

**RAPPORT DE L'INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES
TELECOMMUNICATIONS CONCERNANT L'EVOLUTION
DU SERVICE UNIVERSEL DES TELECOMMUNICATIONS
1998**

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

1. CONTENU ACTUEL DU SERVICE UNIVERSEL.....	2
1.1. PRINCIPLE.....	2
1.2. DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ.....	3
A. <i>La téléphonie</i>	3
B. <i>Internet</i>	4
2. EXÉCUTION ET CONTRÔLE DES PRESTATIONS DU SERVICE UNIVERSEL.....	7
2.1. SYNTHÈSE DES RÉPONSES DE BELGACOM.....	7
A. <i>Sur le plan qualitatif</i>	7
B. <i>Le respect du price cap</i>	21
2.2. LE COÛT DU SERVICE UNIVERSEL.....	21
2.3. APPRÉCIATION GÉNÉRALE.....	21
3. ORIENTATIONS POSSIBLES QUANT AU CONTENU DU SERVICE UNIVERSEL.....	24
3.1. ÉLÉMENTS DU SERVICE UNIVERSEL AILLEURS EN EUROPE.....	24
3.2. RECOMMANDATIONS DE L'INSTITUT.....	25
3.2.1. DANS LE CADRE DE LA RÉGLEMENTATION EUROPÉENNE ACTUELLE.....	25
A. <i>L'extension du bénéfice du tarif social</i>	25
B. <i>L'adaptation du price cap</i>	25
C. <i>La possibilité d'un « low user scheme »</i>	26
D. <i>La tarification des restrictions d'appel et de la non-insertion dans l'annuaire</i>	26
3.2.2. DANS LE CADRE D'UNE RÉVISION DE LA RÉGLEMENTATION EUROPÉENNE ACTUELLE.....	27
A. <i>L'accès à la mobilité</i>	27
B. <i>La sémaphonie</i>	27
C. <i>L'accès à Internet et à la société de l'information</i>	28

1. Contenu actuel du service universel

1.1. Principe

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

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

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

En Belgique, le service universel a toujours été conçu comme un concept dynamique, dont le contenu devait évoluer avec les besoins de la société. Ce principe d'évolution se retrouve notamment :

- Dans le rapport au Roi de l'arrêté royal du 28 octobre 1996 relatif aux services prestés à titre du service universel : « *cette approche moderne du service universel et son caractère évolutif introduit à l'article 3 devraient être un facteur important pour lutter contre la dualisation de la société de l'information entre « info pauvres » et « info riches »* ». Les dispositions de cet arrêté ont ensuite été intégrées dans la loi du 21 mars 1991.
- Dans l'article 16, alinéa 2 de l'annexe 1 de la loi du 21 mars 1991, lequel attribue à l'IBPT la mission de faire rapport au Ministre « *sur les autres services qui devraient être prestés au titre du service universel ainsi que leurs modalités de prestation* ».

- Dans l'avis du Comité consultatif pour les télécommunications au Ministre des Télécommunications concernant la société de l'information : « *Il importe tout d'abord de continuer à rendre accessible à des conditions abordables les moyens de communication courants. Le téléphone fait aujourd'hui figure de service de référence. A l'avenir, une facilité telle que le courrier électronique pourrait à son tour devenir indispensable. Introduire à terme de nouveaux services dans le concept de service universel devrait de plus permettre au plus grand nombre de s'intégrer réellement dans la société de l'information* ».

La nécessité de faire évoluer le service universel peut également découler de l'observation du marché, raison pour laquelle, il est utile d'avoir en mémoire quelques données quant au développement du secteur des télécommunications.

1.2. Développement du marché

A. La téléphonie

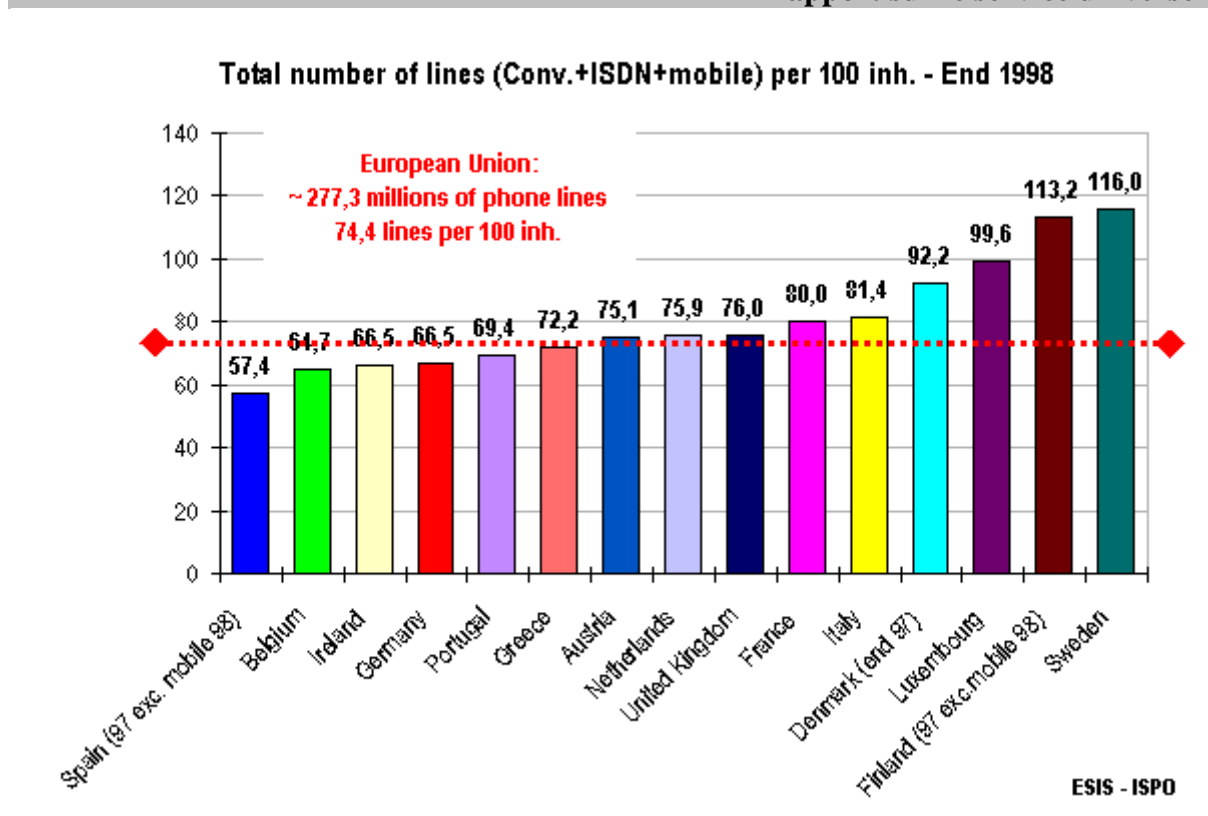
Lorsque l'on observe les chiffres cités par l'ISPO (Information Society Project Office) concernant la téléphonie, on s'aperçoit que la Belgique demeure sous la moyenne européenne pour les indicateurs suivants :

