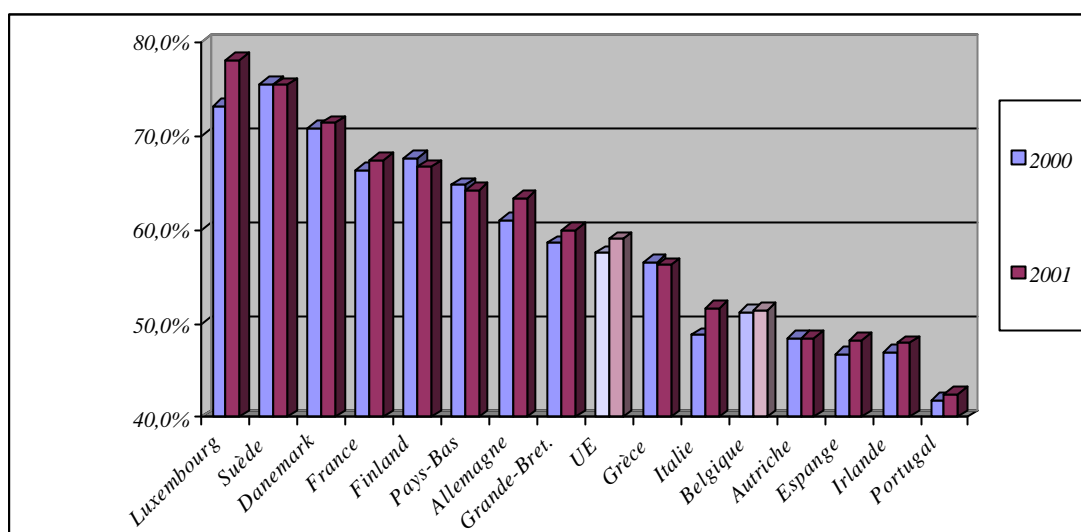
Graphique 1.2. Répartition des dépenses totales en matière de télécommunications dans l'Union Européenne en 2002²

En terme de densité des raccordements téléphoniques fixes en % de la population (graphique 1.3), la Belgique occupe la 11^{ème} place parmi les Etats membres de l'Union européenne, avec 51% en 2001. La moyenne dans l'union européenne est de 59%.

En trois ans, l'on a pu observer une baisse de 14,3% du nombre de raccordements téléphoniques analogiques PSTN en Belgique. Cela étant, le nombre total des raccordements téléphoniques n'a baissé que de 2,7%. L'augmentation des raccordements téléphoniques par RNIS et des raccordements

²European Information Technology Observatory 2003, 11^{ème} édition; IBPT, selon la déclaration des opérateurs; calculs IBPT

téléphoniques via le câble a en effet compensé la diminution des raccordements analogiques.

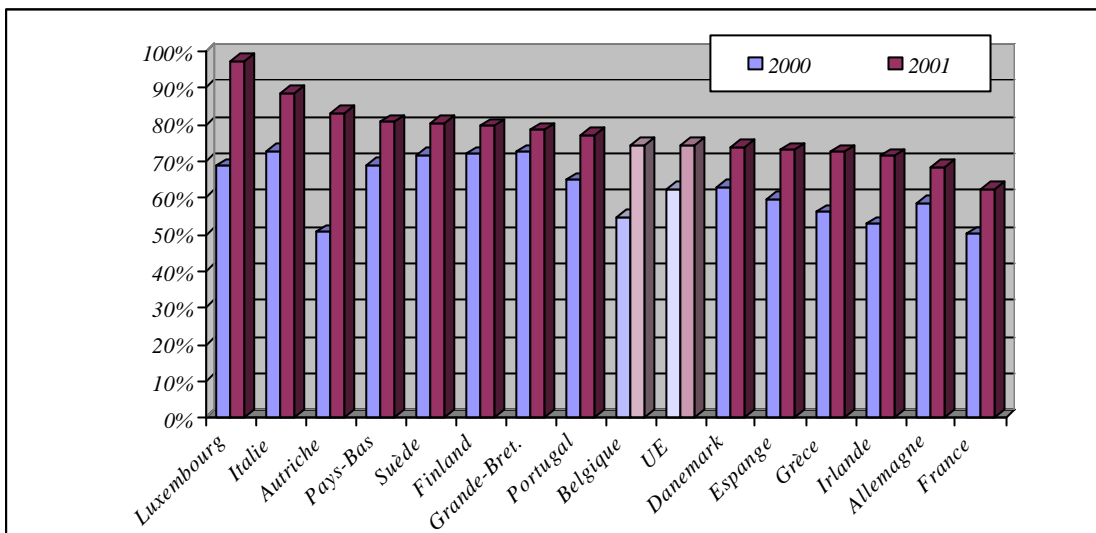


Graphique 1.3. Densité des raccordements téléphoniques fixes dans l'U.E. en % de la population³

La téléphonie mobile ne fait pas partie du service universel actuellement. Cependant, il est utile de surveiller le développement de ce secteur, dans la perspective d'une réflexion sur l'évolution du contenu du service universel puisque la mobilophonie devient de plus en plus répandue, ce qui augmente le risque d'exclusion sociale pour ceux qui n'ont pas les moyens financiers d'y accéder.

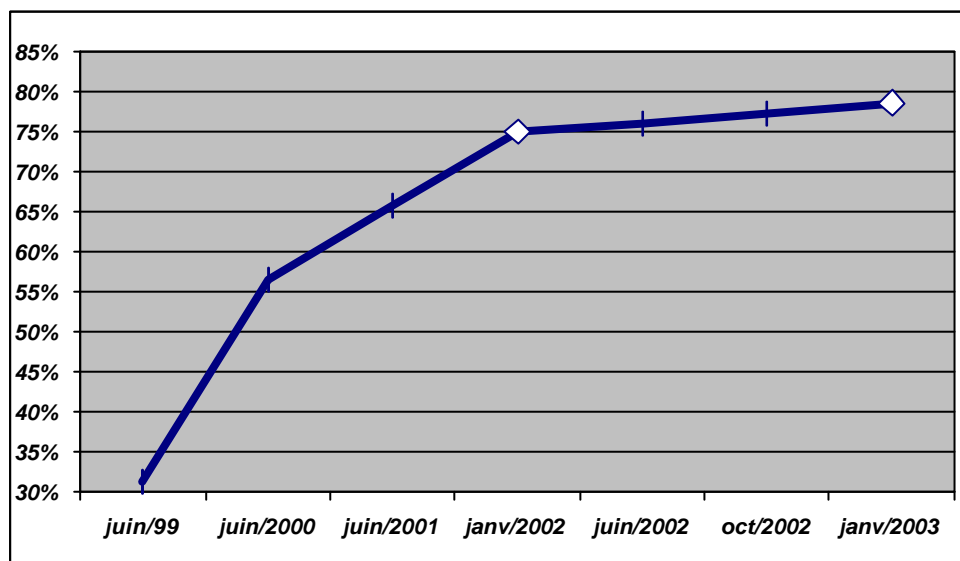
Le graphique 1.4. ci-dessous montre la pénétration de la téléphonie mobile dans les États membres de l'Union européenne. Suite à une augmentation de 42% entre fin 2000 et fin 2001, le Luxembourg est devenu le pays à la densité de mobilophonie la plus élevée (97,4%) de l'Union européenne. Avec l'Italie et l'Autriche, il dépasse le taux de pénétration de 830 mobilophones pour 1000 habitants. Pour la période considérée, la moyenne européenne est passée de 626 à près de 750 mobilophones pour 1000 habitants. La Belgique a grimpé dans le classement de l'UE de la 12^{ème} place à la 9^{ème} place avec une densité de la mobilophonie de 746 unités pour 1000 habitants ou un degré de pénétration de 75%. La dernière place est désormais occupée par la France avec 624 mobilophones pour 1000 habitants.

³ OCDE, Perspectives des communications 2003, calculs IBPT



Graphique 1.4. Densité de mobilophonie/1000 habitants dans les pays de l'Union européenne⁴

Comme le montre le graphique 1.5. ci-dessous, alors que la densité de mobilophonie en Belgique n'était encore que de 31% fin juin 1999, elle atteignait 75% fin 2001. Fin 2002, le taux de pénétration en Belgique était de 78,6% (8.135.500 nombre de clients).



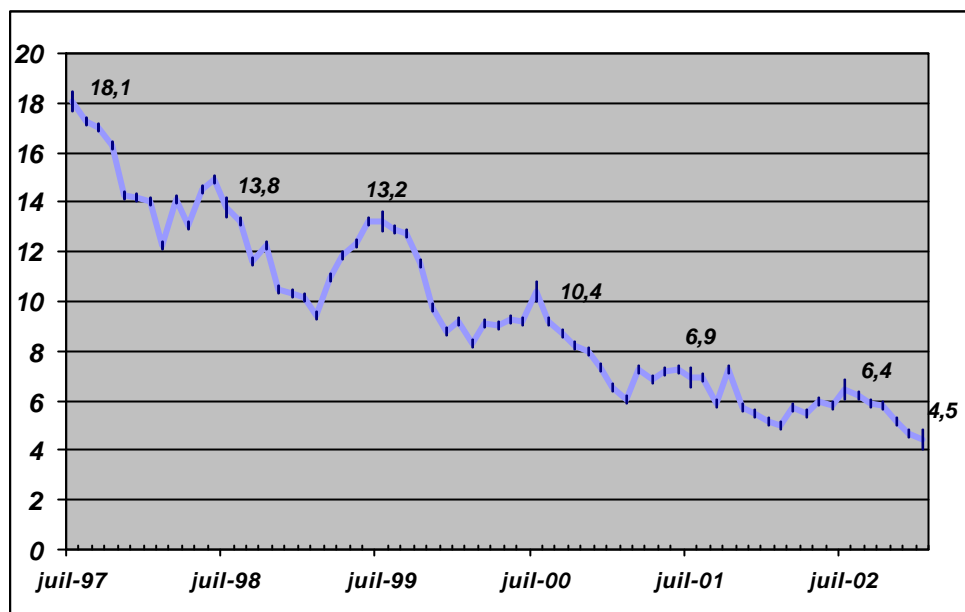
Graphique 1.5. Evolution de la densité de mobilophonie en Belgique⁵

Cependant, il est à noter qu'en 2002 la proportion de clients actifs est de 89,6 % de l'ensemble des abonnés, soit 7.285.390 clients.

L'évolution est tout à fait inverse en matière d'utilisation des cabines publiques en Belgique. Depuis 1997, on observe en effet une baisse constante du point de vue de leur utilisation, comme illustré sur le graphique 1 ci-dessous. Ce phénomène est très certainement lié à la progression du taux de pénétration de la téléphonie mobile dans la population souligné plus haut.

4 OCDE, Perspectives des communications 2003, tableau 4.6

5 Source IBPT



Graphique 1.6 Evolution de l'usage des téléphones payants entre 1997 et 2003
(trafic par mois en nombre d'heures)⁶

B. Internet

L'Internet et le courrier électronique sont devenus des outils de communication de plus en plus répandus et l'accès à ces technologies par tous les citoyens conditionne le développement de la société de l'information. Actuellement, l'accès au réseau public fixe *de base* qui doit être fourni à tous à un prix abordable par le prestataire de service universel doit être tel qu'il permette aux utilisateurs d'accéder au réseau Internet (via un modem). L'accès à l'Internet à large bande n'est par contre pas inscrit dans le champ du service universel défini au niveau européen.

En 2002, la Belgique se situait juste au-dessus de la moyenne en terme de taux de pénétration des connexions à l'Internet dans les ménages. 40,9% des ménages belges disposaient d'une connexion à l'Internet en 2002 alors que la moyenne européenne atteint 40,4%. Aux Pays-Bas et dans les pays scandinaves, les taux sont néanmoins beaucoup plus élevés : en 2002, 65,5% des ménages hollandais disposaient d'une connexion Internet.

Il est à noter cependant que la Belgique se caractérise par une pénétration très importante des connexions à large bande; en effet, en décembre 2002, près de 51 % des connexions des ménages sont des connexions à large bande.

Cependant, bien que la Belgique dispose des tarifs parmi les plus bas en accès à large bande, tant pour le câble que l'ADSL où les prix sont respectivement de 64,1% et 60,8 % moins élevés que la moyenne européenne, l'utilisation d'Internet via un raccordement normal PSTN revient à 34,82€(20h /off-peak) contre 27,74€pour la moyenne européenne.

⁶ Source : Belgacom

Les tarifs nettement trop élevés de ces connexions à faible débit se révèlent fortement dissuasifs pour de nombreux utilisateurs dont le faible trafic ne justifie pas le recours aux accès à large bande, ce qui explique cette performance moyenne en taux de pénétration des connexions Internet dans les ménages.

