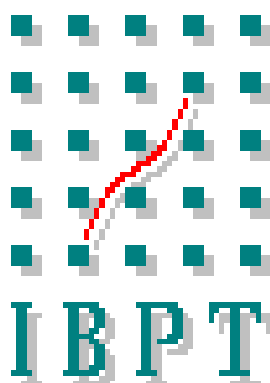


**RAPPORT DE L'IBPT
CONCERNANT L'ÉVOLUTION DU SERVICE
UNIVERSEL DES TÉLÉCOMMUNICATIONS PENDANT
L'ANNÉE 1999**



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TELECOMMUNICATIONS
8 JUIN 2000**

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

1.	CONTENU ACTUEL DU SERVICE UNIVERSEL.....	3
1.1.	PRINCIPE.....	3
1.2.	DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ.....	3
	A. <i>La téléphonie</i>	4
	B. <i>Internet</i>	5
2.	EXÉCUTION DES PRESTATIONS DU SERVICE UNIVERSEL.....	9
2.1.	LES CONDITIONS TECHNIQUES DE PRESTATION DU SERVICE UNIVERSEL.....	9
2.2.	LES CONDITIONS FINANCIÈRES DE PRESTATION DU SERVICE UNIVERSEL.....	18
3.	CONTRÔLES EFFECTUÉS PAR L’IBPT	25
3.1.	LE CONTRÔLE DE LA MÉTHODOLOGIE ET DES PROCÉDURES.....	25
3.2.	LE RESPECT DU PRICE CAP	25
	A. <i>Contrôle des prix</i>	25
	B. <i>Description des services contrôlés</i>	25
	C. <i>Forme du price cap</i>	25
	D. <i>Durée du price cap</i>	26
	E. <i>Application concrète</i>	26
	F. <i>Méthode de calcul des éléments du price cap</i>	27
3.3.	LA DISPONIBILITÉ ET LE FONCTIONNEMENT DES CABINES PUBLIQUES	29
	A. <i>Constatations sur base de l’analyse des listes fournies par Belgacom à la demande de l’IBPT</i>	29
	B. <i>Bilan des contrôles effectués sur le terrain</i>	30
	C. <i>Remarques</i>	33
3.4.	APPRÉCIATION GÉNÉRALE.....	34

1. Contenu actuel du service universel

1.1. Principe

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

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

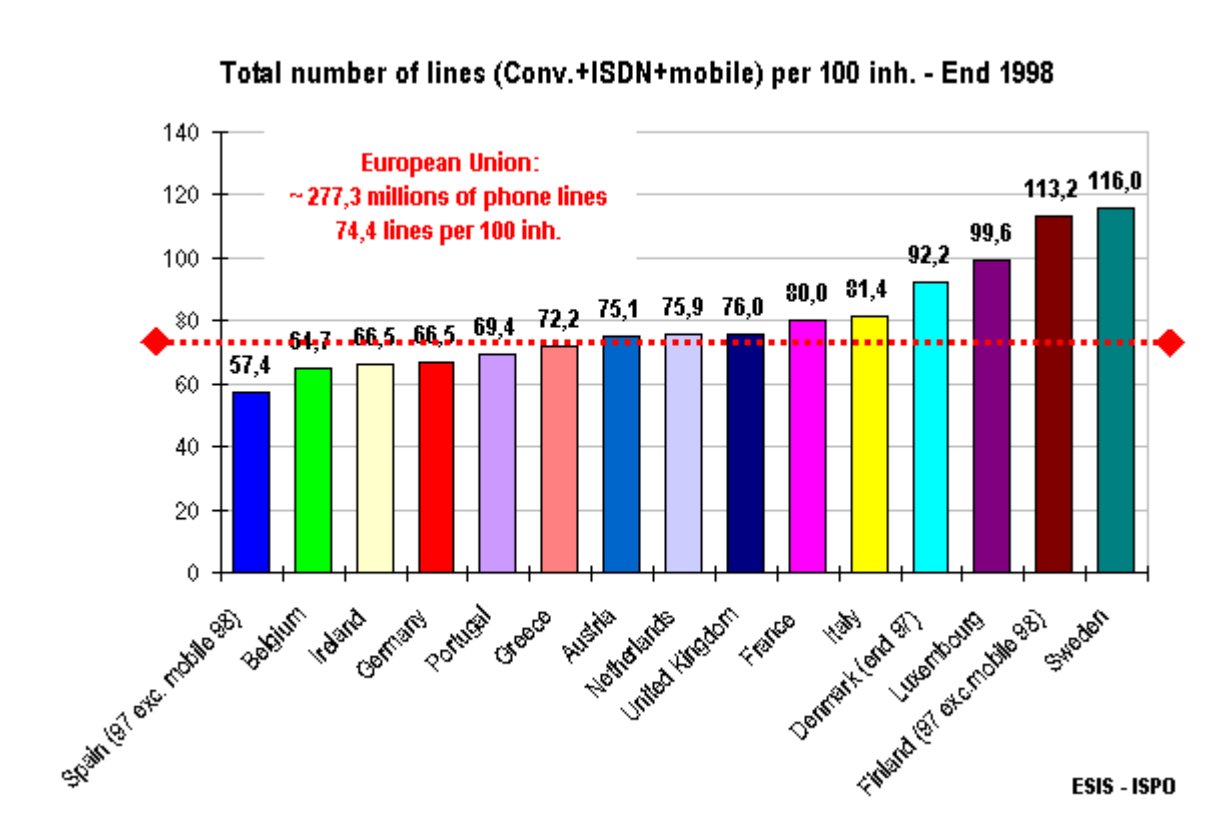
1. la mise à disposition sur tout le territoire de l'accès au réseau public fixe de base ;
2. l'acheminement gratuit des appels d'urgence ;
3. la mise à disposition d'un service d'assistance aux abonnés ;
4. la mise à disposition d'un service de renseignements aux abonnés ;
5. la fourniture de manière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

1.2. Développement du marché

Les chiffres repris ci-dessous sont issus de l'ISPO (Information Society Promotion Office), service mis en place par la Commission européenne. Des données plus récentes n'ont pas pu être publiées pour toutes les variables prises en considération, vu qu'au moment de rédiger ce rapport, les données portant sur l'année 1999 ne sont pas encore disponibles. Certains graphiques sont donc identiques à ceux publiés dans le rapport précédent.

