



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

**RAPPORT DU CONSEIL DE L'IBPT
CONCERNANT L'EXÉCUTION DU SERVICE UNIVERSEL DES
TÉLÉCOMMUNICATIONS EN 2007 ET LES ÉVOLUTIONS
RÉCENTES**

Février 2009

TABLE DES MATIÈRES

Résumé.....	- 3 -
Avant-propos	- 5 -
1. Contenu du service universel en 2007	- 6 -
1.1. PRINCIPE	- 6 -
1.2. DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ	- 6 -
1.2.1. Téléphonie fixe	- 7 -
1.2.2. Téléphonie mobile.....	- 7 -
1.2.3. Internet.....	- 8 -
1.2.4. Cabines publiques.....	- 9 -
1.3. CONCLUSIONS	- 10 -
2. Exécution des prestations du service universel.....	- 11 -
2.1. LES CONDITIONS TECHNIQUES ET TARIFAIRES DE PRESTATION DU SERVICE UNIVERSEL	- 11 -
2.1.1. Les conditions techniques de prestation de la composante géographique fixe du service universel.....	- 11 -
2.1.2. Les conditions techniques de prestation de la mise à disposition des postes téléphoniques publics	- 19 -
2.1.3. Les conditions techniques de prestation du service universel de renseignements (art. 29 de l'annexe à la LCE)	- 21 -
2.1.4. Les conditions techniques de la mise à disposition de l'annuaire universel	- 22 -
2.1.5. Les conditions financières de prestation du service universel.....	- 22 -
2.2. APPRÉCIATION GÉNÉRALE.....	- 25 -
3. Orientations futures quant au contenu du service universel	26
3.1. LES RÉCENTES MODIFICATIONS RÉGLEMENTAIRES	26
3.1.1. Aménagements apportés à la loi du 13 juin 2005.....	26
3.1.2. Réglementation secondaire.....	26
3.2. LES DOSSIERS DANS L'ACTUALITÉ	28
3.2.1. Les tarifs téléphoniques sociaux.....	28
3.2.2. Le réseau de cabines.....	32
3.2.3. L'Internet à haut débit.....	33
3.3. LE FUTUR CADRE EUROPÉEN	35
3.3.1 Les tarifs téléphoniques sociaux.....	35
3.3.2. Service universel et Internet à haut débit	35
3.3.3. La téléphonie mobile	36
3.4. PERSPECTIVES	37

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 2007, 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 total de connexions fixes remonte légèrement depuis 2006, même si les connexions « classiques » PSTN continuent à diminuer ; il y a donc un recours accru aux nouvelles technologies de connexion, le câble et la voix sur IP ;
- le nombre de connexions mobiles actives continue à augmenter, ce qui a pour effet de réduire le nombre de cabines dont l'opérateur chargé de cette composante du service universel doit assurer le maintien ;
- le taux de pénétration de l'Internet à large bande est dans la moyenne européenne ;
- le nombre de cabines publiques diminue, tout comme leur utilisation.
- au niveau des tarifs, si certaines études internationales montrent que la Belgique se situe parmi les mauvais élèves de la classe en la matière, des estimations réalisées par l'IBPT donnent une image moins défavorable.

En ce qui concerne la manière dont Belgacom a exécuté ses obligations de service universel en 2007, on peut conclure des statistiques présentées que les obligations légales sont globalement respectées dans tous les domaines sauf en matière de levée des dérangements du service téléphonique public comme des cabines.

Même si le nombre de dérangements des lignes a diminué en 2007 et que Belgacom propose commercialement une solution aux clients dont la ligne est en dérangement pour plus de deux jours, et même si le nombre de cabines en état de fonctionnement est particulièrement satisfaisant, l'IBPT interrogera Belgacom sur les moyens qu'elle compte mettre en œuvre pour atteindre les objectifs légaux en ces matières. De plus l'Institut mène une enquête à propos des délais d'attente pour signaler un dérangement.

Toujours concernant les statistiques sur les conditions d'exécution des obligations de service universel, il faut encore noter :

- l'impossibilité pour plusieurs points d'effectuer des comparaisons avec les années précédentes vu que l'année 2007 était la première année entière pour laquelle de nombreuses statistiques étaient établies conformément aux nouvelles dispositions de la LCE ;
- l'impossibilité de vérifier le respect du caractère abordable du prix à l'aide du price cap en l'absence des arrêtés ministériels d'exécution.

