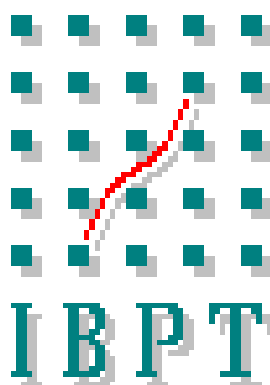


**RAPPORT DE L'IBPT
CONCERNANT L'ÉVOLUTION DU SERVICE
UNIVERSEL DES TÉLÉCOMMUNICATIONS PENDANT
L'ANNÉE 2000**



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TELECOMMUNICATIONS
25 JUIN 2001**

Table des matières

1. CONTENU ACTUEL DU SERVICE UNIVERSEL	3
1.1. PRINCIPE.....	3
1.2. DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ	3
A. <i>La téléphonie</i>	4
B. <i>Internet</i>	5
2. EXÉCUTION DES PRESTATIONS DU SERVICE UNIVERSEL	8
2.1. LES CONDITIONS TECHNIQUES DE PRESTATION DU SERVICE UNIVERSEL.....	8
2.2. LES CONDITIONS FINANCIÈRES DE PRESTATION DU SERVICE UNIVERSEL.....	18
3. CONTRÔLES EFFECTUÉS PAR L'IBPT.....	25
3.1. LE CONTRÔLE DE LA MÉTHODOLOGIE ET DES PROCÉDURES	25
3.2. LE RESPECT DU PRICE CAP	25
A. <i>Contrôle des prix</i>	25
B. <i>Description des services contrôlés</i>	25
C. <i>Forme du price cap</i>	26
D. <i>Durée du price cap</i>	26
E. <i>Application concrète</i>	26
F. <i>Méthode de calcul des éléments du price cap</i>	27
3.3. LE DÉLAI DE FOURNITURE DU RACCORDEMENT AU RÉSEAU PUBLIC COMMUTÉ.....	29
3.4. LA DISPONIBILITÉ ET LE FONCTIONNEMENT DES CABINES PUBLIQUES	30
A. <i>Constatations sur base de l'analyse des listes fournies par Belgacom à la demande de l'IBPT</i>	30
B. <i>Bilan des contrôles effectués sur le terrain</i>	30
C. <i>Remarques</i>	32
3.5. APPRÉCIATION GÉNÉRALE.....	33

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

1. Contenu actuel du service universel

1.1. Principe

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

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

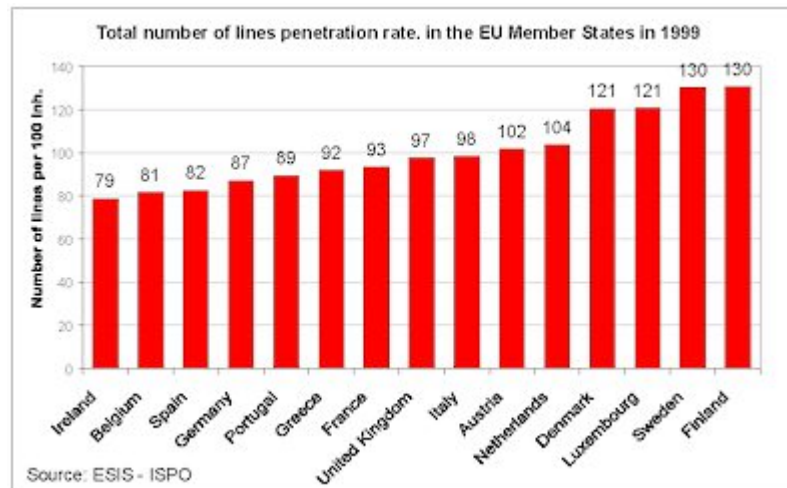
1. la mise à disposition sur tout le territoire de l'accès au réseau public fixe de base ;
2. l'acheminement gratuit des appels d'urgence ;
3. la mise à disposition d'un service d'assistance aux abonnés ;
4. la mise à disposition d'un service de renseignements aux abonnés ;
5. la fourniture de manière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

1.2. Développement du marché

Les chiffres repris ci-dessous sont issus de l'ISPO (Information Society Promotion Office), service mis en place par la Commission européenne et accessible via Internet (<http://europa.eu.int/ISPO/esis/default.htm>). La présentation des données (types de graphiques) peut cependant être différente de celle utilisée les années précédentes.

A. La téléphonie

Phénomène récurrent ces dernières années, la Belgique est à la traîne des autres pays européens lorsqu'on observe le nombre total de lignes (PSTN, RNIS, mobiles) en rapport avec la population de chaque pays. Avec 81 lignes par 100 habitants, la Belgique ne représente que 62% du niveau atteint par les pays les mieux équipés (Suède et Finlande).

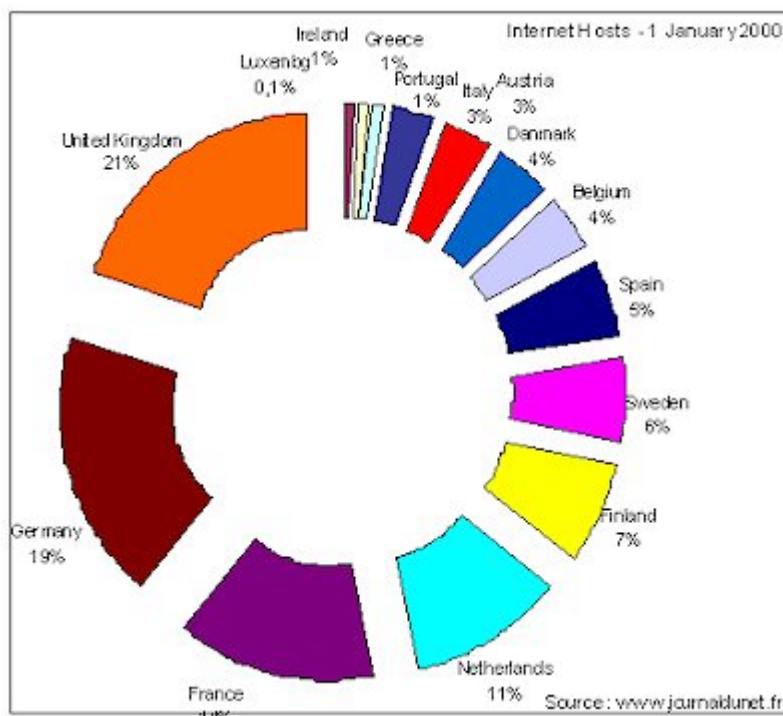


Le tableau suivant renseigne quant à lui sur l'importance des lignes conventionnelles (PSTN) par rapport aux lignes utilisant les nouvelles technologies (RNIS et mobiles). La tendance générale observée est évidemment une baisse de la part des lignes PSTN. La Belgique et la Grèce sont les pays qui conservent la plus forte proportion de lignes PSTN. Dans neuf pays, cette proportion est désormais inférieure à 50%.