Le graphique 1.7 nous montre également la progression du taux de pénétration depuis 2000. En deux ans le taux de pénétration dans les ménages belges a plus que doublé puisqu'il est passé de 20,2% à 40,9%. Ce phénomène est conforme à l'évolution moyenne observée dans l'Union européenne.

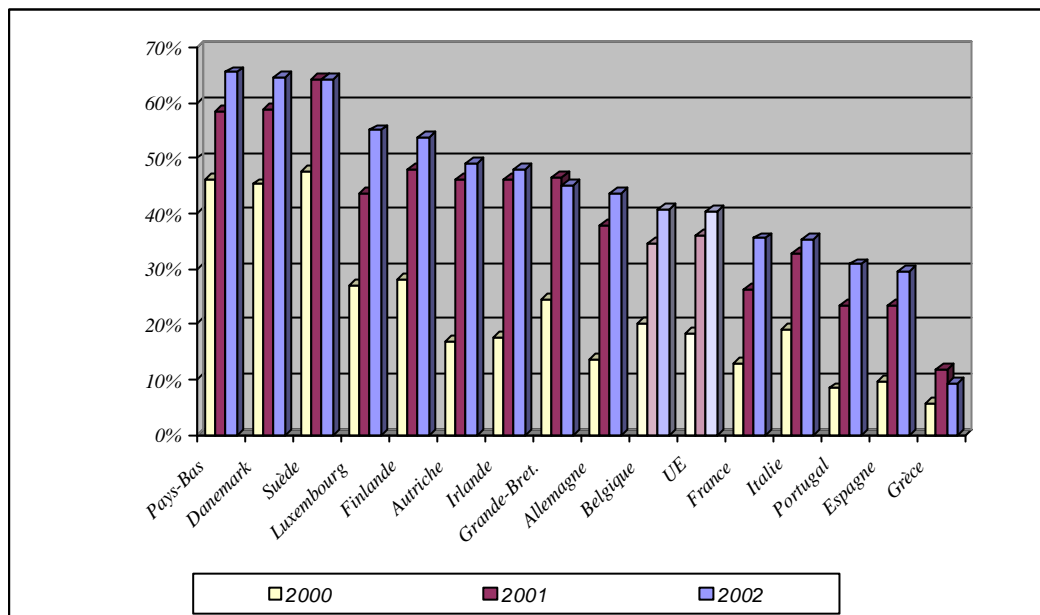


Figure 1.7. Evolution du taux de pénétration de l'Internet dans les ménages de l'Union européenne ⁷

⁷ Eurostat, Innovation and Research, Level of Internet access - households

2. Exécution des prestations du service universel

Conformément à la mission qui lui est confiée par l'article 16 de l'annexe 1 de la loi, l'IBPT a adressé à Belgacom un questionnaire destiné à évaluer le respect par cet opérateur des obligations qui pèsent sur lui en tant que prestataire du service universel.

Ce questionnaire a logiquement été construit en respectant la structure et la numérotation de l'annexe 1 de la loi. Il comprenait successivement :

- Des questions relatives aux conditions techniques de prestation du service universel ;
- Des questions relatives aux conditions financières de prestation du service universel ;
- La liste des informations à publier par le prestataire du service universel.

Une synthèse des réponses fournies par Belgacom est présentée ci-dessous, de manière à pouvoir les comparer aux objectifs fixés par la loi et aux résultats atteints précédemment.

2.1. Les conditions techniques de prestation du service universel

Art. 2 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

§ 2. Délai de fourniture pour le raccordement au réseau public commuté

- Pourcentage de contrats de raccordements valables conclus, pour lesquels l'abonné n'a pas demandé à être raccordé à un moment qui lui convient, exécutés :

Raccordement au PSTN dans les 5 jours ouvrables	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
1 ^{er} trimestre	95%	95,62%	94,92%	96,21%	97,81%	97,93%
2 ^{ème} trimestre	95%	95,75%	96,12%	95,16%	97,65%	96,95%
3 ^{ème} trimestre	95%	95,90%	95,40%	96,87%	97,19%	97,8%
4 ^{ème} trimestre	95%	95,79%	93,50%	97,69%	97,65%	97%
Moyenne	95%	95,77%	95,00%	97,00%	97,58%	97,42%

Raccordement au PSTN dans les 8 jours ouvrables	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
1 ^{er} trimestre	-	-	92,39%	96,73%	98,13%	98,2%
2 ^{ème} trimestre	-	-	95,37%	96,68%	98,03%	97,9%
3 ^{ème} trimestre	-	-	93,54%	97,54%	98,06%	98%
4 ^{ème} trimestre	-	-	94,03%	97,95%	98,03%	97,5%
Moyenne	-	-	94,00%	97,00%	98,06%	97,9%

Raccordement au PSTN au-delà de 8 jours ouvrables	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
1 ^{er} trimestre	-	-	7,61%	3,27%	1,87%	1,8%
2 ^{ème} trimestre	-	-	4,63%	3,32%	1,97%	2,1%
3 ^{ème} trimestre	-	-	6,46%	2,46%	1,94%	2%
4 ^{ème} trimestre	-	-	5,97%	2,05%	1,97%	2,5%
Moyenne	-	-	6,00%	3,00%	1,94%	2,1%

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

- Dans quel pourcentage de cas le prestataire du service universel a-t-il fourni une solution alternative parce que le délai de fourniture excédait les huit jours ouvrables ?

Les cas difficiles font l'objet d'une enquête technique. Dans le cas où la réalisation du raccordement est jugée "techniquement impossible"⁸ dans les délais prévus, une solution alternative est proposée aux clients. Belgacom a défini un processus selon lequel un GSM est proposé de manière proactive aux clients résidentiels et Business pendant toute la durée d'installation de leur ligne.

Sur la base de cette procédure, les clients identifiés comme présentant une situation "techniquement impossible" et qui ne possèdent pas déjà un raccordement à l'adresse en question reçoivent une lettre les informant de la situation et les invitant à venir chercher leur GSM dans la téléboutique de leur choix. Ils doivent ramener le GSM au même endroit au plus tard un mois après l'installation de leur ligne. Environ 600 GSM sont disponibles dans le cadre de cette action spécifique. Comme de plus en plus de clients disposent déjà d'un GSM, ces clients se voient en outre proposer une carte prépayée.

Le nombre de cas "techniquement impossibles" (clients résidentiels et business) traités par le prêt d'un GSM ou par la mise à disposition d'une carte prépayée en 2002 est estimé à environ 3.200.

- Dans quel pourcentage de cas de contrats valables de raccordement, l'abonné a-t-il obtenu une date pour la fourniture du raccordement au plus tard le premier jour qui suit l'enregistrement de sa demande par le prestataire de service universel ?

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
1 ^{er} trimestre	95 %	-	94,23%	95,73%	98,43%	98,5%
2 ^{ème} trimestre	95 %	-	95,16%	96,83%	98,51%	98%
3 ^{ème} trimestre	95 %	-	95,01%	98,26%	95,36%	98,4%
4 ^{ème} trimestre	95 %	-	95,21%	98,48%	98,01%	98,5%
Moyenne	95 %	-	95,00%	97,00%	97,58%	98,35%

⁸ C'est-à-dire lorsque l'installation de la ligne nécessite plusieurs semaines voire plusieurs mois pour des raisons techniques

Cette mesure n'avait pas été effectuée telle quelle par Belgacom en 1998.

§ 3. Taux de dérangement par ligne d'accès et pourcentage de dérangements sur le nombre total de lignes d'accès

Taux de dérangement	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
1 ^{er} trimestre	7,5%	4,57%	4,19%	3,28%	4,23%	5,74%
2 ^{ème} trimestre	7,5%	4,57%	4,03%	3,56%	4,51%	5,54%
3 ^{ème} trimestre	7,5%	4,55%	3,95%	3,59%	5,25%	6,42%
4 ^{ème} trimestre	7,5%	5,05%	3,91%	3,37%	5,20%	5,90%
Moyenne	7,5%	4,69%	4,00%	3,50%	4,79%	5,9%

Il est utile de rappeler que les dérangements provoqués par l'appareillage terminal se trouvant au point de raccordement au réseau n'entrent pas en ligne de compte.

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

§ 4. Levée des dérangements

- Quel a été le pourcentage des dérangements signalés pendant la période d'observation qui ont été levés avant la fin du jour ouvrable qui suit celui où ils ont été communiqués au prestataire du service universel ?

Levée des dérangements	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
1 ^{er} trimestre	90%	95,90%	88,56%	93,31%	84,36%	88,35%
2 ^{ème} trimestre	90%	94,23%	91,07%	90,76%	87,96%	87,96%
3 ^{ème} trimestre	90%	86,63%	88,87%	87,66%	78,32%	83,7%
4 ^{ème} trimestre	90%	83,38%	90,31%	87,55%	71,17%	88,82%
Moyenne	90%	90,04%	90,00%	90,00%	80,45%	84,80%

Belgacom explique les résultats relatifs à l'année 2002 par le nombre très élevé de dérangements au niveau des câbles dont la levée est, par nature, supérieure à deux jours. Ces dérangements au niveau des câbles constituent la majorité des dérangements localisés dans l'infrastructure aux 2^{ème} et 3^{ème} trimestres. Le nombre élevé de dérangements de ce type résulte des orages violents et inondations enregistrés en juin et août 2002.

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
1 ^{er} trimestre	100%	99,28%	96,56%	98,40%	96,87%	95,54%
2 ^{ème} trimestre	100%	98,92%	97,93%	98,06%	98,54%	95,4%
3 ^{ème} trimestre	100%	98,02%	97,09%	96,93%	95,62%	93,1%
4 ^{ème} trimestre	100%	96,92%	97,44%	95,95%	93,93%	96,22%
Moyenne	100%	98,29%	97,00%	97,00%	96,24%	95,01%

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

§ 5. Taux de dérangement des appels

- Pourcentage d'appels défectueux au niveau national

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
1 ^{er} trimestre	-	0,22%	0,32%	0,42%	0,10%	0,03%
2 ^{ème} trimestre	-	0,24%	0,31%	0,34%	0,11%	0,04%
3 ^{ème} trimestre	-	0,20%	0,38%	0,29%	0,09%	0,02%
4 ^{ème} trimestre	-	0,31%	0,52%	0,26%	0,05%	0,05%
Moyenne	-	0,24%	0,40%	0,30%	0,08%	0,03%

Un appel défectueux est une tentative de communication vers un numéro correctement formé, mais pour lequel aucune tonalité d'occupation ou de sonnerie ou aucun signal de réponse n'a été reconnu sur la ligne d'accès de l'appelant, et ceci dans les 30 secondes. Cette durée prend cours à partir du moment où les informations d'adresse pour l'établissement de la communication ont été reçues par le réseau.

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

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
1 ^{er} trimestre	-	6,72%	7,20%	17,92%	22,92%	12,5%
2 ^{ème} trimestre	-	4,75%	9,55%	22,85%	22,48%	10,6%
3 ^{ème} trimestre	-	4,31%	9,03%	25,84%	22,69%	11,1%
4 ^{ème} trimestre	-	4,91%	11,82%	27,68%	20,09%	12%
Moyenne	-	5,12%	9,00%	23,60%	22,2%	11,6%

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
1 ^{er} trimestre	-	13,50%	20,36%	23,25%	25,43%	22,9%
2 ^{ème} trimestre	-	10,08%	12,24%	25,07%	28,84%	24,4%
3 ^{ème} trimestre	-	7,65%	15,88%	35,96%	27,04%	18,6%
4 ^{ème} trimestre	-	8,66%	19,62%	29,00%	28,82%	20,1%
Moyenne	-	9,88%	17,00%	28,30%	27,72%	21,4%

§ 6. Délai d'établissement d'une liaison

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

	Objectif	Réalisation 1998 (95% endéans)	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
1 ^{er} trimestre	-	6,20 sec.	4,7 sec.	4,60 sec.	2,1 sec.	2,1 sec.
2 ^{ème} trimestre	-	5,62 sec.	4,1 sec.	4,20 sec.	2,12 sec.	2,08 sec.
3 ^{ème} trimestre	-	5,22 sec.	4,2 sec.	3,80 sec.	2,1 sec.	2,07 sec.
4 ^{ème} trimestre	-	5,00 sec.	4,9 sec.	3,40 sec.	2,09 sec.	2,07 sec.
Moyenne	-	5,50 sec.	4,5 sec.	4,00 sec.	2,1 sec.	2,08 sec.

