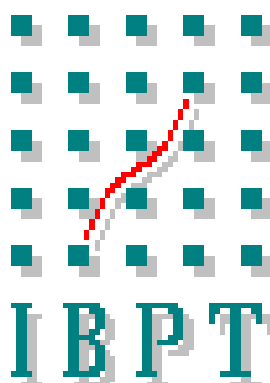


**RAPPORT DE L'IBPT  
CONCERNANT L'EVOLUTION DU SERVICE  
UNIVERSEL DES TELECOMMUNICATIONS PENDANT  
L'ANNEE 2001**



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TELECOMMUNICATIONS  
27 JUIN 2002**

## Table des matières

<b>1. CONTENU ACTUEL DU SERVICE UNIVERSEL .....</b>	<b>3</b>
1.1. PRINCIPE.....	3
1.2. DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ .....	4
A. <i>La téléphonie</i> .....	4
B. <i>Internet</i> .....	7
<b>2. EXÉCUTION DES PRESTATIONS DU SERVICE UNIVERSEL .....</b>	<b>8</b>
2.1. LES CONDITIONS TECHNIQUES DE PRESTATION DU SERVICE UNIVERSEL.....	8
2.2. LES CONDITIONS FINANCIÈRES DE PRESTATION DU SERVICE UNIVERSEL.....	20
<b>3. CONTRÔLES EFFECTUÉS PAR L'IBPT.....</b>	<b>27</b>
3.1. LE CONTRÔLE DE LA MÉTHODOLOGIE ET DES PROCÉDURES .....	27
3.2. LE RESPECT DU PRICE CAP .....	27
A. <i>Contrôle des prix</i> .....	27
B. <i>Description des services contrôlés</i> .....	27
C. <i>Forme du price cap</i> .....	28
D. <i>Durée du price cap</i> .....	28
E. <i>Application concrète</i> .....	28
F. <i>Méthode de calcul des éléments du price cap</i> .....	30
3.3. LE DÉLAI DE FOURNITURE DU RACCORDEMENT AU RÉSEAU PUBLIC COMMUTÉ.....	32
3.4. LA DISPONIBILITÉ ET LE FONCTIONNEMENT DES CABINES PUBLIQUES .....	33
A. <i>Constatations sur base de l'analyse des listes fournies par Belgacom à la demande de l'IBPT</i> .....	33
B. <i>Bilan des contrôles effectués sur le terrain</i> .....	33
C. <i>Remarques</i> .....	35
<b>4. APPRÉCIATION GÉNÉRALE .....</b>	<b>37</b>
<b>5. FINANCEMENT DU SERVICE UNIVERSEL.....</b>	<b>39</b>
<b>6. CADRE RÉGLEMENTAIRE BELGE EN PRÉPARATION .....</b>	<b>39</b>

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

## **1. Contenu actuel du service universel**

### **1.1. Principe**

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

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

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

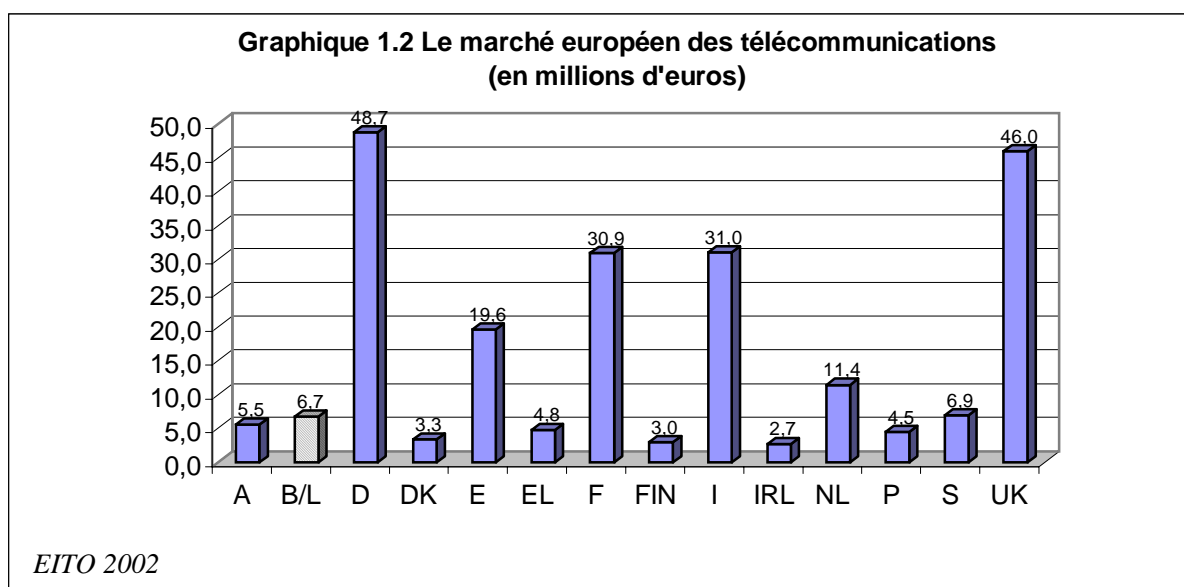
## 1.2. Développement du marché

Le service universel est lié au marché des services de télécommunications, notamment celui de la téléphonie fixe et en particulier celui des ménages.