Indicateur	Date	Belgique	Moyenne européenne
Lignes PSTN pour 100 habitants	Fin 97	46,6	48,8
Lignes RNIS pour 100 habitants	Fin 97	0,54	1,86
Clients téléphonie mobile pour 100 habitants %	Août 98	13,1% ¹	18%

Source : ISPO et Commission européenne

Le nombre total de lignes peut être observé sur le graphique ci-après. La Belgique apparaît dans le fond du classement.

¹ Décembre 1998 : 17,5%.

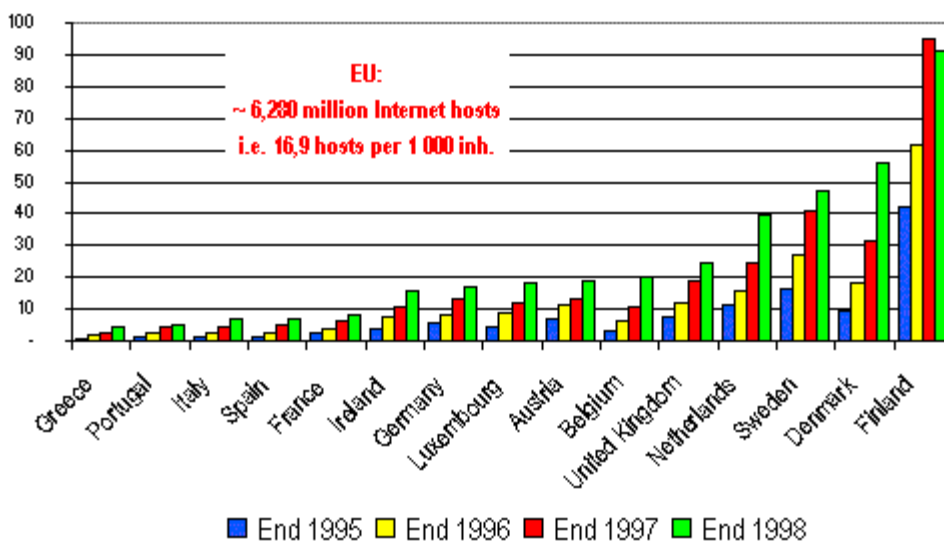


B. Internet

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

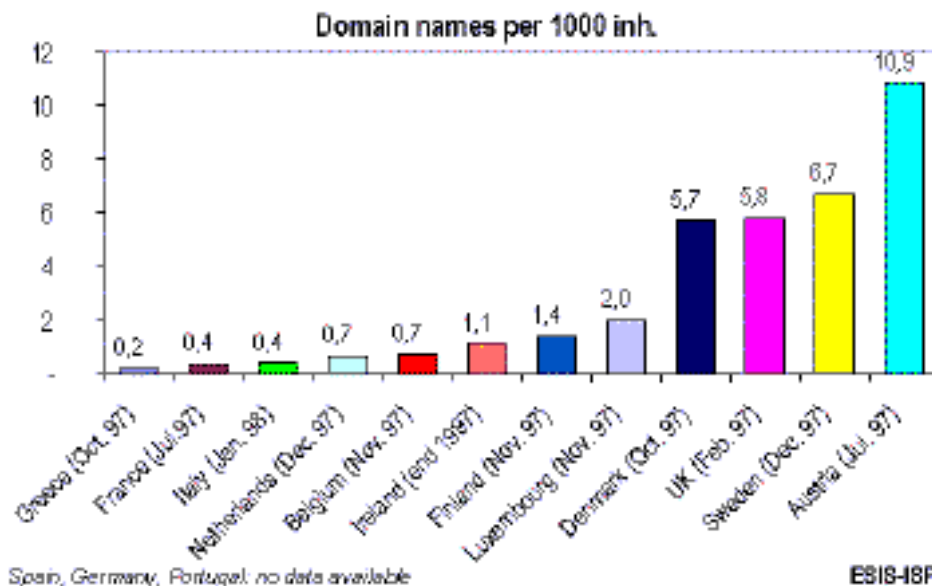
Le nombre de hosts (serveurs) connectés sur Internet pour 1000 habitants atteindrait 20 en Belgique pour une moyenne européenne de 16,9. Mais on observe des chiffres de 40 aux Pays-Bas, 48 en Suède, 56 au Danemark et jusqu'à 90 en Finlande, ces pays devançant assez largement les autres.

