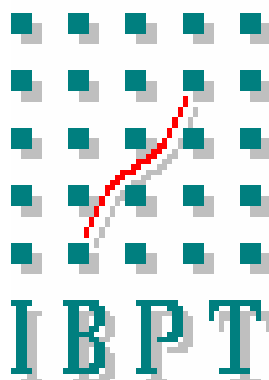


**RAPPORT DE L'IBPT
CONCERNANT L'ÉVOLUTION DU SERVICE
UNIVERSEL DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
PENDANT L'ANNÉE 2004**



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TELECOMMUNICATIONS
16 FEVRIER 2006**

Résumé

L'objet du rapport de l'IBPT concernant l'évolution du service universel des télécommunications pendant l'année 2004 est double.

D'une part, il présente le résultat du contrôle par l'Institut de la bonne exécution par le prestataire des obligations de service universel, contrôle qui lui incombe en vertu de l'article 16, alinéa 1^{er} de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991¹.

D'autre part, il répond à l'obligation pour l'Institut de faire « *rapport au Ministre, chaque année pour le 31 décembre au plus tard sur les autres services qui devraient être prestés au titre du service universel ainsi que leurs modalités de prestation* » prévue à l'article 16, alinéa 2 de la loi du 21 mars 1991².

Ce rapport est structuré en trois parties.

Dans la première, l'IBPT précise la liste des services qui faisaient partie du service universel en Belgique en 2004: l'accès au réseau et au service téléphonique public fixe de base, l'acheminement gratuit des appels d'urgence, la mise à disposition d'un service d'assistance aux abonnés, la fourniture de tarifs sociaux et d'un service minimum en cas de non paiement des factures, le maintien d'un parc de cabines publiques sur l'ensemble du territoire et la mise à disposition d'un annuaire universel et d'un service de renseignements universel. La première partie du rapport sur le service universel décrit également, à l'aide de statistiques, les grandes tendances que l'on observe sur le marché des biens et services concernés directement ou indirectement par ces obligations de service universel. Bien que la téléphonie mobile et l'accès à l'Internet à large bande ne fassent actuellement pas partie du service universel, il s'agit de surveiller de près l'évolution de ces marchés, en vue d'une possible modification future du contenu du service universel. Aussi l'évolution de la situation sur l'ensemble des marchés suivants est-elle évoquée : la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, l'Internet (bas et haut débit) et les cabines publiques.

1 Cette mission de contrôle sera également confiée à l'Institut dans la nouvelle loi relative aux communications électroniques du 13 juin 2005 (cf. article 103, alinéa 1^{er})

2 Cette obligation de faire « *annuellement, pour le 31 décembre au plus tard, rapport au Ministre, concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel* » figure également dans l'article 103 alinéa 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

De cette analyse statistique, on peut déduire que les tendances observées dans le précédent rapport de l'Institut sont confirmées ; on observe sur le marché des biens et services concernés par le service universel :

- un recul du nombre de raccordements à un service de téléphonie fixe ;
- des tarifs de base pour la téléphonie fixe, tant de l'opérateur historique que des opérateurs alternatifs, plus élevés que la moyenne des pays de l'Europe des 15 ;
- une pénétration importante de la téléphonie mobile mais inférieure à la moyenne européenne (Europe des 15) ;
- des tarifs pour la téléphonie mobile plus élevés que la moyenne des pays de l'Europe des 15 ;
- une pénétration importante de l'Internet à large bande, très largement supérieure à la moyenne européenne, pour partie expliquée par le prix élevé de l'accès à l'Internet à bande étroite par rapport à un prix relativement bas de la large bande ;
- une diminution du trafic au départ des cabines publiques, ce qui explique la diminution du nombre de cabines et l'augmentation des tarifs au départ des cabines.

La deuxième partie du rapport de l'IBPT décrit la manière avec laquelle Belgacom a exécuté ses obligations de service universel durant l'année 2004, obligations lui incombant en vertu de la loi du 21 mars 1991. L'Institut commente le travail de Belgacom tant sur la base des chiffres fournis par Belgacom en réponse à un questionnaire établi par l'IBPT, que sur la base des divers contrôles ponctuels effectués en cours d'année par ce dernier, dans le but de vérifier l'exactitude des données communiquées par l'opérateur.

Lors du rapport concernant l'année 2003, l'Institut avait constaté une diminution assez importante des performances de l'opérateur en matière de prestations de service universel. Au vu de cette dégradation de la qualité des prestations en matière de service universel, l'Institut avait exigé de Belgacom un plan d'amélioration à court terme de la qualité de ses prestations de service universel pour lesquelles la norme imposée dans l'annexe à la loi de 1991 n'était pas respectée. L'Institut a également suivi de près les indicateurs de qualité dont les résultats se situaient dans les limites imposées légalement mais pour lesquels une dégradation qualitative dans le temps était observée.

De l'analyse des chiffres fournis par Belgacom et des contrôles effectués par l'IBPT – qui, bien que partiels, montrent une convergence certaine avec les chiffres fournis par Belgacom – il ressort que la qualité de service de la fourniture du raccordement et du service téléphonique de base s'est bien améliorée en 2004 par rapport à 2003. Il semble donc que le plan d'action mis en œuvre à la demande de l'Institut suite à la publication du rapport 2003 ait été efficace.

En ce qui concerne les cabines téléphoniques publiques, la situation continue à se dégrader en 2004. En outre, Belgacom ne respecte pas les objectifs fixés dans la loi du 21 mars pour deux éléments : le nombre total de cabines sur le territoire national (les normes couverture par province étant respectée) et les délais de levée des dérangements. Belgacom justifie sa défaillance par rapport au nombre de cabines total sur le territoire par la très faible utilisation des cabines et par les adaptations prévues par la loi du 13 juin 2005 en terme de couverture du territoire en cabines publiques. Pour ce qui est de la levée des dérangements, il faut souligner en parallèle l'amélioration atteinte en 2004 en terme de pourcentage de postes téléphoniques en état de fonctionnement : 96,76% des postes téléphoniques payants publics sont en état de fonctionnement en 2004, ce qui signifie que les dérangements sont peu nombreux.

En matière de cabines publiques, on ne peut ignorer la volonté politique claire de réduire fortement le nombre de cabines publiques obligatoires au titre du service universel inscrite dans la loi du 13 juin 2005. Dans ce contexte, l'Institut surveillera de près la qualité de service des postes téléphoniques payants publics, en se concentrant principalement sur les mauvais résultats en terme de levées de dérangement.

La troisième partie du rapport de l'IBPT consiste en un rapport au Ministre sur les autres services qui pourraient être inclus dans le service universel, en application de l'article 16 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991 et de l'article 103 alinéa 2 de la loi du 13 juin 2005 qui stipule que « l'Institut fait annuellement pour le 31 décembre au plus tard, un rapport au Ministre, concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel ».

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

En ce qui concerne le premier point, l'Institut souhaite engager une réflexion sur certaines normes de qualité imposées au prestataire de service universel. Il s'agit de bien comprendre que la volonté de l'Institut n'est pas de réduire le niveau d'exigence de qualité des prestations de service universel mais bien de ramener certains objectifs à un niveau *raisonnable*. Dans ce cadre, il va de soi également que les objectifs de qualité déraisonnablement bas devraient être revus à la hausse, comme pour les délais de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste.

Dans la même lignée, l'Institut estime également que le choix du législateur de diminuer le nombre des cabines dont le prestataire qui sera désigné pour fournir la composante devra assurer le maintien sur le territoire national³ doit être pris en compte le plus rapidement possible. Aussi l'Institut propose-t-il de diminuer, dès 2006, le nombre de cabines obligatoires au niveau de départ prévu dans l'article 23 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005, soit de 10.000 cabines sur le territoire national. Concernant la répartition géographique de ces cabines, l'Institut propose de maintenir les obligations par provinces et par communes de la loi du 21 mars 1991, en l'absence d'un arrêté Royal pris en application de l'article 24 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005.

Dans la réflexion menée concernant l'extension du service universel à la mobilophonie et à l'accès à l'Internet à large bande, outre l'évolution récente du marché et la manière dont l'opérateur de service universel exerce ses obligations, l'Institut se doit évidemment de prendre en considération les approches défendues ces derniers mois en matière de service universel par les instances à la fois européennes et nationales. Il s'agit principalement de la communication de la Commission européenne publiée en mai 2005 concernant le réexamen de la portée du service universel et de la résolution du Parlement belge relative à la fourniture du service universel de juillet 2004.

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

L'Institut considère que l'année 2006 consistera en une année de transition pour l'évolution du service universel.

Au plan européen, sur la base des conclusions que la Commission aura tirées de sa consultation, des propositions seront avancées pour éventuellement modifier la portée de la directive 2002/22 « Service universel ». A cette occasion, il conviendrait selon l'Institut que les autorités européennes prennent en compte les particularités de certains pays qui, comme la Belgique, connaissent une large pénétration de la large bande et donc une utilisation active de celle-ci.

Au plan national, les nouvelles dispositions de la loi « Communications électroniques » devront être mises en œuvre via des arrêtés d'exécution.

L'Institut suggère dès lors qu'en 2006, le gouvernement belge suive de plus près les discussions européennes à propos du contenu du service universel et qu'au plan national la priorité soit accordée à la mise en place des différentes modalités de fonctionnement du service universel telles que définies dans la loi « Communications électroniques » du 13 juin 2005.

Table des matières

RESUME	- 2 -
1. AVANT-PROPOS	- 7 -
2. CONTENU DU SERVICE UNIVERSEL EN 2004	- 8 -
2.1. PRINCIPLE	- 8 -
2.2. DEVELOPPEMENT DU MARCHÉ	- 9 -
2.2.1. <i>Téléphonie fixe</i>	- 9 -
2.2.2. <i>Téléphonie mobile</i>	- 12 -
2.2.3. <i>Internet</i>	- 15 -
2.2.4. <i>Cabines publiques</i>	- 19 -
2.2.5. <i>Synthèse des principales tendances</i>	- 21 -
3. EXECUTION DES PRESTATIONS DU SERVICE UNIVERSEL	- 22 -
3.1. LES CONDITIONS TECHNIQUES ET TARIFAIRES DE PRESTATION DU SERVICE UNIVERSEL	- 22 -
3.1.1. <i>Les conditions techniques de prestation du service universel</i>	- 22 -
3.1.2. <i>Les conditions financières de prestation du service universel</i>	- 38 -
3.2. CONTROLES EFFECTUES PAR L'IBPT	- 46 -
3.2.1. <i>Le contrôle de la méthodologie et des procédures</i>	- 46 -
3.2.2. <i>Le respect du price cap</i>	- 46 -
3.2.3. <i>Le délai de fourniture du raccordement au réseau public commuté</i>	- 51 -
3.2.4. <i>La disponibilité et le fonctionnement des cabines publiques</i>	- 53 -
3.2.5. <i>Mise à jour par Belgacom de sa base de données des tarifs sociaux</i>	- 56 -
3.3. APPRECIATION GENERALE	- 58 -
3.3.1. <i>La fourniture du raccordement et du service téléphonique de base</i>	- 58 -
3.3.2. <i>Les postes téléphoniques payants publics</i>	- 59 -
3.3.3. <i>Conclusion</i>	- 60 -
4. ORIENTATIONS POSSIBLES QUANT AU CONTENU DU SERVICE UNIVERSEL	63
4.1. ADAPTATION DES CONDITIONS TECHNIQUES DE PRESTATION DES OBLIGATIONS DE SERVICE UNIVERSEL	63
4.2. ADAPTATION DES OBLIGATIONS DE SERVICE UNIVERSEL	64
4.2.1. <i>Le contexte général</i>	64
4.2.2. <i>L'approche de l'Institut quant à des adaptations des obligations de service universel</i>	66
4.2.3. <i>Conclusion</i>	68

1. Avant-propos

L'objet du présent rapport est double.

D'une part, il présente le résultat du contrôle par l'Institut de la bonne exécution par le prestataire des obligations de service universel, contrôle qui lui incombe en vertu de l'article 16, alinéa 1^{er} de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991⁴.

D'autre part, il répond à l'obligation pour l'Institut de faire « *rapport au Ministre, chaque année pour le 31 décembre au plus tard sur les autres services qui devraient être prestés au titre du service universel ainsi que leurs modalités de prestation* » prévue à l'article 16, alinéa 2 de la loi du 21 mars 1991⁵.

Notons d'emblée qu'en ce qui concerne la partie relative à l'exécution des obligations de service universel durant l'année 2004, il sera fait référence uniquement au cadre réglementaire en vigueur au 31 décembre 2004, soit à la loi du 21 mars 1991 et non à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques⁶, entrée en vigueur le 30 juin 2005. En tout état de cause, l'article 163 de la loi du 13 juin 2005 prévoit que Belgacom reste tenue par ses obligations de service universel lui incombant en vertu de la loi du 21 mars 1991 jusqu'au 1^{er} janvier de l'année qui suit la désignation par le Roi du ou des prestataires, en application de la nouvelle procédure de désignation des prestataires des composantes de service universel. Puisque les prestataires n'ont pas été désignés en 2004, le rapport sur l'exécution du service universel en 2005 consistera toujours en une vérification de la bonne exécution des prestations de service universel prévues dans la loi du 21 mars 1991.

4 Cette mission de contrôle sera également confiée à l'Institut dans la nouvelle loi relative aux communications électroniques du 13 juin 2005 (cf. article 103, alinéa 1^{er})

5 Cette obligation de faire « *annuellement, pour le 31 décembre au plus tard, rapport au Ministre, concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel* » figure également dans l'article 103 alinéa 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

6 Cette loi transpose en droit belge le nouveau paquet réglementaire européen, entre autres la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel »)

2. Contenu du service universel en 2004

2.1. Principe

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

Durant l'année 2004, le service universel comprenait 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 continue, en cas de non-paiement de la facture téléphonique, des éléments du service universel de téléphonie vocale de base suivants : la possibilité d'être appelé par un autre abonné, à l'exclusion des appels payables à l'arrivée et la possibilité d'appeler les services d'urgence ;
6. l'établissement, la maintenance et le fonctionnement des postes téléphoniques payants publics ;
7. l'édition de l'annuaire universel dans les zones où personne n'édite un tel annuaire ;
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.

2.2. Développement du marché

Cette partie a pour objectif de décrire, à l'aide des dernières statistiques disponibles à la date de publication du présent rapport, les grandes tendances que l'on observe sur le marché des biens et services concernés directement ou indirectement par les obligations de service universel.

Comme nous le signalions au point 2.1, les obligations de service universel portaient en 2004 sur la téléphonie fixe et les cabines publiques. En outre, si l'accès à l'Internet était visé dans les obligations de service universel, c'était uniquement par le biais de l'obligation de garantir la mise à disposition sur tout le territoire de l'accès au réseau public fixe de base. En effet, l'accès au réseau public fixe de base devait permettre, entre autres, la « transmission de données par bande vocale grâce à l'utilisation de modems avec un débit d'au moins 2.400 bits/s ».

Ainsi donc, ni la téléphonie mobile ni l'accès à l'Internet à large bande n'étaient prévus dans le service universel en 2004. Notons déjà que le nouveau cadre réglementaire belge mis en place par la loi du 13 juin 2005 ne modifie pas fondamentalement cette situation. Le débit minimal pour l'accès à l'Internet passe de 2,4 à 56 Kbps mais demeure restreint à la bande étroite et les opérateurs mobiles ne contribuent à la prestation des obligations de service universel que pour la seule composante sociale.

Cela étant, le service universel n'est pas un concept statique (cf. *infra*, sous le point 4) et dans cette perspective, il s'agit d'être attentif à l'évolution des marchés de la mobilophonie et de l'Internet à large bande. Aussi avons-nous choisi d'évoquer dans cette partie la situation des marchés de la téléphonie fixe, de la téléphonie mobile, de l'Internet (bas et haut débit) et des cabines publiques.

2.2.1. Téléphonie fixe

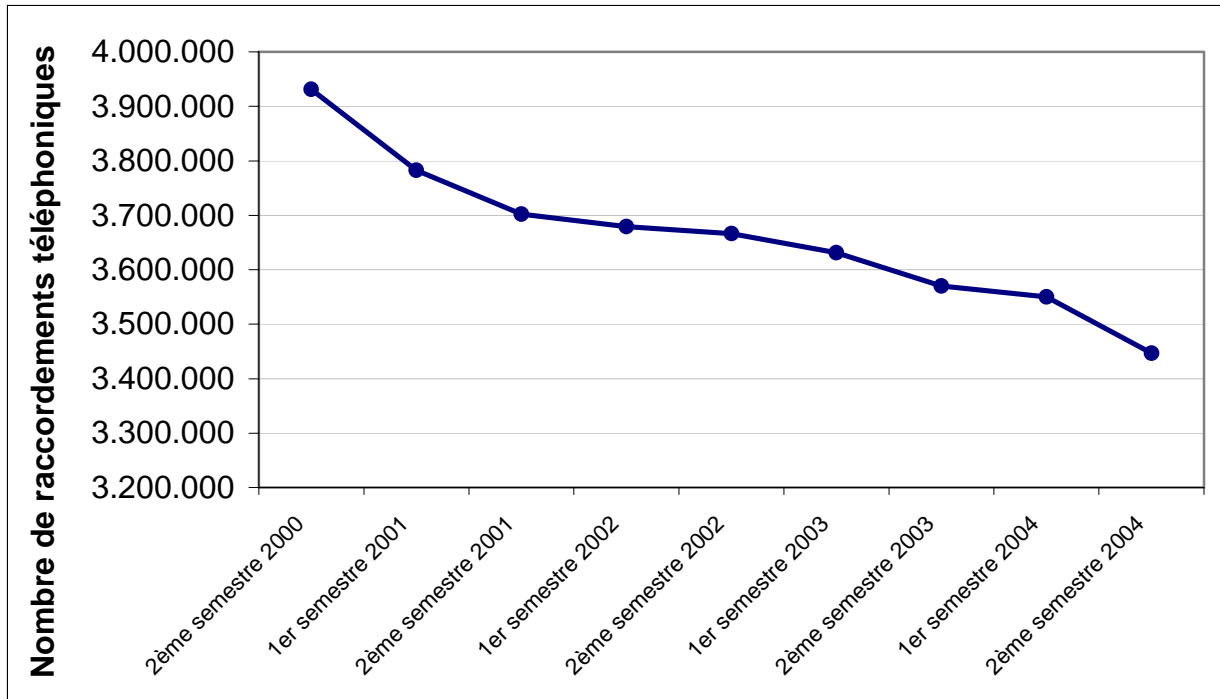
En 2004, les ménages belges disposaient en moyenne d'1,07 raccordement téléphonique, tous canaux confondus (via le réseau PSTN, ISDN et via le câble), ce qui représente 45,6 raccordements pour 100 habitants⁷. Ceci place la Belgique en-dessous de la moyenne européenne (Europe des quinze), puisque les derniers chiffres disponibles font état d'une densité moyenne en Europe de 58,9⁸.

