



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

**RAPPORT DU CONSEIL DE L'IBPT
CONCERNANT L'ÉVOLUTION DU SERVICE UNIVERSEL DES
TÉLÉCOMMUNICATIONS EN 2006 / PERSPECTIVE 2008**

TABLE DES MATIÈRES

Résumé	3
Avant-propos	4
1. Contenu du service universel en 2006	5
1.1. PRINCIPE	5
1.2. DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ	5
1.2.1. <i>Téléphonie fixe</i>	6
1.2.2. <i>Téléphonie mobile</i>	9
1.2.3. <i>Internet</i>	- 12 -
2. Exécution des prestations du service universel	- 15 -
2.1. LES CONDITIONS TECHNIQUES ET TARIFAIRES DE PRESTATION DU SERVICE UNIVERSEL	- 15 -
2.1.1. <i>Les conditions techniques de prestation du service universel</i>	- 15 -
2.1.2. <i>Les conditions financières de prestation du service universel</i>	- 31 -
2.2. CONTRÔLES EFFECTUÉS PAR L'IBPT	- 37 -
2.2.1. <i>Le respect du price cap</i>	- 37 -
2.2.2. <i>La disponibilité et le fonctionnement des cabines publiques</i>	- 43 -
2.3. APPRÉCIATION GÉNÉRALE	- 46 -
3. Orientations futures quant au contenu du service universel	49
3.1. LES ÉVOLUTIONS LÉGISLATIVES	49
3.1.1. <i>Aménagements apportés à la loi du 13 juin 2005</i>	49
3.1.2. <i>Réglementation secondaire</i>	49
3.2. L'ACCÈS À INTERNET À HAUT DÉBIT	51
3.2.1. <i>Le constat</i>	51
3.2.2. <i>Les remèdes</i>	53
3.3. LA TÉLÉPHONIE MOBILE	54
3.4. LES ÉVOLUTIONS EUROPÉENNES	55
3.5. LES PERSPECTIVES	56

RÉSUMÉ

En application des dispositions de l'article 103 de la loi « Communications électroniques » du 13 juin 2005, après avoir brièvement décrit la situation du secteur, le présent rapport, analyse d'une part la manière dont Belgacom a exécuté ses obligations de service universel en 2006, et d'autre part examine la question d'éventuelles adaptations au concept de service universel.

La situation actuelle des principaux services faisant partie des communications électroniques se caractérise par les éléments suivants :

- le nombre de raccordement est en diminution ;
- les tarifs pratiqués en téléphonie fixe sont relativement élevés ;
- le nombre de connexions mobiles augmente bien qu'il soit inférieur à la moyenne européenne ;
- les tarifs de la téléphonie mobile sont également élevés
- pour ce qui est des connexions à Internet, la Belgique se distingue toujours par une pénétration élevée des connexions à large bande, bien que le rythme de croissance ralentisse ;
- les prix des connexions Internet semblent se situer au-dessus de la moyenne européenne.

Il ressort de l'analyse effectuée par l'Institut, que l'on peut considérer que Belgacom, en terme de prix, respecte les obligations qui lui sont imposées dans le domaine du service universel. Pour ce qui est de la qualité, les différents indicateurs imposés par la loi ont été respectés. L'Institut note cependant, une augmentation du taux des dérangements, mais remarque que le nombre moyen des dérangements respecte les limites autorisées.

Pour ce qui est de la question de l'extension du service universel, vu les développements actuels du marché mobile, il n'apparaît pas nécessaire à l'Institut de recommander aujourd'hui une mise en œuvre du service universel en ce qui concerne les connexions mobiles.

Pour ce qui est du marché des connexions Internet « large bande », l'Institut espère que les actions visant à assurer une meilleure information des consommateurs via une plus grande transparence tarifaire et les mesures conduisant à une diminution des tarifs de gros, auront pour effet d'accroître l'offre de services à un bas prix. L'Institut suivra cependant attentivement les travaux européens en matière de réforme du cadre réglementaire applicable au secteur des communications électroniques, notamment en ce qui concerne la possibilité, au vu de la situation particulière de certains pays, d'instaurer des mécanismes de service universel pour les services à large bande. Pour sa part, l'Institut va mener une réflexion sur les coûts de fonctionnement du service universel et son impact sur les tarifs ainsi que l'évolution de la concurrence sur le marché.

AVANT-PROPOS

L'objet du présent rapport est double.

D'une part, il présente le résultat du contrôle par l'I.B.P.T. 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^{er} de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

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 loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

En ce qui concerne la partie relative à l'exécution des obligations de service universel durant l'année 2006, il sera toujours fait référence aux conditions techniques et tarifaires de prestation des composantes du service universel fixées dans l'annexe à la loi du 21 mars 1991. L'article 163 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques a néanmoins été modifié par la loi du 20 juillet 1996 portant des dispositions diverses. Cet article 163 de la loi du 13 juin 2005 fixe une période de transition durant laquelle Belgacom est tenue de fournir le service universel. L'année 2006 fait partie de cette période de transition qui durera jusqu'au 1^{er} 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. La modification de cet article 163, entrée en vigueur le 7 août 2006, porte sur les conditions techniques et tarifaires de prestation. Depuis cette date, Belgacom est tenue d'assurer le service universel dans les conditions fixées à l'annexe à cette loi du 13 juin 2005. Néanmoins afin de présenter des données sur une base annuelle, le présent rapport tiendra compte des conditions techniques et tarifaires en vigueur en début 2006, soient celles de la loi du 21 mars 1991.

Cela étant, la période de transition prévue à l'article 163 de la loi du 13 juin 2005 ne s'applique qu'aux composantes pour lesquelles le prestataire est désigné par le Roi et ne concerne donc pas la composante sociale que tous les opérateurs, en ce compris Belgacom, sont tenus de fournir depuis le 30 juin 2005. Le présent rapport ne porte donc pas sur l'exécution de la composante sociale du service universel.

1. CONTENU DU SERVICE UNIVERSEL EN 2006

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.

Durant l'année 2006, Belgacom a été tenue de fournir les prestations de service universel suivantes¹ :

- 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.

1.2. DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ

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

Comme nous le signalions au point 1.1, les obligations de service universel portent en 2006 sur les différents aspects de la téléphonie fixe et des cabines publiques. En outre, si l'accès à l'Internet est visé dans les obligations de service universel, c'est uniquement par le biais de l'obligation de garantir la mise à disposition sur tout le territoire de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée.

Il est à remarquer que la notion de fourniture d'un accès fonctionnel à Internet ne signifie pas la fourniture d'un service Internet, mais bien l'offre d'une infrastructure publique qui permet d'accéder au réseau Internet

Ainsi donc, ni la téléphonie mobile ni l'accès à l'Internet à large bande ne sont prévus dans le service universel actuellement, à l'exception de la fourniture par les opérateurs mobiles des tarifs téléphoniques sociaux.

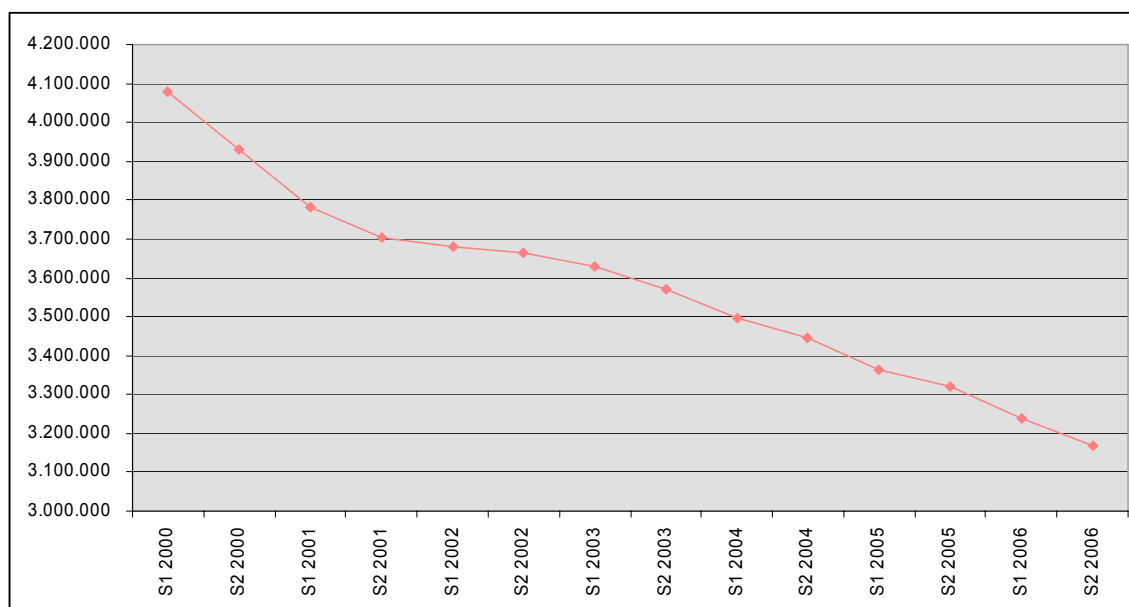
Cela étant, le service universel n'est pas un concept statique (cf. *infra*, sous le titre 3) et dans cette perspective, il s'agit d'être attentif à l'évolution des marchés de la mobilophonie et de l'Internet à large bande. Aussi avons-nous choisi d'évoquer dans cette partie la situation des marchés de la téléphonie fixe, de la téléphonie mobile et de l'Internet (bas et haut débit).

¹ Cette liste est reprise de l'article 68 de la loi du 13 juin 2005, dont on a retiré la composante sociale, puisque l'obligation de fournir les tarifs téléphoniques sociaux n'incombe plus uniquement à Belgacom

1.2.1. Téléphonie fixe

En 2006, les ménages belges disposaient en moyenne d'1,05 raccordements téléphoniques, tous canaux confondus (via le réseau PSTN, ISDN et câblé), ce qui représente 44,6 raccordements par 100 habitants². Le degré de pénétration est inférieur à la moyenne européenne (Europe des quinze), étant donné que les derniers chiffres disponibles font état d'une densité moyenne en Europe de 52,7 % en 2005³.

Le graphique 1.1 ci-dessous montre l'évolution du nombre de raccordements téléphoniques via une ligne PSTN analogique en Belgique depuis la moitié de l'année 2000. L'on constate une diminution du nombre de raccordements de 22,3 % en six ans. Cependant, la diminution du nombre de raccordements analogiques est partiellement compensée par une augmentation du nombre de raccordements via le câble au cours de la même période. Ainsi la diminution du nombre *total* de raccordements (via le réseau PSTN, ISDN et via le câble) entre 2000 et 2006 (diminution de 6,07%) était moins forte que la diminution du nombre de raccordements analogiques⁴.



Graphique 1.1. Evolution du nombre de raccordements téléphoniques PSTN en Belgique (2000-2006)

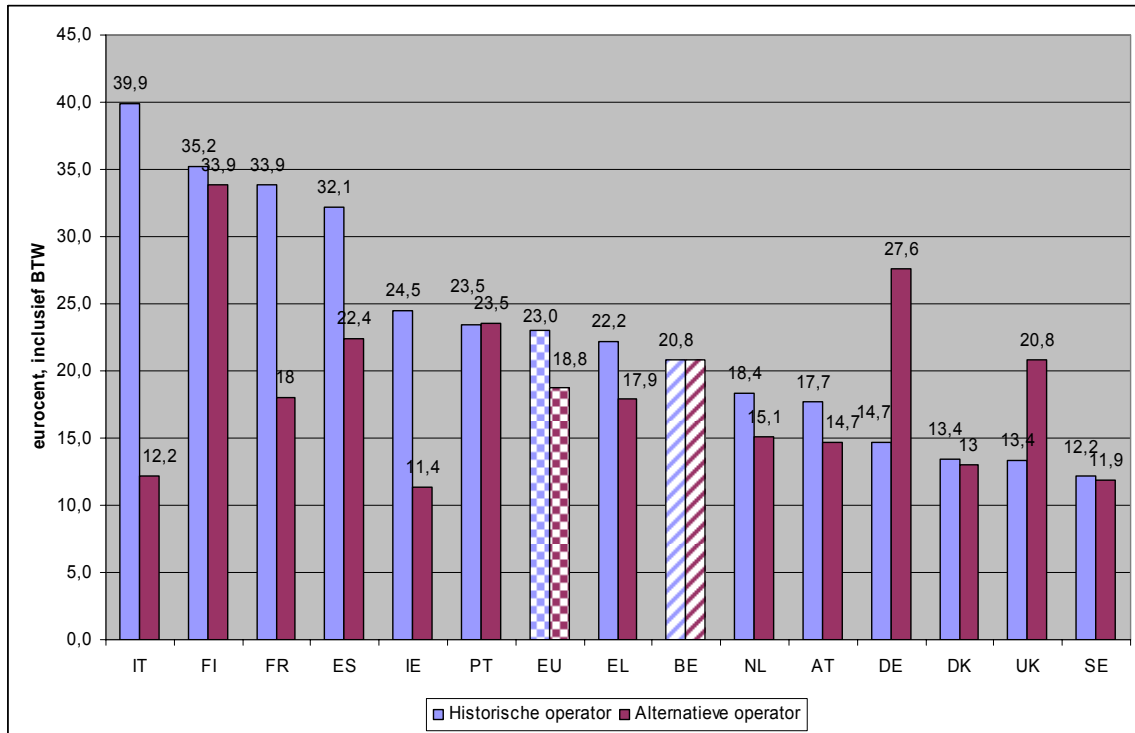
Les graphiques 1.2 et 1.3 illustrent le niveau des prix des opérateurs historiques et alternatifs dans l'Union européenne (Europe des 15) pour un appel national ou local de 3 minutes. Il convient de remarquer que ces prix ne tiennent pas compte du pouvoir d'achat dans les différents pays; il doivent dès lors être nuancés par ces graphiques. On peut toutefois constater qu'en termes de prix des connexions locales, la Belgique est le pays le plus cher des 15 états membres, tant en ce qui concerne les prix de l'opérateur historique que ceux des opérateurs alternatifs. Etant donné qu'en Belgique, un seul tarif s'applique à l'ensemble du territoire, la Belgique obtient par contre avec ces mêmes prix, de meilleurs résultats en ce qui concerne les communications nationales, et se place ainsi juste en dessous la moyenne européenne. Compte

