



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

---

**RAPPORT DU CONSEIL DE L'IBPT  
CONCERNANT L'EXÉCUTION DU SERVICE UNIVERSEL DES  
TÉLÉCOMMUNICATIONS EN 2009 ET LES ÉVOLUTIONS  
RÉCENTES**

**14 décembre 2010**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Résumé .....</b>	<b>3</b>
<b>Avant-propos .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Contenu du service universel en 2009.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Exécution des prestations du service universel .....</b>	<b>6</b>
2.1. LES CONDITIONS TECHNIQUES ET TARIFAIRES DE PRESTATION DU SERVICE UNIVERSEL .....	6
2.1.1. <i>Les conditions techniques de prestation de la composante géographique fixe du service universel .....</i>	<i>6</i>
2.1.2. <i>Les conditions techniques de prestation de la mise à disposition des postes téléphoniques publics .....</i>	<i>33</i>
2.1.3. <i>Les conditions techniques de prestation du service universel de renseignements (art. 29 de l'annexe à la LCE).....</i>	<i>38</i>
2.1.4. <i>Les conditions techniques de la mise à disposition de l'annuaire universel .....</i>	<i>42</i>
2.1.5. <i>Les conditions financières de prestation du service universel .....</i>	<i>43</i>
2.2. APPRÉCIATION GÉNÉRALE.....	46
<b>3. Orientations futures quant au contenu du service universel .....</b>	<b>50</b>
3.1. LES RÉCENTES MODIFICATIONS ET LES PROJETS RÉGLEMENTAIRES .....	50
3.1.1. <i>Le cadre réglementaire européen.....</i>	<i>50</i>
3.1.2. <i>Le cadre réglementaire national .....</i>	<i>53</i>
3.2. ASPECTS OPÉRATIONNELS.....	58
3.2.1. <i>Banque de données TTS.....</i>	<i>58</i>
3.2.2. <i>Décision de l'IBPT en application de l'article 3, al. 2. de la LCE .....</i>	<i>62</i>
3.3. PERSPECTIVES .....	63

## RÉSUMÉ

En application des dispositions de l'article 103 de la loi « Communications électroniques » du 13 juin 2005 (ci après « LCE »), le présent rapport, analyse d'une part la manière dont Belgacom a exécuté ses obligations de service universel en 2009 et d'autre part les orientations futures quant au contenu du service universel.

En ce qui concerne la manière dont Belgacom a exécuté ses obligations de service universel en 2009, on peut conclure des statistiques présentées que les obligations légales sont globalement respectées dans tous les domaines sauf pour certaines statistiques en matière de levée des dérangements du service téléphonique public et des cabines. Les résultats de Belgacom dans ces domaines montrent toutefois une amélioration par rapport à 2008.

Pour ce qui concerne les dérangements des lignes d'accès, il faut rappeler que Belgacom fournit une solution alternative aux clients concernés par des dérangements dont la levée excède deux jours ouvrables, ce qui limite l'étendue du problème du point de vue des clients.

Quant aux dérangements des cabines publiques, l'importance du problème doit être relativisée compte tenu de la faible utilisation des cabines, du fait que plus de 99% des cabines sont en état de fonctionnement et que les cabines en service sont nettement plus nombreuses que ce qui est exigé par la loi.

En outre, l'Institut s'interroge sur la pertinence de la méthode de mesure des délais de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste et suggère que ce délai représente mieux le temps d'attente auquel est réellement confronté le consommateur.

La dernière partie du présent rapport présente les modifications apportées au cadre réglementaire en matière de service universel depuis 2009, ainsi que les projets de modification en cours tant au plan européen que national. Les tâches opérationnelles effectuées par l'Institut en matière de service universel sont ensuite décrites. Une attention importante est apportée aux services que l'Institut rend aux opérateurs de télécommunications via la banque de données qui recense les bénéficiaires des tarifs téléphoniques sociaux. Les questions liées au financement de la banque de données gérée par l'IBPT mais aussi de l'ensemble des prestations de service universel sont évoquées à la suite des arrêts rendus à l'automne 2010 à la fois par la Cour de Justice des Communautés européennes et par la Cour d'Appel de Bruxelles.

En conclusion, les actions envisagées pour 2011 sont brièvement évoquées, à savoir d'une part l'automatisation de la banque de données et, d'autre part, la conduite d'une réflexion en profondeur sur l'avenir du service universel. Cette réflexion implique d'apprécier si toutes les composantes du service universel doivent toujours être assurées via la désignation d'un prestataire ou si on ne peut estimer que le marché remplit dès maintenant cette tâche. Pour les composantes pour lesquelles il serait établi qu'une régulation a priori est nécessaire, un débat devra également être mené au niveau des critères de qualité et de prix abordable que l'on souhaite imposer. Ceci devrait déboucher sur la désignation via une procédure ouverte de prestataires pour les composantes du service universel dont le marché n'assure pas spontanément la fourniture.

## AVANT-PROPOS

L'objet du présent rapport est double.

D'une part, il présente le résultat du contrôle par l'IBPT de la bonne exécution par le prestataire des obligations de service universel, contrôle qui incombe à l'Institut en vertu de l'article 103, alinéa 1<sup>er</sup> de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci après « LCE »).

D'autre part, il répond à l'obligation pour l'Institut de faire « *rapport au Ministre, concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel* » prévue à l'article 103 alinéa 2 de la LCE.

L'article 163 de la LCE (tel que modifié par la loi du 20 juillet 2006 portant des dispositions diverses) fixe une période de transition durant laquelle Belgacom est tenue de fournir le service universel, dans les conditions fixées à l'annexe à cette loi du 13 juin 2005. L'année 2009 fait encore partie de cette période de transition qui durera jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier de l'année qui suit la désignation par le Roi du ou des prestataires en application des procédures de désignation des prestataires des composantes de service universel prévues par la loi.

Cette période de transition instaurée par l'article 163 de la loi du 13 juin 2005 ne s'applique cependant qu'aux composantes pour lesquelles le prestataire est désigné par le Roi et ne concerne donc pas la composante sociale que tous les opérateurs offrant un service téléphonique public aux consommateurs, en ce compris Belgacom, sont tenus de fournir depuis le 30 juin 2005

## 1. CONTENU DU SERVICE UNIVERSEL EN 2009

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

Durant l'année 2009, Belgacom a été tenue de fournir, en plus de la composante sociale qui incombe à tous les opérateurs, les prestations de service universel suivantes<sup>1</sup> :

- la composante géographique fixe du service universel, consistant en la fourniture sur l'ensemble du territoire du service téléphonique public en position déterminée et d'un raccordement à un réseau téléphonique public en position déterminée permettant aux utilisateurs finals d'utiliser un ensemble de services défini ;
- la mise à disposition des postes téléphoniques publics ;
- le service universel de renseignements ;
- la mise à disposition de l'annuaire universel.

Il faut souligner que le service universel ne comprend pas la fourniture d'un accès à l'Internet. Cette question est cependant actuellement en débat, suite notamment aux nouvelles directives publiées en décembre 2009 qui donnent la possibilité aux Etats membres qui le souhaitent de considérer que le débit accessible à la majorité de la population est celui qui doit entrer en considération pour définir l'accès à Internet fonctionnel qui relève du service universel.

Il est à noter que le présent rapport ne contient plus de données statistiques relatives à l'évolution des différentes composantes du service universel à l'exception des données concernant les tarifs téléphoniques sociaux qui figurent dans la partie 3. Pour consulter les données relatives aux évolutions des autres composantes du service universel en 2009, on se rapportera au rapport statistique publié annuellement par l'IBPT et qui est consultable à l'adresse :

[http://www.ibpt.be/fr/189/ShowDoc/3363/Rapports annuels/Situation économique du secteur des télécommunicat.aspx](http://www.ibpt.be/fr/189/ShowDoc/3363/Rapports_annuels/Situation_économique_du_secteur_des_télécommunicat.aspx)

---

<sup>1</sup> Cette liste est reprise de l'article 68 de la loi du 13 juin 2005, dont on a retiré la composante sociale

## 2. EXÉCUTION DES PRESTATIONS DU SERVICE UNIVERSEL

Cette partie a pour objectif de présenter la manière dont Belgacom exécute ses obligations de service universel. Elle présente les statistiques et données communiquées par Belgacom en application de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 (LCE) dont l'IBPT a vérifié non la réalité, mais la cohérence, notamment au regard des informations fournies les années précédentes.

Cette présentation détaillée est suivie d'une appréciation générale par l'IBPT.

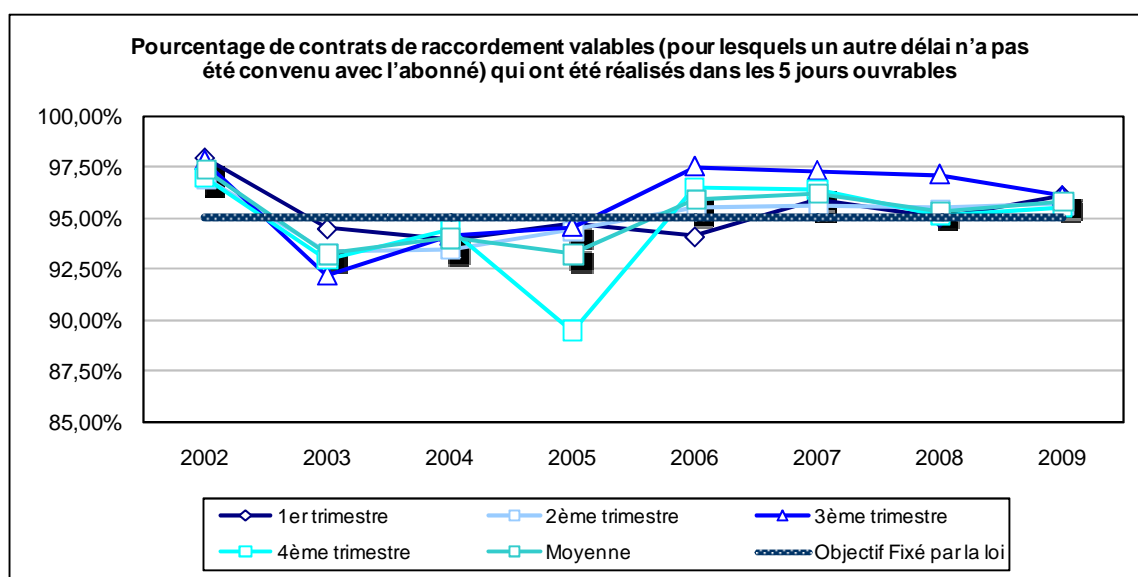
### 2.1. LES CONDITIONS TECHNIQUES ET TARIFAIRES DE PRESTATION DU SERVICE UNIVERSEL

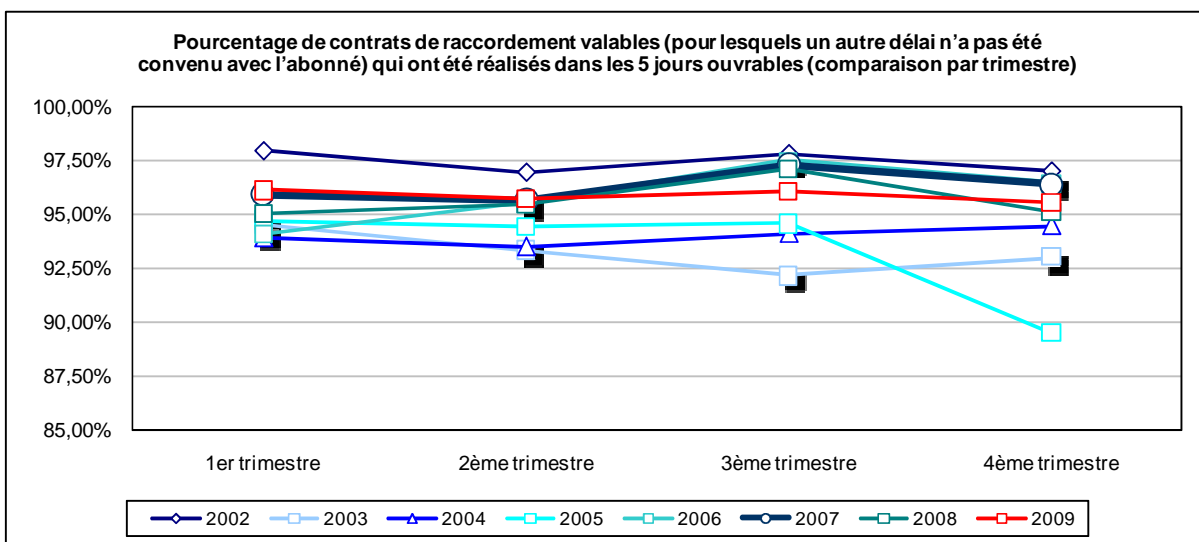
#### 2.1.1. Les conditions techniques de prestation de la composante géographique fixe du service universel

##### 2.1.1.1. Délai de fourniture pour le raccordement au réseau (art. 5 et 6 de l'annexe à la LCE)

*Pourcentage de contrats de raccordement valables (pour lesquels un autre délai n'a pas été convenu avec l'abonné) qui ont été réalisés dans les 5 jours ouvrables :*

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	Min 95%	97,93%	94,49 %	93,9%	94,7%	94,1%	95,89%	95,04%	96,10%
2 <sup>ème</sup> trimestre	Min 95%	96,95%	93,31 %	93,5%	94,4%	95,51 %	95,63%	95,47%	95,69%
3 <sup>ème</sup> trimestre	Min 95%	97,8%	92,16 %	94,1%	94,54%	97,50 %	97,29%	97,11%	96,05%
4 <sup>ème</sup> trimestre	Min 95%	97%	92,97 %	94,45%	89,48%	96,46 %	96,37%	95,09%	95,52%
<b>Moyenne</b>	<b>Min 95%</b>	<b>97,42%</b>	<b>93,23 %</b>	<b>94%</b>	<b>93,23%</b>	<b>95,89 %</b>	<b>96,21%</b>	<b>95,34%</b>	<b>95,82%</b>





On note une très légère amélioration par rapport à 2008.

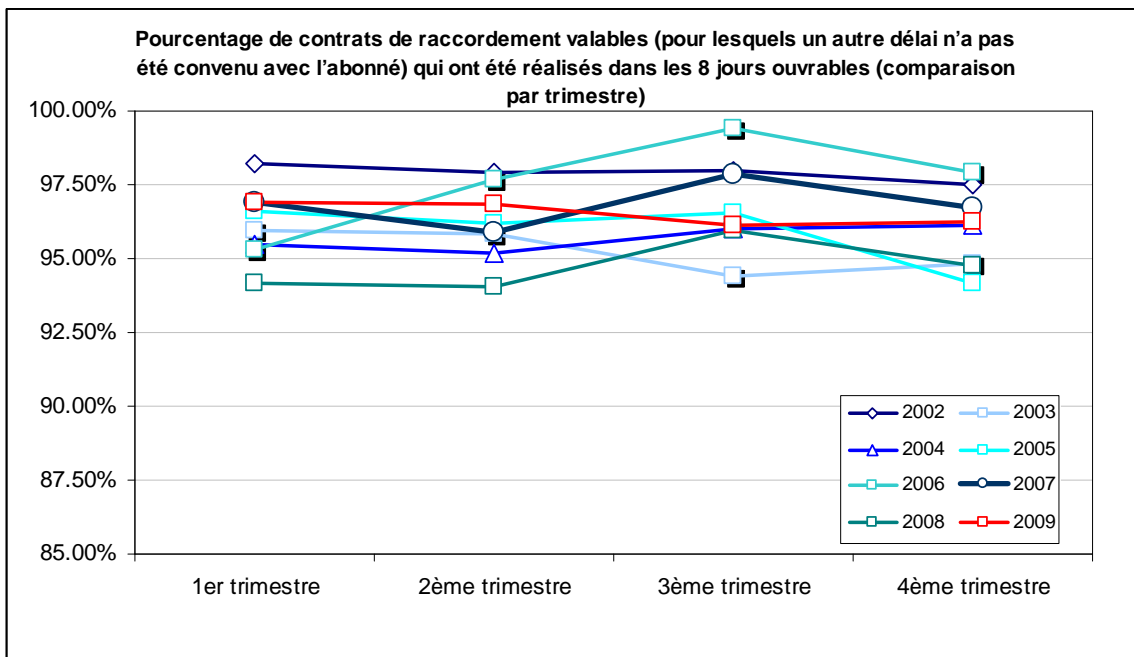
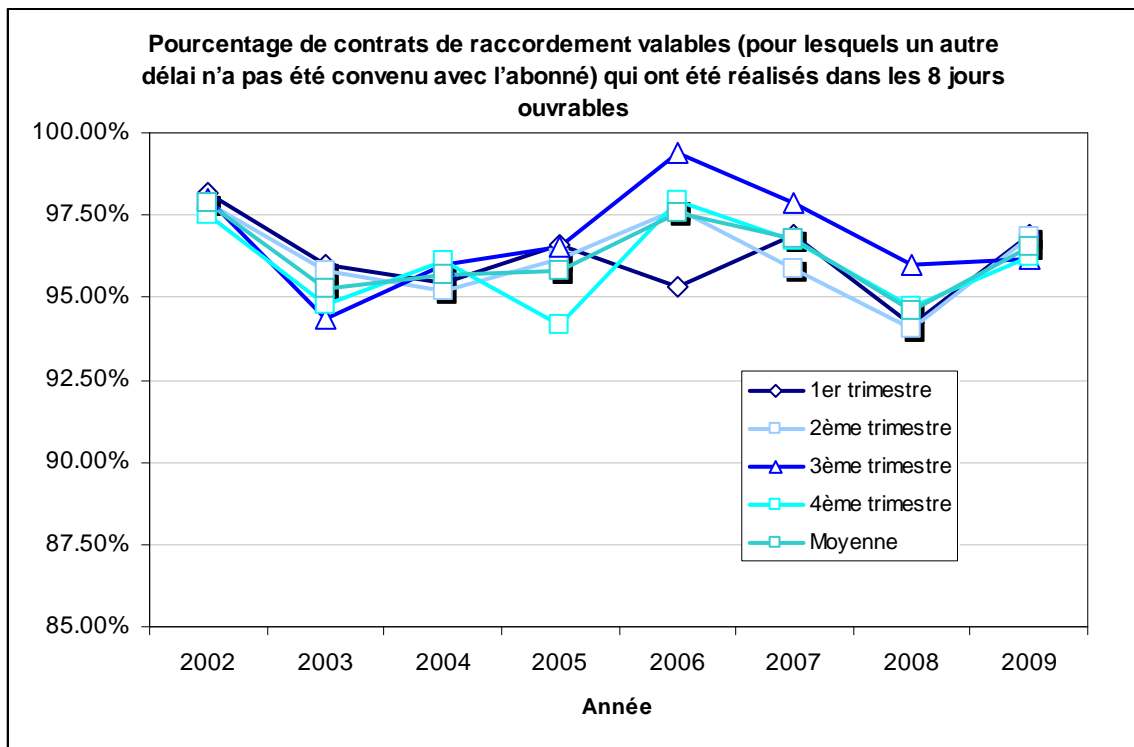
*Pourcentage de contrats de raccordement valables (pour lesquels un autre délai n'a pas été convenu avec l'abonné) qui ont été réalisés dans les 8 jours ouvrables*

La loi du 13 juin 2005 ne fixe pas d'objectif applicable aux contrats exécutés dans les 8 jours ouvrables. Néanmoins cette statistique est utile car l'article 5 de l'annexe à la loi prévoit l'obligation de proposer une solution alternative au client dès le 9<sup>ème</sup> jour après l'établissement du contrat si le raccordement n'a pas eu lieu.

Il est à noter que le délai d'attente pour un raccordement commence dès le moment où un contrat valable est conclu entre Belgacom et le client et prend fin lorsque le raccordement est mis en service. Ce délai 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.

	Objectif fixé par la loi <sup>2</sup>	Réalisation							
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	-	98,2%	95,97 %	95,47%	96,6%	95,3%	96,89%	94,15%	96,9%
2 <sup>ème</sup> trimestre	-	97,9%	95,82 %	95,19%	96,2%	97,68 %	95,89 %	94,07%	96,86%
3 <sup>ème</sup> trimestre	-	98%	94,38 %	96%	96,53%	99,40 %	97,87%	95,97%	96,16%
4 <sup>ème</sup> trimestre	-	97,5%	94,80 %	96,12%	94,17%	97,93 %	96,70 %	94,74%	96,24%
<b>Moyenne</b>	-	<b>97,9%</b>	<b>95,24 %</b>	<b>95,7%</b>	<b>95,82%</b>	<b>97,58 %</b>	<b>96,79 %</b>	<b>94,60%</b>	<b>96,51%</b>

<sup>2</sup> La loi du 13 juin 2005 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

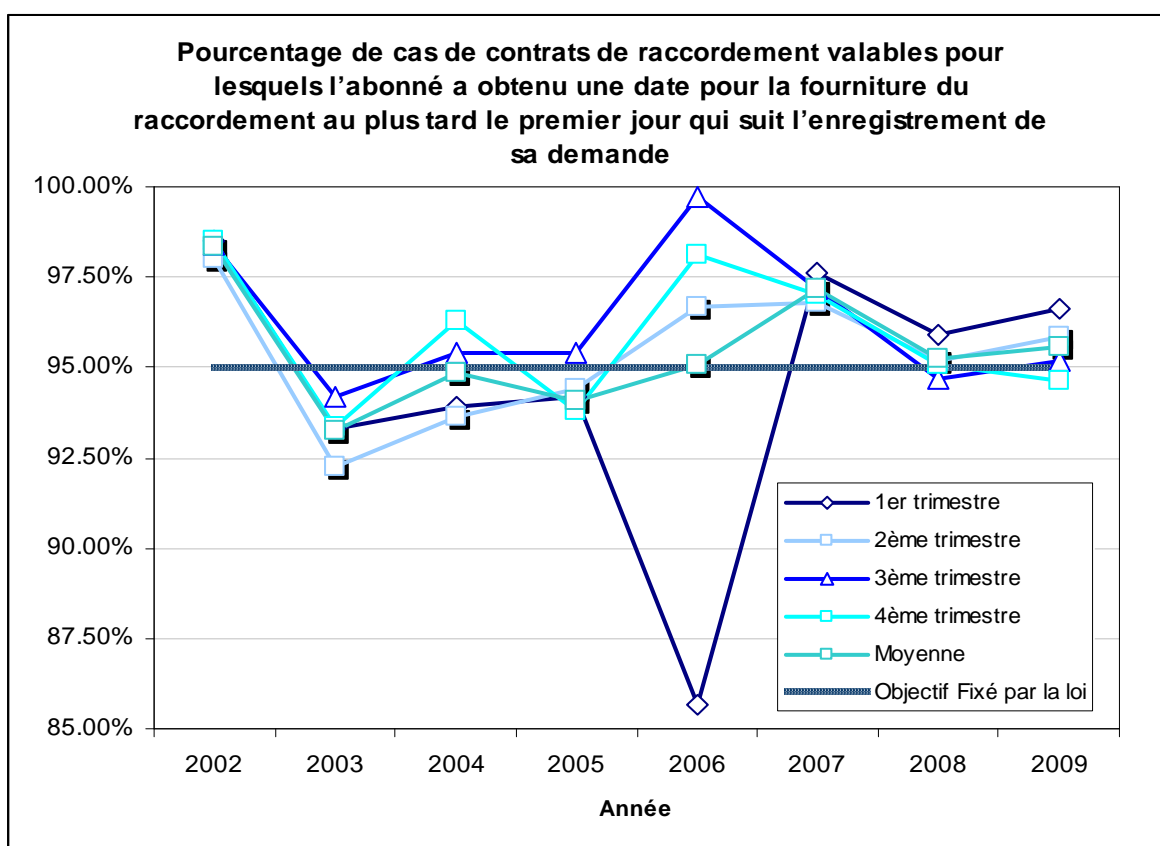


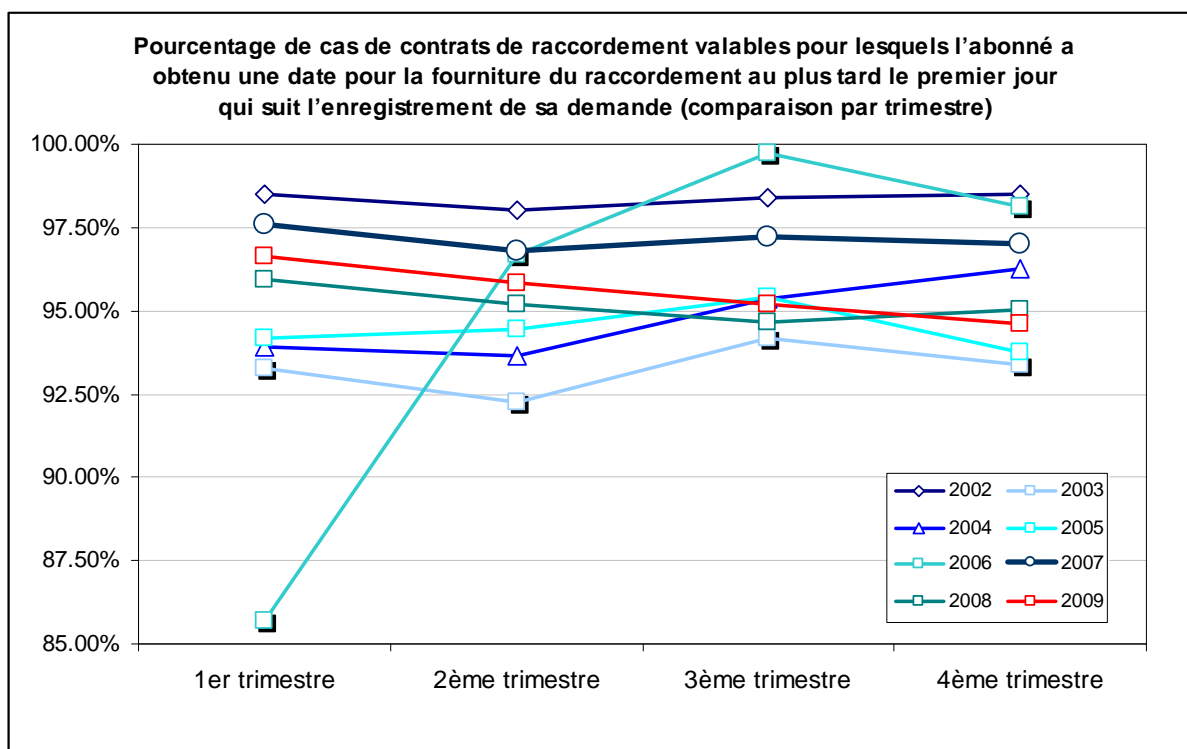
Une amélioration est à souligner ici aussi par rapport à 2008, année pour laquelle l'indicateur avait atteint son plus mauvais score depuis 2001.