Le graphique 1.1 ci-dessous décrit l'évolution du nombre de raccordements téléphoniques via une ligne analogique PSTN en Belgique depuis la seconde moitié de 2000. On constate une diminution importante en quatre ans, puisque le nombre de raccordements a baissé de 14,1%. Cela étant, la diminution du nombre de raccordements analogiques a été en partie compensée par une augmentation du nombre de raccordements par le câble durant la même période. Aussi la diminution du nombre *total* de raccordements (via le réseau PSTN, ISDN et via le câble) a-t-elle été moins importante entre 2000 et 2004 (baisse de 2%) que la diminution du nombre de raccordements *analogiques*⁹.

7 Comité Consultatif pour les télécommunications, Onzième rapport annuel du Comité Consultatif pour les télécommunications 2004, tableau 2.3. p.89.

8 OECD, Communications Outlook 2005, table 4.6

9 Comité Consultatif pour les télécommunications (2004), p.88, tableau 2.1.

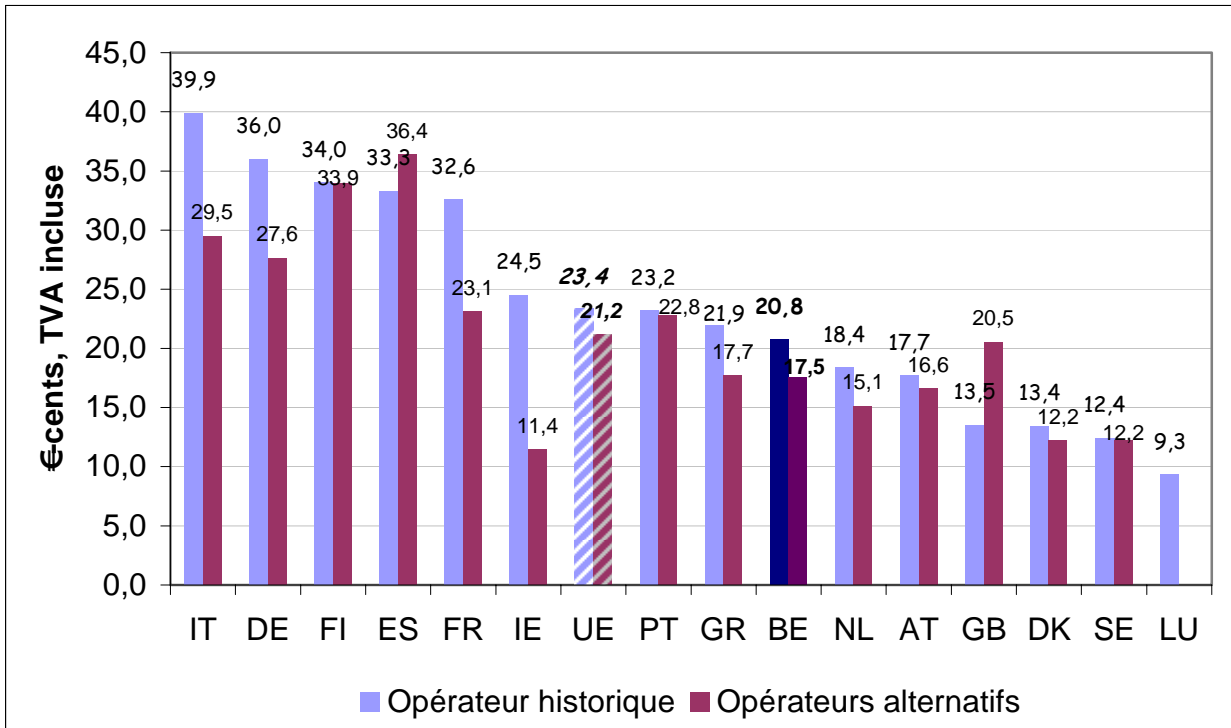


Graphique 1.1. Evolution du nombre de raccordements téléphoniques PSTN en Belgique (2000-2004) ¹⁰

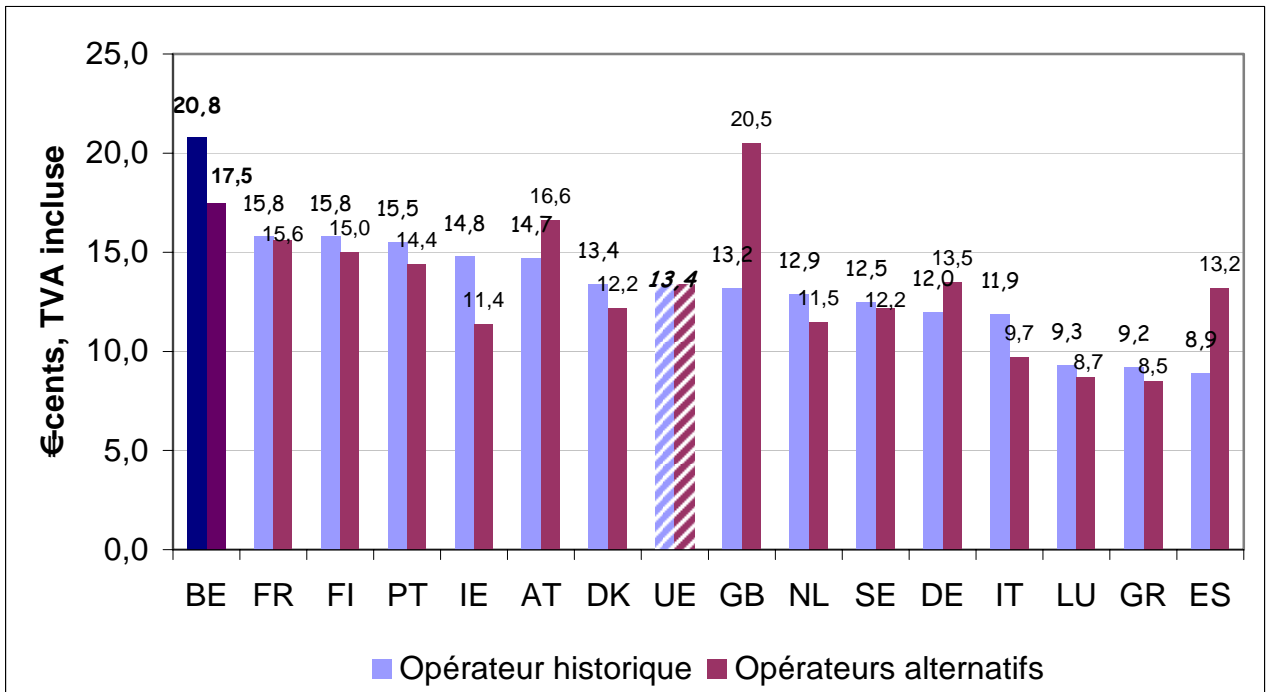
Les graphiques 1.2 et 1.3 illustrent les niveaux de prix des opérateurs historiques et des opérateurs alternatifs dans l'Union Européenne (Europe des 15) pour un appel de 3 minutes, national ou local. Il convient de noter que ces prix ne tiennent pas compte du pouvoir d'achat dans les différents pays ; il s'agit donc d'interpréter ces graphiques avec nuance. Néanmoins, on peut constater qu'au niveau du prix des communications locales, la Belgique, avec ses prix de 0,208€(prix de l'opérateur historique) et 0,175€(prix moyen des opérateurs alternatifs), se situe bien au-dessus des moyennes européennes. Par contre, puisqu'en Belgique le tarif est unique sur le territoire, la Belgique atteint, avec ces mêmes prix, de meilleurs résultats en ce qui concerne les appels nationaux, se plaçant à la dixième place si l'on classe les pays par ordre décroissant des tarifs de l'opérateur historique comme des opérateurs alternatifs. Cela étant, un appel national révèle des réalités extrêmement différentes en terme de coûts, d'un Etat à l'autre, puisque la superficie et la densité de population ne sont pas identiques d'un pays à l'autre. La Belgique reste donc parmi les pays les plus chers, si l'on compare des appels d'une distance équivalente¹¹.

10 Source : Comité Consultatif pour les télécommunications (2004), p.88, tableau 2.1.

11 A ce sujet voy. Comité Consultatif pour les télécommunications (2004), pp.93-94.



Graphique 1.2. Prix d'un appel national de 3 minutes dans les pays de l'Europe des 15 (2004)¹²



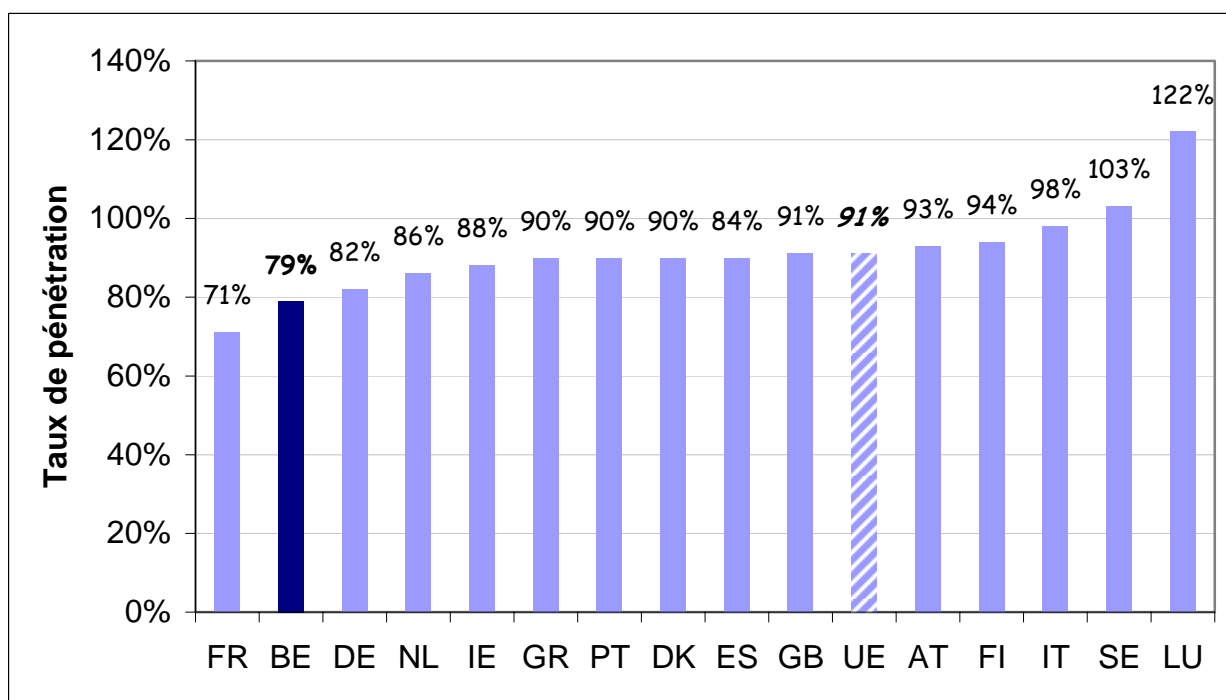
Graphique 1.3. Prix d'un appel local de 3 minutes dans les pays de l'Europe des 15 (2004)¹³

12 Source : COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES, Tenth Report on the Implementation of the Telecommunications Regulatory Package, 2004, Annex 3, fig. 99

13 Source : CEC (2004), Annex 3, fig. 97

2.2.2. Téléphonie mobile

Le graphique 1.4 ci-dessous montre les taux de pénétration de la téléphonie mobile dans l'Europe des 15. Le pourcentage indiqué représente le nombre d'utilisateurs (cartes prépayées et abonnements) pour 100 habitants. Avec un taux de pénétration de 79% en 2004, la Belgique se situait dans le bas du peloton, et en-dessous de la moyenne européenne (91%). Actuellement, le taux de pénétration de la téléphonie mobile en Belgique s'élève à 87,42%¹⁴. Plus intéressant encore, le taux de pénétration *actif* de la téléphonie¹⁵ en Belgique est de 81 %¹⁶. Ceci signifie que 81% de la population utilise réellement un GSM¹⁷. Des données aussi récentes pour les autres pays de l'Union européenne ne sont malheureusement pas disponibles.



Graphique 1.4. Taux de pénétration de la téléphonie mobile dans l'Union Européenne (Europe des 15), 2004¹⁸

L'évolution du nombre d'utilisateurs d'un service de téléphonie mobile en Belgique depuis 1993 est illustrée dans le graphique 1.5 ci-dessous. On peut constater que la tendance est l'inverse de celle que nous avons observée pour la téléphonie fixe : depuis 1993, le nombre de carte SIM n'a cessé de croître. Depuis 2001, la croissance a néanmoins tendance à ralentir.

14 Source : Institut National de Statistiques, données sur les médias et l'audiovisuel:

http://statbel.fgov.be/figures/d75_fr.asp#3; données sur la population : http://statbel.fgov.be/figures/d21_fr.asp

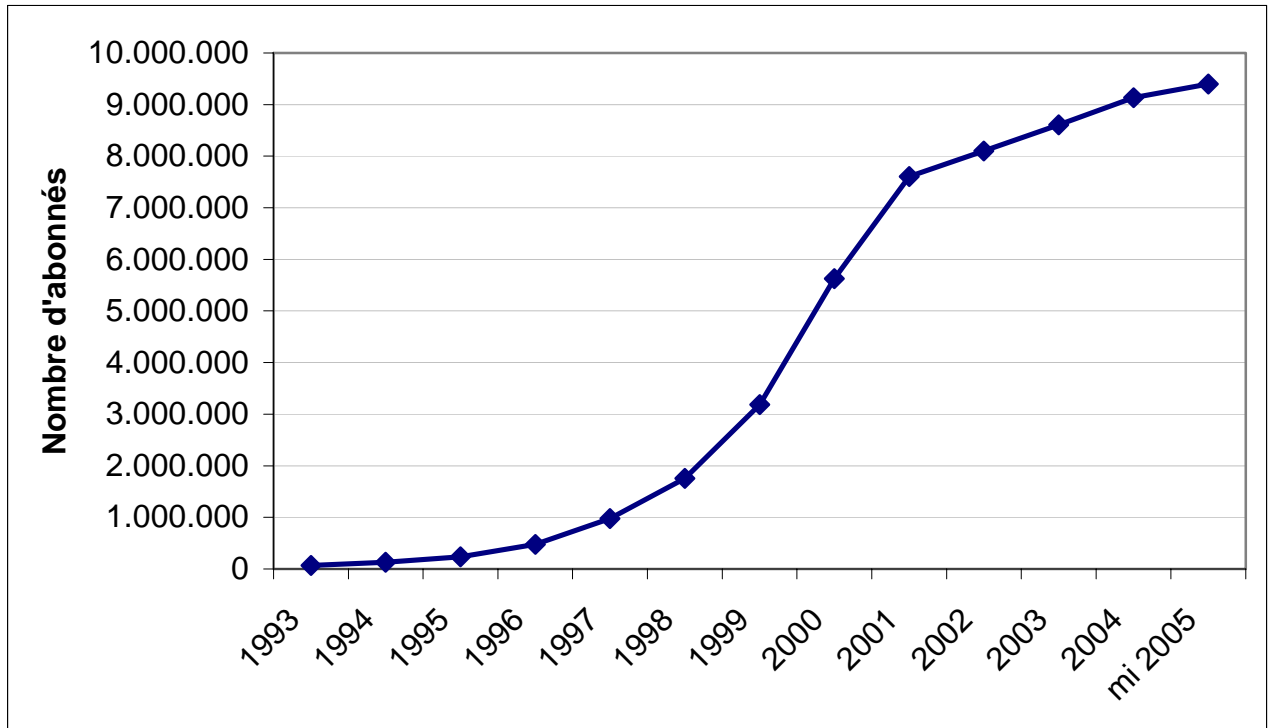
15 Dans le nouveau cadre réglementaire belge cette statistique sera utilisée pour fixer le nombre de cabines publiques à maintenir sur le territoire belge