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
1 ^{er} trimestre	-	-	-	6 + 2,47 sec.	6 + 2,5 sec.	6 + 3,42 sec.
2 ^{ème} trimestre	-	-	6 + 2,20 sec.	6 + 2,62 sec.	6 + 3,49 sec.	6 + 3,61 sec.
3 ^{ème} trimestre	-	-	6 + 2,52 sec.	6 + 2,43 sec.	6 + 3,48 sec.	6 + 3,8 sec.
4 ^{ème} trimestre	-	4,13 sec.	6 + 2,54 sec.	6 + 2,52 sec.	6 + 3,43 sec.	6 + 3,72 sec.
Moyenne	-	-	6 + 2,50 sec.	6 + 2,50 sec.	6 + 3,32 sec.	6 + 3,63 sec.

En 1998, cet indicateur avait été mesuré uniquement du 24 au 30 novembre.

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
1 ^{er} trimestre	-	-	-	6 + 2,82 sec.	6 + 3,53 sec.	6 + 3,83 sec.
2 ^{ème} trimestre	-	-	6 + 2,78 sec.	6 + 3,47 sec.	6 + 4,04 sec.	6 + 3,92 sec.
3 ^{ème} trimestre	-	-	6 + 3,22 sec.	6 + 2,16 sec.	6 + 4,03 sec.	6 + 3,95 sec.
4 ^{ème} trimestre	-	4,05 sec.	6 + 3,20 sec.	6 + 3,19 sec.	6 + 3,37 sec.	6 + 3,93 sec.
Moyenne	-	-	6 + 3,00 sec.	6 + 2,80 sec.	6 + 3,94 sec.	6 + 3,90 sec.

En 1998, l'indicateur avait été mesuré uniquement du 24 au 30 novembre.

Pour le calcul des deux indicateurs précédents, sont additionnées:

- La durée entre le moment où l'appelant a formé le dernier chiffre du numéro d'appel et l'envoi de l'appel par le commutateur local vers le commutateur international : durée estimée à 6 secondes.
- La durée entre le moment où l'appel entre dans le commutateur international et le renvoi d'un signal en retour vers le commutateur local (durée mesurée en secondes).

§ 7. Délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
1 ^{er} trimestre	20 sec.	16,037 sec.	15,20 sec.	3,03 sec.	4,20 sec.	2,52 sec.
2 ^{ème} trimestre	20 sec.	20,395 sec.	25,00 sec.	3,54 sec.	3,94 sec.	4,64 sec.
3 ^{ème} trimestre	20 sec.	25,995 sec.	9,44 sec.	2,53 sec.	3,11 sec.	7,53 sec.
4 ^{ème} trimestre	20 sec.	10,431 sec.	7,22 sec.	1,28 sec.	2,23 sec.	6,81 sec.
Moyenne	20 sec.	17,786 sec.	17,00 sec.	2,70 sec.	3,52 sec.	4,66 sec.

Pour mémoire, l'amélioration des chiffres entre 1999 et 2000 s'expliquait par différents facteurs tels qu'une maîtrise plus poussée du service et par le fait que des facteurs exceptionnels ont eu une influence négative sur les statistiques en 1999 (un changement de numérotation en Italie, une interruption totale des communications automatiques avec la Grande-Bretagne pendant plusieurs jours).

§ 8. Postes téléphoniques payants publics

- Combien de communes fusionnées qui constituaient une entité administrative distincte au 31 décembre 1970 sont équipées d'au moins un poste téléphonique payant public ?

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
Nombre de communes fusionnées équipées	2.616	2.230	2.584	2.616	2.616	2.616

- Combien de communes fusionnées disposent d'un poste pour lequel le paiement peut s'effectuer tant au moyen de pièces de monnaie qu'au moyen d'une télécarte ou d'une carte de débit ?

La loi impose une cabine hybride dans chaque commune fusionnée, ceci afin d'éviter que certaines communes équipées de plusieurs cabines ne disposent d'aucune cabine acceptant le paiement avec des pièces de monnaie.

Chaque sous-commune ne dispose pas d'un poste téléphonique hybride permettant le paiement par cartes (télécartes/ Proton) et pièces. Les 2.616 postes téléphoniques payants publics installés dans les sous-communes permettent le paiement par télécartes et cartes Proton (rechargeables au départ des cabines).

Belgacom conteste l'opportunité de l'obligation portant sur les postes hybrides, compte tenu notamment des investissements nécessaires, du coût opérationnel de ces postes (récolte des pièces), du vandalisme et de l'évolution de l'utilisation des cabines publiques, ainsi que de l'utilisation accrue des moyens de

paiement électroniques.

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

Pour 10.000 habitants	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
Anvers	10	13,6	14,2	14,2	12,5	11,8
Flandre orientale	10	13,2	13,6	13,5	11,4	10,9
Flandre occidentale	10	17,5	18,3	18,7	16,8	15,3
Limbourg	10	11,7	12,8	12,9	12,1	12
Brabant flamand	10	14,1	14,9	14,5	13	12,9
Bruxelles	10	18,8	18,8	19,0	16,1	16
Brabant wallon	10	11,0	12,4	12,9	11,2	10,8
Hainaut	10	16,1	16,9	17,4	15,4	15,1
Liège	10	18,5	19,4	19,2	16,8	16,1
Namur	10	20,8	23,5	23,6	20,4	19,7
Luxembourg	10	24,1	27,0	26,4	24,2	23,9

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
Royaume	14	15,8	16,8	16,9	14,9	14,4

- Quel a été le pourcentage de dérangements des postes téléphoniques payants publics levés dans les 48 heures qui suivent la constatation des dérangements par le prestataire de service universel ?

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
1 ^{er} trimestre	96%	76,00%	81,00%	74,83%	83%	90,5%
2 ^{ème} trimestre	96%	68,00%	81,00%	67,63%	86,3%	90,5%
3 ^{ème} trimestre	96%	54,00%	72,00%	72,27%	84,53%	88,6%
4 ^{ème} trimestre	96%	65,15%	81,00%	81,40%	91,2%	91%
Moyenne	96%	65,42%	79,00%	74,00%	86,26%	89,8%

Belgacom signale que le vandalisme reste la cause principale des dérangements au niveau des postes téléphoniques payants publics, et que si le trafic au départ des cabines continue à diminuer au cours du temps, le vandalisme, lui, ne cesse de croître.

- Parmi les dérangements restants, quel pourcentage a été levé dans les 72 heures qui suivent la constatation des dérangements par le prestataire de service universel ?

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
1 ^{er} trimestre	100%	88%	90%	88,02%	90,4%	94,7%
2 ^{ème} trimestre	100%	77%	90%	77,10%	92,8%	94,7%
3 ^{ème} trimestre	100%	60%	86%	81,53%	91,57%	96,1%
4 ^{ème} trimestre	100%	75%	90%	88,90%	95,3%	94,2%
Moyenne	100%	75%	89%	84,00%	92,5%	94,55%

Le phénomène de violence signalé à la question précédente affecte également la performance du point de vue de ce paramètre.

Belgacom estime par ailleurs irréaliste un objectif de 100%.

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

- pour chaque mois de l'année :

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
Janvier	90 %		94 %	96 %	97,07%	97%
Février	90 %		96 %	96 %	97,25%	97,7%
Mars	90 %		98 %	96 %	97,24%	97,5%
Avril	90 %		97 %	88 %	96,53%	97,8%
Mai	90 %		97 %	88 %	96,55%	97,6%
Juin	90 %		97 %	88 %	96,3%	98%
Juillet	90 %		97 %	95,94 %	96,33%	96,5%
Août	90 %		97 %	96,00 %	95,35%	96,11%
Septembre	90 %		97 %	96,34 %	94,59%	96,11%
Octobre	90 %	87%	97 %	96,29 %	94,25%	95,5%
Novembre	90 %	91%	98 %	96,79 %	96,07%	95,3%
Décembre	90 %	92%	98 %	97,59 %	96,21%	95,3%

- pour chaque trimestre de l'année:

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
1 ^{er} trimestre	90%	87%	96%	96,00%	97,19%	97,4%
2 ^{ème} trimestre	90%	85%	97%	88,00%	96,46%	97,8%
3 ^{ème} trimestre	90%	76%	97%	96,09%	95,42%	96,24%
4 ^{ème} trimestre	90%	90%	98%	96,89%	95,51%	95,4%

- pour l'année entière:

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
<i>Moyenne de l'année</i>	<i>90%</i>	<i>84,5%</i>	<i>97%</i>	<i>94%</i>	<i>96,14%</i>	<i>96,6%</i>

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

§ 9. Contestations et questions complexes concernant la facturation

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
1 ^{er} trimestre	1%	0,60%	1,07%	1,10%	0,71%	0,84%
2 ^{ème} trimestre	1%	0,80%	0,73%	0,82%	0,61%	0,67%
3 ^{ème} trimestre	1%	0,80%	0,79%	0,71%	0,79%	0,54%
4 ^{ème} trimestre	1%	0,76%	1,05%	0,61%	0,88%	0,51%
<i>Moyenne</i>	<i>1%</i>	<i>0,74%</i>	<i>0,90%</i>	<i>0,80%</i>	<i>0,81%</i>	<i>0,64%</i>

Il faut noter que, hormis au 1^{er} trimestre, les résultats 1999 incluent non seulement les clients "résidentiels" mais aussi les clients "business" (2^{ème} et 3^{ème} trimestre) et "corporate" (4^{ème} trimestre). Les résultats à partir de 2000 portent sur les trois catégories de clients.

§ 10. Délai en cas de force majeure

- Dans combien de cas le prestataire du service universel a-t-il, en cas de force majeure, indiqué à l'utilisateur intéressé le délai dans lequel sa demande sera probablement satisfaite ? Veuillez préciser le cas échéant les raisons de force majeure justifiant l'application de cette disposition.

Belgacom ne dispose pas de données statistiques sur les conséquences des cas de force majeure. En 2002, peuvent être considérés comme cas de force majeure les violents orages enregistrés en juin sur l'ensemble du pays mais avec une intensité exceptionnelle en Flandre occidentale et les inondations à caractère exceptionnel (reconnu par l'IRM) qui ont eu lieu en août dans le Brabant wallon, le Namurois, la région hutoise et le Hainaut.

Belgacom argumente que, dans la plupart des cas de force majeure, il est impossible d'indiquer au client dans quel délai sa demande sera satisfaite (il est par exemple impossible de prévoir quand aura lieu une décrue ou un dégel).

Art. 3 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

- Des cas se sont-ils produits où le prestataire du service universel n'a pas accordé, en matière de levées de dérangements, la priorité aux personnes déterminées à l'article 3 de l'annexe 1 de la loi ?

Si oui, dans combien de cas et pourquoi ?

Aucune situation de ce type n'a été répertoriée en 2002.

- Des cas se sont-ils produits où le temps de levée d'un dérangement pour les personnes déterminées à l'article 3 de l'annexe 1 de la loi a été supérieur à 24 heures ? Si oui, dans combien de cas et pourquoi ?

Voir point ci-dessus.

- Quelles ont été les modalités de fourniture spécifique appliquées aux personnes et institutions visées à l'alinéa 1er de l'article 3 de l'annexe 1 de la loi ?

Belgacom déclare que des consignes ont été données à ce sujet à son personnel. Lorsqu'un dérangement concernant ces clients est signalé, le client est immédiatement et automatiquement reconnu comme prioritaire par la base de données clients. Par conséquent, une "priorité supérieure" est automatiquement donnée à ce dérangement. Cette "priorité supérieure" est reconnue par le système de dispatching des travaux et le dérangement est attribué à un technicien avec une priorité supérieure.

Art. 4 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

- Le prestataire du service universel a-t-il assuré la publicité des informations relatives au réseau téléphonique public fixe de base, conformément à l'annexe C de l'annexe 1 de la loi ? Par quel moyen ? Avec quelle périodicité ?

Les informations relatives au réseau téléphonique public fixe de base sont disponibles sur demande ou dans les téléboutiques.

Les informations relatives aux spécifications techniques (User Network specifications) sont publiées via le site Internet de Belgacom depuis août 1999. Ces informations sont mises à jour lors de chaque adaptation des spécifications.

Art. 5 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

- Le prestataire du service universel a-t-il assuré la publicité des informations sur le service de téléphonie vocale de base dans les annuaires des abonnés au service de téléphonie ?

Ces informations sont publiées dans les annuaires téléphoniques. Belgacom a joint à son courrier une copie des pages du volume n°7^{1A} 2002-2003 correspondant aux informations à publier (description du service, tarifs, qualité de service, indemnités et politique d'indemnisation/remboursement).

- Ces informations ont-elles été communiquées avant leur publication au service de médiation des télécommunications et au Comité consultatif pour les télécommunications ?