A. La téléphonie

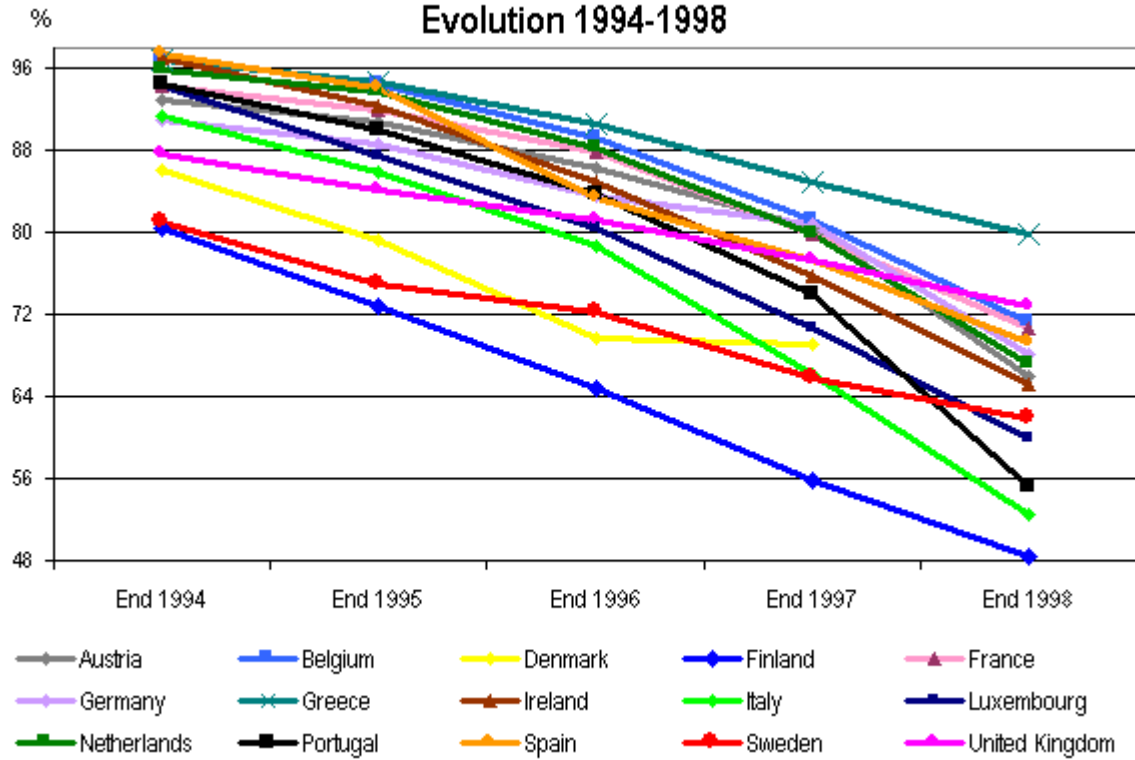
La Belgique demeure sous la moyenne européenne lorsqu'on observe le nombre total de lignes (PSTN, RNIS, mobiles) en rapport avec la population de chaque pays :



Le graphique suivant renseigne quant à lui sur l'importance des lignes conventionnelles (PSTN) par rapport aux lignes utilisant les nouvelles technologies (RNIS et mobiles). Si la tendance générale observée est une baisse de la part des lignes PSTN, seuls deux pays (Royaume-Uni et Grèce) affichent un ratio supérieur à celui de la Belgique. Certains pays comme la Finlande, le Portugal et l'Italie ont vu chuter sensiblement la part des lignes conventionnelles dans le total des lignes.

ESIS - ISPO

**% of conventional lines / Total number of lines
Evolution 1994-1998**

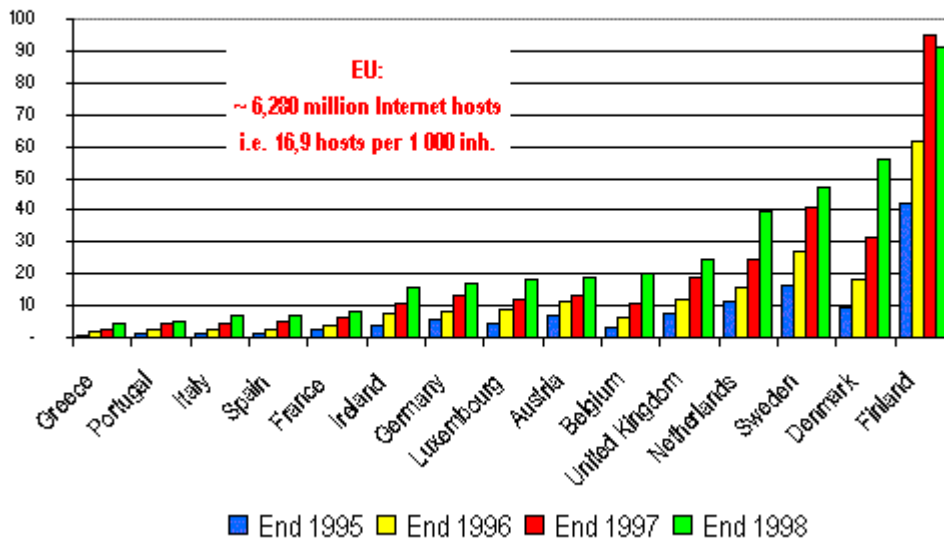


B. Internet

Qu'il s'agisse de hosts ou de modems, la Belgique ne figurait pas en 1998 parmi les pays européens les plus performants, s'il faut en croire les chiffres de l'ISPO.

Le nombre de hosts (serveurs) connectés sur Internet pour 1000 habitants atteignait 20 en Belgique pour une moyenne européenne de 16,9. Mais on observait des chiffres de 40 aux Pays-Bas, 48 en Suède, 56 au Danemark et jusqu'à 90 en Finlande, ces pays devant assez largement les autres. On notait toutefois une forte croissance belge en 1998.

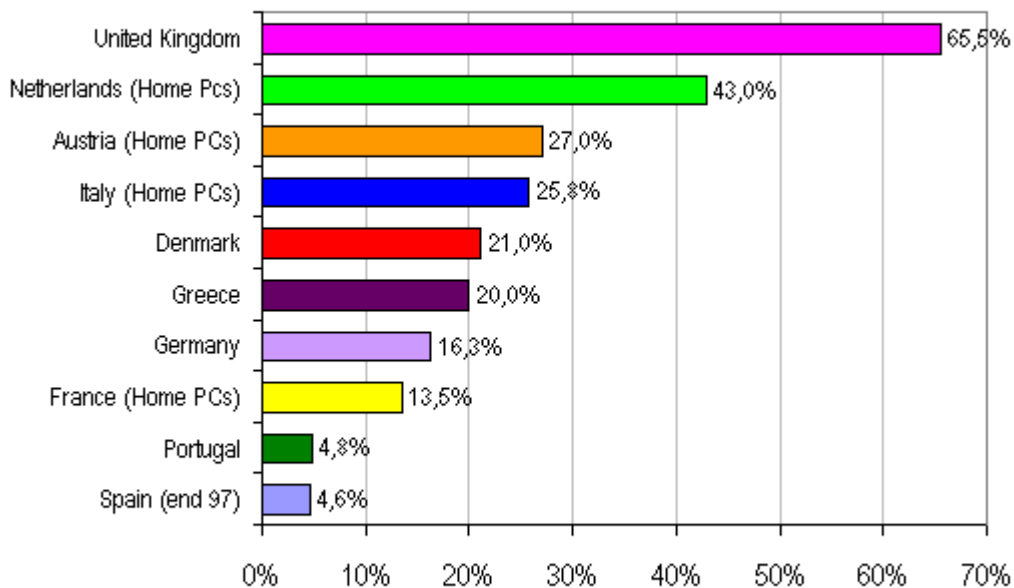
**Hostcount by DNS domains per 1 000 inh.
1995 - 1996 - 1997 - 1998**