² Comité consultatif pour les télécommunications. Treizième rapport annuel du Comité Consultatif pour les télécommunications 2006, tableau 2.4, page 111

³ OCDE, Communications Outlook 2007

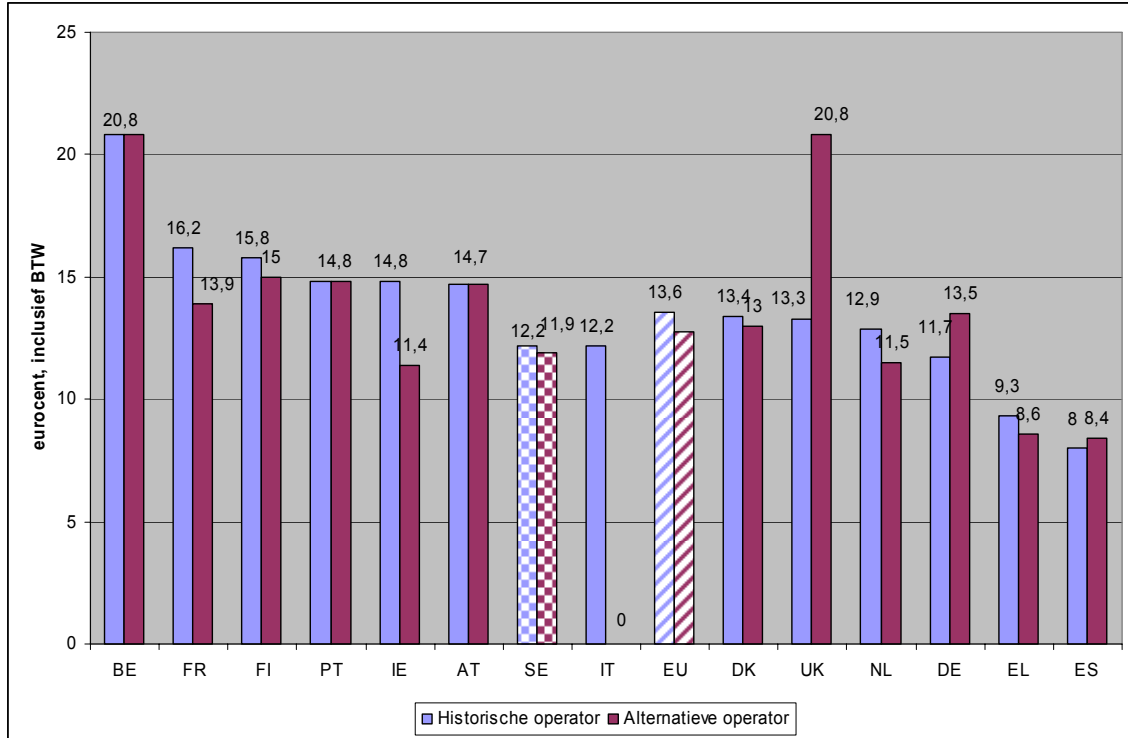
⁴ Comité consultatif pour les télécommunications (2006), page 107, tableau 2.1.

tenu de sa superficie restreinte et de sa forte densité de population, la Belgique reste néanmoins l'un des pays les plus chers.



Graphique 1.2. Prix d'un appel national de 3 minutes dans les pays de l'Europe des 14 (2006)⁵

⁵ 12^e rapport d'implémentation de la Commission européenne.
http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecommlibrary/communications_reports/annualreports/12threport/index_en.htm Volume 2, page 95

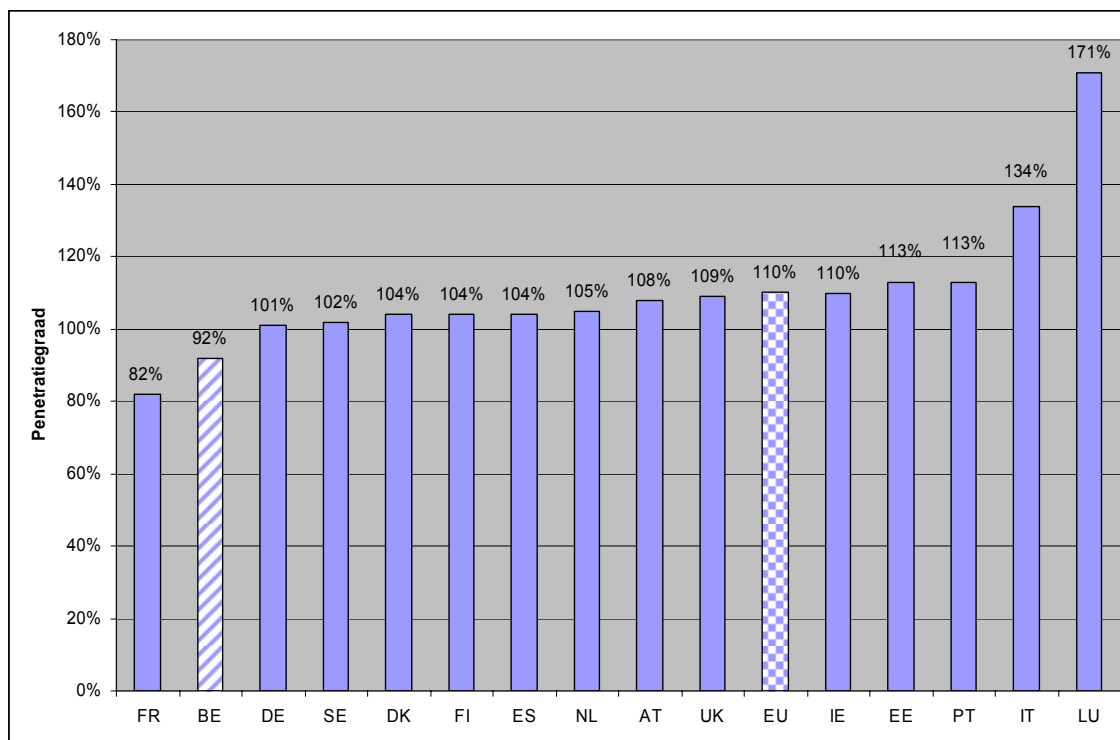


Graphique 1.3. Prix d'un appel local de 3 minutes dans les pays de l'Europe des 14 (2006)⁶

⁶ 12^{de} implementatierapport Europese Commissie.
http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecommlibrary/communications_reports/annualreports/12threport/index_en.htm Volume 2 pag. 94

1.2.2. Téléphonie mobile

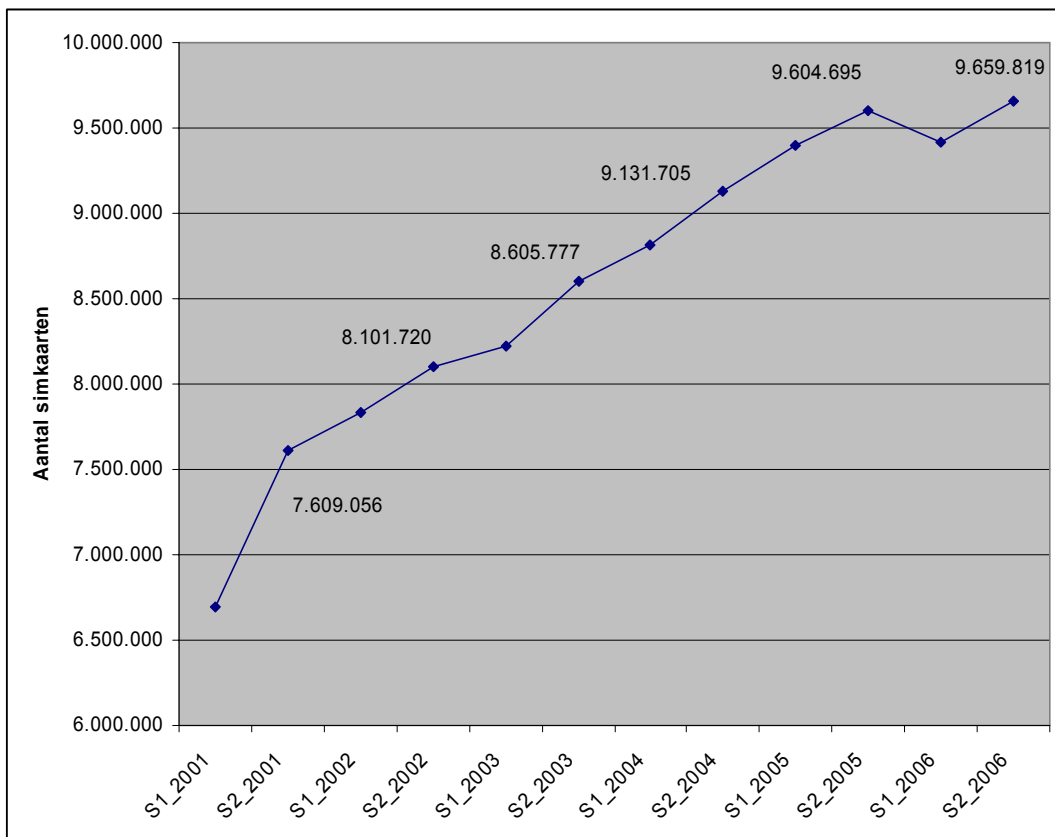
Le graphique 1.4 ci-après montre le degré de pénétration de la téléphonie mobile dans l'Europe de 15 pour fin octobre 2006. Le pourcentage indiqué représente le nombre d'utilisateurs (cartes prépayées et abonnements) par 100 habitants. Avec un degré de pénétration de 92 % en 2006, la Belgique se situait à l'arrière du peloton et bien en dessous de la moyenne européenne (110 %).



Graphique 1.4. Degré de pénétration de la téléphonie mobile au sein de l'Union européenne (Europe des 15), octobre 2006⁷

L'évolution du nombre d'utilisateurs d'un service de téléphonie mobile en Belgique depuis 2001 est illustrée dans le graphique 1.5 ci-après. L'on peut constater que la tendance est inversée à celle que nous avons constatée en ce qui concerne la téléphonie fixe: le nombre de cartes SIM n'a fait qu'augmenter.

⁷ 12^e rapport d'implémentation de la Commission européenne.
http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/library/communications_reports/annualreports/12threport/index_en.htm Volume 2, page 39, figure 35

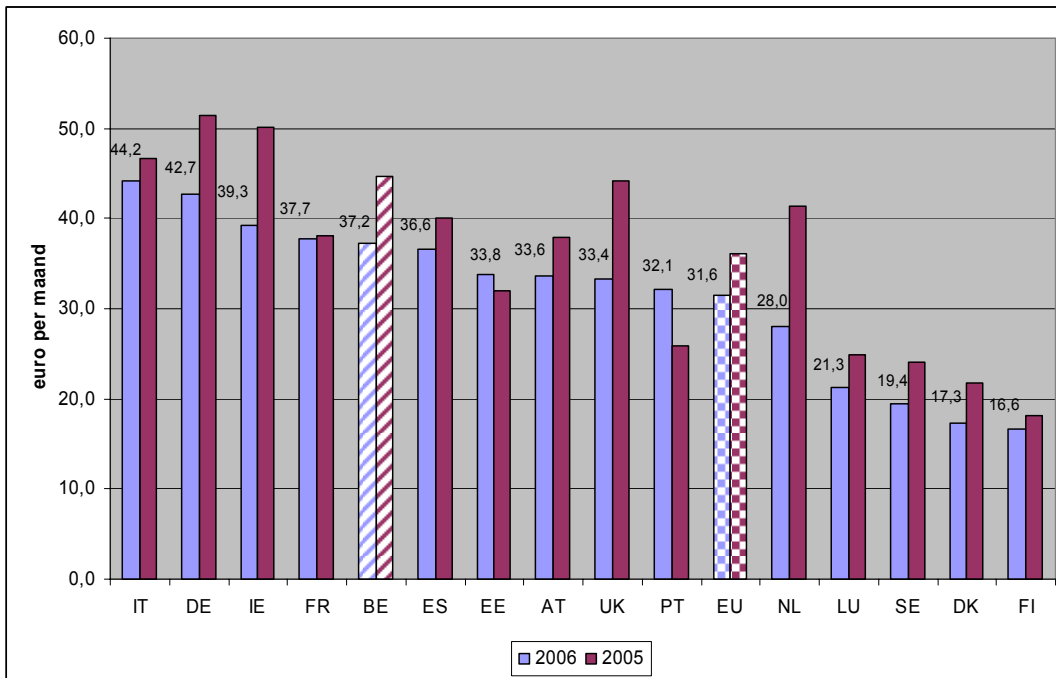


Graphique 1.5. Evolution du nombre de cartes SIM en Belgique (2001-2006)⁸

Le graphique 1.6 ci-après montre qu'un même panier coûte dans les pays de l'Europe des 15. Dans ce panier sont inclus ce que coûte un abonnement ainsi qu'une série d'appels à partir d'appareils mobiles. Les coûts indiqués ici sont ceux d'un utilisateur moyen, c.-à-d. quelqu'un qui effectue 75 appels (36% vers des appareils fixes et 64% vers des appareils mobiles) et envoie 34 messages SMS⁹. La Belgique se situe avec 37,2 euros par mois bien au dessus de la moyenne européenne de 31,6 euros/mois. Ici aussi, les montants ne tiennent pas compte du pouvoir d'achat dans les différents pays.