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



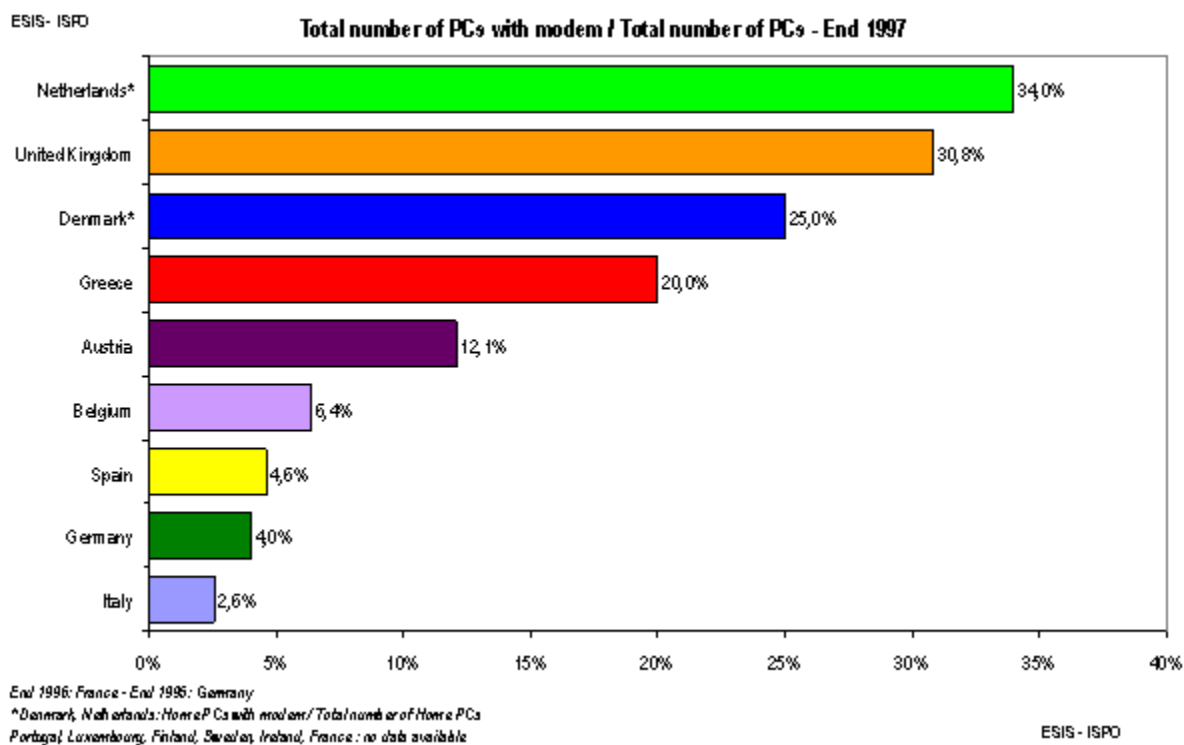
ESIS - ISPO

Le nombre de « Domain names » donne quant à lui une idée du nombre de sites créés, même si la réservation d'un domain name ne signifie pas automatiquement qu'un site est opérationnel.



ESIS-IBPO

Quant aux PC équipés de modems, ils représenteraient 6,4% du parc de PC en Belgique, contre par exemple 25% au Danemark, 30,8% au Royaume-Uni ou 34% aux Pays-Bas. La Belgique serait donc assez mal classée, ce qui apparaît sur le graphique ci-dessous.



Comptabiliser avec fiabilité le nombre d'utilisateurs Internet pose problème vu l'absence de toute centralisation en la matière. De leur côté, les enquêtes menées par des consultants ou des instituts de sondage peuvent aboutir à des résultats sensiblement différents.

En mai 98, Multiscope estimait à 300.000 le nombre de connexions. Dans une étude récente, le GRID estime que 429.000 belges sont « en ligne », principalement sur Internet : 370.000 à des fins privées et 60.000 sur leur lieu de travail ou de formation. L'ISPA (association des fournisseurs de services Internet) estime le nombre de connexions à 200.000, ce qui pourrait correspondre à 400.000 utilisateurs. Ces chiffres situent donc la pénétration d'Internet autour de 4% par rapport à la population totale.

En résumé, on peut dire que, malgré des taux de croissance importants dans certains segments, le marché des télécommunications belge reste en deçà des performances réalisées par d'autres pays européens. Seule la forte pénétration du câble de télédistribution permet à la Belgique de se distinguer.

2. Exécution et contrôle des prestations du service universel

Conformément à la mission qui lui est confiée par l'article 16 de l'annexe 1 de la loi, l'IBPT a adressé à Belgacom, le 20 novembre 1998, un questionnaire destiné à évaluer le respect par cet opérateur des obligations qui pèsent sur lui en tant que prestataire du service universel.

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

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

A propos des réponses à ce questionnaire, il importe de souligner que Belgacom ne pouvait, à cette date, fournir de données portant sur l'année 1998 dans son entièreté. Les trois premiers trimestres de 1998 ont par conséquent fait l'objet d'un rapport intermédiaire adressé au Ministre des Télécommunications le 8 janvier 1999.