La dernière partie du présent rapport présente les aspects réglementaires et politiques du service universel. Le cadre réglementaire belge régissant le service universel en matière de communications électroniques a connu en 2007 d'importants aménagements, d'une part via la loi modificatrice du 25 avril 2007, apportant des précisions en ce qui concerne la composante sociale du service universel et le financement de l'ensemble des composantes, et d'autre part via la publication de la plupart des arrêtés d'exécution se rapportant aux dispositions en matière de service universel.

Plusieurs aspects du service universel ont fait l'actualité de ces derniers mois, principalement les tarifs sociaux et les cabines publiques, en conséquence de quoi l'année 2009 risque d'être déterminante au niveau du cadre réglementaire belge en matière de service universel.

Indépendamment de ces aspects réglementaires, on devrait ressentir en 2009 l'impact positif au niveau de la dynamique du secteur de différentes décisions ou travaux de l'Institut sur les services concernés ou potentiellement concernés par les obligations de service universel. L'automatisation plus avant de la procédure d'octroi des tarifs sociaux en est un exemple, l'analyse des marchés 11 et 12 désormais clôturée ou encore la préparation de l'arrêté « price cap » auquel l'Institut s'attelle en sont d'autres.

Enfin, 2009 verra probablement une réorientation du service universel au niveau européen, en matière de contenu mais peut-être aussi au niveau des autres aspects de la politique de service universel (comme la désignation des prestataires, le financement ou le calcul du coût). En ce qui concerne le contenu, la Belgique plaidera pour une extension du service universel à la large bande.

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 (ci après L.C.E.).

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.

L'article 163 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (tel que modifié par la loi du 20 juillet 2006 portant des dispositions diverses) fixe une période de transition durant laquelle Belgacom est tenue de fournir le service universel, dans les conditions fixées à l'annexe à cette loi du 13 juin 2005. L'année 2007 fait encore 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.

Cette 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 2007

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 2007, Belgacom a été tenue de fournir, en plus de la composante sociale qui incombe à tous les opérateurs, 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.

La principale source d'informations est le rapport annuel de l'IBPT 2007 qui contient une importante annexe statistique. Pour plus de détails, on se reportera donc à ce document².

Comme nous le signalions au point 1.1, les obligations de service universel portent en 2007 sur les différents aspects de la téléphonie fixe et des cabines publiques. En outre, 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 du marché.

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

² Rapport annuel 2007 de l'IBPT, disponible sur le site : <http://www.ibpt.be>

1.2.1. Téléphonie fixe

En 2007, le nombre de raccordements au service de téléphonie fixe s'élevait précisément à 4.846.083 connexions.

Ces connexions étaient assurées par différentes technologies, à savoir la paire de cuivre « classique » (connexion PSTN) (62%), les connexions ISDN (22%), le câble (12%) et la voix sur Internet (4%).

2007 confirme les tendances enregistrées dans le passé : le nombre total de connexions fixes après un creux enregistré en 2005 (moins de 4,8 millions de connexions) remonte légèrement en 2006 et 2007. Les tendances observées dans le passé concernant l'utilisation des différents types de connexion se confirment également: recul du nombre de connexions PSTN (elles ont diminué de 23 % depuis 2000), maintien du nombre de connexions ISDN et recours accru aux nouvelles technologies de connexion, le câble d'abord (leur nombre a été multiplié par 4 depuis 2000), puis la voix sur IP.

En termes de tarifs, les études internationales présentent habituellement la Belgique sous un jour défavorable. Les chiffres rassemblés par le consultant Teligen³, dont les travaux sont publiés par la Commission européenne, laissent à penser que le prix des communications fixes est en Belgique élevé pour le trafic zonal, dans la moyenne européenne pour le trafic national et relativement bon marché pour le trafic international. On peut cependant s'interroger sur les hypothèses de base retenues par de telles études et notamment sur le point de savoir si elles correspondent à la réalité des profils de consommation observés le plus souvent sur le marché national. Ainsi, des estimations établies à la fin 2008 par l'IBPT sur la base des plans tarifaires proposés par les opérateurs fixes qui sont accessibles en Belgique, font apparaître, selon les profils de consommation, des tarifs de 59 à 32% inférieurs à ceux annoncés par Teligen.