⁸ Source : IBPT, selon la déclaration des opérateurs

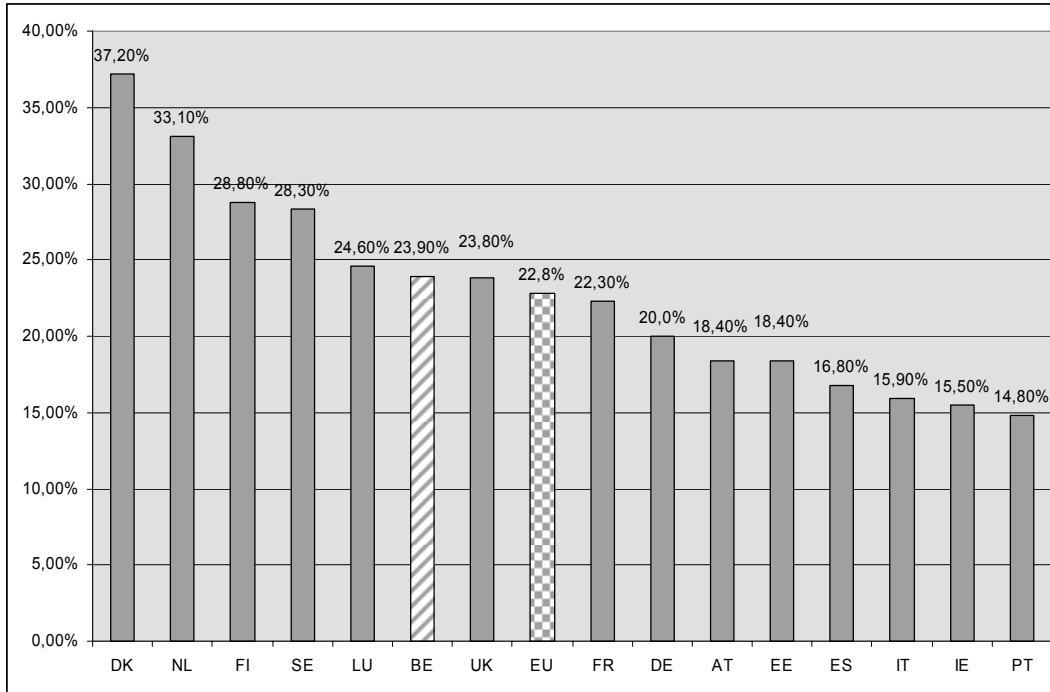
⁹ La Commission européenne a indiqué le prix de deux opérateurs par pays; les prix indiqués ici sont le résultat d'une simple moyenne arithmétique de deux prix indiqués.



Graphique 1.6. Dépenses mensuelles pour la téléphonie mobile d'un utilisateur moyen

1.2.3. Internet

La Belgique est caractérisée par une haute pénétration des connexions à large bande. Le graphique 1.7 ci-après montre que fin juin 2007, la Belgique était le sixième pays avec le degré de pénétration de l'Internet à large bande le plus élevé au sein de la population. Depuis quelques années, l'on constate une régression dans le classement de la Belgique: en 2003, elle se situait à la deuxième place, juste après le Danemark.

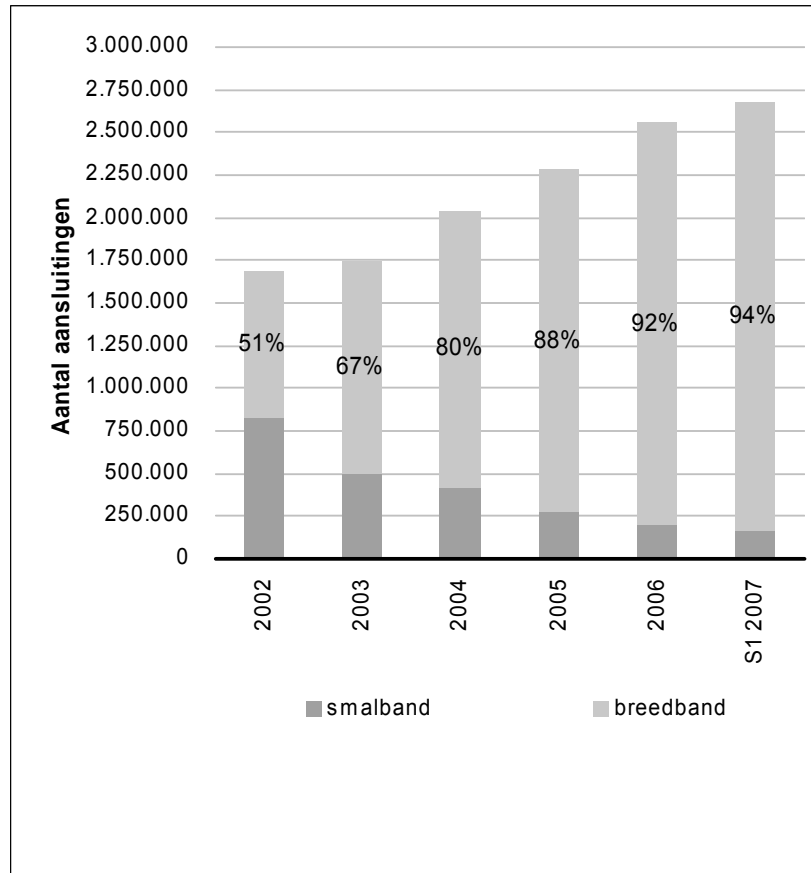


Graphique 1.7. Degré de pénétration de l'Internet à large bande au sein de l'Union européenne (Europe des 15), 1^{er} juillet 2007¹⁰

Ce qui a toujours caractérisé le paysage belge est la proportion très importante des connexions à large bande dans le nombre total de connexions. Le nombre de connexions à bande étroite est progressivement en train de se réduire comme le montre le graphique 1.8 ci-après. A la fin du premier semestre de 2007, 94% des connexions étaient des connexions à large bande.

¹⁰ Communications Committee working document : Broadband access in the EU : situation at 1.July 2007

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/doc/implementation_enforcement/broadband_access/Broadband_data_july07_final.pdf



Graphique 1.8. Evolution du nombre d'abonnés à Internet en Belgique (2002- S1 2007)¹¹

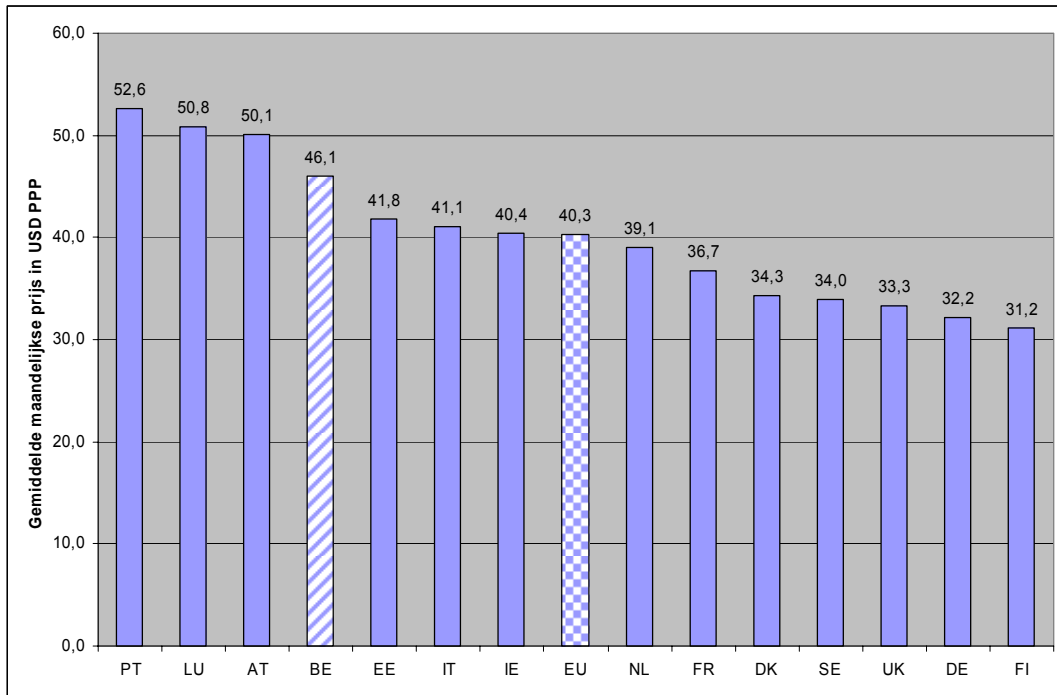
En ce qui concerne le niveau des prix de la large bande, on peut constater que cet accès à Internet en Belgique est plus cher que la moyenne des 14 pays européens (voir graphique 1.9). Les prix du graphique 1.9 tiennent compte du pouvoir d'achat : la conversion en dollar se fait sur la base des parités de pouvoir d'achat.¹²

¹¹ Sources :

Connexions à bande étroite : ISPA

Connexions large bande: IBPT

¹² La parité de pouvoir d'achat traduit le rapport entre la quantité de monnaie propre et la quantité de dollars nécessaires pour acheter un même panier de biens et de services. La parité de pouvoir d'achat prise en compte entre la Belgique et les Etats-Unis = 0,855372, ce qui signifie que pour chaque dollar, il faut seulement dépenser 0,855372 euro pour acheter le même produit en Belgique.



Graphique 1.9. Prix d'abonnement mensuel moyen en USD PPA¹³

¹³ Portail large bande OCDE www.oecd.org/sti/ict/broadband - graphique 4e

2. EXÉCUTION DES PRESTATIONS DU SERVICE UNIVERSEL

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

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

2.1.1. Les conditions techniques de prestation du service universel

L'IBPT a adressé à Belgacom un questionnaire destiné à évaluer le respect par cet opérateur des obligations qui pèsent sur lui en tant que prestataire du service universel. Ce questionnaire a logiquement été construit en respectant la structure et la numérotation de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991. Il comprenait successivement :

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

L'Institut présente et commente ci-dessous une synthèse des réponses fournies par Belgacom, de manière à pouvoir les comparer aux objectifs fixés par la loi¹⁴ et aux résultats atteints précédemment.

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

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

Raccordement au réseau public dans les 5 jours ouvrables	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1 ^{er} trimestre	Min 95%	94,92%	96,21%	97,81%	97,93%	94,49 %	93,9%	94,7%	94,1%
2 ^{ème} trimestre	Min 95%	96,12%	95,16%	97,65%	96,95%	93,31 %	93,5%	94,4%	95,51 %
3 ^{ème} trimestre	Min 95%	95,40%	96,87%	97,19%	97,8%	92,16 %	94,1%	94,54%	97,50 %
4 ^{ème} trimestre	Min 95%	93,50%	97,69%	97,65%	97%	92,97 %	94,45%	89,48%	96,46 %
Moyenne	Min 95%	95,00%	97,00%	97,58%	97,42%	93,23 %	94%	93,23%	95,89 %

¹⁴ Dans les tableaux présentant les résultats atteints, les cases sont assombries lorsque que l'objectif imposé par la loi n'est pas respecté

Raccordement au réseau public dans les 8 jours ouvrables	Objectif fixé par la loi ¹⁵	Réalisation							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1 ^{er} trimestre	-	92,39%	96,73%	98,13%	98,2%	95,97 %	95,47%	96,6%	95,3%
2 ^{ème} trimestre	-	95,37%	96,68%	98,03%	97,9%	95,82 %	95,19%	96,2%	97,68 %
3 ^{ème} trimestre	-	93,54%	97,54%	98,06%	98%	94,38 %	96%	96,53%	99,40 %
4 ^{ème} trimestre	-	94,03%	97,95%	98,03%	97,5%	94,80 %	96,12%	94,17%	97,93 %
Moyenne	-	94,00%	97,00%	98,06%	97,9%	95,24 %	95,7%	95,82%	97,58 %

Raccordement au réseau public au-delà de 8 jours ouvrables	Objectif fixé par la loi ¹⁶	Réalisation							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1 ^{er} trimestre	-	7,61%	3,27%	1,87%	1,8%	4,03 %	4,53%	3,4%	4,70%
2 ^{ème} trimestre	-	4,63%	3,32%	1,97%	2,1%	4,18 %	4,81%	3,9%	2,32 %
3 ^{ème} trimestre	-	6,46%	2,46%	1,94%	2%	5,62 %	4%	3,47%	0,60 %
4 ^{ème} trimestre	-	5,97%	2,05%	1,97%	2,5%	5,20 %	3,88%	5,83%	2,07 %
Moyenne	-	6,00%	3,00%	1,94%	2,1%	4,76 %	4,3%	4,17%	2,42 %

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.

Après les problèmes rencontrés aux 3^e et 4^e trimestres 2005 (voir rapport annuel 2005), l'indicateur est à la hausse pour le 1^{er} trimestre 2006 et rejoint des valeurs comparables à celles enregistrées durant les trois premiers trimestres de 2005.

Au 2^e trimestre, on constate une progression de ce paramètre.

Belgacom a continué à appliquer la même méthode de mesure que celle utilisée au cours des années précédentes en utilisant, depuis le 3^e trimestre, des données extraites du nouveau système de gestion utilisé par Belgacom (OMS/NPS) qui a remplacé son ancien système (ASN).

Au niveau de ce paramètre, on constate que la demande de raccordements de lignes PSTN simples (faisant l'objet des obligations de service universel) est en diminution. En effet, la majorité des demandes concernent des lignes couplant l'ADSL au PSTN.

Une grande partie des raccordements de lignes PSTN simples sont réalisées suite à des déménagements et peuvent donc être exécutées en PLI (le client reprend la ligne et l'installation existantes), ce qui ne nécessite qu'une intervention minimale au niveau du central téléphonie et peut donc s'effectuer très rapidement.

Le reste des demandes nécessitant une intervention technique plus complexe représente un nombre relativement limité d'interventions à effectuer par les équipes techniques de Belgacom.

¹⁵ La loi du 21 mars 1991 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

¹⁶ La loi du 21 mars 1991 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

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

Les cas difficiles font l'objet d'une enquête technique. Dans le cas où la réalisation du raccordement est jugée "techniquement impossible"¹⁷ dans les délais prévus, une solution alternative est proposée aux clients. Belgacom a défini un processus selon lequel un GSM est proposé de manière proactive notamment aux clients résidentiels pendant toute la durée d'installation de leur ligne.