2.1. Synthèse des réponses de Belgacom

A. Sur le plan qualitatif

Les conditions techniques de prestation du service universel

Art. 2

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

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

Raccordement au PSTN dans les 5 jours ouvrables	Objectif	Réalisation
1 ^{er} trimestre 1998	95%	95,62%
2 ^{ème} trimestre 1998	95%	95,75%
3 ^{ème} trimestre 1998	95%	95,90%
4 ^{ème} trimestre 1998	95%	95,79%
Moyenne 1998	95%	95,77%

Belgacom n'a pu fournir de données concernant les raccordements réalisés dans les 8 jours ouvrables et au-delà. Ces indicateurs ne seront mesurés qu'à partir de 1999.

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

Depuis juillet 1998, dans tous les cas de raccords techniques impossibles à réaliser dans les délais, une solution alternative est proposée au client. Dans une centaine de cas, un GSM a été prêté au demandeur, soit 1% du nombre de raccords effectués.

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

Cette mesure n'est pas effectuée telle quelle par Belgacom, qui communique toutefois les chiffres suivants, relatifs au pourcentage de cas où un rendez-vous est fixé avec le client lors de la demande :

	Réalisation
1 ^{er} trimestre 1998	44,10%
2 ^{ème} trimestre 1998	45,21%
3 ^{ème} trimestre 1998	50,28%
4 ^{ème} trimestre 1998	48,10%
Moyenne 1998	46,90%

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

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

§ 4. Levée des dérangements

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

Levée des dérangements	Objectif	Réalisation
1 ^{er} trimestre 1998	90%	95,90%
2 ^{ème} trimestre 1998	90%	94,23%
3 ^{ème} trimestre 1998	90%	86,63%
4 ^{ème} trimestre 1998	90%	83,38%
Moyenne 1998	90%	90,04%

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

Levée des dérangements	Objectif	Réalisation
1 ^{er} trimestre 1998	100%	99,28%
2 ^{ème} trimestre 1998	100%	98,92%
3 ^{ème} trimestre 1998	100%	98,02%
4 ^{ème} trimestre 1998	100%	96,92%
Moyenne 1998	100%	98,29%

§ 5. Taux de dérangement des appels

- Pourcentage d'appels défaillants au niveau national

	Réalisation
1 ^{er} trimestre 1998	0,22%
2 ^{ème} trimestre 1998	0,24%
3 ^{ème} trimestre 1998	0,20%
4 ^{ème} trimestre 1998	0,31%
Moyenne 1998	0,24%

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

	Réalisation
1 ^{er} trimestre 1998	6,72%
2 ^{ème} trimestre 1998	4,75%
3 ^{ème} trimestre 1998	4,31%
4 ^{ème} trimestre 1998	4,91%
Moyenne 1998	5,12%

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

	Réalisation
1 ^{er} trimestre 1998	13,50%
2 ^{ème} trimestre 1998	10,08%
3 ^{ème} trimestre 1998	7,65%
4 ^{ème} trimestre 1998	8,66%
Moyenne 1998	9,88%

§ 6. Délai d'établissement d'une liaison

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

En secondes	Réalisation
1 ^{er} trimestre 1998	95% dans les 6,20 sec.
2 ^{ème} trimestre 1998	95% dans les 5,62 sec.
3 ^{ème} trimestre 1998	95% dans les 5,22 sec.
4 ^{ème} trimestre 1998	95% dans les 5,00 sec.
Moyenne 1998	95% dans les 5,50 sec.

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

En secondes	Réalisation
Du 24 au 30 novembre 1998	4,13

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

En secondes	Réalisation
Du 24 au 30 novembre 1998	4,05

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

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

En secondes	Objectif	Réalisation
1 ^{er} trimestre 1998	20	16,037
2 ^{ème} trimestre 1998	20	20,395
3 ^{ème} trimestre 1998	20	25,995
4 ^{ème} trimestre 1998	20	10,431
Moyenne 1998	20	17,786

§ 8. Postes téléphoniques payants publics

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

	Objectif 2000	Réalisation
au moins un poste téléphonique payant public	2359	2230

- Parmi les communes fusionnées ne disposant que d'un seul poste téléphonique payant public, combien disposent d'un poste pour lequel le paiement peut s'effectuer tant au moyen de pièces de monnaie qu'au moyen d'une télécarte ou d'une carte de débit ?

	Objectif 2000	Réalisation
Communes avec un seul poste téléphonique payant public	Sans objet	780
Dont : équipées de cabines hybrides	100%	30, soit 3,8%

Il est important de noter que ces deux objectifs ne doivent être atteints par Belgacom qu'à partir du 1^{er} janvier 2000.

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

Pour 10.000 habitants	Objectif	Réalisation
Anvers	10	13,6
Flandre orientale	10	13,2
Flandre occidentale	10	17,5
Limbourg	10	11,7
Brabant flamand	10	14,1
Bruxelles	10	18,8
Brabant wallon	10	11,0
Hainaut	10	16,1
Liège	10	18,5
Namur	10	20,8
Luxembourg	10	24,1

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

Pour 10.000 habitants	Objectif	Réalisation
Royaume	14	15,8

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

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

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

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

- Quel a été le pourcentage de postes téléphoniques payants publics en état de fonctionnement ?
- pour chaque mois de l'année 1998. Seuls sont disponibles les chiffres suivants :

	Objectif	Réalisation
Octobre 1998	90%	87%
Novembre 1998	90%	91%
Décembre 1998	90%	92%

- pour chaque trimestre de l'année 1998 :

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

- pour l'année 1998 :

	Objectif	Réalisation
1998	90%	84,5%

§ 9. Contestations et questions complexes concernant la facturation

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

	Objectif	Réalisation
1 ^{er} trimestre 1998	1%	0,6%
2 ^{ème} trimestre 1998	1%	0,8%
3 ^{ème} trimestre 1998	1%	0,8%
4 ^{ème} trimestre 1998	1%	0,76%
Moyenne 1998	1%	0,74%

Pour calculer cet indicateur, Belgacom considère le nombre de cas où la demande du client ne peut être traitée en une seule conversation téléphonique. Seuls les clients résidentiels entrent en ligne de compte dans le calcul réalisé par Belgacom.