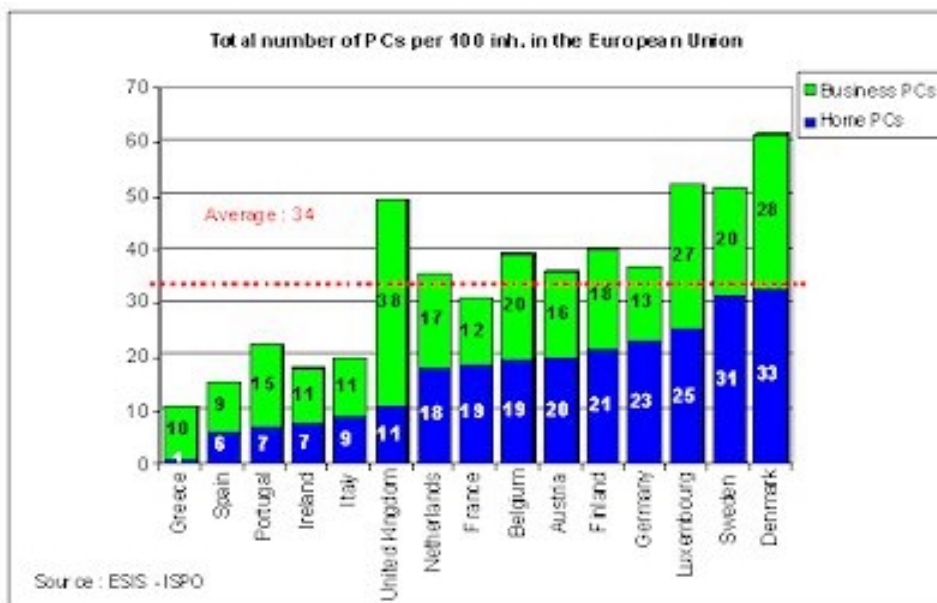
Part des lignes PSTN dans le nombre total des lignes			
Pays	1997	1998	1999
Austria	73%	57%	41%
Belgium	81%	72%	58%
Denmark	65%	58%	46%
Finland	50%	43%	38%
France	80%	69%	56%
Germany	71%	60%	49%
United Kingdom	76%	68%	54%
Greece	85%	74%	59%
Ireland	72%	63%	49%
Italy	66%	52%	40%
Luxembourg	71%	56%	43%
Netherlands	78%	62%	45%
Portugal	70%	54%	42%
Spain	78%	68%	51%
Sweden	64%	55%	50%
Total	73%	62%	49%

B. Internet

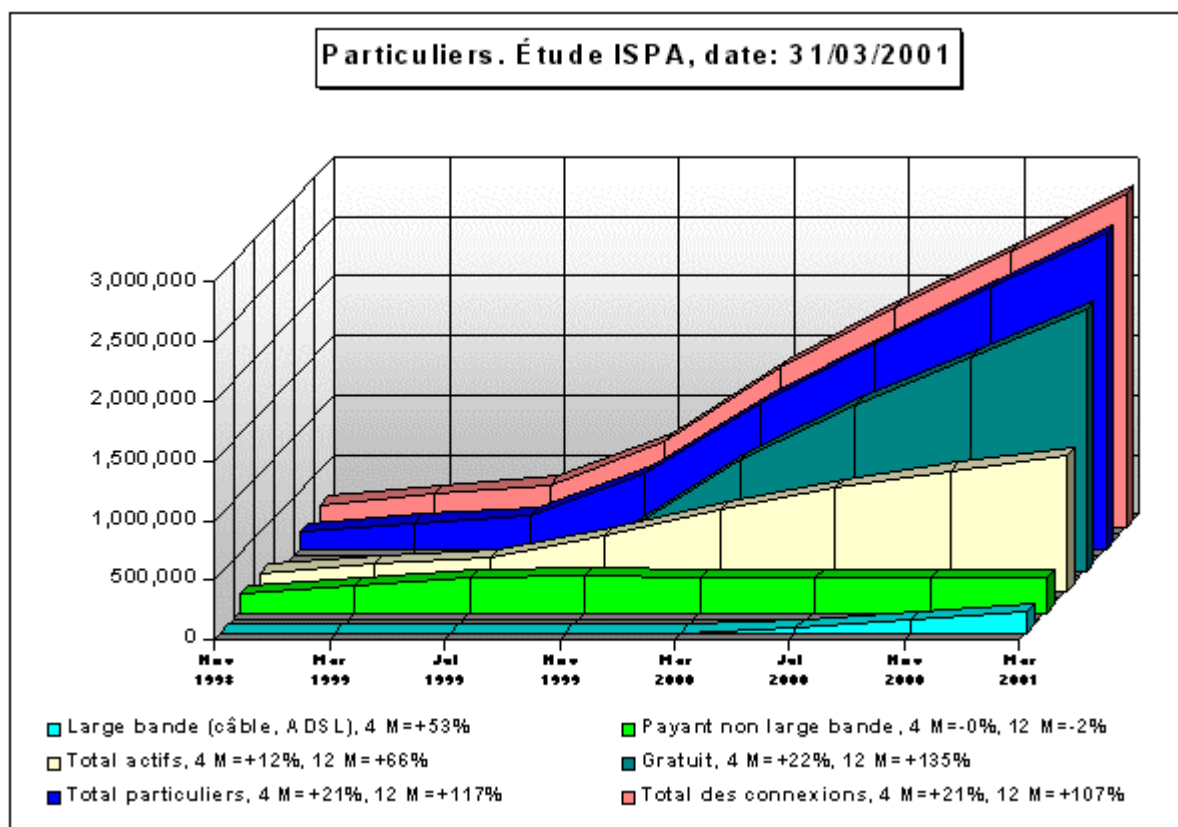
En lieu et place du nombre de hosts (serveurs) pour 1000 habitants, l'ISPO reproduit un graphique représentant la part de chaque pays dans le total des hosts en Europe. Les grands pays (Allemagne, France, Royaume-Uni) et les pays scandinaves sont ceux qui hébergent le plus de hosts. A noter également la performance des Pays-Bas (11% du total européen) par rapport à la Belgique (4%).