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

L'utilisation de cette procédure a donné lieu au prêt de 72 terminaux GSM et l'octroi d'environ 355 cartes prépayées. Ces chiffres représentent les nombres de GSM et de cartes effectivement fournis et non le nombre (plus important) de clients à qui cette procédure a été proposée.

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1 ^{er} trimestre	Min 95 %	94,23%	95,73%	98,43%	98,5%	93,30 %	93,89%	94,17%	85,69%
2 ^{ème} trimestre	Min 95 %	95,16%	96,83%	98,51%	98%	92,25 %	93,63%	94,43%	96,68 %
3 ^{ème} trimestre	Min 95 %	95,01%	98,26%	95,36%	98,4%	94,17 %	95,38%	95,42%	99,73 %
4 ^{ème} trimestre	Min 95 %	95,21%	98,48%	98,01%	98,5%	93,36 %	96,29%	93,78%	98,12 %
Moyenne	Min 95 %	95,00%	97,00%	97,58%	98,35%	93,26 %	94,87%	94,10%	95,06 %

Excepté pour le 1^{er} trimestre, l'objectif fixé par la loi pour le pourcentage de cas dans lesquels un abonné obtient une date pour la fourniture du raccordement dans les 24 heures qui suivent sa demande est atteint. Le chiffre exceptionnellement bas du 1^{er} trimestre qui faisait suite aux mauvais résultats de l'année précédente s'explique selon Belgacom par des problèmes rencontrés au niveau du système ASN de gestion des raccordements.

Belgacom précise que suite à la migration vers un nouveau système de gestion (OMS/NPS), les chiffres repris comprennent des données extraites de l'ancien système ASN pour certaines des régions desservies et de OMS/NPS pour les autres. La migration s'est terminée en juin 2006

¹⁷ C'est-à-dire lorsque l'installation de la ligne nécessite plusieurs semaines voire plusieurs mois pour des raisons techniques

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. 2, §3 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)

Taux de dérangement	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1 ^{er} trimestre	Max 7,5%	4,19%	3,28%	4,23%	5,74%	5,43 %	5,47%	5,48%	6,98%
2 ^{ème} trimestre	Max 7,5%	4,03%	3,56%	4,51%	5,54%	5,03 %	5,30%	5,83%	6,79 %
3 ^{ème} trimestre	Max 7,5%	3,95%	3,59%	5,25%	6,42%	6,05 %	6,63%	7,06%	7,47 %
4 ^{ème} trimestre	Max 7,5%	3,91%	3,37%	5,20%	5,90%	5,77 %	6,38%	6,73%	8,19 %
Moyenne	Max 7,5%	4,00%	3,50%	4,79%	5,9%	5,57 %	5,94%	6,27%	7,36 %

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 correspondants à la quantité réelle des utilisateurs finals touchés.

Bien que l'objectif de 7,5% de dérangements soit respecté, la dégradation soulignée en 2004 et 2005 reste confirmée et continue de s'accroître. Il est à remarquer que c'est encore aux 3^{ème} et 4^{ème} trimestres que la situation se détériore le plus. La situation en fin d'exercice ne montre aucun signe d'amélioration.

Pour expliquer cette situation, Belgacom évoque les mêmes facteurs que l'année précédente, à savoir :

- l'influence négative exercée sur les résultats par l'augmentation importante des volumes et, en particulier, des volumes BRUO et BROBA qui nécessitent des interventions au niveau des répartiteurs. Les manipulations à ce niveau suite aux volumes plus importants provoquent une augmentation des dérangements ;
- 25 jours de phénomènes orageux enregistrés en août (la normale est de 11,1 jours) et la moyenne des précipitations (202 l/m²) qui fut très largement supérieure aux valeurs normales (70 l/m²). Les précipitations abondantes sont l'origine de dégâts importants sur le réseau de Belgacom et ont donc un impact sur les paramètres liés aux dérangements.

Le plan d'action annoncé par Belgacom en 2005 pour traiter de manière structurelle les différents problèmes récurrents liés aux dérangements en vue de les détecter le plus vite possible et d'y remédier de la manière la plus adéquate et aux endroits les plus appropriés (répartiteurs, bornes, etc.) ne semble pas avoir donné de résultats probants en 2006.

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

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

Levée des dérangements	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1 ^{er} trimestre	Min 90%	88,56%	93,31%	84,36%	88,35%	88,63 %	91,76%	90,67%	89,33%
2 ^{ème} trimestre	Min 90%	91,07%	90,76%	87,96%	87,96%	89 %	90,44%	89,8%	85,2 %
3 ^{ème} trimestre	Min 90%	88,87%	87,66%	78,32%	83,7%	89,26 %	85,79%	84,95%	79,83 %
4 ^{ème} trimestre	Min 90%	90,31%	87,55%	71,17%	88,82%	88,49 %	88,68%	85,72%	86,02 %
Moyenne	Min 90%	90,00%	90,00%	80,45%	84,80%	88,10 %	89,17%	88,01%	85,10 %

Pour la sixième année consécutive, Belgacom ne remplit pas les objectifs qui lui sont assignés pour ce paramètre. Après un redressement qui semblait s'annoncer fin 2005 et se confirmer durant le premier trimestre, la tendance générale est à nouveau repartie à la baisse dès le second trimestre. Ici aussi, Belgacom incrimine les intempéries ; il est vrai que les dérangements qui en découlent sont généralement plus conséquents, et donc plus lents à être levés.

A ce sujet, Belgacom rappelle que 20 jours de phénomènes orageux ont été enregistrés en avril (la normale est de 6,6 jours). Le mois de mai 2006 a également connu 20 jours de phénomènes orageux (la normale est de 11,2 jours). De plus, les moyennes régionales annuelles des précipitations furent toutes très supérieures aux valeurs normales. Elles ont varié de 176% par rapport à la normale en Campine à 245% au littoral.

Belgacom précise aussi que les nombreux travaux publics effectués durant la période qui a précédé les élections communales ont été à l'origine de multiples dérangements au niveau des câbles. Ces travaux ont eu des conséquences directes (bris de câbles) et indirectes (effets de l'humidité suite à des infiltrations sur des câbles endommagés).

Il n'en reste pas moins vrai que des situations particulières se présentent chaque année, et que les dérèglements climatiques devraient selon tous les experts s'accroître au fil des ans. Dès lors, la structure de fonctionnement, la conception des réseaux et de leurs équipements devraient y être progressivement adaptés afin de satisfaire aux exigences légales.

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1 ^{er} trimestre	100%	96,56%	98,40%	96,87%	95,54%	95,86 %	97,21%	96,54 %	95,71%
2 ^{ème} trimestre	100%	97,93%	98,06%	98,54%	95,4%	96,52 %	96,56%	96,69 %	93,13 %
3 ^{ème} trimestre	100%	97,09%	96,93%	95,62%	93,1%	93,33 %	94,39%	93,91 %	88,88 %
4 ^{ème} trimestre	100%	97,44%	95,95%	93,93%	96,22%	94,76 %	95,12%	92,16 %	92,69 %
Moyenne	100%	97,00%	97,00%	96,24%	95,01%	95,12%	95,82%	94,80 %	92,6 %

Il existe incontestablement un parallélisme entre les performances des différents paramètres relatifs aux dérangements. Il est logique, à moyens équivalents mis en œuvre, que l'augmentation du pourcentage de dérangements ait pour corollaire une dégradation des résultats en matière de levée de ces dérangements.

Si, à la limite, on peut comprendre que Belgacom n'atteigne pas systématiquement l'objectif de 100% qu'elle estime irréaliste car il ne permet pas de tenir compte de certains cas très particuliers, il n'en reste pas moins vrai que la situation va en se dégradant régulièrement depuis l'an 2000, et que cette dégradation s'est particulièrement accentuée en 2006.

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

- Pourcentage d'appels défaillants au niveau national

	Objectif fixé par la loi ¹⁸	Réalisation							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1 ^{er} trimestre	-	0,32%	0,42%	0,10%	0,03%	0,02 %	0,12%	0,03 %	0,03 %
2 ^{ème} trimestre	-	0,31%	0,34%	0,11%	0,04%	0,04 %	0,04%	0,03 %	0,04 %
3 ^{ème} trimestre	-	0,38%	0,29%	0,09%	0,02%	0,05 %	0,04%	0,02 %	0,07 %
4 ^{ème} trimestre	-	0,52%	0,26%	0,05%	0,05%	0,07 %	0,03%	0,07 %	0,05 %
Moyenne	-	0,40%	0,30%	0,08%	0,03%	0,05 %	0,06%	0,04 %	0,05 %

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

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

¹⁸ La loi du 21 mars 1991 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

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

	Objectif fixé par la loi ¹⁹	Réalisation							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1 ^{er} trimestre	-	7,20%	17,92%	22,92%	12,5%	12,5 %	10,20%	10,5%	10,33 %
2 ^{ème} trimestre	-	9,55%	22,85%	22,48%	10,6%	12,7 %	10,72%	10,15%	9,70 %
3 ^{ème} trimestre	-	9,03%	25,84%	22,69%	11,1%	11,9 %	9,96%	10,79%	11,06 %
4 ^{ème} trimestre	-	11,82%	27,68%	20,09%	12%	10,8 %	12,19%	9,89%	11,32 %
Moyenne	-	9,00%	23,60%	22,2%	11,6%	12 %	10,74%	10,34%	10,58 %

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

	Objectif fixé par la loi ²⁰	Réalisation							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1 ^{er} trimestre	-	20,36%	23,25%	25,43%	22,9%	22,5 %	21,90%	26,60 %	26,27 %
2 ^{ème} trimestre	-	12,24%	25,07%	28,84%	24,4%	20,8 %	22,43%	27,76 %	26,46 %
3 ^{ème} trimestre	-	15,88%	35,96%	27,04%	18,6%	25,9 %	24,20%	22,87 %	24,04 %
4 ^{ème} trimestre	-	19,62%	29,00%	28,82%	20,1%	26,4 %	26,57%	23,84 %	29,48 %
Moyenne	-	17,00%	28,30%	27,72%	21,4%	23,9 %	23,44%	23,72 %	26,37 %

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

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

	Objectif fixé par la loi ²¹	Réalisation (en secondes)							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1 ^{er} trimestre	-	4,7	4,60	2,1	2,1	2,1	2,17	2	2,15
2 ^{ème} trimestre	-	4,1	4,20	2,12	2,08	2,11	2,17	2	2,08
3 ^{ème} trimestre	-	4,2	3,80	2,1	2,07	2,17	2,16	2,16	2,09
4 ^{ème} trimestre	-	4,9	3,40	2,09	2,07	2,18	2,17	2	2,10
Moyenne	-	4,5	4,00	2,1	2,08	2,14	2,17	2	2,10

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

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

¹⁹ La loi du 21 mars 1991 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

²⁰ La loi du 21 mars 1991 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

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

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

	Objectif fixé par la loi ²²	Réalisation (en secondes)							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1 ^{er} trimestre	-		6 + 2,47	6 + 2,5	6 + 3,42	3,19	3,53	4,19	3,67
2 ^{ème} trimestre	-	6 + 2,20	6 + 2,62	6 + 3,49	6 + 3,61	3,67	3,65	3,95	3,75
3 ^{ème} trimestre	-	6 + 2,52	6 + 2,43	6 + 3,48	6 + 3,8	3,56	3,91	4,25	4,93
4 ^{ème} trimestre	-	6 + 2,54	6 + 2,52	6 + 3,43	6 + 3,72	3,54	3,48	3,79	5,68
Moyenne	-	6 + 2,50	6 + 2,50	6 + 3,32	6 + 3,63	3,49	3,86	4,06	4,48

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

	Objectif fixé par la loi ²³	Réalisation (en secondes)							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1 ^{er} trimestre	-	-	6 + 2,82	6 + 3,53	6 + 3,83	6 + 3,65	4,17	4,34	4,63
2 ^{ème} trimestre	-	6 + 2,78	6 + 3,47	6 + 4,04	6 + 3,92	6 + 3,51	4,26	4,2	4,45
3 ^{ème} trimestre	-	6 + 3,22	6 + 2,16	6 + 4,03	6 + 3,95	4	4,46	4,34	4,83
4 ^{ème} trimestre	-	6 + 3,20	6 + 3,19	6 + 3,37	6 + 3,93	3,94	4,55	4,44	5,99
Moyenne	-	6 + 3,00	6 + 2,80	6 + 3,94	6 + 3,90	3,70	4,33	4,32	4,87

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

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

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

L'augmentation de la durée d'établissement des appels internationaux depuis 2003, déjà signalée précédemment se confirme encore cette année. Selon Belgacom cette situation s'explique par plusieurs facteurs :

- l'outil de mesure qui n'est plus adéquat et que Belgacom prévoit de remplacer par un outil plus performant ;
- la complexification des profils d'appels internationaux du fait de la présence de plusieurs opérateurs au lieu d'un seul opérateur historique (davantage de commutateurs et de plateformes intermédiaires, portabilité des numéros, etc.) ;
- une proportion de plus en plus importante d'appels vers des mobiles pour lesquels la durée d'établissement est beaucoup plus élevée que vers des numéros fixes dans un même pays.

²² La loi du 21 mars 1991 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

²³ La loi du 21 mars 1991 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

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

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation (en secondes)							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1 ^{er} trimestre	Max 20	15,20	3,03	4,20	2,52	7,82	3,32	4,67	4,94
2 ^{ème} trimestre	Max 20	25,00	3,54	3,94	4,64	8,54	5,21	4,72	5,38
3 ^{ème} trimestre	Max 20	9,44	2,53	3,11	7,53	10,19	4,90	5,81	5,47
4 ^{ème} trimestre	Max 20	7,22	1,28	2,23	6,81	10,58	4,48	8,26	6,18
Moyenne	Max 20	17,00	2,70	3,52	4,66	9,20	4,47	5,72	5,46

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

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

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, qui ont toutefois repris leurs valeurs normales en 2004.