16 Source : Institut National de Statistiques, données sur les médias et l'audiovisuel:

http://statbel.fgov.be/figures/d75_fr.asp#3; données sur la population : http://statbel.fgov.be/figures/d21_fr.asp

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

18 Source : CEC (2004), Annex 3, fig. 44



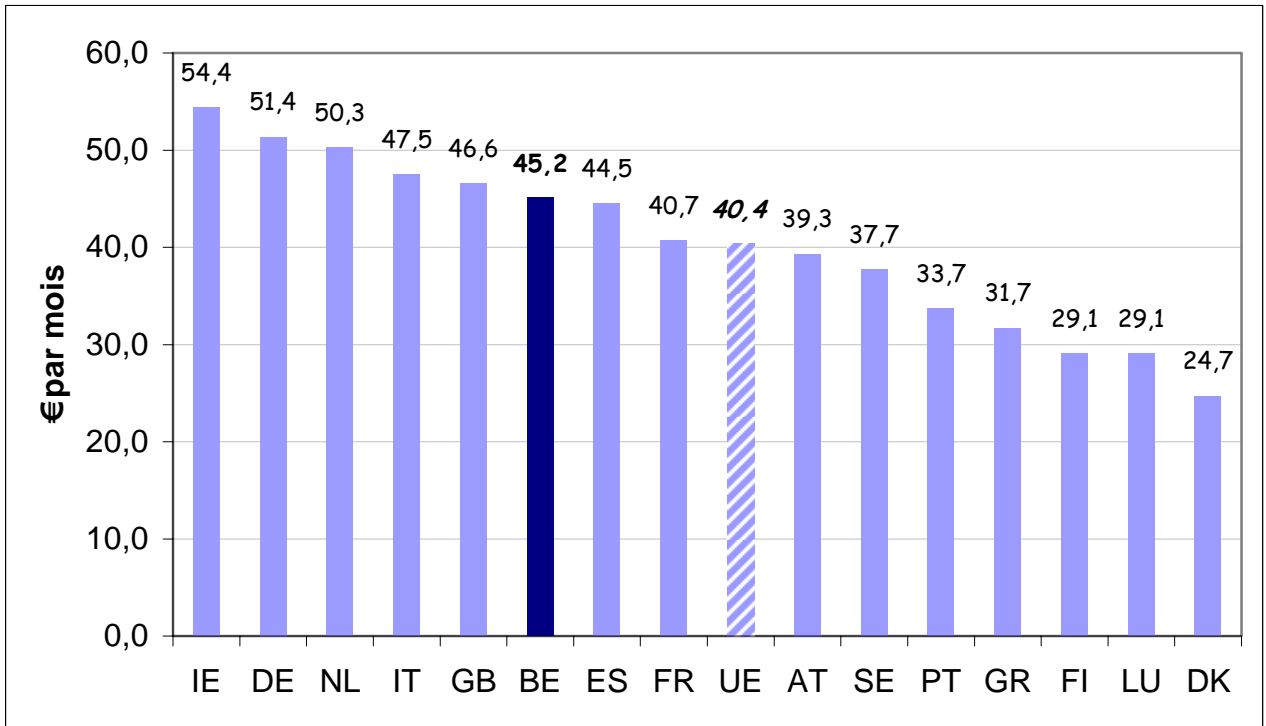
Graphique 1.5. Evolution du nombre de cartes SIM en Belgique (1993-mi 2005)¹⁹

Le graphique 1.6 ci-dessous montre ce que coûte un même panier contenant les frais d'abonnement ainsi qu'une série d'appels à partir de postes mobiles, pour un mois, dans les pays de l'Europe des 15. Les frais indiqués ici sont ceux d'un utilisateur moyen, soit quelqu'un qui effectue 75 appels (36% vers des postes fixes et 64% vers des postes mobiles) et envoie 34 SMS²⁰. La Belgique se situe ici un peu au-dessus de la moyenne européenne²¹. Ici encore, les montants ne tiennent pas compte du pouvoir d'achat dans les différents pays.

19 Source : IBPT, selon la déclaration des opérateurs

20 La Commission Européenne indiquait le prix de deux opérateurs par pays ; les prix mentionnés ici sont le résultat d'une simple moyenne arithmétique entre les deux prix donnés

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

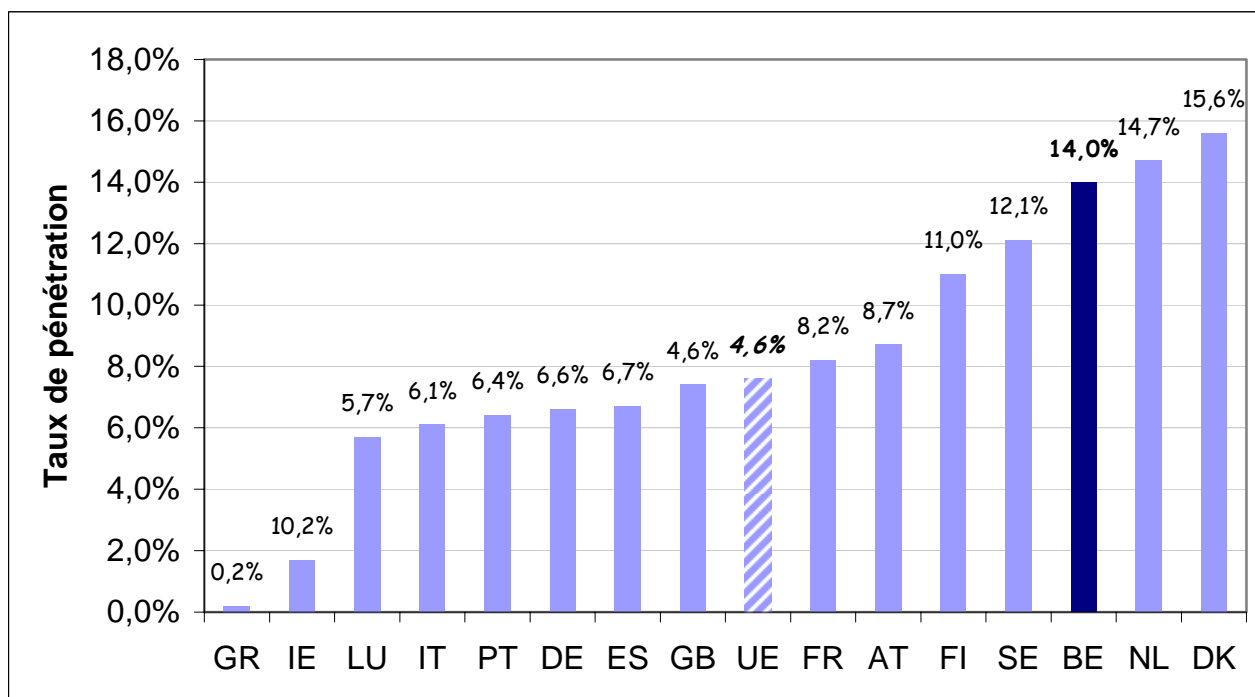


Graphique 1.6. Dépense mensuelle en téléphonie mobile d'un utilisateur moyen, dans l'Union Européenne (Europe des 15, 2004)²²

²² Source : CEC (2004), Annex 3, fig. 56

2.2.3. Internet

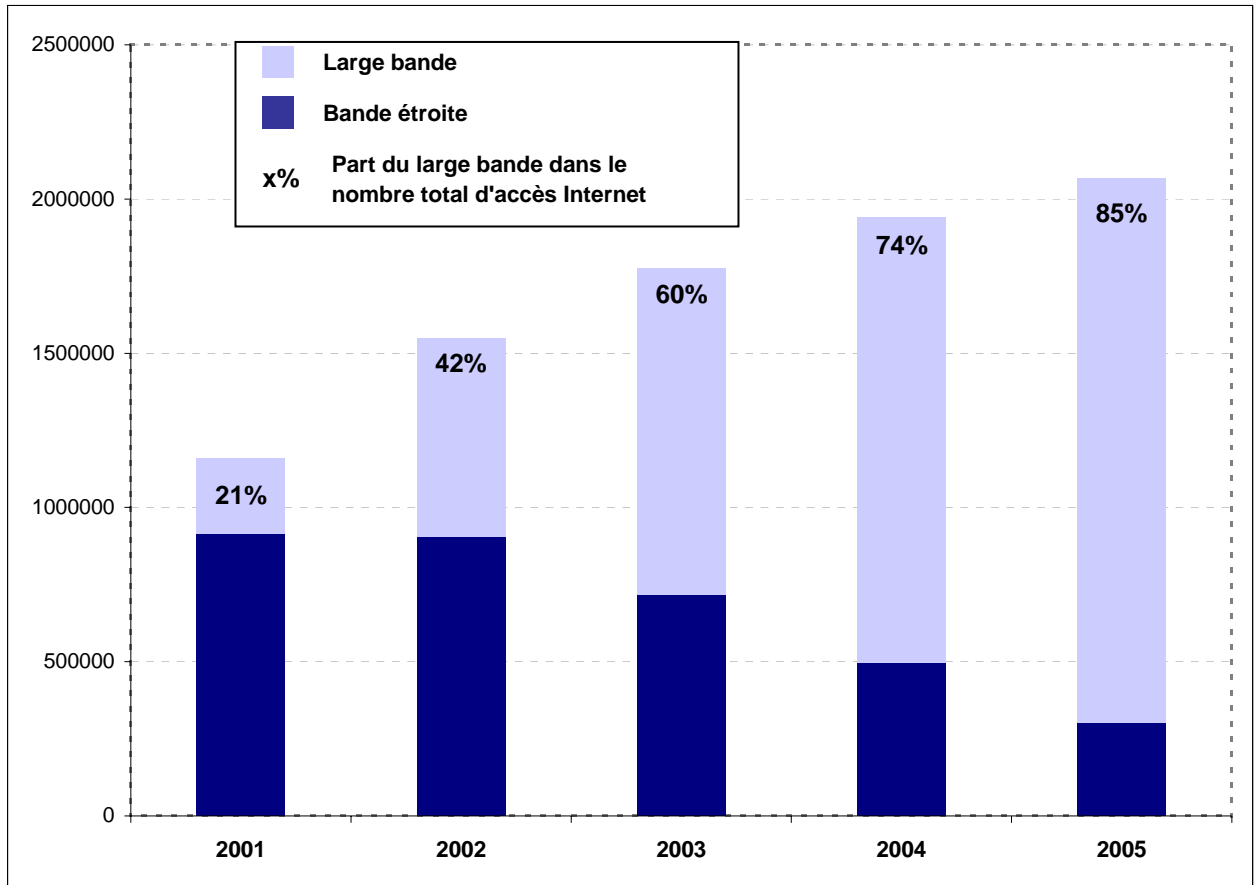
La Belgique se caractérise par une pénétration très importante des connexions à large bande; le graphique 1.7 ci-dessous nous montre que la Belgique était en 2004, après le Danemark et les Pays-Bas, le troisième pays ayant le taux le plus élevé de pénétration de l'Internet à large bande dans la population. Remarquons néanmoins un recul par rapport aux données de 2003 publiées dans le rapport précédent, où la Belgique se situait à la deuxième place, derrière le Danemark.



Graphique 1.7. Taux de pénétration de l'Internet à large bande dans l'Union européenne (Europe des 15) 2004²³

Cela étant, toutes technologies d'accès confondues (bande étroite, large bande), la Belgique se situe au niveau de la moyenne européenne, ce qui signifie que la plupart des connexions belges à l'Internet sont à large bande. Ceci est très bien illustré dans le graphique 1.8 ci-dessous, qui montre également une nette augmentation de la part des connexions à haut débit dans le total des connexions au fur et à mesure du temps.

23 Source : CEC (2004), Annex 3, fig. 74



Graphique 1.8. Evolution du nombre d'abonnés à l'Internet en Belgique (2001-2005)²⁴

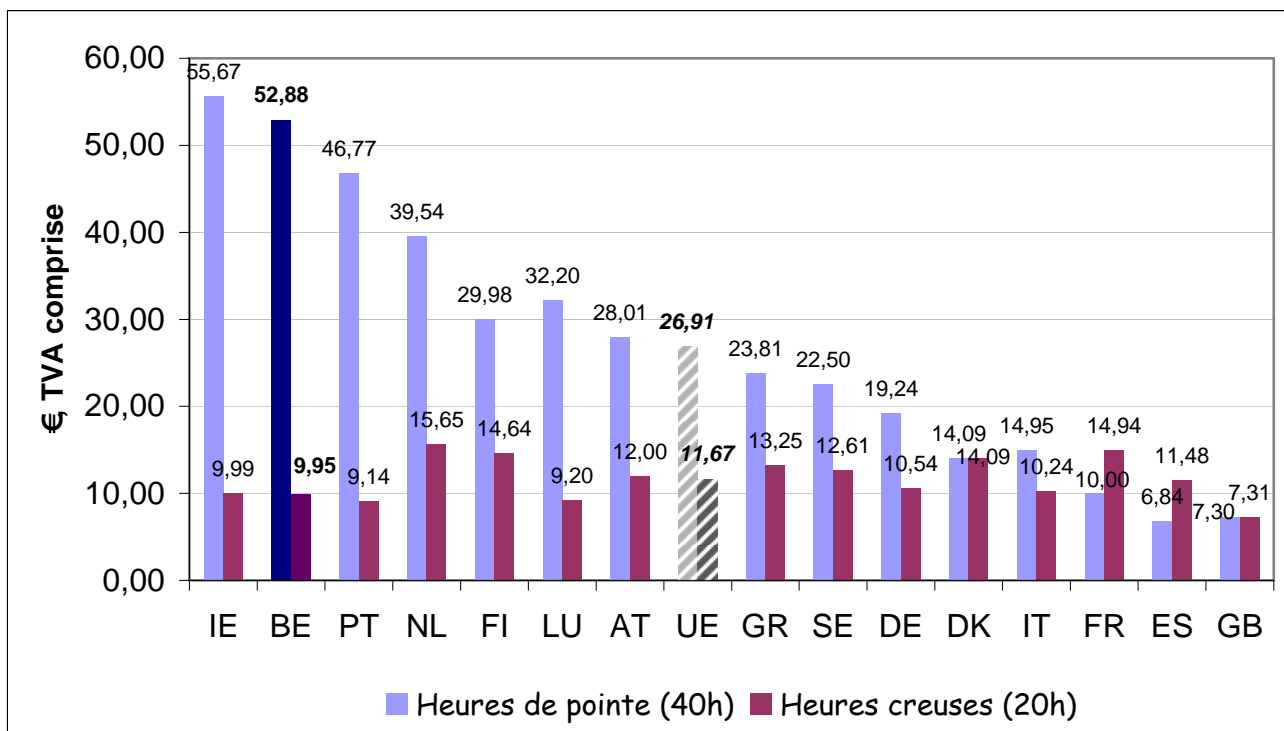
Dans le rapport précédent, nous expliquons le succès de l'Internet à large bande en Belgique par le niveau élevé des prix de l'accès à l'Internet via la ligne téléphonique en Belgique et le niveau relativement bas des abonnements large bande. En 2004, la Belgique est en effet encore un des pays les plus chers en ce qui concerne le coût de l'accès à l'Internet à bas débit et se situe dans la moyenne inférieure en ce qui concerne l'accès à l'Internet à large bande (cf. graphiques 1.9 et 1.10 ci-dessous).