ESIS - ISPO

Quant aux PC équipés de modems, ils représentaient 6,4% du parc de PC en Belgique en 1997. La Belgique n'est malheureusement pas classée dans le dernier graphique publié par l'ISPO. Rappelons cependant que le nombre d'ordinateur personnel a sensiblement progressé. Selon l'enquête sur le budget des ménages réalisée par l'Institut National de Statistiques, 32% des ménages possédaient un ordinateur personnel en 1998, contre 25% deux ans plus tôt. Il est légitime de penser que la croissance d'Internet n'est pas étrangère à ce phénomène.

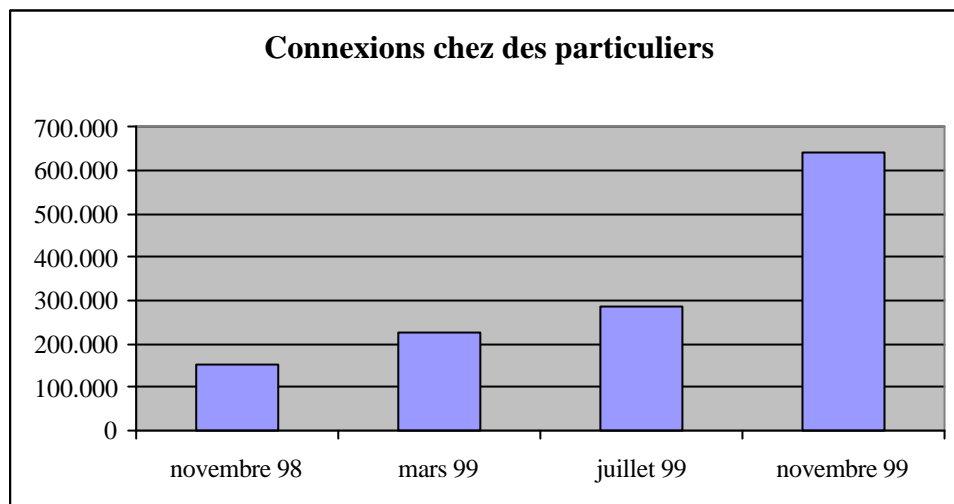
**Total number of PCs with modem / Total number of PCs
End 1998**



*France, Austria, Netherlands : Italy : Homes PCs with modem/total number of Home PCs
Other countries: no data available*

ESIS - ISPO

Comptabiliser avec fiabilité le nombre d'utilisateurs Internet pose problème vu l'absence de centralisation en la matière. Néanmoins, la connaissance du marché a fait des progrès grâce aux chiffres trimestriels publiés par l' ISPA (association des fournisseurs de services Internet) depuis novembre 1998. Dans le cadre de ce rapport sur le service universel, il est intéressant d'observer la croissance des connexions chez des particuliers:



Déjà significative auparavant, la croissance du nombre des connexions a été spectaculaire entre juillet et novembre 1999, période qui a vu apparaître les offres d'Internet sans abonnement. Soulignons encore que l'ISPA ne représente pas la totalité des fournisseurs de services actifs sur le marché.

En conclusion, la Belgique ne se situe pas en première ligne des pays en marche vers la société de l'information. Néanmoins, les taux de croissance observés semblent indiquer que la Belgique est en mesure de rattraper son retard et pourrait se repositionner favorablement dans les années qui viennent.

2. Exécution des prestations du service universel

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

Ce questionnaire a logiquement été construit sur base de l'annexe 1 de la loi. Il comprenait successivement :

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

Une synthèse des réponses fournies par Belgacom est présentée ci-dessous, de manière à pouvoir les comparer aux objectifs fixés par la loi et aux résultats atteints en 1998.

2.1. Les conditions techniques de prestation du service universel

Art. 2

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

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

Raccordement au PSTN dans les 5 jours ouvrables	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999
1 ^{er} trimestre	95%	95,62%	94,92%
2 ^{ème} trimestre	95%	95,75%	96,12%
3 ^{ème} trimestre	95%	95,90%	95,40%
4 ^{ème} trimestre	95%	95,79%	93,50%
Moyenne	95%	95,77%	95,00%

Raccordement au PSTN dans les 8 jours ouvrables	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999
1 ^{er} trimestre	-	-	92,39%
2 ^{ème} trimestre	-	-	95,37%
3 ^{ème} trimestre	-	-	93,54%
4 ^{ème} trimestre	-	-	94,03%
Moyenne	-	-	94,00%

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

Ces deux derniers indicateurs ont été mesurés pour la première fois en 1999. Belgacom nous informe cependant que ces indicateurs sont calculés selon une méthode de mesure plus contraignante que celle prévue par la loi, ce qui les rend incompatibles avec le pourcentage de raccordements réalisés dans les 5 jours (premier tableau). Les résultats réels seraient selon Belgacom 2 à 3% meilleurs que les résultats figurant ci-dessus.

- 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 ?

Dans le cas où la réalisation du raccordement est techniquement impossible dans les délais prévus, Belgacom déclare proposer une solution alternative "à certains clients qui le demandent" (et non à l'ensemble des clients qui se trouvent dans une telle situation).

Faute d'outil statistique recensant ces cas, un comptage manuel a fait apparaître que 293 cas de raccordements techniquement impossibles à réaliser dans les délais ont été traités par le prêt d'un GSM en 1999 au niveau des clients résidentiels et Business. Ceci représente un pourcentage de 12,2 % par rapport à l'ensemble des cas « techniquement impossibles » présentant un délai supérieur à un mois.

Belgacom déclare avoir commandé plus de 400 GSM qui seront utilisés exclusivement pour veiller au respect de cette obligation.