En 2005, les délais d'attente ont augmenté à nouveau. Pour l'année 2006, on constate néanmoins un retour à des valeurs autour de 5 secondes.

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

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Nombre de communes fusionnées équipées	2.616	2.584	2.616	2.616	2.616	2.616	2.616	≥ 589	≥ 589

Belgacom ne tient plus de statistiques relatives à l'implantation des cabines en fonction des communes avant la fusion. Les 589 communes actuelles sont chacune équipées d'au moins un poste téléphonique payant public.

- Combien de communes fusionnées disposent d'un poste pour lequel le paiement peut s'effectuer tant au moyen de pièces de monnaie qu'au moyen d'une télécarte ou d'une carte de débit ?

La loi du 21 mars 1991 impose une cabine hybride dans chaque commune fusionnée, ceci afin d'éviter que certaines communes équipées de plusieurs cabines ne disposent d'aucune cabine acceptant le paiement avec des pièces de monnaie.

Au 31 décembre 2006, tous les postes téléphoniques payants publics installés dans les communes permettent le paiement par télécartes et Proton (rechargeables au départ des cabines). Aucun poste ne permet le paiement au moyen de pièces de monnaie. Il faut donc constater que Belgacom ne satisfait pas à ses obligations légales sur ce point.

Pour sa défense, Belgacom conteste l'opportunité de l'obligation portant sur les postes hybrides, compte tenu notamment des investissements nécessaires, du coût opérationnel de ces postes (récolte des pièces), du vandalisme, de l'évolution de l'utilisation des cabines publiques, ainsi que du recours accru aux moyens de paiement électroniques. Cette condition n'a en outre pas été reprise dans la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

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

Belgacom ne tient plus de statistiques à ce sujet.

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Anvers	Min 10	14,2	14,2	12,5	11,8	11,3	10,4	N.A.	N.A.
Flandre orientale	Min 10	13,6	13,5	11,4	10,9	10,5	10,2	N.A.	N.A.
Flandre occidentale	Min 10	18,3	18,7	16,8	15,3	14,6	14,0	N.A.	N.A.
Limbourg	Min 10	12,8	12,9	12,1	12	11,6	11,2	N.A.	N.A.
Brabant flamand	Min 10	14,9	14,5	13	12,9	12,5	11,9	N.A.	N.A.
Bruxelles	Min 10	18,8	19,0	16,1	16	14,9	13,2	N.A.	N.A.
Brabant wallon	Min 10	12,4	12,9	11,2	10,8	10,5	10,3	N.A.	N.A.
Hainaut	Min 10	16,9	17,4	15,4	15,1	14,8	14,0	N.A.	N.A.
Liège	Min 10	19,4	19,2	16,8	16,1	16	15,4	N.A.	N.A.
Namur	Min 10	23,5	23,6	20,4	19,7	19	18,9	N.A.	N.A.
Luxembourg	Min 10	27,0	26,4	24,2	23,9	23,3	22,4	N.A.	N.A.

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Royaume	Min 14	16,8	16,9	14,9	14,4	14	12,74	11,55	10,1

Au 31 décembre 2005, le nombre de postes téléphoniques payants accessibles au public dans le Royaume était de 10.689, soit 10,1 par 10.000 habitants.

Le nombre total de cabines (14.819) nécessaire pour obtenir 14 cabines pour 10.000 habitants au 31 décembre 2006 sur l'ensemble du territoire n'a pas été atteint. En effet, en cours d'année, une série de cabines ont été retirées (travaux de voiries, demande des communes, réduction du nombre de

cabines multiples situées au même endroit, etc.). Dans tous les cas, Belgacom prétend avoir pris en compte la disponibilité d'autres cabines se trouvant à proximité.

Belgacom justifie cette diminution du nombre de cabines par le contexte réglementaire ; en effet , la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit une diminution progressive du nombre de cabines en fonction de l'augmentation des taux de pénétration de la téléphonie mobile, en partant d'un nombre de 10.000 cabines.

Il est à noter que des normes en matière de couverture ont été introduite par la loi du 26 juillet 2006, entrée en vigueur le 7 août 2006. Dès lors à la fin de l'année 2006, Belgacom respectait le nouveau cadre réglementaire qui lui imposait de maintenir à ce moment en service au moins 6.000 cabines.

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1 ^{er} trimestre	Min 96%	81,00%	74,83%	83%	90,5%	92,03 %	88,38%	91,93 %	93,90 %
2 ^{ème} trimestre	Min 96%	81,00%	67,63%	86,3%	90,5%	89,46 %	85,20%	90,43 %	89,49 %
3 ^{ème} trimestre	Min 96%	72,00%	72,27%	84,53%	88,6%	85,49 %	82,90%	86,82 %	88,80 %
4 ^{ème} trimestre	Min 96%	81,00%	81,40%	91,2%	91%	88,21 %	85,00%	88,41 %	94,10 %
Moyenne	Min 96%	79,00%	74,00%	86,26%	89,8%	88,80 %	85,38%	89,36 %	91,57 %

Les résultats en matière de délais de réparation des cabines restent en dessous de l'objectif. On constate toutefois une amélioration progressive par rapport aux années précédentes.

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.

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1 ^{er} trimestre	100%	90%	88,02%	90,4%	94,7%	94,98 %	92,40%	94,85 %	96,5 %
2 ^{ème} trimestre	100%	90%	77,10%	92,8%	94,7%	92,95 %	90,69%	94,4 %	92,89 %
3 ^{ème} trimestre	100%	86%	81,53%	91,57%	96,1%	90,19 %	88,40%	92,58 %	94,10 %
4 ^{ème} trimestre	100%	90%	88,90%	95,3%	94,2%	91,70 %	89,74%	93,7 %	96,21 %
Moyenne	100%	89%	84,00%	92,5%	94,55%	92,46 %	90,32%	93,94 %	94,92 %

L'amélioration en terme de levée des dérangements restants dans les 72 heures observée en 2005 semble se poursuivre en 2006.

Belgacom signale que les pourcentages de dérangements restants non levés dans les 72 heures tiennent compte des cas très spécifiques, comme, par exemple, la destruction d'une cabine lors d'un acte de vandalisme ou d'un accident de circulation. Ces cas nécessitent un traitement d'une durée supérieure à 72 heures. Dès lors, selon Belgacom, un objectif de 100% n'est pas réaliste.

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Janvier	Min 90 %	94 %	96 %	97,07%	97%	94,28 %	94,69%	98,31 %	99,2 %
Février	Min 90 %	96 %	96 %	97,25%	97,7%	94,36 %	95,46%	98,54 %	99,3 %
Mars	Min 90 %	98 %	96 %	97,24%	97,5%	95,17 %	95,44%	98,49 %	99,2 %
Avril	Min 90 %	97 %	88 %	96,53%	97,8%	96,3 %	96,55%	99,41 %	98,82 %
Mai	Min 90 %	97 %	88 %	96,55%	97,6%	95,9 %	97,10%	99,56 %	98,43 %
Juin	Min 90 %	97 %	88 %	96,3%	98%	95,9 %	96,95%	99,47 %	98,36 %
Juillet	Min 90 %	97 %	95,94 %	96,33%	96,5%	95,29 %	96,10%	99,51 %	98,6 %
Août	Min 90 %	97 %	96,00 %	95,35%	96,11%	94,92 %	97,40%	99,28 %	98,4 %
Septembre	Min 90 %	97 %	96,34 %	94,59%	96,11%	94,79 %	97,70%	98,88 %	98,7 %
Octobre	Min 90 %	97 %	96,29 %	94,25%	95,5%	94,97 %	97,79%	99,14 %	98,39 %
Novembre	Min 90 %	98 %	96,79 %	96,07%	95,3%	95,01 %	97,58%	98,92 %	98,96 %
Décembre	Min 90 %	98 %	97,59 %	96,21%	95,3%	95,07 %	98,36%	99,20 %	98,93 %

- pour chaque trimestre de l'année:

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1 ^{er} trimestre	Min 90 %	96%	96,00%	97,19%	97,4%	94,60 %	95,20%	98,45 %	99,2 %
2 ^{ème} trimestre	Min 90 %	97%	88,00%	96,46%	97,8%	96,03 %	96,87%	99,48 %	98,54 %
3 ^{ème} trimestre	Min 90 %	97%	96,09%	95,42%	96,24%	95 %	97,10%	99,22 %	98,6 %
4 ^{ème} trimestre	Min 90 %	98%	96,89%	95,51%	95,4%	95,02 %	97,91%	99,09 %	98,77 %

- pour l'année entière:

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Moyenne de l'année	Min 90%	97%	94%	96,14%	96,6%	95,16%	96,76%	99,15 %	98,77 %

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

On peut souligner la bonne performance de Belgacom en cette matière. L'objectif fixé a toujours été respecté depuis 1999).

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

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1 ^{er} trimestre	Max 1%	1,07%	1,10%	0,71%	0,84%	0,51 %	0,55 %	0,37 %	0,66 %
2 ^{ème} trimestre	Max 1%	0,73%	0,82%	0,61%	0,67%	0,36 %	0,49 %	0,31 %	0,61%
3 ^{ème} trimestre	Max 1%	0,79%	0,71%	0,79%	0,54%	0,41 %	0,51 %	0,28 %	0,56 %
4 ^{ème} trimestre	Max 1%	1,05%	0,61%	0,88%	0,51%	0,56 %	0,40 %	0,35 %	0,64 %
Moyenne	Max 1%	0,90%	0,80%	0,81%	0,64%	0,45 %	0,49 %	0,33 %	0,62 %

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

2.1.1.9. Délai en cas de force majeure (art. 2, §12 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991)

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

Belgacom ne dispose pas de données statistiques concernant la force majeure. Des cas de force majeure de grande ampleur identifiés en 2006 et qui ont provoqué un volume important de dérangements sont les orages qui se sont produits durant :

- le 2e trimestre : dans le pays, les précipitations furent accompagnées de phénomènes orageux : 20 jours en avril alors que la normale est de 6,6 jours et 20 jours en mai alors que la normale est de 11,2 jours.
- le 3e trimestre : dans le pays, les précipitations furent accompagnées de phénomènes orageux : 15 jours en juillet (normalement 10,7 jours) et 25 jours en août (normalement 11,1 jours).
- Durant ce trimestre, dans le pays, les moyennes régionales des précipitations ont toutes été très supérieures aux valeurs normales. Depuis 1833, seul le mois d'août 1996 a connu un total des pluies plus important.
- le 4e trimestre : dans le pays, les précipitations furent accompagnées de phénomènes orageux : 6 jours en octobre (normalement 3,3 jours)

Belgacom, signale que dans ces conditions exceptionnelles, il n'est pas possible de déterminer des délais en ce qui concerne les réparations ; les techniciens doivent attendre une amélioration des conditions. En tout état de cause, dans la plupart des cas de force majeure, il est impossible d'indiquer au client dans quel délai sa demande sera satisfaite (il est par exemple impossible de prévoir quand aura lieu une décrue ou un dégel).

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

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

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

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

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

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

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

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

- Types d'organismes/personnes reprises dans les statistiques

Par exemple, tous les médecins, pharmaciens et vétérinaires sont en permanence identifiés comme prioritaires, qu'ils soient de garde (comme le stipule la loi pour bénéficier de la priorité) ou non. Les lignes PABX de ces clients sont comptabilisées également.

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

- Types de dérangements

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

Il faut également noter que Belgacom compte dans ses statistiques des dérangements qui ne peuvent être considérés comme de vraies « priorités » tels que :
une pharmacie qui signale un problème avec un décodeur Belgacom TV ;
une caserne de pompiers qui ne peut se connecter avec son nouveau modem.

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

Le nombre total de dérangements pour les clients visés aux points 1° et 2° de l'article 3 de l'annexe 1 de la loi s'est élevé à 18.232 en 2006.

Malgré les différents éléments mentionnés ci-dessus qui altèrent les statistiques, selon Belgacom 18.147 (99,5%) de ces dérangements ont été levés dans les 24 heures.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les informations ont été communiquées aux dates suivantes :

- 19/04/2006 : volume 1 (Bruxelles)
- 08/06/2006 : volume 2 (Brugge)
- 08/06/2006 : volume 3 (Gent)
- 28/09/2006 : volume 4 (Antwerpen)
- 29/09/2006 : volume 6 (Liège)
- 30/10/2006 : volume 51 (Hasselt)
- 30/10/2006 : volume 52 (Leuven/Mechelen/Herentals)
- 19/10/2006 : volume 71 (Charleroi/Namur)
- 05/01/2007 : volume 72 (Arlon)
- 08/01/2007 : volume 8 (Mons).

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

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

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

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

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

2.1.2. Les conditions financières de prestation du service universel

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

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

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

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

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

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

Belgacom déclare fournir le service de renseignements dans les conditions prévues à l'article 7 § 2 de l'annexe 1 de la loi. Grâce à des accords de collaboration conclus en 2001 et 2002 entre Belgacom et tous les autres opérateurs reconnus par l'IBPT, le service des renseignements nationaux (1x07) est désormais accessible par tous les clients de la presque totalité des opérateurs, fixes ou mobiles, actifs sur le territoire belge.

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

En 2006, Belgacom a poursuivi ses efforts en vue de la centralisation de la base de données universelle. Les informations fournies par le service de renseignements concernent actuellement les raccordements téléphoniques de Belgacom, et ceux communiqués par les trois opérateurs mobiles (Belgacom Mobile, Mobistar et Base), BT Group, Colt, KPN Belgium, Telenet Group, Versatel, Verizon, 3 Stars Net, Brutélé, Coditel, et Scarlet Group.