*Pourcentage de cas de contrats de raccordement valables pour lesquels l'abonné a obtenu une date pour la fourniture du raccordement au plus tard le premier jour qui suit l'enregistrement de sa demande*

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	Min 95 %	98,5%	93,30 %	93,89%	94,17%	85,69%	97,61%	95,93%	96,64%
2 <sup>ème</sup> trimestre	Min 95 %	98%	92,25 %	93,63%	94,43%	96,68 %	96,78%	95,20%	95,86 %
3 <sup>ème</sup> trimestre	Min 95 %	98,4%	94,17 %	95,38%	95,42%	99,73 %	97,20%	94,68%	95,17%
4 <sup>ème</sup> trimestre	Min 95 %	98,5%	93,36 %	96,29%	93,78%	98,12 %	97,02%	95,06%	94,63%
<b>Moyenne</b>	<b>Min 95 %</b>	<b>98,35%</b>	<b>93,26 %</b>	<b>94,87%</b>	<b>94,10%</b>	<b>95,06 %</b>	<b>97,17%</b>	<b>95,22%</b>	<b>95,55%</b>





Cet indicateur est en légère amélioration également en 2009 et respecte la valeur de l'objectif fixé dans la loi.

*Nombre de jours ouvrables pour réaliser les raccordements :*

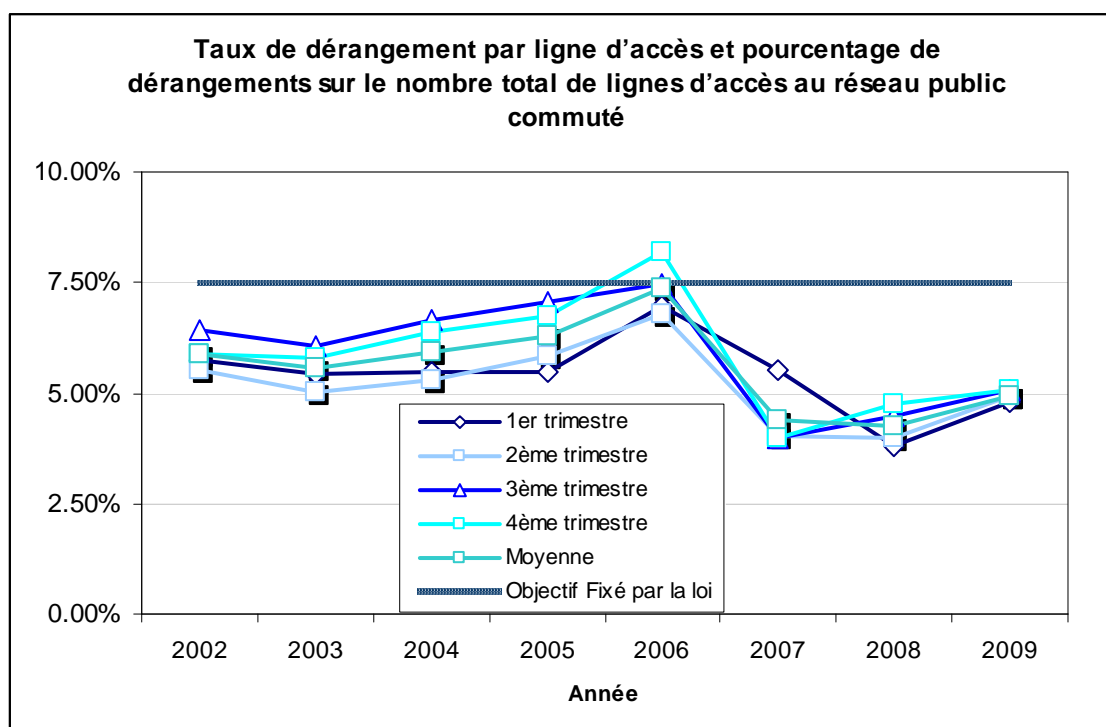
Conformément à la loi, le prestataire a communiqué le nombre de jours ouvrables nécessaires pour effectuer les raccordements. On le sait, Belgacom réalise 96,51% des raccordements dans les 8 jours ouvrables. Le pourcentage restant est réalisé dans des délais nettement plus courts qu'en 2008<sup>3</sup>. Parfois cette situation est due à la situation même du demandeur. Par exemple, lors d'une construction, Belgacom interroge l'abonné sur la date estimée de l'entrée dans l'immeuble afin d'apporter le service au moment le plus opportun (sans pour autant que le client ne spécifie d'une date précise pour le raccordement). Le raccordement peut alors être réalisé dans des délais relativement longs.

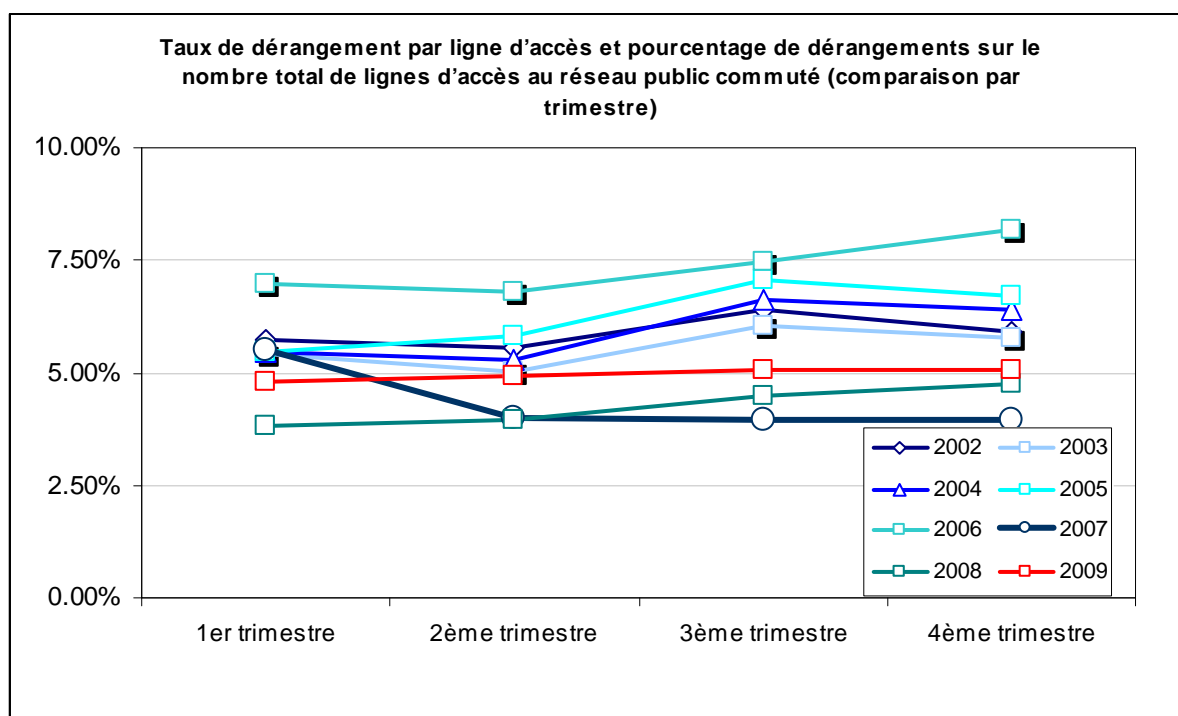
Les différents indicateurs du délai de fourniture pour les raccordements au réseau atteignent des niveaux satisfaisants au regard des objectifs fixés par la loi, et l'on peut souligner une amélioration par rapport à 2008, année pour laquelle une détérioration avait été remarquée.

<sup>3</sup> En 2009, il a fallu en moyenne 22 jours pour réaliser 99% des raccordements et 23 jours pour réaliser la totalité des raccordements. Les résultats sont meilleurs que les années précédentes (en 2008 on obtenait respectivement 31 et 32 jours)

**2.1.1.2. Taux de dérangement par ligne d'accès et pourcentage de dérangements sur le nombre total de lignes d'accès au réseau public commuté (art. 7§1<sup>er</sup> de l'annexe à la LCE)**

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	Max 7,5%	5,74%	5,43 %	5,47%	5,48%	6,98%	5,53%	3,81%	4,79%
2 <sup>ème</sup> trimestre	Max 7,5%	5,54%	5,03 %	5,30%	5,83%	6,79 %	4,02%	3,97%	4,92%
3 <sup>ème</sup> trimestre	Max 7,5%	6,42%	6,05 %	6,63%	7,06%	7,47 %	3,97%	4,47%	5,05%
4 <sup>ème</sup> trimestre	Max 7,5%	5,90%	5,77 %	6,38%	6,73%	8,19 %	3,97%	4,75%	5,05%
<b>Moyenne</b>	<b>Max 7,5%</b>	<b>5,9%</b>	<b>5,57 %</b>	<b>5,94%</b>	<b>6,27%</b>	<b>7,36 %</b>	<b>4,37%</b>	<b>4,25%</b>	<b>4,95%</b>





Les chiffres depuis 2007 portent sur les dérangements par ligne d'accès.

Il est utile de rappeler qu'en vertu de la législation, seuls les dérangements sur les lignes d'accès sont pris en considération. Les dérangements provoqués par l'appareillage terminal se trouvant au-delà du point de raccordement au réseau n'entrent pas en ligne de compte.

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

Depuis 2007, une correction a été apportée à la méthode de collecte des données. Belgacom a en effet constaté que le système utilisé les années précédentes comptabilisait des dérangements qui ne se limitaient pas aux lignes d'accès, ce qui augmentait artificiellement les statistiques.

Quant au résultat, la norme légale est largement respectée, même si l'on constate une légère diminution du résultat par rapport à 2008.

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

La méthode de mesure de ce paramètre a été modifiée par la loi du 13 juin 2005 ; auparavant (selon les critères de qualité fixés dans la loi du 21 mars 1991), le prestataire devait garantir qu'un minimum de 90% des dérangements signalés pendant la période d'observation soient levés avant la fin du jour ouvrable qui suit celui où ils ont été communiqués. Désormais des objectifs sont imposés en termes de délais, exprimés en heures horloge.

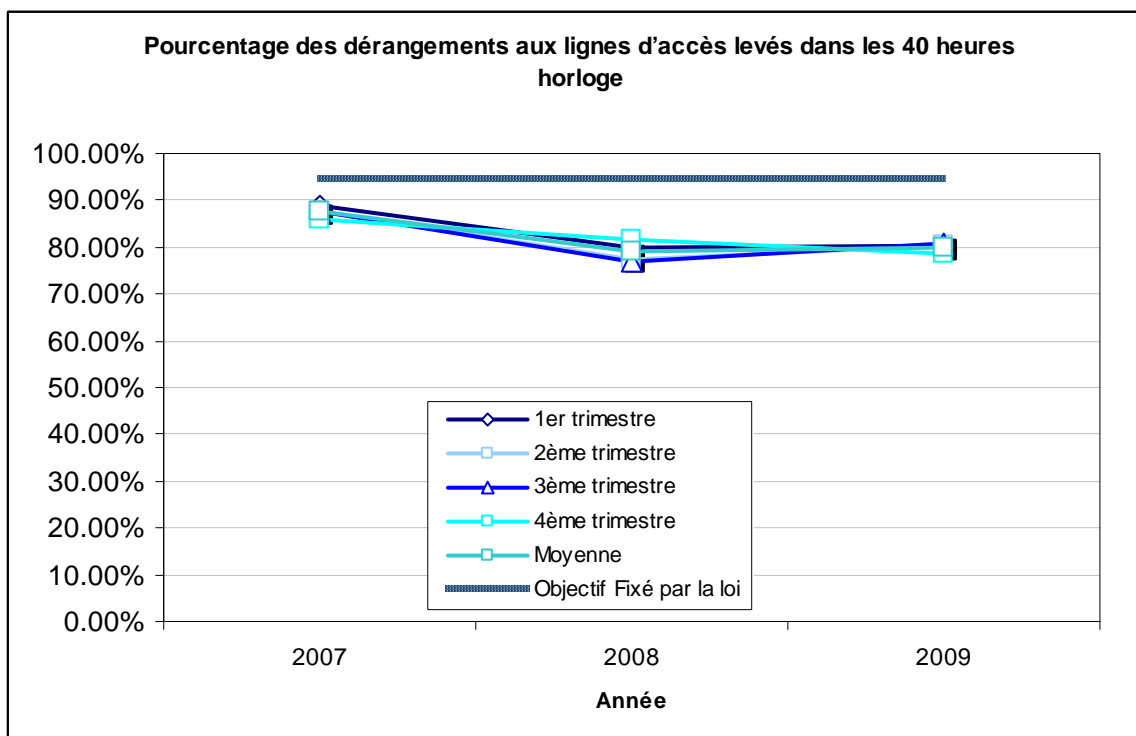
*Pourcentage des dérangements aux lignes d'accès levés dans les 35 heures horloge*

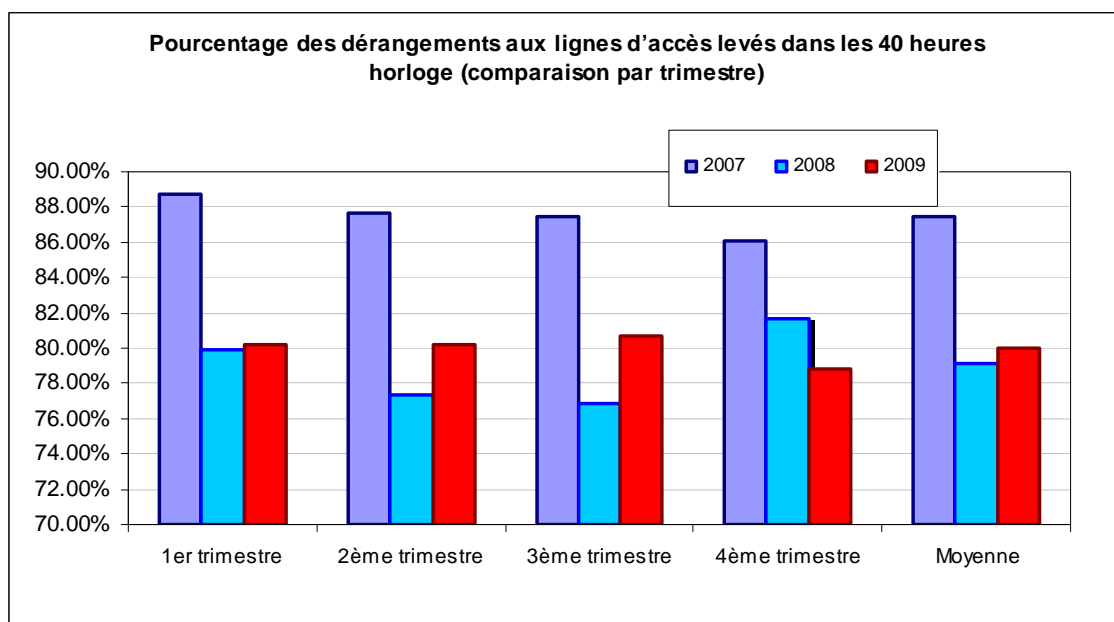
	Objectif fixé par la loi	Réalisation		
		2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	Min 80%	87,27%	79,86%	80,12%
2 <sup>ème</sup> trimestre	Min 80%	86,03%	77,20%	80,09%
3 <sup>ème</sup> trimestre	Min 80%	85,83%	76,79%	80,64%
4 <sup>ème</sup> trimestre	Min 80%	84,23%	81,60%	78,75%
<b>Moyenne</b>	<b>Min 80%</b>	<b>85,44%</b>	<b>78,99%</b>	<b>79,90%</b>

La moyenne sur l'année est légèrement en dessous des objectifs fixés par la loi. A l'exception du 4<sup>ème</sup> trimestre, les résultats trimestriels sont néanmoins meilleurs qu'en 2008, cela améliore donc la performance moyenne sur l'année.

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation		
		2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	Min 95%	88,73%	79,93%	80,18%
2 <sup>ème</sup> trimestre	Min 95%	87,67%	77,31%	80,16%
3 <sup>ème</sup> trimestre	Min 95%	87,43%	76,89%	80,70%
4 <sup>ème</sup> trimestre	Min 95%	86,03%	81,69%	78,84%
<b>Moyenne</b>	<b>Min 95%</b>	<b>87,47%</b>	<b>79,08%</b>	<b>79,97%</b>

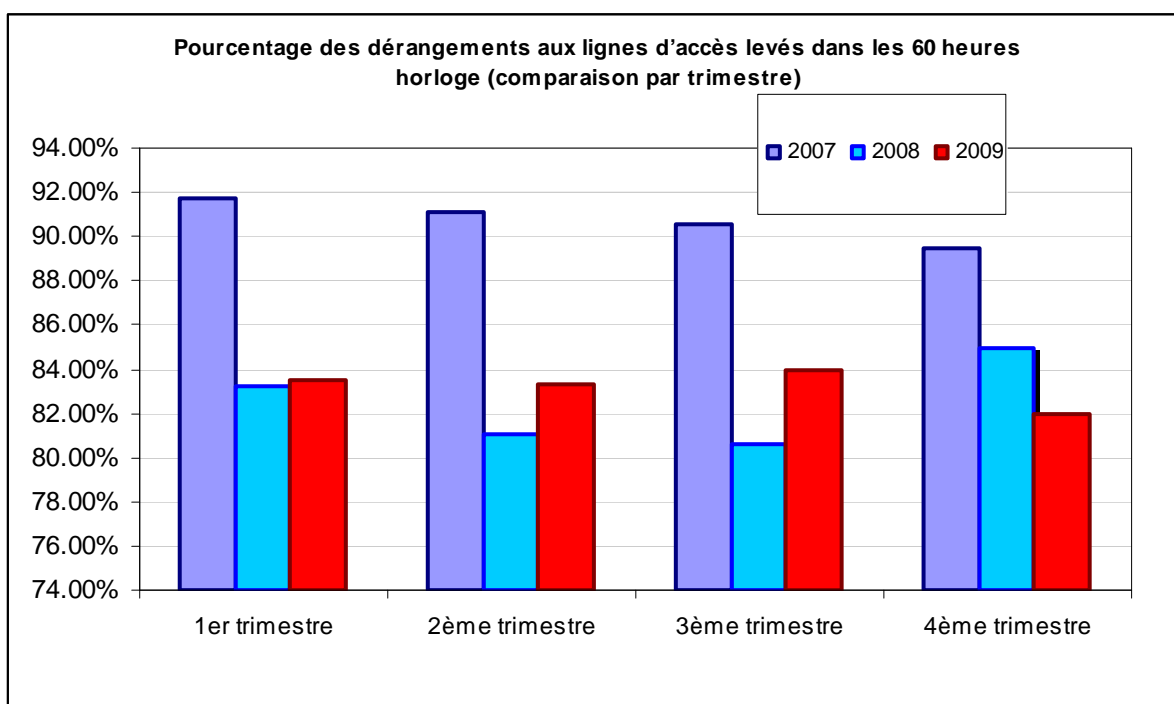
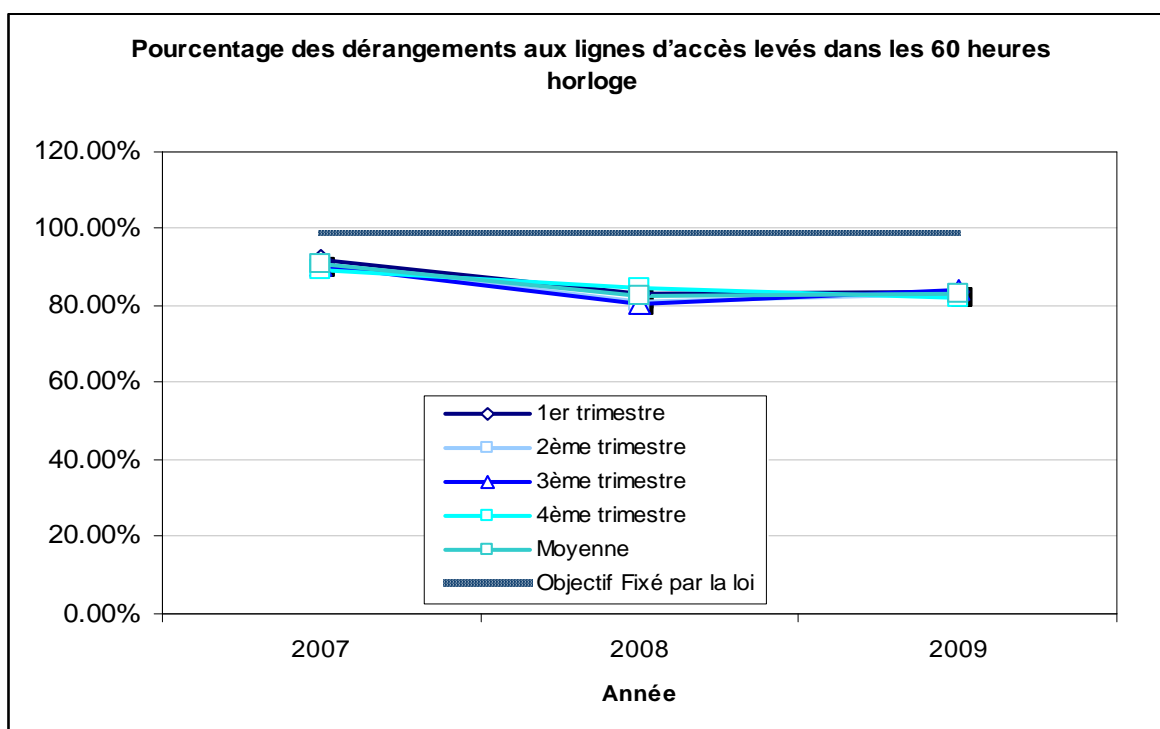




Belgacom n'atteint pas les objectifs fixés par la loi. A l'exception de celle du quatrième trimestre, les valeurs de 2009 montrent une légère amélioration par rapport à 2008, mais insuffisante pour atteindre l'objectif des 95%.