En ce qui concerne le nombre d'ordinateurs, la progression est constante ces dernières années. Selon l'ISPO, on comptait fin 1999 39 PC (privés ou professionnels) pour 100 habitants en Belgique, soit mieux que la moyenne des pays européens parmi lesquels le Danemark, le Luxembourg, le Royaume-Uni et la Suède se distinguent plus particulièrement (plus de 50 PC pour 100 habitants).

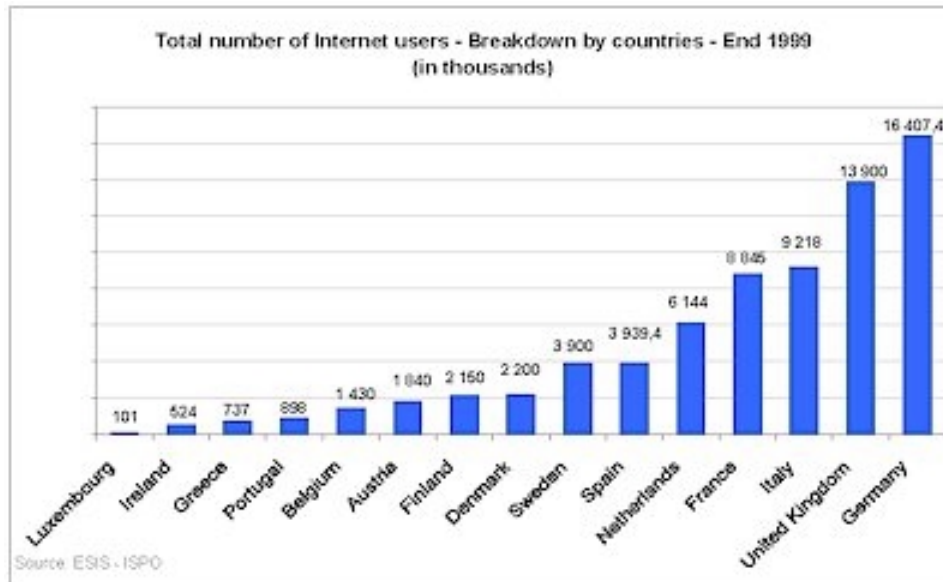


La comptabilisation du nombre d'utilisateurs Internet a fait des progrès grâce aux chiffres trimestriels publiés par l' ISPA (association des fournisseurs de services Internet) depuis novembre 1998. Ces chiffres sont exprimés en nombre de connexions et non en terme d'utilisateurs. Cette précision est importante: en effet, une même connexion peut servir à plusieurs utilisateurs, tandis qu'un même utilisateur peut disposer d'une connexion à son domicile et d'une autre sur son lieu de travail. Dans le cadre de ce rapport sur le service universel, il est plus spécialement intéressant d'observer la croissance des connexions chez des particuliers:



Si la croissance du nombre de connexions est importante, il convient de préciser que ces chiffres comprennent un certain nombre de connexions dites "inactives", c'est-à-dire des connexions qui n'ont pas été utilisées au moins une fois au cours des deux derniers mois.

Le graphique suivant montre la pénétration d'Internet (en nombre d'utilisateurs cette fois) dans les différents pays de l'Union européenne. La Belgique occupe une place dans la deuxième moitié du classement.



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

Le constat fait dans les précédentes éditions de ce rapport reste valable pour l'année 2000: malgré une progression constante de ses paramètres, la Belgique n'a pas encore comblé son retard par rapport aux pays les mieux placés sur le plan de la société de l'information.

2. Exécution des prestations du service universel

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

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

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

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

2.1. Les conditions techniques de prestation du service universel

Art. 2

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

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

Raccordement au PSTN dans les 5 jours ouvrables	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
1 ^{er} trimestre	95%	95,62%	94,92%	96,21%
2 ^{ème} trimestre	95%	95,75%	96,12%	95,16%
3 ^{ème} trimestre	95%	95,90%	95,40%	96,87%
4 ^{ème} trimestre	95%	95,79%	93,50%	97,69%
Moyenne	95%	95,77%	95,00%	97,00%

Raccordement au PSTN dans les 8 jours ouvrables	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
1 ^{er} trimestre	-	-	92,39%	96,73%
2 ^{ème} trimestre	-	-	95,37%	96,68%
3 ^{ème} trimestre	-	-	93,54%	97,54%
4 ^{ème} trimestre	-	-	94,03%	97,95%
Moyenne	-	-	94,00%	97,00%

Raccordement au PSTN au delà de 8 jours ouvrables	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
1 ^{er} trimestre	-	-	7,61%	3,27%
2 ^{ème} trimestre	-	-	4,63%	3,32%
3 ^{ème} trimestre	-	-	6,46%	2,46%
4 ^{ème} trimestre	-	-	5,97%	2,05%
Moyenne	-	-	6,00%	3,00%

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

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

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

Sur base de cette nouvelle procédure, les clients identifiés comme présentant une situation "techniquement impossible" et qui ne possèdent pas déjà un raccordement à l'adresse en question reçoivent une lettre les informant de la situation et les invitant à venir chercher leur GSM dans la téléboutique de leur choix. Ils doivent ramener le GSM au même endroit au plus tard un mois après l'installation de leur ligne. Environ 1.200 GSM ont été achetés par Belgacom dans le cadre de cette action spécifique. Le nombre de cas "techniquement impossibles" (clients résidentiels et business) traités par le prêt d'un GSM entre avril (date de mise en place du nouveau processus) et décembre 2000 est estimé à environ 1.800.