Ces informations ont été communiquées au service de médiation et au Comité consultatif pour les télécommunications avant publication. La communication s'est faite via Promédia, ces informations étant publiées dans les pages d'information des annuaires.

Les informations ont été communiquées aux dates suivantes :

- 04/06/2002: volume 1 (Bruxelles)
- 12/06/2002: volume 2 (Bruges)
- 05/08/2002: volume 3 (Gand)
- 06/08/2002: volume 4 (Anvers)
- 24/09/2002: volume 6 (Liège)
- 29/10/2002: volume 51 (Hasselt)
- 04/11/2002: volume 52 (Louvain/Malines/Herentals)
- 29/10/2002: volume 71 (Charleroi/Namur)
- 26/11/2002: volume 72 (Arlon)
- 23/01/2002: volume 8 (Mons).

Art. 6 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

- Le prestataire du service universel a-t-il assuré la publicité des informations prévues sur les postes téléphoniques payants publics dans les annuaires des abonnés au service de téléphonie et par voie d'affichage sur ou à côté des postes téléphoniques payants publics, dans le champ visuel de ceux-ci ?

Les informations prévues sur les postes téléphoniques payants publics ont été publiées, tant dans les annuaires que sur un "infoposter" placé sur ou auprès des postes téléphoniques payants publics.

- Ces informations ont-elles été, avant leur publication, communiquées pour information au service de médiation pour les télécommunications et au Comité consultatif pour les télécommunications ?

Ces informations ont été communiquées au service de médiation et au Comité consultatif avant publication. La communication a été effectuée selon le même moyen et aux mêmes dates que pour les informations relatives au service de téléphonie vocale.

2.2. Les conditions financières de prestation du service universel

Art. 7 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

§ 1er. Service d'assistance

- Un service d'assistance a-t-il été mis à la disposition des abonnés, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et gratuitement ?

Des numéros gratuits (numéros verts) sont mis à la disposition des clients 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour le signalement des dérangements ou problèmes techniques. Il existe des numéros distincts pour chaque segment du marché (résidentiel, indépendants et petites ou moyennes entreprises et grandes entreprises). Le client peut s'y exprimer en français, néerlandais, allemand et anglais.

Ce service enregistre et analyse les demandes. Dans la mesure des possibilités techniques, le dérangement est levé à distance, sinon il est immédiatement transmis au service chargé de lever les

dérangements.

§ 2. Service de renseignements

- Un service de renseignements a-t-il été fourni dans les conditions prévues à l'article 7, § 2 de l'annexe 1 de la loi ?

Belgacom déclare fournir le service de renseignements dans les conditions prévues à l'article 7 § 2 de l'annexe 1 de la loi. Grâce à des accords de collaboration conclus en 2001 et 2002 entre Belgacom et tous les autres opérateurs reconnus par l'IBPT, le service des renseignements nationaux (1307) est désormais accessible par tous les clients de tous les opérateurs, fixes ou mobiles, actifs sur le territoire belge.

Ce service fournit oralement à toute personne qui le demande soit le numéro de téléphone d'un autre abonné dont le demandeur connaît l'adresse de raccordement, soit le nom et l'adresse de raccordement sur base du numéro de téléphone. Le service de renseignements ne fournit aucune information relative à un abonné bénéficiant d'un numéro secret.

Les informations fournies par le service de renseignements concernent actuellement les raccordements téléphoniques de Belgacom, Belgacom Mobile, BT, Codenet, Colt, KPN Belgium, Mobistar, Telenet, Versatel et Worldcom.

Art. 8 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

- La gratuité d'accès a-t-elle été assurée pour les services d'urgence suivants : service médical d'urgence, pompiers, services de police, centre antipoison, prévention du suicide, centres de téléaccueil, services écoute-enfants, centre européen pour enfants disparus et sexuellement exploités ?

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

- service médical d'urgence (100)
- pompiers (100)
- services de police (101)
- centres de téléaccueil (106-107-108)
- services écoute-enfants (103)
- centre francophone de prévention du suicide (0800)
- Child Focus (110)

Les numéros 102 et 104 sont attribués mais ne sont pas en service, faute de demande des institutions concernées.

En 2002, les appels vers le centre néerlandophone de prévention du suicide et vers le centre antipoison⁹ n'étaient pas accessibles gratuitement, malgré l'obligation légale imposée par l'arrêté royal du 9 octobre 2002 fixant les services d'urgence conformément à l'article 125 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (M.B. du 7 novembre 2002).

Art. 9 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

⁹ La gratuité pour les appels vers le centre antipoison (070/245.245) est néanmoins assurée depuis le 1^{er} mars 2003.

- Le prestataire du service universel a-t-il mentionné sur la facture des abonnés les postes prévus à l'article 9 de l'annexe 1 de la loi, avec les sommes dues afférentes à ces différents postes ?

Les postes suivants sont mentionnés sur la facture des clients :

- redevance;
- location éventuelle de l'appareil;
- communications zonales;
- communications interzonales;
- communications avec les services mobiles;
- services infokiosques 077;
- services infokiosques de la série 0900;
- communications avec un correspondant bénéficiant d'un numéro à taxation partagée.

Bien qu'un seul tarif national soit en vigueur depuis le 1^{er} octobre 2000, Belgacom continue d'identifier les communications "ex-zonales" et "ex-interzonales" sur ses factures.

Le traitement des communications internationales diffère quant à lui selon le segment de marché auquel appartient le client. Pour les clients résidentiels et le bas du segment « business », la facture indique les communications internationales appel par appel. Pour les clients « corporate » et le haut du segment « business », le détail est fourni pays par pays. Ces clients peuvent obtenir un détail appel par appel en concluant une convention ad hoc avec Belgacom.

- La non-indication des appels gratuits sur la facture de l'appelant est-elle respectée ?

Les appels gratuits, y compris vers les services de secours, ne sont pas mentionnés sur les factures.

Art. 10 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

§ 1er.

- Le prestataire du service universel a-t-il appliqué un prix qui, partout en Belgique, ne dépasse pas le prix abordable défini selon les modalités de l'article 11 pour une même prestation du service de téléphonie vocale de base ?

Voir ci-dessous la réponse à la question relative à l'article 11.

- Des situations se sont-elles produites où le prestataire du service universel, en réponse à une demande donnée, a estimé qu'il était déraisonnable de fournir le raccordement au réseau téléphonique public fixe selon ses conditions de tarifs et de fourniture publiées ? Le cas échéant, a-t-il demandé l'accord de l'Institut pour modifier lesdites conditions ?

Aucune situation de ce type n'est à signaler pour l'année 2002.

§ 2.

- Sur quels critères ont été basées les éventuelles différences de tarifs pratiquées par le prestataire du service universel pour une même prestation ? Ces tarifs différenciés ont-ils été publiés avant toute application aux abonnés ?

Le plan tarifaire de base de Belgacom couvrant la connexion, la redevance et le prix des communications est complété par des programmes de ristournes et des plans tarifaires préférentiels. Le principe de ces programmes et de ces plans est de permettre aux clients, contre paiement d'une redevance supplémentaire¹⁰ (plans « Benefit ») ou moyennant un minimum facturable, de bénéficier de tarifs réduits par rapport aux tarifs de base sur leur trafic et/ou de ristournes au volume. Il existe en outre un plan tarifaire sur la redevance de base pour la ligne téléphonique destiné aux personnes téléphonant très peu. Des forfaits incluant la redevance pour la ligne téléphonique et des heures d'appel sont également proposés.

Pour ce qui concerne les postes téléphoniques payants publics, Belgacom appliquait, jusqu'au 1er janvier 2002, deux tarifs différents : un tarif à 10 BEF (0,25 €) et un tarif à 20 BEF (0,50 €).

Le 1er janvier 2002, Belgacom a procédé à l'adaptation de certaines unités de tarification pour les appels émis au départ des cabines publiques en cas de paiement à l'aide de pièces de monnaie.

La modification des unités de tarification ne concernait pas les autres moyens de paiement acceptés par les cabines (carte Proton ou Telecard).

Ce changement d'unité tarifaire était rendu nécessaire par l'introduction des pièces de monnaie en euros et eurocents, mais n'a pas eu d'effet sur le tarif à la minute qui est resté inchangé.

Concrètement, à partir du 1^{er} janvier 2002, l'unité tarifaire de base pour les cabines à pièces – qui était de 10 BEF TVAC jusqu'au 31 décembre 2001 - aurait dû passer à 0,25 €TVAC. Or, les cabines n'acceptent pas les pièces de 0,05 € et une adaptation technique de celles-ci aurait été extrêmement coûteuse.

Belgacom a dès lors décidé de privilégier une solution qui soit techniquement réalisable et neutre en fixant le même prix par minute pour tous les modes de paiement (pièces, Proton ou Telecard).

Les tarifs ont alors été définis comme suit :

- prix de l'unité de base pour un appel avec Proton ou Telecard au départ d'une cabine : 0,25€
- prix de l'unité de base pour un appel au départ des cabines avec des pièces en euros : 0,30€ TVAC (parce que, comme indiqué ci-dessus, les pièces de 0,05 € n'étaient pas acceptées par les cabines).

Toutefois, le temps octroyé par unité de base a été allongé dans le cas d'un paiement par pièces par rapport aux autres modes de paiement (Proton ou Telecard), ce qui signifie que le prix par minute d'un appel au départ des cabines est le même, quel que soit le mode de paiement choisi (pièces, Proton ou Telecard).

¹⁰ Un plan tarifaire préférentiel visant spécifiquement les appels vers certains pays sans redevance existe également

Le tarif à 0,50 € n'est appliqué que dans les cas où les propriétaires des sites exigent le paiement d'une commission. Dans tous les autres cas, le tarif à 0,25 € (ou 0,30 €) est en vigueur.

§ 3.

- Les schémas de tarifs différenciés relatifs au service de téléphonie de base et établis sur base du § 2 ci-dessus par le prestataire du service universel ont-ils été soumis pour avis à l'Institut ?

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

- Benefit Excellence : 4 janvier 2002
- Value Pack Professional : 21 février 2002
- Value Pack Enterprise : 21 février 2002
- Forfaits (Talk, Talk & Surf, Talk Anytime) : 26 juin 2002.

Pour ce qui concerne les postes téléphoniques payants publics, l'adaptation tarifaire a été communiquée à l'IBPT le 16 novembre 2001.

§ 4.

- Le service minimum visé à l'article 84, § 1er, 5° de la loi a-t-il été accordé aux abonnés dans les conditions prévues par l'article 10, § 4 de l'annexe 1 de la loi ? Dans combien de cas ? Pendant quelle période ce service minimum est-il maintenu gratuitement ?

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

Mises en service minimum	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001	Réalisation 2002
	203.248	231.502	230.169	193.638	330.149

Ce chiffre ne signifie pas que 330.149 personnes ont fait l'objet d'une telle mesure, étant donné qu'une même personne peut se voir réduire au service minimum à plusieurs reprises au cours d'une période.

Le service minimum est maintenu pendant 90 jours ouvrables ou 130 jours calendrier. Cent jours calendrier après la mise en service minimum, une lettre recommandée est adressée au client pour l'informer de la prochaine suppression de son raccordement. La résiliation effective intervient 30 jours plus tard.

Les frais de mise en service minimum, de rétablissement de la ligne et les frais administratifs (rappels de paiement conformément aux conditions générales de Belgacom) sont facturés au client lors de la levée du service minimum (paiement de la dette). La redevance d'abonnement pour la ligne et le ou les appareils reste due par le client. Pour information, 9 % des clients ne paient jamais leur première facture, ce qui représente 18 % du montant des irrécouvrables de Belgacom.

15 jours après la mise en service minimum, une proposition de plan d'apurement est adressée au client. L'ensemble de la créance doit être apurée en 3 mensualités et toute nouvelle facture produite durant cette période doit être apurée dans un délai de 15 jours.

Le nombre de mises en service minimum a fortement augmenté en 2002 par rapport aux années précédentes. Belgacom enregistre donc de plus en plus de dossiers de ce type, alors qu'elle n'a aucunement modifié la procédure. Ce phénomène doit donc être attribué à des facteurs exogènes, comme la conjoncture économique actuelle défavorable.

- Les modalités de suspension de raccordements sont-elles prévues dans les conditions générales ? Ont-elles été soumises au service de médiation et au Comité consultatif pour les télécommunications ?

Les modalités de suspension de raccordement sont contenues dans les conditions générales. Elles ont été communiquées au Comité consultatif et au service de médiation le 13 juillet 1999.

§ 5.

- Les conditions tarifaires établies par le prestataire du service universel ont-elles été communiquées pour information au service de médiation pour les télécommunications et au Comité consultatif pour les télécommunications ?