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation		
		2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	Min 99%	91,70%	83,20%	83,51%
2 <sup>ème</sup> trimestre	Min 99%	91,07%	81,07%	83,29%
3 <sup>ème</sup> trimestre	Min 99%	90,53%	80,65%	83,95%
4 <sup>ème</sup> trimestre	Min 99%	89,50%	84,92%	81,93%
<b>Moyenne</b>	<b>Min 99%</b>	<b>90,70%</b>	<b>82,58%</b>	<b>83,17%</b>



Belgacom n'atteint pas les objectifs fixés par la loi. Ici encore si une légère augmentation est enregistrée en 2009 (exception faite du quatrième trimestre), elle ne permet toujours pas d'atteindre l'objectif de 99%.

Belgacom se situe en-dessous de l'ensemble des objectifs au niveau de la levée des dérangements ; on note néanmoins une amélioration par rapport à 2008.

Rappelons que Belgacom offre une solution alternative à ses clients lorsqu'elle estime que le dérangement ne pourra être levé dans les deux jours ouvrables. Cette solution consiste en une déviation gratuite des appels vers le GSM du client. Dans ce cas, en général, le dérangement reste ouvert dans les systèmes plus longtemps, ce qui influence les résultats.

Conformément à la loi, le nombre d'heures nécessaires pour lever la totalité des dérangements a été communiqué et il apparaît que, les 4 pourcent des dérangements suivants ne sont levés que dans des délais supérieurs à 400 heures et les délais augmentent considérablement encore quand il s'agit du dernier pourcent de dérangements à lever.

Dans cette dernière tranche de la statistique se trouve une série de levées de dérangements pour lesquels :

- a) une clôture s'est faite en vrac : lorsque le client est absent au moment de l'intervention d'un technicien de Belgacom, le dérangement reste « ouvert » pendant 10 jours et est ensuite clôturé par le système informatique. La méthode permet au client de directement obtenir un nouveau rendez-vous sans passer par le diagnostic.
- b) malgré l'automatisation, le dérangement n'a pas été clôturé dans le système informatique « maître » alors que le travail a bien été effectué et la ligne rétablie.

#### ***2.1.1.4. Levée des autres dérangements (art. 7§3 in fine de l'annexe à la LCE)***

Ces autres dérangements se situent par exemple au niveau des équipements terminaux ou au niveau des centraux.

Conformément à la loi, le nombre d'heures pour lever les autres dérangements a été communiqué. Il apparaît qu'en moyenne il faut 38 heures pour lever 80% des autres dérangements, ce qui représente une amélioration par rapport aux années précédentes (41 heures en 2007, 44 heures en 2008).

Les délais augmentent considérablement pour les derniers pourcents des dérangements, pour les mêmes raisons que celles mentionnées au point précédent. La levée du dernier pourcentage de dérangements a pris en moyenne sur l'année près de deux fois plus de temps en 2009 (908 heures horloge) qu'en 2008 (525 heures horloge).

Ces derniers pourcents de cas contiennent principalement des cas de dérangements auxquels Belgacom a mis fin, mais pour lesquels, pour diverses raisons, le technicien et/ou l'opérateur du dispatching a oublié de clôturer le ticket. Belgacom a l'intention de mettre en place en 2011 un outil de suivi pour résoudre ces cas très spécifiques.

#### ***2.1.1.5. Levée des autres dérangements pour les personnes mentionnées au 1° et 2° de l'alinéa 1er de l'article 115 de la loi, y compris le samedi, le dimanche et les jours fériés (art. 8 de l'annexe à la LCE)***

L'article 8 de l'annexe 1 à la loi prévoit que la levée des dérangements pour certaines personnes ne dépasse pas les 24 heures horloge. Il s'agit des services d'urgence et services prioritaires ainsi que les hôpitaux, médecins, pharmaciens et vétérinaires assurant un service de garde.

Belgacom déclare avoir respecté cette obligation pour 2009, sans supplément de prix pour les bénéficiaires de la mesure. L'IBPT n'a effectivement jamais été saisi d'aucune plainte à ce sujet.

Le nombre total de dérangements pour les clients visés aux points 1° et 2° de l'article 3 de l'annexe 1 de la loi s'est élevé à 14.714 en 2009.



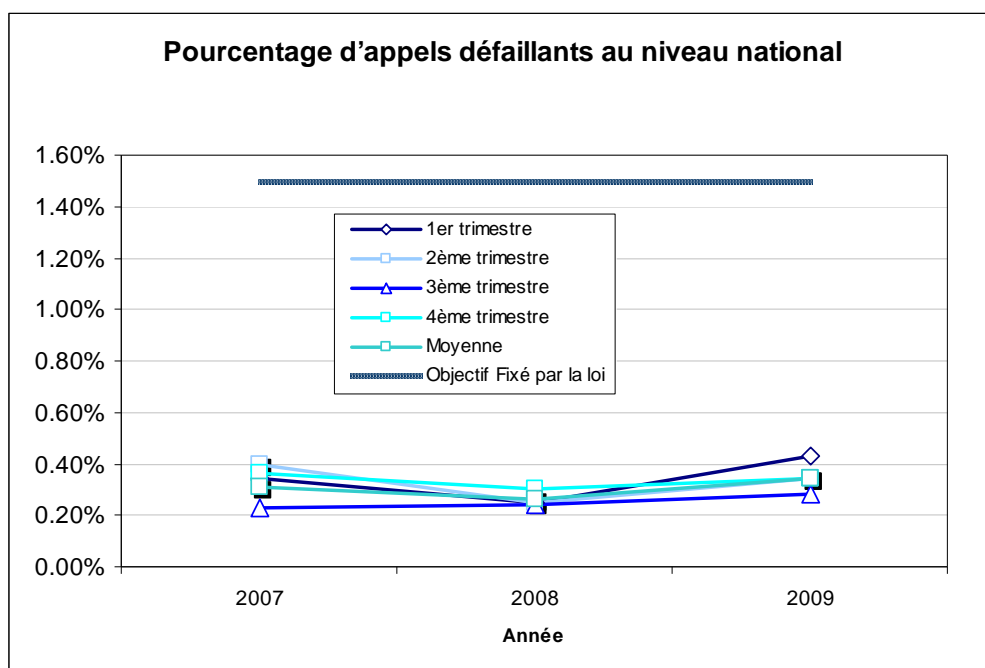
97,41% de ces dérangements ont été levés dans les 24 heures.

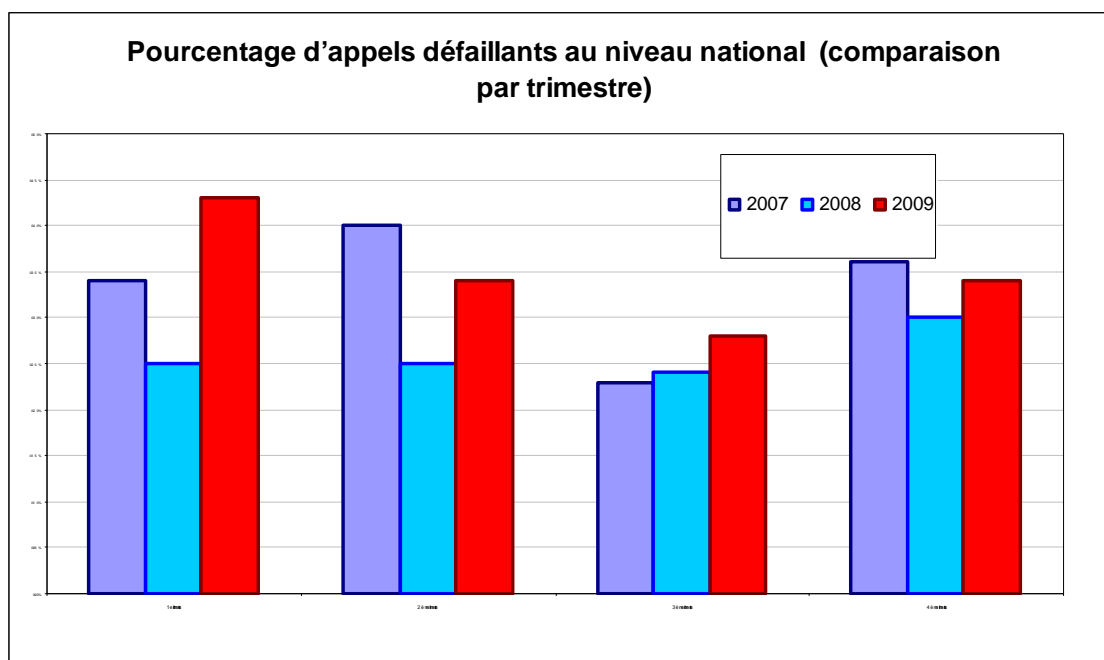
Les 2,59% dérangements non levés dans le délai de 24h sont dus à des problèmes complexes au niveau du réseau (ex. coupure de câble requérant l'intervention d'un jointeur, demandes de solutions non standard, etc.)

### 2.1.1.6. Taux de dérangement des appels au niveau national (art. 9 de l'annexe à la LCE)

Pourcentage d'appels défaillants au niveau national

	Objectif fixé par la loi	Réalisation		
		2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	Max 1,5%	0,34%	0,25%	0,43%
2 <sup>ème</sup> trimestre	Max 1,5%	0,40%	0,25%	0,34%
3 <sup>ème</sup> trimestre	Max 1,5%	0,23%	0,24%	0,28%
4 <sup>ème</sup> trimestre	Max 1,5%	0,36%	0,30%	0,34%
<b>Moyenne</b>	<b>Max 1,5%</b>	<b>0,31%</b>	<b>0,26%</b>	<b>0,34%</b>





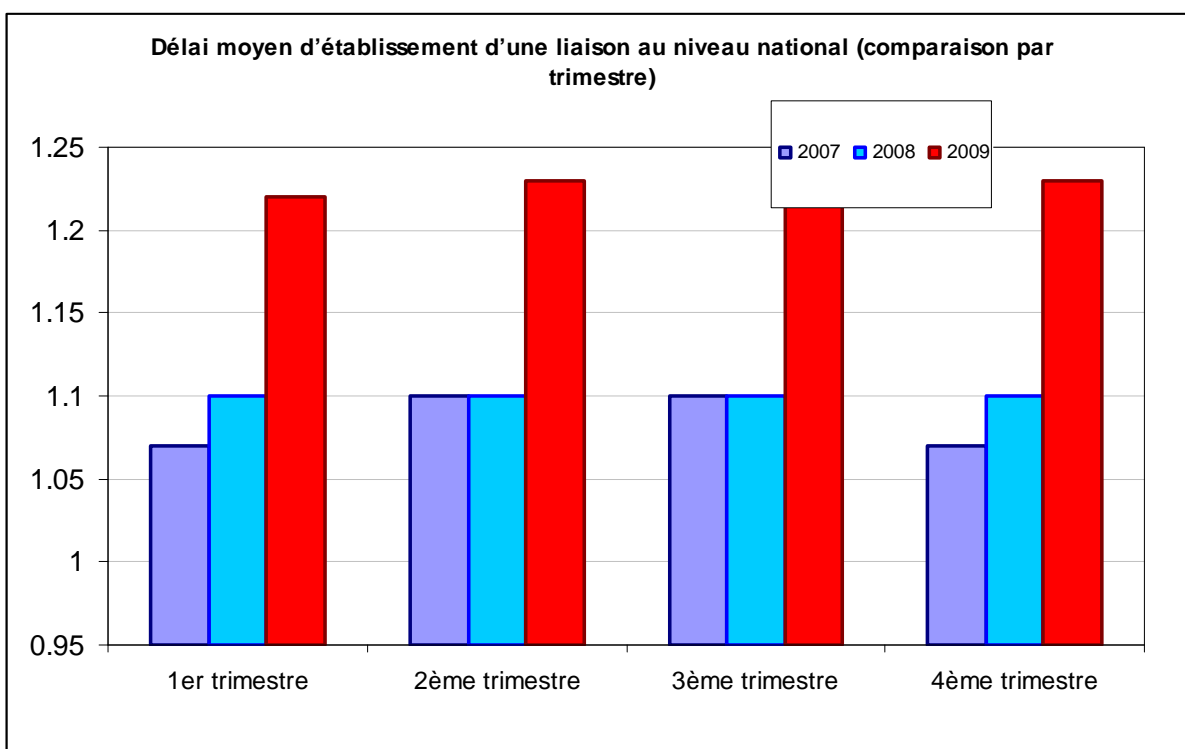
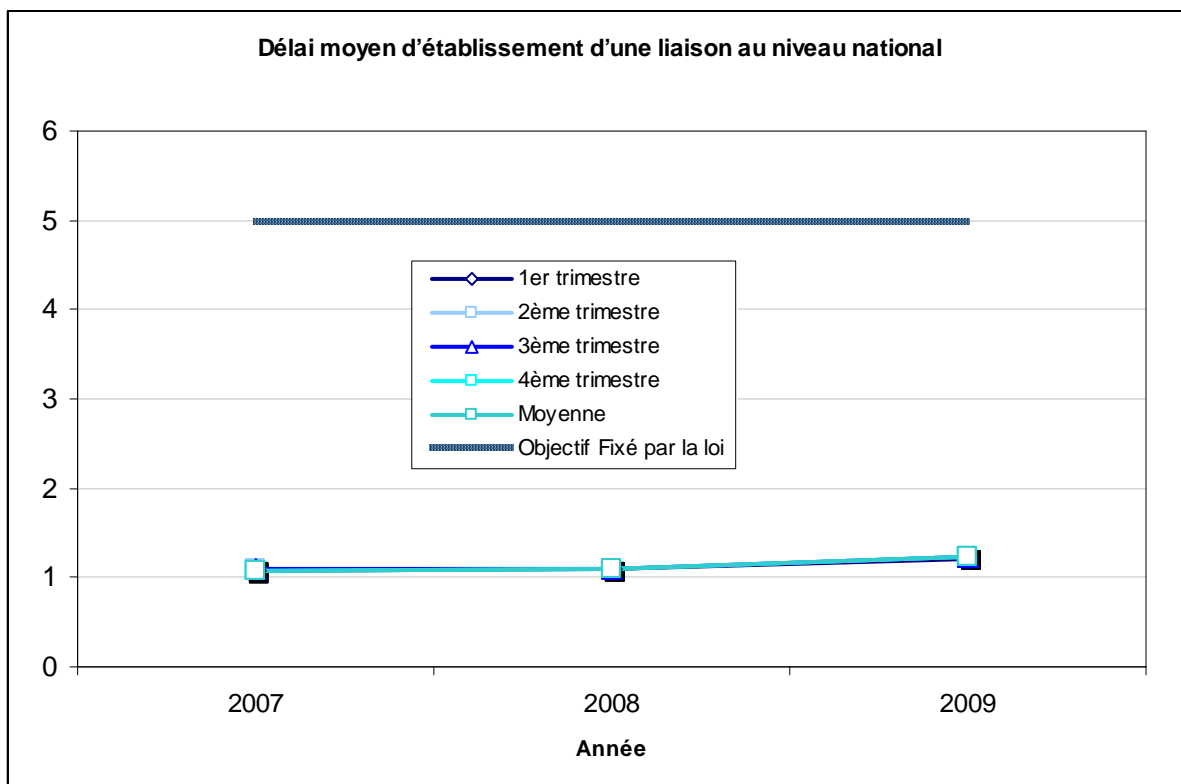
Une nouvelle méthode de mesure pour calculer le pourcentage d'appels défectueux a été appliquée depuis 2007, dans le respect des méthodes proposées au §2 de l'article 9 de l'annexe à la LCE. Le prestataire effectue ses mesures sur la base des données concernant le trafic sortant réel dans un échantillon représentatif de centraux locaux. Auparavant, un simulateur d'appels était utilisé.

Belgacom respecte largement l'objectif légal mais on note à ce niveau une légère diminution de la performance par rapport à 2008.

#### **2.1.1.7. Délai d'établissement des liaisons pour les appels nationaux (art. 10 de l'annexe à la LCE)**

*Délai moyen d'établissement d'une liaison au niveau national*

	Objectif fixé par la loi	Réalisation		
		2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	5 secondes	1,07 sec.	1,1 sec.	1,22 sec.
2 <sup>ème</sup> trimestre	5 secondes	1,10 sec.	1,1 sec.	1,23 sec.
3 <sup>ème</sup> trimestre	5 secondes	1,10 sec.	1,1 sec.	1,23 sec.
4 <sup>ème</sup> trimestre	5 secondes	1,07 sec.	1,1 sec.	1,23 sec.
<b>Moyenne</b>	<b>5 secondes</b>	<b>1,08 sec.</b>	<b>1,1 sec.</b>	<b>1,23 sec.</b>



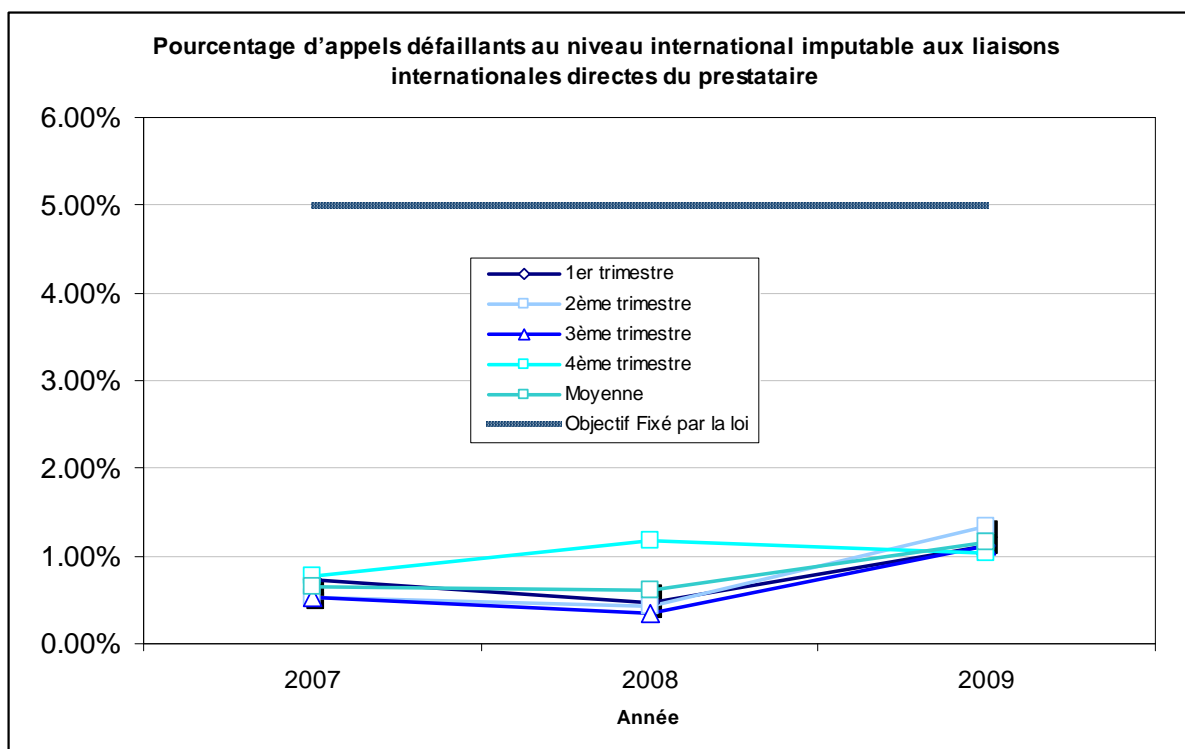
En cohérence avec la nouvelle méthode de mesure pour calculer le pourcentage d'appels défaillants, le prestataire utilise ici également, depuis 2007, la méthode consistant à effectuer ses mesures sur base des données concernant le trafic sortant réel dans un échantillon représentatif de centraux locaux. Auparavant, un simulateur d'appels était utilisé. Cette nouvelle méthode appliquée en 2007 est une des méthodes pour déterminer le délai d'établissement d'une liaison, proposées à l'article 10, §2 de l'annexe à la LCE.

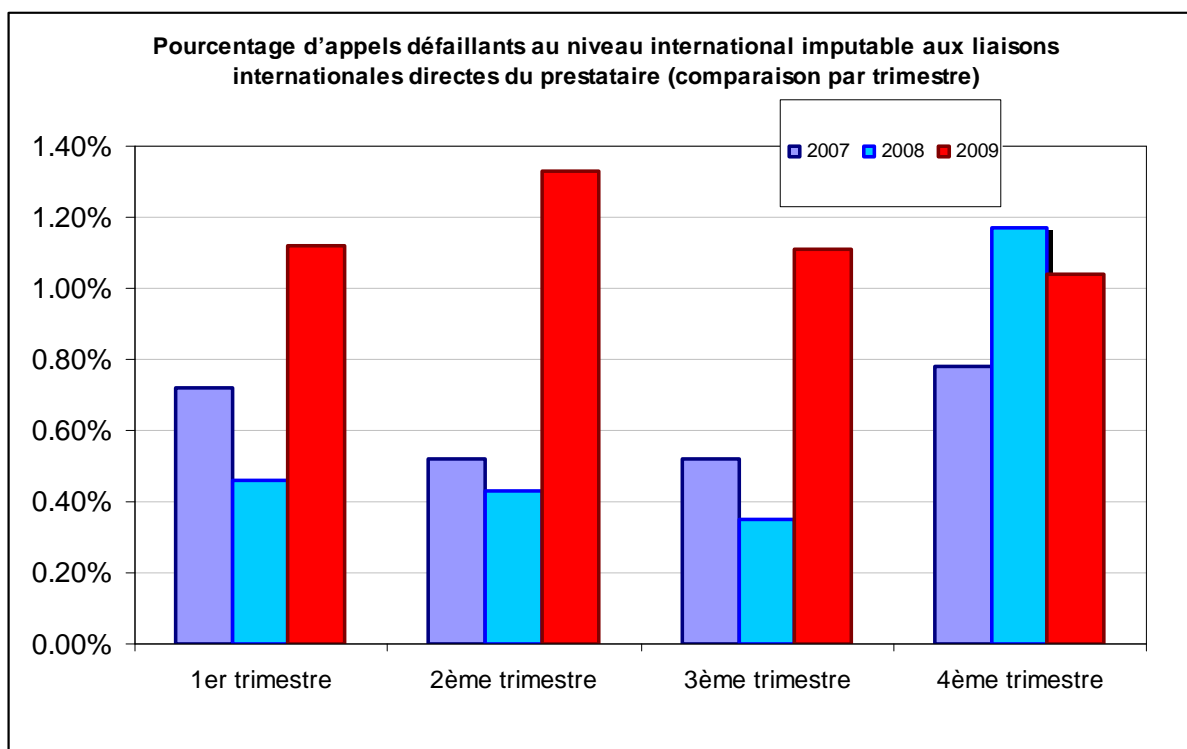
Belgacom respecte largement l'objectif légal, les délais d'établissement d'une liaison au niveau national ont tout de même tendance à s'allonger légèrement depuis 2007.

**2.1.1.8. Taux de dérangement des appels au niveau international (art. 11 de l'annexe à la LCE)**

*Pourcentage d'appels défectueux au niveau international imputable aux liaisons internationales directes du prestataire*

	Objectif fixé par la loi	Réalisation		
		2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	Max 5%	0,72%	0,46%	1,12%
2 <sup>ème</sup> trimestre	Max 5%	0,52%	0,43%	1,33%
3 <sup>ème</sup> trimestre	Max 5%	0,52%	0,35%	1,11%
4 <sup>ème</sup> trimestre	Max 5%	0,78%	1,17%	1,04%
<b>Moyenne</b>	<b>Max 5%</b>	<b>0,65%</b>	<b>0,61%</b>	<b>1,15%</b>





Seuls les appels défectueux imputables aux liaisons directes internationales du prestataire sont pris en compte. Il n'y a plus de distinction dans la loi entre les appels intra et extra européens.

Depuis 2003, ce paramètre est mesuré sur base du trafic sortant réel au départ de tous les commutateurs internationaux 24h/24.