24 Sources :

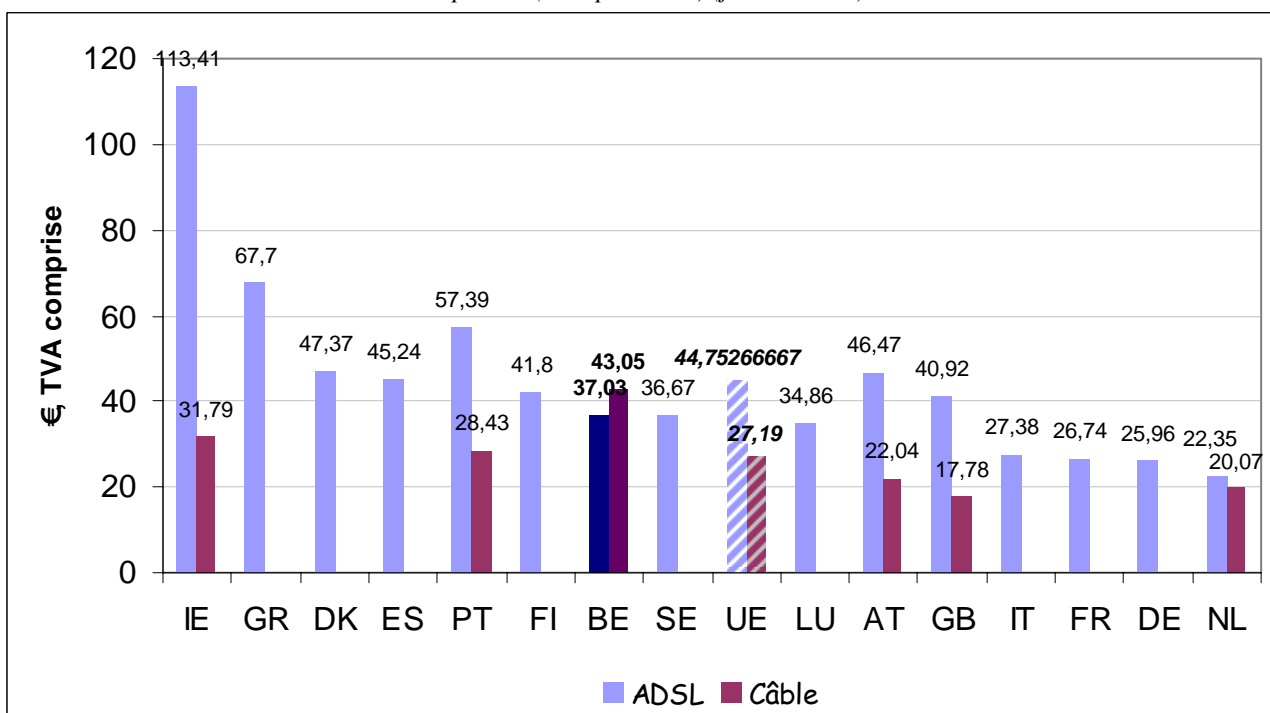
Jusqu'en 2004 : Etudes de marché de l'ISPA

2005, pour le haut débit : Point Topic repris dans l'édition du 25 novembre 2005 du Journal du Net (<http://www.journaldunet.com>)

2005, pour le bas débit : calculs IBPT – extrapolation du nombre de lignes 2004



Graphique 1.9. Prix mensuel de l'accès à l'Internet à bas débit (dial up) – prix le plus bas par pays pour 40 heures en heures de pointe et 20 heures en heures creuses, hors frais liés à l'abonnement téléphonique dans l'Union européenne (Europe des 15) (janvier 2004)²⁵

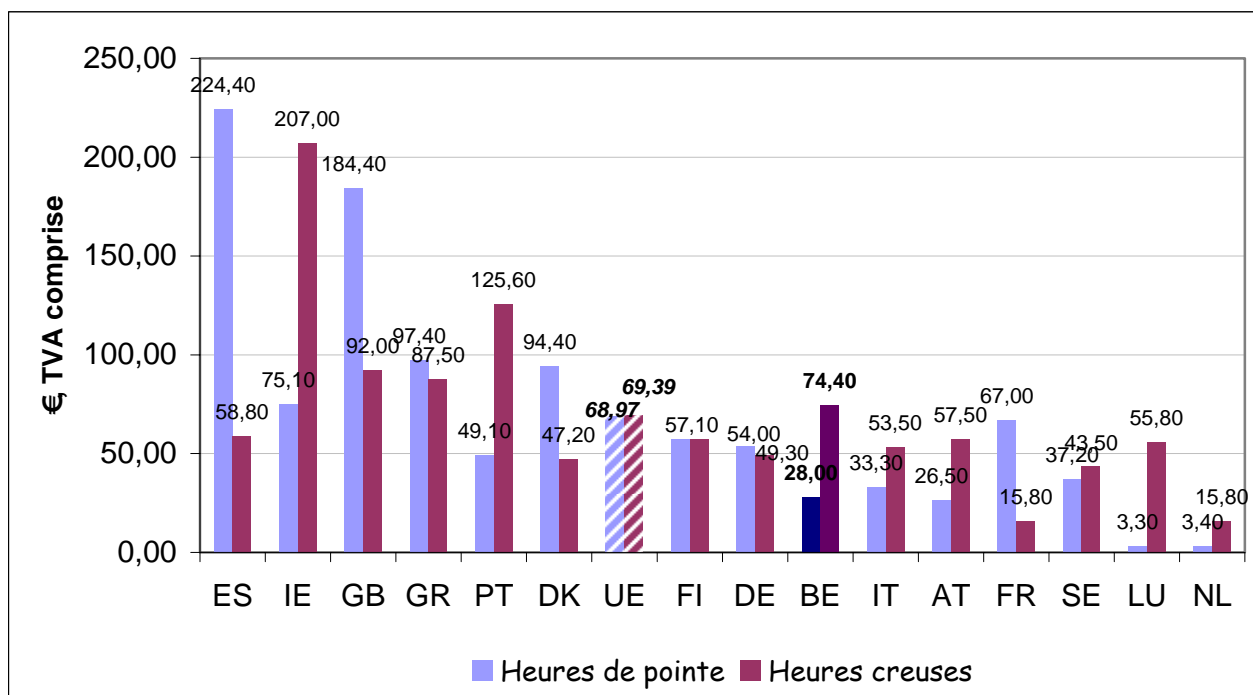


Graphique 1.10. Prix mensuel de l'accès à l'Internet à haut débit – prix le plus bas par pays incluant les frais non récurrents sur la base d'un contrat de trois ans, les frais fixes et variables mensuels, dans l'Union européenne (Europe des 15) (janvier 2004)²⁶

25 Source : Teligen, "Report on Internet Access Costs Via a Standard Telephone Line, ADSL, and Cable Modem" Produced for European Commission, DG for Information Society, Janvier 2004, table 3.5

26 Source : Teligen (2004), table 4.5

Le graphique 1.11 illustre le même phénomène, celui selon lequel le rapport entre les prix du bas débit et ceux du haut débit en Belgique est favorable au succès de ce dernier type d'accès, puisqu'en seulement 28 heures de pointe (ou un peu plus de 74 heures creuses) d'accès *dial up*, le consommateur belge atteint le coût mensuel d'un accès à l'Internet à haut débit via la technologie ADSL. Ce nombre d'heures est inférieur au seuil moyen dans l'Europe des 15, ce qui signifie qu'un belge atteint plus rapidement le niveau au-delà duquel le passage à une formule haut débit s'impose.



Graphique 1.11. Nombre d'heures d'utilisation du bas débit (formule la moins chère du pays) équivalent en prix à la formule ADSL la moins chère du pays, dans l'Union européenne (Europe des 15) (janvier 2004)²⁷

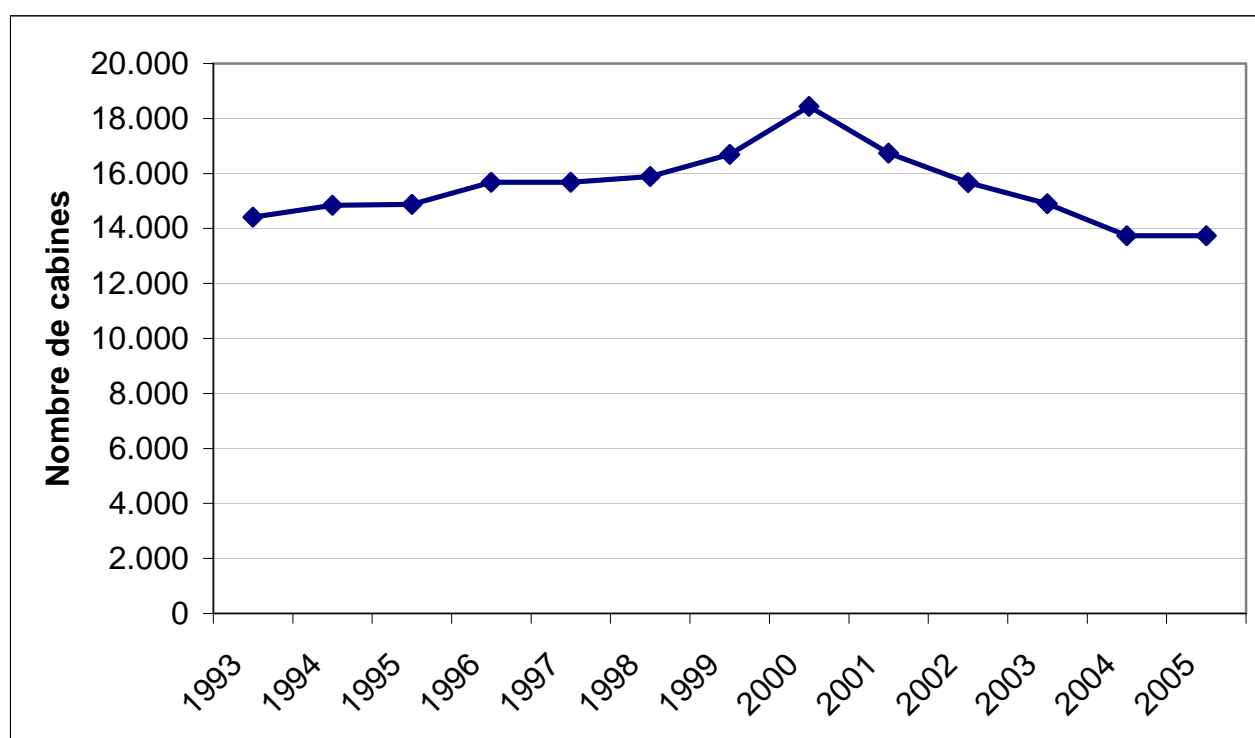
Les tarifs trop élevés des connexions à faible débit n'en restent pas moins fortement dissuasifs pour les utilisateurs à faible trafic. Mais pour cibler cette clientèle, des offres à haut débit tarifées à la minute se sont désormais développées sur le marché.

La performance encore moyenne du pays, en terme de taux de pénétration des connexions Internet dans les ménages, s'explique donc principalement par la trop faible pénétration des PC dans les ménages. L'achat d'un ordinateur représente encore un investissement trop élevé pour de nombreuses familles.

²⁷ Source : Teligen (2004), table 4.6

2.2.4. Cabines publiques

Le graphique 1.12 ci-dessous nous montre l'évolution du nombre de cabines, tous opérateurs confondus, en Belgique, entre 1993 et 2005. On constate que le nombre de cabines a augmenté jusqu'en 2000 ; on relèvera au passage l'accélération de la croissance du nombre de cabines de 1998 à 2000, due à l'arrivée des nouveaux entrants sur le marché en 1998. Depuis 2000 cependant, on observe une nette diminution du nombre de cabines. Aussi le nombre de cabines est-il, depuis 2004, inférieur à celui de 1993. En réalité, au 31 décembre 2004, il ne restait déjà que quelques centaines de cabines en plus des cabines obligatoires, placées par le prestataire de service universel (qui sont au nombre de 13.303 fin 2004, soit un chiffre inférieur au chiffre nécessaire pour respecter les obligations de desserte du territoire en cabines publiques de la loi du 21 mars 1991²⁸). Le nombre de cabines pour l'année 2005 est le nombre total de cabines de Belgacom au 1^{er} novembre 2005. Le nombre éventuel de cabines fournies par d'autres opérateurs en 2005 n'est pas encore disponible.

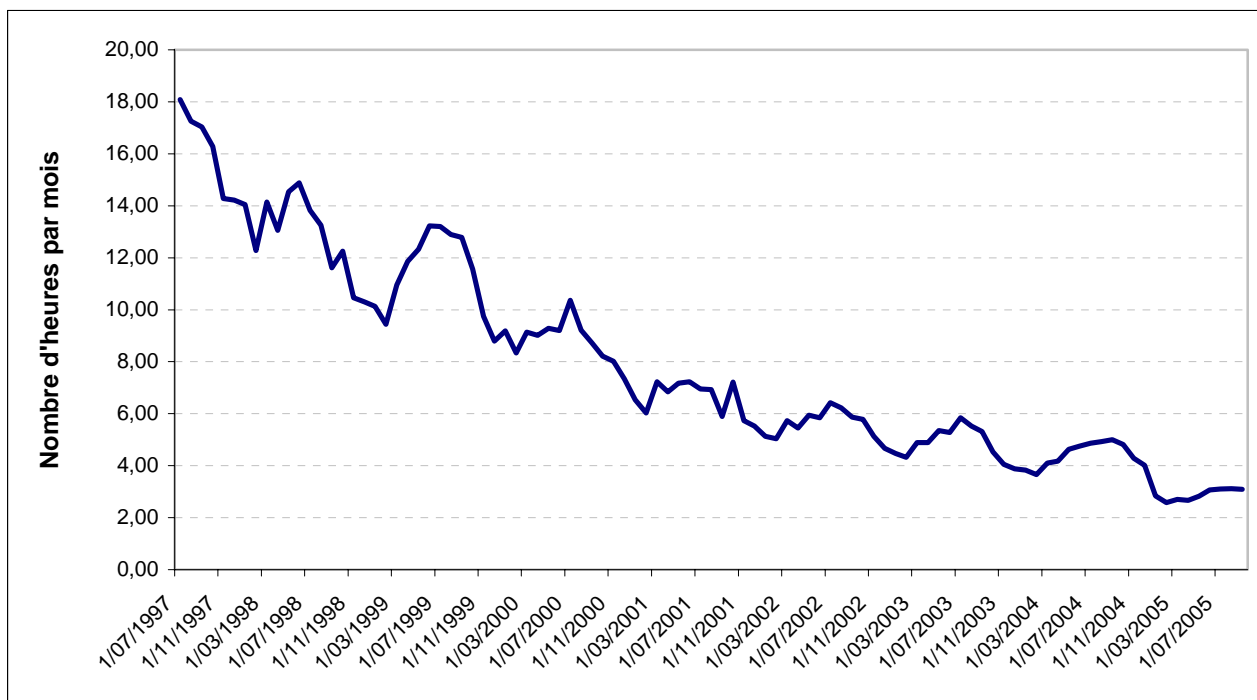


Graphique 1.12. Evolution du nombre de cabines publiques en Belgique (1993-2005)²⁹

Le choix des opérateurs de placer des cabines est bien entendu dépendant de la demande des consommateurs. Or, le graphique 1.13 fait clairement apparaître une utilisation des cabines en constante diminution depuis 1997. Ce phénomène est très certainement lié au succès grandissant de la téléphonie mobile auprès des consommateurs, comme souligné plus haut.

28 Cf. infra, point concernant les postes téléphoniques payants publics sous le titre 3.1.A

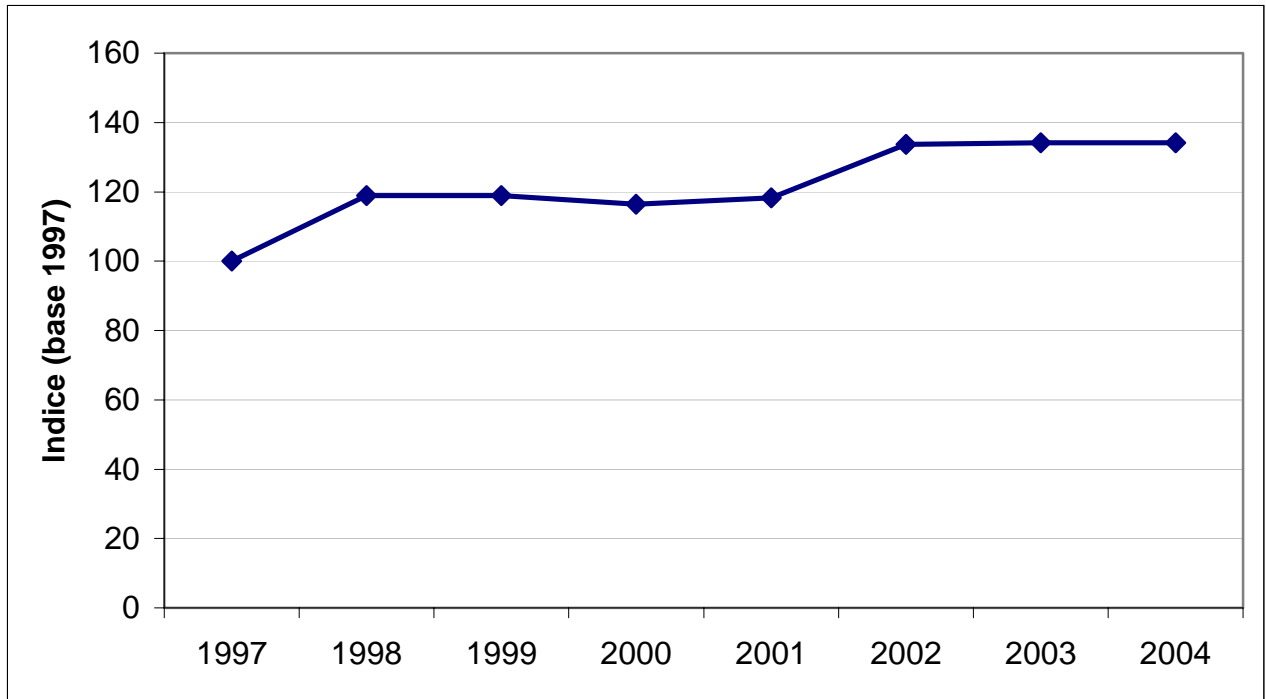
29 Source : IBPT, selon la déclaration des opérateurs et pour 2005 : donnée Belgacom



Graphique 1.13. Evolution du trafic à partir des cabines publiques en Belgique (1997-2005)
(trafic par mois en nombre d'heures)³⁰

Les cabines étant de moins en moins utilisées, pour des coûts d'entretien quasi fixes, il n'est pas surprenant d'observer que le prix des communications à partir des cabines en 2004 est plus élevé qu'en 1997 (l'opérateur de service universel ayant toutefois toujours respecté le price cap). Le graphique 1.14 montre l'évolution de l'indice du prix des communications à partir des cabines, en base 1997.

³⁰ Source : Belgacom



Graphique 1.14. Evolution du prix des communications à partir des cabines publiques du prestataire de service universel en Belgique (1997-2004)³¹

2.2.5. Synthèse des principales tendances

En conclusion, les tendances observées dans le précédent rapport de l'Institut sont confirmées ; on observe sur le marché des biens et services concernés par le service universel :

- un recul du nombre de raccordements à un service de téléphonie fixe ;
- des tarifs de base pour la téléphonie fixe, tant de l'opérateur historique que des opérateurs alternatifs, plus élevés que la moyenne des pays de l'Europe des 15 ;
- une pénétration importante de la téléphonie mobile mais inférieure à la moyenne européenne (Europe des 15) ;
- des tarifs pour la téléphonie mobile plus élevés que la moyenne des pays de l'Europe des 15 ;
- une pénétration importante de l'Internet à large bande, très largement supérieure à la moyenne européenne, pour partie expliquée par le prix élevé de l'accès à l'Internet à bande étroite par rapport à un prix relativement bas de la large bande ;
- une diminution du trafic au départ des cabines publiques, ce qui explique la diminution du nombre de cabines et l'augmentation des tarifs au départ des cabines.