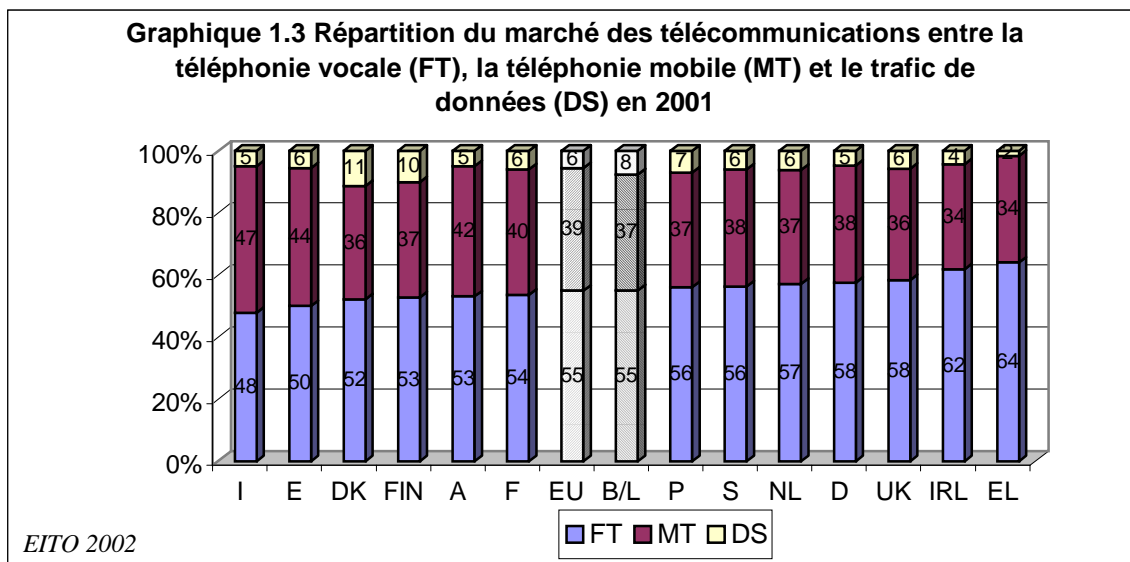
Etant donné que l'accès à Internet est de plus en plus souvent considéré comme une exigence de base dans la nouvelle société de l'information, l'évolution du nombre de connexions Internet constitue également une donnée intéressante.

### A. La téléphonie

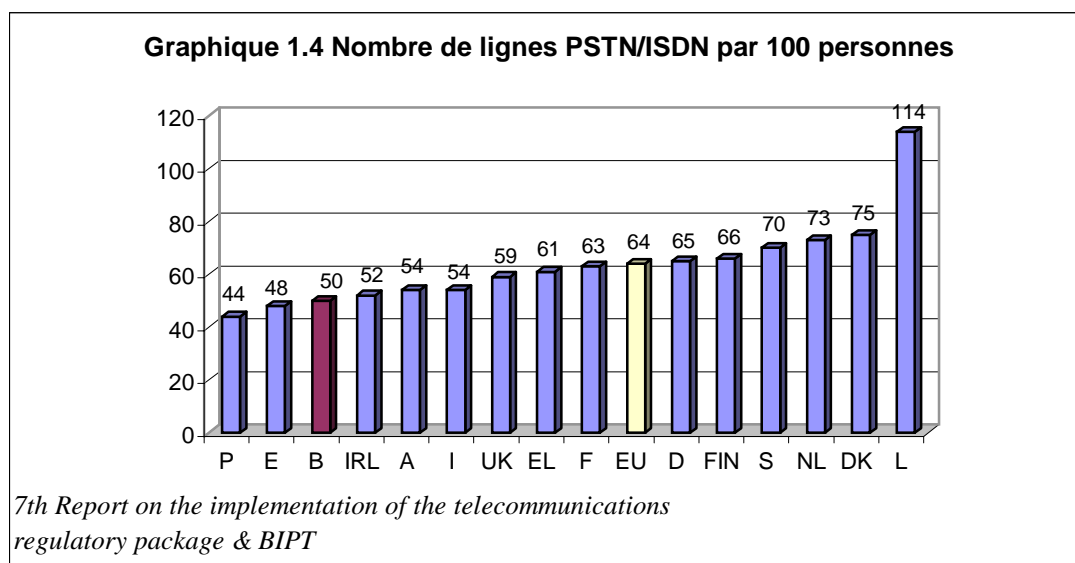
Le secteur des télécommunications, qui comprend la téléphonie fixe (y compris Internet et les services online), la téléphonie mobile et le trafic des données, représentait en 2001 un chiffre de €224,9 milliards au sein de l'Union européenne. L'UEBL (B/L) comptabilisait à elle seule €6,7 milliards.



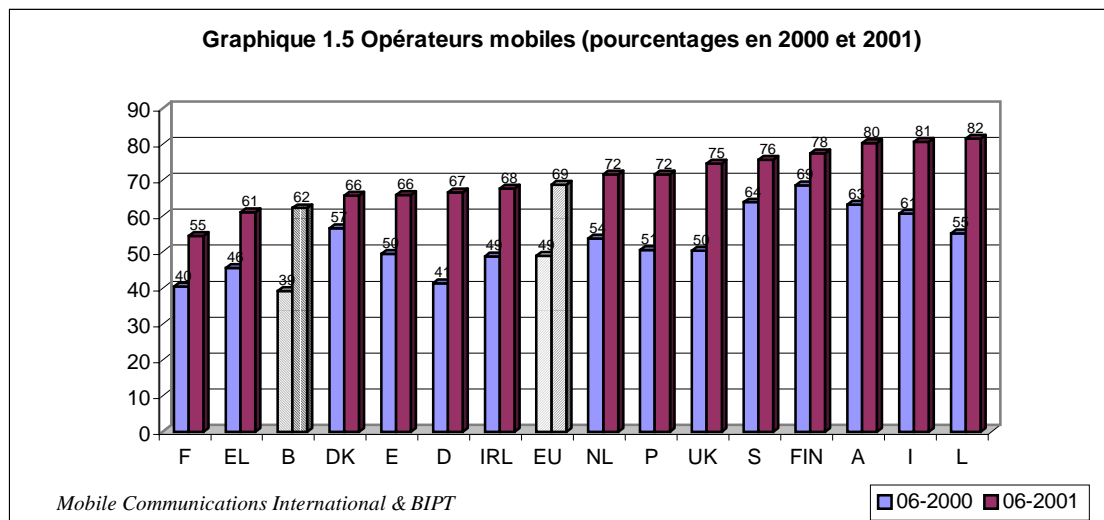
Sur ce marché, la téléphonie vocale représente environ 55 pour cent en Belgique/Luxembourg, ce qui correspond plus ou moins à la moyenne de l'Union européenne. Dans les autres pays européens, ce pourcentage varie entre 48 et 64 pour cent.



Avec 50 lignes par cent habitants, la Belgique se situait en 2001 en dessous de la moyenne européenne qui compte 64 lignes. Le graphique ci-dessous est basé sur les données de l'Annex 1 du *Seventh report on the implementation of telecommunications regulatory package*, corrigé pour la Belgique.