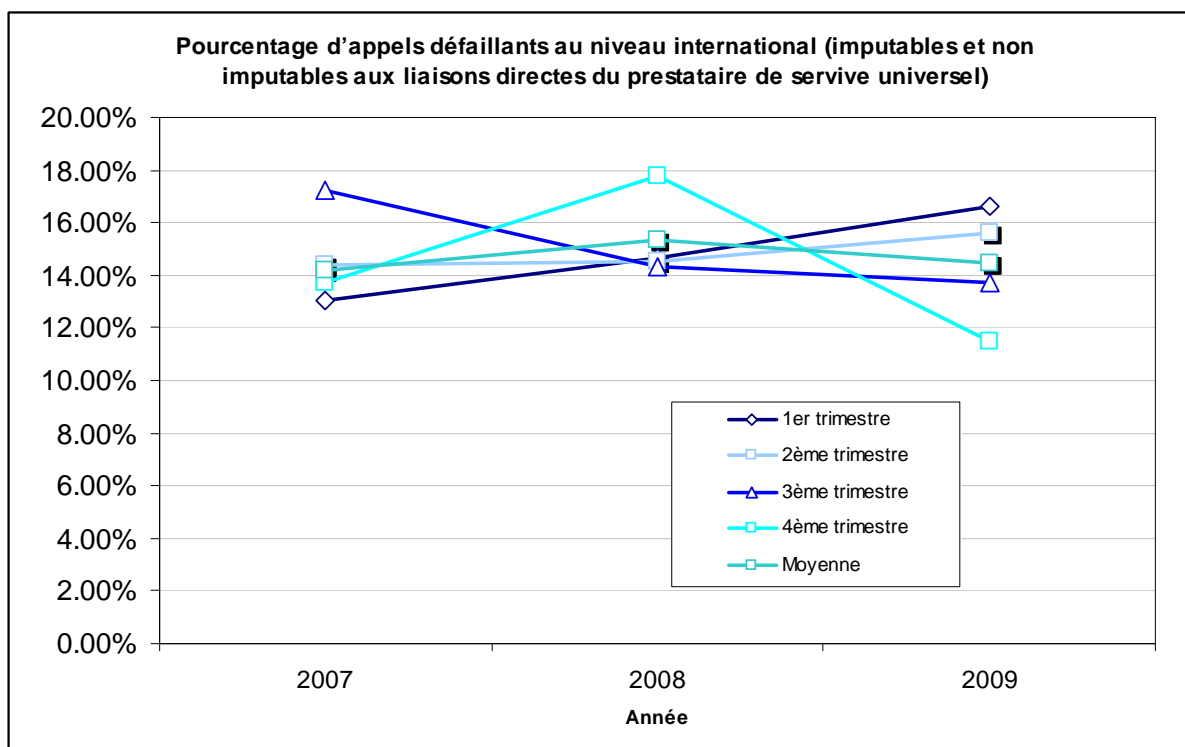
Belgacom respecte largement l'objectif légal mais le pourcentage d'appels défectueux au niveau international a presque doublé par rapport à 2008.

Cette augmentation du pourcentage d'appels défectueux est due, selon Belgacom, aux facteurs suivants:

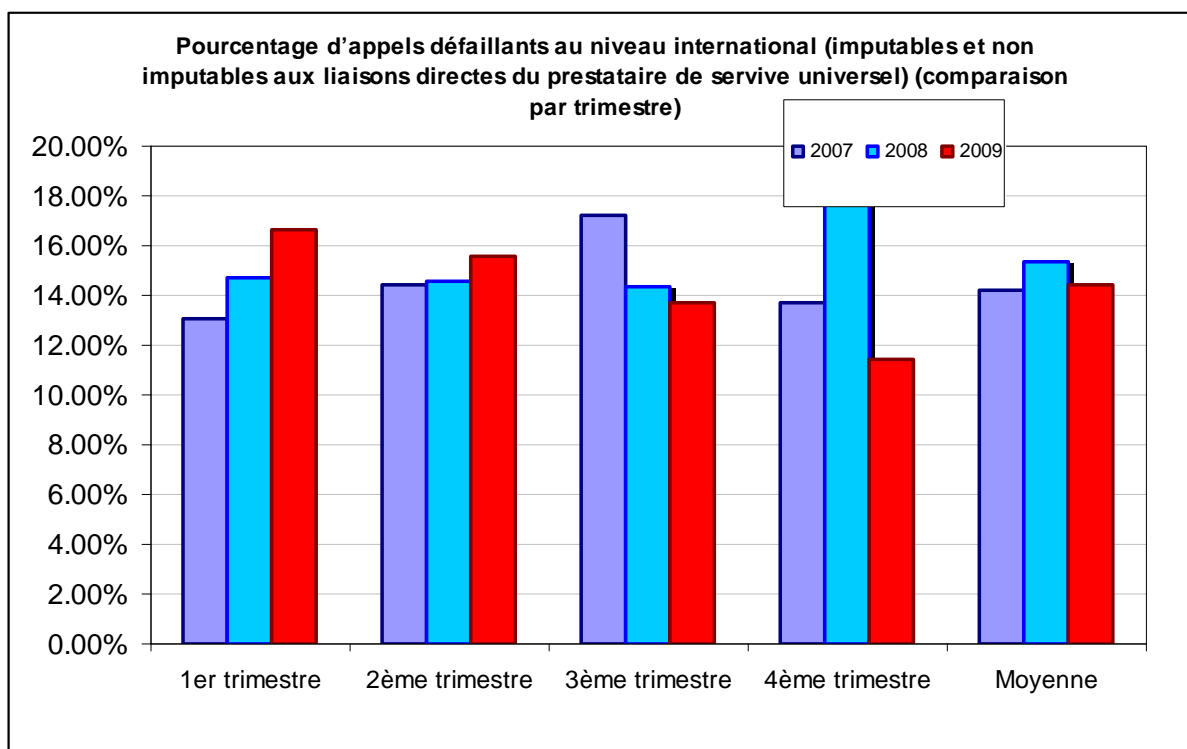
- l'augmentation toujours croissante du trafic et donc de la congestion sur les liens internationaux ;
- la répartition du trafic entre un nombre plus important d'opérateurs dans chaque pays de destination, ce qui peut être source de congestion ;
- le trafic très important, et donc la congestion, provoquée par certaines promotions lancées par des opérateurs locaux (ex. trafic gratuit durant certaines périodes de la journée) ;
- la mise en œuvre de la portabilité des numéros dans un nombre croissant de pays avec des conséquences au niveau du routage du trafic sur des liaisons d'interconnexion nationales dans ce pays.

*Pourcentage d'appels défectueux au niveau international (imputables et non imputables aux liaisons directes du prestataire de service universel)*

	Objectif fixé par la loi <sup>4</sup>	Réalisation		
		2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	-	13,07%	14,69%	16,62%
2 <sup>ème</sup> trimestre	-	14,41%	14,54%	15,58%
3 <sup>ème</sup> trimestre	-	17,24%	14,34%	13,72%
4 <sup>ème</sup> trimestre	-	13,74%	17,77%	11,46%
<b>Moyenne</b>	-	<b>14,18%</b>	<b>15,35%</b>	<b>14,43%</b>



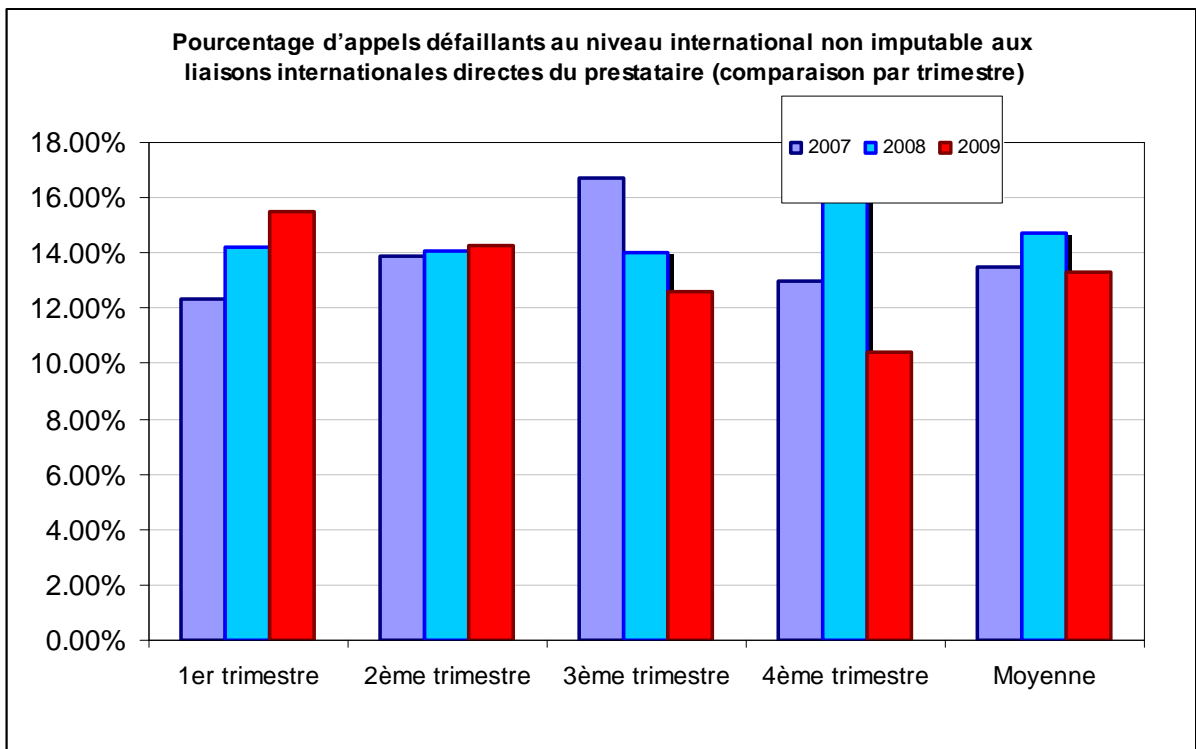
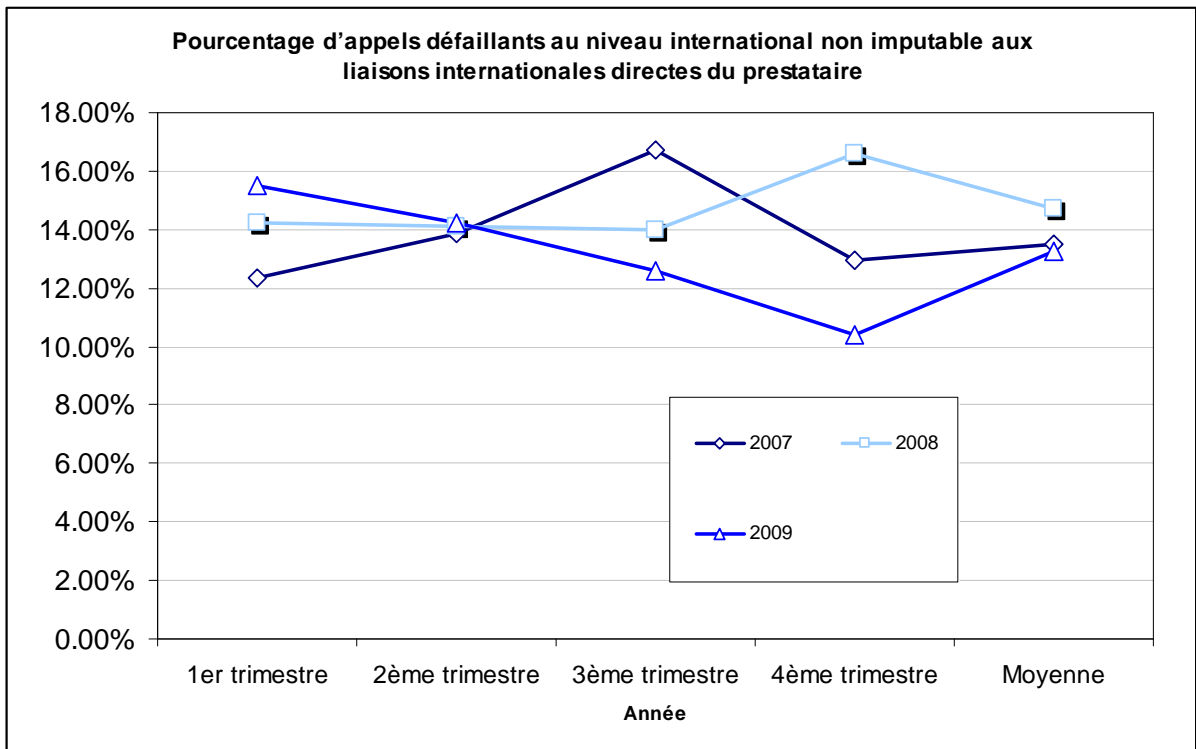
<sup>4</sup> La loi du 13 juin 2005 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service



*Pourcentage d'appels défectueux au niveau international non imputable aux liaisons internationales directes du prestataire*

	Objectif fixé par la loi <sup>5</sup>	Réalisation		
		2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	-	12,35%	14,23%	15,50%
2 <sup>ème</sup> trimestre	-	13,89%	14,11%	14,25%
3 <sup>ème</sup> trimestre	-	16,72%	13,99%	12,61%
4 <sup>ème</sup> trimestre	-	12,96%	16,60%	10,42%
<b>Moyenne</b>	-	<b>13,53%</b>	<b>14,74%</b>	<b>13,28%</b>

<sup>5</sup> La loi du 13 juin 2005 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service



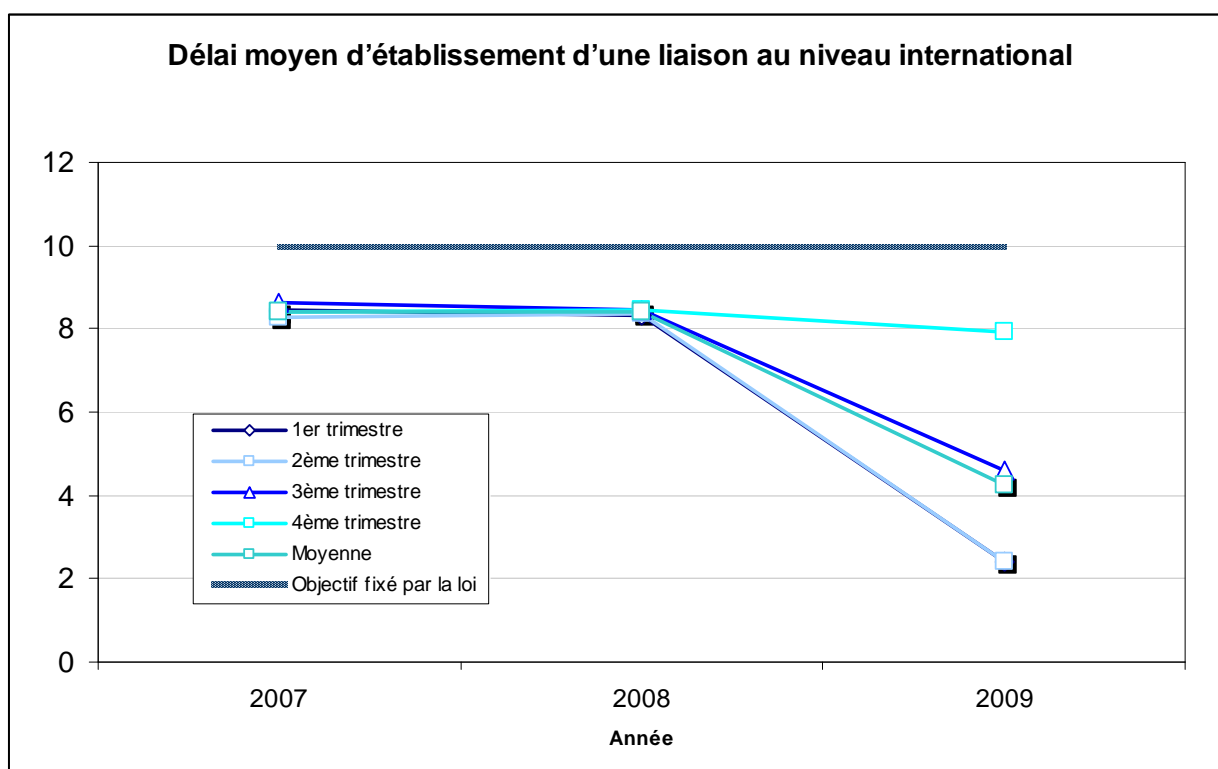
Après avoir connu une augmentation en 2008, le pourcentage d'appels défaillants au niveau international revient à des niveaux équivalents à 2007.

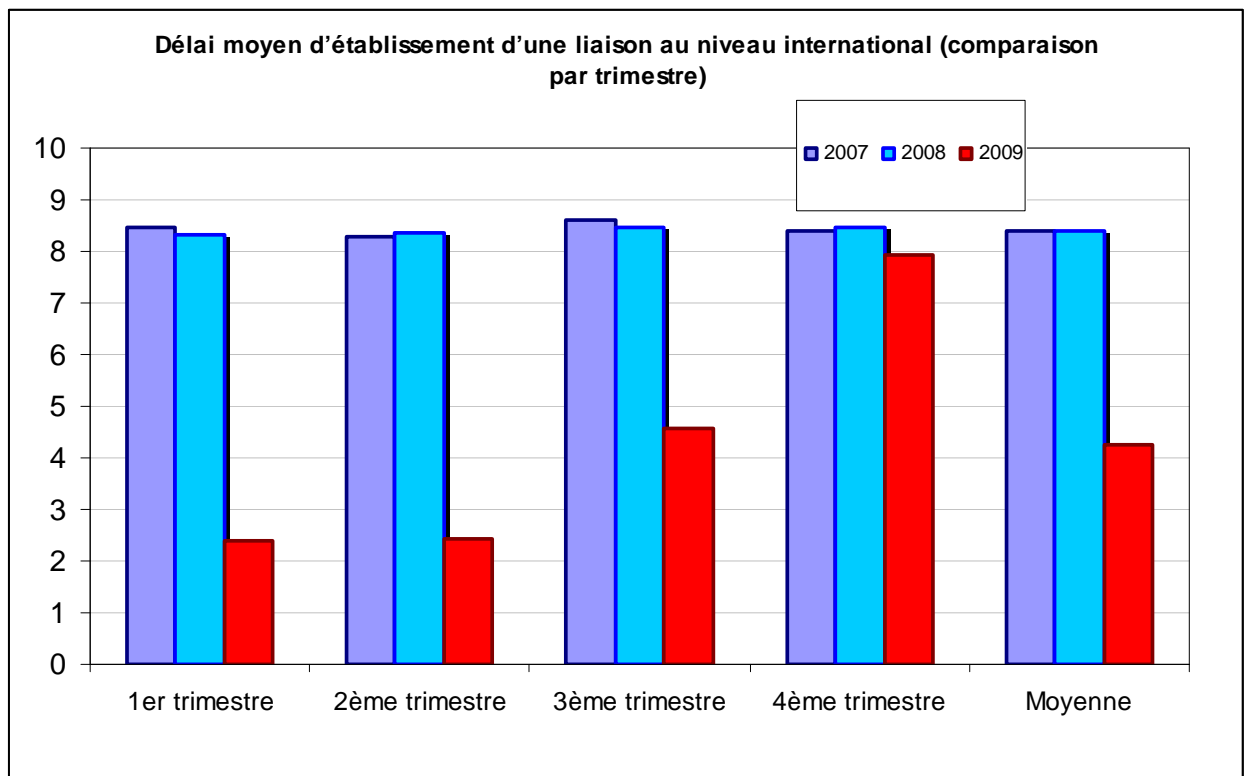


**2.1.1.9. Délai d'établissement des liaisons pour les appels internationaux (art. 12 de l'annexe à la LCE)**

*Délai moyen d'établissement d'une liaison au niveau international*

	Objectif fixé par la loi	Réalisation		
		2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	10 secondes	8,46 sec.	8,33 sec.	2,40 sec.
2 <sup>ème</sup> trimestre	10 secondes	8,27 sec.	8,36 sec.	2,43 sec.
3 <sup>ème</sup> trimestre	10 secondes	8,62 sec.	8,47 sec.	4,58 sec.
4 <sup>ème</sup> trimestre	10 secondes	8,41 sec.	8,46 sec.	7,92 sec.
<b>Moyenne</b>	<b>10 secondes</b>	<b>8,41 sec.</b>	<b>8,40 sec.</b>	<b>4,24 sec.</b>





Depuis 2003, ce paramètre est mesuré sur base du trafic sortant réel au départ de tous les commutateurs internationaux 24h/24. Depuis 2007, Belgacom utilise un nouvel outil de mesure utilisant une nouvelle méthode de comptage qui prend en compte le délai d'établissement pour tous les appels, réussis ou non.

On constate des variations dans les statistiques de 2009 :

- tout d'abord le délai d'établissement de la liaison a diminué fortement durant les deux premiers trimestres 2009 par rapport aux derniers trimestres 2008. Cette diminution est due à un changement dans la méthode de calcul des délais d'établissement des liaisons. Au lieu de calculer le délai d'établissement de la liaison à partir de la réception du premier digit, le prestataire calcule désormais le délai à partir de la réception du dernier digit ;
- ensuite, à partir de septembre 2009, on enregistre une augmentation des délais. Ceci est dû au remplacement des commutateurs. La méthode de mesure est restée basée sur la réception du dernier digit mais la valeur du délai d'établissement des liaisons dans les rapports émis par ces nouveaux commutateurs est différente de celle fournie par les anciens commutateurs.

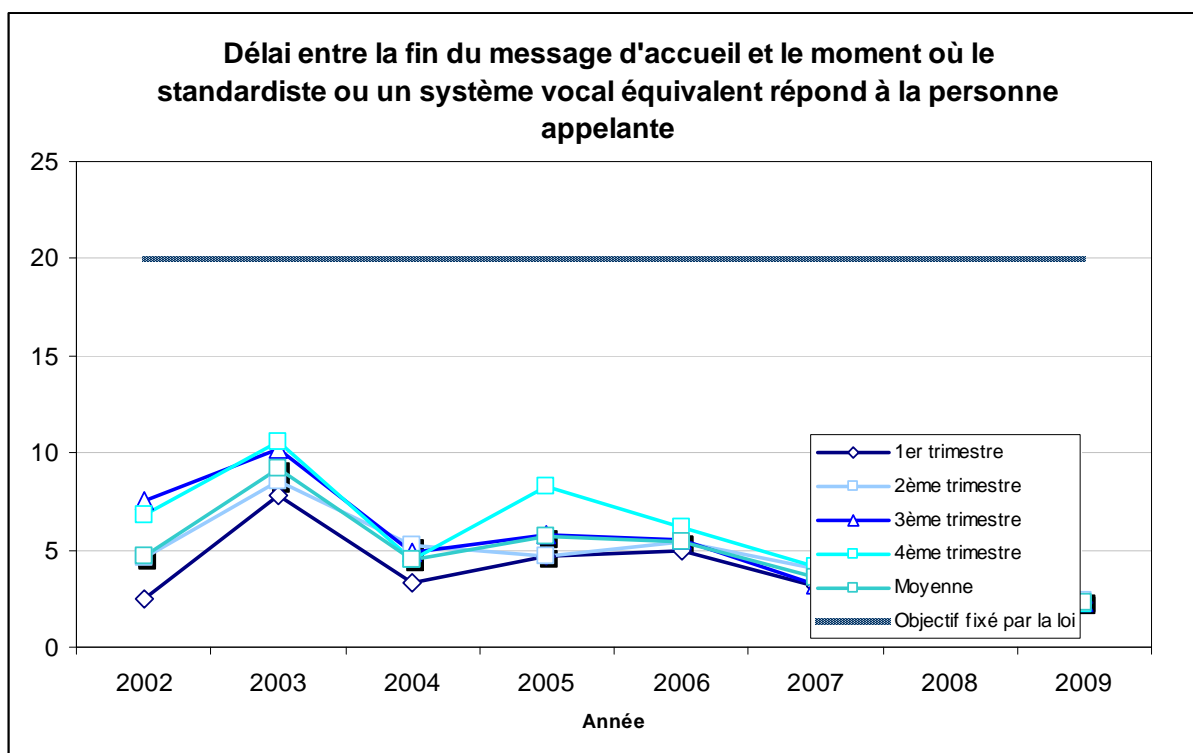
Il n'y a plus de distinction dans la loi entre les appels intra et extra européens comme dans la loi du 21 mars 1991.