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999
1er trimestre	95 %	-	94,23 %
2e trimestre	95 %	-	95,16%
3e trimestre	95 %	-	95,01%
4e trimestre	95 %	-	95,21%
Moyenne	95 %	-	95,00%

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

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

Taux de dérangement	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999
1 ^{er} trimestre	7,5%	4,57%	4,19%
2 ^{ème} trimestre	7,5%	4,57%	4,03%
3 ^{ème} trimestre	7,5%	4,55%	3,95%
4 ^{ème} trimestre	7,5%	5,05%	3,91%
Moyenne	7,5%	4,69%	4,00%

§ 4. Levée des dérangements

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

Levée des dérangements	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999
1 ^{er} trimestre	90%	95,90%	88,56%
2 ^{ème} trimestre	90%	94,23%	91,07%
3 ^{ème} trimestre	90%	86,63%	88,87%
4 ^{ème} trimestre	90%	83,38%	90,31%
Moyenne	90%	90,04%	90,00%

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

Levée des dérangements	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999
1 ^{er} trimestre	100%	99,28%	96,56%
2 ^{ème} trimestre	100%	98,92%	97,93%
3 ^{ème} trimestre	100%	98,02%	97,09%
4 ^{ème} trimestre	100%	96,92%	97,44%
Moyenne	100%	98,29%	97,00%

§ 5. Taux de dérangement des appels

- Pourcentage d'appels défailants au niveau national

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999
1 ^{er} trimestre	-	0,22%	0,32%
2 ^{ème} trimestre	-	0,24%	0,31%
3 ^{ème} trimestre	-	0,20%	0,38%
4 ^{ème} trimestre	-	0,31%	0,52%
Moyenne	-	0,24%	0,40%

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999
1 ^{er} trimestre	-	6,72%	7,20%
2 ^{ème} trimestre	-	4,75%	9,55%
3 ^{ème} trimestre	-	4,31%	9,03%
4 ^{ème} trimestre	-	4,91%	11,82%
Moyenne	-	5,12%	9,00%

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999
1 ^{er} trimestre	-	13,50%	20,36%
2 ^{ème} trimestre	-	10,08%	12,24%
3 ^{ème} trimestre	-	7,65%	15,88%
4 ^{ème} trimestre	-	8,66%	19,62%
Moyenne	-	9,88%	17,00%

§ 6. Délai d'établissement d'une liaison

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999
1 ^{er} trimestre	-	95% dans les 6,20 sec.	4,7 sec.
2 ^{ème} trimestre	-	95% dans les 5,62 sec.	4,1 sec.
3 ^{ème} trimestre	-	95% dans les 5,22 sec.	4,2 sec.
4 ^{ème} trimestre	-	95% dans les 5,00 sec.	4,9 sec.
Moyenne	-	95% dans les 5,50 sec.	4,5 sec.

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999
1er trimestre	-	-	-
8 au 9 juin	-	-	6 + 2,20 sec.
3e trimestre	-	-	6 + 2,52 sec.
4e trimestre	-	4,13 sec	6 + 2,54 sec.
Moyenne	-	-	6 + 2,50 sec.

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

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999
1er trimestre	-	-	-
8 au 9 juin	-	-	6 + 2,78 sec.
3e trimestre	-	-	6 + 3,22 sec.
4e trimestre	-	4,05 sec	6 + 3,20 sec.
Moyenne	-	-	6 + 3,00 sec.

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

Pour le calcul des deux indicateurs précédents, sont additionnées:

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

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

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

En secondes	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999
1 ^{er} trimestre	20	16,037	15,20 sec.
2 ^{ème} trimestre	20	20,395	25,00 sec.
3 ^{ème} trimestre	20	25,995	9,44 sec.
4 ^{ème} trimestre	20	10,431	7,22 sec.
Moyenne	20	17,786	17,00 sec.

§ 8. Postes téléphoniques payants publics

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

	Objectif 2000	Réalisation 1998	Réalisation 1999
au moins un poste téléphonique payant public	2.616	2.230	2.584

- Parmi les communes fusionnées ne disposant que d'un seul poste téléphonique payant public, combien 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 ?

	Objectif 2000	Réalisation 1998	Réalisation 1999
Communes équipées d'une seule cabine, mais hybride	100%	30, soit 3,8%	-
Communes équipées d'une cabine hybride	100%	-	770 soit 29,4%

Cette obligation a été modifiée par l'arrêté royal du 4 mars 1999. Auparavant, la loi imposait une cabine hybride dans chaque commune fusionnée équipée d'une seule cabine. La loi impose désormais une cabine hybride dans chaque commune fusionnée. Belgacom conteste l'opportunité de cette obligation, compte tenu notamment du coût de celle-ci et de l'évolution de l'utilisation des cabines publiques.

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

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

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

Pour 10.000 habitants	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999
Royaume	14	15,8	16,8

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999
1 ^{er} trimestre	96%	76,00%	81,00%
2 ^{ème} trimestre	96%	68,00%	81,00%
3 ^{ème} trimestre	96%	54,00%	72,00%
4 ^{ème} trimestre	96%	65,15%	81,00%
Moyenne	96%	65,42%	79,00%

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999
1 ^{er} trimestre	100%	88%	90%
2 ^{ème} trimestre	100%	77%	90%
3 ^{ème} trimestre	100%	60%	86%
4 ^{ème} trimestre	100%	75%	90%
Moyenne	100%	75%	89%

- Quel a été le pourcentage de postes téléphoniques payants publics en état de fonctionnement ?
 - pour chaque mois de l'année :

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999
Janvier	90 %		94 %
Février	90 %		96 %
Mars	90 %		98 %
Avril	90 %		97 %
Mai	90 %		97 %
Juin	90 %		97 %
Juillet	90 %		97 %
Août	90 %		97 %
Septembre	90 %		97 %
Octobre	90 %	87%	97 %
Novembre	90 %	91%	98 %
Décembre	90 %	92%	98 %

- pour chaque trimestre de l'année:

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999
1 ^{er} trimestre	90%	87%	96%
2 ^{ème} trimestre	90%	85%	97%
3 ^{ème} trimestre	90%	76%	97%
4 ^{ème} trimestre	90%	90%	98%

- pour l'année entière:

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999
Du 01.01 au 31.12	90%	84,5%	97%

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

§ 9. Contestations et questions complexes concernant la facturation

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999
1 ^{er} trimestre 1998	1%	0,60%	1,07%
2 ^{ème} trimestre 1998	1%	0,80%	0,73%
3 ^{ème} trimestre 1998	1%	0,80%	0,79%
4 ^{ème} trimestre 1998	1%	0,76%	1,05%
Moyenne 1998	1%	0,74%	0,90%

Il faut noter qu'hormis au 1^{er} trimestre, les résultats 1999 incluent non seulement les clients "résidentiels" mais aussi les clients "business" (2^{ème} et 3^{ème} trimestre) et "corporate" (4^{ème} trimestre).