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
1 ^{er} trimestre	95 %	-	94,23%	95,73%
2 ^{ème} trimestre	95 %	-	95,16%	96,83%
3 ^{ème} trimestre	95 %	-	95,01%	98,26%

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

4 ^{ème} trimestre	95 %	-	95,21%	98,48%
Moyenne	95 %	-	95,00%	97,00%

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

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

Taux de dérangement	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
1 ^{er} trimestre	7,5%	4,57%	4,19%	3,28%
2 ^{ème} trimestre	7,5%	4,57%	4,03%	3,56%
3 ^{ème} trimestre	7,5%	4,55%	3,95%	3,59%
4 ^{ème} trimestre	7,5%	5,05%	3,91%	3,37%
Moyenne	7,5%	4,69%	4,00%	3,50%

§ 4. Levée des dérangements

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

Levée des dérangements	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
1 ^{er} trimestre	90%	95,90%	88,56%	93,31%
2 ^{ème} trimestre	90%	94,23%	91,07%	90,76%
3 ^{ème} trimestre	90%	86,63%	88,87%	87,66%
4 ^{ème} trimestre	90%	83,38%	90,31%	87,55%
Moyenne	90%	90,04%	90,00%	90,00%

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
1 ^{er} trimestre	100%	99,28%	96,56%	98,40%
2 ^{ème} trimestre	100%	98,92%	97,93%	98,06%
3 ^{ème} trimestre	100%	98,02%	97,09%	96,93%
4 ^{ème} trimestre	100%	96,92%	97,44%	95,95%
Moyenne	100%	98,29%	97,00%	97,00%

§ 5. Taux de dérangement des appels

- Pourcentage d'appels défaillants au niveau national

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
1 ^{er} trimestre	-	0,22%	0,32%	0,42%
2 ^{ème} trimestre	-	0,24%	0,31%	0,34%

3 ^{ème} trimestre	-	0,20%	0,38%	0,29%
4 ^{ème} trimestre	-	0,31%	0,52%	0,26%
Moyenne	-	0,24%	0,40%	0,30%

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
1 ^{er} trimestre	-	6,72%	7,20%	17,92%
2 ^{ème} trimestre	-	4,75%	9,55%	22,85%
3 ^{ème} trimestre	-	4,31%	9,03%	25,84%
4 ^{ème} trimestre	-	4,91%	11,82%	27,68%
Moyenne	-	5,12%	9,00%	23,60%

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

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
1 ^{er} trimestre	-	13,50%	20,36%	23,25%
2 ^{ème} trimestre	-	10,08%	12,24%	25,07%
3 ^{ème} trimestre	-	7,65%	15,88%	35,96%
4 ^{ème} trimestre	-	8,66%	19,62%	29,00%
Moyenne	-	9,88%	17,00%	28,30%

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

§ 6. Délai d'établissement d'une liaison

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

	Objectif	Réalisation 1998 (95% endéans)	Réalisation 1999	Réalisation 2000
1 ^{er} trimestre	-	6,20 sec.	4,7 sec.	4,60 sec.
2 ^{ème} trimestre	-	5,62 sec.	4,1 sec.	4,20 sec.
3 ^{ème} trimestre	-	5,22 sec.	4,2 sec.	3,80 sec.
4 ^{ème} trimestre	-	5,00 sec.	4,9 sec.	3,40 sec.
Moyenne	-	5,50 sec.	4,5 sec.	4,00 sec.

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
1 ^{er} trimestre	-	-	-	6 + 2,47 sec.
2 ^{ème} trimestre	-	-	6 + 2,20 sec.	6 + 2,62 sec.
3 ^{ème} trimestre	-	-	6 + 2,52 sec.	6 + 2,43 sec.
4 ^{ème} trimestre	-	4,13 sec	6 + 2,54 sec.	6 + 2,52 sec.
Moyenne	-	-	6 + 2,50 sec.	6 + 2,50 sec.

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

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
1 ^{er} trimestre	-	-	-	6 + 2,82 sec.
2 ^{ème} trimestre	-	-	6 + 2,78 sec.	6 + 3,47 sec.
3 ^{ème} trimestre	-	-	6 + 3,22 sec.	6 + 2,16 sec.
4 ^{ème} trimestre	-	4,05 sec	6 + 3,20 sec.	6 + 3,19 sec
Moyenne	-	-	6 + 3,00 sec.	6 + 2,80 sec

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

Pour le calcul des deux indicateurs précédents, sont additionnées:

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

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

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

En secondes	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
1 ^{er} trimestre	20	16,037	15,20	3,03
2 ^{ème} trimestre	20	20,395	25,00	3,54
3 ^{ème} trimestre	20	25,995	9,44	2,53
4 ^{ème} trimestre	20	10,431	7,22	1,28
Moyenne	20	17,786	17,00	2,70

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

§ 8. Postes téléphoniques payants publics

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

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

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

Auparavant, la loi imposait une cabine hybride dans chaque commune fusionnée équipée d'une seule cabine. La loi impose désormais une cabine hybride dans chaque commune fusionnée.

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

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

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

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

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
Royaume	14	15,8	16,8	16.9

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
1 ^{er} trimestre	96%	76,00%	81,00%	74,83%
2 ^{ème} trimestre	96%	68,00%	81,00%	67,63%
3 ^{ème} trimestre	96%	54,00%	72,00%	72,27%
4 ^{ème} trimestre	96%	65,15%	81,00%	81,40%
Moyenne	96%	65,42%	79,00%	74,00%

La dégradation de ce paramètre en 2000 est la conséquence, selon Belgacom, d'actes de vandalisme dus à une organisation criminelle aux actes de laquelle il a été mis fin en juillet 2000. D'autre part, le logiciel du système Proton a connu un bug qui a entraîné l'enlèvement et le remplacement des modules Proton dans les différents centraux.

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
1 ^{er} trimestre	100%	88%	90%	88,02%
2 ^{ème} trimestre	100%	77%	90%	77,10%
3 ^{ème} trimestre	100%	60%	86%	81,53%
4 ^{ème} trimestre	100%	75%	90%	88,90%
Moyenne	100%	75%	89%	84,00%

Les deux phénomènes signalés à la question précédente ont également affecté la performance atteinte pour ce paramètre.