31 Source : IBPT, Rapports sur l'exécution du service universel (1998 à 2004)

3. Exécution des prestations du service universel

Cette partie a pour objectif de présenter la manière avec laquelle Belgacom exécute ses obligations de service universel. Le premier point présente les statistiques communiquées par Belgacom en réponse à un questionnaire de l'IBPT, évaluant les performances du prestataire par rapport aux indicateurs inscrits dans l'annexe à la loi du 21 mars 1991. Le second relate les contrôles effectués par l'Institut, dans le but notamment de vérifier l'exactitude des données communiquées par Belgacom. En guise de conclusion, un dernier point donne une appréciation générale de la manière avec laquelle Belgacom exécute ses obligations de service universel.

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

3.1.1. Les conditions techniques de prestation 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.

L'Institut présente et commente ci-dessous une synthèse des réponses fournies par Belgacom, de manière à pouvoir les comparer aux objectifs fixés par la loi³² et aux résultats atteints précédemment.

³² Dans les tableaux présentant les résultats atteints, les cases sont assombries lorsque que l'objectif imposé par la loi n'est pas respecté

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

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

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

Raccordement au PSTN dans les 8 jours ouvrables	Objectif fixé par la loi ³³	Réalisation						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^{er} trimestre	-	-	92,39%	96,73%	98,13%	98,2%	95,97 %	95,47%
2 ^{ème} trimestre	-	-	95,37%	96,68%	98,03%	97,9%	95,82 %	95,19%
3 ^{ème} trimestre	-	-	93,54%	97,54%	98,06%	98%	94,38 %	96%
4 ^{ème} trimestre	-	-	94,03%	97,95%	98,03%	97,5%	94,80 %	96,12%
Moyenne	-	-	94,00%	97,00%	98,06%	97,9%	95,24 %	95,7%

Raccordement au PSTN au-delà de 8 jours ouvrables	Objectif fixé par la loi ³⁴	Réalisation						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^{er} trimestre	-	-	7,61%	3,27%	1,87%	1,8%	4,03 %	4,53%
2 ^{ème} trimestre	-	-	4,63%	3,32%	1,97%	2,1%	4,18 %	4,81%
3 ^{ème} trimestre	-	-	6,46%	2,46%	1,94%	2%	5,62 %	4%
4 ^{ème} trimestre	-	-	5,97%	2,05%	1,97%	2,5%	5,20 %	3,88%
Moyenne	-	-	6,00%	3,00%	1,94%	2,1%	4,76 %	4,3%

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

Les résultats tendent à s'améliorer par rapport à 2003, année durant laquelle une détérioration des prestations de Belgacom en matière de délai de fourniture de raccordement avait été soulignée³⁵.

³³ La loi du 21 mars 1991 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

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

³⁵ Belgacom expliquait cette détérioration par le nombre croissant de nouvelles lignes ou de migrations qu'elle

- 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"³⁶ dans les délais prévus, une solution alternative est proposée aux clients. Belgacom a défini un processus selon lequel un GSM est proposé de manière proactive notamment aux clients résidentiels pendant toute la durée d'installation de leur ligne.

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

L'utilisation de cette procédure a permis, en 2004, le prêt de 117 terminaux GSM et l'octroi d'environ 800 cartes prépayées. Ces chiffres représentent les nombres de GSM et de cartes effectivement fournis et non le nombre (plus important) de clients à qui cette procédure a été proposée car la procédure n'intéresse pas tous les clients.

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation						
		1998 ³⁷	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^{er} trimestre	Min 95 %	-	94,23%	95,73%	98,43%	98,5%	93,30 %	93,89%
2 ^{ème} trimestre	Min 95 %	-	95,16%	96,83%	98,51%	98%	92,25 %	93,63%
3 ^{ème} trimestre	Min 95 %	-	95,01%	98,26%	95,36%	98,4%	94,17 %	95,38%
4 ^{ème} trimestre	Min 95 %	-	95,21%	98,48%	98,01%	98,5%	93,36 %	96,29%
Moyenne	Min 95 %	-	95,00%	97,00%	97,58%	98,35%	93,26 %	94,87%

Belgacom signale avoir développé en 2003 une nouvelle application qui a généré certains retards. Si les performances se sont améliorées en 2004 par rapport à 2003, Belgacom n'a toutefois plus atteint les niveaux de qualité des années précédant 2003.

La norme imposée à cette statistique n'est pas respectée pour l'ensemble de l'année 2004 mais l'objectif de 95% a été respecté durant les deux derniers trimestres de l'année.

3.1.1.2. Taux de dérangement par ligne d'accès et pourcentage de dérangements sur le

avait eu à traiter en 2003 en raison des demandes relatives au dégroupage de la boucle locale.

³⁶ C'est-à-dire lorsque l'installation de la ligne nécessite plusieurs semaines voire plusieurs mois pour des raisons techniques

³⁷ Cette mesure n'avait pas été effectuée telle quelle par Belgacom en 1998

nombre total de lignes d'accès au réseau public commuté (art. 2, §3 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)

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

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

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

Malgré que l'objectif de 7,5% de dérangements soit respecté, les résultats de 2004 sont moins bons que ne l'étaient ceux de 2003. Belgacom note que les résultats des deux derniers trimestres ont été influencés de manière négative par les orages exceptionnels enregistrés en 2004 (principalement au 3^e trimestre, mais les conséquences se sont encore fait sentir durant le 4^e trimestre). Belgacom précise également que la situation s'est rétablie début 2005, puisque le résultat du trimestre fait apparaître un chiffre de 5,48 %.

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

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

Levée des dérangements	Objectif fixé par la loi	Réalisation						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^{er} trimestre	Min 90%	95,90%	88,56%	93,31%	84,36%	88,35%	88,63 %	91,76%
2 ^{ème} trimestre	Min 90%	94,23%	91,07%	90,76%	87,96%	87,96%	89 %	90,44%
3 ^{ème} trimestre	Min 90%	86,63%	88,87%	87,66%	78,32%	83,7%	89,26 %	85,79%
4 ^{ème} trimestre	Min 90%	83,38%	90,31%	87,55%	71,17%	88,82%	88,49 %	88,68%
Moyenne	Min 90%	90,04%	90,00%	90,00%	80,45%	84,80%	88,10 %	89,17%

Cet indicateur est en augmentation constante depuis 2001. Aux 1^{er} et 2^e trimestres 2004, l'objectif de 90% a été atteint. Belgacom rappelle que les résultats des 3^{ème} et 4^{ème} trimestres ont été influencés de manière négative par les orages exceptionnels enregistrés durant le 3^{ème} trimestre. Belgacom précise que la situation s'est rétablie début 2005 puisque l'objectif de 90 %

a de nouveau été atteint durant le 1er trimestre.

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

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

Cet indicateur est également en hausse, même si l'objectif de 100% n'est pas atteint. Les résultats ont été également influencés par la situation exceptionnelle au niveau des orages. Belgacom indique qu'ici aussi, la situation s'est rétablie début 2005.

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

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

- Pourcentage d'appels défaillants au niveau national

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

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

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

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

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

	Objectif fixé par la loi ³⁹	Réalisation						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^{er} trimestre	-	6,72%	7,20%	17,92%	22,92%	12,5%	12,5 %	10,20%
2 ^{ème} trimestre	-	4,75%	9,55%	22,85%	22,48%	10,6%	12,7 %	10,72%
3 ^{ème} trimestre	-	4,31%	9,03%	25,84%	22,69%	11,1%	11,9 %	9,96%
4 ^{ème} trimestre	-	4,91%	11,82%	27,68%	20,09%	12%	10,8 %	12,19%
Moyenne	-	5,12%	9,00%	23,60%	22,2%	11,6%	12 %	10,74%

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

	Objectif fixé par la loi ⁴⁰	Réalisation						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^{er} trimestre	-	13,50%	20,36%	23,25%	25,43%	22,9%	22,5 %	21,90%
2 ^{ème} trimestre	-	10,08%	12,24%	25,07%	28,84%	24,4%	20,8 %	22,43%
3 ^{ème} trimestre	-	7,65%	15,88%	35,96%	27,04%	18,6%	25,9 %	24,20%
4 ^{ème} trimestre	-	8,66%	19,62%	29,00%	28,82%	20,1%	26,4 %	26,57%
Moyenne	-	9,88%	17,00%	28,30%	27,72%	21,4%	23,9 %	23,44%

Les résultats des quatrième trimestres sont influencés par la fin du Ramadan qui provoque des congestions vers certaines destinations.

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

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

	Objectif fixé par la loi ⁴¹	Réalisation						
		1998 (95% endéans)	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^{er} trimestre	-	6,20 s.	4,7 s.	4,60 s.	2,1 s.	2,1 s.	2,1 s.	2,17 s.
2 ^{ème} trimestre	-	5,62 s.	4,1 s.	4,20 s.	2,12 s.	2,08 s.	2,11 s.	2,17 s.
3 ^{ème} trimestre	-	5,22 s.	4,2 s.	3,80 s.	2,1 s.	2,07 s.	2,17 s.	2,16 s.
4 ^{ème} trimestre	-	5,00 s.	4,9 s.	3,40 s.	2,09 s.	2,07 s.	2,18 s.	2,17 s.
Moyenne	-	5,50 s.	4,5 s.	4,00 s.	2,1 s.	2,08 s.	2,14 s.	2,17 s.

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

³⁹ La loi du 21 mars 1991 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

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

⁴¹ La loi du 21 mars 1991 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

ligne d'accès de l'appelant. Ce délai est exprimé en secondes.

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

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

	Objectif fixé par la loi ⁴²	Réalisation						
		1998 ⁴³	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^{er} trimestre	-			6 + 2,47 s.	6 + 2,5 s.	6 + 3,42 s.	3,19 s.	3,53 s.
2 ^{ème} trimestre	-		6 + 2,20 s.	6 + 2,62 s.	6 + 3,49 s.	6 + 3,61 s.	3,67 s.	3,65 s.
3 ^{ème} trimestre	-		6 + 2,52 s.	6 + 2,43 s.	6 + 3,48 s.	6 + 3,8 s.	3,56 s.	3,91 s.
4 ^{ème} trimestre	-	4,13 s.	6 + 2,54 s.	6 + 2,52 s.	6 + 3,43 s.	6 + 3,72 s.	3,54 s.	3,48 s.
Moyenne	-	-	6 + 2,50 s.	6 + 2,50 s.	6 + 3,32 s.	6 + 3,63 s.	3,49 s.	3,86 s.

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

	Objectif fixé par la loi ⁴⁴	Réalisation						
		1998 ⁴⁵	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^{er} trimestre	-	-	-	6 + 2,82 s.	6 + 3,53 s.	6 + 3,83 s.	6 + 3,65 s.	4,17 s.
2 ^{ème} trimestre	-	-	6 + 2,78 s.	6 + 3,47 s.	6 + 4,04 s.	6 + 3,92 s.	6 + 3,51 s.	4,26 s.
3 ^{ème} trimestre	-	-	6 + 3,22 s.	6 + 2,16 s.	6 + 4,03 s.	6 + 3,95 s.	4 s.	4,46 s.
4 ^{ème} trimestre	-	4,05 s.	6 + 3,20 s.	6 + 3,19 s.	6 + 3,37 s.	6 + 3,93 s.	3,94 s.	4,55 s.
Moyenne	-	-	6 + 3,00 s.	6 + 2,80 s.	6 + 3,94 s.	6 + 3,90 s.	3,70 s.	4,33 s.

Jusqu'en 2002, le calcul des deux indicateurs précédents consistait en la somme des deux éléments suivants :

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

Depuis 2003, la mesure s'effectue sur le trafic réel. Par ailleurs, tant le réseau national que le réseau international envoient les appels en mode « overlap ». En pratique, cela signifie que les commutateurs internationaux ne doivent plus attendre que tous les chiffres soient formés par l'appelant avant d'envoyer l'appel vers le commutateur international concerné. Ainsi, le délai de 6 secondes comptabilisé à chaque appel ne doit plus être pris en compte.

La durée d'établissement des appels intra et extra-européens est en augmentation par rapport à

⁴² La loi du 21 mars 1991 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

⁴³ En 1998, cet indicateur avait été mesuré uniquement du 24 au 30 novembre

⁴⁴ La loi du 21 mars 1991 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

⁴⁵ En 1998, cet indicateur avait été mesuré uniquement du 24 au 30 novembre

2003. Belgacom examine actuellement cette situation ; à ce stade, Belgacom estime que le problème ne se situe pas au niveau de la qualité même du trafic, mais provient de l’outil de calcul qui n’est plus adapté à la mesure actuelle du trafic. Cet outil va être remplacé fin 2005 ou début 2006 par un outil plus performant.

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

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^{er} trimestre	Max 20 s.	16,037 s.	15,20 s.	3,03 s.	4,20 s.	2,52 s.	7,82 s.	3,32 s.
2 ^{ème} trimestre	Max 20 s.	20,395 s.	25,00 s.	3,54 s.	3,94 s.	4,64 s.	8,54 s.	5,21 s.
3 ^{ème} trimestre	Max 20 s.	25,995 s.	9,44 s.	2,53 s.	3,11 s.	7,53 s.	10,19 s.	4,90 s.
4 ^{ème} trimestre	Max 20 s.	10,431 s.	7,22 s.	1,28 s.	2,23 s.	6,81 s.	10,58 s.	4,48 s.
Moyenne	Max 20 s.	17,786 s.	17,00 s.	2,70 s.	3,52 s.	4,66 s.	9,20 s.	4,47 s.

Ce délai représente le temps qui s’écoule en moyenne entre la fin du message d’accueil et le moment où le standardiste répond à la personne appelante.

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

Après une forte dégradation en 2003, il semble que les délais de réponse ont retrouvé une valeur normale. La dégradation de 2003 était expliquée essentiellement par des modifications de type organisationnel au sein de Belgacom, notamment la suppression cette année là du *call center* spécialisé, qui centralisait les appels vers les services avec intervention d’un standardiste. Il semble que les effets de cette modification sur les délais d’attente se soient désormais estompés.

3.1.1.7. Postes téléphoniques payants publics (art. 2, §8 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Nombre de communes fusionnées équipées	2.616	2.230	2.584	2.616	2.616	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 du 21 mars 1991 imposait une cabine hybride dans chaque commune fusionnée, ceci afin d'éviter que certaines communes équipées de plusieurs cabines ne disposent d'aucune cabine acceptant le paiement avec des pièces de monnaie.

Au 31 décembre 2004, toutes les communes fusionnées ne disposent 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 communes fusionnées qui constituaient une entité administrative distincte au 31 décembre 1970 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 fixé par la loi	Réalisation						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Anvers	Min 10	13,6	14,2	14,2	12,5	11,8	11,3	10,4
Flandre orientale	Min 10	13,2	13,6	13,5	11,4	10,9	10,5	10,2
Flandre occidentale	Min 10	17,5	18,3	18,7	16,8	15,3	14,6	14,0
Limbourg	Min 10	11,7	12,8	12,9	12,1	12	11,6	11,2
Brabant flamand	Min 10	14,1	14,9	14,5	13	12,9	12,5	11,9
Bruxelles	Min 10	18,8	18,8	19,0	16,1	16	14,9	13,2
Brabant wallon	Min 10	11,0	12,4	12,9	11,2	10,8	10,5	10,3
Hainaut	Min 10	16,1	16,9	17,4	15,4	15,1	14,8	14,0
Liège	Min 10	18,5	19,4	19,2	16,8	16,1	16	15,4
Namur	Min 10	20,8	23,5	23,6	20,4	19,7	19	18,9
Luxembourg	Min 10	24,1	27,0	26,4	24,2	23,9	23,3	22,4

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

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

Au 31 décembre 2004, le nombre de postes téléphoniques payants accessibles au public dans le Royaume était de 13.303, soit 12,74 par 10.000 habitants.

Le nombre total de cabines (14.624) nécessaire pour obtenir 14 cabines pour 10.000 habitants au 31 décembre 2004 sur l'ensemble du territoire n'a pas été atteint. En effet, en cours d'année, une série de cabines ont été retirées (notamment en raison de travaux de voiries, à la demande des communes, réduction du nombre de cabines multiples situées au même endroit, etc.), mais, dans tous les cas, Belgacom prétend avoir pris en compte la disponibilité d'autres cabines se trouvant à proximité.

Belgacom justifie cette diminution du nombre de cabines par le contexte politique : en juillet 2004, le gouvernement avait déjà approuvé, à l'occasion de l'adoption du nouveau projet de loi sur les communications électroniques, le principe d'une diminution progressive du nombre de cabines au fil du temps.

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

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

Les résultats en matière de délais de réparation des cabines sont en dessous de l'objectif. Belgacom signale toutefois qu'une tendance à l'amélioration s'est manifestée au 1er trimestre 2005.