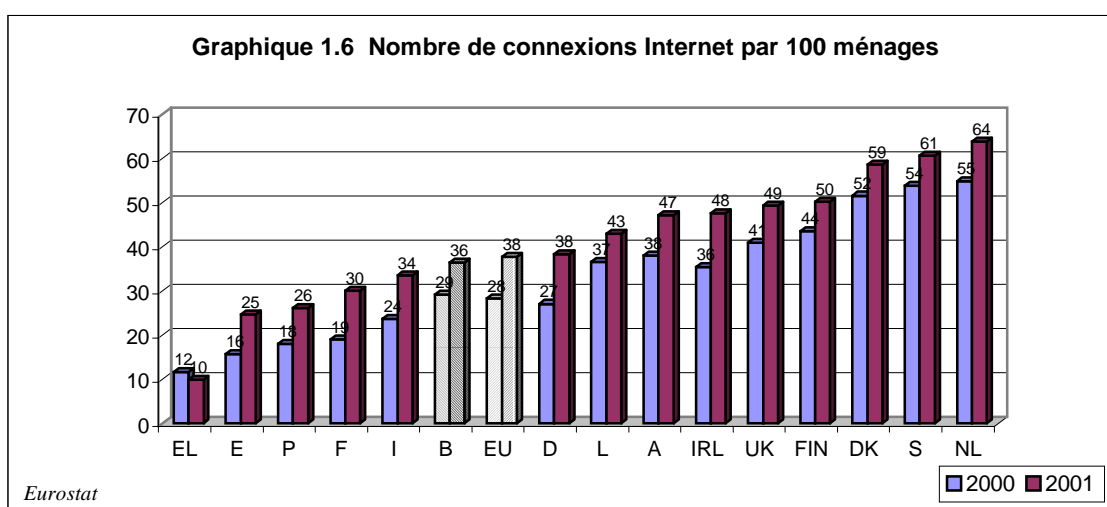
La téléphonie mobile ne fait pas partie du service universel actuellement. Cependant, il est utile de surveiller le développement de ce secteur, dans la perspective d'une réflexion sur l'évolution du contenu du service universel. La téléphonie mobile se rapporte à un marché qui en juin 2001, a atteint 62 pour cent des Belges et a connu une croissance de 59,1 pour cent par rapport à juin 2000. Malgré cette croissance, la Belgique reste située en dessous de la moyenne européenne qui était de 69 pour cent en 2001.



## B. Internet

De plus en plus d'informations sont aujourd'hui disponibles sur Internet. Cette information a en outre l'avantage d'être actuelle et de pouvoir être mise à jour quotidiennement. Un nombre croissant de services et de produits sont également disponibles via l'Internet. En outre, l'e-mail est devenu une forme de communication importante qui dans certains cas, est en train de remplacer le courrier traditionnel.

En ce qui concerne le nombre de connexions Internet en 2001, la Belgique se situait avec 36,4 pour cent juste en dessous de la moyenne européenne de 37,7 pour cent et se plaçait surtout loin derrière les Pays-Bas avec 63,8 pour cent et les pays scandinaves où plus de la moitié des ménages possédaient une connexion Internet.



## 2. Exécution des prestations du service universel

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

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

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

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

### 2.1. Les conditions techniques de prestation du service universel

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

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

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

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

Raccordement au PSTN dans les 8 jours ouvrables	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001
1 <sup>er</sup> trimestre	-	-	92,39%	96,73%	98,13%
2 <sup>ème</sup> trimestre	-	-	95,37%	96,68%	98,03%
3 <sup>ème</sup> trimestre	-	-	93,54%	97,54%	98,06%
4 <sup>ème</sup> trimestre	-	-	94,03%	97,95%	98,03%
<b>Moyenne</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>94,00%</b>	<b>97,00%</b>	<b>98,06%</b>



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

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

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

Les cas difficiles font l'objet d'une enquête technique. Dans le cas où la réalisation du raccordement est jugée "techniquement impossible"<sup>1</sup> dans les délais prévus, une solution alternative est proposée aux clients. Belgacom a défini un processus selon lequel un GSM est proposé de manière proactive aux clients résidentiels et Business pendant toute la durée d'installation de leur ligne.

Sur la base de cette nouvelle procédure, mise en place en avril 2000, les clients identifiés comme présentant une situation "techniquement impossible" et qui ne possèdent pas déjà un raccordement à l'adresse en question reçoivent une lettre les informant de la situation et les invitant à venir chercher leur GSM dans la téléboutique de leur choix. Ils doivent ramener le GSM au même endroit au plus tard un mois après l'installation de leur ligne. Environ 750 GSM sont disponibles dans le cadre de cette action spécifique. Le nombre de cas "techniquement impossibles" (clients résidentiels et business) traités par le prêt d'un GSM en 2001 est estimé à environ 2.600.

---

<sup>1</sup> C'est-à-dire lorsque l'installation de la ligne nécessite plusieurs semaines voire plusieurs mois pour des raisons techniques

- 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 ?

	<b>Objectif</b>	<b>Réalisation 1998</b>	<b>Réalisation 1999</b>	<b>Réalisation 2000</b>	<b>Réalisation 2001</b>
1 <sup>er</sup> trimestre	95 %	-	94,23%	95,73%	98,43%
2 <sup>ème</sup> trimestre	95 %	-	95,16%	96,83%	98,51%
3 <sup>ème</sup> trimestre	95 %	-	95,01%	98,26%	95,36%
4 <sup>ème</sup> trimestre	95 %	-	95,21%	98,48%	98,01%
<b>Moyenne</b>	<b>95 %</b>	<b>-</b>	<b>95,00%</b>	<b>97,00%</b>	<b>97,58%</b>

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	<b>Objectif</b>	<b>Réalisation 1998</b>	<b>Réalisation 1999</b>	<b>Réalisation 2000</b>	<b>Réalisation 2001</b>
1 <sup>er</sup> trimestre	7,5%	4,57%	4,19%	3,28%	4,23%
2 <sup>ème</sup> trimestre	7,5%	4,57%	4,03%	3,56%	4,51%
3 <sup>ème</sup> trimestre	7,5%	4,55%	3,95%	3,59%	5,25%
4 <sup>ème</sup> trimestre	7,5%	5,05%	3,91%	3,37%	5,20%
<b>Moyenne</b>	<b>7,5%</b>	<b>4,69%</b>	<b>4,00%</b>	<b>3,50%</b>	<b>4,79%</b>

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 dérangement correspondant à la quantité réelle des utilisateurs finals touchés.