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

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

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

- service médical d'urgence (100)
- pompiers (100)
- services de police (101)
- centres de téléaccueil (106-107-108)
- services écoute-enfants (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 (110)
- 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 2006, faute de demande des institutions concernées.

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

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

Les postes suivants sont mentionnés sur la facture des clients :

- redevance;
- location éventuelle de l'appareil;
- communications nationales²⁴;
- communications avec les services mobiles;
- communications avec les services infokiosques 077;
- communications avec les services infokiosques de la série 0900;
- communications avec un correspondant bénéficiant d'un numéro à taxation partagée.

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.

²⁴ Nouvelle mention suite à la mise en place, au 1er octobre 2000, d'un seul tarif national. Pour les clients ESD (Enterprise Data Solutions Division), les mentions communications nationales (ex-zonales) et communications nationales (ex-interzonales) sont maintenues.

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

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

A noter que les appels effectués gratuitement entre 17h et 8 h dans le cadre du plan tarifaire Happy Time sont repris sur une ligne mentionnant le nombre total et la durée totale des appels gratuits.

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

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

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

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

Aucune situation de ce type n'est à signaler pour l'année 2006.

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

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

Le plan tarifaire de base de Belgacom couvrant la connexion, la redevance et le prix des communications est complété par des programmes de ristournes et des plans tarifaires préférentiels. Certains de ces programmes permettent aux clients, contre paiement d'une redevance supplémentaire (plans « Benefit ») ou moyennant un minimum facturé, de bénéficier de tarifs réduits par rapport aux tarifs de base sur leur trafic et/ou de ristournes au volume. D'autres consistent en des réductions sur certains appels internationaux ou en un prix fixe par appel national quelle qu'en soit la durée, sans qu'une redevance soit due. Il existe en outre un plan tarifaire sur la redevance de base pour la ligne téléphonique destiné aux personnes 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 janvier 2002, les tarifs se présentent comme suit :

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

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

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

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

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

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

- Belgacom Value Pack Industry (lancement le 1^{er} avril 2006) : 23 mars 2006
- Belgacom Value Pack Globe (lancement le 1^{er} mai 2006) : 23 mars 2006

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

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

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

	Réalisation							
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Mises en service minimum	231.502	230.169	193.638	330.149	494.046	502.675	503.623	439.521

Ce chiffre ne signifie pas que 439.521 personnes ont fait l'objet d'une telle mesure, étant donné qu'une même personne peut se voir réduire au service minimum à plusieurs reprises au cours d'une période.

Le service minimum est maintenu pendant 90 jours ouvrables ou 130 jours calendrier. Cent jours calendrier après la mise en service minimum, une lettre recommandée est adressée au client pour l'informer de la prochaine suppression de son raccordement. La résiliation effective intervient 30 jours plus tard.

Aucun frais supplémentaire n'est facturé au client sauf frais de rétablissement et frais administratifs portés en compte pour le rappel avec mention de suspension 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.

15 jours après la mise en service minimum, une proposition de plan d'apurement est adressée au client. L'ensemble de la créance doit être 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.

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

télécommunications ?

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

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

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

Les conditions tarifaires des services prestés au titre du service universel ont été communiquées pour information au service de médiation et au Comité consultatif par un courrier du 22 août 2006.

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

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

Belgacom a, en 2006, appliqué un tarif respectant la règle du price cap. Une augmentation des tarifs internet dial up est intervenue au 1er octobre 2006. La question du price cap est abordée en détail au point 2.2.1 ci-dessous.

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

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

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

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

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

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

Les tarifs pratiqués pour les prestations au départ des postes téléphoniques payants publics sont soumis à la règle du price cap. La question de respect du price cap fait l'objet du point 2.2.1 ci-dessous.

Belgacom applique des tarifs réduits aux heures creuses au départ des postes téléphoniques payants publics. Les heures creuses sont les suivantes, pour le trafic national et international : du lundi au vendredi de 19h à 8h et toute la journée les week-ends et jours fériés.

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

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

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

- service médical d'urgence (100)
- pompiers (100)
- services de police (101)
- centres de téléaccueil (106-107-108)
- services écoute-enfants (102-103)
- centre de prévention du suicide francophone (0800/32 123)
- centre de prévention du suicide néerlandophone (02/649 95 55)
- centre anti-poison (070/245.245)
- Child Focus (110)
- Au numéro d'urgence européen (112) qui donne accès au service médical d'urgence (100), aux pompiers (100) et aux services de police (101)

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

Le numéro 104 a été attribué mais n'était pas en service au 31 décembre 2004, faute de demande des institutions concernées.

2.2. CONTRÔLES EFFECTUÉS PAR L'IBPT

Les vérifications effectuées par l'IBPT dans le cadre du service universel en 2006 ont consisté en un contrôle du respect du price cap imposé par la loi et des contrôles sur le terrain des postes téléphoniques publics.

2.2.1. Le respect du price cap

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

2.2.1.1. Contrôle des prix

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

2.2.1.2. Description des services contrôlés

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

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

2.2.1.3. Forme du price cap

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

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

2.2.1.4. Durée du price cap

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

2.2.1.5. Application concrète

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

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

	31/12/2003	31/12/2004	31/12/2005		31/12/2006	
€(BEF)	Indice	Indice	Valeur	Indice	Valeur	Indice
Frais de raccordement et de déménagement	100,29	100,29	817.998,31 € (32.997.970)	100,29	817.998,31 € (32.997.970)	100,29
Abonnement de base	103,70	105,93	260.108,92 € (10.492.768)	105,93	260.108,92 € (10.492.768)	105,93
Communications provenant des postes d'abonnés	72,52	74,02	225.352,17 € (9.090.684)	74,02	227.390,90 € (9.172.926)	74,69
Communications provenant des téléphones payants publics	134,19	134,19	105.221,78 € (4.244.636)	134,19	105.221,78 € (4.244.636)	134,19
Indice pondéré	88,24	89,98		89,98		90,32

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

	Indice des prix à la consommation (I)	Indice price cap	Art. 11 de l'annexe I de la loi du 21 mars 91 ($T_n < [(I_n - 1/10) - a] \cdot T_0$)
1997	100,0000	100,00	
1998 base 1997=100	100,9544	93,97	$93,97 < \left[\frac{(100,9544)}{100} - 0,01 \right] * 100$ $93,97 < 99,9544$
1999 base 1997=100	102,0859	93,83	$93,83 < \left[\frac{(102,0859)}{100} - 0,02 \right] * 100$ $93,83 < 100,0859$
2000 base 1997=100	104,6837	85,19	$85,19 < \left[\frac{(104,6837)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $85,19 < 101,6837$
2001 base 1997=100	107,2715	85,25	$85,25 < \left[\frac{(107,2715)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $85,25 < 104,2715$
2002 base 1997=100	109,0328	86,69	$86,69 < \left[\frac{(109,0328)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $86,69 < 106,0328$
2003 base 1997=100	110,7645	88,24	$88,24 < \left[\frac{(110,7645)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $88,24 < 107,7645$
2004 base 1997=100	113,0867	89,98	$89,98 < \left[\frac{(113,0867)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $89,98 < 110,0867$
2005 base 1997=100	116,2354	89,98	$89,98 < \left[\frac{(116,2354)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $89,98 < 113,2354$
2006 base 1997=100	118,3213	90,32	$90,32 < \left[\frac{(118,3213)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $90,32 < 115,3213$

L'indice des prix à la consommation est calculé à partir des données publiées sur le site Internet du Service Public Fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie²⁵ :

Années	Données (indice moyen sur l'année) Base 1996 = 100	Calcul
		Base 1997 = 100
1997	101,63	100
1998	102,60	$\frac{100 * 102,60}{101,63} = 100,9544$
1999	103,75	$\frac{100 * 103,75}{101,63} = 102,0859$
2000	106,39	$\frac{100 * 106,39}{101,63} = 104,6837$
2001	109,02	$\frac{100 * 109,02}{101,63} = 107,2715$
2002	110,81	$\frac{100 * 110,81}{101,63} = 109,0328$
2003	112,57	$\frac{100 * 112,57}{101,63} = 110,76$
2004	114,93	$\frac{100 * 114,93}{101,63} = 113,0867$
2005	118,13	$\frac{100 * 118,13}{101,63} = 116,2354$
2006 ²⁶	120,25	$\frac{100 * 120,25}{101,63} = 118,3213$

2.2.1.6. Méthode de calcul des éléments du price cap

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

- Frais de raccordement et de déménagement

La méthode utilisée tient compte de deux possibilités :

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

²⁵ <http://mineco.fgov.be/>

²⁶ Pour l'année 2006, la base de l'indice est 2004. Pour convertir l'indice en base 1996, l'indice en base 2004 a été multiplié par 1,1493, soit le coefficient de conversion officiel (voir http://statbel.fgov.be/press/cpi04_fr.asp)

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

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

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

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

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

- Abonnement de base

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

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

Cet élément du price cap est calculé au moyen du modèle de price cap développé par Belgacom. Le modèle est basé sur les appels de 9.140 clients sélectionnés pendant la période allant du 1^{er} février 1998 au 31 mars 1998.

Les critères suivants ont été appliqués pour cette sélection :

- clients :
 - sans numéro de TVA ;
 - reliés à un central numérique ;
 - choisis aléatoirement ;
 - sélection de $\pm 2/1000^{\text{ème}}$ du nombre total de clients ;
- appels :
 - seulement des appels vers des zones téléphoniques physiques. Le trafic vers les zones 078 et 070 et vers les numéros spéciaux n'est pas pris en compte ;
 - comprennent tant les appels normaux que les appels transférés.

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

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

L'application de la simulation résulte en une valeur globale de 227.390,90 € ou 9.172.926 BEF fin décembre 2006.

- Communications provenant de téléphones payants publics (pulse based)

Le modèle de price cap est basé sur les appels réalisés pendant la période 1^{er} février 98 – 31 mars 1998 à partir de 224 téléphones payants sélectionnés sur la base des critères suivants :

- téléphones payants sur le domaine public ;
- sélectionnés aléatoirement ;
- raccordés à un central numérique.

Les téléphones payants et le mode de consommation sont constants. Les variables du modèle sont:

- définition de la période peak internationale. Pour le trafic national, la période peak est automatiquement fixée à 8 – 19 h en semaine ;
- tarifs (en secondes par pulsation) : peak/off peak et week-end.

L'application de la simulation résulte en une valeur globale de 105.221,78 € ou 4.244.636 BEF fin décembre 2004.

2.2.2. La disponibilité et le fonctionnement des cabines publiques

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

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

Un contrôle de la conformité aux exigences légales portant sur le nombre et l'implantation des cabines a été effectué en comparant la liste des cabines publiques en service fournie par Belgacom avec la liste des communes formant une entité administrative distincte à la date du 31 décembre 1970 et les limites exactes de celles-ci. Vu que Belgacom était tenu de respecter les conditions techniques et tarifaires de prestation du service universel sur base de la loi du 21 mars 1991, en vertu de la période transitoire mise en place par l'article 163 de la loi du 13 juin 2005, le nombre minimal de cabines imposées n'était pas respecté.

2.2.2.2. Bilan des contrôles effectués sur le terrain

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

Sur base de critères objectifs définis lors de l'exercice 2001, une liste de 335 postes à contrôler a été extraite de la liste de Belgacom de manière aléatoire afin de constituer un échantillon représentatif de l'ensemble des postes téléphoniques publics des provinces prises en considération.

Le contrôle de cette liste a été effectué sur le terrain en juillet, août et septembre 2006.

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

PROVINCES		Hainaut		Flandre Orientale		Total		Remarques
		Chiffre	%	Chiffre	%	Chiffre	%	
Total de cabines à vérifier		177	100	158	100	335	100	
Cabines non trouvées		-	-	1	0,63	1	0,30	
Cabines supprimées		3	1,69	1	0,63	4	1,19	
Cabines contrôlées		174	100	156	100	330	100	
Hors service		6	3,45	1	0,64	7	2,12	
Types	Cartes	174	100	156	100	330	100	
	Pièces	-	-	-	-	-	-	
	Cartes & pièces	-	-	-	-	-	-	
Domaine	Public	158	90,80	152	97,44	310	93,94	
	Privé	16	9,20	4	2,56	20	6,06	
Agrément	Ok	124	71,26	117	75	241	73,03	
	Non	50	28,74	39	25	89	26,97	
Services d'urgence	Pas accessible	5	2,87	1	0,64	6	1,82	Dont 6 hors service
Affichage des services d'urgence	OK	168	96,55	156	100	324	98,18	
	Non affiché	6	3,45	-	-	6	1,82	Pas d'affiche dans la cabine
Affichage des tarifs	Oui	167	95,98	156	100	323	97,98	
	Non	7	4,02	-	-	7	2,12	
Lisibilité des textes	Oui	167	95,98	156	100	323	97,98	
	Non	7	4,02	-	-	7	2,12	
Accès international	Oui	174	100	156	100	330	100	
	Non	-	-	-	-	-	-	
Affichage du mode d'emploi	Oui	167	95,98	156	100	323	97,98	
	Non	7	4,02	-	-	7	2,12	
Informations annuaires	Oui	-	-	-	-	-	-	
	Non	174	100	156	100	330	100	
Fonctionnement général	Bon	162	93,10	155	99,36	317	96,06	
	Mauvais	12	6,90	1	0,64	13	3,94	7 cabines hors service
Accès aux handicapés	Oui	77	44,25	90	57,69	167	50,61	
	Non	97	55,75	66	42,31	163	49,39	

- Situation des endroits contrôlés et accessibilité aux personnes handicapées

310 postes contrôlés se trouvaient en domaine public tandis que 20 se trouvaient en domaine privé. Cependant aucun problème d'accès aux lieux n'a été rencontré.

Près de la moitié des cabines ne sont pas accessibles aux personnes moins valides. Un arrêté royal concernant l'accessibilité des cabines aux personnes handicapées est en préparation.

- Fonctionnement des appareils

Sur les 330 cabines contrôlées, 13 fonctionnaient mal dont 7 étaient hors service.