§ 12. Délai en cas de force majeure

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

Belgacom ne dispose pas de données statistiques sur les conséquences des cas de force majeure. Les cas de force majeure intervenus en 1998 sont un incendie au central téléphonique d'Arlon et des inondations dans la région anversoise. Dans ce dernier cas, des GSM avec carte « Pay & Go » ont été mises à la disposition de la population « la plus touchée ».

Art. 3

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

Selon Belgacom, aucune situation de ce type ne s'est présentée.

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

Belgacom déclare mettre tout en œuvre pour lever ces dérangements dans les 24 heures mais n'a communiqué aucune statistique à ce sujet.

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

Les exigences de l'article 3 sont reprises dans les règlements et procédures internes des services concernés à Belgacom. Les demandes de levée de dérangements sont traitées en priorité et sans supplément de prix.

Art. 4

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

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

Concernant les spécifications techniques, Belgacom envisage de les publier à l'avenir via son site Internet.

Art. 5

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

Ces informations sont publiées dans les annuaires téléphoniques. Belgacom a joint à son courrier une copie des pages de l'annuaire BDS correspondant aux informations à publier.

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

Dans l'attente de l'arrêté royal fixant les modalités relatives aux informations à publier par le prestataire du service universel, Belgacom a déjà procédé à la publication. Toutefois, ces informations n'ont pas encore été communiquées au service de médiation des télécommunications ni au Comité consultatif pour les télécommunications.

Art. 6

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

Les informations prévues sur les postes téléphoniques payants publics ont été publiées, tant

dans les annuaires que dans les cabines publiques elles-mêmes.

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

La communication de ces informations a eu lieu le 6 juillet 1998, y compris une copie de l’affiche apposée dans ou à côté des cabines.

Chapitre 3 - Conditions financières de prestation du service universel**Art. 7****§ 1er. Service d'assistance**

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

Des numéros gratuits existent pour chaque segment de marché (résidentiel, business, corporate), avec un service en français, néerlandais, allemand ou anglais.

§ 2. Service de renseignements

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

Le service de renseignement est selon Belgacom fourni dans les conditions prévues par la loi.

Art. 8

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

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

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

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

Sont actuellement en suspens le cas du centre antipoison et celui du centre néerlandophone de prévention du suicide. Ces services ne sont donc pas accessibles gratuitement jusqu'à présent.

Art. 9

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

Les postes suivants sont mentionnés sur la facture des clients :

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

Il faut noter que la mention sur la facture des appels vers certains numéros à taxation partagée fait l'objet d'un débat à la Commission de protection de la vie privée en raison du caractère sensible des services associés à ces numéros (aide à l'enfance par exemple).

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

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

Oui.

Art. 10**§ 1er.**

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

Les éléments de réponse à cette question devraient être communiqués par Belgacom au mois de janvier 1999.

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

Belgacom dit ne pas avoir eu connaissance de cas de ce type.

§ 2.

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

Un seul plan tarifaire existe actuellement. Il couvre la connexion, l'abonnement et le prix des communications. Ce plan tarifaire est complété par différents plans de ristournes qui ont été communiqués pour information à l'IBPT.

§ 3.

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

Sans objet vu la réponse de Belgacom au paragraphe précédent.

§ 4.

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

Selon Belgacom, le service minimum a été mis en œuvre selon les modalités prévues par la loi. Les centraux téléphoniques ont été adaptés pour qu'une mise en service minimum intervienne en lieu et place d'une coupure totale de la ligne. Les chiffres connus sont les suivants :

Mises en service minimum	Réalisation
3 premiers trimestres 1998	203.248

Ce chiffre ne représente pas 230.248 personnes, 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 une période de 130 jours calendriers (la loi impose une période de 90 jours ouvrables). Après 100 jours calendriers, Belgacom informe l'intéressé que sa ligne sera totalement coupée 30 jours plus tard.

Les frais de mise en service minimum et de rétablissement de la ligne sont facturés au client lors de la levée du service minimum (paiement de la dette). La redevance d'abonnement pour la ligne et le ou les appareils reste due par le client.

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

Ces modalités sont prévues aux articles 59 à 62 et 67 à 69 des conditions générales. Elles ont été soumises au service de médiation et au Comité consultatif pour les télécommunications le 1^{er} septembre 1997.

§ 5.

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

Cette communication n'a pas encore eu lieu.

Art. 11

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

Cette question est abordée au point B ci-dessous.

Art. 12

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

Belgacom déclare avoir accordé le bénéfice des tarifs prévus par la loi, à l'exception des tarifs destinés aux personnes faisant l'objet d'une décision d'octroi du minimum d'existence ou de guidance sociale. Toutefois, ces avantages devraient pouvoir être accordés prochainement grâce à une carte téléphonique spécifique. L'Institut confirme que des contacts se poursuivent en vue de la mise en œuvre de cette mesure dans les meilleurs délais.

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

Art. 13

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

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

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

Art. 14

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

Le tarif applicable au départ des cabines publiques est identique sur tout le territoire et il est prévu un tarif réduit pendant les heures creuses. La question de respect du price cap fait l'objet du point B ci-dessous.