#### § 4. Levée des dérangements

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

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

Belgacom explique la baisse de performance du point de vue de cet indicateur en 2001 par le nombre très élevé de dérangements au niveau des câbles dont la levée est, par nature, supérieure à deux jours. Le nombre élevé de dérangements câbles résulte des orages violents et répétitifs enregistrés au 3<sup>e</sup> trimestre en Wallonie (régions de Namur, Wavre, Charleroi) et dans la région d'Hasselt.

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001
1 <sup>er</sup> trimestre	100%	99,28%	96,56%	98,40%	96,87%
2 <sup>ème</sup> trimestre	100%	98,92%	97,93%	98,06%	98,54%
3 <sup>ème</sup> trimestre	100%	98,02%	97,09%	96,93%	95,62%
4 <sup>ème</sup> trimestre	100%	96,92%	97,44%	95,95%	93,93%
<b>Moyenne</b>	<b>100%</b>	<b>98,29%</b>	<b>97,00%</b>	<b>97,00%</b>	<b>96,24%</b>

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

#### § 5. Taux de dérangement des appels

- Pourcentage d'appels défectueux au niveau national

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001
1 <sup>er</sup> trimestre	-	0,22%	0,32%	0,42%	0,10%
2 <sup>ème</sup> trimestre	-	0,24%	0,31%	0,34%	0,11%
3 <sup>ème</sup> trimestre	-	0,20%	0,38%	0,29%	0,09%
4 <sup>ème</sup> trimestre	-	0,31%	0,52%	0,26%	0,05%
<b>Moyenne</b>	-	<b>0,24%</b>	<b>0,40%</b>	<b>0,30%</b>	<b>0,08%</b>

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

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

Belgacom souligne que ce trafic est acheminé sur des voies qui appartiennent à des opérateurs étrangers. Ces voies de transmission étrangères ont des niveaux de qualité différents, ce qui peut avoir impact négatif sur la qualité de service des appels internationaux de Belgacom au départ de la Belgique. Belgacom signale également que, du fait également de l'augmentation croissante du trafic de transit, la distinction entre trafic intra et extra européen sur les faisceaux sortant des centraux téléphoniques devient de plus en plus difficile, car ces faisceaux véhiculent ces deux flux de trafic.

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

	<b>Objectif</b>	<b>Réalisation 1998</b>	<b>Réalisation 1999</b>	<b>Réalisation 2000</b>	<b>Réalisation 2001</b>
1 <sup>er</sup> trimestre	-	13,50%	20,36%	23,25%	25,43%
2 <sup>ème</sup> trimestre	-	10,08%	12,24%	25,07%	28,84%
3 <sup>ème</sup> trimestre	-	7,65%	15,88%	35,96%	27,04%
4 <sup>ème</sup> trimestre	-	8,66%	19,62%	29,00%	28,82%
<b>Moyenne</b>	-	<b>9,88%</b>	<b>17,00%</b>	<b>28,30%</b>	<b>27,72%</b>

Les remarques formulées par Belgacom au sujet des appels intra-européens sont également applicables aux appels extra-européens.

## § 6. Délai d'établissement d'une liaison

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

	<b>Objectif</b>	<b>Réalisation 1998 (95% endéans)</b>	<b>Réalisation 1999</b>	<b>Réalisation 2000</b>	<b>Réalisation 2001</b>
1 <sup>er</sup> trimestre	-	6,20 sec.	4,7 sec.	4,60 sec.	2,1 sec.
2 <sup>ème</sup> trimestre	-	5,62 sec.	4,1 sec.	4,20 sec.	2,12 sec.
3 <sup>ème</sup> trimestre	-	5,22 sec.	4,2 sec.	3,80 sec.	2,1 sec.
4 <sup>ème</sup> trimestre	-	5,00 sec.	4,9 sec.	3,40 sec.	2,09 sec.
<b>Moyenne</b>	-	<b>5,50 sec.</b>	<b>4,5 sec.</b>	<b>4,00 sec.</b>	<b>2,1 sec.</b>

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

	<b>Objectif</b>	<b>Réalisation 1998</b>	<b>Réalisation 1999</b>	<b>Réalisation 2000</b>	<b>Réalisation 2001</b>
1 <sup>er</sup> trimestre	-	-	-	6 + 2,47 sec.	6 + 2,5 sec.
2 <sup>ème</sup> trimestre	-	-	6 + 2,20 sec.	6 + 2,62 sec.	6 + 3,49 sec.
3 <sup>ème</sup> trimestre	-	-	6 + 2,52 sec.	6 + 2,43 sec.	6 + 3,48 sec.
4 <sup>ème</sup> trimestre	-	4,13 sec	6 + 2,54 sec.	6 + 2,52 sec.	6 + 3,43 sec.
<b>Moyenne</b>	-	-	<b>6 + 2,50 sec.</b>	<b>6 + 2,50 sec.</b>	<b>6 + 3,32 sec.</b>

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

	<b>Objectif</b>	<b>Réalisation 1998</b>	<b>Réalisation 1999</b>	<b>Réalisation 2000</b>	<b>Réalisation 2001</b>
1 <sup>er</sup> trimestre	-	-	-	6 + 2,82 sec.	6 + 3,53 sec.
2 <sup>ème</sup> trimestre	-	-	6 + 2,78 sec.	6 + 3,47 sec.	6 + 4,04 sec.
3 <sup>ème</sup> trimestre	-	-	6 + 3,22 sec.	6 + 2,16 sec.	6 + 4,03 sec.
4 <sup>ème</sup> trimestre	-	4,05 sec.	6 + 3,20 sec.	6 + 3,19 sec.	6 + 3,37 sec.
<b>Moyenne</b>	-	-	<b>6 + 3,00 sec.</b>	<b>6 + 2,80 sec.</b>	<b>6 + 3,94 sec.</b>

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 ?