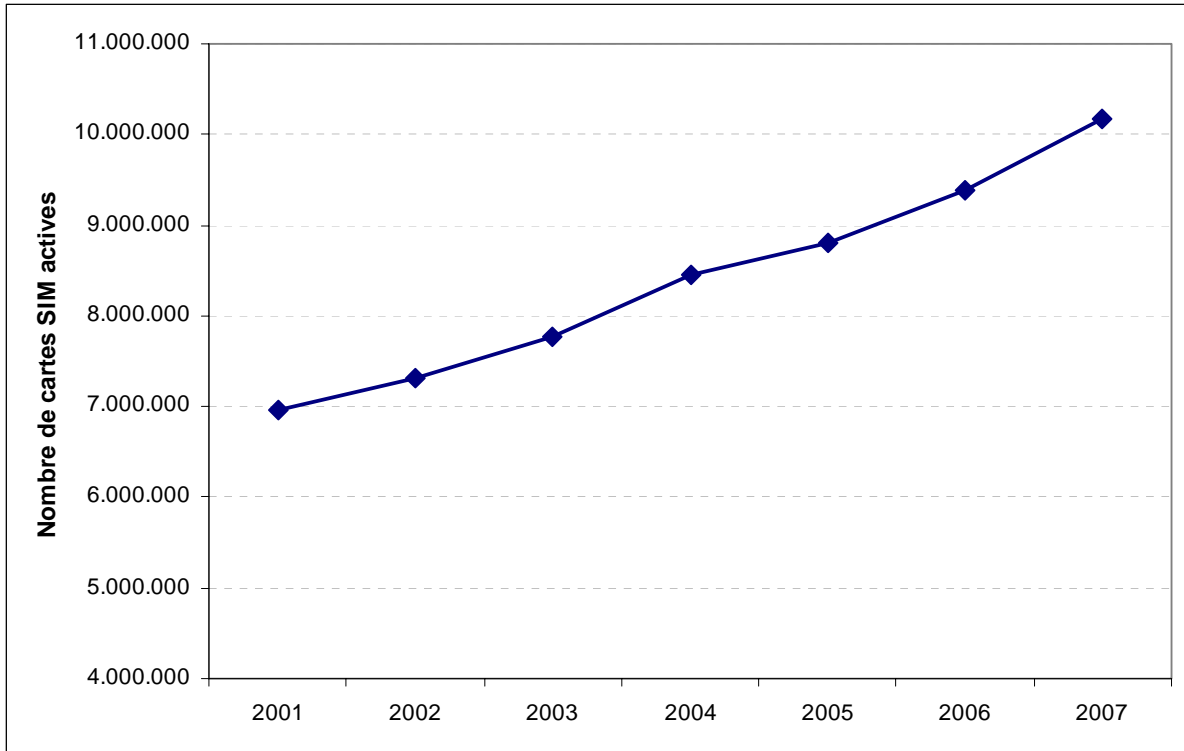
1.2.2. Téléphonie mobile

A la fin 2007, 10,7 millions de cartes SIM étaient en circulation dans le pays, dont 10,2 correspondaient à des abonnés réellement actifs. Le nombre de clients *postpaid* a continué à augmenter pour représenter près de 45% de l'ensemble des cartes.

La densité de clients actifs est ainsi passé de 88,7% à 95,42%, ce qui a eu impact sur le niveau des obligations de couverture du pays incombant à l'opérateur chargé du service universel en matière de cabines publiques (Voir point 1.2.4).

Le graphique figurant ci-dessous reflète cette évolution.

³ Report on Telecoms Price Developments, from 1998 to 2007, Teligen, avril 2008



Graphique 1.1. Evolution du nombre de cartes SIM en Belgique (2001-2007)⁴

Pour ce qui est des tarifs, à nouveau, l'étude Teligen ne fournit pas des résultats favorables au marché belge ; ainsi les tarifs pratiqués sur le marché belge seraient de 2% supérieurs à la moyenne des tarifs européens pour un usage faible, 25 % pour un usage moyen et de 36 % pour un usage élevé. Des simulations de prix effectuées par l'IBPT à la fin 2008 ne confirment pas cette approche et montrent que des plans tarifaires sont offerts en Belgique à des prix de 30 à 40% moins élevés que ceux mentionnés par Teligen.