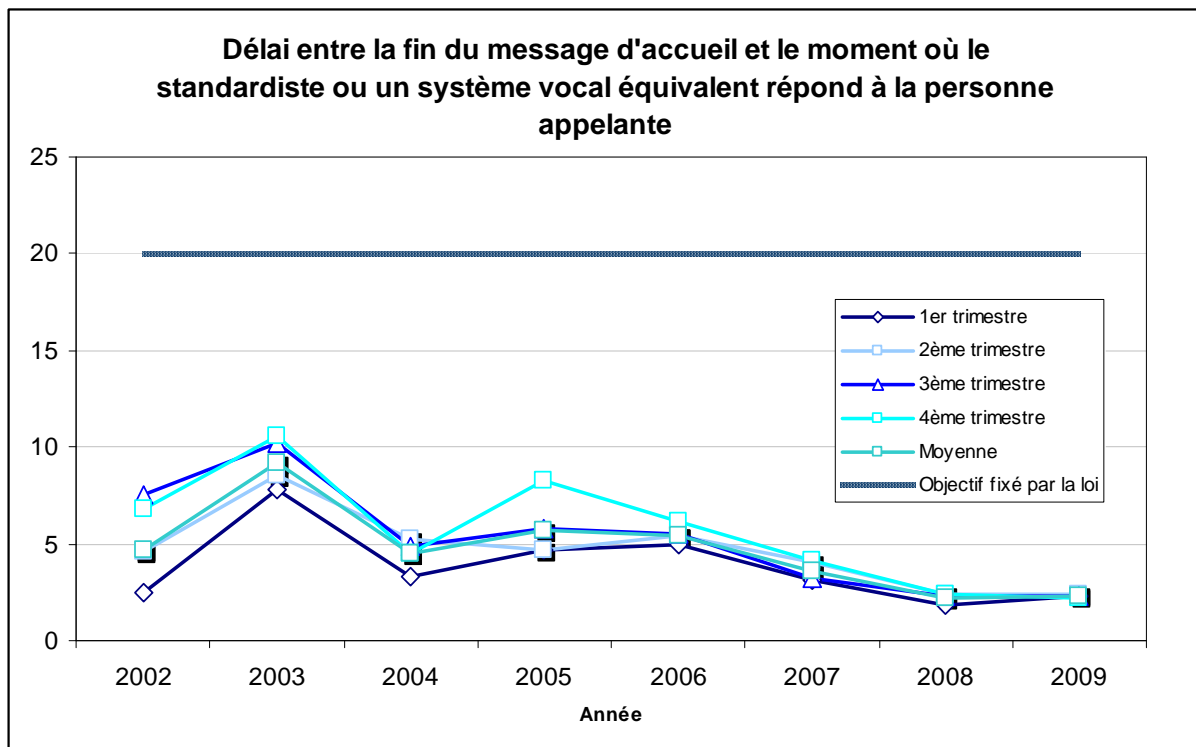
Belgacom respecte très largement l'objectif légal.

**2.1.1.10. Délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste (art. 13 de l'annexe à la LCE)**

*Délai entre la fin du message d'accueil et le moment où le standardiste ou un système vocal équivalent répond à la personne appelante*

	Objectif fixé par la loi	Réalisation (en secondes)							
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	Max 20	2,52	7,82	3,32	4,67	4,94	3,1	1,8	2,3
2 <sup>ème</sup> trimestre	Max 20	4,64	8,54	5,21	4,72	5,38	4	2,4	2,4
3 <sup>ème</sup> trimestre	Max 20	7,53	10,19	4,90	5,81	5,47	3,2	2,3	2,3
4 <sup>ème</sup> trimestre	Max 20	6,81	10,58	4,48	8,26	6,18	4,1	2,4	2,2
<b>Moyenne</b>	<b>Max 20</b>	<b>4,66</b>	<b>9,20</b>	<b>4,47</b>	<b>5,72</b>	<b>5,46</b>	<b>3,6</b>	<b>2,2</b>	<b>2,3</b>





En 2003, Belgacom a supprimé le *call center* spécialisé qui centralisait les appels vers les services avec intervention d'un standardiste. Cette modification a eu pour conséquence une augmentation des délais d'attente en 2003. Les résultats de 2009 sont équivalents à ceux de 2008.

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

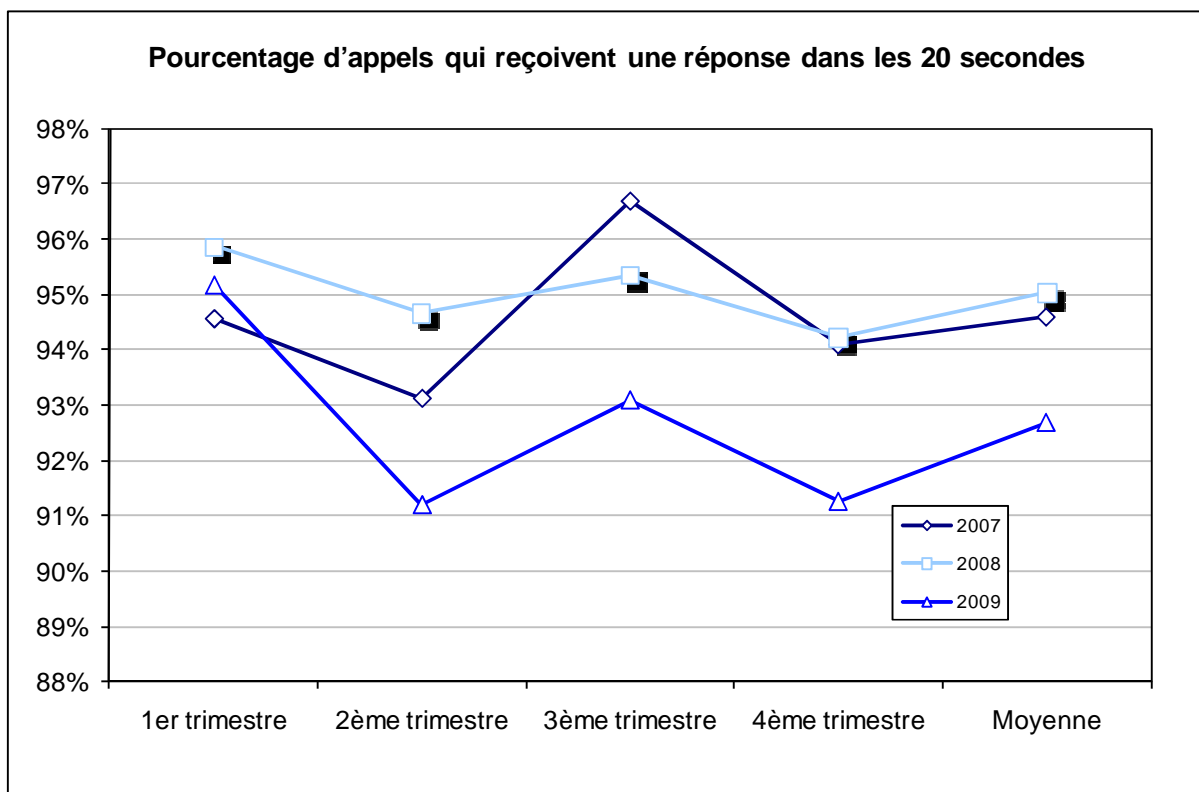
Belgacom ne mesure pas précisément cette somme actuellement. Les éléments suivants peuvent néanmoins être utiles pour l'estimer :

- le délai de réponse mentionné ci-dessus (2,3 secondes en moyenne pour l'année 2009) couvre le temps qui s'écoule en moyenne entre la fin du message d'accueil et le moment où le standardiste répond à la personne appelante ;
- la durée du message d'accueil peut être estimée à 4 à 5 secondes ;
- la durée d'établissement de la communication varie en fonction du réseau d'origine. Pour les appels provenant du réseau de Belgacom, elle est en moyenne de 1,23 secondes (cfr. *supra*, délai d'établissement d'une liaison au niveau national).

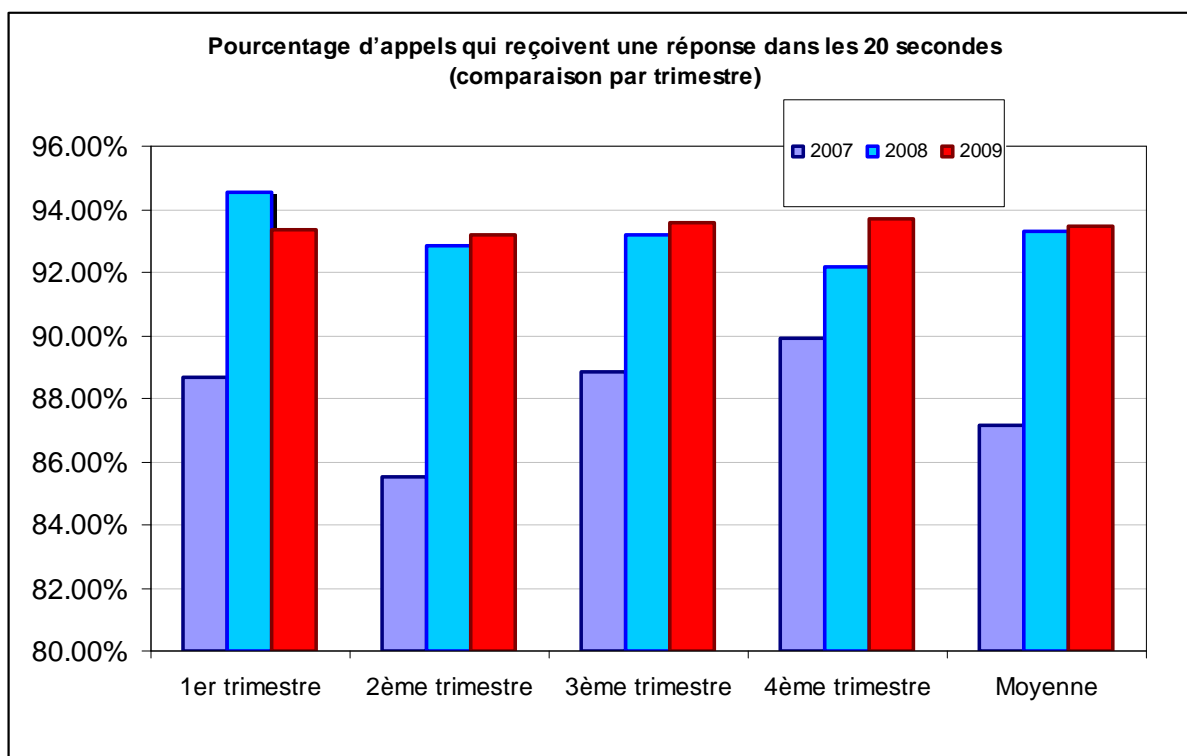
En fonction de ces éléments, la somme du délai d'établissement de la communication, de la durée de la tonalité de sonnerie et du message d'accueil devrait se situer dans un intervalle entre 7,5 et 8,5 secondes.

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

	Objectif fixé par la loi <sup>6</sup>	Réalisation		
		2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	-	88,67%	94,55%	93,35%
2 <sup>ème</sup> trimestre	-	85,54%	92,87%	93,20%
3 <sup>ème</sup> trimestre	-	88,82%	93,17%	93,59%
4 <sup>ème</sup> trimestre	-	89,94%	92,19%	93,71%
<b>Moyenne</b>	-	<b>87,14%</b>	<b>93,27%</b>	<b>93,46%</b>



<sup>6</sup> La loi du 13 juin 2005 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service



Le pourcentage d'appels qui reçoivent une réponse dans les 20 secondes est stable par rapport à 2008, ce qui est cohérent avec la stabilité observée au niveau du délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste ci-dessus.

Comme indiqué plus haut, en application des dispositions légales actuellement en vigueur, le délai mesuré est celui qui s'écoule entre la fin du message d'accueil et le moment où le standardiste répond à la personne appelante. Le délai mesuré ne comprend donc pas le temps qui s'écoule entre le moment où la communication est établie et cette fin du message d'accueil qui peut durer plusieurs minutes notamment lorsque les standardistes ne sont pas joignables du fait d'un afflux des demandes.

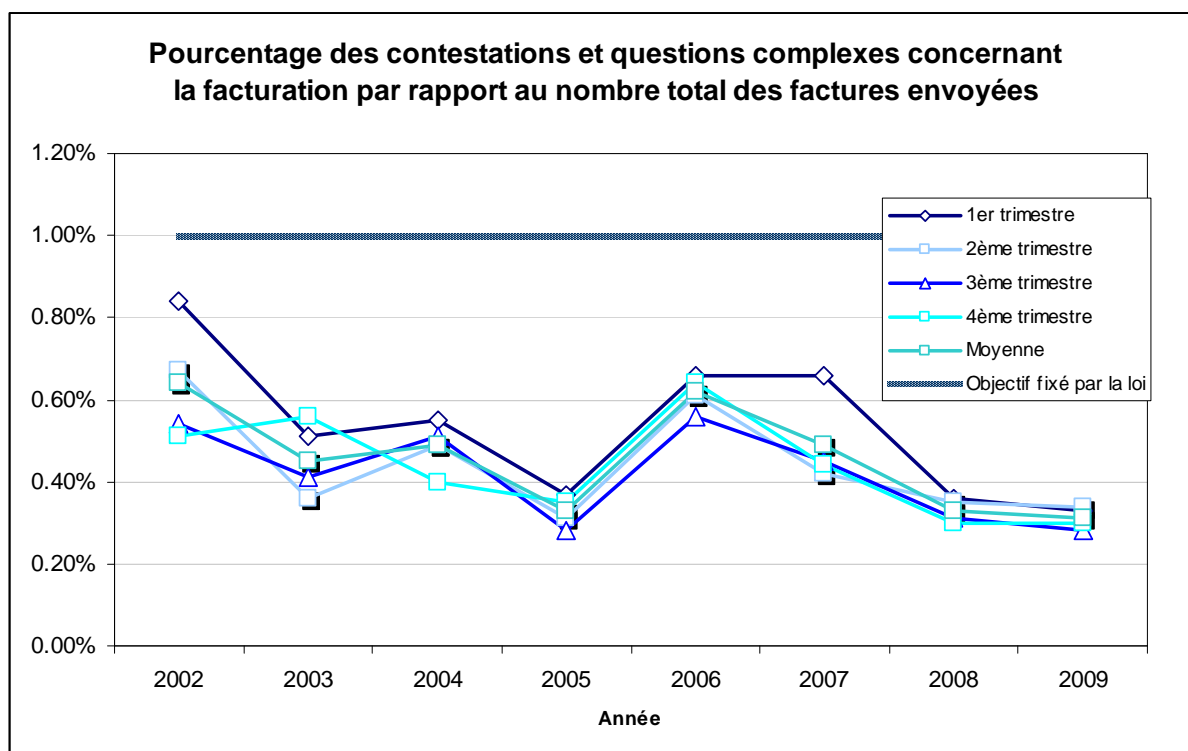
Les éléments mesurés ne reflètent dès lors pas les difficultés ressenties par les utilisateurs lorsqu'ils souhaitent atteindre un helpdesk.

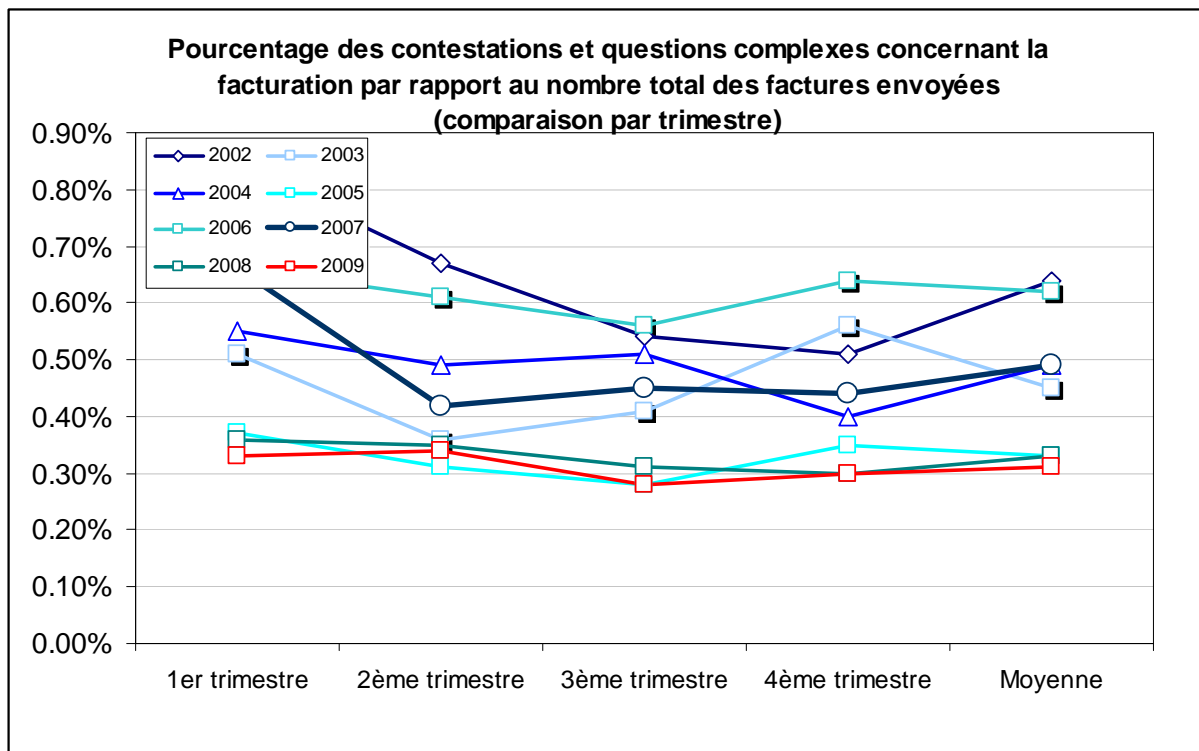
L'IBPT envisage de mener en 2011 une campagne de mesures quant aux délais réels d'attente afin notamment d'apprécier le respect des nouvelles dispositions réglementaires qui pourraient être introduites en ce domaine.

**2.1.1.11. Contestations et questions complexes concernant la facturation (art. 18 de l'annexe à la LCE)**

Pourcentage des contestations et questions complexes concernant la facturation par rapport au nombre total des factures envoyées ?

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	Max 1%	0,84%	0,51 %	0,55 %	0,37 %	0,66 %	0,66%	0,36%	0,33%
2 <sup>ème</sup> trimestre	Max 1%	0,67%	0,36 %	0,49 %	0,31 %	0,61%	0,42%	0,35%	0,34%
3 <sup>ème</sup> trimestre	Max 1%	0,54%	0,41 %	0,51 %	0,28 %	0,56 %	0,45%	0,31%	0,28%
4 <sup>ème</sup> trimestre	Max 1%	0,51%	0,56 %	0,40 %	0,35 %	0,64 %	0,44%	0,30%	0,30%
<b>Moyenne</b>	<b>Max 1%</b>	<b>0,64%</b>	<b>0,45 %</b>	<b>0,49 %</b>	<b>0,33 %</b>	<b>0,62 %</b>	<b>0,49%</b>	<b>0,33%</b>	<b>0,31%</b>





Les résultats prennent en compte les clients « résidentiels », « business », et « corporate ». On constate que l'objectif légal est largement atteint et on note une amélioration constante des résultats depuis 2006.



## 2.1.2. Les conditions techniques de prestation de la mise à disposition des postes téléphoniques publics

### 2.1.2.1. Mise à disposition des postes téléphoniques payants publics (art. 23 de l'annexe à la LCE)

Depuis le milieu de l'année 2008, moment où le taux de pénétration actif de la téléphonie mobile a dépassé les 95%, le nombre de postes téléphoniques dont le prestataire doit assurer le maintien sur le territoire, en application de l'article 23 de l'annexe à la LCE est de 2.000 cabines.

*Nombre de postes téléphoniques payants publics au 31 décembre 2008 et 2009.*

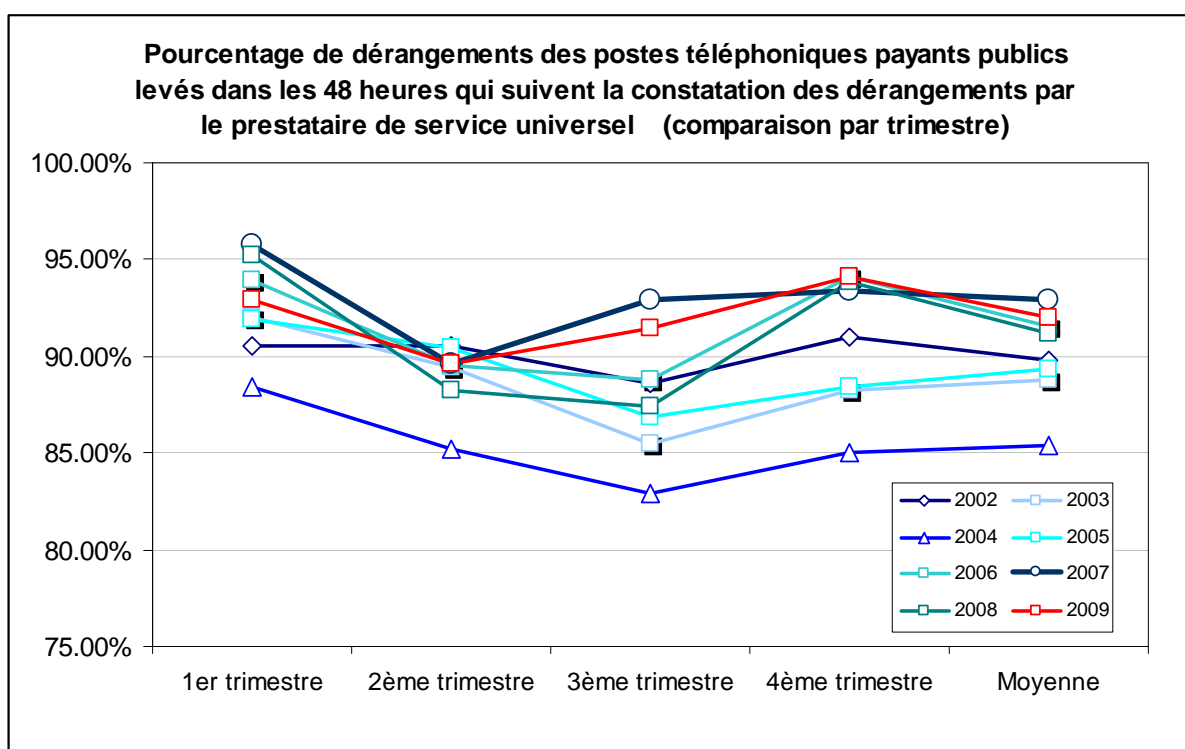
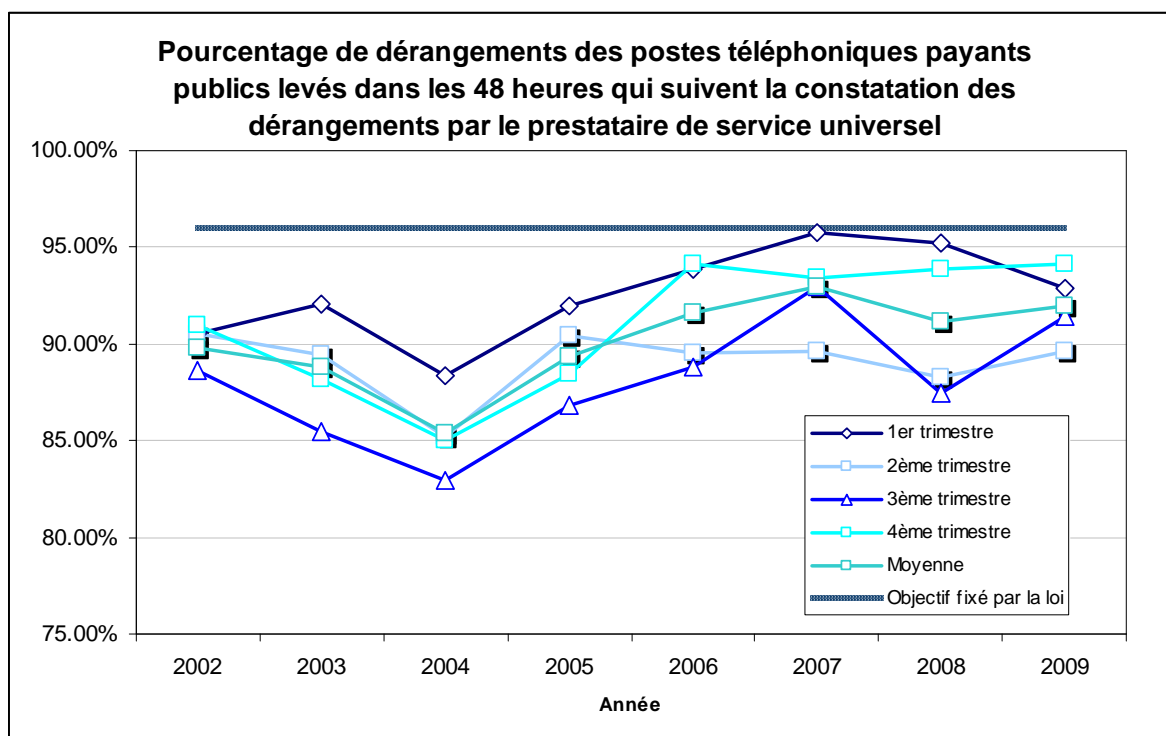
	Objectif fixé par la loi	Réalisation	
		2008	2009
Nombre de cabines	2.000	7.948	6.726

La norme est dès lors très largement respectée.