Belgacom estime par ailleurs irréaliste un objectif de 100%.

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
Janvier	90 %		94 %	96 %
Février	90 %		96 %	96 %
Mars	90 %		98 %	96 %
Avril	90 %		97 %	88 %
Mai	90 %		97 %	88 %

Juin	90 %		97 %	88 %
Juillet	90 %		97 %	95,94 %
Août	90 %		97 %	96,00 %
Septembre	90 %		97 %	96,34 %
Octobre	90 %	87%	97 %	96,29 %
Novembre	90 %	91%	98 %	96,79 %
Décembre	90 %	92%	98 %	97,59 %

- pour chaque trimestre de l'année:

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
1 ^{er} trimestre	90%	87%	96%	96,00%
2 ^{ème} trimestre	90%	85%	97%	88,00%
3 ^{ème} trimestre	90%	76%	97%	96,09%
4 ^{ème} trimestre	90%	90%	98%	96,89%

- pour l'année entière:

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
Année 2000	90%	84,5%	97%	94%

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

§ 9. Contestations et questions complexes concernant la facturation

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

	Objectif	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
1 ^{er} trimestre	1%	0,60%	1,07%	1,10%
2 ^{ème} trimestre	1%	0,80%	0,73%	0,82%
3 ^{ème} trimestre	1%	0,80%	0,79%	0,71%
4 ^{ème} trimestre	1%	0,76%	1,05%	0,61%
Moyenne	1%	0,74%	0,90%	0,80%

Il faut noter qu'hormis au 1^{er} trimestre, les résultats 1999 incluent non seulement les clients "résidentiels" mais aussi les clients "business" (2^{ème} et 3^{ème} trimestre) et "corporate" (4^{ème} trimestre). Les résultats 2000 portent sur les trois catégories de clients.

§ 12. Délai en cas de force majeure

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

Belgacom ne dispose pas de données statistiques sur les conséquences des cas de force majeure. En 2000, peuvent être considérés comme cas de force majeure les orages intervenus en avril et mai sur le parcours de la Meuse et de l'Escaut.

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

Art. 3

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

Aucune situation de ce type n'a été répertoriée en 2000.

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

Voir point ci-dessus.

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

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

En 2000, Belgacom a procédé à certaines mises à jours et adaptations de ses bases de données afin de veiller à ce que ces clients soient identifiés comme ayant la priorité. D'autres actions sont encore prévues en 2001 à ce niveau.

Art. 4

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

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

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

Art. 5

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

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

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

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

Les informations ont été communiquées aux dates suivantes :

- 06/04/2000: volume 1 (Bruxelles)
- 22/05/2000: volume 2 (Bruges)
- 06/06/2000: volume 3 (Gand)
- 28/09/2000: volume 6 (Liège)
- 20/11/2000: volumes 51 et 52 (Hasselt/Louvain/Malines/Herentals)
- 20/12/2000: volumes 71 et 72 (Charleroi/Namur/Arlon)
- 09/01/2001: volume 8 (Mons).

Art. 6

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

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

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

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

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

pour les informations relatives au service de téléphonie vocale.

2.2. Les conditions financières de prestation du service universel

Art. 7

§ 1er. Service d'assistance

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

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

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

§ 2. Service de renseignements

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

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

Les informations fournies par le service de renseignements concernent actuellement les raccordements téléphoniques fixes de Telenet, de KPN Belgium, de Codenet, de Colt, de Proximus et de Belgacom. Des négociations sont actuellement en cours avec d'autres opérateurs qui pourraient venir s'ajouter à cette liste dans le courant de l'année 2001.

Art. 8

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

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

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

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

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

Art. 9

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

Les postes suivants sont mentionnés sur la facture des clients :

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

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

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

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

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

Art. 10

§ 1er.

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

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

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

Aucune situation de ce type n'est à signaler pour l'année 2000.

§ 2.

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

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

Clients résidentiels	Benefit +		
Redevance mensuelle	40 BEF TVAC		
Avantages	ristourne pour les appels vers 1 pays au choix		
Clients Business	Benefit Executive	Benefit Privilege	Benefit Exclusive
Redevance mensuelle	200 BEF HTVA	400 BEF HTVA	500 BEF HTVA

Avantages	- tarifs zonaux réduits - tarifs interzonaux réduits - tarifs internationaux réduits - tarifs vers mobiles réduits - ristournes au volume sur trafic zonal, interzonal, international - ristourne supplémentaire pour les appels vers 3 pays au choix (si un certain volume de trafic vers ces pays est dépassé)	- tarifs zonaux réduits - tarifs interzonaux réduits - tarifs internationaux réduits - tarifs vers mobiles réduits - ristournes au volume sur trafic zonal, interzonal, international - ristourne supplémentaire pour les appels vers 3 pays au choix (si un certain volume de trafic vers ces pays est dépassé)	- tarifs zonaux réduits - tarifs interzonaux réduits - tarifs internationaux réduits - tarifs vers mobiles réduits - ristournes au volume sur trafic zonal, interzonal, international - ristourne supplémentaire pour les appels vers 3 pays au choix (si un certain volume de trafic vers ces pays est dépassé)
Clients Corporate	Corporate Benefit Exécutive	Corporate Benefit Privilège	Corporate Benefit Exclusive
Redevance mensuelle	200 BEF HTVA	400 BEF HTVA	500 BEF HTVA
Avantages	- tarifs zonaux réduits - tarifs interzonaux réduits - tarifs internationaux réduits - tarifs vers mobiles réduits - ristournes au volume sur trafic zonal, interzonal, international - ristourne supplémentaire pour les appels vers 3 pays au choix (si un certain volume de trafic vers ces pays est dépassé)	- tarifs zonaux réduits - tarifs interzonaux réduits - tarifs internationaux réduits - tarifs vers mobiles réduits - ristournes au volume sur trafic zonal, interzonal, international - ristourne supplémentaire pour les appels vers 3 pays au choix (si un certain volume de trafic vers ces pays est dépassé)	- tarifs zonaux réduits - tarifs interzonaux réduits - tarifs internationaux réduits - tarifs vers mobiles réduits - ristournes au volume sur trafic zonal, interzonal, international - ristourne supplémentaire pour les appels vers 3 pays au choix (si un certain volume de trafic vers ces pays est dépassé)

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

Pour ce qui concerne les postes téléphoniques payants publics, Belgacom applique deux tarifs différents: un tarif à 10 BEF et un tarif à 20 BEF. Le tarif à 20 BEF n'est appliqué que dans les cas où les propriétaires des sites exigent le paiement par Belgacom d'une commission. Dans tous les autres cas, le tarif à 10 BEF est en vigueur. Un nombre toujours croissant de propriétaires demandent des commissions importantes sur le trafic en échange de l'autorisation pour Belgacom d'installer et d'exploiter ses postes téléphoniques payants publics sur leur propriété.