1.2.3. Internet

Le nombre total de connexions à Internet s'élevait en 2007 à 2,647 millions, soit une progression de 8,4 % par rapport à 2006. Cette croissance a cependant tendance à ralentir. Il faut remarquer que la large bande représente 94 % du marché résidentiel et près de 100 % du marché non résidentiel.

Ceci représente un taux de pénétration de 25,6 % fin 2007, ce qui place la Belgique en 6^{ème} place au sein de « l'Europe des 15 »⁵.

Le tarif des connexions large bande en Belgique se situe au niveau de la moyenne des autres pays de l'OCDE. Des mouvements observés sur le marché ces derniers mois peuvent cependant laisser penser que les prix s'inscrivent dans une tendance à la baisse. On peut ainsi citer l'apparition d'offres bon marché (offres « light » à 20 euros ou moins) ou l'augmentation des débits d'offres existantes sans que les prix de celles-ci ne soient modifiés. Certains opérateurs fixes proposent également des abonnements « large bande » sans avoir à supporter le prix d'une ligne fixe. Les opérateurs mobiles ont également proposés ces derniers mois des formules tarifaires avantageuses pour des accès large bande. Aussi, à nouveau en fonction de simulations établies par l'IBPT au départ des plans tarifaires proposés par les opérateurs à la fin 2008, il apparaît que l'on peut trouver des offres sur le marché qui sont de 25 à 50 % inférieures aux prix annoncés dans les comparaisons internationales.

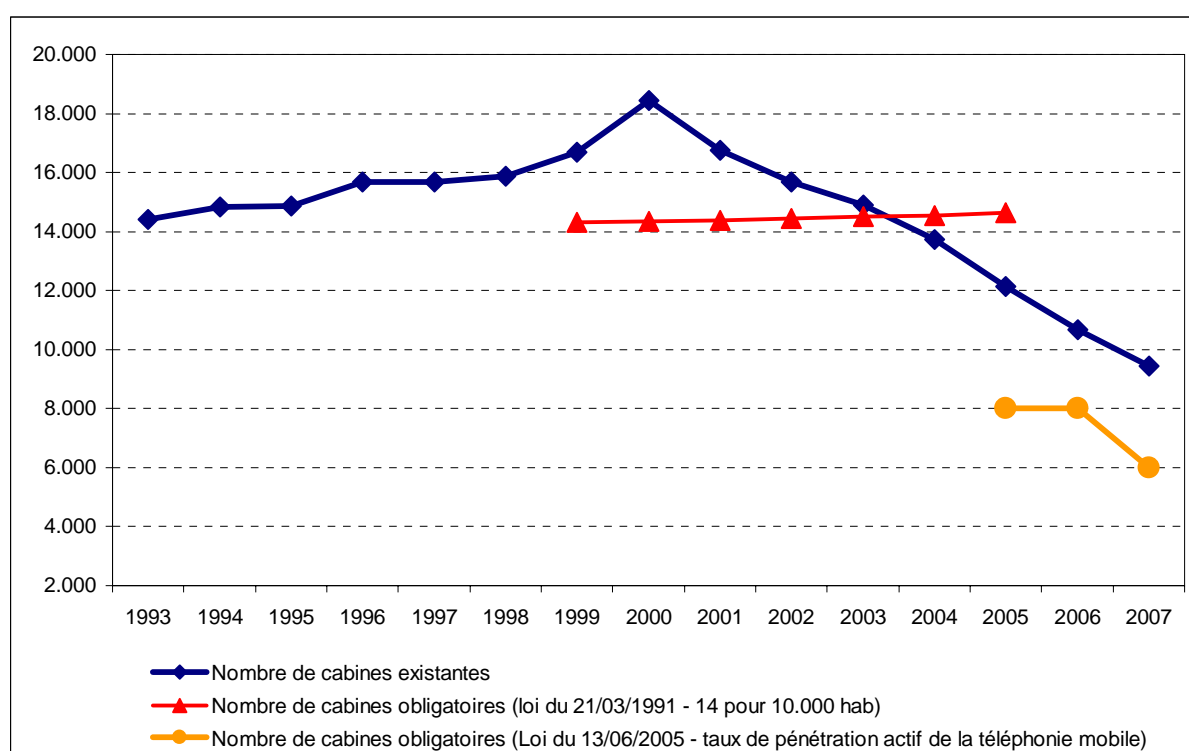
⁴ Source : IBPT, selon les déclarations des opérateurs