### 2.1.2.2. Etat de fonctionnement des postes téléphoniques payants publics (art. 25 de l'annexe à la LCE)

*Pourcentage de dérangements des postes téléphoniques payants publics levés dans les 48 heures qui suivent la constatation des dérangements par le prestataire de service universel*

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	Min 96%	90,5%	92,03 %	88,38%	91,93 %	93,90 %	95,80%	95,25%	92,90%
2 <sup>ème</sup> trimestre	Min 96%	90,5%	89,46 %	85,20%	90,43 %	89,49 %	89,60%	88,26%	89,59%
3 <sup>ème</sup> trimestre	Min 96%	88,6%	85,49 %	82,90%	86,82 %	88,80 %	92,92%	87,42%	91,42%
4 <sup>ème</sup> trimestre	Min 96%	91%	88,21 %	85,00%	88,41 %	94,10 %	93,37%	93,88%	94,14%
<b>Moyenne</b>	<b>Min 96%</b>	<b>89,8%</b>	<b>88,80 %</b>	<b>85,38%</b>	<b>89,36 %</b>	<b>91,57 %</b>	<b>92,92%</b>	<b>91,2%</b>	<b>92,00%</b>



*Parmi les 4% de dérangements restants, pourcentage de dérangements des postes téléphoniques payants publics levés dans les 72 heures qui suivent la constatation des dérangements par le prestataire de service universel*

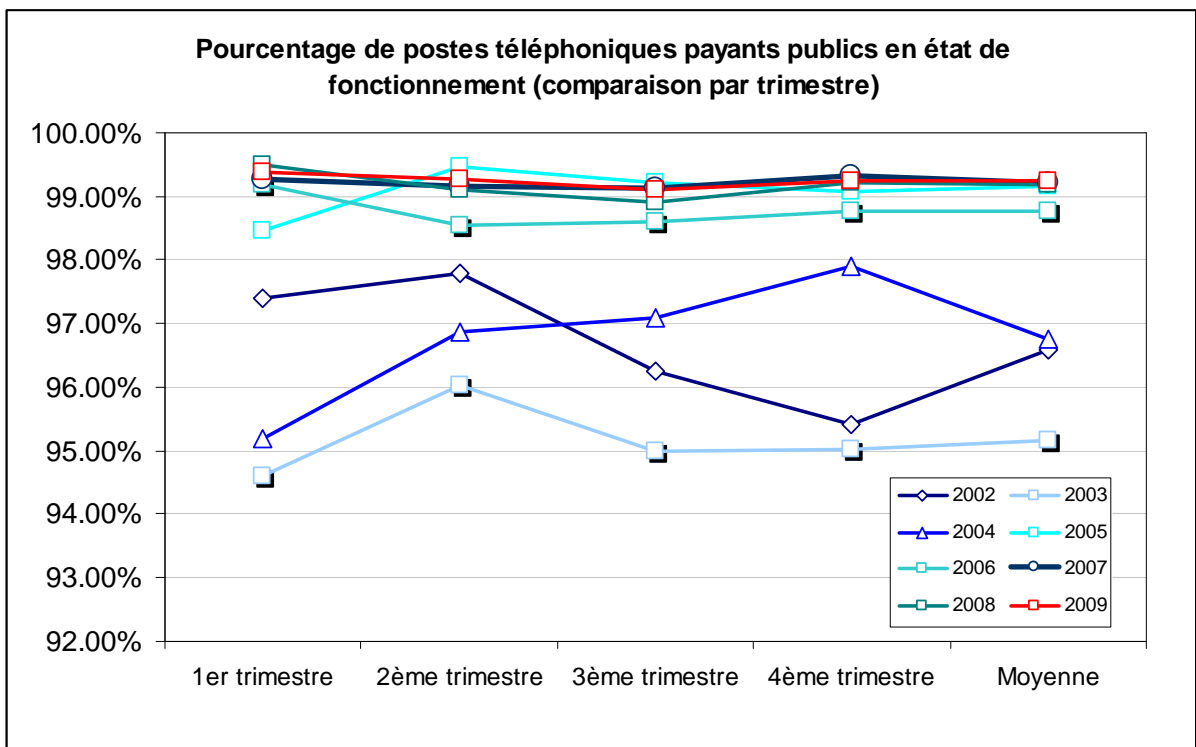
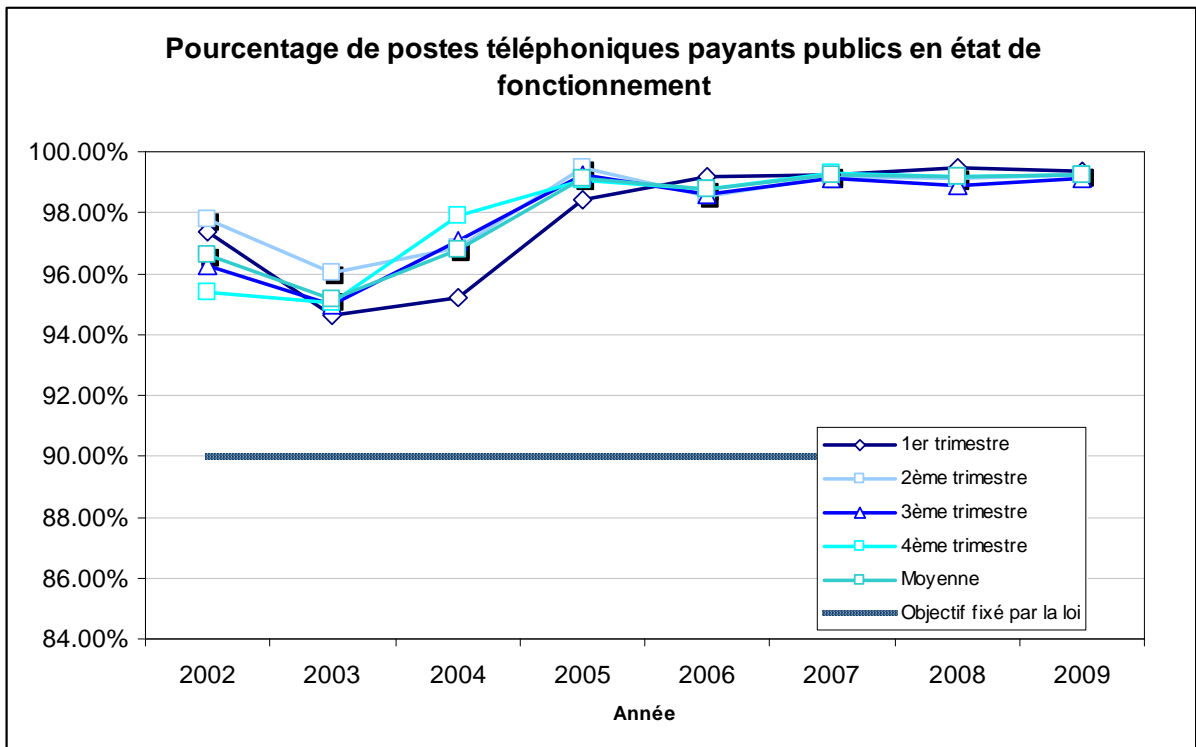
	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	100%	94,7%	94,98 %	92,40%	94,85 %	96,5 %	97,66%	96,92%	95,58%
2 <sup>ème</sup> trimestre	100%	94,7%	92,95 %	90,69%	94,4 %	92,89 %	93,46%	90,82%	92,67%
3 <sup>ème</sup> trimestre	100%	96,1%	90,19 %	88,40%	92,58 %	94,10 %	95,56%	91,28%	95,12%
4 <sup>ème</sup> trimestre	100%	94,2%	91,70 %	89,74%	93,7 %	96,21 %	95,40%	94,91%	95,85%
<b>Moyenne</b>	<b>100%</b>	<b>94,55%</b>	<b>92,46 %</b>	<b>90,32%</b>	<b>93,94 %</b>	<b>94,92 %</b>	<b>95,52%</b>	<b>93,50%</b>	<b>94,80%</b>

Les résultats en matière de délais de réparation des cabines restent en dessous de l'objectif. On constate néanmoins une amélioration par rapport à 2008, qui semble se confirmer aux 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> trimestres 2010.

Il est rappelé que le système de comptabilisation des dérangements utilisé par Belgacom (ARGUS) ne permet pas de faire la distinction entre les « véritables » pannes techniques et les dérangements qui n'affectent pas le fonctionnement de l'appareil. Selon Belgacom, ces derniers ne devraient pas être comptabilisés dans la mesure des indicateurs liés aux obligations de service universel. Belgacom estime le volume de ces dérangements à environ 10 % des tickets de dérangements générés.

*Pourcentage de postes téléphoniques payants publics en état de fonctionnement*

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	Min 90 %	97,4%	94,60 %	95,20%	98,45 %	99,2 %	99,27%	99,49%	99,38%
2 <sup>ème</sup> trimestre	Min 90 %	97,8%	96,03 %	96,87%	99,48 %	98,54 %	99,16%	99,11%	99,26%
3 <sup>ème</sup> trimestre	Min 90 %	96,24%	95 %	97,10%	99,22 %	98,6 %	99,14%	98,90%	99,11%
4 <sup>ème</sup> trimestre	Min 90 %	95,4%	95,02 %	97,91%	99,09 %	98,77 %	99,32%	99,21%	99,24%
<b>Moyenne</b>	<b>Min 90%</b>	<b>96,6%</b>	<b>95,16%</b>	<b>96,76%</b>	<b>99,15 %</b>	<b>98,77 %</b>	<b>99,22%</b>	<b>99,18%</b>	<b>99,25%</b>



On peut souligner la bonne performance de Belgacom en cette matière. L'objectif fixé a toujours été respecté et cela depuis 1999, ce qui diminue fortement l'ampleur du problème posé par le non respect des objectifs légaux en matière de délais de levée des dérangements.

***2.1.2.3. Publicité des informations sur les postes téléphoniques payants publics (art. 26 de l'annexe à la LCE)***

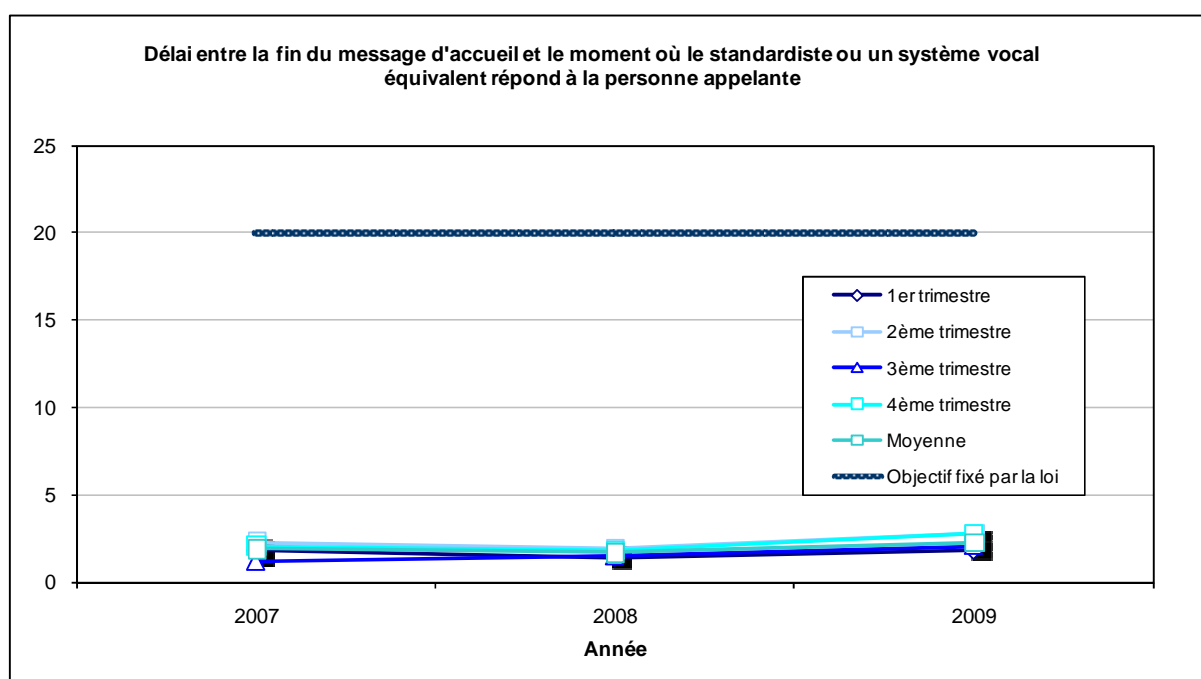
Les informations prévues ont été publiées sur un "infoposter" placé sur ou auprès des postes téléphoniques payants publics.

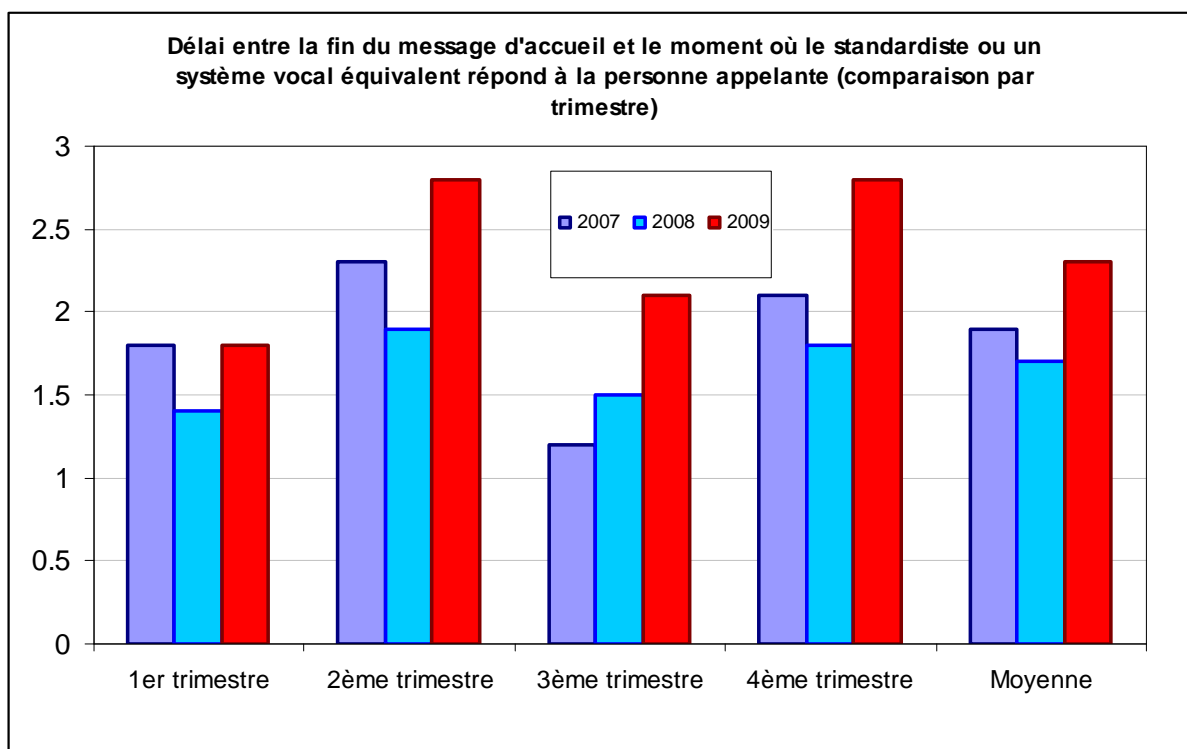
Ces informations ont été communiquées au service de médiation et au Comité consultatif avant publication.

### 2.1.3. Les conditions techniques de prestation du service universel de renseignements (art. 29 de l'annexe à la LCE)

*Délai entre la fin du message d'accueil et le moment où le standardiste ou un système vocal équivalent répond à la personne appelante*

	Objectif fixé par la loi	Réalisation (en secondes)		
		2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	Max 20	1,8	1,4	1,8
2 <sup>ème</sup> trimestre	Max 20	2,3	1,9	2,8
3 <sup>ème</sup> trimestre	Max 20	1,2	1,5	2,1
4 <sup>ème</sup> trimestre	Max 20	2,1	1,8	2,8
<b>Moyenne</b>	<b>Max 20</b>	<b>1,9</b>	<b>1,7</b>	<b>2,3</b>





On constate que Belgacom respecte très largement l'objectif fixé dans la LCE. Une diminution de la performance est à noter en 2008 par rapport aux années précédentes.

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

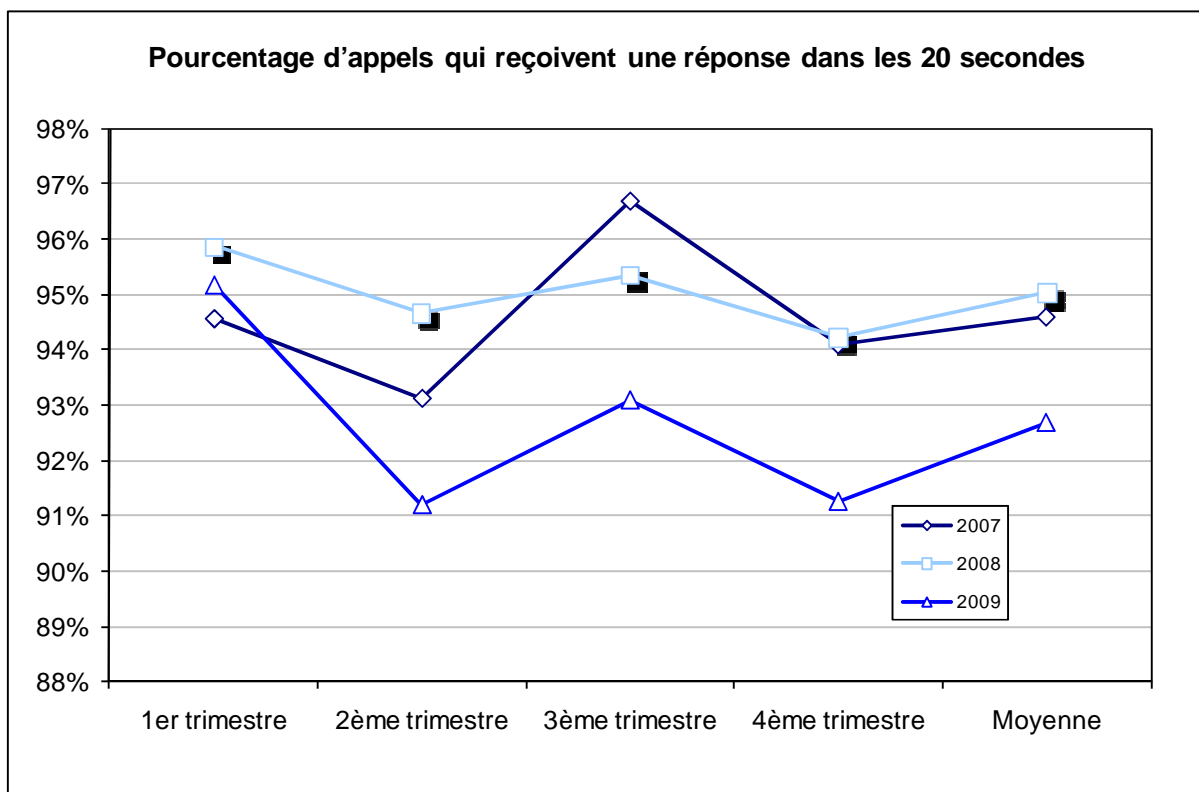
Belgacom ne mesure pas précisément cette somme actuellement. Les éléments suivants peuvent néanmoins être utiles pour l'estimer :

- le délai de réponse mentionné ci-dessus (2,3 secondes en moyenne pour l'année 2009) couvre le temps qui s'écoule, en moyenne, entre la fin du message d'accueil et le moment où le standardiste répond à la personne appelante ;
- la durée du message d'accueil peut être estimée à 4 à 5 secondes ;
- la durée d'établissement de la communication varie en fonction du réseau d'origine. Pour les appels provenant du réseau de Belgacom, elle est en moyenne de 1,23 secondes (cfr. *supra*, délai d'établissement d'une liaison au niveau national).

En fonction de ces éléments, la somme du délai d'établissement de la communication, de la durée de la tonalité de sonnerie et du message d'accueil devrait se situer dans un intervalle entre 7,5 et 8,5 secondes.

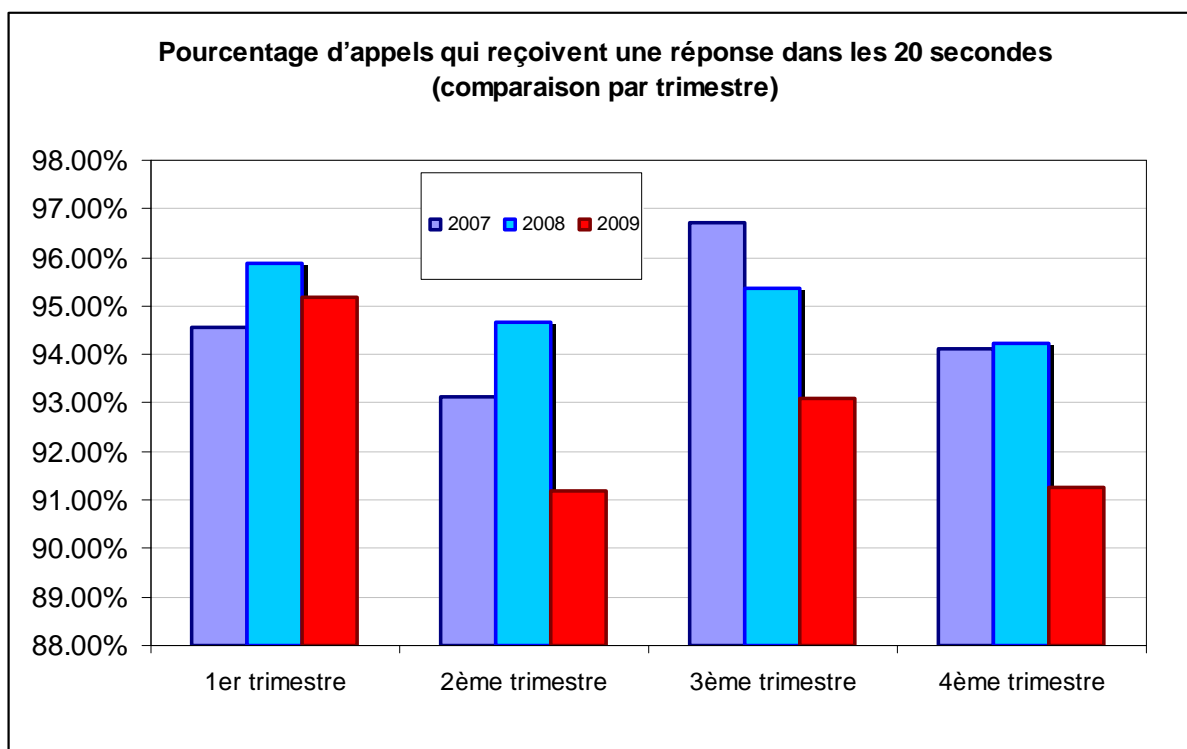
*Pourcentage d'appels qui reçoivent une réponse dans les 20 secondes*

	Objectif fixé par la loi <sup>7</sup>	Réalisation		
		2007	2008	2009
1 <sup>er</sup> trimestre	-	94,57%	95,87%	95,18%
2 <sup>ème</sup> trimestre	-	93,13%	94,66%	91,20%
3 <sup>ème</sup> trimestre	-	96,70%	95,36%	93,10%
4 <sup>ème</sup> trimestre	-	94,10%	94,22%	91,26%
<b>Moyenne</b>	-	<b>94,60%</b>	<b>95,03%</b>	<b>92,69%</b>



<sup>7</sup> La loi du 13 juin 2005 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service





Le pourcentage d'appels au service de renseignements nationaux qui reçoivent une réponse dans les 20 secondes a diminué en 2009. Aucune norme n'est cependant imposée par la loi.