	<b>Objectif</b>	<b>Réalisation 1998</b>	<b>Réalisation 1999</b>	<b>Réalisation 2000</b>	<b>Réalisation 2001</b>
1 <sup>er</sup> trimestre	20 sec.	16,037 sec.	15,20 sec.	3,03 sec.	4,20 sec.
2 <sup>ème</sup> trimestre	20 sec.	20,395 sec.	25,00 sec.	3,54 sec.	3,94 sec.
3 <sup>ème</sup> trimestre	20 sec.	25,995 sec.	9,44 sec.	2,53 sec.	3,11 sec.
4 <sup>ème</sup> trimestre	20 sec.	10,431 sec.	7,22 sec.	1,28 sec.	2,23 sec.
<b>Moyenne</b>	<b>20 sec.</b>	<b>17,786 sec.</b>	<b>17,00 sec.</b>	<b>2,70 sec.</b>	<b>3,52 sec.</b>

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

## § 8. Postes téléphoniques payants publics

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

	<b>Objectif</b>	<b>Réalisation 1998</b>	<b>Réalisation 1999</b>	<b>Réalisation 2000</b>	<b>Réalisation 2001</b>
Nombre de communes fusionnées équipées	2.616	2.230	2.584	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 ?

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.

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

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

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

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

Belgacom suggère que les obligations en terme de couverture du territoire en postes téléphoniques payants publics soient revues à la baisse afin de répondre davantage aux réalités du marché.

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

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

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000	Réalisation 2001
1 <sup>er</sup> trimestre	96%	76,00%	81,00%	74,83%	83%
2 <sup>ème</sup> trimestre	96%	68,00%	81,00%	67,63%	86,3%
3 <sup>ème</sup> trimestre	96%	54,00%	72,00%	72,27%	84,53%
4 <sup>ème</sup> trimestre	96%	65,15%	81,00%	81,40%	91,2%
<b>Moyenne</b>	<b>96%</b>	<b>65,42%</b>	<b>79,00%</b>	<b>74,00%</b>	<b>86,26%</b>

Même si l'on constate une nette amélioration par rapport à l'année 2000 en termes de levées de dérangement, Belgacom signale que le vandalisme reste la cause principale des dérangements au niveau des postes téléphoniques payants publics, et que ce vandalisme n'a connu aucune diminution en 2001.

- 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 ?

	<b>Objectif</b>	<b>Réalisation 1998</b>	<b>Réalisation 1999</b>	<b>Réalisation 2000</b>	<b>Réalisation 2001</b>
1 <sup>er</sup> trimestre	100%	88%	90%	88,02%	90,4%
2 <sup>ème</sup> trimestre	100%	77%	90%	77,10%	92,8%
3 <sup>ème</sup> trimestre	100%	60%	86%	81,53%	91,57%
4 <sup>ème</sup> trimestre	100%	75%	90%	88,90%	95,3%
<b>Moyenne</b>	<b>100%</b>	<b>75%</b>	<b>89%</b>	<b>84,00%</b>	<b>92,5%</b>

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

Belgacom estime par ailleurs irréaliste un objectif de 100%.

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

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



- pour chaque trimestre de l'année:

	<b>Objectif</b>	<b>Réalisation 1998</b>	<b>Réalisation 1999</b>	<b>Réalisation 2000</b>	<b>Réalisation 2001</b>
1 <sup>er</sup> trimestre	90%	87%	96%	96,00%	97,19%
2 <sup>ème</sup> trimestre	90%	85%	97%	88,00%	96,46%
3 <sup>ème</sup> trimestre	90%	76%	97%	96,09%	95,42%
4 <sup>ème</sup> trimestre	90%	90%	98%	96,89%	95,51%

- pour l'année entière:

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

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

### § 9. Contestations et questions complexes concernant la facturation

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

	<b>Objectif</b>	<b>Réalisation 1998</b>	<b>Réalisation 1999</b>	<b>Réalisation 2000</b>	<b>Réalisation 2001</b>
1 <sup>er</sup> trimestre	1%	0,60%	1,07%	1,10%	0,71%
2 <sup>ème</sup> trimestre	1%	0,80%	0,73%	0,82%	0,61%
3 <sup>ème</sup> trimestre	1%	0,80%	0,79%	0,71%	0,79%
4 <sup>ème</sup> trimestre	1%	0,76%	1,05%	0,61%	0,88%
Moyenne	1%	0,74%	0,90%	0,80%	0,81%

Il faut noter que, hormis au 1<sup>er</sup> trimestre, les résultats 1999 incluent non seulement les clients "résidentiels" mais aussi les clients "business" (2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> trimestre) et "corporate" (4<sup>ème</sup> trimestre). Les résultats 2000 et 2001 portent sur les trois catégories de clients.

### § 12. Délai en cas de force majeure

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

Belgacom ne dispose pas de données statistiques sur les conséquences des cas de force majeure. En 2001, peuvent être considérés comme cas de force majeure les intempéries enregistrées en août et septembre dans les régions de Namur/Wavre, Charleroi et Hasselt.

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 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991**

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

Aucune situation de ce type n'a été répertoriée en 2001.

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

Voir point ci-dessus.

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

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

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

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

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

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

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

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

Ces informations sont publiées dans les annuaires téléphoniques. Belgacom a joint à son courrier une copie des pages 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.

Les informations ont été communiquées aux dates suivantes :

- 15/03/2001: volume 1 (Bruxelles)
- 14/05/2001: volume 2 (Bruges)
- 25/06/2001: volume 3 (Gand)
- 20/08/2001: volume 4 (Anvers)
- 06/09/2001: volume 6 (Liège)
- 15/10/2001: volume 51 (Hasselt)
- 19/10/2001: volume 52 (Louvain/Malines/Herentals)
- 13/11/2001: volume 71 (Charleroi/Namur)
- 20/11/2001: volume 72 (Arlon)
- 06/12/2001: volume 8 (Mons).

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

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

Les informations prévues sur les postes téléphoniques payants publics ont été publiées, tant dans les annuaires qu'à côté des postes téléphoniques payants publics.