§ 3.

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

Les nouveaux programmes Benefit ont été communiqués à l'IBPT le 7 septembre 2000.

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

§ 4.

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

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

Mises en service minimum	Réalisation 1998	Réalisation 1999	Réalisation 2000
3 premiers trimestres	203.248	231.502	230.169

Ce chiffre ne signifie pas que 231.502 personnes ont fait l'objet d'une telle mesure, étant donné qu'une même personne peut se voir réduire au service minimum à plusieurs reprises au cours d'une période.

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

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

15 jours après la mise en service minimum, une proposition de plan d'apurement est adressée au client. L'ensemble de la créance doit être apurée en 3 mensualités et toute nouvelle facture produite durant cette période doit être apurée dans un délai de 15 jours.

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

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

§ 5.

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

Les conditions tarifaires des services prestés au titre du service universel ont été communiquées pour information au service de médiation et au Comité consultatif par courrier du 6 juillet 2000. Une communication sur ce sujet a été effectuée lors de la séance plénière du Comité consultatif le 4 octobre 2000.

Art. 11

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

Les éléments permettant de vérifier le respect du price cap ont été communiqués à l'IBPT par un courrier du 7 février 2001.

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

Art. 12

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

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

Pour ce qui concerne les personnes visées au point 1.3, 3° de l'annexe B de l'annexe 1 (les personnes disposant du minimum de moyens d'existence ou faisant l'objet d'une guidance éducative de nature financière), le tarif téléphonique social consiste en la mise à disposition d'une carte d'une valeur de 250 BEF par période de 2 mois. Cette carte fonctionne à la manière d'une carte prépayée. Les modalités de la distribution de ces cartes aux bénéficiaires ont été élaborées en collaboration avec les représentants des CPAS sous l'égide de l'IBPT.

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

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

Art. 13

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

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

- pour les appels nationaux : heures de pointes du lundi au vendredi de 8 à 19 heures², heures creuses à tout autre moment (week-end et jours fériés toute la journée).
- pour les appels internationaux : heures de pointes du lundi au vendredi de 8 à 19 heures, heures creuses à tout autre moment (week-end et jours fériés toute la journée).

Art. 14

² De 8 à 18 heures pour les appels Internet.

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

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

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

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

Art. 15

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

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

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

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

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

Les nouveaux téléphones publics permettent toujours l'accès gratuit et direct aux services d'urgence qui figurent ci-après. Toutefois, il n'est pas exclu que, dans certains cas isolés, l'accès direct (c'est-à-dire sans introduction de moyen de paiement) soit impossible. Ces cas exceptionnels se rencontrent soit sur des appareils très anciens, soit sur des appareils en dérangement. Belgacom déclare que ces anciens appareils seront toutefois remplacés prochainement.

3. Contrôles effectués par l'IBPT

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

3.1. Le contrôle de la méthodologie et des procédures

L'Institut accorde la plus grande attention à la méthodologie utilisée pour le calcul des indicateurs de performance. Cette méthodologie a fait l'objet par Belgacom d'une explication indicateur par indicateur, l'IBPT pouvant le cas échéant contester une méthode de calcul qu'il jugerait inappropriée.

L'IBPT a par ailleurs entamé sur le terrain une observation des procédures internes à Belgacom pour le traitement des demandes émanant de la clientèle (demandes de raccordements ou levée des dérangements par exemple).

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

3.2. Le respect du price cap

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

A. Contrôle des prix

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

B. Description des services contrôlés

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

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

C. Forme du price cap

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

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

D. Durée du price cap

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

E. Application concrète

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

BEF	31/12/1997		31/12/1998		31/12/1999		31/12/2000	
	Valeur	Indice	Valeur	Indice	Valeur	Indice	Valeur	Indice
Frais de raccordement et de déménagement	32.902.750	100	32.902.750	100	32.902.750	100	32.902.750	100
Abonnement de base	9.905.760	100	9.905.760	100	9.905.760	100	9.905.760	100
Communications provenant des postes d'abonnés	12.282.035	100	10.735.708	87,41	10.701.321	87,13	8.680.243	70,67
Communications provenant des téléphones payants publics	3.163.050	100	3.761.438	118,92	3.761.438	118,92	3.682.380	116,42
Indice pondéré		100		93,97		93,83		85,19

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

	Indice des prix à la consommation (I)	Indice price cap	Art. 11 de l'annexe I de la loi du 21 mars 91 ($T_n < [(I_n - 1/I_0) - a].T_0$)
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	$85,19 < \left[\frac{(104,6837)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $85,19 < 101,6837$

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

Années	Données 1996 = 100	Calcul Base 1997 = 100
1997	101,63	100
1998	102,60	$\frac{100 * 102,60}{101,63} = 100,9544$
1999	103,75	$\frac{100 * 103,75}{101,63} = 102,0859$
2000	106,39	$\frac{100 * 106,39}{101,63} = 104,6837$

F. Méthode de calcul des éléments du price cap

Frais de raccordement et de déménagement

La méthode utilisée tient compte de deux possibilités :

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

Si on estime que dans 47,91% des cas, il existe déjà un point de raccordement, on obtient une

valeur de 3.596,012 BEF par raccordement ($= 47,91\% * 2.200 + 52,09\% * 4.880$ BEF).