Belgacom explique la diminution du pourcentage d'appels au service de renseignements nationaux qui reçoivent une réponse dans les 20 secondes notamment par la diminution du nombre d'appels vers les centres d'appels. Cette baisse a en effet pour résultat une légère baisse des effets d'échelle des activités de Belgacom *Directory Information Services*. A titre d'exemple, l'impact saisonnier des périodes de congé durant lesquelles le personnel dans les centres d'appels est moins nombreux se montre plus perturbant que par le passé.

#### **2.1.4. Les conditions techniques de la mise à disposition de l'annuaire universel**

##### *Publication d'informations dans l'annuaire universel*

L'article 31 de l'annexe à la LCE prévoit l'obligation de publier une liste d'informations dans l'annuaire universel.

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

##### *Communication avant leur publication au Service de médiation des télécommunications et au Comité consultatif pour les télécommunications*

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

Les informations ont été communiquées aux dates suivantes :

- 03/06/2009 : volume 1 (Bruxelles)
- 09/06/2009 : volume 2 (Brugge)
- 09/06/2009 : volume 3 (Gent)
- Communiqué mais information sur date non disponible : volume 4 (Antwerpen) (en 2010, communiqué le 12/10)
- Communiqué mais information sur date non disponible : volume 6 (Liège) en 2010, communiqué le 12/10)
- 07/01/2010 : volume 51 (Hasselt)
- 07/01/2010: volume 52 (Leuven/Mechelen/Herentals)
- 07/01/2010: volume 71 (Charleroi/Namur)
- 07/01/2010: volume 72 (Arlon)
- 07/01/2010: volume 8 (Mons).

## 2.1.5. Les conditions financières de prestation du service universel

### 2.1.5.1. Caractère abordable du prix (art.34§1<sup>er</sup> de l'annexe à la LCE)

En l'absence de l'arrêté ministériel fixant le coefficient de pondération à appliquer aux prestations témoins qui constituent le panier dont on surveille l'évolution des prix et en l'absence de fixation par le Ministre du facteur de correction entrant dans la formule de *price cap*, il n'est pas possible de contrôler, par le *price cap*, le caractère abordable du prix du service téléphonique public en position déterminée.

### 2.1.5.2. Différenciation des tarifs (art. 34§2 de l'annexe à la LCE)

Le §2 de l'article 34 de l'annexe à la LCE prévoit que le prestataire peut appliquer différents tarifs pour une même prestation, pour autant que cette différenciation soit basée sur des critères objectifs, transparents et non discriminatoires. Ces tarifs différenciés doivent aussi être approuvés par l'Institut et publiés avant toute application aux abonnés.

Le plan tarifaire de base de Belgacom couvrant la connexion, la redevance et le prix des communications est complété par des programmes de ristournes et des plans tarifaires préférentiels. Certains de ces programmes permettent aux clients, contre paiement d'une redevance supplémentaire ou moyennant un minimum facturé, de bénéficier de tarifs réduits par rapport aux tarifs de base sur leur trafic et/ou de ristournes au volume. D'autres consistent en des réductions sur certains appels internationaux ou en un prix fixe par appel national quelle qu'en soit la durée, sans qu'une redevance soit due. Il existe en outre un plan tarifaire sur la redevance de base pour la ligne téléphonique destiné aux personnes physiques (et non morales) téléphonant très peu. Des plans tarifaires incluant des minutes de trafic pour un prix défini sont également proposés.

Les tarifs liés à ces différentes prestations sont appliqués à tous les clients se trouvant dans les mêmes conditions objectives.

Pour ce qui concerne les postes téléphoniques payants publics, depuis le 1er mars 2007, le prix de l'unité de base est de 0,5€ au départ de tous les types de cabines.

Le temps octroyé par unité de base a été fixé comme suit :

	Heures de pointe	Heures creuses
Trafic national vers postes fixes	75	150
Trafic national vers mobiles	27	54

### **2.1.5.3. Gratuité du service minimum (art. 34§3 de l'annexe à la LCE)**

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

	<b>Réalisation</b>							
	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Mises en service minimum	330.149	494.046	502.675	503.623	439.521	315.091	279.674	251.538

Ce chiffre ne signifie pas que 251.538 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. 60 jours après la mise en service minimum, une lettre est adressée par voie postale ordinaire au client, pour l'informer de la prochaine suppression de son raccordement. La résiliation effective intervient 30 jours plus tard.

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

A noter que, si le dossier est transmis après résiliation à un partenaire externe (société de recouvrement ou huissier), celui-ci portera également en compte des frais de dossier. La redevance d'abonnement pour la ligne et l'(es) appareil(s) reste due.

Pendant la période de la mise en service minimum, une proposition de plan d'apurement est adressée au client. L'ensemble de la créance doit être apuré dans un délai raisonnable négocié entre Belgacom et le client. Toute nouvelle facture produite durant cette période doit être apurée dans un délai de 15 jours.

### **2.1.5.4. Communication des conditions tarifaires au service de médiation pour les télécommunications et au Comité consultatif pour les télécommunications (art. 34 §4 de l'annexe à la LCE)**

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 un courrier du 30 novembre 2009.

#### ***2.1.5.5. Accessibilité directe et gratuite des services d'urgence (art.37 de l'annexe à la LCE)***

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 (102-103)
- centre francophone de prévention du suicide (0800 32 123)
- centre néerlandophone de prévention du suicide (02 649 95 55)
- centre anti-poison (070 245 245)
- Child Focus (116 000)
- Au numéro d'urgence européen (112) qui donne accès au service médical d'urgence (100), aux pompiers (100) et aux services de police (101)

Le numéro 104 est attribué mais n'était pas en service au 31 décembre 2009, faute de demande des institutions concernées.

#### ***2.1.5.6. Gratuité pour les abonnés de l'annuaire universel (art. 39 de l'annexe à la LCE)***

Belgacom a assuré en 2009 la mise à disposition de l'annuaire universel gratuitement pour les abonnés.

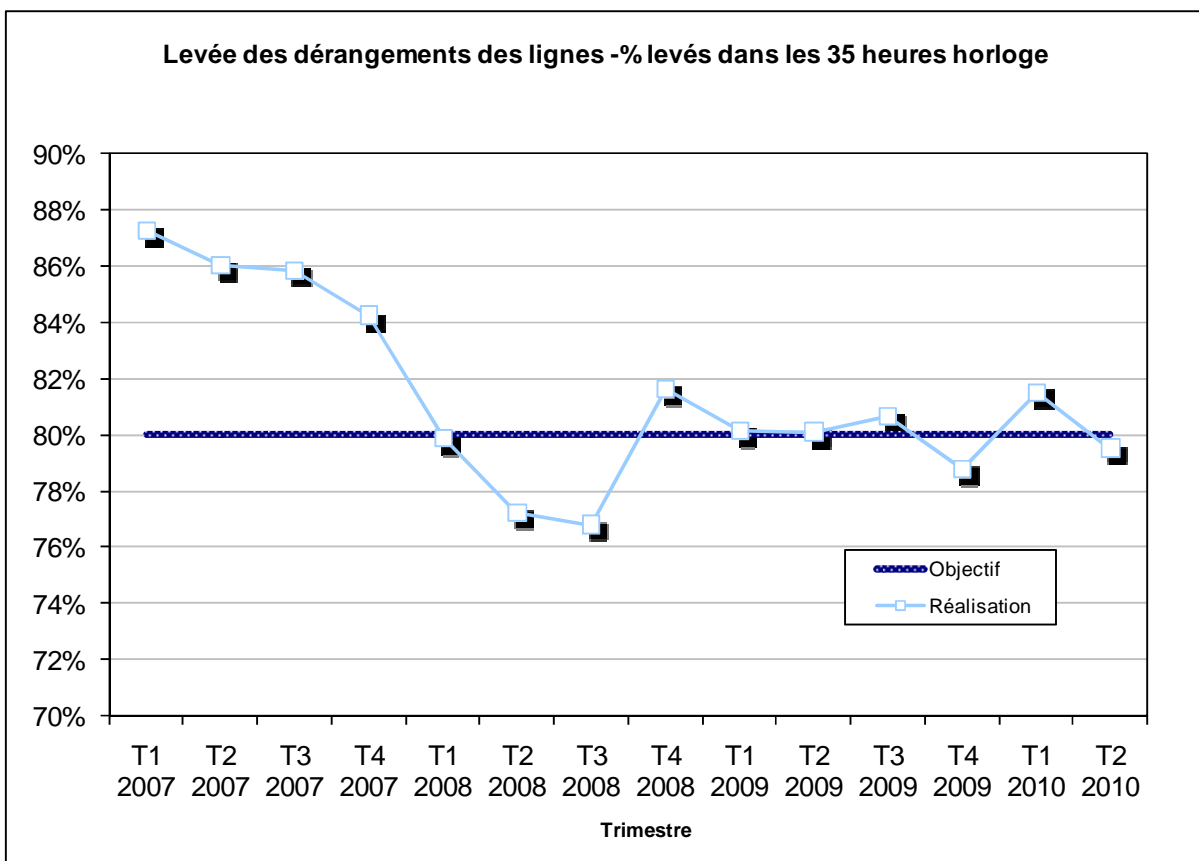
## 2.2. APPRÉCIATION GÉNÉRALE

Le tableau ci-dessous synthétise les statistiques de performance qualitatives du prestataire de service universel en 2009 telles que communiquées à l'IBPT par Belgacom. Le tableau ne reprend que les critères pour lesquels un objectif est fixé dans la loi.

Composante	Critère	Statistique	Objectif	Résultat 2009	Commentaire
Composante géographique fixe	Délai de raccordement	% réalisé dans les 5 jours ouvrables	Min 95%	95,82%	Légère amélioration par rapport à 2008
		% de contrats pour lesquels une date de raccordement est fixée le 1 <sup>er</sup> jour	Min 95%	95,55%	Légère amélioration par rapport à 2008
	Taux de dérangement des lignes	% de dérangements par ligne d'accès	Max 7,5%	4,95%	Légère détérioration par rapport à 2008
	Levée des dérangements des lignes	% levés dans les 35 heures horloge	Min 80%	79,90%	Amélioration par rapport à 2008
		% levés dans les 40 heures horloge	Min 95%	79,97%	Amélioration par rapport à 2008
		% levés dans les 60 heures horloge	Min 99%	83,17%	Amélioration par rapport à 2008
	Taux de dérangement des appels	% appels défaillants au niveau national	Max 1,5%	0,34%	Légère détérioration par rapport à 2008
		% appels défaillants au niveau international	Max 5%	1,15%	Détérioration par rapport à 2008
	Délai d'établissement des liaisons	Délai moyen au niveau national	Max 5 sec.	1,23 sec.	Légère détérioration par rapport à 2008
		Délai moyen au niveau international	Max 10 sec.	4,24 sec.	Amélioration par rapport à 2008
	Délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste	Délai entre la fin du message d'accueil et la réponse	Max 20 sec.	2,3 sec.	Statu quo par rapport à 2008
	Contestations et questions complexes concernant la facturation	% des contestations et questions complexes	Max 1%	0,31%	Légère amélioration par rapport à 2008

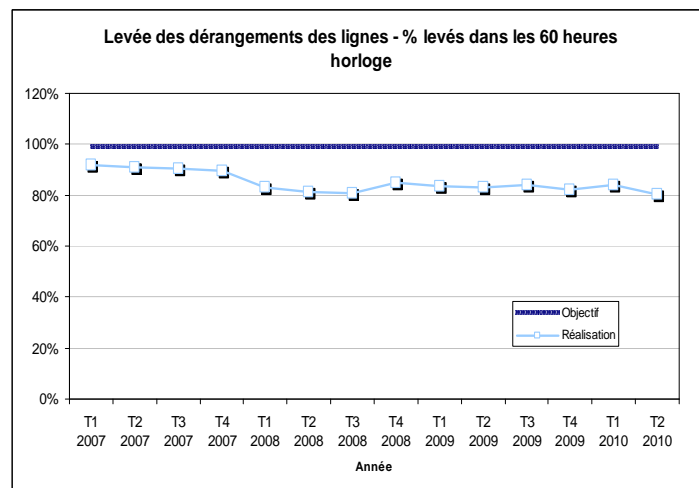
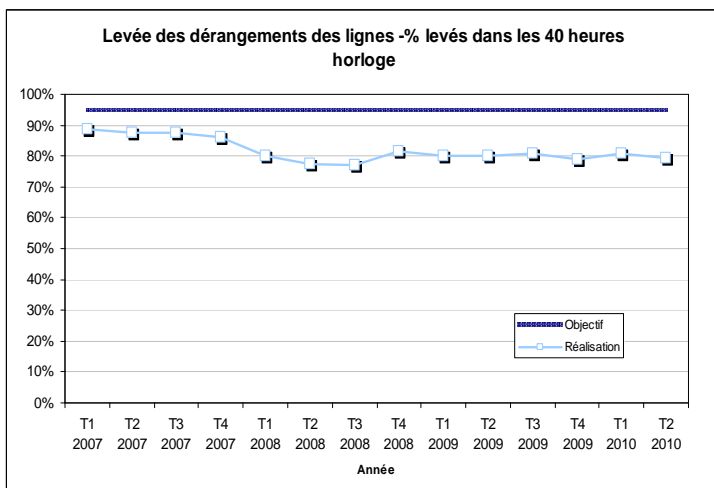
Composante	Critère	Statistique	Objectif	Résultat 2009	Commentaire
Cabines publiques	Couverture du territoire	Nombre de cabines	2.000	6.726	Diminution du nombre par rapport à 2008
	Levée des dérangements	% de dérangements levés dans les 48h	Min 96%	92%	Amélioration par rapport à 2008
		% de dérangements levés dans les 72h	100%	94,80%	Amélioration par rapport à 2008
	Etat de fonctionnement	% des cabines en état de fonctionnement	Min 90%	99,25%	Amélioration par rapport à 2008
Service de renseignements	Délai de réponse	Délai entre la fin du message d'accueil et la réponse	Max 20 sec.	2,3 sec.	Détérioration par rapport à 2008

Il ressort d'une manière évidente du tableau ci-dessus qu'en terme de qualité du service universel au regard des statistiques prévues dans la loi, c'est la situation en terme de levée des dérangements des lignes comme des cabines qui reste la plus problématique. Néanmoins, on enregistre en 2009 une amélioration sur l'ensemble de ces aspects. Le plan d'action spécifique mis en place par Belgacom au milieu de l'année 2008 semble donc aller dans le bon sens. Le graphique ci-dessous montre que les résultats trimestriels de la levée des dérangements dans les 35 heures se situent globalement au niveau de l'objectif depuis le quatrième trimestre 2008.



En ce qui concerne la levée des dérangements aux lignes d'accès dans les 40 et 60 heures horloge, rappelons que l'Institut s'interroge sur la pertinence des objectifs fixés dans l'annexe à la LCE. L'écart structurel entre les objectifs et les statistiques obtenues est illustré dans les deux graphiques ci-dessous.





En outre, en ce qui concerne les dérangements des lignes d'accès, il faut rappeler que Belgacom fournit une solution alternative aux clients concernés par des dérangements dont la levée excède deux jours ouvrables, ce qui limite l'étendue du problème du point de vue des clients.

Quant aux dérangements des cabines publiques, l'importance du problème doit être relativisée compte tenu de la faible utilisation des cabines, du fait que plus de 99% des cabines sont en état de fonctionnement et que les cabines en service sont nettement plus nombreuses que ce qui est exigé par la loi.

Belgacom respecte assez largement ses obligations de qualité du point de vue du nombre de dérangements, des délais d'établissement des liaisons et pour les contestations et questions complexes concernant la facturation. Il en est de même des délais de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste. Cependant les chiffres fournis à ce niveau ne semblent pas correspondre au ressenti des consommateurs pour lesquels les délais d'attente sont très largement plus longs que ceux mesurés par Belgacom en application du cadre réglementaire existant. En 2011, L'Institut effectuera une série de mesures afin d'apprécier le temps d'attente auprès non seulement du prestataire du service universel, mais aussi d'autres opérateurs. Ces mesures pourraient faire l'objet d'une publication.

Les autres composantes du service universel sont correctement prestées, dans le respect des critères de qualité fixés dans l'annexe à la LCE.

Quant aux conditions financières de prestation, elles sont respectées pour toutes les composantes hormis la composante géographique fixe pour laquelle le contenu de l'obligation n'a pas encore été défini.

D'une manière générale, comme indiqué au point 3.3. infra, l'Institut entend revoir la pertinence des obligations de service universel actuelles et les critères de qualité et de prix qui sont définis dans les prochains mois, avant le lancement des procédures de désignation des prestataires. Le maintien d'une obligation de couverture du territoire en cabines publiques ainsi que la fixation d'objectifs de qualité pertinents à imposer à la composante géographique fixe du service universel constituent des exemples de points qui seront soumis à discussion à cette occasion.

### **3. ORIENTATIONS FUTURES QUANT AU CONTENU DU SERVICE UNIVERSEL**

Dans le présent chapitre, on évoquera d'abord les évolutions du cadre réglementaire applicable au service universel, qu'elles aient eu lieu depuis 2009 ou qu'elles soient attendues dans un futur proche suite à l'obligation de transposer le nouveau cadre réglementaire européen ou suite à des décisions de justice.

On examinera ensuite les questions opérationnelles liées à la mise en œuvre du service universel, particulièrement en ce qui concerne les tarifs téléphoniques sociaux.

Ensuite, on traitera des développements futurs en matière de service universel, développements que l'Institut souhaite mettre en œuvre dans le cadre de son plan stratégique.

Dans le souci de suivre au plus près l'actualité, la présente partie fait également référence à des événements qui se sont déroulés pendant l'année 2010.

#### **3.1. LES RÉCENTES MODIFICATIONS ET LES PROJETS RÉGLEMENTAIRES**

##### **3.1.1. Le cadre réglementaire européen**

###### **3.1.1.1. La directive 2009/136 «Droits des citoyens»**

L'année 2009 a été marquée par la publication au Journal Officiel des Communautés européennes, le 18 décembre 2009, des deux directives qui réforment le cadre réglementaire applicable au secteur des communications électroniques. Il s'agit des directives 2009/140/CE dite « Mieux légiférer »<sup>8</sup> et de la directive 2009/136/CE dite « Droits des citoyens »<sup>9</sup>.

Ces directives qui sont entrées en vigueur le 19 décembre 2009 doivent être transposées dans les ordres juridiques nationaux au plus tard le 25 mai 2011.

Les innovations principales apportées par la directive 2009/136 « Droits des citoyens » peuvent être résumées comme suit.

Tout d'abord, cette nouvelle directive ouvre la possibilité pour les Etats membres de créer des obligations de service universel dans le domaine de la large bande. Ainsi, le considérant 5 de la directive souligne qu' « *il n'est pas indiqué d'exiger un débit de données ou un débit binaire spécifique au niveau communautaire. Une certaine flexibilité est nécessaire, pour que les États membres puissent prendre, en cas de besoin, les mesures nécessaires pour qu'une connexion soit capable de supporter un débit de données suffisant pour permettre un accès fonctionnel à l'internet, tel que le définissent les États membres, en tenant dûment compte des*

---

<sup>8</sup> Directive 2009/140/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant les directives 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 2002/19/CE relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion, et 2002/20/CE relative à l'autorisation des réseaux et services de communications électroniques

<sup>9</sup> Directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, la directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques et le règlement (CE) no 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs

*conditions spécifiques aux marchés nationaux, par exemple la largeur de bande la plus utilisée par la majorité des abonnés dans un État membre donné et la faisabilité technique, à condition que ces mesures aient pour objectif de réduire les distorsions du marché. ».*

La directive 2009/136/CE est également attentive à promouvoir à fois la neutralité technologique et les évolutions technologiques.

Afin de respecter la neutralité technologique, le nouveau cadre réglementaire propose de séparer les obligations de service universel concernant la fourniture d'un raccordement au réseau de communication de celles liées à la fourniture d'un service accessible au public.

Le nouveau cadre européen constate également que le progrès technologique a conduit à une diminution importante du nombre de postes téléphoniques payants publics. Il revient dès lors au régulateur national de décider de ne pas imposer d'obligations de service universel en ce domaine, si ce régulateur a l'assurance que les services offerts par les cabines sont largement accessibles. Si le régulateur national arrive à la conclusion inverse, en application du nouveau cadre réglementaire européen, il a maintenant la possibilité d'imposer au prestataire du service universel en plus de l'obligation de fournir des postes téléphoniques payants publics, celle, si nécessaire, de mettre à disposition d'autres points d'accès à des services de téléphonie vocale publics.

La directive 2009/136/CE aborde également l'hypothèse où les obligations de service universel sont de facto remplies sans qu'il n'ait été procédé à la désignation d'un prestataire. Dans ce cas, les régulateurs nationaux devraient être en mesure de surveiller l'évolution et le niveau des tarifs de ces prestations qui sont assurées par le marché.

Enfin, le nouveau cadre réglementaire européen porte une attention particulière aux utilisateurs handicapés et estime que les équipements utilisés par ces personnes afin de leur faciliter l'accès au réseau devraient être inclus dans le champ d'application de la directive. L'objectif est que les personnes handicapées disposent des mêmes facilités d'utilisation que les autres consommateurs.

### ***3.1.1.2. La consultation lancée par la Commission européenne***

Parallèlement à la réforme de certaines dispositions du cadre réglementaire européen applicable au service universel, la Commission a lancé au printemps 2010 une consultation publique à propos de l'avenir du service universel<sup>10</sup>.

La consultation abordait les grands thèmes suivants.

Quels sont les concepts de base qui prévalent en matière de service universel ? L'approche consistant à définir le service universel pour les services traditionnels de télécommunications vocales est-elle toujours valable dans l'environnement numérique évolutif d'aujourd'hui ? Le marché fournit-il aujourd'hui l'accès à tous à ces services de base, évitant ainsi l'exclusion sociale ? Comment garantir que les habitants des zones rurales et isolées ou les personnes à faible revenu puissent avoir accès aux services de télécommunications de base et les utiliser ?

En ce qui concerne le haut débit, comment considérer la politique de service universel par rapport à l'objectif européen du «haut débit pour tous» ? La concurrence est-elle suffisante ?

---

<sup>10</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/ecomms/doc/library/public\\_consult/universal\\_service2010/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/doc/library/public_consult/universal_service2010/index_en.htm)

Existe-t-il de meilleures options stratégiques ? Puisque les situations en termes de haut débit (accessibilité, taux de pénétration, tarifs, importance de la fracture numérique, ...) sont fort variables d'un pays à l'autre au sein de l'Europe, quel est le juste équilibre entre une réponse coordonnée à l'échelle européenne et une nécessaire souplesse au niveau national?

Quels sont les mécanismes à mettre en œuvre pour assurer le financement du service universel, notamment si l'on envisage une couverture universelle en haut débit, celle-ci doit-elle être encore financée par le seul secteur des télécommunications? D'autres sources de financement seraient-elles appropriées, notamment si l'on considère que d'autres secteurs économiques et la société dans son ensemble tireraient également profit d'une telle politique de service universel?

La Commission annonce que pour la fin de cette année 2010 elle tirera les conclusions de cette consultation publique, conclusions qui pourraient déboucher sur de nouvelles propositions de modification du cadre réglementaire européen.

### 3.1.2. Le cadre réglementaire national

Au niveau national, deux modifications sont intervenues en ce qui concerne le cadre réglementaire applicable au service universel ; une en juin 2009 relative au régime des cabines<sup>11</sup> ; une autre en avril 2010 concernant l'annuaire universel<sup>12</sup>.

En outre, une réflexion a été entamée à propos d'une éventuelle modification du régime réglementaire actuellement vigueur en matière de tarifs téléphoniques sociaux.

Enfin, les dispositions relatives au service universel à intégrer dans l'avant-projet de loi assurant la transposition des directives européennes ont été préparées. Cet avant projet de loi devrait également adapter les dispositions légales relatives aux mécanismes de financement du service universel suite aux deux arrêts prononcés par la Cour de Justice des Communautés européennes en octobre 2010.

#### 3.1.2.1. Les modifications apportées au régime des cabines

La loi du 18 mai 2009 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques (M.B. 04/06/2009) a simplifié considérablement la réglementation au niveau de la composante « cabines publiques » du service universel.

L'article 24 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 traitant de la répartition des cabines obligatoires sur le territoire national a été remplacé. Auparavant, le texte était :

*« Art. 24. Le Roi fixe, après avis de l'Institut, les modalités de la répartition du nombre de postes téléphoniques publics entre les communes, en tenant compte des critères suivants :*

*1° la densité de la population ;*

*2° la superficie ;*

*3° la couverture du service téléphonique public mobile. »*

L'arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités de répartition du nombre de postes téléphoniques publics (M.B. du 12 juillet 2007) avait été pris en exécution de cette disposition.