⁵ cf 13^{ème} rapport d'implémentation repris dans le rapport annuel 2007 de l'IBPT

Pour ce qui de la fracture numérique, une étude publiée par le SPF Economie⁶ montre que le nombre de ménages ayant une connexion Internet augmente ; en 2007, 60% des ménages avaient une connexion Internet contre 54% en 2006 et 50% en 2005. Cette même étude identifie les éléments suivants comme explication au fait que 40% des ménages ne disposent pas d'une connexion Internet : manque d'intérêt pour l'Internet, frais d'équipement trop élevés, manque de compétences en informatique, autre possibilité d'accès, handicap physique, vie privée ou sécurité.

1.2.4. Cabines publiques

Le nombre de cabines dont le prestataire doit assurer le maintien sur le territoire est en diminution depuis la publication de loi du 13 juin 2005. Le graphique ci-dessous montre l'évolution du nombre de cabines installées mais aussi des cabines obligatoires selon la réglementation.

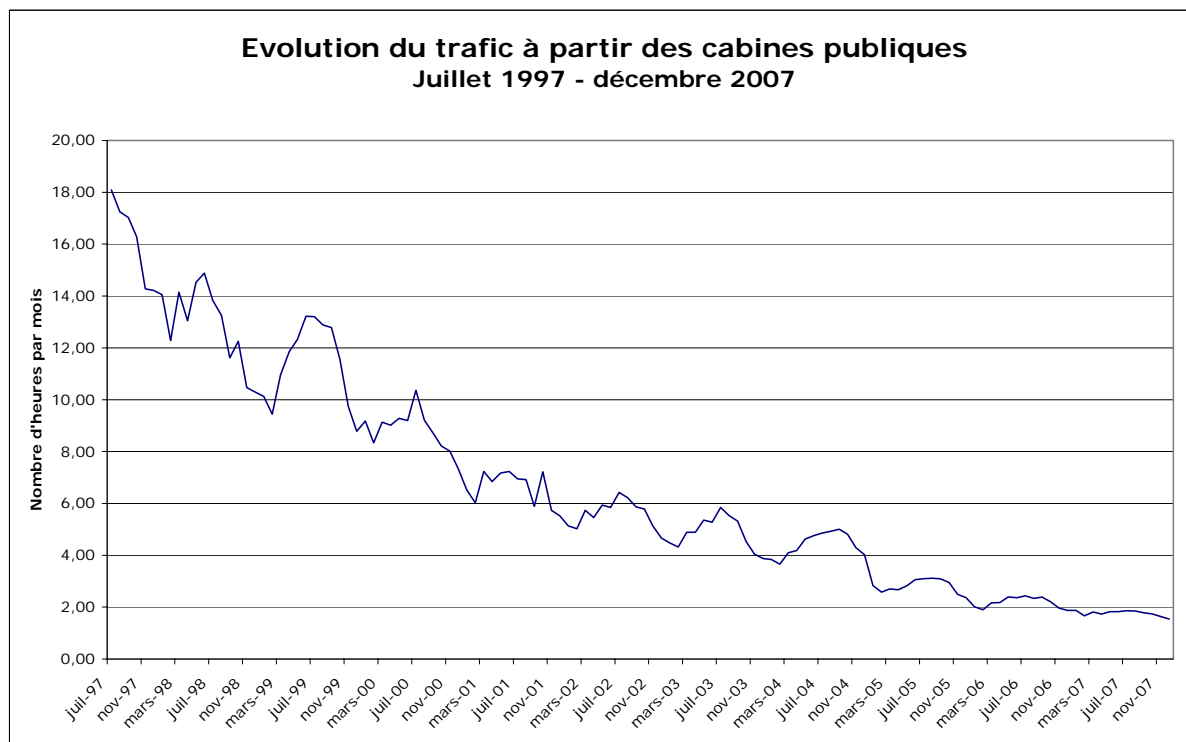


Graphique 1.2. Evolution du nombre de cabines de 1993 à 2007⁷

⁶ <http://www.statbel.fgov.be/ict/>

⁷ Source : IBPT, selon les déclarations des opérateurs et rapports sur l'évolution du service universel