Art. 15

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

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

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

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

Sont actuellement en suspens le cas du centre antipoison et celui du centre de prévention du suicide néerlandophone. Ces services ne sont donc pas accessibles gratuitement jusqu'à présent.

B. Le respect du price cap

Le principe du price cap consiste à fixer une limite d'évolution au prix d'un panier de prestations. Le tableau suivant a été communiqué par Belgacom à l'IBPT. Le calcul a été effectué au 31 décembre 1998.

	Coefficient de pondération	31.12.97 1997=100	31.12.98 1997=100
Frais de raccordement et de transfert	2,31%	100	100
Redevances d'abonnement de base	42,85%	100	100
Trafic au départ des postes d'abonnés	52,05%	100	87,41
Trafic au départ des postes téléphoniques payants publics	2,79%	100	118,79
INDICE TOTAL PONDERES		100	93,97

L'Institut a bien entendu l'intention de procéder au premier semestre 1999 à la vérification du calcul du price cap.

2.2. Le coût du service universel

L'article 85 § 2 de la loi du 21 mars 1991 prévoit que le prestataire du service universel calcule le coût de celui-ci chaque année. Ce coût doit être vérifié et approuvé par l'IBPT.

Belgacom doit fournir à l'Institut les informations nécessaires avant le 31 mars de l'année suivante. Cette procédure de calcul et de vérification n'a pas encore eu lieu, le délai pour ce faire n'étant pas expiré au moment de rédiger ce rapport.

2.3. Appréciation générale

Les différents calculs ont été effectués par Belgacom, les résultats étant ensuite analysés par l'IBPT. L'Institut se réserve le droit de procéder au cours de l'année qui vient à toute vérification utile quant au service rendu effectivement par Belgacom et à l'exactitude des données relatives à l'exécution des prestations de service universel. Il est également probable que, dans le futur, Belgacom et l'IBPT doivent s'accorder de manière plus approfondie sur la méthodologie à respecter pour mesurer les différents indicateurs repris dans ce rapport.

Au vu des données qui ont été transmises, on peut estimer que Belgacom respecte la plupart des obligations qui lui sont imposées dans le cadre du service universel. C'est le cas notamment en ce qui concerne les délais de raccordement, le taux de dérangement des lignes, la levée des dérangements le jour suivant leur signalement (aux deux premiers trimestres 1998) ou le nombre de cabines publiques en fonction de la population.

Sont également remplies les obligations relatives à la publication d'informations, à la facturation détaillée, au pourcentage de contestations et de questions complexes de

facturation, aux services d'assistance et de renseignements, aux services d'urgence (hormis la remarque figurant ci-dessous) ou encore aux tarifs sociaux.

Les résultats appellent toutefois certaines réserves : certains chiffres manquent pour avoir un tableau complet de la situation parce que Belgacom n'a pas procédé jusqu'ici à la mesure de certains indicateurs.

Il apparaît aussi que certains objectifs n'ont pas été atteints :

- la levée des dérangements le jour suivant leur communication à Belgacom (aux 3^{ème} et 4^{ème} trimestres) ;
- la levée des dérangements non levés le jour suivant leur communication à Belgacom ;
- le délai de réponse moyen pour les services avec standardiste : légèrement supérieur à l'objectif 2^{ème} trimestre, il était sensiblement supérieur au 3^{ème} trimestre, avant d'être rétabli au dernier trimestre ;
- la levée des dérangements pour les cabines publiques ;
- le nombre de cabines publiques en état de fonctionnement ;
- les numéros d'appel gratuit pour le centre antipoison et le centre néerlandophone de prévention du suicide ne sont pas encore mis en œuvre ;
- certaines communications au Service de médiation et au Comité consultatif n'ont pas encore eu lieu.

Concernant les critères de qualité relatifs au fonctionnement des cabines publiques, on constate non seulement des réalisations en deçà des objectifs mais aussi une dégradation des réalisations au cours des trois premiers trimestres considérés, une amélioration apparaissant toutefois au 4^{ème} trimestre où l'objectif minimal est juste atteint. Il s'agit là du point le plus négatif de l'ensemble des critères. Toutefois, vu l'évolution actuelle des télécommunications, notamment la percée de la téléphonie mobile, il y a peut-être lieu de procéder à une réflexion sur les obligations en matière de cabines publiques, de manière à mieux évaluer leur utilité et à mieux connaître leur clientèle.

Par ailleurs, afin de cerner au mieux les besoins des utilisateurs et les problèmes qu'ils peuvent rencontrer, l'IBPT a pris l'initiative de consulter également le Service de médiation pour les télécommunications, lui demandant d'informer l'IBPT quant aux plaintes qui auraient été introduites par des utilisateurs à propos de la mise en œuvre des dispositions relatives au service universel. Le Service de médiation a également été invité à communiquer son avis et ses recommandations éventuelles concernant le service universel.

Le tableau ci-dessous reprend le nombre et la nature des plaintes introduites auprès du Service de médiation pour la période allant du 01.01.98 au 17.12.98.