Les infoposters placés dans ou à côté des postes téléphoniques payants publics ont été modifiés en 2001 afin de tenir compte de l'arrivée de l'Euro.

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

Ces informations ont été communiquées au service de médiation et au Comité consultatif avant

publication. La communication a été effectuée selon le même moyen et aux mêmes dates que pour les informations relatives au service de téléphonie vocale.

## **2.2. Les conditions financières de prestation du service universel**

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

#### **§ 1er. Service d'assistance**

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

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

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

#### **§ 2. Service de renseignements**

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

Belgacom déclare fournir le service de renseignements dans les conditions prévues à l'article 7 § 2 de l'annexe 1 de la loi. Ce service fournit oralement à toute personne qui le demande soit le numéro de téléphone d'un autre abonné dont le demandeur connaît l'adresse de raccordement, soit le nom et l'adresse de raccordement sur base du numéro de téléphone. Le service de renseignements ne fournit aucune information relative à un abonné bénéficiant d'un numéro secret.

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

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

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

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

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

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

un détail appel par appel en concluant une convention ad hoc avec Belgacom.

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

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

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

### **§ 1er.**

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

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

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

Aucune situation de ce type n'est à signaler pour l'année 2001.

### **§ 2.**

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

Le plan tarifaire de base de Belgacom couvrant la connexion, la redevance et le prix des communications est complété par des 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 et/ou de ristournes au volume. 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).

Pour ce qui concerne les postes téléphoniques payants publics, Belgacom applique deux tarifs différents: un tarif à 0,25 € et un tarif à 0,5 €. Le tarif à 0,5 € n'est appliqué que dans les cas où les propriétaires des sites exigent le paiement par Belgacom d'une commission. Dans tous les autres cas, le tarif à 0,25 € est en vigueur. Un nombre toujours croissant de propriétaires demandent des commissions importantes sur le trafic en échange de l'autorisation pour Belgacom d'installer et d'exploiter ses postes téléphoniques payants publics sur leur propriété.

### § 3.

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

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

- Benefit One : 15 janvier 2001
- Benefit One Company : 22 novembre 2001
- Benefit Partner : 31 mai 2001
- Value Pack : 13 février 2001
- Value Pack Plus (national, international, mobile) : 10 septembre 2001
- Benefit Préférence : 13 février 2001
- Benefit Premium : 29 mars 2001
- Belgacom Hit (5, 10, 15, 20) : 15 novembre 2001
- 1966 : avril 2001
- Budget Line : 22 mai 2001

Pour ce qui concerne les postes téléphoniques payants publics, les deux tarifs étaient préexistants à l'entrée en vigueur de la loi du 19 décembre 1997 qui prévoit leur soumission pour avis à l'IBPT.

### § 4.

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

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

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

Ce chiffre ne signifie pas que 193.638 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.

- 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 courrier du 20 août 2001. Une communication sur ce sujet a été effectuée lors de la séance plénière du Comité consultatif le 5 septembre 2001.

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

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

Les éléments permettant de vérifier le respect du price cap ont été communiqués à l'IBPT par un courrier du 6 décembre 2001.

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

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

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

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

Bien que l'obligation d'accorder le tarif social ne soit valable qu'en régime d'abonnement ordinaire pour un raccordement normal selon le point 1.2. de l'annexe B de l'annexe 1 de la loi, Belgacom a décidé, sur une base commerciale, de permettre 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 désormais 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, ce qui n'était pas le cas auparavant.

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

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

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

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

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

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

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

- pour les appels nationaux : heures de pointes du lundi au vendredi de 8 à 19 heures<sup>2</sup>, 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 19 heures, heures creuses à tout autre moment (week-end et jours fériés toute la journée).

---

<sup>2</sup> De 8 à 18 heures pour les appels Internet.

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

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

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

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

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

#### **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)
- 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.

Les nouveaux téléphones publics permettent toujours l'accès gratuit et direct aux services d'urgence qui figurent ci-après. Toutefois, il n'est pas exclu que, dans certains cas isolés, l'accès direct (c'est-à-dire sans introduction de moyen de paiement) soit impossible. Ces cas exceptionnels se rencontrent soit sur des appareils très anciens, soit sur des appareils en dérangement. Belgacom déclare être actuellement en phase de remplacement de tous ces anciens appareils, qui devraient avoir totalement disparu d'ici au 1<sup>er</sup> mars 2002, selon Belgacom.

### **3. Contrôles effectués par l'IBPT**

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

#### **3.1. Le contrôle de la méthodologie et des procédures**

L'Institut accorde la plus grande attention à la méthodologie utilisée pour le calcul des indicateurs de performance. 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 effectué sur le terrain une observation des procédures internes à Belgacom pour le traitement des demandes de raccordements. Une étude de ce type concernant le traitement des levées de dérangements a été entamée également.

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

### E. Application concrète

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

BEF	31/12/1997		31/12/1998		31/12/1999	
	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

€(BEF)	31/12/2000		31/12/2001	
	Valeur	Indice	Valeur	Indice
Frais de raccordement et de déménagement	815.637,87 € (32.902.750)	100	815.637,87 € (32.902.750)	100
Abonnement de base	245.557,38 € (9.905.760)	100	245.557,38 € (9.905.760)	100
Communications provenant des postes d'abonnés	215.177,6 € (8.680.243)	70,67	215.177,6 € (8.680.243)	70,67
Communications provenant des téléphones payants publics	91.283,82 € (3.682.380)	116,42	92.773,41 € (3.742.470)	118,32
Indice pondéré		85,19		85,25

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

	<b>Indice des prix à la consommation (I)</b>	<b>Indice price cap</b>	<b>Art. 11 de l'annexe I de la loi du 21 mars 91 (Tn &lt; [(In-1/I0)-a].T0)</b>
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	$85,25 < \left[ \frac{(107,2715)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $85,25 < 104,2715$

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

<b>Années</b>	<b>Données 1996 = 100</b>	<b>Calcul Base 1997 = 100</b>
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	$\frac{100 * 109,02}{101,63} = 107,2715$

## F. Méthode de calcul des éléments du price cap

### Frais de raccordement et de déménagement<sup>3</sup>

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 (54,54 € ou 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 (54,54 € 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 (24,29 € ou 980 BEF) + les frais d'un câble interne (4 mètres \* 2,48 €/mètre ou 100 BEF/mètre). Total = 120,97 € ou 4.880 BEF

Si on estime que dans 47,91% des cas, il existe déjà un point de raccordement, on obtient une valeur de 89,14 € ou 3.596,012 BEF par raccordement (= 47,91% \* 54,54 € + 52,09% \* 120,97 €).