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

6 appareils ne permettaient pas l'accessibilité aux services d'urgence et, dans 6 cabines, l'information obligatoire sur ces services ne figurait pas.

- Informations données aux utilisateurs

7 cabines sur les 330 n'affichaient pas les tarifs. Ces 7 cabines ne répondaient, par conséquent, pas à l'obligation reprise à l'article 6 de l'annexe 1 de la loi.

Comme indiqué depuis quelques années, plus aucune cabine n'est équipée d'annuaire.

- Remarques

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

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

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

2.2.2.3. Conclusions

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

Bien que le contrôle effectué porte sur une moindre échelle, nos chiffres sont proches de ceux de Belgacom. Il s'agit donc de souligner que l'état de fonctionnement des cabines est bon (96,06% des cabines sont en état de fonctionnement s sur base de l'échantillonnage analysé par l'IBPT, 98,77% selon Belgacom) . Cela étant, le nombre de cabines, lui, continue à diminuer du fait de l'anticipation par Belgacom des normes quantitatives de l'annexe à la loi du 13 juin 2005. Pour l'année 2006, les obligations en matière de service universel étaient néanmoins bien celles de la loi du 21 mars 1991.

2.3. APPRÉCIATION GÉNÉRALE

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

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

Le tableau ci-après synthétise les différents indices de performance en matière d'exécution de ses obligations de service universel, déclarés par Belgacom pour l'année 2006 ; il donne également l'appréciation des résultats par rapport à la norme et l'évolution de la performance par rapport à 2005.

Tenant compte des éléments objectifs qui la justifient, la diminution de performance en matière de taux des appels défectueux au niveau international n'appelle pas de remarques particulières ; leur évolution sera néanmoins à surveiller.

Par contre, le point noir en matière de prestation de service universel est et reste incontestablement le problème de la levée des dérangements auquel s'ajoute une inquiétante augmentation du taux de dérangement sur les lignes d'accès.

Bien que ce taux de dérangement soit encore compatible avec les obligations imposées par la loi, il ne cesse d'augmenter régulièrement depuis l'an 2000, époque à laquelle il se situait à 3,50% pour atteindre cette année 7,36%, c'est-à-dire 0,14% sous la limite imposée.

L'argumentation portant sur des problèmes climatiques régulièrement avancée par Belgacom ne constitue pas une explication suffisamment probante ; une éventuelle augmentation de la fréquence des pluies et des orages doit être intégrée dans les paramètres de conception d'un réseau national. Quant à l'augmentation des dérangements suite au volume des mouvements BRUO et BROBA, eux aussi devraient être pris en compte comme éléments prévisibles dans la planification des tâches.

L'augmentation constante du taux de dérangements laisse supposer une dégradation progressive du réseau, et donc un problème de maintenance de ses composants.

Il en va de même pour les retards dans la levée des dérangements, pour lesquels, l'an passé, Belgacom avait reconnu l'échec des tentatives d'appel à de l'outsourcing par manque d'offre sur le marché et la nécessité d'un renforcement de l'effectif des jointeurs.

On peut supposer que dans le cadre de ses plans de déchargement de personnel, Belgacom n'a pas suffisamment intégré la nécessité d'assurer la continuité de ces tâches par du personnel suffisamment formé.

Indicateur	Norme	Résultat 2005	Résultat 2006	% d'écart par rapport à la norme ²⁷		Evolution par rapport à 2004		
				Moins bonne performance que la norme	Meilleure performance que la norme	Moins bonne performance ²⁸	Performance équivalente ²⁹	Meilleure performance ³⁰
Raccordement dans les 5 jours ouvrables	95,00%	93,23%	95,89%		0,94%			2,85%
Raccordement dans les 8 jours ouvrables		95,82%	97,58%					1,84%
Raccordement au-delà des 8 jours ouvrables		4,17%	2,42%					-41,97%
Obtention d'une date pour raccordement au plus tard le 1er jour après la demande	95,00%	94,10%	95,06%		0,06%			1,02%
Taux de dérangement par ligne d'accès	7,50%	6,27%	7,36%		-1,87%	17,38%		
Dérangements levés le 1er jour ouvrable suivant la communication au prestataire	90,00%	88,01%	85,10%	-5,44%		-3,31%		
Dérangements levés dans les 4 jours qui suivent la communication au prestataire	100,00%	94,80%	92,60%	-7,40%		-2,32%		
Appels défectueux au niveau national		0,04%	0,05%			25,00%		
Appels défectueux au niveau intra-communautaire		10,34%	10,58%			2,32%		
Appels défectueux au niveau extra-communautaire		23,72%	26,37%			11,17%		

²⁷ Les valeurs relatives à l'évolution ou l'écart par rapport à la norme d'un indice sont affectées d'un signe positif ou négatif en fonction du type de paramètre.

²⁸ Détérioration du résultat de plus de 1%

²⁹ Détérioration ou amélioration du résultat de -1 à +1%

³⁰ Amélioration du résultat de plus de 1%

Indicateur	Norme	Résultat 2005	Résultat 2006	% d'écart par rapport à la norme		Evolution par rapport à 2004		
				Moins bonne performance que la norme	Meilleure performance que la norme	Moins bonne performance	Performance équivalente	Meilleure performance
Délai d'établissement d'une liaison au niveau national (secondes)		2	2,1			5,00%		
Délai d'établissement d'une liaison au niveau intra-communautaire (secondes)		4,06	4,48			10,34%		
Délai d'établissement d'une liaison au niveau extra-communautaire (secondes)		4,32	4,87			12,73%		
Délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste	20	5,72	5,46		-72,70%			-4,55%
Nombre de communes fusionnées équipées de PPP	2616	Au moins 589	Au moins 589	Moins bonne performance que la norme			0%	
Nombre de PPP en moyenne pour 10.000 habitants	14	11,55	10,1	-27,86%				-12,55%
Dérangements PPP levés dans les 48 heures suivant la communication au prestataire	96,00%	89,36%	91,57%	-4,61%				2,47%
Dérangements PPP non levés dans les 48 heures, levés dans les 72 heures suivant la communication au prestataire	100,00%	93,94%	94,92%	-5,08%				1,04%
Pourcentage de PPP en état de fonctionnement	90,00%	99,15%	98,77%		9,74%		-0,38%	
Pourcentage de contestations et questions complexes concernant la facturation	1,00%	0,33%	0,62%		-38,00%	87,88%		
Indice de prix d'un panier	115,3213	89,98	90,32		-21,68%		0,38%	

3. ORIENTATIONS FUTURES QUANT AU CONTENU DU SERVICE UNIVERSEL

Au sein du présent chapitre, dans un premier temps seront mentionnées les dernières modifications législatives et réglementaires en matière de service universel. Ensuite l'Institut s'interrogera sur la pertinence d'étendre le service universel à la fourniture de services Internet à large bande et à la fourniture de services mobiles. Enfin, les perspectives d'évolution du cadre européen seront examinées.

3.1. LES ÉVOLUTIONS LÉGISLATIVES

Le cadre réglementaire belge régissant le service universel en matière de communications électroniques a connu, au cours des années 2006 et 2007, d'importants aménagements.

3.1.1. Aménagements apportés à la loi du 13 juin 2005

Sur le plan législatif, tout d'abord, la loi du 20 juillet 2006 portant des dispositions diverses (M.B. 28 juillet 2006) et la loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses (M.B. 8 mai 2007) sont venues apporter quelques précisions, principalement pour ce qui concerne la composante sociale du service universel et le financement de l'ensemble des composantes.

Les prestataires de la composante sociale du service universel, prévue à l'article 74 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, ont été redéfinis. Ne sont plus concernés par la prestation de cette composante que les opérateurs « offrant un service téléphonique public aux consommateurs ».

En matière de financement, les deux lois précitées ont apporté quelques aménagements, notamment en vue de rencontrer certaines objections formulées par la Commission européenne concernant le calcul du coût net subi par les prestataires.

3.1.2. Réglementation secondaire

Sur le plan réglementaire, la plupart des arrêtés d'exécution se rapportant aux dispositions du premier chapitre du titre IV de la loi du 13 juin 2005 ont été adoptés. On en trouvera la liste ci-dessous. Manque encore toutefois dans l'architecture globale un arrêté important, à savoir l'arrêté exécutant l'article 92 de la loi concernant le fonds pour le service universel.

3.1.2.1. Périodes de prestation des composantes du service universel

En ce domaine, les principaux nouveaux textes réglementaires sont :

- l'arrêté royal du 27 avril 2007 fixant la période de prestation de la composante géographique fixe du service universel des communications électroniques (M.B. 12 juillet 2007, p. 38106) ;
- l'arrêté royal du 27 avril 2007 fixant la période de prestation de la composante du service universel des communications électroniques consistant en la mise à disposition de postes téléphoniques publics (M.B. 12 juillet 2007, p. 38100) ;
- l'arrêté royal du 27 avril 2007 fixant la période de prestation du service universel de renseignements téléphoniques (M.B. 12 juillet 2007, p. 38075).

3.1.2.2. Mécanismes de désignation des prestataires

En ce domaine, les principaux nouveaux textes réglementaires sont :

- l'arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités du mécanisme ouvert de désignation du prestataire de la composante géographique fixe du service universel des communications électroniques (M.B. 12 juillet 2007, p. 38088) ;
- l'arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités du mécanisme ouvert de désignation du prestataire de la composante du service universel des communications électroniques consistant en la mise à disposition de postes téléphoniques publics (M.B. 12 juillet 2007, p. 38123) ;
- l'arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités du mécanisme ouvert de désignation du prestataire du service universel de renseignements téléphoniques (M.B. 12 juillet 2007, p. 38076) ;
- l'arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités du mécanisme ouvert de désignation du prestataire de l'annuaire universel (M.B. 12 juillet 2007, p. 38095).

3.1.2.3. Financement du service universel

En ce domaine, le principal nouveau texte réglementaire est :

L'arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités de versement des contributions et des rétributions concernant le service universel des communications électroniques (M.B. 12 juillet 2007, p. 38072).

3.1.2.4. Prestations

En ce domaine, les principaux nouveaux textes réglementaires sont :

- l'arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités de la répartition du nombre de postes téléphoniques publics entre les communes (M.B. 12 juillet 2007, p. 38102) ;
- l'arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les exigences de base auxquelles doivent répondre les nouveaux postes téléphoniques publics qui viennent d'être installés afin d'en faciliter l'utilisation pour les utilisateurs handicapés (M.B. 12 juillet 2007, p. 38107) ;
- l'arrêté ministériel fixant les critères d'édition de l'annuaire universel et fixant les informations générales que l'annuaire universel doit contenir (M.B. 14 mai 2007, p. 26122) ;
- l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la mise à disposition des données nécessaires à la confection de l'annuaire universel et à la fourniture du service universel de renseignement (M.B. 12 juillet 2007, p. 38113).

3.1.2.5. Composante sociale du service universel

En ce domaine, le principal nouveau texte réglementaire est :

l'arrêté royal du 20 juillet 2006 fixant les modalités de fonctionnement de la composante sociale du service universel des communications électroniques (M.B. 8 août 2006, p. 38867).

3.2. L'ACCÈS À INTERNET À HAUT DÉBIT

3.2.1. Le constat

Ainsi que montré dans la partie statistique de ce document (voir point 1.2.3.), l'augmentation du nombre d'accès aux connections à large bande est, à la fin 2007, moins rapide en Belgique que dans les autres pays européens.

Sous la précédente législature, à la demande du Ministre de l'intégration sociale, le consultant Analysys a réalisé une étude portant sur le haut débit en 2006 en Belgique et a comparé notre situation avec celle de six autres pays européens (France, Pays-Bas, Suède, Grande-Bretagne, Allemagne et Autriche).³¹

Sur le plan des constats, l'étude d'Analysys avance les éléments suivants :

- la Belgique était le premier pays à avoir une offre supérieure à 4Mbit/s grâce à Telenet qui a proposé un débit de 10Mbit/s en téléchargement dès 1997 mais l'opérateur câble a réduit la vitesse à 4Mbit/s en 2004. Un opérateur suédois a proposé une offre de 10Mbit/s en 2003 seulement. A partir de 2004, les opérateurs des autres pays ont également développé des offres à haut débit ;
- sur le plan tarifaire, les offres belges ont été concurrentielles jusqu'en 2004 mais ont été dépassées par des offres meilleur marché dans d'autres pays depuis lors. A la fin de l'année 2006, les prix belges pour tous les débits (+ de 8Mbit/s, 2Mbit/s, 512kbit/s) sont plus élevés que ceux de la moyenne des pays comparés, sauf pour ce qui concerne le débit entre 4 et 8Mbit/s où le prix est légèrement inférieur à la moyenne. L'Allemagne et l'Autriche pratiquent également des prix supérieurs à cette moyenne. La France et les Pays-Bas offrent les prix les plus avantageux. Il y a en France des offres pour plus de 8M kbit/s à 14.90€ là où on demande 39€ en Belgique. Alors que dans la plupart des autres pays de la comparaison (sauf en Autriche), les prix ont eu tendance à baisser, ils sont restés relativement stables, et donc assez élevés, en Belgique au cours des dernières années ;
- Telenet est entré très tôt sur le marché du haut débit avec une offre de très haut niveau sur le réseau câblé de télédistribution; Belgacom a répliqué rapidement avec une offre DSL couvrant pratiquement tout le territoire. UPC, les câblodistributeurs wallons et Tele2 ont également proposé des offres au public belge. Malgré l'existence d'une certaine concurrence, le marché belge n'a pas connu les importantes baisses de prix et augmentations de débits constatées sur les marchés français et néerlandais. Les prix et les débits proposés stagnent et les nouveaux opérateurs qui tentent de faire leur place sur le marché ne semblent pas capables de mener une concurrence agressive sur le marché belge ;
- de la même façon, les offres combinées téléphonie, internet et télévision (offres "triple play") qui sont proposées en Belgique par Belgacom, Telenet, Coditel et Voo restent plus chères que des offres comparables en France où Free propose notamment plus de 150 chaînes de télévision, internet à plus de 8Mkbit/s et la téléphonie gratuite pour les communications nationales et certaines communications internationales pour 29.90€. Les offres belges les moins chères tournent autour de 50€ et sont 10% supérieures aux offres équivalentes des pays comparés et 40% plus chères que l'offre de Free en France ;
- lorsque des opérateurs internationaux opèrent sur plusieurs marchés, ils ajustent les prix qu'ils proposent aux prix pratiqués sur chacun des marchés.