Belgacom attribue partiellement ces résultats inférieurs à l'objectif au système de comptabilisation des dérangements (ARGUS), qui ne permet pas de faire la distinction entre les « véritables » pannes techniques et les dérangements qui n'affectent pas le fonctionnement de l'appareil. Selon Belgacom, ces derniers ne devraient pas être comptabilisés dans la mesure des indicateurs liés aux obligations de service universel. Belgacom estime le volume de ces dérangements à environ 10 % des tickets de dérangements générés. Il faut souligner cependant que même en prenant en compte ce pourcentage supplémentaire, Belgacom n'atteindrait pas l'objectif fixé.

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1er trimestre	100%	88%	90%	88,02%	90,4%	94,7%	94,98 %	92,40%
2 ^{ème} trimestre	100%	77%	90%	77,10%	92,8%	94,7%	92,95 %	90,69%
3 ^{ème} trimestre	100%	60%	86%	81,53%	91,57%	96,1%	90,19 %	88,40%
4 ^{ème} trimestre	100%	75%	90%	88,90%	95,3%	94,2%	91,70 %	89,74%
Moyenne	100%	75%	89%	84,00%	92,5%	94,55%	92,46 %	90,32%

Belgacom signale que les pourcentages de dérangements restants non levés dans les 72 heures tiennent compte des cas très spécifiques, comme, par exemple, la destruction d'une cabine lors d'un acte de vandalisme ou d'un accident de circulation. Ces cas nécessitent un traitement d'une durée supérieure à 72 heures.

Belgacom remarque également qu'en 2004, 97,76 % des cabines étaient en état de fonctionner (cf. infra). Selon Belgacom, cet indicateur est plus important et répond davantage à la demande des utilisateurs que le délai dans lequel les dérangements sont levés.

Enfin, tout comme pour la levée des dérangements du service de téléphonie vocale, un objectif de 100 % paraît irréaliste à Belgacom.

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

- pour chaque mois de l'année :

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

- pour chaque trimestre de l'année:

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

- pour l'année entière:

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

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

Le pourcentage de cabines en état de fonctionner s'est nettement amélioré par rapport à 2003,

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

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

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^{er} trimestre	Max 1%	0,60%	1,07%	1,10%	0,71%	0,84%	0,51 %	0,55 %
2 ^{ème} trimestre	Max 1%	0,80%	0,73%	0,82%	0,61%	0,67%	0,36 %	0,49 %
3 ^{ème} trimestre	Max 1%	0,80%	0,79%	0,71%	0,79%	0,54%	0,41 %	0,51 %
4 ^{ème} trimestre	Max 1%	0,76%	1,05%	0,61%	0,88%	0,51%	0,56 %	0,40 %
Moyenne	Max 1%	0,74%	0,90%	0,80%	0,81%	0,64%	0,45 %	0,49 %

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

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

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

Belgacom ne dispose pas de données statistiques concernant la force majeure. Les cas de force majeure de grande ampleur identifiés en 2004 et qui ont provoqué un volume important de dérangements sont les orages qui se sont produits durant l'été. A cet égard, tout l'été fut exceptionnel pour le nombre d'orages observés (56 jours, 9 de plus que le record de 1947). Durant la nuit du 7 au 8 août, plus de 40 litres/m² ont été enregistrés. A l'époque, la presse a parlé d'une situation exceptionnelle qui ne se produit que tous les 50 ans.

Belgacom semble avoir pris les mesures adéquates pour effectuer les réparations nécessaires et pour satisfaire les demandes de ses clients dans les plus brefs délais. Cependant Belgacom signale que dans la plupart des cas de force majeure, il est impossible d'indiquer au client dans quel délai sa demande sera satisfaite (il est par exemple impossible de prévoir quand aura lieu une décrue ou un dégel).

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

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

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

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

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

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

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

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

- Types d'organismes/personnes reprises dans les statistiques

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

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

- Types de dérangements

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

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

Le nombre total de dérangements pour les clients visés aux points 1° et 2° de l'article 3 de l'annexe 1 de la loi s'est élevé à 26.523 en 2004.

Malgré les différents éléments mentionnés ci-dessus qui altèrent les statistiques, Belgacom dit avoir levé 94,4 % de ces dérangements dans les 24 heures.

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

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

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

3.1.1.11. Publicité des informations relatives au réseau téléphonique public fixe de base (art. 4 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)

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

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

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

3.1.1.12. Publicité des informations relatives au réseau téléphonique public fixe de base dans les annuaires (art. 5 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)

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

Ces informations sont publiées dans les annuaires téléphoniques et vérifiées par l'Institut.

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

Ces informations ont été communiquées au service de médiation et au Comité consultatif pour les télécommunications avant publication dans les pages d'information des annuaires.

Les informations ont été communiquées aux dates suivantes :

- 28/05/2004: volume 1 (Bruxelles)
- 09/06/2004: volume 2 (Bruges)
- 29/06/2004: volume 3 (Gand)
- 29/09/2004: volume 4 (Anvers)
- 29/09/2004: volume 6 (Liège)
- 10/11/2004: volume 51 (Hasselt)
- 10/11/2004: volume 52 (Louvain/Malines/Herentals)
- 19/10/2004: volume 71 (Charleroi/Namur)
- 08/12/2004: volume 72 (Arlon)
- 08/12/2004: volume 8 (Mons).

3.1.1.13. Publicité des informations relatives aux postes téléphoniques payants publics dans les annuaires (art. 6 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)

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

Les informations prévues sur les postes téléphoniques payants publics ont été publiées, tant dans les annuaires que sur un "infoposter" placé sur ou auprès des postes téléphoniques payants publics. Ces publications ont fait l'objet d'un contrôle par l'Institut.

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

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

3.1.2. Les conditions financières de prestation du service universel

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

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

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

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

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

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

Belgacom déclare fournir le service de renseignements dans les conditions prévues à l'article 7 § 2 de l'annexe 1 de la loi. Grâce à des accords de collaboration conclus en 2001 et 2002 entre Belgacom et tous les autres opérateurs reconnus par l'IBPT, le service des renseignements nationaux (1307) est désormais accessible par tous les clients de la presque totalité des opérateurs, fixes ou mobiles, actifs sur le territoire belge. En 2004, Belgacom a poursuivi ses efforts en vue de la centralisation de la base de données universelle.

Ce service fournit oralement à toute personne qui le demande soit le numéro de téléphone d'un autre abonné dont le demandeur connaît l'adresse de raccordement, soit le nom et l'adresse de raccordement sur base du numéro de téléphone. Le service de renseignements ne fournit aucune information relative à un numéro secret ou à un numéro que son titulaire n'a pas souhaité rendre public.

Les informations fournies par le service de renseignements concernent actuellement les raccordements téléphoniques de Belgacom, des trois opérateurs mobiles (Belgacom Mobile, Mobistar et Base), de BT, Codenet, Colt, KPN Belgium, Telenet, Versatel et Worldcom.

3.1.2.3. Gratuité des appels vers les services d'urgence au départ des postes d'abonnés (art. 8 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)

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

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

- service médical d'urgence (100)
- pompiers (100)
- services de police (101)
- centres de téléaccueil (106-107-108)
- services écoute-enfants (103)
- centre francophone de prévention du suicide (0800/32.123)
- centre anti-poison (070/245.245)
- Child Focus (110)

Au 31 décembre 2004, le centre néerlandophone de prévention du suicide (02/649.95.55) n'était toujours pas accessible gratuitement⁴⁶, 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.

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

3.1.2.4. Mentions sur les factures des abonnés (art. 9 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)

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

Les postes suivants sont mentionnés sur la facture des clients :

- redevance;
- location éventuelle de l'appareil;
- communications nationales⁴⁷;
- communications avec les services mobiles;
- communications avec les services infokiosques 077;
- communications avec les services infokiosques de la série 0900;
- communications avec un correspondant bénéficiant d'un numéro à taxation partagée.

⁴⁶ La gratuité des appels vers le centre néerlandophone de prévention du suicide est assurée depuis le 1er septembre 2005

⁴⁷ Nouvelle mention suite à la mise en place, au 1er octobre 2000, d'un seul tarif national. Pour les clients ESD (Enterprise Data Solutions Division), les mentions communications nationales (ex-zonales) et communications nationales (ex-interzonales) sont maintenues.

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.

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

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

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

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

Aucune situation de ce type n'est à signaler pour l'année 2004.

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

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

Le plan tarifaire de base de Belgacom couvrant la connexion, la redevance et le prix des communications est complété par des programmes de ristournes et des plans tarifaires préférentiels. Certains de ces programmes permettent aux clients, contre paiement d'une redevance supplémentaire (plans « Benefit ») ou moyennant un minimum facturé, de bénéficier de tarifs réduits par rapport aux tarifs de base sur leur trafic et/ou de ristournes au volume. D'autres consistent en des réductions sur certains appels internationaux ou en un prix fixe par appel national quelle qu'en soit la durée, sans qu'une redevance soit due. Il existe en outre un plan tarifaire sur la redevance de base pour la ligne téléphonique destiné aux personnes téléphonant très peu. Des forfaits incluant la redevance pour la ligne téléphonique et des heures d'appel sont également proposés. Les tarifs liés à ces différentes prestations sont appliqués à tous les clients se trouvant dans les mêmes conditions objectives.

Pour ce qui concerne les postes téléphoniques payants publics, depuis le 1er janvier 2002, les tarifs se présentent comme suit :

- prix de l'unité de base pour un appel avec Proton ou Telecard au départ d'une cabine : 0,25€
- prix de l'unité de base pour un appel au départ des cabines avec des pièces : 0,30€TVAC.

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

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

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

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

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

- PreCall national 60 en 120 : 04/02/04
- Value Pack Corporate, Value Pack World en Value Pack Universe : 07/04/04
- PreCall National 300 : 07/04/04
- Value Pack Nations : 14/04/04
- PreCall National 180, 600 en 900 : 07/05/04
- Value Pack Countries Basic en Value Pack Countries Plus : 27/05/04
- Value Pack to GSM Basic en Value Pack to GSM Plus : 16/06/04
- Belgacom No Limit Anytime : 07/07/04
- Belgacom Maxi Call National Anytime : 23/08/04
- Value Pack Company : 15/10/04
- Pulse To All Basic : 23/11/04

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

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

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

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

Ce chiffre ne signifie pas que 502.675 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.

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.

L'augmentation du nombre de mises en service minimum enregistrée en 2002 se poursuit. Belgacom enregistre donc de plus en plus de dossiers de ce type, alors qu'elle n'a aucunement modifié la procédure. Comme l'an dernier, on ne peut attribuer ce phénomène qu'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.

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

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

Les conditions tarifaires des services prestés au titre du service universel ont été communiquées pour information au service de médiation et au Comité consultatif par courriers datés des 4 août et 14 septembre 2004.

3.1.2.10. Respect du price cap (art. 11 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)

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

Lors des dernières modifications tarifaires susceptibles d'avoir un impact sur ce price cap (augmentation des tarifs des communications nationales et internationales au 1^{er} août 1994 et augmentation des tarifs des redevances d'abonnement de base au 1^{er} septembre 2004), Belgacom a communiqué à l'IBPT les éléments permettant de vérifier le respect du price cap, par un courrier du 21 juin 2004.

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

3.1.2.11. Tarifs sociaux (art. 12 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)

- Le prestataire du service universel a-t-il accordé les tarifs prévus à l'article 84, § 1, 8^o 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 du 21 mars 1991, 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.

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.

Pour ce qui concerne les personnes visées au point 1.3, 3^o 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. La distribution est effective depuis la fin de l'année 1999.

- A combien de bénéficiaires, par catégorie, le prestataire du service universel a-t-il accordé les tarifs prévus à l'article 84, § 1, 8° de la loi ?

Au 31 décembre 2004, le nombre total de bénéficiaires est de 375.427, se répartissant comme suit :

- 286.013 personnes de plus de 65 ans ;
- 89.414 personnes handicapées.

3.1.2.12. Tarifs réduits durant les heures creuses (art. 13 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)

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

Les heures de pointes et heures creuses appliquées par Belgacom sont les suivantes, pour les appels nationaux et internationaux:

- heures de pointe : du lundi au vendredi de 8 à 19 heures ;
- heures creuses à tout autre moment (week-ends et jours fériés toute la journée).

3.1.2.13. Tarifs au départ des postes téléphoniques payants publics (art. 14 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)

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

Les tarifs pratiqués pour les prestations au départ des postes téléphoniques payants publics sont soumis à la règle du price cap. La question de respect du price cap fait l'objet du point 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, pour le trafic national et international : du lundi au vendredi de 19h à 8h et toute la journée les week-ends et jours fériés.

3.1.2.14. Accès gratuit et direct aux services d'urgence au départ des postes téléphoniques payants publics (art. 15 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)

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

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

- service médical d'urgence (100)
- pompiers (100)
- services de police (101)
- centres de téléaccueil (106-107-108)
- services écoute-enfants (103)
- centre de prévention du suicide francophone (0800/32 123)
- centre anti-poison (070/245.245)
- Child Focus (110)

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

Au 31 décembre 2004, le centre néerlandophone de prévention du suicide (02/649.95.55) n'était toujours pas accessible gratuitement⁴⁸, 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.

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

⁴⁸ La gratuité des appels vers le centre néerlandophone de prévention du suicide est assurée depuis le 1er septembre 2005

3.2. 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.

3.2.1. 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 des exercices précédents, l'IBPT a effectué sur le terrain une observation des procédures internes à Belgacom pour le traitement des demandes de raccordement. Les contrôles menés en 2004 ont porté sur les zones desservies par le district de Charleroi.

3.2.2. 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.

3.2.2.1. Contrôle des prix

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

3.2.2.2. Description des services contrôlés

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

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

3.2.2.3. *Forme du price cap*

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

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

3.2.2.4. *Durée du price cap*

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

3.2.2.5. *Application concrète*

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

	31/12/1997	31/12/1998	31/12/1999	31/12/2000	31/12/2001	31/12/2002
BEF	Indice	Indice	Indice	Indice	Indice	Indice
Frais de raccordement et de déménagement	100	100	100	100	100	100,29
Abonnement de base	100	100	100	100	100	101,85
Communications provenant des postes d'abonnés	100	87,41	87,13	70,67	70,67	71,09
Communications provenant des téléphones payants publics	100	118,92	118,92	116,42	118,32	133,66
Indice pondéré	100	93,97	93,83	85,19	85,25	86,69

	31/12/2003		31/12/2004	
€(BEF)	Valeur	Indice	Valeur	Indice
Frais de raccordement et de déménagement	817.998,31 € (32.997.970)	100,29	817.998,31 € (32.997.970)	100,29
Abonnement de base	254.652,09 € (10.272.640)	103,70	260.108,92 € (10.492.768)	105,93
Communications provenant des postes d'abonnés	220.790,93 € (8.906.684)	72,52	225.352,17 € (9.090.684)	74,02
Communications provenant des téléphones payants publics	105.221,78 € (4.244.636)	134,19	105.221,78 € (4.244.636)	134,19
Indice pondéré		88,24		89,98

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 ($T_n < [(I_n - 1/I_0) - a].T_0$)
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	$86,69 < \left[\frac{(109,0328)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $86,69 < 106,0328$
2003 base 1997=100	110,7645	88,24	$88,24 < \left[\frac{(110,7645)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $88,24 < 107,7645$
2004 base 1997=100	113,0867	89,98	$89,98 < \left[\frac{(113,0867)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $89,98 < 110,0867$

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 Energie⁴⁹ :

Années	Données (indice moyen sur l'année) 1996 = 100	Calcul
		Base 1997 = 100
1997	101,63	100
1998	102,60	$\frac{100 * 102,60}{101,63} = 100,9544$
1999	103,75	$\frac{100 * 103,75}{101,63} = 102,0859$
2000	106,39	$\frac{100 * 106,39}{101,63} = 104,6837$
2001	109,02	$\frac{100 * 109,02}{101,63} = 107,2715$
2002	110,81	$\frac{100 * 110,81}{101,63} = 109,0328$
2003	112,57	$\frac{100 * 112,57}{101,63} = 110,76$
2004	114,93	$\frac{100 * 114,93}{101,63} = 113,0867$

3.2.2.6. Méthode de calcul des éléments du price cap

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

Le calcul des indices « trafic au départ des postes d'abonnés » et « redevances d'abonnement de base » ci-dessous intègrent les augmentations d'environ 2% intervenues respectivement les 1^{er} août et 1^{er} septembre 2004 sur les communications nationales et internationales d'une part et sur les redevances d'abonnement d'autre part.

- Frais de raccordement et de déménagement

La méthode utilisée tient compte de deux possibilités :

- le client possède déjà un point de raccordement : il paye alors uniquement les frais de mise en service de la ligne (54,55 € ou 2.200 BEF)
- le client ne possède pas encore de point de raccordement : il paie alors les frais de mise

⁴⁹ <http://mineco.fgov.be/>

en service de la ligne (54,55 € ou 2.200 BEF) + les frais de déplacement (32,23 € ou 1.300 BEF) + les frais de mise en place d'un point de raccordement (24,79 € ou 1000 BEF) + les frais d'un câble interne (4 mètres * 2,48 €/mètre ou 100 BEF/mètre). Total = 121,49 € ou 4.900 BEF

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

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

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

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

- Abonnement de base

La valeur totale de l'abonnement de base s'élève à 260.108,92 € ou 10.492.768 BEF, à savoir: 14,1736 € ou 572BEF/mois * 9.172 * 2 (période de référence de 2 mois).