Nature des plaintes	Nombre de plaintes
Raccordements	710
Dérangements	759
Service minimum	121
Tarif social	57
Cabines publiques	91
Service de renseignements	100
Annuaire Belgacom	77
Total	1915

Les observations des médiateurs à propos des différents éléments du service universel peuvent être résumées comme suit :

Eléments du service universel	Principales observations du Service de médiation
1. Accès au réseau public	<ul style="list-style-type: none"> - délais de fourniture particulièrement longs - solution alternative : disposition méconnue des utilisateurs - tous les dérangements ne sont pas levés avant la fin du 4ème jour ouvrable - non respect des délais fixés avec les clients - non respect de la priorité à accorder aux médecins de garde pour la levée des dérangements
2. Appel d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> - les obligations du service universel sont respectées par Belgacom
3. Service d'assistance	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de suivi, informations erronées - Certaines plaintes font état d'un manque d'accessibilité de ce service
4. Service de renseignements	<ul style="list-style-type: none"> - Quelques cas de communication de numéros secrets (mais Belgacom attribue alors gratuitement un autre numéro) - Certaines plaintes font état d'un manque d'accessibilité de ce service
5. Service minimum	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de cohérence et d'uniformité dans les procédures - Période minimale constituant en fait une période maximale - Souvent, pas de plan d'apurement proposé au client
6. Cabines publiques	<ul style="list-style-type: none"> - Non respect du délai prévu pour la levée des dérangements - Doutes quant à la proportion des cabines en état de fonctionnement
7. Annuaire universel	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion défectueuse des données relatives à des clients - Délai trop long entre la clôture des données et la parution de l'annuaire
8. Tarif social	<ul style="list-style-type: none"> - Lourdeur des démarches administratives

Notons que les cas observés par le Service de médiation se limitent par définition aux situations problématiques et que les chiffres ci-dessus doivent être mis en rapport avec le nombre de clients (on estime qu'il y a quelque 4.200.000 clients résidentiels).

3. Orientations possibles quant au contenu du service universel

Plusieurs orientations sont possibles si on envisage d'étendre le service universel.

Une extension quantitative correspond à une augmentation du nombre de personnes pouvant bénéficier du service universel. Ce serait notamment possible en modifiant les critères des annexes et en ouvrant le bénéfice du service universel à d'autres catégories d'utilisateurs.

Une extension qualitative consiste à fournir des services supplémentaires aux bénéficiaires. Une combinaison des deux approches est bien sûr possible. Cela consisterait à offrir de nouveaux services à de nouveaux bénéficiaires qui, ayant des besoins particuliers, mériteraient un effort supplémentaire.

3.1. Eléments du service universel ailleurs en Europe

Il est intéressant d'observer les services faisant partie du service universel dans d'autres pays de l'Union européenne alors qu'ils ne font pas partie du service universel en Belgique. Ces services sont repris dans la liste ci-dessous :

- La mise à disposition de terminaux spéciaux pour les malentendants ;
- L'annuaire spécial gratuit pour les aveugles ;
- Le raccordement gratuit pour les personnes âgées de plus de 65 ans ;
- La réparation gratuite pour les personnes pour lesquelles le téléphone est considéré comme vital ;
- Le service « type-talk » pour les sourds.

3.2. Recommandations de l'Institut

L'extension du service universel peut s'envisager dans le cadre de la réglementation en vigueur au niveau européen ou dans le cadre d'un élargissement des possibilités ouvertes par cette réglementation.

3.2.1. Dans le cadre de la réglementation européenne actuelle

A. *L'extension du bénéfice du tarif social*

Jusqu'il y a peu, Belgacom avait l'obligation de réserver un tarif téléphonique social particulier notamment pour les personnes âgées et les personnes atteintes d'un handicap d'au moins 66% pour autant que ces personnes aient un revenu ne dépassant pas le revenu minimal.

La loi prévoit maintenant que les personnes faisant l'objet d'une décision d'octroi d'un minimum de moyen d'existence ou d'une décision de guidance éducative de nature financière pourront bénéficier d'un tarif social, via une carte à pré-paiement leur permettant d'effectuer des communications téléphoniques soit au départ d'un poste privé, soit au départ d'une cabine publique. Cette carte à pré-paiement permettra d'effectuer des communications pour un montant de 250 francs par période de deux mois.

Afin de mettre en œuvre cette mesure, des contacts ont été pris avec Belgacom pour la création de cette carte prépayée. Celle-ci, sans signes distinctifs, devra pouvoir être utilisée tant au départ d'un poste fixe qu'au départ d'une cabine publique. Elle aura une valeur de 750 BEF et serait valable pendant une période de 6 mois. Ce projet fait actuellement l'objet de contacts avec Belgacom et avec les organisations représentatives des CPAS. Il devrait démarrer au second semestre 1999.

B. *L'adaptation du price cap*

Une amélioration qualitative pourrait consister à modifier les conditions financières de prestation du service universel, en particulier les conditions pesant sur l'évolution des tarifs.

Le prestataire du service universel doit appliquer un tarif abordable pour les prestations de téléphonie vocale de base. Ces prestations constituent un panier dans lequel on trouve les frais de raccordement, les redevances d'abonnement de base, le trafic au départ des postes d'abonnés et le trafic au départ des postes téléphoniques payants publics. Le panier dans son ensemble est soumis à un « price cap », c'est-à-dire une limite à l'évolution des prix.

Belgacom conserve donc une certaine marge de manœuvre au sein du panier de prestations, ce qui lui permet d'augmenter certains tarifs et d'en baisser d'autres. Cette souplesse est justifiée par la nécessité de permettre à l'opérateur de s'adapter à son environnement concurrentiel.

Il faut toutefois être également attentif aux évolutions des tarifs à l'intérieur même du panier de prestations. Ainsi, les tarifs au départ des cabines ont été fortement augmentés par Belgacom sans que cela mette en cause le respect du price cap.

Pour éviter que le prix de certaines prestations n'évolue d'une manière trop contraire aux objectifs poursuivis par l'imposition du price cap, la possibilité demeure de modifier la pondération entre les prestations témoins. Attribuer un poids supérieur à une prestation équivaut en effet à restreindre les possibilités d'augmenter le tarif applicable à celle-ci.