Les conditions tarifaires des services prestés au titre du service universel ont été communiquées pour information au service de médiation et au Comité consultatif par les courriers du 27 août 2002 et 9 octobre 2002. Une communication sur ce sujet a été effectuée lors de la séance plénière du Comité consultatif le 18 septembre 2002.

Art. 11 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

- Le prestataire du service universel a-t-il appliqué un tarif respectant la règle prévue à l'article 11 de l'annexe 1 de la loi et les modalités concrètes de calcul fixées à l'annexe A de l'annexe 1 de la loi ?

Les éléments permettant de vérifier le respect du price cap ont été communiqués à l'IBPT par un courrier du 3 décembre 2002.

La question du price cap est abordée en détail au point 3.2 ci-dessous.

Art. 12 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

- Le prestataire du service universel a-t-il accordé les tarifs prévus à l'article 84, § 1, 8° de la loi aux bénéficiaires détaillés à l'annexe B, points 1, 2 et 3 de l'annexe 1 de la loi ?

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

Bien que l'obligation d'accorder le tarif social ne soit valable qu'en régime d'abonnement ordinaire pour un raccordement normal selon le point 1.2. de l'annexe B de l'annexe 1 de la loi, Belgacom permet, depuis 2001 et sur une base commerciale, à ses clients souhaitant échanger leur ligne PSTN ordinaire contre des lignes d'accès plus avancées, de conserver la ristourne dont ils bénéficiaient déjà

Ces personnes ont donc la possibilité de demander la même réduction pour une ligne ISDN et une ligne DUO. En outre, elles peuvent souscrire au service Internet à large bande ADSL, tout en conservant leur tarif social.

Les conditions d'octroi des tarifs sociaux aux titulaires de ces lignes sont en tous points identiques à celles appliquées dans le cas des lignes PSTN. Les avantages pour les clients bénéficiaires sont toutefois limités à ceux octroyés sur les lignes PSTN.

Pour ce qui concerne les personnes visées au point 1.3, 3° de l'annexe B de l'annexe 1 (les personnes disposant du minimum de moyens d'existence ou faisant l'objet d'une guidance éducative de nature financière), le tarif téléphonique social consiste en la mise à disposition d'une carte d'une valeur de 6,2 € par période de 2 mois. Cette carte fonctionne à la manière d'une carte prépayée. Les modalités de la distribution de ces cartes aux bénéficiaires ont été élaborées en collaboration avec les représentants des CPAS sous l'égide de l'IBPT.

Une première distribution des cartes a eu lieu vers la fin de l'année 1999 aux personnes disposant du minimum de moyens d'existence.

Par ailleurs, Belgacom accorde une réduction de 70% sur les frais d'installation pour un bénéficiaire du tarif social, au lieu des 50% prévus par la loi.

Art. 13 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

- Le prestataire du service universel a-t-il assuré un tarif réduit pour les communications sur le territoire de l'Union européenne aux heures creuses dans les conditions prévues à l'article 13 de l'annexe 1 de la loi ?

Les heures de pointes et heures creuses appliquées par Belgacom sont les suivantes :

- pour les appels nationaux et internationaux : heures de pointe du lundi au vendredi de 8 à 19 heures¹¹, heures creuses à tout autre moment (week-ends et jours fériés toute la journée).

Art. 14 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

- Les tarifs pratiqués pour les prestations au départ de postes téléphoniques payants publics répondent-ils aux conditions prévues aux articles 10, 11 et 13 de l'annexe 1 de la loi ?

Les tarifs pratiqués pour les prestations au départ des postes téléphoniques payants publics sont soumis à la règle du price cap. La question de respect du price cap fait l'objet du point 3.2 ci-dessous.

Belgacom applique des tarifs réduits aux heures creuses au départ des postes téléphoniques payants publics. Les heures creuses sont les suivantes :

- trafic national et international : du lundi au vendredi de 19h à 8h et toute la journée les week-ends et jours fériés.

Art. 15 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

¹¹ De 8 à 18 heures pour les appels Internet.

- Le prestataire du service universel a-t-il assuré l'accès gratuit et direct aux services visés à l'article 8 de l'annexe 1 de la loi au départ des postes téléphoniques payants publics ?

Les services d'urgence suivants sont gratuitement et directement accessibles au départ des postes payants publics :

- service médical d'urgence (100)
- pompiers (100)
- services de police (101)
- centres de téléaccueil (106-107-108)
- services écoute-enfants (103)
- centre de prévention du suicide francophone (0800)
- Child Focus (110)

Les numéros 102 et 104 sont attribués mais ne sont pas en service, faute de demande des institutions concernées.

La gratuité pour les appels vers le centre néerlandophone de prévention du suicide et vers le centre anti-poison n'a pas été assurée en 2002¹².

Les nouveaux téléphones publics permettent toujours l'accès gratuit et direct aux services d'urgence qui figurent ci-avant. Les appareils très anciens qui ne le permettaient pas auparavant ont été tous remplacés durant l'année 2002.

¹² La gratuité des appels vers le centre anti-poison est assurée depuis la mi-février 2003.

3. Contrôles effectués par l'IBPT

Les vérifications effectuées par l'IBPT dans le cadre du service universel ont comporté un contrôle administratif des informations communiquées par Belgacom, un contrôle du respect du price cap imposé par la loi, ainsi que des contrôles sur le terrain, centrés cette année sur les cabines publiques et les délais de fourniture des raccordements.

3.1. Le contrôle de la méthodologie et des procédures

L'Institut accorde la plus grande attention à la méthodologie utilisée pour le calcul des indicateurs de performance. Celle-ci a fait l'objet par Belgacom d'une explication indicateur par indicateur, l'IBPT pouvant le cas échéant contester une méthode de calcul qu'il jugerait inappropriée.

Dans le cadre de ses missions de contrôle, l'Institut a procédé en cours d'année à diverses vérifications utiles quant au service rendu effectivement par Belgacom et à l'exactitude des données relatives à l'exécution des prestations de service universel.

Comme ce fut déjà le cas lors de l'exercice précédent, l'IBPT a effectué sur le terrain une observation des procédures internes à Belgacom pour le traitement des demandes de raccordements. Alors que les contrôles menés en 2001 avaient porté sur les régions de Gent et de Verviers, ceux effectués en 2002 ont eu pour objet les zones desservies par les districts de Bruxelles et Roulers..

3.2. Le respect du price cap

Le principe du price cap consiste à fixer une limite d'évolution au prix d'un panier de prestations. La méthodologie utilisée par l'Institut pour la vérification du respect du price cap est décrite ci-dessous.

A. Contrôle des prix

L'IBPT utilise un price cap basé sur un panier de services utilisés par les clients résidentiels (personnes sans numéro de TVA). Le price cap est uniquement imposé au prestataire du service universel.

B. Description des services contrôlés

Les services soumis au price cap et leur poids dans le panier de services sont :

- les frais de raccordement et de déménagement (2,31%)
- l'abonnement de base (42,85%)
- les communications provenant des postes d'abonnés (52,05%)
- les communications provenant des téléphones payants publics (2,79%)

C. Forme du price cap

Le price cap est du type I-X. (indice des prix à la consommation moins un facteur de correction X). Cela signifie que la hausse maximale du prix de la moyenne pondérée des services contrôlés est limitée à X% par an en dessous du pourcentage de l'inflation annuelle.

Pour calculer les variations de prix annuelles des services contrôlés, on utilise la méthode de Laspeyeres. Cela signifie qu'on mesure l'évolution des prix avec une consommation constante. Le price cap ne peut donc pas être considéré comme un instrument de mesure pour l'évolution du prix moyen des factures à payer par les abonnés résidentiels.

D. Durée du price cap

Le facteur de correction du price cap actuel était fixé par la loi pour les années 1998 à 2000. Sur avis de l'Institut, le Roi peut modifier la valeur du facteur de correction X pour les années après 2000.

E. Application concrète

Les tableaux ci-dessous décrivent la situation du price cap calculée à différentes dates.

	31/12/1997		31/12/1998		31/12/1999	
	Valeur	Indice	Valeur	Indice	Valeur	Indice
BEF						
Frais de raccordement et de déménagement	32.902.750	100	32.902.750	100	32.902.750	100
Abonnement de base	9.905.760	100	9.905.760	100	9.905.760	100
Communications provenant des postes d'abonnés	12.282.035	100	10.735.708	87,41	10.701.321	87,13
Communications provenant des téléphones payants publics	3.163.050	100	3.761.438	118,92	3.761.438	118,92
Indice pondéré		100		93,97		93,83

	31/12/2000		31/12/2001		31/12/2002	
	Valeur	Indice	Valeur	Indice	Valeur	Indice
€(BEF)						
Frais de raccordement et de déménagement	815.637,87 € (32.902.750)	100	815.637,87 € (32.902.750)	100	817.998,31€ (32.997.970)	100,29
Abonnement de base	245.557,38 € (9.905.760)	100	245.557,38 € (9.905.760)	100	250.104,74€ (10.089.200)	101,85
Communications provenant des postes d'abonnés	215.177,6 € (8.680.243)	70,67	215.177,6 € (8.680.243)	70,67	216.442,03 € (8.731.250)	71,09
Communications provenant des téléphones payants publics	91.283,82 € (3.682.380)	116,42	92.773,41 € (3.742.470)	118,32	104.802,91€ (4.227.739)	133,66
Indice pondéré		85,19		85,25		86,69

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

	Indice des prix à la consommation (I)	Indice price cap	Art. 11 de l'annexe I de la loi du 21 mars 91 ($T_n < [(I_n - 1/I_0) - a] \cdot T_0$)
1997	100,0000	100,00	
1998 base 1997=100	100,9544	93,97	$93,97 < \left[\frac{(100,9544)}{100} - 0,01 \right] * 100$ $93,97 < 99,9544$
1999 base 1997=100	102,0859	93,83	$93,83 < \left[\frac{(102,0859)}{100} - 0,02 \right] * 100$ $93,83 < 100,0859$
2000 base 1997=100	104,6837	85,19	$85,19 < \left[\frac{(104,6837)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $85,19 < 101,6837$
2001 base 1997=100	107,2715	85,25	$85,25 < \left[\frac{(107,2715)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $85,25 < 104,2715$
2002 base 1997=100	109,0328	86,69	$86,69 < \left[\frac{(109,0328)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $86,69 < 106,0328$

L'indice des prix à la consommation est calculé à partir des données publiées sur le site Internet du Service Public Fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie¹³ :

Années	Données 1996 = 100	Calcul Base 1997 = 100
1997	101,63	100
1998	102,60	$\frac{100 * 102,60}{101,63} = 100,9544$
1999	103,75	$\frac{100 * 103,75}{101,63} = 102,0859$
2000	106,39	$\frac{100 * 106,39}{101,63} = 104,6837$
2001	109,02	$\frac{100 * 109,02}{101,63} = 107,2715$
2002	110,81	$\frac{100 * 110,81}{101,63} = 109,0328$

¹³ <http://mineco.fgov.be/>

F. Méthode de calcul des éléments du price cap

Les calculs des trois premières rubriques ci-dessous intègrent les changements tarifaires en date du 15 août 2002 en ce qui concerne le trafic au départ des postes d'abonnés et en date du 15 octobre 2002 en ce qui concerne les frais de raccordement et de transfert et les redevances d'abonnement de base. Ces changements de prix ont consisté pour la plupart en des arrondis de tarifs en Euro vers l'unité supérieure.

La valeur de la quatrième composante du price cap quant à elle tient compte de l'adaptation de certains tarifs des appels émis au départ des postes téléphoniques payants publics mise en œuvre le 1^{er} mars 2002.

Frais de raccordement et de déménagement¹⁴

La méthode utilisée tient compte de deux possibilités :

- le client possède déjà un point de raccordement : il paye alors uniquement les frais de mise en service de la ligne (54,55 € ou 2.200 BEF)
- le client ne possède pas encore de point de raccordement : il paie alors les frais de mise en service de la ligne (54,55 € ou 2.200 BEF) + les frais de déplacement (32,23 € ou 1.300 BEF) + les frais de mise en place d'un point de raccordement (24,79 € ou 1000 BEF) + les frais d'un câble interne (4 mètres * 2,48 €/mètre ou 100 BEF/mètre). Total = 121,49 € ou 4.900 BEF

Si on estime que dans 47,91% des cas, il existe déjà un point de raccordement, on obtient une valeur de 89,42 € ou 3.606,43 BEF par raccordement ($= 47,91\% * 54,54€ + 52,09\% * 121,49€$).

Les frais d'ouverture d'une deuxième ligne s'élèvent à 27,27 € ou 1.100 BEF, en supposant que la deuxième ligne a été installée en même temps que la première.