L'étude d'Analysys tente ensuite de déterminer les raisons pour lesquelles le marché belge est moins dynamique en termes de prix et de services offerts. Plusieurs éléments sont identifiés.

³¹ Analysys, Etude confidentielle (ref 265-514), janvier 2007(l'étude est sur le site de l'IBPT; elle n'est donc pas confidentielle...)

3.2.1.1. Le prix

L'existence de réseaux concurrents et installés depuis longtemps, ceux de Belgacom et des câblodistributeurs, limite sans doute les possibilités pour des opérateurs alternatifs de se faire facilement une place sur un marché où les opérateurs traditionnels disposent de moyens importants pour conserver leurs propres consommateurs et où ils proposent déjà des offres de haut niveau.

Certes, l'offre bitstream qui s'est bien développée en Belgique a permis à des opérateurs alternatifs de fournir des services Internet sur le DSL mais ne les a pas encouragés à recourir au dégroupage de la boucle locale dont les prix sont restés relativement élevés.

L'étude d'Analysys souligne en effet que l'offre bitstream et le prix relativement élevé de l'offre de boucle locale dégroupée pourraient être des éléments expliquant pour partie la stagnation de la concurrence et des prix en Belgique. Le prix de la boucle locale est en effet un élément important pour le développement d'offres triple play susceptibles de concurrencer les offres actuelles de Belgacom et des câblodistributeurs puisque des services de télévision ne peuvent pas être offerts à partir de l'accès au débit binaire (bitstream).

Il est à noter cependant que, sous la pression de l'IBPT, dans l'offre de référence de Belgacom pour la boucle locale (offre BRUO) le prix de la paire dégroupée est maintenant diminué d'une dizaine de pourcents.

Quoi qu'il en soit, le prix pratiqué en Belgique pour les éléments de réseau nécessaires au développement d'offres meilleur marché ne semble pas justifier l'ampleur des différences de prix constatées.

Au plan économique, la question se pose donc de savoir si les prix pratiqués en Belgique reflètent effectivement les coûts encourus ou si la présence d'un oligopole de fait maintient les coûts à un niveau artificiellement haut.

Selon une enquête sur les consommateurs réalisée par la Direction générale Statistique et Information économique au cours du deuxième trimestre 2006, ce sont surtout les ménages comportant un adulte et un ou plusieurs enfants pour lesquels l'accès à Internet (équipement + connexion) est trop coûteux.

3.2.1.2. Les autres facteurs de frein

Il est aussi à noter que d'autres facteurs que les revenus disponibles peuvent expliquer le ralentissement du taux de pénétration des connexions à large bande.

On peut ainsi noter le niveau d'éducation, la possession d'un ordinateur personnel dans les ménages, la perception de l'utilité de la connexion Internet entrent également en ligne de compte dans la décision de se connecter au réseau.

Ainsi, pour ce qui est du taux de pénétration des ordinateurs personnels, il est plus élevé en Belgique qu'en France, il est comparable à celui de l'Allemagne et du Royaume Uni et est plus faible qu'en Suède et aux Pays-Bas. Sous la précédente législature, le gouvernement fédéral a mené une action afin de faciliter l'achat d'ordinateurs personnels par une plus grande partie de la population.

L'étude citée plus haut réalisée par Direction générale Statistique et Information économique mentionne également que les ménages ne comportant pas d'enfants se déclarent volontiers non intéressés par une connexion à large bande ou incapables à y accéder. On remarque également que l'intégration dans la vie active et le niveau d'études sont des éléments qui favorisent le désir d'être connecté ; ainsi, les personnes de plus de 55 ans sont nombreuses à ne pas souhaiter se connecter.

3.2.2. Les remèdes

Dans son rapport 2005 relatif à l'application du service universel, l'Institut identifiait trois pistes pour augmenter dans notre pays le recours à la large bande : une concertation au sein du secteur, la fixation par le régulateur d'offres avantageuses en matière notamment de BRUO et de BROBA et la concrétisation des travaux européens en matière d'accès à la large bande.

La concertation entre les différents acteurs du secteur a été menée au sein du Comité consultatif pour les télécommunications. Dans son 13^{ème} rapport annuel³², le Comité remarque que le développement du haut débit stagne en Belgique. Pour le Comité, les initiatives qui sont prises par les autorités publiques pour améliorer la connectivité de la population à Internet le sont de façon désordonnée. Il manque un cadre politique clair et coordonné pour améliorer la pénétration des ordinateurs personnels au sein de la population et pour générer une offre de service public performante en matière de connexion. Aussi, le Comité plaide pour l'établissement d'un Centre de Connaissances et de Coordination large bande afin d'établir des plates-formes de concertation et de coordonner les initiatives prises.

Comme mentionné plus haut, l'Institut a pris un certain nombre d'initiatives en matière de tarifs de gros pour l'accès au haut débit. Ceci devrait permettre de réduire sensiblement les coûts de base supportés par les opérateurs alternatifs.

C'est ainsi que suite à l'entrée en vigueur en septembre 2007 d'un accord de coopération entre le pouvoir fédéral et les entités communautaires, l'Institut a pu finaliser les analyses des marchés (marchés 11 et 12) relatifs à la fourniture en gros d'accès dégroupé (y compris l'accès partagé) à la boucle locale et à la fourniture en gros d'accès à large bande qui sont essentiels pour la fourniture de services à haut débit..

Dans le courant de 2006 et 2007, l'IBPT a pris plusieurs décisions qui ont entraîné une baisse importante des coûts des services réglementés. A savoir la baisse de -18% rental fee fully unbundled loops, -67% rental fee partially unbundled loops -20% rental fee bitstream, -20% tie cables. Sur la base de ses décisions en 2007 et 2008, l'IBPT a également obligé Belgacom à offrir une offre bitstream réglementée qui soit basée sur la technologie ADSL2+ et VDSL ouvrant ainsi davantage de possibilités pour la différenciation des opérateurs alternatifs. Le projet d'offre ADSL2+ fait début 2008 l'objet d'une consultation de l'IBPT. A la demande de l'IBPT, Belgacom doit également publier des Indicateurs de performance de sorte que les opérateurs ne soient pas discriminés au niveau des services réglementés offerts par Belgacom. Finalement, le 11 juillet 2007, l'IBPT a adopté des lignes directrices relatives à l'évaluation des effets de ciseaux tarifaires.

Dans le courant de l'année 2008, l'Institut mettra en ligne un simulateur tarifaire qui devrait permettre au consommateur de déterminer en fonction de son profil de consommation l'offre la plus avantageuse. L'Institut réfléchit également à la création d'un outil permettant de suivre l'évolution des tarifs des connexions large bande.

Enfin, tout comme dans le précédent rapport, l'Institut plaide pour qu'étant donnée la diversité dans le développement de l'Internet à haut débit dans les différents Etats membres, une réflexion soit menée par la Commission en vue de permettre aux pays dont la pénétration de PC et d'accès à l'Internet à large bande atteint un certain niveau, d'introduire une demande d'extension du champ du service universel aux connexions à large bande. Pour sa part, l'Institut va mener une réflexion sur les coûts de fonctionnement du service universel et son impact sur les tarifs et l'évolution de la concurrence sur le marché.

³² Rapport 2006 du Comité consultatif pour les télécommunications: http://www.cct-rct.be/docs/jaarverslagen/FR/rapport_2006_FR.pdf

3.3. LA TÉLÉPHONIE MOBILE

Pour ce qui est de la téléphonie mobile, la pénétration continue à augmenter dans l'ensemble de la population belge en même temps que le nombre de raccordements fixes continue à diminuer. En termes d'abonnés actifs, le taux de pénétration de la téléphonie mobile atteignait 88,7% à la fin 2006.

L'Institut souligne également que la loi « Communications électroniques » du 13 juin 2005 a instauré un mécanisme visant à permettre la fourniture d'un tarif téléphonique social par l'ensemble des opérateurs, y compris les opérateurs mobiles. Cette mesure est d'application depuis juillet 2005. Depuis mai 2006, l'Institut gère la banque de données qui rassemble l'ensemble des abonnés sociaux qu'ils bénéficient d'un abonnement auprès d'un opérateur fixe ou mobile.

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

L'Institut souligne cependant que les obligations imposées aux opérateurs mobiles en 2006, en application des procédures d'analyse de marché, devraient avoir pour conséquence d'accroître le caractère concurrentiel du marché des communications mobiles, avec un impact positif sur les tarifs. Ceci ne peut avoir que des conséquences favorables pour les utilisateurs.

Du fait d'un mécanisme de tarifs sociaux pour les abonnés mobiles et d'une baisse probable des tarifs des opérateurs mobiles, il n'apparaît pas pour le moment à l'Institut comme prioritaire d'accroître les obligations de service universel pour les prestations mobiles.

En ce domaine, la mise en ligne par l'Institut d'un simulateur tarifaire devrait être un élément de nature à accroître la transparence tarifaire et donc à permettre, notamment aux abonnés mobiles, de trouver le plan tarifaire le mieux adapté à leur profil de consommation

3.4. LES ÉVOLUTIONS EUROPÉENNES

Le 13 novembre 2007, la Commission européenne a communiqué au Parlement et au Conseil une série de documents qui devraient déboucher sur une nouvelle version du cadre réglementaire applicable aux communications électroniques, sans doute à partir de 2009 ou de 2010.

Par ailleurs, le 20 novembre 2007, la Commission européenne a publié une communication intitulée "Un marché unique pour l'Europe du 21^{ème} siècle" dans laquelle elle examine le fonctionnement de certains secteurs importants pour la croissance économique, dont celui des communications électroniques et des technologies de l'information et de la communication (TIC). Cette communication est accompagnée de plusieurs documents de travail et de deux communications subsidiaires dont une relative aux services d'intérêt général³³. Les services de télécommunications, comme les services postaux, relèvent des services économiques d'intérêt général que la Commission différencie des services non économiques tels que la police, la justice, les systèmes légaux de sécurité sociale.

Cette communication reprend ensuite le protocole sur les services d'intérêt général annexé au nouveau Traité de Lisbonne et procède à une analyse prospective des éléments qui y figurent et qui devront être pris en compte lorsque le Traité sera entré en vigueur:

- la reconnaissance de la marge de manoeuvre dont disposent les autorités nationales, régionales ou locales en la matière, ainsi que de l'existence de situations différentes dans les divers Etats membres;
- le besoin d'obtenir un niveau élevé de qualité, de sécurité et d'accessibilité;
- la garantie de l'égalité de traitement et la promotion de l'accès universel et la défense des droits des utilisateurs.

La Commission s'engage par ailleurs à suivre les propositions sur le réexamen du cadre réglementaire pour les communications électroniques, notamment pour ce qui concerne la téléphonie fixe, l'accès mobile et large bande et la transmission de contenus radiodiffusés; elle confirme en outre qu'elle publiera en 2008 une communication sur les questions à long terme dans le domaine du service universel en matière de communications électroniques.

Pour ce qui est des documents qui doivent permettre de préparer le prochain cadre réglementaire des communications électroniques, la Commission propose notamment deux directives, une qui apporte des modifications aux directives Cadre, Accès et Autorisations et l'autre qui modifie les directives Service universel et Protection des données personnelles. Il convient cependant de noter que, selon les informations fournies par les services de la Commission, les propositions de modification de la directive relative au service universel ne seront rendues publiques qu'au cours du dernier trimestre de l'année 2008.

En matière de protection des consommateurs, la Commission propose d'ores et déjà au Parlement et au Conseil d'aménager la directive « service universel » de manière à renforcer l'information des consommateurs notamment par la mise en place de systèmes de comparaison de prix, à faciliter l'accès des utilisateurs handicapés, à améliorer les possibilités de changer d'opérateur et à accéder aux services d'urgence ainsi que d'adapter les textes aux évolutions technologiques, y compris en supprimant l'obligation de fournir un ensemble minimum de lignes louées.

Pour ce qui est du service universel lui-même, la proposition de directive le limite à l'accès au réseau, donc au raccordement. Ce raccordement doit permettre d'accéder à des services y compris à l'Internet à un débit "fonctionnel" (sur ce point, le texte est le même que dans le cadre réglementaire actuel); un paragraphe est ajouté qui assure l'accès aux services vocaux nationaux et internationaux ainsi que l'accès au numéro d'urgence 112. On peut se demander si le texte proposé permet d'assurer qu'un service d'accès à Internet soit au moins disponible partout en cas d'insuffisance des mécanismes du marché.

³³ "Les services d'intérêt général, y compris les services sociaux d'intérêt général: un nouvel engagement européen" (COM(2007)725 final)

3.5. LES PERSPECTIVES

L'IBPT continuera à renforcer toutes les dispositions qu'il a prises en matière d'information des consommateurs et de transparence des tarifs. Sur le plan européen, l'Institut estime nécessaire que, comme dans le cadre précédent, l'accès à un service Internet puisse être garanti partout, même si sans doute, à l'échelle de l'Europe, il pourra être nécessaire de tenir compte de la situation spécifique des nouveaux Etats membres.

Pour ce qui est des offres Internet disponibles sur le marché belge, l'Institut espère que les diminutions de prix imposées à l'opérateur puissant pour le dégroupage de la boucle locale inciteront de nouveaux opérateurs à entrer sur le marché belge et à proposer des offres triple play susceptibles de concurrencer efficacement celles des opérateurs en place.