L'article 32 de la loi modificatrice du 18 mai 2009 remplace ce texte de l'article 24 par le texte suivant :

*« Art. 24. Le Roi peut par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres, après avis de l'Institut, fixer les modalités de la répartition géographique du nombre de postes téléphoniques publics. A défaut, le prestataire détermine librement la répartition des postes téléphoniques publics dans le respect de l'article 23. »*

La modification légale ne porte donc pas sur le nombre de cabines mais sur la manière dont elles doivent être réparties sur le territoire. Auparavant la répartition des cabines entre les communes *devait* être fixée par le Roi en tenant compte de la densité de la population, de la

---

<sup>11</sup> Voir la loi du 18 mai 2009 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques (M.B. 04/06/2009)

<sup>12</sup> Voir l'arrêté ministériel du 7 avril 2010 accordant, en application de l'article 30 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques une dérogation à la distribution annuelle de l'annuaire universel (M.B. 07/04/2010).

superficie et de la couverture du service téléphonique public mobile. L'arrêté royal du 27 avril 2007 avait été pris en exécution de l'ancien article 24 et prévoyait une formule mathématique pour déterminer, par commune, un intervalle dans lequel devait tomber le nombre de postes téléphoniques publics. Les valeurs de l'intervalle étaient calculées à l'aide de la superficie, du nombre d'habitants et du taux de couverture moyen en téléphonie mobile.

En matière de répartition des cabines publiques, en l'absence d'arrêté royal pris en application du nouvel article 24, la seule obligation qui incombe encore au prestataire est de garantir le maintien d'une cabine par commune ; sur les 2000 cabines qui restent « obligatoires » au 1<sup>er</sup> janvier 2009, 589 doivent être réparties entre les communes, les autres peuvent être placées librement par le prestataire.

### ***3.1.2.2. Les modifications apportées au régime des annuaires***

En matière d'annuaire universel, le Ministre avait annoncé dès novembre 2008 son intention de diminuer les volumes de papier utilisés pour l'édition des annuaires.

Cette volonté a été concrétisée par l'arrêté ministériel du 7 avril 2010 qui instaure un régime de « opt-in » pour les annuaires, c'est à dire que les abonnés qui souhaitent disposer d'un annuaire sous format « papier » devront en faire la demande.

Ce nouveau régime entrera en application à partir du 1er janvier 2011. Le prestataire de l'obligation de service universel effectuera la distribution de l'annuaire universel de manière annuelle et sur demande expresse de l'abonné. L'arrêté ministériel prévoit également que les demandes pour recevoir un annuaire peuvent être effectuées par écrit, par courrier électronique ou par téléphone. Il revient au Ministre d'approuver les modalités d'introduction de la demande.

Il est à noter cependant que rien n'interdit à un éditeur d'annuaire de continuer à éditer un annuaire de type « annuaire universel » et à le distribuer à des abonnés qui n'en n'ont pas fait expressément la demande de ne pas le recevoir. En 2011, deux mécanismes de distribution de l'annuaire pourront coexister à savoir un opt-in dans certaines régions du pays et un opt-out dans d'autres parties.

### ***3.1.2.3. La consultation en matière de modification du cadre réglementaire applicable aux tarifs téléphoniques sociaux.***

L'Institut a organisé une consultation publique du 9 mars au 30 avril 2010 dans le but de recueillir l'avis du secteur sur une proposition de loi modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne le tarif téléphonique social, ainsi que sur les amendements qui avaient été déposés à cette proposition de loi.

Cette consultation avait été initialement organisée à la demande de la Commission Infrastructures de la Chambre des représentants. L'Institut a par la suite décidé d'étendre la portée de la consultation, de manière à ce qu'une réflexion générale sur la composante sociale du service universel soit menée. La proposition de loi, en modifiant les réductions accordées et la liste des bénéficiaires, touche en réalité le système des tarifs sociaux dans son intégralité. La portée de la consultation se devait donc d'être étendue dans le même sens ; on ne peut en effet faire l'économie du cadre dans lequel la loi serait appliquée, si elle était votée.

La synthèse de cette consultation publique peut-être trouvée sur le site de l'IBPT à l'adresse : <http://ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3351&lang=fr>

#### ***3.1.2.4. Les arrêts de la Cour de Justice du 6 octobre 2010 à propos du financement des obligations de service universel relatives aux tarifs téléphoniques sociaux.***

Le 30 octobre 2006, l'Institut en sa qualité de gestionnaire du fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux a pris, sur la base de la réglementation en vigueur à ce moment, une décision concernant la méthodologie de détermination de compensations par opérateur pour la composante sociale du service universel. Suite à cette décision le fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux a été activé et des factures envoyées aux opérateurs. Cependant, la loi du 25 avril 2007 a modifié le cadre réglementaire relatif à la méthodologie de calcul des compensations et indemnités en vue du financement du fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux. Dès lors, par une décision du 20 juin 2007, l'Institut a retiré sa décision du 30 octobre 2006 dont la base légale avait été modifiée et remboursé aux opérateurs les sommes reçues. Dans l'attente d'une décision quant à la conformité du nouveau cadre réglementaire national au cadre européen suite aux différents recours judiciaires introduits, l'Institut, en sa qualité de gestionnaire du fonds du service universel, n'a plus procédé aux calculs de coûts supportés depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2005 par les opérateurs qui fournissent des tarifs téléphoniques sociaux.

La Cour de Justice des Communautés européennes a été saisie de la question de savoir si le cadre réglementaire national était conforme au cadre européen suite à un recours introduit par la Commission européenne et à une question préjudicielle soulevée par la Cour constitutionnelle belge.

Quatre questions de principe étaient soulevées devant la Cour de Justice des Communautés européennes : le Parlement national peut-il remplir les fonctions d'un organe de régulation ? ; le coût de la charge de service universel peut-elle correspondre à la réduction ou manque à gagner encouru par l'opérateur ? ; le cadre réglementaire belge est-il conforme au prescrit européen en ce qui concerne la prise en compte des bénéfices immatériels réalisés par les opérateurs ; le cadre réglementaire national a-t-il correctement transcrit les obligations européennes en ce qui concerne le caractère équitable pour le prestataire de la charge de service universel ?

Le 6 octobre 2010, à propos de ces questions, la Cour de Justice a rendu deux arrêts desquels il ressort :

- qu'il revient à la Cour constitutionnelle belge « *de vérifier si le législateur belge, lorsqu'il intervient dans le domaine des services de communications électroniques en tant qu'autorité réglementaire nationale, peut être regardé comme une autorité réglementaire nationale répondant à l'ensemble des conditions fixées par la directive-cadre et la directive 2002/22* »<sup>13</sup> ;
- que la Commission « *n'a pas établi que la législation nationale en cause, en prévoyant que le coût net de la composante sociale du service universel correspond à la différence entre les recettes que le prestataire qui fournit des services à des tarifs sociaux percevrait dans des conditions commerciales normales et celles qu'il perçoit effectivement par suite des réductions de tarifs*

---

<sup>13</sup> Voir point 31 de l'arrêt de la CJCE du 6 octobre 2010 dans l'affaire C-389/08

*prévues par ladite législation en faveur des bénéficiaires de tarifs sociaux, ne tiendra pas compte des coûts que les entreprises désignées pour fournir le service universel auraient évités si elles avaient eu le choix de ne pas remplir d'obligations liées à ce service <sup>14</sup>»*

- que la Cour juge que le cadre légal belge n'est pas conforme au cadre européen
  - o d'une part « *en omettant de prévoir dans le calcul du coût net de la fourniture de la composante sociale du service universel les avantages commerciaux retirés par les entreprises auxquelles incombe cette fourniture, y compris les bénéfices immatériels* » ;
  - o et d'autre part « *en constatant de manière générale et sur la base du calcul des coûts nets du fournisseur de ce service que toutes les entreprises auxquelles incombe désormais la fourniture dudit service sont effectivement soumises à une charge injustifiée en raison de cette fourniture et sans avoir procédé à un examen particulier à la fois du coût net que représente la fourniture du service universel pour chaque opérateur concerné et de l'ensemble des caractéristiques propres à ce dernier, telles que le niveau des équipements ou sa situation économique et financières <sup>15</sup>».*

Il conviendra dès lors d'adapter le cadre réglementaire national à l'arrêt de la Cour de Justice.

### **3.1.2.5. Le projet d'adaptation du cadre réglementaire**

A la demande du Ministre, l'Institut a préparé un avant projet de loi visant à assurer la transposition de la directive 2009/140/CE «Mieux légiférer» et de la directive 2009/136/CE «Droits des citoyens».

En ce qui concerne les aspects « service universel », les principales modifications que le Ministre propose d'apporter au cadre réglementaire national concernent :

- l'introduction d'une obligation pour le prestataire de fournir un débit minimum afin de permettre un accès fonctionnel à Internet d'un débit compatible avec le développement de la société de l'information . Il reviendra au Roi de fixer le niveau de ce débit ;
- le fait que le prestataire de service universel assurant la fourniture de points d'accès en position déterminée devra informer l'Institut lorsqu'il a l'intention de céder une partie substantielle ou la totalité des actifs représentés par son réseau d'accès local. Cette information doit permettre à l'Institut d'apprécier l'effet que la cession d'actifs peut avoir sur la prestation de service universel à la fois en ce qui concerne la fourniture d'accès et le service de téléphonie vocale ;
- l'octroi à l'IBPT de la faculté de supprimer l'obligation de service universel en matière de cabines parce que ce service ou des services comparables sont largement accessibles ;
- dans l'hypothèse où il ya aurait maintien d'une obligation de service universel en matière de cabines, l'introduction de la possibilité d'assurer l'accès aux services de téléphonie via d'autres technologies ;

---

<sup>14</sup> Voir point 80 de l'arrêt de la CJCE du 6 octobre 2010 dans l'affaire C-222/08

<sup>15</sup> Voir point 88 de l'arrêt de la CJCE du 6 octobre 2010 dans l'affaire C-222/08



- la concrétisation dans la loi du mécanisme d'opt-in pour l'obtention d'un annuaire figurant maintenant dans l'arrêté ministériel du 7 avril 2010 ;
- la création d'une nouvelle mission pour l'IBPT qui consiste dans le fait de surveiller l'évolution et le niveau des tarifs de détail des services faisant partie des obligations de service universel lorsqu'aucun opérateur n'a été désigné pour assurer la fourniture de ce service.

En outre, l'avant-projet de loi préparé par l'IBPT contient des dispositions visant à prendre en compte les arrêts de la Cour de Justice des Communautés européennes en ce qui concerne le financement du service universel. Ainsi, en matière de tarifs téléphoniques sociaux, il est prévu que le coût supporté par les prestataires soit fixé en utilisant la méthode des coûts évitables à long terme diminués notamment des bénéfices immatériels. L'Institut appréciera ensuite le caractère ou non équitable de la charge ainsi déterminée. Le projet de loi dispose également que dans le futur, seul deux prestataires, l'un pour le service fixe, l'autre pour le service mobile seront désignés pour fournir les tarifs téléphoniques sociaux via une procédure ouverte, étant entendu qu'une même entité juridique préexistante ou constituée pour l'occasion peut se porter candidate pour les deux prestations. L'avant-projet de loi prévoit aussi que l'Institut estimera également le caractère équitable ou non de la charge supportée pour les autres composantes du service universel.

L'ensemble de l'avant projet de loi assurant la transposition du nouveau cadre réglementaire européen est soumis à une consultation publique se terminant le 31 janvier 2011<sup>16</sup>. Il pourra alors entamer son parcours législatif afin de permettre son adoption au plus tard pour le 25 mai 2011.

---

<sup>16</sup> Le document de consultation est publié à l'adresse  
<http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3378&lang=fr>

## 3.2. ASPECTS OPÉRATIONNELS

### 3.2.1. Banque de données TTS

Pour rappel, la composante sociale du service universel consiste en l'obligation pour tous les opérateurs fixes et mobiles ayant des utilisateurs finals dans leur clientèle, d'offrir une réduction sur le raccordement, l'abonnement et les communications aux personnes qui répondent à certains critères.

Cette obligation applicable depuis l'entrée en vigueur de la loi du 13 juin 2005 est fixée dans l'article 74 de cette loi et les articles 22 et 28 de l'annexe. Elle est également précisée dans un arrêté royal du 20 juillet 2006.

Comme prévu dans l'article 22, §2 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005, une base de données concernant les bénéficiaires des tarifs sociaux - dénommée « STTS » - a été créée au sein de l'Institut.

Dans la pratique, c'est l'IBPT qui s'occupe de la vérification du bien-fondé des demandes d'octroi des tarifs sociaux introduites par les demandeurs auprès de leur opérateur via l'application STTS à laquelle les opérateurs ont accès. L'IBPT vérifie en premier lieu dans la base de données si les conditions qu'il n'y ait qu'un seul tarif social par bénéficiaire et qu'un seul bénéficiaire par ménage sont respectées. L'application interroge ensuite la Banque Carrefour pour la sécurité sociale (BCSS) pour vérifier s'il peut être établi à l'aide des données dont la BCSS dispose, que la personne rentre dans les conditions pour bénéficier du tarif téléphonique social. Dans l'affirmative l'opérateur est automatiquement informé qu'il doit appliquer le TTS pour ce client. Si les données de la BCSS ne permettent pas d'établir que la personne rentre dans les conditions, l'IBPT prend contact avec le client par courrier afin de lui demander de fournir une série de documents qui par après seront vérifiés par les agents de l'Institut. Il s'agit à ce moment d'un traitement « manuel » du dossier de demande.

En 2009, l'IBPT a traité 38.170 dossiers dont 49 % ont conduit à une décision d'octroi du droit.

Répartition des dossiers de demande d'octroi traités en 2009

Type de dossiers	Décision d'octroi	Premier examen	%	Répartition finale	%
Dossiers ne remplissant pas les conditions	Non	1.344	3,52%	19.514	51%
Dossiers remplissant les conditions	Oui	9.898	25,93%	18.656	49%
Dossiers remplissant peut-être les conditions	Peut-être (Total)	26.928	70,55%		
	<i>Peut-être aboutissant en un NON</i>	5.616	14,71%		
	<i>Peut-être aboutissant en un OUI</i>	8.758	22,94%		
	<i>Peut-être clôturés automatiquement (pas de réponse du demandeur)</i>	12.554	32,89%		
	Total	38 170		38 170	

A l'heure actuelle, les opérateurs concernés les plus représentatifs du marché offrent réellement les tarifs téléphoniques sociaux aux clients qui introduisent une demande à cet effet et dont la demande est validée.

Le tableau repris ci-dessous permet de comparer à un an d'intervalle la répartition des clients TTS entre les opérateurs:

Evolution du nombre de bénéficiaires d'un TTS en 2009 et 2010

<b>Opérateur</b>	<b>Nombre de dossiers actifs au 01/12/2009</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Nombre de dossiers actifs au 01/12/2010</b>	<b>Pourcentage</b>
Belgacom	358.913	95,08%	361.304	93,36%
Telenet	6.402	1,70%	11.522	2,98%
MOBISTAR	6.277	1,66%	7.150	1,85%
PROXIMUS (BELGACOM MOBILE)	4.762	1,26%	5.663	1,46%
BASE	719	0,19%	841	0,22%
Scarlet Belgium	220	0,06%	274	0,07%
KPN Belgium	101	0,03%	130	0,03%
Tele2 Belgium	76	0,02%	81	0,02%
BRUTELE	33	0,01%	41	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>377.503</b>	<b>100,00%</b>	<b>387.006</b>	<b>100,00%</b>

On constate que d'une année à l'autre, le nombre de bénéficiaires d'un TTS a augmenté, que la part de Belgacom dans le nombre est toujours très importante bien qu'elle s'érode légèrement et enfin que Telenet a presque doublé le nombre de ses clients.

### **3.2.1.1. Le financement de la banque de données « STTS »**

Le financement de la banque de données « STTS » fait l'objet d'un régime spécifique qui a été créé via une modification de l'article 30 de la loi du 17 janvier 2003 (loi « IBPT ») introduite par la loi réparatrice du 20 juillet 2006.

Cette disposition prévoit que certains frais liés au fonctionnement de la banque de données « STTS » peuvent être répercutés vers les opérateurs. Dès lors, le Conseil de l'IBPT a pris une décision le 22 avril 2009 concernant la méthodologie de répartition des frais relatifs à la base de données de la composante sociale du service universel des télécommunications ainsi que sur les éléments de calcul spécifiques aux années 2006 et 2007.

En application de cette décision, les factures concernant le financement des frais de la base de données pour 2006 et 2007 ont été envoyées aux opérateurs concernés<sup>17</sup>.

Un recours en annulation contre la décision de l'IBPT a été introduit par Belgacom et Belgacom Mobile le 6 juillet 2009 devant la Cour d'appel de Bruxelles.

<sup>17</sup> Les opérateurs ayant un chiffre d'affaires sur le marché de la téléphonie publique inférieure à 1.240.000€ ne doivent pas participer au financement de la banque de données

La Cour d'appel de Bruxelles a rendu son arrêt à ce sujet le 7 septembre 2010 et annulé pour partie la décision de l'IBPT. L'impact de l'arrêt de la Cour d'appel sur les montants imputés au secteur dans la décision du 22 avril 2009 peut être présenté dans le tableau suivant.

Frais à imputer au secteur pour 2006 en euros

	Avant arrêt du 7/9/2010	Après arrêt du 7/9/2010
Investissements	680.812,2	677.776.5
Entretien	270.495	0
Total	951.307.2	677.776.5

L'institut étudie actuellement les suites qu'il convient de réserver à cet arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles.

### 3.2.1.2 Automatisation de la banque de données « STTS »

En 2009, 38.170 demandes de TTS ont été introduites auprès de l'IBPT et 26.928 demandes, soit 70,55 %, ont fait l'objet d'un traitement manuel.

Par traitement manuel, on entend le fait que la cellule « TTS » de l'IBPT a :

- reçu une demande d'un opérateur indiquant qu'une personne souhaitait obtenir un TTS, l'opérateur ayant été informé que le système ne pouvait vérifier si les conditions d'octroi étaient remplies<sup>18</sup>;
- adressé un courrier au demandeur pour lui indiquer les pièces qu'il devait fournir à l'IBPT afin d'obtenir le TTS ;
- ouvert un dossier contenant la demande introduite par le demandeur et le courrier qui lui a été adressé ;
- analysé les documents fournis le cas échéant par le demandeur, en réponse à la lettre de l'IBPT<sup>19</sup> ;
- communiqué à l'opérateur et au demandeur la décision concernant l'octroi ou non du TTS.

<sup>18</sup> Pour le moment, le système ne transmet à l'opérateur qu'une seule information à savoir le fait que le demandeur dispose déjà ou non d'un TTS

<sup>19</sup> Il est à noter que si le premier courrier est envoyé dans 100% des cas de traitement manuel, la suite du processus dépend de l'envoi ou non d'une réponse par le demandeur. Dans 32,89% des cas, les dossiers sont automatiquement clôturés au bout de quatre mois du fait qu'aucune réponse n'est enregistrée.

Sur la base d'un échantillon de dossiers, il apparaît que les informations manquantes lors de la première analyse du dossier de demande par l'Institut sont les suivantes:

Informations manquantes dans le cas des dossiers devant être traités manuellement

Type d'informations demandées	Nombre	%
Revenus uniquement	77	43%
Handicap uniquement	24	13%
Revenus et Handicaps uniquement	66	37%
Autres	13	7%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

L'IBPT souhaite donc obtenir un accès aux banques de données du SPF « Finances » et de la Direction générale des personnes handicapées (DGPH) afin de réduire le nombre de dossiers faisant l'objet d'un traitement manuel.

### 3.2.2. Décision de l'IBPT en application de l'article 3, al. 2. de la LCE

L'article 3 alinéa 2 de l'annexe à la loi « Communications électroniques » dispose que :

*« Sauf cas de force majeure ou d'accord exprès entre la personne et un prestataire de la composante géographique fixe du service universel, celui-ci est tenu d'appliquer ses conditions de fourniture publiées.*

*Si un prestataire de la composante géographique fixe du service universel, en réponse à une demande donnée, estime unilatéralement qu'il n'est pas raisonnable de maintenir ses conditions de fourniture telles que publiées, il doit dans ce cas, obtenir l'accord de l'Institut préalablement à leur modification. ».*

Sur base de cette disposition, en décembre 2008, Belgacom a introduit auprès de l'IBPT une demande ayant pour objet de lui permettre, en sa qualité de prestataire de la composante géographique fixe du service universel en matière de communications électroniques, de déroger dans certains cas aux conditions standards de prestation de ladite composante.

Le type de situation visé en l'espèce concerne les demandes de nouveaux raccordements au réseau téléphonique public fixe qui sont introduites par les propriétaires ou occupants d'habitations neuves ou récentes situées dans une zone géographique où l'infrastructure du réseau téléphonique public fixe n'est pas déployée.

En vue d'éviter les lourds travaux de terrassements et de câblage entraînés par la localisation isolée ou éloignée de certaines habitations, Belgacom demandait à l'IBPT de lui permettre d'effectuer le raccordement de ces habitations au réseau téléphonique public fixe au moyen d'une simbox utilisant le réseau mobile de Belgacom.

Après avoir consulté le secteur, l'IBPT a autorisé, par une décision du 17 juin 2009, Belgacom à déroger à ses obligations en matière de service universel aux conditions suivantes :

- la demande de raccordement doit concerner un point de terminaison du réseau situé en un lieu nécessitant plus de 25 mètres de travaux de terrassement par connexion ;
- le niveau de couverture du réseau mobile utilisé par la simbox doit offrir, sur le lieu du raccordement, une couverture suffisante pour garantir un accès au réseau et un service téléphonique de qualité équivalente à celle dont bénéficient les titulaires d'un raccordement classique effectué selon les conditions de prestation standard de la composante géographique fixe.

En outre, la dérogation accordée à Belgacom est limitée à un maximum de 1.000 connexions nouvelles par an. Ainsi Belgacom devra communiquer à l'IBPT, pour le 31 janvier de chaque année, la liste des connexions réalisées l'année précédente en utilisant la technique des sim-boxes, ainsi que les données techniques nécessaires à l'appréciation du respect du critère des 25 mètres de travaux de terrassement.

L'IBPT procède actuellement au contrôle de la bonne exécution par Belgacom de cette décision.

### 3.3. PERSPECTIVES

Les décisions rendues à l'automne 2010 tant par la Cour de Justice des Communautés européennes, que par la Cour d'appel de Bruxelles ont eu le mérite de mettre fin à des années d'incertitude à propos des mécanismes de financement du service universel.

La position de la Commission européenne quant à l'avenir du service universel attendue à la fin de l'année 2010 devrait également être de nature à dissiper des controverses importantes sur le rôle et la nature du service universel dans le secteur des communications électroniques.

Enfin, à l'occasion de l'adoption du projet de loi assurant la transposition des directives 2009/136/CE et 2009/140/CE, le législateur national aura la possibilité au cours du premier semestre de 2011 de faire valoir son approche en matière de service universel.

De son côté, l'Institut vient de définir son plan stratégique dans lequel il souligne que le service universel est un élément clé de cohésion sociale et qu'il convient de repenser l'étendue du service universel au regard des nouveaux développements technologiques.

Pour l'année 2011, l'IBPT voit donc deux axes principaux à son action dans le domaine du service universel.

Tout d'abord une automatisation poussée des procédures permettant l'octroi des tarifs sociaux sera mise en œuvre afin de garantir un service rapide et optimal aux bénéficiaires et aux demandeurs de droits.

Ensuite, l'IBPT souhaiterait entamer un vaste débat à propos de la question de savoir si on ne peut pas considérer qu'aujourd'hui en Belgique certaines composantes du service universel sont correctement assurées par le marché. Ceci impliquerait éventuellement que l'on ne procède plus à la désignation d'un prestataire pour les composantes de service universel concernées. Pour les composantes pour lesquelles il serait établi qu'une régulation a priori est nécessaire, un débat sera également mené au niveau des critères de qualité et de prix abordable que l'on souhaite imposer, compte tenu de l'évolution technologique d'une part et de l'expérience acquise depuis la mise en œuvre de la réglementation en matière de service universel en 1997. Le présent rapport et les rapports des années précédentes contribueront à cette réflexion soumise également à consultation.

Une fois ces analyses faites, notamment après avoir consulté toutes les parties intéressées, il pourrait être procédé à la désignation via un appel d'offre de prestataires pour certaines composantes du service universel