L'échantillon étant composé de 9.140 clients et 9.172 lignes, la valeur totale des frais de raccordement et de déménagement s'élève à :

$$9.140 * 3.606,43 \text{ BEF} + (9.172 - 9.140) * 1100 \text{ BEF} = 818.162,72 \text{ € ou } 32.997.970 \text{ BEF}$$

Abonnement de base¹⁵

La valeur totale de l'abonnement de base s'élève à 250.212,16 € ou 10.089.200 BEF, à savoir: 13,64 € ou 550 BEF/mois * 9.172 * 2 (période de référence de 2 mois).

Communications provenant des appareils des abonnés (time-based)

Cet élément du price cap est calculé au moyen du modèle de price cap développé par Belgacom.

¹⁴ En travaillant avec des arrondis, les calculs effectués en Euro peuvent mener à des résultats légèrement différents des calculs effectués initialement en BEF

¹⁵ En travaillant avec des arrondis, les calculs effectués en Euro peuvent mener à des résultats légèrement différents des calculs effectués initialement en BEF

Le modèle est basé sur les appels de 9.140 clients sélectionnés pendant la période allant du 1^{er} février 1998 au 31 mars 1998.

Les critères suivants ont été appliqués pour cette sélection :

- clients :
 - sans numéro de TVA
 - reliés à un central numérique
 - choisis aléatoirement
 - sélection de $\pm 2/1000^{\text{ème}}$ du nombre total de clients

- appels :
 - seulement des appels vers des zones téléphoniques physiques. Le trafic vers les zones 078 et 070 et vers les numéros spéciaux n'est pas pris en compte
 - comprennent tant les appels normaux que les appels "forwarded"

Le profil des clients ainsi que le mode de consommation sont constants. En outre, le modèle nécessite l'introduction d'un certain nombre de variables, à savoir :

- définition de la période peak/off peak pour les communications internationales. Pour les communications nationales, la période peak est automatiquement fixée à 8 – 19 h en semaine.
- tarifs (par minute TVA comprise)
- tarifs nationaux (zonal/interzonal peak/off peak/week-end)
- tarifs internationaux (peak/off peak/week-end)
- temps de facturation minimum (en secondes)
- réductions

L'application de la simulation résulte en une valeur globale de 216.442,03€ ou 8.731.250 BEF fin décembre 2002.

Communications provenant de téléphones payants publics (pulse based)

Le modèle de price cap est basé sur les appels réalisés pendant la période 1^{er} février 98 – 31 mars 1998 à partir de 224 téléphones payants sélectionnés sur la base des critères suivants :

- téléphones payants sur le domaine public
- sélectionnés aléatoirement
- raccordés à un central numérique

Les téléphones payants et le mode de consommation sont constants. Les variables du modèle sont:

- Définition de la période peak internationale. Pour le trafic national, la période peak est automatiquement fixée à 8 – 19 h en semaine.
- Tarifs (en secondes par pulsation) : peak/off peak et week-end

L'application de la simulation résulte en une valeur globale de 104.802,91€ ou 4.227.739BEF fin décembre 2002.

Il est à noter également que l'IBPT a effectué une analyse du plan tarifaire Benefit Excellence, à la demande de plusieurs opérateurs alternatifs qui estimaient que les prix pratiqués étaient anticoncurrentiels. Malgré cette analyse, l'Institut n'a pas été en mesure d'intervenir efficacement étant donné les limites de ses compétences en matière de tarifs. Ces limites ont été confirmées par le 8^{ème} rapport de la Commission européenne sur l'implémentation du cadre réglementaire : *IBPT/BIPT does not have extensive powers to control retail tariffs under the current legislation and is therefore not always able to deal with price squeeze issues.*

3.3. Le délai de fourniture du raccordement au réseau public commuté

Outre les contrôles théoriques de la qualité des services effectués sur base de diverses données statistiques, des séries de contrôles portant chaque fois sur des périodes de onze jours ouvrables successifs ont été effectuées directement dans les centres principaux de l'opérateur chargé d'assurer le service universel.

Pour l'exercice qui nous intéresse, des contrôles ont été effectués sur place dans les districts de Roulers et de Bruxelles. Le résultat des contrôles est repris dans le tableau ci-après et ces contrôles ont été effectués sur base des méthodes et programmes utilisés par Belgacom.

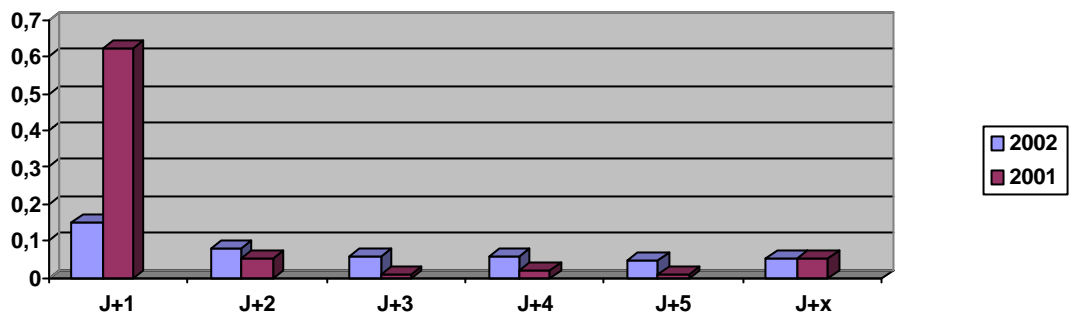
Les zones téléphoniques desservies par ces districts sont :

- pour Roulers : 050 - 051 - 056 - 057 - 058 et 059
- pour Bruxelles la zone 02.

Ci-après le tableau des réalisations pour les deux districts :

Districts	Nombre	En svce le jour même	J+1	J+2	J+3	J+4	J+5	J+x
Roesel.	1354	1288	9	8	14	12	12	11
Bruxel.	2578	2469	51	23	8	11	7	9
Total	3932	3757	60	31	22	23	19	20
% 2002	100	95.55	0.15	0.08	0.056	0.058	0.048	0.05
% 2001	100	92.13	0.62	0.055	0.01	0.02	0.01	0.055

Comparaison 2002/ 2001 pour ce qui est du dépassement des dates prévues :



Bien que les contrôles 2002 ne portent pas sur les mêmes districts, on peut remarquer que la progression en 2002 est nette en ce qui concerne les raccordements effectués le lendemain de la date prévue.

Pour ce qui est du dépassement à plus d'un jour, on voit un léger tassement général sauf pour les raccordements effectués après plus de 5 jours par rapport à la date prévue.

Dans l'ensemble nos contrôles montrent une légère progression, mais l'attention du lecteur est attirée sur le fait que le contrôle de chaque district porte sur une période de seulement 10 jours ouvrables et que les contrôles ont porté non sur l'ensemble du territoire mais bien sur deux districts seulement.

Ceci explique les différences avec les chiffres donnés par Belgacom qui, quant à eux, montrent, à l'inverse de nos contrôles, un faible tassement.

Ces contrôles ponctuels ne peuvent refléter que très partiellement une situation même à un moment donné, du fait de leur action de très courte durée. Ils ne sont donc pas totalement représentatifs des chiffres relatifs à l'ensemble du territoire ; néanmoins, leur concordance avec les données fournies par Belgacom tend à prouver la fiabilité de celles-ci.

Si les résultats relatifs aux raccordements PSTN réalisés dans les 5 jours ouvrables sont conformes aux prescriptions demandées (soit plus de 97 %), ceux-ci sont aussi le fait de l'interprétation favorable faite par Belgacom des obligations qui lui sont imposées par la loi.

En effet, lors de chaque demande, Belgacom fixe systématiquement les rendez-vous avec l'abonné, et par conséquent la date de mise en service prévue. Elle considère dès lors que la date fixée est celle qui convient à l'abonné, et que cette date est celle du contrat valable qui la lie à l'abonné. Le système informatique prend donc en compte les délais de retard de raccordement à partir de cette date, et non à partir de celle de l'introduction de la demande, sans quoi, le délai de 5 jours serait beaucoup plus fréquemment dépassé.

3.4. La disponibilité et le fonctionnement des cabines publiques

Comme les années précédentes, l'IBPT a organisé une action de contrôle spécifique quant au respect des obligations en matière de postes téléphoniques payants publics. Ce contrôle a eu pour base le listing de l'ensemble des cabines publiques de Belgique d'une part, une série d'observations sur le terrain d'autre part.

A. Constatations sur base de l'analyse des listes fournies par Belgacom à la demande de l'IBPT

Un contrôle de la conformité aux exigences légales portant sur le nombre et de l'implantation des cabines a été effectué en comparant la liste des cabines publiques en service fournies par Belgacom avec la liste des communes formant une entité administrative distincte à la date du 31.12.70 et les limites exactes de celles-ci.

B. Bilan des contrôles effectués sur le terrain

Vu les obligations spécifiques en ce domaine depuis le 1er janvier 2000, l'analyse des documents fournis par Belgacom a été complétée par des opérations de contrôle sur le terrain pour les deux provinces de Liège et de Flandre occidentale

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

<i>Provinces</i>		<i>Liège</i>	<i>%</i>	<i>Flandre occidentale</i>	<i>%</i>	<i>Total %</i>
<i>Total de cabines à vérifier</i>		150	100	108	100	100
<i>Cabines non trouvées</i>		1	0.06	6	6.48	3.27
<i>Cabines supprimées</i>		2	0.13	2	2.16	1.14
<i>Cabines contrôlées</i>		147	98	100	92.59	95.29
<i>Hors service</i>		7	4.76	-	-	2.38
<i>Types</i>	<i>Cartes</i>	21	14.29	67	67	40.64
	<i>Pièces</i>	15	10.2	-	-	2.38
	<i>Cartes & pièces</i>	111	75.51	33	33	54.25
<i>Domaine</i>	<i>Public</i>	131	89.12	98	98	93.56
	<i>Privé</i>	16	10.88	2	2	6.44
<i>Identification Belgacom</i>	<i>Correspond</i>	141	95.92	100	100	97.96
	<i>Ne correspond pas</i>	6	4.08	-	-	2.04
<i>Agrément</i>	<i>Oui</i>	146	99.32	63	63	81.16
	<i>Non</i>	1	0.68	37	37	18.84
<i>Services d'urgence</i>	<i>Pas accessible</i>	1	0.06	-	-	0.03
<i>Affichage des services d'urgence</i>	<i>Oui</i>	144	97.96	100	-	48.98
	<i>Non affiché</i>	2	0.14	-	-	0.7
<i>Affichage des tarifs</i>	<i>Oui</i>	143	97.28	100	100	98.64
	<i>Non</i>	4	2.72	-	-	1.36
	<i>Non renseigné</i>	-	-	-	-	-
<i>Lisibilité des textes</i>	<i>Oui</i>	133	90.48	100	100	95.24
	<i>Non</i>	14	9.52	-	-	4.76
	<i>Non renseigné</i>	-	-	-	-	-
<i>Accès international</i>	<i>Oui</i>	126	85.71	100	100	92.85
	<i>Non</i>	9	6.12	-	-	3.6
	<i>Non renseigné</i>	12	8.16	-	-	4.8
<i>Affichage du mode d'emploi</i>	<i>Oui</i>	126	85.71	100	100	92.85
	<i>Non</i>	15	10.2	-	-	5.1
	<i>Non renseigné</i>	6	4.82	-	-	2.41
<i>Informations annuaires</i>	<i>Oui</i>	9	6.12	5	5	5.56
	<i>Non</i>	132	89.8	95	95	92.4
	<i>Non renseigné</i>	10	6.8	-	-	3.4
<i>Fonctionnement général</i>	<i>Bon</i>	130	88.44	99	99	93.72
	<i>Mauvais</i>	17	11.56	1	1	6.28
<i>Accès aux handicapés</i>	<i>Oui</i>	77	52.38	40	40	46.19
	<i>non</i>	70	47.62	60	60	53.81

7 postes n'ont pas été trouvés à l'emplacement désigné par Belgacom, sur les 258 postes situés, cinq étaient supprimés suite à des modifications de voirie, les deux autres ne correspondaient pas à l'adresse communiquée et se trouvaient en domaine privé.

Un problème d'accès a été rencontré durant le contrôle

Situation des endroits contrôlés

Vu le nombre de cabines sises en domaine privé, un problème d'accès aux lieux a été rencontré pour certaines d'entre-elles.

Plus de la moitié des cabines n'offrent pas d'accès facilité aux handicapés.

Fonctionnement des appareils

Sur les 247 appareils restants (147 dans la province de Liège, et 100 en province de Flandre occidentale), 7 appareils étaient hors service.