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 :

$$9.140 * 3.596,012 \text{ BEF} + (9.172 - 9.140) * 1100 \text{ BEF} = 815.637,87 \text{ € ou } 32.902.750 \text{ BEF}$$

### Abonnement de base<sup>4</sup>

La valeur totale de l'abonnement de base s'élève à 245.557,38 € ou 9.905.760 BEF, à savoir: 13,39 € ou 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<sup>er</sup> 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

---

<sup>3</sup> En travaillant avec des arrondis, les calculs effectués en Euro peuvent mener à des résultats légèrement différents des calculs effectués initialement en BEF

<sup>4</sup> En travaillant avec des arrondis, les calculs effectués en Euro peuvent mener à des résultats légèrement différents des calculs effectués initialement en BEF

- 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 215.177,6 € ou 8.680.243 BEF fin décembre 2001.

#### Communications provenant de téléphones payants publics (pulse based)

Le modèle de price cap est basé sur les appels réalisés pendant la période 1<sup>er</sup> 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 92.773,41 € ou 3.742.470 BEF fin décembre 2001.

Cette valeur tient compte de :

- la différenciation du prix de base de l'unité tarifaire des téléphones payants publics entre les appels à l'aide de pièces et les appels à l'aide de cartes (Proton et Telecard), qui a eu pour conséquence une augmentation de l'indice spécifique pour les communications provenant de téléphones payants publics de 116,42 au 31/12/2000 à 118,32 au 31/12/2001 ;

l'adaptation de la durée d'une unité de tarification proportionnellement à l'augmentation induite par la mise en œuvre de moyens de paiement en Euros.

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

Des contrôles ont été effectués sur place dans les districts de Gent, qui dessert les zones téléphoniques 09 - 052 - 053 - 054 et 055, et de Verviers, qui reprend les zones téléphoniques 019 - 04 - 061 - 063 - 080 - 082 - 083 - 084 - 086 – 087.

Ceux-ci ont été effectués avec les méthodes et programmes utilisés par Belgacom et portaient chaque fois sur une période continue de onze jours ouvrables.

Le taux de réalisation constaté dans le délai de cinq jours est de 98% pour Gent et de 99% pour Verviers.

Ci-après le tableau des réalisations journalières :

District	Nombre	En service le jour même	J+1	J+2	J+3	J+4	J+5	J+x
Gent	782	700	63	1	1	2	9	6
Verviers	1639	1510	101	9	3	4	3	9

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

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

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



### **3.4. La disponibilité et le fonctionnement des cabines publiques**

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

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

La liste et les limites exactes des communes formant une entité administrative distincte à la date du 31.12.70 comme prescrit dans la loi et qui sert de base au travail demandé, a été fournie par nos soins à Belgacom en novembre 2000. Le prestataire universel nous a fourni une nouvelle liste de cabines sur base de ces données, en mars de l'année suivante. Depuis, la liste fournie par Belgacom est établie sur cette base et est conforme à la législation.

#### *B. Bilan des contrôles effectués sur le terrain*

Vu les obligations spécifiques en ce domaine depuis le 1er janvier 2000, l'analyse des documents fournis par Belgacom a été complétée par des opérations de contrôle sur le terrain pour les quatre provinces suivantes : Anvers, Brabant flamand, Liège et Brabant wallon.

Sur base de critères objectifs définis lors de l'exercice précédent, une liste de 231 postes à contrôler a été extraite de la liste de Belgacom afin de constituer un échantillon représentatif de l'ensemble des postes téléphoniques publics des provinces prises en considération.

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

		Anvers	Brabant Fla.	Liège	Brabant wallon	Belgique
Total de cabines à vérifier		66	52	65	48	231
Cabines non trouvées		7	-	2	-	9
Cabines supprimées		-	1	-	-	1
Cabines contrôlées		59	51	63	48	221
Hors service		1	1	2	1	5
Types	Carte tf	34	38	37	36	145
	Carte+pièces	24	12	24	11	71
	Pièces	-	-	-	-	-
Domaines	Public	59	50	63	48	220
	Privé	-	1	-	-	1
Agrément	OK	31	46	49	48	174
	Pas valable	-	-	-	-	-
	Pas renseigné	28	5	14	-	47
Accès services d'urgence	Oui	58	49	62	48	217
	Non	1	2	1	-	4
Affichage serv. d'urgence	Oui	59	51	63	48	221
	Non	-	-	-	-	-
Affichage tarifs	Oui	59	50	61	48	218
	Non	-	1	2	-	3
Lisibilité des textes	Oui	59	50	61	48	218
	Non	-	1	2	-	3
Accès international	Oui	59	51	63	48	221
	Non	-	-	-	-	-
Affichage mode d'emploi	Oui	59	50	63	48	220
	Non	-	1	-	-	1
Info annuaires	Oui	59	51	63	48	221
	Non	-	-	-	-	-
Fonctionnement	Bon	58	46	60	48	212
	Mauvais	1	5	3	1	10
Accès handicap	Oui	38	26	40	32	136
	Non	21	25	23	16	85

9 postes n'ont pas été trouvés à l'emplacement désigné par Belgacom, sur les 231 postes situés, un était supprimé suite à des modifications de voirie.

### Situation des endroits contrôlés

Vu qu'une cabine se trouvait en domaine privé, un problème d'accès aux lieux a été rencontré quant à la durée d'accès limitée aux heures d'ouverture.

Près de 40% des cabines n'offrent pas d'accès facilité aux handicapés.

### Fonctionnement des appareils

Sur les 221 appareils restants (231 - 9 non trouvés - 1 supprimé) cinq appareils étaient hors service.