§ 12. Délai en cas de force majeure

- Pour les §§ 2 et 4 de l'article 2 de l'annexe 1 de la loi, dans combien de cas le prestataire du service universel a-t-il, en cas de force majeure, indiqué à l'utilisateur intéressé le délai dans lequel sa demande sera probablement satisfaite ? Veuillez préciser le cas échéant les raisons de force majeure justifiant l'application de cette disposition.

Belgacom ne dispose pas de données statistiques sur les conséquences des cas de force majeure. Un cas de force majeure notable est intervenu en 1999 : les inondations dans la région de Verviers au mois de juillet.

Belgacom argumente que, dans la plupart des cas de force majeure, il est impossible d'indiquer au client dans quel délai sa demande sera satisfaite.

Art. 3

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

Voir la réponse au point suivant.

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

Belgacom ne dispose pas de données statistiques sur ce sujet. Toutefois, un cas de ce type a été identifié en 1999 dans un hôpital. Une indemnité équivalente à 1 mois de redevance par jour de dérangement a été accordée au client concerné.

- Quelles ont été les modalités de fourniture spécifique appliquées aux personnes et institutions visées

à l'alinéa 1er de l'article 3 de l'annexe 1 de la loi ?

Belgacom déclare que des consignes ont été données à ce sujet à son personnel. A partir du moment où le personnel constate qu'il s'agit d'un client visé à l'article 3, il doit prévenir immédiatement les services techniques chargés des levées de dérangements par qui cette demande est traitée avec priorité et ce, sans supplément de prix pour les bénéficiaires.

Belgacom déclare être actuellement en train de mettre à jour les bases de données pour les clients définis dans les 3 catégories prévues à l'article 3 afin d'être en mesure de fournir à l'avenir des données statistiques précises.

Art. 4

- 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.

Art. 5

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

Ces informations sont publiées dans les annuaires téléphoniques. Belgacom a joint à son courrier une copie des pages de l'annuaire correspondant aux informations à publier (description du service, tarifs, qualité de service, indemnités et politique d'indemnisation/remboursement).

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

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

Une information sur ce sujet a été effectuée lors de la séance plénière du 17 décembre 1999 du Comité consultatif. Les membres ont été informés du fait qu'ils pouvaient obtenir une copie des informations auprès du secrétariat du Comité.

Art. 6

- 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 qu' à côté des postes téléphoniques payants publics.

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

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

2.2. Les conditions financières de prestation du service universel

Art. 7

§ 1er. Service d'assistance

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

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

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

§ 2. Service de renseignements

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

Belgacom déclare fournir le service de renseignements dans les conditions prévues à l'article 7 § 2 de l'annexe 1 de la loi. 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.

Les informations fournies par le service de renseignements concernent actuellement uniquement les raccordements téléphoniques fixes de Telenet, de KPN Belgium et de Belgacom. Le service de renseignements ne fournit aucune information relative à un abonné bénéficiant d'un numéro secret.

Art. 8

- 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 ?

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

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

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

Sont actuellement en suspens le cas du centre antipoison et celui du centre néerlandophone de prévention du suicide. Ces services ne sont donc pas accessibles gratuitement jusqu'à présent. A l'heure actuelle, ces institutions ne disposent pas d'un numéro court à 3 chiffres ou d'un numéro 0800.

Art. 9

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

Les postes suivants sont mentionnés sur la facture des clients :

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

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

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

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

Art. 10

§ 1er.

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

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

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

Un cas s'est produit pour lequel Belgacom a estimé qu'il était déraisonnable de fournir le raccordement selon ses conditions de fourniture et de tarifs publiées. Ce cas portait sur une demande de raccordement introduite par une société d'électricité qui demandait le raccordement d'une de ses cabines téléphoniques au réseau téléphonique public fixe de Belgacom. Ce raccordement aurait nécessité d'entreprendre des travaux importants et inhabituels à un coût dépassant largement les conditions de tarifs publiées par Belgacom.

Belgacom a introduit une demande auprès de l'IBPT qui l'a autorisée à déroger auxdites conditions tarifaires pour ce raccordement spécifique.

§ 2.

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

Le plan tarifaire de base de Belgacom couvrant la connexion, la redevance et le prix des communications a été complété, en octobre 1999, par des plans tarifaires spécifiques, les programmes "Benefit". Le principe de ces programmes, qui ont été publiés avant application, est de permettre aux clients, contre paiement d'une redevance supplémentaire, de bénéficier de tarifs réduits par rapport aux tarifs de base sur leur trafic. Les programmes Benefit sont résumés dans le tableau ci-dessous.

Clients résidentiels	Benefit	Benefit +
Redevance mensuelle	40 BEF TVAC	80 BEF TVAC
Avantages	- tarifs interzonaux réduits - tarifs internationaux réduits	- tarifs interzonaux réduits - tarifs internationaux réduits - ristourne supplémentaire pour les appels vers 1 pays au choix
Clients Business	Benefit Pro	Benefit Pro +
Redevance mensuelle	200 BEF HTVA	2000 BEF HTVA
Avantages	- tarifs interzonaux réduits - tarifs internationaux réduits - tarifs vers mobiles réduits - ristournes au volume sur trafic zonal, interzonal, international - ristourne supplémentaire pour les appels vers 3 pays au choix	- tarifs interzonaux réduits - tarifs internationaux réduits - tarifs vers mobiles réduits - ristournes au volume sur trafic zonal, interzonal, international - ristourne supplémentaire pour les appels vers 3 pays au choix
Clients Corporate	Benefit Pro	Benefit Pro +
Redevance mensuelle	200 BEF HTVA	2000 BEF HTVA
Avantages	- tarifs interzonaux réduits - tarifs internationaux réduits - tarifs vers mobiles réduits - ristournes au volume sur trafic zonal, interzonal, international - ristourne supplémentaire sur les appels interzonaux à destination d'une zone - ristourne supplémentaire pour les appels vers 1 pays au choix	- tarifs interzonaux réduits - tarifs internationaux réduits - tarifs vers mobiles réduits - ristournes au volume sur trafic zonal, interzonal, international - ristourne supplémentaire sur les appels interzonaux à destination d'une zone - ristourne supplémentaire pour les appels vers 1 pays au choix

Si la nature des avantages est parfois semblable d'un plan tarifaire à l'autre, ceux-ci diffèrent quant à l'ampleur de ces avantages (le taux de réduction par exemple).

§ 3.

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

Les programmes Benefit ont été communiqués à l'IBPT le 6 septembre 1999.

§ 4.

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

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

Mises en service minimum	Réalisation 1998	Réalisation 1999
3 premiers trimestres	203.248	231.502

Ce chiffre ne signifie pas que 231.502 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 et de rétablissement de la ligne 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.

30 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.

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

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

§ 5.