- Communications provenant des appareils des abonnés (time-based)

Cet élément du price cap est calculé au moyen du modèle de price cap développé par Belgacom. Le modèle est basé sur les appels de 9.140 clients sélectionnés pendant la période allant du 1^{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 transférés

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

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

- tarifs internationaux (peak/off peak/week-end)
- temps de facturation minimum (en secondes)
- réductions

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

- Communications provenant de téléphones payants publics (pulse based)

Le modèle de price cap est basé sur les appels réalisés pendant la période 1^{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 105.221,78 € ou 4.244.636 BEF fin décembre 2004.

3.2.3. 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, une série de contrôles portant sur une période de onze jours ouvrables successifs ont été effectués directement par des agents de l'Institut dans le centre de l'opérateur chargé du service universel.

Pour l'exercice qui nous intéresse, une série de contrôles ont été effectués sur place dans le district de Charleroi. Le résultat des contrôles est repris dans le tableau ci-après et ces contrôles ont été effectués dans le courant du mois de mars sur base des méthodes et programmes utilisés par Belgacom.

Les zones téléphoniques desservies par le district de Charleroi sont : 010 – 056 – 060 – 064 – 065 – 068 – 071 et 081, c'est-à-dire l'ensemble du Hainaut, le Brabant Wallon et la région de Namur.

Ci-après le tableau reprenant également, pour information, les pourcentages des exercices 2002 et 2003 :

	Total	En service le jour même (J)	J+1	J+2	J+3	J+4	J+5	J+x
Nombre 2004	1022	983	12	8	4	1	1	13
% 2004	100	96.18	1.17	0.78	0.39	0.1	0.1	1.27
% 2003	100	97.35	0.62	0.67	1.01	0.67	0.38	0.67
% 2002	100	95.55	1.5	0.8	0.56	0.58	0.48	0.5

Par rapport à l'exercice précédent, on peut remarquer une légère détérioration du pourcentage des raccordements effectués le jour même ; en contre partie, le nombre de raccordements levés le lendemain et le surlendemain augmentent. Une augmentation plus inquiétante, par contre, est celle des raccordements effectués au-delà des 5 jours ouvrables, dont la proportion a presque doublé.

Les résultats des contrôles effectués par les services de l'Institut sont supérieurs à ceux annoncés par Belgacom ; la raison en est sans doute que ceux-ci ont été effectués durant la période estivale, particulièrement calme au point de vue des demandes.

Il s'agit de bien noter que ces contrôles ont été effectués uniquement sur une période de onze jours ouvrables et sur un seul district.

Dès lors, ils 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, ces mesures tendent à confirmer globalement la validité des chiffres fournis par Belgacom.

Si les résultats relatifs aux PSTN réalisés dans les cinq jours ouvrables sont conformes aux prescriptions demandées (soit plus de 95 %), ceux-ci sont tronqués du fait de l'interprétation favorable qu'en fait 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 cinq jours serait beaucoup plus fréquemment dépassé.

3.2.4. 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 et une série d'observations sur le terrain d'autre part.

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

Un contrôle de la conformité aux exigences légales portant sur le nombre et l'implantation des cabines a été effectué en comparant la liste des cabines publiques en service fournie par Belgacom avec la liste des communes formant une entité administrative distincte à la date du 31 décembre 1970 et les limites exactes de celles-ci. Dans le cadre de la législation en vigueur au 31 décembre 2004, Belgacom était en dessous de la limite minimale du nombre de cabines imposées.

3.2.4.2. Bilan des contrôles effectués sur le terrain

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

Sur base de critères objectifs définis lors de l'exercice 2001, une liste de 343 postes à contrôler a été extraite de la liste de Belgacom de manière aléatoire afin de constituer un échantillon représentatif de l'ensemble des postes téléphoniques publics des provinces prises en considération.

Le contrôle de cette liste a été effectué sur le terrain en juillet, août et septembre 2004.

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

PROVINCES		Flandre occidentale		Namur		Total		Remarques
		Chiffre	%	Chiffre	%	Chiffre	%	
Total de cabines à vérifier		132	100	211	100	343	100	
Cabines non trouvées		2	1.52	2	0.95	4	1.17	
Cabines supprimées		1	0.76	-	-	1	0.29	
Cabines contrôlées		129	100	209	100	338	100	
Hors service		2	1.55	9	4.31	11	3.25	
Types	Cartes	121	93.8	191	91.39	312	92.31	
	Pièces	-	-	-	-	-	-	
	Cartes & pièces	8	6.20	18	8.61	26	7.69	
Domaine	Public	127	98.45	201	96.17	328	97.04	
	Privé	2	1.55	8	3.83	10	2.96	
Conformité RTTE	Ok	82	63.57	178	85.17	260	76.92	
	Non	47	36.43	31	14.83	78	23.08	
Services d'urgence	Pas accessible	1	0.78	10	4.78	11	3.25	Dont 11 hors service
Affichage des services d'urgence	OK	128	99.22	208	99.52	336	99.41	
	Non affiché	1	0.78	1	0.48	2	0.59	Pas d'affiche dans la cabine
Affichage des tarifs	Oui	128	99.22	208	99.52	336	99.41	
	Non	1	0.78	1	0.48	2	0.59	
Lisibilité des textes	Oui	128	99.22	209	100	337	99.70	
	Non	1	0.78	1	0.48	2	0.59	
Accès international	Oui	128	99.22	208	99.52	336	99.41	
	Non	1	0.78	1	0.48	2	0.59	
Affichage du mode d'emploi	Oui	128	99.22	208	99.52	336	99.41	
	Non	1	0.78	1	0.48	2	0.59	
Informations annuaires	Oui	0	-	2	0.96	2	0.59	
	Non	129	100	207	99.04	336	99.41	
Fonctionnement général	Bon	127	98.45 0	200	95.69	325	96.15	
	Mauvais	2	1.55	9	4.31	11	3.25	9 cabines hors service
Accès aux handicapés	Oui	81	62.79	114	54.55	195	57.69	
	Non	48	37.21	95	45.45	143	42.31	

Quatre cabines n'ont pas été trouvées à l'endroit spécifié par Belgacom et une d'entre elles avait été supprimée.

- Situation des endroits contrôlés et accessibilité aux personnes handicapées

328 postes contrôlés se trouvaient en domaine public tandis que 10 se trouvaient en domaine privé. Cependant aucun problème d'accès aux lieux n'a été rencontré.

Bien que rien ne précise dans la législation qu'un accès aux handicapés doit être d'application, il est à remarquer que plus de 4 cabines sur 10 ne sont pas accessibles aux personnes moins valides.

- Fonctionnement des appareils

Sur les 338 cabines contrôlées, 11 étaient hors service.

Il est à noter que les 327 cabines en état de fonctionnement n'ont pas fait l'objet de mesures spécifiques quant à la qualité de la ligne.

11 appareils ne permettaient pas l'accessibilité aux services d'urgence bien que dans toutes les cabines vérifiées, les informations concernant ces services étaient clairement expliquées.

- Informations données aux utilisateurs

2 cabines sur les 338 n'affichaient pas les tarifs. Ces deux cabines ne répondaient, par conséquent, pas à l'obligation reprise à l'article 6 de l'annexe 1 de la loi.

Il est regrettable de constater que plus aucune cabine n'est équipée d'annuaire.

Plus de 23% des cabines (78/338) ont une indication incorrecte (ou n'ont pas d'indication) du numéro d'agrément (non respect de l'article 94 de la loi).

- Remarques

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

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

- Manquements

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

11 cabines, soit 3,25% des appareils, n'offrent pas l'accès direct aux services d'urgence.

3.2.4.3. *Conclusions*

Comme il l'a déjà été signalé à plusieurs reprises, le critère de comptabilisation du nombre de cabines sur base des communes fusionnées qui constituaient une entité administrative distincte au 31 décembre 1970 s'avère peu pratique.

L'obligation d'afficher la liste des services d'urgence n'est pas imposée explicitement dans la loi du 21 mars 1991.

Bien que le contrôle effectué porte sur une moindre échelle, nos chiffres sont proches de ceux de Belgacom. Il s'agit donc de souligner que l'amélioration constatée lors des contrôles sur le terrain de l'Institut en 2003 ne s'est pas poursuivie en 2004.

3.2.5. *Mise à jour par Belgacom de sa base de données des tarifs sociaux*

Pour mémoire⁵⁰, durant l'été 2003, Belgacom avait procédé à un contrôle de sa base de données reprenant l'ensemble des bénéficiaires des tarifs sociaux. Ce contrôle avait eu pour conséquence la suppression par Belgacom du tarif social aux abonnés qui n'avaient pas répondu à son courrier par lequel elle leur demandait de renouveler leur demande d'octroi dudit tarif. La liste des personnes à qui ce courrier a été envoyé avait été déterminée à l'issue d'une vérification par la Banque Carrefour du listing de Belgacom⁵¹.

Au 31 décembre 2004, on dénombrait 10.512 clients payant leur abonnement à Belgacom qui s'étaient vus retirer l'octroi du tarif social suite à cette procédure de l'été 2003.

Dans le courant de l'année 2004, l'Institut a mis en œuvre une enquête téléphonique ayant pour objectif de lui donner une estimation du pourcentage d'ayants droit, parmi les clients exclus du tarif social fin 2003.

La mise en œuvre de l'enquête a tout d'abord fait l'objet de nombreuses questions (procédure d'échantillonnage, conditions dans lesquelles l'enquête devait se dérouler, questions posées,...) qui ont été traitées en concertation avec Belgacom. Des aspects relatifs à la protection de la vie privée et des données à caractère personnel ont également dû être examinés.

L'enquête a ensuite été organisée en décembre 2004, sur un échantillon aléatoire de 800 personnes, de manière à garantir la fiabilité statistique des résultats.

Les résultats de cette enquête sont présentés dans la décision du Conseil de l'IBPT du 6 juin 2005 concernant la mise à jour par Belgacom de sa base de données des clients bénéficiaires du tarif téléphonique social, décision publiée sur le site Internet de l'Institut⁵².

L'enquête a révélé que 18,33% des abonnés à qui le tarif social a été retiré suite à la mise à jour par Belgacom de sa base de données en 2003 répondent encore aux conditions d'octroi du tarif

50 La problématique était expliquée dans le rapport sur le service universel durant l'année 2003

51 Cette vérification avait résulté en une liste de 91.119 personnes, qui soit n'appartenaient pas à la catégorie VIPO, soit n'étaient pas trouvées dans la base de données de la Banque Carrefour

52 Il s'agit de la décision du Conseil de l'IBPT du 6 juin 2005 concernant la mise à jour par Belgacom de sa base de données des clients bénéficiaires du tarif téléphonique social

social, et que 42,30% ne répondent plus aux conditions pour bénéficier du tarif social. Ces résultats devant être interprétés avec un taux d'erreur de 3,5%.

Dans sa décision du 6 juin 2005, l'Institut a estimé que même si le pourcentage de « Non » déterminé par l'enquête était trop important pour rendre le tarif social à l'ensemble des 10.512 exclus, le nombre estimé d'exclus à tort parmi ces personnes (3469 ou 18,33% de 10.512) était trop important que pour que rien ne soit entrepris à leur égard. Ces personnes doivent être identifiées. Et étant donné que selon l'analyse juridique de l'Institut elles n'ont jamais cessé de bénéficier du tarif téléphonique social, elles doivent bénéficier à nouveau du tarif social, avec effet rétroactif.

Aussi le Conseil de l'Institut a-t-il imposé⁵³ à Belgacom de contacter, dans les trois mois, les clients exclus du tarif social fin 2003 qui ne faisaient pas partie de l'échantillon sur lequel a porté l'enquête de l'Institut, et d'octroyer à nouveau le tarif social avec effet rétroactif aux personnes qui répondent aux conditions pour bénéficier du tarif téléphonique social.

53 Pour le contenu intégral de la décision de l'Institut, le lecteur se référera au document « Décision du Conseil de l'IBPT du 6 juin 2005 concernant la mise à jour par Belgacom de sa base de données des clients bénéficiaires du tarif téléphonique social » publié sur le site de l'Institut

3.3. Appréciation générale

Sur la base d'un questionnaire établi par l'Institut, Belgacom a fourni des indications chiffrées quant à la manière dont elle exécutait ses obligations de service universel. Les résultats fournis par Belgacom ont ensuite été analysés par l'IBPT, qui a d'autre part effectué divers contrôles ponctuels en cours d'année, dans le but de vérifier l'exactitude des données communiquées par l'opérateur.

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

Lors du rapport concernant l'année 2003, l'Institut avait constaté une diminution assez importante des performances de l'opérateur en matière de prestations de service universel. Au vu de cette dégradation de la qualité des prestations en matière de service universel, l'Institut avait exigé de Belgacom un plan d'amélioration à court terme de la qualité de ses prestations de service universel pour lesquelles la norme imposée dans l'annexe à la loi de 1991 n'était pas respectée. L'Institut a également suivi de près les indicateurs de qualité dont les résultats se situaient dans les limites imposées légalement mais pour lesquels une dégradation qualitative dans le temps était observée.

Le tableau ci-après synthétise les différents indices de performance en matière d'exécution de ses obligations de service universel, déclarés par Belgacom pour l'année 2004 ; il donne également l'appréciation des résultats par rapport à la norme et l'évolution de la performance par rapport à 2003.

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

3.3.1. *La fourniture du raccordement et du service téléphonique de base*

On constate tout d'abord une amélioration de la qualité de service par rapport à 2003 pour l'ensemble des indicateurs pour lesquels Belgacom ne respectait pas les exigences minimales de qualité en 2003 :

- 94% des raccordements sont exécutés dans les 5 jours ouvrables en 2004, alors qu'en 2003 Belgacom atteignait 93,23%. L'amélioration n'est cependant pas suffisante pour respecter la norme légale de 95% ;
- dans 94,87% des cas, en 2004, le client obtient une date pour le raccordement au plus tard le premier jour qui suit l'enregistrement de sa demande, ce qui représente une amélioration importante par rapport aux 93,26% de 2003. La norme de 95% est quasiment respectée ;
- les mêmes constatations s'imposent en ce qui concerne la levée des dérangements avant la fin du jour ouvrable qui suit le jour où ils ont été communiqués au prestataire qui passe de 88,1% à 89,17%, pour une norme à respecter de 90% ;
- la levée des dérangements avant la fin du quatrième jour ouvrable qui suit le jour où ils ont été communiqués au prestataire s'est faiblement améliorée, de 95,12% à 95,82% ; s'il n'est probablement pas possible d'atteindre l'objectif des 100%, Belgacom a atteint par le passé des valeurs nettement plus élevées (97% en 2000).

On constate également une amélioration de la qualité de service selon les indicateurs suivants pour lesquels l'Institut avait souligné, une dégradation en 2003, bien que les normes étaient respectées:

- les raccordements exécutés dans les 8 jours ouvrables ;
- les raccordements exécutés au-delà des 8 jours ouvrables ;
- les appels défectueux au niveau extra-communautaire ;

La dégradation soulignée en 2003 n'a cependant pas été endiguée encore pour les indicateurs relatifs au délai d'établissement d'une liaison au niveau national et aux appels défectueux au niveau national. La dégradation s'est tout de même ralentie entre 2003 et 2004.

Pour les indicateurs de qualité de qui n'ont pas fait l'objet d'un suivi particulier, imposé par l'Institut suite au rapport sur l'exécution des prestations de service universel en 2003, on observe une amélioration des taux de dérangement par ligne d'accès et de défaillance des appels au niveau intra-communautaire. Le délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste s'est amélioré également. Se sont détériorés par contre les délais d'établissement au niveau intra et extra-communautaire et, dans une faible mesure, le pourcentage de contestations et questions complexes concernant la facturation.

3.3.2. Les postes téléphoniques payants publics

Sur la base des indicateurs de qualité des postes téléphoniques payants publics, force est de constater que la situation continue à se dégrader par rapport à 2003. La seule amélioration à souligner ici est celle du pourcentage des postes en état de fonctionnement, qui atteint 96,76%, score nettement supérieur à la norme de 90% et même au résultat de l'an dernier (95,16%). Les obligations relatives à la publication d'informations dans les cabines sont respectées également.

La dégradation en terme de levée des dérangements des postes payants publics constatée en 2003 s'est confirmée en 2004. Les objectifs sont néanmoins respectés pour ce qui concerne les dérangements levés dans les 48 heures qui suivent la constatation des dérangements par le prestataire. L'objectif de 100% des dérangements des postes payants publics levés dans les 72 heures n'est, lui, pas respecté ; s'il s'agit d'un objectif difficilement réalisable, le taux de 2004 (90,32%) est bien inférieur à celui atteint en 2002 (94,55%).

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

Enfin, notons que pour la première fois, Belgacom ne respecte pas les obligations en terme de desserte du territoire en cabines publiques sur l'ensemble du territoire. Fin 2004, il y avait 12,74 cabines pour 10.000 habitants au lieu des 14 prévus légalement.

3.3.3. Conclusion

La qualité de service de la fourniture du raccordement et du service téléphonique de base s'est bien améliorée par rapport à 2003 et il semble donc que le plan d'action mis en œuvre à la demande de l'Institut suite à la publication du rapport 2003 ait été efficace.

En ce qui concerne les cabines téléphoniques publiques, la situation continue à se dégrader en 2004. En outre, Belgacom ne respecte pas les objectifs fixés dans la loi du 21 mars pour deux éléments : le nombre total de cabines sur le territoire national (les normes couverture par province étant respectée) et les délais de levée des dérangements. Belgacom justifie sa défaillance par rapport au nombre de cabines total sur le territoire par la très faible utilisation des cabines et par les adaptations prévues par la loi du 13 juin 2005 en terme de couverture du territoire en cabines publiques. Pour ce qui est de la levée des dérangements, il faut souligner en parallèle l'amélioration atteinte en 2004 en terme de pourcentage de postes téléphoniques en état de fonctionnement : 96,76% des postes téléphoniques payants publics sont en état de fonctionnement en 2004, ce qui signifie que les dérangements sont peu nombreux.