229 appareils en état de fonctionnement; la qualité de la ligne n'a pas fait l'objet de mesures spécifiques lors de ces contrôles, cependant, 6,28 % ont fait l'objet de remarques concernant des difficultés de fonctionnement d'ordre général.

Sur ces 229 appareils un seul ne permettait pas l'accessibilité aux services d'urgence.

Tarifs pratiqués

Comme il a déjà été remarqué dans les rapports précédents et bien que l'échantillon représentatif soit plus que limité, les tarifs appliqués pour les appareils installés en domaine privé sont supérieurs à ceux des appareils qui sont situés en domaine public.

Informations données aux utilisateurs

- 4 cabines n'affichent pas les tarifs (obligation reprise à l'article 6 de l'annexe 1 de la loi)
- 2 cabines visitées n'affichent pas les numéros des services d'urgence.
- 14 cabines exposent des textes illisibles ou difficilement lisibles ; pour la plupart d'entre elles, cette mauvaise lisibilité est due au manque d'état de propreté de la cabine.
- aucune cabine n'est équipée d'annuaires
- bien qu'elles soient d'un modèle agréé, 38 cabines ne comportent aucune indication à ce sujet.

C. Remarques

Bien que d'une manière globale, les objectifs quantitatifs soient largement respectés, l'obligation de disposer dans les communes de postes hybrides combinant cartes et monnaie n'est pas suivie.

D'autres manquements peuvent être signalés:

- 1 cabine n'offre pas l'accès direct aux services d'urgence.
- L'affichage des informations légales n'est pas assuré dans tous les cas.

Comme il a déjà été signalé à plusieurs reprises, le critère de comptabilisation du nombre de cabines sur base des communes fusionnées qui constituaient une entité administrative distincte au 31.12.1970 s'avère peu pratique.

La loi ne donne pas avec exactitude les exigences d'accès à ces installations sises en domaine public ou privé. Belgacom comptabilise dès lors comme cabines publiques des équipements situés en domaine privé dont l'accès peut être soit payant, limité à certaines heures ou uniquement à certaines personnes (grands magasins, casernes, OTAN, bâtiments de la CEE, prisons, théâtres, centre sportifs, aéroport dans la zone "free", etc...). Selon l'IBPT, il serait utile de préciser à l'avenir que chaque ancienne commune doit être équipée d'au moins une cabine accessible gratuitement 24 heures sur 24. Il n'est par contre pas indispensable d'imposer une telle obligation à l'ensemble du parc de cabines publiques.

Dans l'ensemble, et sur la plupart des aspects, l'échantillon contrôlé confirme la volonté de l'opérateur d'assurer ses obligations en conformité avec les prescriptions légales et de maintenir un niveau de qualité acceptable de fonctionnement de ses cabines, malgré la chute sensible de leur trafic, et par conséquent de leur rentabilité.

4. Appréciation générale

Les différents calculs ont été effectués par Belgacom, les résultats étant ensuite analysés par l'IBPT. L'Institut se réserve le droit de procéder en cours d'année à toute vérification utile quant au service rendu effectivement par Belgacom et à l'exactitude des données relatives à l'exécution des prestations de service universel.

Au vu des données qui ont été transmises, on peut estimer que Belgacom respecte la plupart des obligations qui lui sont imposées dans le cadre du service universel. C'est le cas en ce qui concerne la fourniture d'une date pour la fourniture d'un raccordement, nonobstant cependant la remarque faite précédemment à ce sujet. C'est le cas également pour le taux de dérangement des lignes, le délai de réponse lors de l'intervention de standardistes, le nombre de cabines publiques en état de fonctionnement, le nombre de cabines publiques réparties en fonction de la densité de population et le pourcentage de contestations et de questions complexes de facturation.

De plus, concernant les délais de fourniture pour le raccordement au réseau public commuté, on observe une amélioration générale de la performance par rapport à l'année dernière. Les objectifs en matière de délais de raccordement dans les 5 jours ouvrables sont, en sus, respectés.

Bien qu'aucun objectif légal ne soit déterminé en ces matières, les améliorations par rapport à l'an dernier de la performance du prestataire du point de vue des taux de dérangement des appels et du délai d'établissement d'une liaison au niveau national peuvent être soulignées. Le nombre d'appels défectueux au niveau international (européen et extra-européen) est maintenant en diminution.

Sont également respectées les obligations relatives à la publication d'informations, à la facturation détaillée, aux services d'assistance et de renseignements, aux services d'urgence, au price cap ou encore aux tarifs sociaux.

Par contre, certaines observations peuvent être faites en ce qui concerne:

- le taux de dérangement par ligne d'accès est sensiblement le même que pour l'exercice précédent;
- la levée des dérangements le jour suivant leur communication à Belgacom (résultats inférieurs aux objectifs bien qu'en amélioration de plus de 4 % par rapport à l'exercice antérieur) ;
- la levée des dérangements non levés avant la fin du 4^{ème} jour suivant leur communication à Belgacom (résultats encore en recul par rapport aux objectifs demandés (100 %) et aux résultats des deux exercices précédents) ;
- le délai de réponse avec intervention d'un standardiste (bien que respectant les objectifs, la performance s'est aussi détériorée par rapport à l'an dernier) ;
- la présence de cabines publiques hybrides dans les anciennes communes ;
- la levée des dérangements pour les cabines publiques dans les 48 heures suivant leur communication à Belgacom (résultats non seulement inférieurs aux objectifs mais inférieurs aux résultats de l'an dernier) ;
- la levée des dérangements pour les cabines publiques non levés dans les 48 heures suivant leur communication à Belgacom (résultats inférieurs aux objectifs mais supérieurs aux résultats de l'an dernier) ;

- le défaut d'affichage des informations légales dans certaines cabines publiques ;
- la différence de tarification entre les postes placés en domaine public et ceux situés en domaine privé.
- la très médiocre performance quant à l'accès des cabines publiques aux handicapés

En outre, bien qu'aucun objectif légal ne soit déterminé en la matière, il faut remarquer une performance quasiment égale du prestataire par rapport à l'an dernier du point de vue du délai d'établissement d'une liaison au niveau international.

L'Institut rappelle à nouveau la remarque qu'il a formulée concernant la méthode de comptage pour ce qui est des délais de raccordement au PSTN, laquelle est susceptible de sous-estimer les délais réellement nécessaires pour l'obtention d'un raccordement.

5. Financement du service universel

Durant l'année 2002 l'Institut a eu à traiter la demande de Belgacom d'activation du fonds pour le service universel qui lui est parvenue le 23 janvier 2002.

Par cette demande, Belgacom entend faire financer ses obligations de service universel par un fonds alimenté par les opérateurs (y compris Belgacom) de réseau public et les opérateurs de service de téléphonie vocale, dont le chiffre d'affaires est supérieur à 12 400 000 € au prorata de leur chiffre d'affaires sur le territoire national, diminué de certaines charges, dans le secteur concerné.

Conformément à l'article 85 §3 de la loi du 21 mars 1991, la date d'activation du fonds est fixée par le Roi, sur proposition de l'Institut, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres. L'IBPT a donc traité le dossier afin de remettre un avis à Monsieur le Ministre des Télécommunications, dans lequel l'Institut devait établir l'existence d'un coût net d'une part et évaluer le caractère inéquitable de la charge que ce coût net représente d'autre part.

Dans le cadre de la préparation de son avis, la tâche de l'Institut a tout d'abord consisté en la détermination d'une méthodologie précise de calcul du coût net du service universel, en application de l'annexe 2 à la loi du 21 mars 1991. Un document sur les principes méthodologiques du calcul du coût du service universel a donc été rédigé à l'issue d'une série de réunions de travail avec Belgacom et soumis à une consultation des opérateurs alternatifs en juillet et août 2002. Ensuite, Belgacom et l'Institut ont mis au point un modèle de calcul du coût net pour chaque composante de service universel, respectant les principes méthodologiques convenus. Sur base de ces modèles, la comptabilisation des coûts et des recettes par composante a enfin pu être effectuée par Belgacom et vérifiée par l'Institut. Un coût net provisoire du service universel pour l'année 2003 a donc ainsi été déterminé.

L'Institut a ensuite remis un avis sur l'activation du fonds pour le service universel au Ministre des Télécommunications, le 26 novembre 2002.

Dans une première partie de son avis, l'Institut a approuvé (sous réserve de certaines remarques) la méthodologie de calcul du coût net, ainsi que le montant du coût net prévisionnel du service universel pour 2003. Dans une seconde partie, il a ensuite procédé à une analyse du caractère inéquitable ou non de la charge pesant sur Belgacom de par ses obligations de service universel.

A la fin de la législature précédente, le Conseil des Ministres ne s'était toujours pas prononcé en faveur ou en défaveur de l'activation du fonds. Cette décision clé pour le secteur des télécommunications devrait probablement intervenir dans les mois suivant la rentrée parlementaire de septembre 2003.

6. Orientations possibles quant au contenu du service universel

La présente partie a pour objectif de suggérer aux Ministres en charge des Télécommunications certains changements relatifs au contenu des obligations de service universel. Les suggestions de l'Institut seront de deux types. Les propositions du premier type portent sur les critères de qualité imposés actuellement aux différentes composantes du service universel contenues dans l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991. En effet, la liste même des services devant être fournis au titre du service universel ne peut être modifiée, étant fixée dans la directive « service universel » 2002/22/CE. La définition des niveaux de qualité et de prix abordable auxquels ces services doivent être fournis relève par contre des Etats membres.

Le second type envisage la question de l'extension du champ du service universel défini au niveau européen. Bien que les discussions récentes sur l'extension du champ du service universel aient abouti à une décision négative, il n'est pas inutile de formuler des remarques à ce propos. En effet, devant l'impossibilité d'étendre actuellement le champ du service universel, il pourrait être décidé d'inscrire ces orientations politiques dans le cadre belge tout en ne faisant pas financer de telles obligations par le fonds pour le service universel.

Les différentes suggestions avancées par l'Institut devraient faire l'objet d'une large consultation des différents acteurs du secteur des télécommunications.

L'Institut envisage dès lors de recueillir à leur propos l'avis du Comité Consultatif des Télécommunications.

6.1. Orientations suggérées par l'Institut quant aux conditions techniques et tarifaires de prestation des obligations de service universel

6.1.1. Motivations

Une révision des critères de qualité et de prix des services prestés au titre de service universel se justifie étant donné que certaines dispositions ne semblent plus pertinentes, ne répondant plus à des besoins réels. Maintenir de telles obligations conduit en outre à un niveau élevé de coût du service universel. Ainsi, en matière de postes téléphoniques payants publics par exemple, l'Institut estime qu'une réflexion est nécessaire afin d'apprécier dans quelle mesure toutes les obligations existantes en terme de couverture du territoire restent appropriées aujourd'hui, notamment au vu du développement du marché de la téléphonie mobile.

Par ailleurs, il semble que de nouveaux critères de qualité pourraient être ajoutés, répondant à des besoins réels, notamment aux besoins particuliers des personnes handicapées.

6.1.2. Propositions

Les propositions contenues sous ce titre émanent de constatations de l'IBPT dans sa compétence de contrôle des obligations de service universel ainsi que de réactions de BELGACOM dans le cadre de la prestation des obligations de service universel.

A. Le service universel géographique fixe

Les exigences de qualité relatives à la fourniture du service minimum

BELGACOM voudrait pouvoir réduire la période de mise en service minimum de 4 mois (nonante jours ouvrables) à 2 mois. Le but de cette proposition est d'éviter de garder inutilement trop longtemps des clients « de mauvaise foi » (clients qui ne manifestent pas auprès de BELGACOM leur désir de régulariser leur situation) mais par contre de pouvoir proposer un meilleur service aux clients « de bonne foi », soit les personnes qui réagissent à l'envoi des diverses lettres de BELGACOM dans un sens positif. Pour ceux-là, la durée de mise en service minimum pourrait être plus longue que 2 mois (la durée n'est pas précisée).

Il s'agit ici de réduire la portée d'une obligation existante et, partant, le montant du coût net y correspondant. Pour information, le montant du coût net relatif au service minimum est de 2.090.847,21€¹⁶ pour 2001 (ce qui représente 5,37% du coût net de la composante sociale du service universel ou 2,29% du coût net total), correspondant à 193.638 mises en service minimum¹⁷. Cela étant, la réduction du coût net qui pourrait en découler est difficilement chiffrable puisqu'on ne connaît ni la proportion des clients « de mauvaise foi » ni la durée de la mise en service minimum au-delà des deux mois, pour les clients « de bonne foi ».