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

Les conditions tarifaires des services prestés au titre du service universel ont été communiquées pour information au service de médiation et au Comité consultatif par courriers des 11 mai et 16 juin 1999. Une communication sur ce sujet a été effectuée lors de la séance plénière du Comité consultatif le 26 juin 1999.

Art. 11

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

Les éléments permettant de vérifier le respect du price cap ont été communiqués à l'IBPT par courriers des 28 décembre 1999, 12 et 24 janvier 2000.

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

Art. 12

- Le prestataire du service universel a-t-il accordé les tarifs prévus à l'article 84, § 1, 8° de la loi aux bénéficiaires détaillés à l'annexe B, points 1, 2, 3 et 4, de l'annexe 1 de la loi ?

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

Pour ce qui concerne les personnes visées au point 1.3, 3° de l'annexe B de l'annexe 1 (les personnes disposant du minimum de moyens d'existence ou faisant l'objet d'une guidance éducative de nature financière), le tarif téléphonique social consiste en la mise à disposition d'une carte d'une valeur de 750 BEF par période de 6 mois. Cette carte fonctionne à la manière d'une carte prépayée. Les modalités de la distribution de ces cartes aux bénéficiaires ont été élaborées en collaboration avec les représentants des CPAS sous l'égide de l'IBPT.

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

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

Art. 13

- 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 : heures de pointes du lundi au vendredi de 8 à 18 heures, heures creuses à tout autre moment (week-end et jours fériés toute la journée) ;
- pour les appels internationaux : heures de pointes du lundi au vendredi de 8 à 20 heures, heures creuses à tout autre moment (week-end et jours fériés toute la journée)

Art. 14

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

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

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

- trafic national : chaque jour de 18h à 8h et toute la journée du samedi et du dimanche
- trafic international : chaque jour de 20h à 8h et toute la journée le dimanche.

Art. 15

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

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

payants publics :

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

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

Sont actuellement en suspens le cas du centre antipoison et celui du centre néerlandophone de prévention du suicide. Ces services ne sont donc pas accessibles gratuitement jusqu'à présent. A l'heure actuelle, ces institutions ne disposent pas d'un numéro court à 3 chiffres ou d'un numéro 0800.

3. Contrôles effectués par l'IBPT

Les vérifications effectuées par l'IBPT dans le cadre du service universel ont comporté un contrôle administratif des informations communiquées par Belgacom, un contrôle du respect du price cap imposé par la loi, ainsi qu'un contrôle sur le terrain, centré cette année sur les cabines publiques.

3.1. Le contrôle de la méthodologie et des procédures

L'Institut accorde la plus grande attention à la méthodologie utilisée pour le calcul des indicateurs de performance. Cette méthodologie 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.

L'IBPT a par ailleurs entamé sur le terrain une observation des procédures internes à Belgacom pour le traitement des demandes émanant de la clientèle (demandes de raccordements ou levée des dérangements par exemple). Dans une phase ultérieure, des contrôles pourront avoir lieu pour s'assurer du respect de ces procédures.

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

3.2. Le respect du price cap

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

A. Contrôle des prix

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

B. Description des services contrôlés

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

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

C. Forme du price cap

Le price cap est du type I-X. (indice des prix à la consommation moins un facteur de correction X).

Cela signifie que la hausse maximale du prix de la moyenne pondérée des services contrôlés est limitée à X% par an en dessous du pourcentage de l'inflation annuelle.

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

D. Durée du price cap

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

E. Application concrète

Le tableau ci-dessous décrit la situation du price cap calculée à différentes dates.

	31/12/97		31/12/98		31/12/99	
BEF	Valeur	Indice	Valeur	Indice	Valeur	Indice
Frais de raccordement et de déménagement	32.902.750	100	32.902.750	100	32.902.750	100
Abonnement de base	9.905.760	100	9.905.760	100	9.905.760	100
Communications provenant des postes d'abonnés	12.282.035	100	10.735.708	87,41	10.701.321	87,13
Communications provenant des téléphones payants publics	3.163.050	100	3.761.438	118,92	3.761.438	118,92
Indice pondéré		100		93,97		93,83

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

	Indice des prix à la consommation (I)	Indice price cap	Art. 11 de l'annexe I de la loi du 21 mars 91 ($T_n < [(I_n - 1/I_0) - a] \cdot T_0$)
1997	100,0000	100,00	
1998 base 1997=100	100,9544	93,97	$93,97 < \left[\frac{(100,9544)}{100} - 0,01 \right] * 100$ $93,97 < 99,9544$
1999 base 1997=100	102,0859	93,83	$93,83 < \left[\frac{(102,0859)}{100} - 0,02 \right] * 100$ $93,83 < 100,0859$

L'indice des prix à la consommation est calculé à partir des données publiées sur le site Internet du Ministère des Affaires économiques :

Années	Données 1996 = 100	Calcul Base 1997 = 100
1997	101,63	100
1998	102,60	$\frac{100 * 102,60}{101,63} = 100,9544$
1999	103,75	$\frac{100 * 103,75}{101,63} = 102,0859$

F. Méthode de calcul des éléments du price cap

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 (2.200 BEF)
- le client ne possède pas encore de point de raccordement : il paye alors les frais de mise en service de la ligne (2.200 BEF) + les frais de déplacement (1.300 BEF) + les frais de mise en place d'un point de raccordement (980 BEF) + les frais d'un câble interne (4 mètres * 100 BEF/mètre). Total = 4.880 BEF

Si on estime que dans 47,91% des cas, il existe déjà un point de raccordement, on obtient une valeur de 3.596,012 BEF par raccordement (= 47,91% * 2.200 + 52,09 % * 4.880 BEF).

Les frais d'ouverture d'une deuxième ligne s'élèvent à 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 :

$$9.140 * 3.596,012 + (9.172 - 9.140) * 1.100 \text{ BEF} = 32.902.750 \text{ BEF}$$

Abonnement de base

La valeur totale de l'abonnement de base s'élève à 9.905.760 BEF, à savoir:
540 BEF/mois (pour la zone la plus chère) * 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 "forwarded"

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

- définition de la période peak/off peak pour les communications internationales. Pour les communications nationales, la période peak est automatiquement fixée à 8 – 18 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 10.701.321 BEF fin décembre 99.

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 – 18 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 3.761.438 BEF fin décembre 99.

3.3. La disponibilité et le fonctionnement des cabines publiques

En janvier 2000, l'IBPT a organisé une action de contrôle spécifique quant au respect des obligations en matière de postes téléphoniques payants publics. Ce contrôle a eu pour base le listing de l'ensemble des cabines publiques de Belgique d'une part, une série d'observations sur le terrain d'autre part.