Plutôt que de modifier la pondération attribuée aux cabines, l'IBPT recommande de sortir les tarifs « cabines » du calcul du price cap actuel et de leur imposer une limite d'évolution qui leur soit propre. Une telle initiative devrait bien sûr tenir compte de la réflexion proposée sur les obligations liées aux cabines publiques.

Par contre, vu l'importance que prend Internet dans le monde des télécommunications, on pourrait envisager soit d'introduire dans le calcul du price cap le tarif de connexion à ce réseau, soit d'imposer que ce tarif suive l'évolution des « best practices » européens. Une telle initiative pourrait toutefois se heurter au débat actuel sur la nature des communications Internet (communications vocales ou datas) et sur les conditions d'interconnexion qui leur sont applicables.

C. La possibilité d'un « low user scheme »

Une autre possibilité envisageable serait l'instauration d'une option « **low user scheme** ». Le principe consiste à proposer aux utilisateurs téléphonant peu d'opter pour un abonnement comportant un montant de redevance moins élevé, en contrepartie duquel ces utilisateurs acceptent de payer plus cher la minute de communication.

D. La tarification des restrictions d'appel et de la non-insertion dans l'annuaire

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

Pour implémenter cette restriction d'appel, Belgacom réclame une redevance mensuelle de 125 BEF, ainsi que 500 BEF d'activation. La tarification d'un tel service est autorisée au vu de la loi du 21 mars 1991 et de la directive européenne 98/10. Le tarif appliqué par Belgacom semble toutefois fort élevé. De plus, vont apparaître dans le futur des numéros à tarification

variable « 0909 » (tarification différente selon le chiffre qui suivra le préfixe 0909). Le coût des appels vers ces numéros sera parfois très élevé, ce qui accentuera encore le problème.

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

Dans le même ordre d'idée, la pratique consistant à facturer la non-insertion de certains numéros dans l'annuaire pourrait également être remise en question.

3.2.2. Dans le cadre d'une révision de la réglementation européenne actuelle

Contrairement aux trois points développés ci-dessus, les recommandations suivantes sortent du cadre de la définition actuelle du service universel. La mise en œuvre de ces réformes implique dès lors d'obtenir au préalable une modification des textes européens.

A. *L'accès à la mobilité*

On peut imaginer de faciliter l'accès aux services mobiles pour les personnes souffrant de certains handicaps. Le téléphone mobile peut être d'un grand secours aux personnes handicapées lors de leurs déplacements. Des associations ont entrepris de procurer des GSM aux personnes handicapées, ce qui témoigne de l'existence d'un besoin.

B. *La sémaphonie*

Le grand succès rencontré au cours des dernières années par le téléphone mobile n'est pas sans conséquence sur les services de sémaphonie. Belgacom a renoncé à établir un réseau de radiomessagerie numérique et le nombre de ses abonnés « sémaphone » serait passé de 250.000 à 230.000 au cours des six derniers mois de 1998. On pourrait donc imaginer que l'opérateur se désintéresse de ce marché à l'avenir.

Sémaphone et GSM ne sont cependant pas entièrement substituables :

- seul le sémaphone offre une couverture du territoire réellement à 100% ;
- le sémaphone permet une meilleure réception à l'intérieur des bâtiments ;
- un réseau sémaphone présente un risque de congestion inférieur par rapport à un réseau de mobilophonie et, contrairement à ce dernier, offre la possibilité de donner la priorité à certains utilisateurs ;

Les éléments qui précèdent démontrent l'intérêt du sémaphone pour certaines professions (secours d'urgence, services de police). Le maintien d'un service de radiomessagerie opérationnel sur tout le territoire pourrait donc être inclus dans les obligations relatives au service universel ou à l'accès universel.

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

Bien qu'encore peu répandu lorsqu'on considère le nombre d'utilisateurs, l'usage du réseau Internet devient de plus en plus important : en tant qu'outil professionnel mais aussi en tant qu'outil de formation et d'accès à l'information sous toutes ses formes. Il est donc légitime de s'intéresser aux moyens de favoriser l'accès à cette technologie, symbole de la société de l'information.

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

Plusieurs initiatives pourraient être prises dans le cadre du service universel pour faciliter l'accès de tous à la société de l'information, symbolisée pour l'instant par le développement du réseau Internet.

- Les services jusqu'ici classés dans les « missions d'intérêt général », à savoir la connexion à Internet pour les écoles, bibliothèques et hôpitaux. La Belgique a toujours défendu l'idée que ces services devaient faire partie du service universel. Ils étaient d'ailleurs inclus dans l'arrêté royal du 28 octobre 1996 portant la liste des services prestés au titre du service universel. Pour sa part, la Commission européenne considère que ces besoins doivent être satisfaits par le simple jeu du marché. Ce point pourrait être rediscuté dans le cadre de la révision du cadre réglementaire des télécommunications au niveau européen qui doit avoir lieu en 1999.
- Cette facilité prévue pour les écoles, bibliothèques et hôpitaux pourrait être étendue en prévoyant un accès dans d'autres lieux publics. On peut penser par exemple aux maisons communales et aux bureaux de poste.
- Une autre éventualité serait de permettre aux déficients auditifs et visuels de communiquer et de surfer sur Internet en développant des solutions technologiques adéquates.
- Enfin, avec le développement d'Internet se pose aussi la question de l'utilisation de la signature électronique et, par conséquent, celle de l'accès de tous à cette signature pour accomplir des actes officiels, qu'ils soient privés ou publics.