Si cette proposition, qui touche au contenu d'une obligation existante, devait être retenue, il s'agirait que BELGACOM apporte des éclaircissements à plusieurs niveaux :

- du point de vue de la procédure selon laquelle un rallongement de la période de mise en service minimum peut être octroyé : il s'agit qu'elle soit clairement définie ;
- du point de vue de la durée de la mise en service minimum au-delà des deux mois, pour les clients « de bonne foi », et éventuellement de la procédure de détermination de cette durée, si elle est négociée avec le client.

La tarification des restrictions d'appel

Certains utilisateurs souhaitent que soit bloquée la possibilité d'appeler des numéros de type 0900 à partir de leur poste téléphonique. Ce souhait est motivé par le coût de ces appels.

Pour implémenter cette restriction d'appel, Belgacom réclame une redevance mensuelle de 3,1€ (125 BEF) HTVA, ainsi que 12,39 € (500 BEF) HTVA d'activation. Le tarif appliqué par Belgacom semble toutefois fort élevé. De plus, l'apparition de numéros à tarification variable « 0909 » (tarification différente selon le chiffre qui suivra le préfixe 0909) accentue encore le problème, le coût des appels vers ces numéros étant parfois très élevé.

Il pourrait être envisagé, dans le cadre du service universel, d'imposer à Belgacom d'offrir la restriction d'appel gratuitement pour tous les utilisateurs ou pour certaines catégories d'entre eux.

Cette possibilité se justifie d'autant plus qu'en l'absence de la mise en place de la Commission d'éthique

¹⁶ Modèle de calcul du coût net prévisionnel de la composante sociale du service universel en 2003 (basé sur les données de 2001)

¹⁷ Rapport sur le service universel pendant l'année 2001

prévue par la loi, de nombreux abus sont signalés en ce domaine.

B. Les postes téléphoniques payants publics

Depuis plusieurs années, dans le présent rapport annuel au Ministre des Télécommunications sur l'exécution du service universel, l'IBPT émet des suggestions d'allègement des obligations en matière de cabines publiques. L'on observe en effet une baisse constante du point de vue de leur utilisation. Le graphique 1.6 de la partie 1.2 ci-dessus consacrée au développement du marché illustre très bien ce phénomène, par ailleurs très certainement lié à la progression du taux de pénétration de la téléphonie mobile dans la population illustrée par le graphique 1.5.

Par rapport à cette situation, pèse sur le prestataire de service universel une série importante d'obligations en terme de couverture du territoire, auxquelles il faut ajouter des obligations en matière d'hybridité des cabines. Actuellement, BELGACOM doit garantir des taux de couverture de 14 cabines pour 10.000 habitants sur le territoire national et de 10 pour 10.000 habitants dans chaque province. En outre, chaque commune fusionnée qui constituait une entité administrative distincte au 31 décembre 1970 doit être équipée d'au moins un poste téléphonique payant public pour lequel le paiement peut s'effectuer tant au moyen de pièces de monnaie qu'au moyen d'une télécarte ou d'une carte de crédit (exigence d'hybridité).

Les obligations en matière de cabines sont depuis quelques années vivement contestées par Belgacom, en raison de leur coût. Le coût d'entretien d'un tel parc de cabines est considérable, surtout qu'elles font régulièrement l'objet d'actes de vandalisme. Les cabines hybrides sont encore plus coûteuses étant donné les frais supplémentaires de collecte de la monnaie et les frais de réparation plus importants puisque ces cabines sont davantage sujettes au vandalisme.

D'autres arguments peuvent être évoqués également, comme l'obsolescence d'une répartition géographique basée sur une situation de 1970 et l'utilisation de plus en plus grande de la carte Proton (qui remet en cause la pertinence de l'obligation d'hybridité). Il est bien entendu cependant qu'un niveau minimum de qualité et de disponibilité des cabines publiques doit être garanti. Il s'agit en effet de respecter la logique du service universel.

Nous suggérons donc d'alléger les obligations en matière de cabines publiques en terme de densité comme en terme d'hybridité. Cette diminution des obligations pourrait se faire dans le cadre d'un plan d'allègement progressif dont les objectifs à terme permettraient de concilier au mieux les intérêts des consommateurs avec les réalités économiques.

Par contre, il nous semble que de nouveaux critères de qualité pourraient être ajoutés, répondant à des besoins réels, notamment aux besoins particuliers des personnes handicapées. Il ressort des contrôles effectués ces dernières années par l'Institut qu'un effort devrait être consenti pour permettre une meilleure accessibilité aux cabines publiques pour les personnes handicapées (personnes souffrant de troubles de la vue, de l'ouïe, de déficiences mentales ou encore personnes à mobilité réduite). Une obligation en la matière devrait être prévue, ce qui n'est pas le cas dans les textes actuellement en vigueur.

C. L'adaptation du price cap

Par souci de cohérence vis-à-vis du nouveau cadre réglementaire belge en préparation, et plus particulièrement sur le découpage des obligations de service universel par composante, il est

indispensable d'adapter les conditions financières de prestation des obligations de service universel. Si l'on impose toujours la gratuité pour la fourniture de l'annuaire universel, il est par contre nécessaire de redéfinir un price cap par composante pour assurer le maintien d'un prix abordable pour chaque composante.

Ainsi, serait sorti du panier tarifaire actuel¹⁸ soumis au price cap le trafic au départ des postes téléphoniques payants publics, qui serait soumis à un price cap particulier, tout comme le service de renseignements universel.

Ce changement qui s'impose étant donné l'adaptation nécessaire au nouveau cadre réglementaire règle, en outre, un problème que l'Institut avait soulevé dans ses précédents rapports sur l'évolution du service universel, à savoir celui de la marge de manœuvre laissée à Belgacom au sein du panier de prestations lui permettant d'augmenter certains tarifs et d'en baisser d'autres. Cette souplesse n'empêchait pas que le prix de certaines prestations n'évolue d'une manière contraire aux objectifs poursuivis par l'imposition du price cap.

D. Les tarifs sociaux

Les personnes faisant l'objet d'une décision d'octroi d'un minimum de moyen d'existence peuvent désormais bénéficier d'un tarif social, via une carte à prépaiement leur permettant d'effectuer des communications téléphoniques soit au départ d'un poste privé, soit au départ d'une cabine publique.

Une carte à prépaiement permettant d'effectuer des communications pour un montant de 18,6 € leur est distribuée sur demande tous les 6 mois.

A l'heure actuelle, les personnes faisant l'objet d'une décision de guidance éducative de nature financière ne bénéficient pas de cette mesure. L'Institut suggère donc de supprimer de la liste des bénéficiaires des tarifs sociaux cette catégorie dont la définition s'avère peu opérationnelle, tout en laissant au Roi la possibilité d'étendre la liste des bénéficiaires.

Il faut rappeler par ailleurs que Belgacom a renoncé à son intention, un moment exprimée, de retirer aux bénéficiaires de tarifs sociaux le droit de faire usage du CSC/CPS.

E. Le service de renseignements et l'annuaire universels

a) Les données nécessaires

La qualité des services de renseignements et de l'annuaire universel ne dépend pas uniquement du bon fonctionnement de ces services, mais est aussi et surtout fonction de l'exactitude des données dont ils disposent.

La Belgique fait partie des premiers pays à avoir donné aux abonnés mobiles la possibilité de figurer dans les annuaires et dans les listes des services de renseignements. De plus, le service de renseignements universel assuré par Belgacom est maintenant accessible directement tant au départ des réseaux fixes que mobiles.

Ceci n'a été possible que grâce à une intégration de données émanant des différents opérateurs fixes

¹⁸ dans lequel on trouve les frais de raccordement, les redevances d'abonnement de base, le trafic au départ des postes d'abonnés et le trafic au départ des postes téléphoniques payants publics

et mobiles dans une base de données commune standardisée.

Avec un nombre de données se chiffrant par millions, la complexité de gestion est telle qu'il s'avère souhaitable de définir les critères contrôlables et nécessaires à remplir par cette base de données pour garantir le maintien d'un service universel de qualité en matière d'annuaire et de service de renseignements.

L'Institut mène actuellement une réflexion en ce sens et envisage de préparer un avis à ce sujet.

b) Le service de renseignements

L'évolution des techniques et la pression de la concurrence amènent le service de renseignements à assurer diverses prestations qui sortent du cadre minimal actuellement imposé par le service universel. La fourniture de données inverses, le renseignement automatique par SMS sont des conséquences naturelles de cette évolution.

L'Institut restera attentif à définir strictement les services complémentaires devant être dissociés du service universel.

A remarquer qu'il est possible d'envisager que certaines de ces prestations nouvelles entrent dans le service universel grâce à l'intérêt qu'elles pourraient apporter à certaines couches de la population, par exemple pour certaines catégories de personnes handicapées.

c) L'annuaire universel

L'augmentation du nombre de données figurant dans l'annuaire notamment avec l'introduction de celles des abonnés mobiles, ainsi que le développement de supports alternatifs au papier et notamment les CD-ROM et les services de renseignement ou d'annuaires par Internet nécessitent un réexamen de certaines obligations pesant sur l'édition de l'annuaire universel.

Certaines standardisations d'annuaire et redécoupages de volumes seront progressivement à redéfinir afin d'éviter les gaspillages de papier tout en maintenant la qualité de l'annuaire.

D'autre part, les abonnés mobiles privés dont les mentions ne figurent pas dans l'annuaire, ne sont pas repris actuellement dans la base de données du service universel. Or, ces abonnés disposent du droit à la mise à disposition de l'annuaire au même titre que les abonnés privés raccordés au réseau fixe. Il serait opportun d'envisager cette problématique de la distribution sous un angle différent.

6.2. Orientations suggérées par l'Institut en matière d'extension du champ du service universel

A. L'accès à la mobilité

On peut imaginer de faciliter l'accès aux services mobiles pour les personnes souffrant de certains handicaps. Le téléphone mobile peut être d'un grand secours aux personnes handicapées lors de leurs déplacements. Une telle revendication a été plusieurs fois exprimée par des associations venant en aide aux personnes handicapées.

Il pourrait donc être intéressant de laisser, à certaines catégories de personnes, le choix entre un service de téléphonie fixe et un service de téléphonie mobile, les bénéficiaires potentiels optant pour le service le plus adapté à leurs besoins.

Une telle formule nécessiterait une implication des opérateurs de téléphonie mobile dans la fourniture du service universel.

B. L'accès à Internet et à la société de l'information

L'usage du réseau Internet se répand de plus en plus. Il est donc légitime de s'intéresser aux moyens de favoriser l'accès à cette technologie.

Ceci se justifie par l'importance croissante que prend ce réseau, en train de devenir un outil de communication de plus en plus courant, avec le risque de pénaliser ceux qui n'y ont pas accès. De plus, Internet n'est pas seulement une question de moyens d'accès: il pose également la question cruciale de l'accès de tous à certains contenus. Faciliter l'accès à Internet contribue donc à assurer l'accès, à certains contenus informationnels, éducatifs ou culturels. L'accès aux offres d'emplois diffusées par Internet constitue un exemple parmi d'autres.

Dans le cadre du réexamen du cadre réglementaire des communications, la Commission européenne estime que le service universel est suffisant dans sa forme actuelle. En particulier, la Commission estime que les services à large bande ne doivent pas, à ce stade, être inclus dans le service universel. Tout en partageant ce dernier point de vue, l'Institut estime cependant que plusieurs initiatives pourraient être prises pour faciliter l'accès de tous à la société de l'information, symbolisée pour l'instant par le développement du réseau Internet¹⁹

- Les services jusqu'ici classés dans les « missions d'intérêt général », à savoir la connexion à Internet pour les écoles, bibliothèques et hôpitaux. La Belgique a toujours défendu l'idée que ces services devaient faire partie du service universel.
- Le contrat de gestion conclu avec Belgacom au sujet de ces « missions d'intérêt général » a été prolongé. La question se pose donc de son éventuelle extension à d'autres bénéficiaires (les écoles primaires par exemple) et à d'autres opérateurs que Belgacom.
- Une étude pourrait être menée pour envisager les moyens de permettre aux personnes handicapées et aux déficients auditifs et visuels de communiquer via Internet, en leur assurant l'accès à un prix abordable aux solutions technologiques adéquates.
- Enfin, une politique d'accès pourrait spécifiquement viser les étudiants également, étant donné que de plus en plus l'Internet devient le support principal des cours enseignés. Afin d'égaliser les

¹⁹ Ces suggestions de l'Institut ne préjugent évidemment pas du point de savoir, au vu de l'organisation institutionnelle du pays, quel est le niveau de pouvoir compétent pour mettre en œuvre ces mesures.

chances de tous devant la connaissance, il faudrait garantir un accès à tous aux moyens d'apprentissage.