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

L'établissement d'une liste des communes fusionnées qui constituaient des entités administratives distinctes au 31 décembre 1970 s'est révélé un exercice problématique. Commencées avant cette date, les fusions de communes se sont étalées dans le temps. Certaines ont été scindées pour être fusionnées avec d'autres, des appellations et des limites communales ont été modifiées. Une liste des communes a été établie en se référant au répertoire historique des communes établi par l'Institut national de statistique (I.N.S.). Sur base de cette liste, il a été constaté que 295 communes existantes en date du 31/12/1970 n'étaient pas reprises sur les listes de Belgacom. D'autre part, 5 communes existantes en date du 31/12/1970 n'étaient pas équipées d'une cabine publique. Ces chiffres sont néanmoins cités sous réserve, étant donné les difficultés mentionnées ci-dessus.

L'examen des données de Belgacom montre également que, bien qu'étant équipées d'au moins une cabine publique, 1748 communes ne disposent pas comme l'exige la loi d'un poste payant public dont le paiement s'effectue tant avec des pièces qu'avec une carte de téléphone ou une carte de débit.

Il en résulte que suivant les données de Belgacom, seules 863 communes répondent strictement à la législation, le détail de cette analyse figure au tableau ci-après.

Provinces	Communes au 31/12/1970 (a)	Communes omises.	Communes reprises sur la liste	Communes équipées en un seul mode de paiement	Communes sans cabine	Communes équipées conformément à la législation (b)	% (a/b)
Anvers	149	4	145	63	0	86	58
Limbourg	202	65	137	154	0	48	24
Flandre orientale	285	43	242	207	0	78	27
Brabant flamand	225	31	194	136	0	89	40
Flandre occidentale	242	43	199	135	0	107	44
Bruxelles	19	0	19	0	0	19	100
Brabant wallon	117	14	103	91	1	25	21
Hainaut	447	23	424	314	2	131	29
Liège	346	34	312	248	0	98	28
Luxembourg	235	15	220	140	2	93	40
Namur	349	23	326	260	0	89	26
TOTAL	2616	295	2321	1748	5	863	33

B. Bilan des contrôles effectués sur le terrain

Méthodologie

L'IBPT a sollicité de Belgacom la remise d'un listing de toutes les cabines publiques exploitées sur l'ensemble du territoire, comportant notamment la mention de leur emplacement.

Les cabines figurant sur le listing fourni par Belgacom ont été réparties entre les différentes provinces et la Région de Bruxelles-Capitale. Dans chacune de ces subdivisions, un échantillon a été sélectionné au prorata du rapport entre le nombre de cabines dans la subdivision considérée et le nombre total de cabines sur le territoire belge.

L'importance de l'échantillon a été fixée à 2% minimum du nombre total de cabines publiques.

Dans chaque province et dans la Région de Bruxelles-Capitale, l'échantillon a été déterminé de la façon suivante:

- Dans chaque subdivision, il a été examiné ce que représentaient, en pourcentage du nombre total de cabines, les cabines situées dans les communes disposant d'une seule cabine.
- Les cabines tirées au sort ont été systématiquement sélectionnées en priorité dans les communes disposant d'une seule cabine.
- Les autres cabines ont été sélectionnées sur la liste des cabines restantes.
- S'il apparaissait qu'une cabine faisait partie d'un groupe de cabines situées à un même endroit, toutes les cabines situées à cet endroit étaient reprises dans l'échantillon.

Le nombre total de cabines reprises dans l'échantillon, par province et dans la Région de Bruxelles-Capitale, est indiqué dans la dernière colonne du tableau ci-dessous.

	Cabines à monnaie	Cabines à monnaie et cartes	Cabines à cartes	Total	Échantillon minimum	Echantillon effectif
Bruxelles	334	514	918	1.766	36	170
Brabant Wallon	65	80	274	419	9	10
Brabant flamand	286	254	958	1.498	30	34
Flandre occidentale	247	428	1.372	2.047	41	47
Flandre orientale	332	281	1.225	1.838	37	48
Anvers	363	326	1.631	2.320	47	55
Limbourg	102	112	776	990	20	22
Liège	395	173	1.403	1.971	40	50
Namur	158	113	751	1.022	21	23
Luxembourg	87	65	498	650	14	19
Hainaut	322	275	1.578	2.175	44	66
Total	2.691	2.621	11.384	16.696	339	544

Etant donné que la loi prévoit des obligations spécifiques en ce domaine à remplir depuis le 1^{er} janvier 2000, l'analyse des documents fournis par Belgacom a été complétée par une importante opération de contrôle sur terrain qui a eu lieu au début de l'année 2000.

Sur base de critères méthodologiques définis ci-dessus, 544 cabines publiques ont fait l'objet d'un contrôle sur le terrain entre le 24 janvier et le 7 février 2000. Quarante-huit postes n'ont pas été trouvés à l'emplacement désigné par Belgacom. Sur les 496 postes trouvés, 5 étaient supprimés suite à des modifications de voirie.

Situation des endroits contrôlés

36% des postes contrôlés (57% à Bruxelles) se trouvaient en domaine privé, ce qui a engendré divers problèmes d'accès tels que :

- accès limité aux personnes autorisées (complexes de l'Union européenne par exemple);
- accès limité aux heures d'ouverture (magasins);
- accès payant.

Ces postes placés en domaine privé expliquent aussi en partie que, lors du contrôle sur terrain, un certain nombre de postes n'ont pu être trouvés sur base des adresses fournies par Belgacom.

D'autre part, 42% des cabines n'offrent pas de facilité d'accès aux handicapés. Il faut toutefois noter qu'aucune obligation n'est imposée à Belgacom en la matière. Selon Belgacom, les nouveaux modèles de cabines implantés à l'avenir offriront cette facilité.

Fonctionnement des appareils

431 appareils étaient en état de fonctionnement. La qualité de la ligne n'a pas fait l'objet de mesures spécifiques lors de ce contrôle, cependant, 5% ont fait l'objet de remarques concernant des difficultés de fonctionnement d'ordre général. Ainsi:

- 8 ne donnaient pas accès aux services d'urgence sans introduction préalable de carte ou de monnaie (obligation prévue à l'art 8 de l'annexe I);
- 16 n'assuraient pas ou n'informaient pas de la possibilité de l'accès au service international (pas d'obligation dans le cadre du service universel).

Tarifs pratiqués

Deux tarifs sont d'application au départ des cabines publiques. Il a été constaté que certains appareils situés sur domaine privé ne fonctionnent qu'avec des pièces de 20 BEF sans possibilité de rendre la monnaie. Les autres cabines fonctionnent avec une mise minimale de 10 BEF.

Belgacom a informé l'IBPT que 13.623 cabines sur 16.856 fonctionnaient avec une mise minimale de 10 BEF.

Conformément à l'article 13 de l'annexe I de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, un tarif réduit aux heures creuses est appliqué.