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

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

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

Abonnement de base

La valeur totale de l'abonnement de base s'élève à 9.905.760 BEF, à savoir:

$$540 \text{ BEF/mois (pour la zone la plus chère)} * 9.172 * 2 \text{ (période de référence de 2 mois)}$$

Communications provenant des appareils des abonnés (time-based)

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

Les critères suivants ont été appliqués pour cette sélection :

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

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

- définition de la période peak/off peak pour les communications internationales. Pour les communications nationales, la période peak est automatiquement fixée à 8 – 18 h en semaine.
- tarifs (par minute TVA comprise)
- tarifs nationaux (zonal/interzonal peak/off peak/week-end)
- tarifs internationaux (peak/off peak/week-end)
- temps de facturation minimum (en secondes)
- réductions

L'application de la simulation résulte en une valeur globale de 8.860.243 BEF fin décembre 2000.

Communications provenant de téléphones payants publics (pulse based)

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

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

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

- Définition de la période peak internationale. Pour le trafic national, la période peak est automatiquement fixée à 8 – 18 h en semaine.
- Tarifs (en secondes par pulsation) : peak/off peak et week-end

L'application de la simulation résulte en une valeur globale de 3.682.380 BEF fin décembre 2000.

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

Des contrôles ont été effectués sur place dans les districts d'Anvers, lequel dessert les zones téléphoniques 03 et 015, et de Charleroi, qui reprend les zones téléphoniques 010, 056, 060, 064, 065, 067, 068, 069, 071 et 081. Ces contrôles ont été effectués avec les méthodes et programmes utilisés par BELGACOM et ont porté chaque fois sur une période continue de cinq jours ouvrables.

Le taux de réalisation constaté dans le délai de cinq jours est de 100% pour Anvers et de 99% pour Charleroi. Le tableau ci-dessous reprend les réalisations journalières :

District	Nombre	En service le jour même	J+1	J+2	J+3	J+4	J+5	J+x
Anvers	819	794	4	7	6	5	3	-
Charleroi	874	851	10	6	4	1	-	2

Ces contrôles ponctuels ne peuvent refléter que très partiellement une situation, même à un moment donné, du fait de leur très courte durée. Il ne sont donc pas totalement représentatif des performances globales de Belgacom. Néanmoins, leur concordance avec les données fournies par BELGACOM tend à prouver la fiabilité de celles-ci.

Si les résultats relatifs aux raccordements PSTN réalisés dans les 5 jours ouvrables sont conformes aux prescriptions demandées (soit plus de 97 %), ceux-ci sont aussi le fait de l'interprétation favorable faite par BELGACOM des obligations qui lui sont imposées par la loi. Lors de chaque demande, l'attitude de BELGACOM consiste à fixer systématiquement les rendez-vous avec l'abonné, et par conséquent la date de mise en service prévue. Elle considère dès lors que la date fixée est celle qui convient à l'abonné, et que cette date est celle du contrat valable qui la lie à l'abonné. Le système informatique prend dès lors en compte les délais de retard de raccordement à partir de cette date, et non à partir de la date d'introduction de la demande, sans quoi le délai de 5 jours serait plus fréquemment dépassé.

3.4. La disponibilité et le fonctionnement des cabines publiques

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

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

Il a été constaté que la liste des emplacements des cabines fournie par BELGACOM ne respectait pas parfaitement la liste des communes fusionnées qui constituaient des entités administratives distinctes au 31 décembre 1970. L'Institut a procédé lui-même aux recherches visant à retrouver la liste et les limites exactes des communes formant une entité administrative distincte à la date du 31/12/70, comme le prescrit la loi.

Cette liste, qui à l'avenir servira de base au travail demandé, a été fournie à Belgacom en novembre 2000 et le prestataire universel a fourni en mars 2001 une nouvelle liste de cabines sur base de ces nouvelles données.

B. Bilan des contrôles effectués sur le terrain

Etant donné que la loi prévoit des obligations spécifiques en ce domaine à remplir depuis le 1^{er} janvier 2000, l'analyse des documents fournis par Belgacom a été complétée par des opérations de contrôle sur le terrain pour les quatre provinces suivantes : Brabant Wallon, Luxembourg, Flandre orientale , Flandre occidentale.

Sur base de critères objectifs définis lors de l'exercice précédent, une liste de 173 postes à contrôler a été extraite de la liste de Belgacom afin de constituer un échantillon représentatif de l'ensemble des postes téléphoniques publics des provinces prises en considération.

Le contrôle de cette liste a été effectué sur terrain en août et septembre de l'année passée. On trouvera ci-dessous le tableau récapitulatif de ces contrôles et leurs conclusions.

		Brabant Wallon	Luxembourg	Oost Vlaanderen	West Vlaanderen	Total	Pourcentage
Total de cabines à vérifier		21	21	50	81	173	100
Cabines non trouvées		2	-	9	2	13	7.51
Cabines supprimées		-	-	1	1	2	1.15
Cabines contrôlées		19	21	40	78	158	91.33
Hors service		1	-		1	2	1.27
Types	Cartes + proton	7	8	24	48	87	55.06
	Cartes de crédit	-	-	-	-	-	-
	Cartes + pièces	6	5	12	22	45	28.48
	Pièces	6	8	4	8	26	16.46
Domaines	Public	18	21	26	58	123	77.85
	Privé	1	-	14	20	35	22.15
Agrément	En règle	16	21	28	57	122	77.22
	Pas valable	-	-	-	-	-	-
	Pas renseigné	3	-	12	21	36	22.78
Accès aux services d'urgence	Oui	17	21	39	76	153	96.84
	Non	2	-	1	2	5	3.16
Affichage des services d'urgence	Oui	17	21	37	77	152	96.2
	Non	2	-	3	1	6	3.8
Affichage des tarifs	Oui	19	21	37	77	154	97.47
	Non	-	-	3	1	4	2.53
Lisibilité des textes	Oui	16	21	37	77	151	95.57
	Non	3	-	3	1	7	4.43
Accès à l'international	Oui	18	21	40	78	157	99.37
	Non	1	-	-	-	1	0.63
Affichage du mode d'emploi	Oui	19	21	37	77	154	97.47
	Non	-	-	3	1	4	2.53
Information sur les annuaires	Oui	1	-	5	7	13	8.23
	Non	18	21	35	71	145	91.77
Fonctionnement	Bon	17	21	37	76	151	95.57
	Mauvais	2	-	3	2	7	4.43
Accessibilité pour les handicapés	Oui	9	14	24	43	90	56.96
	non	10	7	16	35	68	43.04

Les pourcentages figurant en gris dans la dernière colonne sont exprimés par rapport au nombre de cabines qui ont pu être effectivement contrôlées (158). En effet, il faut noter que, sur 173 emplacements à vérifier, 13 postes n'ont pas été trouvés à l'emplacement désigné par Belgacom et que, sur les 160 postes situés, 2 étaient supprimés suite à des modifications de voirie.