En matière de cabines publiques, on ne peut ignorer les choix politiques posés à l'occasion de la rédaction de la loi du 13 juin 2005. L'article 23 de l'annexe à cette loi prévoit en effet que le nombre de postes téléphoniques publics dont le prestataire de cette composante doit assurer le maintien sur l'ensemble du territoire diminue au fur et à mesure que le taux de pénétration actif du service téléphonique public mobile augmente. Le nombre de cabines de départ est fixé à 10.000 cabines, tant que le taux de pénétration actif du service téléphonique public mobile est inférieur à 80% ; le nombre de cabines diminue ensuite par tranches de 2.000 unités lorsque le taux de pénétration actif du service téléphonique public mobile augmente, par seuils de 5% (le nombre de cabines minimum est de 2.000, lorsque le taux de pénétration actif de la mobilophonie sera égal ou supérieur à 95%). Dans le point 2.2.2. ci-dessus nous avons calculé que le taux de pénétration actif du service téléphonique public mobile était égal à 81% au 1^{er} janvier 2005. Ceci correspond à une obligation de maintenir sur le territoire 8.000 cabines. Nous le voyons donc, il y a une volonté politique claire de réduire fortement le nombre de cabines publiques obligatoires au titre du service universel, et cela à court terme.

Dans ce contexte, l'Institut surveillera de près la qualité de service des postes téléphoniques payants publics, en se concentrant principalement sur les mauvais résultats en terme de levées de dérangement.

Indicateur	Norme	Résultat 2003	Résultat 2004	% d'écart par rapport à la norme ⁵⁴		Evolution par rapport à 2003		
				Moins bonne performance que la norme	Meilleure performance que la norme	Moins bonne performance ⁵⁵	Performance équivalente ⁵⁶	Meilleure performance ⁵⁷
Raccordement dans les 5 jours ouvrables	95,00%	93,23%	94,00%	-1,05%			0,83%	
Raccordement dans les 8 jours ouvrables		95,24%	95,70%				0,48%	
Raccordement au-delà des 8 jours ouvrables		4,76%	4,30%					-9,66%
Obtention d'une date pour raccordement au plus tard le 1er jour après la demande	95,00%	93,26%	94,87%	-0,14%				1,73%
Taux de dérangement par ligne d'accès	7,50%	5,57%	5,94%		-20,80%	6,64%		
Dérangements levés le 1er jour ouvrable suivant la communication au prestataire	90,00%	88,10%	89,17%	-0,92%				1,21%
Dérangements levés dans les 4 jours qui suivent la communication au prestataire	100,00%	95,12%	95,82%	-4,18%			0,74%	
Appels défaillants au niveau national		0,05%	0,06%			20,00%		
Appels défaillants au niveau intra-communautaire		12,00%	10,74%					-10,50%
Appels défaillants au niveau extra-communautaire		23,90%	23,44%					-1,92%

54 Les valeurs relatives à l'évolution ou l'écart par rapport à la norme d'un indice sont affectées d'un signe positif ou négatif en fonction du type de paramètre.

55 Détérioration du résultat de plus de 1%

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

57 Amélioration du résultat de plus de 1%

Indicateur	Norme	Résultat 2003	Résultat 2004	% d'écart par rapport à la norme		Evolution par rapport à 2003		
				Moins bonne performance que la norme	Meilleure performance que la norme	Moins bonne performance	Performance équivalente	Meilleure performance
Délai d'établissement d'une liaison au niveau national (secondes)		2,14	2,17			1,40%		
Délai d'établissement d'une liaison au niveau intra-communautaire (secondes)		3,49	3,86			10,60%		
Délai d'établissement d'une liaison au niveau extra-communautaire (secondes)		3,70	4,33			17,03%		
Délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste	20,00	9,20	4,47		-77,65%			-51,41%
Nombre de communes fusionnées équipées de PPP	2616,00	2616,00	2616,00	0,00%	0,00%		0,00%	
Nombre de PPP en moyenne pour 10.000 habitants	14,00	14,00	12,74	-9,00%		-9,00%		
Dérangements PPP levés dans les 48 heures suivant la communication au prestataire	96,00%	88,80%	85,38%	-11,06%		-3,85%		
Dérangements PPP non levés dans les 48 heures, levés dans les 72 heures suivant la communication au prestataire	100,00%	92,46%	90,32%	-9,68%		-2,31%		
Pourcentage de PPP en état de fonctionnement	90,00%	95,16%	96,76%		7,51%			1,68%
Pourcentage de contestations et questions complexes concernant la facturation	1,00%	0,45%	0,49%		-16,50%	8,89%		
Indice de prix d'un panier	107,76	88,24	89,98		-16,50%	1,97%		

4. Orientations possibles quant au contenu du service universel

En application de l'article 16 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991, l'Institut, outre sa mission de contrôle de la bonne application du service universel, doit faire rapport au Ministre sur les autres services qui pourraient être inclus dans le service universel. De plus, l'article 103 alinéa 2 de la loi « Communications électroniques » du 13 juin 2005 stipule que « l'Institut fait annuellement pour le 31 décembre au plus tard, un rapport au Ministre, concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel ».

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

4.1. Adaptation des conditions techniques de prestation des obligations de service universel

Depuis 1998, l'Institut publie chaque année les statistiques permettant d'évaluer la qualité des prestations de service universel par Belgacom. Pour la plupart des indicateurs de qualité, ces résultats sont comparés à des normes fixées dans l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991.

Or, force est de constater que pour quelques indicateurs, la norme est fixée à un niveau sensiblement supérieur à ce que l'on peut raisonnablement exiger d'un opérateur comme niveau de qualité. Il s'agit des normes de qualité relatives à la levée des dérangements des lignes d'accès comme des cabines publiques. L'article 2, §4 de l'annexe à la loi prévoit que 90% des dérangements des lignes d'accès signalés doivent être levés avant la fin du jour ouvrable qui suit celui où ils ont été communiqués au prestataire et que les 10% restants doivent être levés avant la fin du quatrième jour ouvrable. Dans le même sens, l'article 2, § 8 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991 prévoit que 96% des dérangements des postes téléphoniques payants publics soient levés dans les 48 heures qui suivent la constatation par le prestataire et que les 4% restants soient levés dans les 72 heures.

Selon l'Institut, des délais de 4 jours ouvrables ou de 72 heures dans lesquels 100% des dérangements doivent être levés sont irréalistes, car ils ne prennent pas en considération les cas exceptionnels, les cas de force majeure dans lesquels le délai ne peut être respecté pour des raisons indépendantes de la volonté du prestataire (pensons par exemple aux violents orages ou aux inondations). Au vu des résultats obtenus par Belgacom depuis 1998 en la matière, il semble également que l'objectif de levée des dérangements des cabines dans les 48 heures soit également trop élevé puisque le meilleur résultat obtenu en sept années est (en 2002) 89,8% des dérangements levés dans les 48 heures, ce qui est nettement en-dessous de la norme de 96%. Lorsque le dérangement précède un jour non ouvrable, l'objectif est en outre plus sévère que celui portant sur les lignes d'accès.

L'Institut souhaite dès lors engager une réflexion sur certaines normes de qualité imposées au prestataire de service universel. Il s'agit de bien comprendre que la volonté de l'Institut n'est pas de réduire le niveau d'exigence de qualité des prestations de service universel mais bien de ramener certains objectifs à un niveau *raisonnable*. Dans ce cadre, il va de soi également que les objectifs de qualité déraisonnablement bas devraient être revus à la hausse, comme pour les

délais de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste.

Dans la même lignée, l'Institut estime également que le choix du législateur de diminuer le nombre des cabines dont le prestataire qui sera désigné pour fournir la composante devra assurer le maintien sur le territoire national⁵⁸ doit être pris en compte le plus rapidement possible. Ce choix du législateur correspond en outre, comme souligné dans la première partie du présent rapport, à l'évolution de la demande des consommateurs. Aussi l'Institut propose-t-il de diminuer, dès 2006, le nombre de cabines obligatoires au niveau de départ prévu dans l'article 23 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005, soit de 10.000 cabines sur le territoire national. Concernant la répartition géographique de ces cabines, l'Institut propose de maintenir les obligations par provinces et par communes de la loi du 21 mars 1991, en l'absence d'un arrêté Royal pris en application de l'article 24 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005.

4.2. Adaptation des obligations de service universel

4.2.1. Le contexte général

Outre les éléments repris ci-dessus (évolution récente du marché et manière dont l'opérateur de service universel exerce ses obligations), l'Institut se doit évidemment de prendre en considération les approches défendues ces derniers mois en matière de service universel par les instances à la fois européennes et nationales.

Ainsi, la Commission européenne a publié en mai 2005 une communication concernant le réexamen de la portée du service universel. Pour sa part, en juillet 2004, le Parlement belge a adopté une résolution relative à la fourniture du service universel.

4.2.1.1. La résolution du Parlement national

Cette résolution a été débattue au Parlement national pendant la première moitié de l'année 2004 (Voir les documents parlementaires 0731-2003/2004 de 01 à 010).

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

- assurer un service universel sur l'ensemble du territoire national aux mêmes conditions de qualité et de prix ;
- plaider auprès de la Commission européenne pour qu'elle s'attelle rapidement à la révision et à l'extension de la définition européenne du service universel dans une optique et une volonté de modernisation, c'est-à-dire en y intégrant les nouvelles technologies de l'information comme la technologie à haut débit ;
- encourager la Commission européenne à diriger, à cette fin, des études pluralistes et à procéder à de larges consultations des Etats membres, des opérateurs, des partenaires sociaux et de la société civile afin de déceler les nouveaux besoins réels existant au sein des Etats membres ;
- mettre en œuvre différentes actions pour réduire la fracture numérique ;

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

- jouer un rôle de pionnier au niveau européen en concevant le service universel de manière ambitieuse ;
- élargir sans attendre le service universel en matière de télécommunications en Belgique en y intégrant, dans un premier temps, la mobilophonie pour les personnes handicapées et dépendantes ;
- veiller à ce qu'en cas d'extension du service universel, la neutralité technologique soit en tout temps garantie, tant lors de la fixation des normes de qualité que lors de la désignation du ou des prestataires de service universel ;
- réexaminer les modalités du tarif social en matière de téléphonie afin de tenir compte des besoins spécifiques – téléphone sans fil, téléphone mobile – de ses bénéficiaires ;
- accorder la priorité au caractère abordable du prix des nouveaux services et des nouvelles technologies et, par conséquent, étendre, si nécessaire, pour certains groupes et certaines personnes, la possibilité de bénéficier de tarifs sociaux en matière de téléphonie mobile et d'Internet à haut débit ;
- prendre des mesures afin d'augmenter le taux de pénétration du pc ;
- tenir compte des conclusions du débat parlementaire sur l'application et les modalités du service universel généralisé à l'accès à la large bande, à la mobilophonie et à l'installation de bornes interactives dans les lieux publics ainsi que sur l'offre de programmes de formation à l'intention de personnes qui, pour des raisons d'ordre social et /ou culturel, ne sont pas familiarisées avec les nouvelles technologies.

4.2.1.2. La communication de la Commission européenne

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

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

La Commission européenne donne également des indications relatives au taux de pénétration des ordinateurs dans chaque Etat membre de l'Union européenne. On y constate que le taux de pénétration de PC n'est pas particulièrement élevé en Belgique.

Cette approche de la Commission a été soumise à consultation à la mi-2005. A ce jour, la synthèse et les conclusions que la Commission tire de la consultation lancée en mai 2005 ne sont pas encore connues.

4.2.2. L'approche de l'Institut quant à des adaptations des obligations de service universel

4.2.2.1. L'accès à la mobilité

L'Institut constate que la loi « Communications électroniques » du 13 juin 2005 a instauré un mécanisme visant à permettre la fourniture d'un tarif téléphonique social par l'ensemble des opérateurs, y compris les opérateurs mobiles. Une telle possibilité, qui est conditionnée par la mise en place d'une banque de données recensant les abonnés sociaux, devrait être effective dans le courant du premier semestre de l'année 2006.

L'Institut prépare actuellement le projet d'arrêté royal qui traite des modalités pratiques d'attribution des tarifs sociaux (article 74 alinéa 5 de la loi « Communications électroniques »), texte qui devrait entrer en vigueur dans le courant du 1^{er} semestre de l'année 2006.

L'Institut se propose donc d'attendre la mise en œuvre effective des procédures d'octroi des tarifs sociaux avant d'éventuellement faire des propositions de modifications du cadre réglementaire.

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

L'Institut souligne cependant que les obligations qui seront imposées aux opérateurs mobiles en 2006, en application des procédures d'analyse de marché, devraient avoir pour conséquence accroître le caractère concurrentiel du marché des communications mobiles, avec un impact positif sur les tarifs. Ceci ne peut avoir que des conséquences favorables pour les utilisateurs et ce, d'autant plus que l'Institut mettra en 2006 à leur disposition un simulateur tarifaire qui devrait permettre aux consommateurs de choisir le plan tarifaire qui est le plus adéquat à leur profil de consommation.

4.2.2.2. L'accès à l'Internet à large bande

L'Institut constate que la pénétration de la large bande en Belgique n'est pas du tout similaire à la moyenne de l'Union européenne (des 15) sur laquelle se base la Commission pour estimer que cette technologie ne doit pas faire partie des obligations de service universel. En effet, le pourcentage des ménages qui ont un accès à l'Internet à haut débit en Belgique est plus de 2,5 fois plus élevé que la moyenne de l'Union européenne (des 15). C'est ce qui explique que le Parlement belge soit arrivé, en 2004 dans sa résolution, à la conclusion inverse qu'il fallait envisager d'intégrer l'accès à l'Internet à large bande dans le service universel. La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques n'intègre cependant pas l'accès à l'Internet à large bande dans le service universel.

Tant d'un point de vue qualitatif que d'un point de vue tarifaire, il semble en effet que l'accès à l'Internet à bas débit, actuellement possible par la ligne fixe fournie au titre du service universel, ne soit pas suffisant pour enrayer la fracture numérique. Garantir à tous les belges, sur l'ensemble du territoire, un accès à l'Internet à haut débit limité (formules *light*) pour un prix abordable, serait une solution envisageable car elle permettrait un accès dans de bonnes conditions à la plupart des contenus informationnels, éducatifs ou culturels sans pour autant

excéder ce qu'on entend par service minimal d'accès à l'Internet.

L'Institut se demande si, étant donné la diversité dans le développement de l'Internet à haut débit dans les différents Etats membres, une réflexion ne devrait pas être menée par la Commission en vue de permettre aux pays dont la pénétration de PC et d'accès à l'Internet à large bande atteint un certain niveau, d'introduire une demande d'extension du service.

En effet, l'Institut constate que l'utilisation de connexions à large bande devient de plus en plus nécessaire pour remplir certains besoins sociaux (relation avec l'administration, recherche d'emplois, recherche d'un logement, collecte d'informations dans le cadre des études, etc).

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

Cependant, la stagnation du pourcentage d'accès à la large bande au cours des quatre dernières années est due au faible taux de pénétration des PC en Belgique. C'est pourquoi les autorités ont également lancé le projet « PC privé » (déduction fiscale) et le projet Fedict « Internet pour tous » afin d'augmenter l'utilisation du PC par les particuliers et de stimuler dans un même temps la pénétration large bande (le gouvernement ne pouvait cependant pas aller plus loin, étant donné que la législation européenne existante interdit au service universel de s'étendre à l'accès Internet large bande, à moins d'un autre financement que celui basé sur le secteur).

L'Institut souligne que les remèdes qu'il entend imposer en 2006, suite à l'analyse des marchés qui fournissent des services de gros aux opérateurs offrant au public des connexions à large bande, devraient avoir pour conséquence d'augmenter la concurrence en ce domaine et donc de réduire les prix.

L'Institut entend aussi mettre en œuvre toutes ses compétences en matière de sécurité des réseaux afin d'accroître la confiance des consommateurs dans l'utilisation des services à large bande.

Enfin, l'Institut constate la ferme volonté du Gouvernement fédéral de mettre en œuvre des plans visant à réduire la fracture numérique. (Voir les déclarations de politique fédérale d'octobre 2004 et 2005). Ceci se manifeste notamment par l'enveloppe budgétaire qui sera affectée en 2006 à l'achat de PC par les particuliers.

4.2.3. Conclusion

En ce qui concerne le service universel, l'année 2006 sera une année de transition.

Au plan européen, sur base des conclusions que la Commission aura tirées de sa consultation, des propositions seront avancées pour éventuellement modifier la portée de la directive 2002/22 « Service universel ». A cette occasion, il conviendrait que les autorités européennes prennent en compte les particularités de certains pays qui, comme la Belgique, connaissent une large pénétration de la large bande et donc une utilisation active de celle-ci.

Au plan national, les nouvelles dispositions de la loi « Communications électroniques » devront être mises en œuvre via des arrêtés d'exécution.

L'Institut suggère dès lors qu'en 2006 le gouvernement belge suive de près les discussions européennes à propos du contenu du service universel et qu'au plan national soient mises en place rapidement les différentes modalités de fonctionnement du service universel telles que définies dans la loi « Communications électroniques » du 13 juin 2005.