212 appareils en état de fonctionnement; la qualité de la ligne n'a pas fait l'objet de mesures

spécifiques lors de ces contrôles, cependant, 4,5 % ont fait l'objet de remarques concernant des difficultés de fonctionnement d'ordre général.

4 appareils ne permettaient pas l'accessibilité aux services d'urgence.

### Tarifs pratiqués

Comme il a déjà été remarqué dans les rapports précédents et bien que l'échantillon représentatif soit plus que limité, les tarifs appliqués pour les appareils situés en domaine privé sont supérieurs à ceux des appareils qui sont situés en domaine public ; ces derniers ne fonctionnent d'ailleurs qu'avec des pièces de 20 BEF sans possibilité de rendre la monnaie.

### Informations données aux utilisateurs

- 3 cabines n'affichent pas les tarifs (obligation reprise à l'article 6 de l'annexe 1 de la loi)
- toutes les cabines visitées affichent les numéros des services d'urgence.
- 3 cabines affichent des textes illisibles (ici aussi on remarque une nette progression favorable à l'opérateur du service universel)
- 1 cabine n'a pas d'affichage du mode d'emploi (obligation reprise à l'article 6 de l'annexe 1 de la loi) - on atteint pratiquement l'obligation en situation.
- aucune cabine n'est équipée d'annuaires
- bien qu'elles soient d'un modèle agréé, 47 cabines ne comportent aucune indication à ce sujet.

### *C. Remarques*

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

D'autres manquements peuvent être signalés:

- 2% des appareils contrôlés n'offrent pas l'accès direct aux services d'urgence.
- L'affichage des informations légales n'est pas assuré dans tous les cas.

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 31.12.1970 s'avère peu pratique.

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

Dans l'ensemble et de manière générale, et ceci bien que le contrôle effectué porte sur une moindre échelle, Belgacom semble se diriger vers une sensible amélioration dans les domaines où elle avait été prise en défaut lors du précédent contrôle.

#### **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 la fourniture d'une date pour la fourniture d'un raccordement, le taux de dérangement des lignes, le délai de réponse lors de l'intervention de standardistes, le nombre de cabines publiques en état de fonctionnement, le nombre de cabines publiques réparties en fonction de la densité de population et le pourcentage de contestations et de questions complexes de facturation.

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

Bien qu'aucun objectif légal ne soit déterminé en ces matières, les améliorations par rapport à l'an dernier de la performance du prestataire du point de vue des taux de dérangement des appels et du délai d'établissement d'une liaison au niveau national peuvent être soulignées. La tendance à l'augmentation du nombre d'appels défectueux au niveau international (européen et extra-européen) notée dans le dernier rapport semble donc s'estomper.

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

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

- le taux de dérangement par ligne d'accès (bien que respectant les objectifs, la performance s'est détériorée par rapport à l'an dernier) ;
- la levée des dérangements le jour suivant leur communication à Belgacom (résultats inférieurs aux objectifs et aux résultats de l'an dernier) ;
- la levée des dérangements non levés le jour suivant leur communication à Belgacom (résultats inférieurs aux objectifs et aux résultats de l'an dernier) ;
- le délai de réponse avec intervention d'un standardiste (bien que respectant les objectifs, la performance s'est détériorée par rapport à l'an dernier) ;
- la présence de cabines publiques hybrides dans les anciennes communes ;
- la levée des dérangements pour les cabines publiques dans les 48 heures suivant leur communication à Belgacom (résultats inférieurs aux objectifs mais supérieurs aux résultats de l'an dernier) ;
- la levée des dérangements pour les cabines publiques non levés dans les 48 heures suivant leur communication à Belgacom (résultats inférieurs aux objectifs mais supérieurs aux résultats de l'an dernier) ;

- le défaut d'affichage des informations légales dans certaines cabines publiques ;
- l'impossibilité d'accès aux services d'urgence constatée au départ de certaines cabines publiques ;
- les numéros d'appel gratuit pour le centre antipoison et le centre néerlandophone de prévention du suicide (non mis en œuvre) ;
- la différence de tarification entre les postes placés en domaine public et ceux situés en domaine privé.

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

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

L'IBPT interrogera Belgacom sur les moyens que celle-ci compte mettre en œuvre pour remédier aux manquements observés, notamment en matière de levées des dérangements, pour laquelle la performance s'est fortement dégradée en 2001 et ne respecte pas les objectifs imposés.

## **5. Financement du service universel**

A l'heure de la publication du présent rapport, l'activation du « fonds pour le service universel des télécommunications » créé par l'article 86 § 1er de la loi du 21 mars 1991 par Belgacom a été demandée officiellement à l'Institut. Par cet acte, Belgacom entend faire financer les obligations de service universel qui lui incombent en vertu de l'article 83 § 1er.

Cette demande est actuellement examinée par l'Institut.

Ainsi, durant l'année 2002, les questions relatives à la méthodologie de calcul du coût net et de calcul des contributions au fonds seront examinées par l'Institut et soumises pour consultation au secteur.

## **6. Cadre réglementaire belge en préparation**

Dans le cadre d'un rapport sur l'évolution du service universel, il semblait utile de présenter brièvement les grandes orientations que prend actuellement le cadre réglementaire belge en la matière.

Le cadre en préparation possède quatre caractéristiques principales, conformément à 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 ») :

- le maintien de la liste actuelle des services prestés au titre du service universel ;
- le découpage des prestations de service universel par composantes et par zones géographiques définies par le Roi ;
- l'utilisation, dès que possible, de la concurrence comme moyen d'atteindre les objectifs du service universel. Ainsi, le système de désignation des prestataires du service universel envisagé par le futur cadre belge n'exclut à priori aucun opérateur. En effet, les prestataires seront désignés sur base d'une procédure ouverte qui consiste, selon les cas, en la passation d'un marché public par le Roi, ou en l'application d'une procédure ouverte déterminée par le Roi. Une désignation d'office par le Roi pourra intervenir, en dernier recours uniquement, dans les cas où la procédure ouverte de désignation n'aboutit pas ou en cas de défaillance du prestataire ;
- un système de financement intra-sectoriel ou mixte, par l'intermédiaire d'un fonds alimenté par des fonds publics et/ou par les opérateurs en fonction de leur chiffre d'affaires diminué de certaines charges pour éviter la double imposition.