Situation des endroits contrôlés

22,15 % des postes contrôlés se trouvaient en domaine privé, ce qui a engendré divers problèmes d'accès aux lieux tels que:

- accès uniquement aux personnes autorisées;
- durée d'accès limitée aux heures d'ouverture;

- accès payants.

Plus de 43% des cabines n'offrent pas d'accès facilité aux personnes handicapées.

Fonctionnement des appareils

Sur les 158 appareils contrôlés, deux appareils étaient hors service. 156 appareils en état de fonctionnement.

La qualité de la ligne n'a pas fait l'objet de mesures spécifiques lors de ces contrôles, cependant, 4,43 % ont fait l'objet de remarques concernant des difficultés de fonctionnement d'ordre général.

5 appareils ne permettaient pas l'accessibilité aux services d'urgence et les informations relatives aux services d'urgence étaient déficientes dans 6 cabines.

Tarifs pratiqués

Il a été constaté que les tarifs appliqués pour les appareils situés en domaine privé sont supérieurs à ceux des appareils qui sont situés en domaine public; ces derniers ne fonctionnent d'ailleurs qu'avec des pièces de 20 FB sans possibilité de rendre la monnaie.

Belgacom a informé l'IBPT que 13.387 cabines sur 16.926 fonctionnaient avec une mise minimale de 10 BEF.

Belgacom prévoit également pour les cabines l'application d'un tarif réduit aux heures creuses.

Informations données aux utilisateurs

- 4 cabines n'affichent pas les tarifs (obligation reprise à l'article 6 de l'annexe 1 de la loi)
- 6 cabines n'affichent pas les numéros des services d'urgence (si l'on compare ce chiffre à celui de l'année dernière, Belgacom passe de plus de 12 % en défaut à 3,8 %)
- 7 cabines affichent des textes illisibles (ici aussi on remarque une nette progression favorable à l'opérateur du service universel)
- 4 cabines n'ont pas d'affichage du mode d'emploi (obligation reprise à l'article 6 de l'annexe 1 de la loi) - nette progression à nouveau
- 145 cabines ne sont pas équipées d'annuaires, soit 91,77 % (ce qui ne constitue pas une obligation légale)
- 36 cabines non pas ou ont une indication incorrecte du numéro d'agrément (article 94 de la loi)

C. Remarques

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

D'autres manquements peuvent être signalés:

- 3,16% des appareils contrôlés n'offrent pas l'accès direct aux services d'urgence.
- L'affichage des informations légales n'est pas assuré dans tous les cas.

Comme il l'a déjà été signalé à plusieurs reprises, le critère de comptabilisation du nombre de cabines sur base des communes fusionnées qui constituaient une entité administrative distincte au 31.12.1970 s'avère peu pratique. L'établissement d'une liste strictement exacte a nécessité des moyens disproportionnés avec le but à atteindre.

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

Dans l'ensemble et de manière générale, et ceci bien que le contrôle effectué porte sur un nombre limité de cabines, Belgacom semble se diriger, en dehors de l'agrément des appareils, vers une sensible amélioration dans les domaines où des défauts avaient été constatés lors du précédent contrôle.

3.5. Appréciation générale

Les différents calculs ont été effectués par Belgacom, les résultats étant ensuite analysés par l'IBPT. L'Institut se réserve le droit de procéder en cours d'année à toute vérification utile quant au service rendu effectivement par Belgacom et à l'exactitude des données relatives à l'exécution des prestations de service universel.

Au vu des données qui ont été transmises, on peut estimer que Belgacom respecte la plupart des obligations qui lui sont imposées dans le cadre du service universel. C'est le cas notamment en ce qui concerne les délais de raccordement dans les 5 jours ouvrables, le taux de dérangement des lignes, le délai de réponse lors de l'intervention de standardistes, le nombre de cabines publiques en fonctionnement (sauf au 2^{ème} trimestre) ou le nombre de cabines publiques en fonction de la population.

Les objectifs en matière de levée des dérangements le jour suivant leur signalement ont été atteints aux 1^{er} et 2^{ème} trimestres, des valeurs légèrement inférieures aux objectifs étant atteintes les autres trimestres. Les obligations concernant la fourniture d'une date pour la fourniture d'un raccordement sont respectées.

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

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

- La levée des dérangements le jour suivant leur communication à Belgacom, pour les 3^{ème} et 4^{ème} trimestre (résultats légèrement inférieurs aux objectifs).
- La levée des dérangements non levés le jour suivant leur communication à Belgacom.
- La présence de cabines publiques hybrides dans les anciennes communes.
- La levée des dérangements pour les cabines publiques, domaine dans lequel les résultats se sont dégradés en 2000 après une nette amélioration en 1999.
- Le pourcentage de cabines publiques en fonctionnement durant les mois de avril, mai et juin (résultats légèrement inférieurs aux objectifs).
- L'impossibilité d'accès aux services d'urgence constatée au départ de certaines cabines publiques.
- Le défaut d'affichage des informations légales dans certaines cabines publiques.
- Le pourcentage de contestations et de questions complexes de facturation au 1^{er} trimestre.
- Les numéros d'appel gratuit pour le centre antipoison et le centre néerlandophone de prévention du suicide ne sont pas encore mis en œuvre.

Bien qu'aucun objectif légal ne soit déterminé en la matière, la tendance à l'augmentation du nombre d'appels défectueux au niveau international (européen et extra-européen) ne peut être passée sous silence.

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

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