Informations données aux utilisateurs

- 60 cabines n'affichent pas les tarifs (obligation reprise à l'article 6 de l'annexe I de la loi)
- 54 cabines n'affichent pas les numéros des services d'urgence (aucune obligation légale)
- 52 cabines affichent des textes illisibles
- 41 cabines n'affichent pas le mode d'emploi (obligation reprise à l'article 6 de l'annexe I de la loi)
- 467 cabines ne sont pas équipées d'annuaires (aucune obligation légale)
- 162 cabines n'ont pas d'indication ou ont une indication incorrecte du numéro d'agrément. (article 94 de la loi)
- Contrairement à d'autres pays, Belgacom ne communique pas le numéro d'appel de ses postes publics. L'utilisateur n'a donc pas la possibilité de se faire appeler dans une cabine publique (aucune obligation légale)

Tableau récapitulatif des observations

Provinces	A contrôler	Non trouvées	Supprimées	Contrôlées	hors service	Type			En service sans accès direct aux services d'urgence.	Informations légales affichées	
						Carte(s)	monnaie	Carte(s) + monnaie		tarifs	mode d'emploi et description du service
Anvers	55	7	1	47	5	34	6	7	0	45	45
Limbouurg	22	0	0	22	5	16	4	2	0	21	21
Flandre orientale.	48	2	0	46	1	22	17	7	2	35	36
Brabant flamand	34	4	1	29	5	14	7	8	0	26	26
Flandre occidentale.	47	2	1	44	1	28	4	12	0	44	44
Bruxelles	170	30	0	140	14	80	6	54	5	128	131
Brabant wallon	10	0	0	10	1	8	0	2	0	10	10
Hainaut	66	1	0	65	9	39	15	11	1	43	54
Liège	50	1	2	47	7	36	10	1	0	39	42
Luxemb.	19	0	0	19	0	13	2	4	0	18	19
Namur	23	1	0	22	3	18	4	0	0	19	21
TOTAL	544	48	5	491	51	308	75	108	8	428	449
TOTAL (%)					6,5	62,6	15	22	1,6	88	91,6

C. Remarques

Bien que d'une manière globale, les objectifs quantitatifs soient largement atteints, l'obligation de disposer dans les communes de postes hybrides combinant cartes et monnaie n'est respectée que dans un tiers des cas.

La comptabilisation du nombre de cabines sur base de communes fusionnées qui constituaient une entité administrative distincte au 31/12/1970 s'avère peu pratique. Des exigences basées sur les entités administratives actuelles pourraient être envisagées. Celles-ci devraient en outre tenir compte de l'évolution de l'utilisation des cabines en Belgique.

La loi ne donne pas avec précision les exigences d'accès à ces cabines. Sont donc considérés comme cabines publiques des équipements situés en domaine privé, dont l'accès peut être payant, accessible à certaines heures ou uniquement à certaines personnes (grands magasins, casernes, domaine de l'OTAN, bâtiments de l'Union européenne, prisons, théâtres, etc).

Selon l'IBPT, il serait dès lors utile de préciser à l'avenir que chaque ancienne commune doit être

équipée d'au moins une cabine accessible gratuitement 24 heures sur 24. Il n'est par contre pas indispensable d'imposer une telle obligation à l'ensemble du parc de cabines publiques.

Il est primordial que toute cabine publique permette un accès direct aux services d'urgence et qu'il soit rapidement remédiés aux quelques cas contraires rencontrés. L'obligation d'afficher la liste des services d'urgence n'est pas imposée explicitement dans la loi (article 6 de l'annexe I). Il serait cependant souhaitable de prévoir cette obligation.

L'Institut note que seul le tarif à 10 BEF intervient dans le calcul du price cap imposé à Belgacom. A l'avenir, il serait logique que les deux tarifs pratiqués entrent en ligne de compte.

L'accès vers le service international et vers les autres opérateurs au départ des postes téléphoniques publics devrait être rendu obligatoire par la loi.

Dans le cadre d'une conception dynamique du service universel, les obligations légales concernant les critères de quantité, de fonctionnalité, de tarification et d'accès des postes payants publics pourraient nécessiter un réexamen de manière à tenir compte des remarques émises ci-dessus.

3.4. Appréciation générale

Les différents calculs ont été effectués par Belgacom, les résultats étant ensuite analysés par l'IBPT.

L'Institut se réserve le droit de procéder en cours d'année à toute vérification utile quant au service rendu effectivement par Belgacom et à l'exactitude des données relatives à l'exécution des prestations de service universel.

Au vu des données qui ont été transmises, on peut estimer que Belgacom respecte la plupart des obligations qui lui sont imposées dans le cadre du service universel. C'est le cas notamment en ce qui concerne les délais de raccordement dans les 5 jours ouvrables, le taux de dérangement des lignes, le nombre de cabines publiques en fonctionnement ou le nombre de cabines publiques en fonction de la population.

Les objectifs en matière de levée des dérangements le jour suivant leur signalement ont été atteints aux 2^{ème} et 4^{ème} trimestres, des valeurs légèrement inférieures aux objectifs étant atteintes les autres trimestres. Les obligations concernant la fourniture d'une date pour la fourniture d'un raccordement sont respectées.

Les résultats liés au pourcentage de cabines publiques en état de fonctionnement se sont redressés par rapport à 1998.

Sont également remplies les obligations relatives à la publication d'informations, à la facturation détaillée, aux services d'assistance et de renseignements, aux services d'urgence (hormis la remarque figurant ci-dessous) ou encore aux tarifs sociaux.

Par contre, certains objectifs n'ont pas été atteints :

- La fourniture d'une solution alternative aux clients non raccordés dans les 8 jours ouvrables.
- La levée des dérangements non levés le jour suivant leur communication à Belgacom. Les résultats sont même légèrement inférieurs à ceux de l'année précédente.
- Le délai de réponse moyen pour les services avec standardiste au 2^{ème} trimestre.
- La présence de cabines publiques hybrides est assurée dans seulement 30% des anciennes communes.
- La levée des dérangements pour les cabines publiques, bien que les résultats se soient assez nettement améliorés par rapport à 1998.
- L'impossibilité d'accès aux services d'urgence constatée au départ de certaines cabines publiques.
- Le défaut d'affichage des informations légales dans certaines cabines publiques.
- Le pourcentage de contestations et de questions complexes de facturation aux 1^{er} et 4^{ème} trimestre.
- Un cas s'est produit où un dérangement dans un hôpital a été levé dans un délai supérieur à 24 heures.
- Les numéros d'appel gratuit pour le centre antipoison et le centre néerlandophone de prévention du suicide ne sont pas encore mis en œuvre.

On notera également la dégradation générale du taux de dérangements des appels, en particulier au niveau international.

L'IBPT interrogera Belgacom sur les moyens que celle-ci compte mettre en œuvre pour remédier aux manquements observés.