Malgré cette forte diminution du nombre de cabines, leur utilisation continue à décroître. Sur les 9.427 cabines encore en service fin 2007, on enregistrait en moyenne environ 1 heure et demie de trafic par mois.



Graphique 1.3. Evolution de l'utilisation des cabines en nombre d'heures par mois⁸

1.3. CONCLUSIONS

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

- le nombre total de connexions fixes remonte légèrement depuis 2006, même si les connexions « classiques » PSTN continuent à diminuer ; il y a donc un recours accru aux nouvelles technologies de connexion, le câble et la voix sur IP ;
- le nombre de connexions mobiles actives continue à augmenter, ce qui a pour effet de réduire le nombre de cabines dont l'opérateur chargé de cette composante du service universel doit assurer le maintien ;
- le taux de pénétration de la large bande est dans la moyenne européenne ;
- le nombre de cabines publiques diminue, tout comme leur utilisation.
- au niveau des tarifs, si certaines études internationales montrent que la Belgique se situe parmi les mauvais élèves de la classe en la matière, des estimations réalisées par l'IBPT donnent une image moins défavorable.

⁸ Source : Belgacom

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. Elle présente les statistiques communiquées par Belgacom en application de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 (LCE). Cette présentation détaillée est suivie d'une appréciation générale par l'IBPT, à la fin de cette partie 2.

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

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

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

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1 ^{er} trimestre	Min 95%	96,21%	97,81%	97,93%	94,49 %	93,9%	94,7%	94,1%	95,89%
2 ^{ème} trimestre	Min 95%	95,16%	97,65%	96,95%	93,31 %	93,5%	94,4%	95,51 %	95,63%
3 ^{ème} trimestre	Min 95%	96,87%	97,19%	97,8%	92,16 %	94,1%	94,54%	97,50 %	97,29%
4 ^{ème} trimestre	Min 95%	97,69%	97,65%	97%	92,97 %	94,45%	89,48%	96,46 %	96,37%
Moyenne	Min 95%	97,00%	97,58%	97,42%	93,23 %	94%	93,23%	95,89 %	96,21%

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

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

	Objectif fixé par la loi ⁹	Réalisation							
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1 ^{er} trimestre	-	96,73%	98,13%	98,2%	95,97 %	95,47%	96,6%	95,3%	96,89%
2 ^{ème} trimestre	-	96,68%	98,03%	97,9%	95,82 %	95,19%	96,2%	97,68 %	95,89 %
3 ^{ème} trimestre	-	97,54%	98,06%	98%	94,38 %	96%	96,53%	99,40 %	97,87%
4 ^{ème} trimestre	-	97,95%	98,03%	97,5%	94,80 %	96,12%	94,17%	97,93 %	96,70 %
Moyenne	-	97,00%	98,06%	97,9%	95,24 %	95,7%	95,82%	97,58 %	96,79 %

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.

⁹ La loi du 13 juin 2005 ne fixe pas d'objectif pour cet indicateur de qualité de service

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1 ^{er} trimestre	Min 95 %	95,73%	98,43%	98,5%	93,30 %	93,89%	94,17%	85,69%	97,61%
2 ^{ème} trimestre	Min 95 %	96,83%	98,51%	98%	92,25 %	93,63%	94,43%	96,68 %	96,78%
3 ^{ème} trimestre	Min 95 %	98,26%	95,36%	98,4%	94,17 %	95,38%	95,42%	99,73 %	97,20%
4 ^{ème} trimestre	Min 95 %	98,48%	98,01%	98,5%	93,36 %	96,29%	93,78%	98,12 %	97,02%
Moyenne	Min 95 %	97,00%	97,58%	98,35%	93,26 %	94,87%	94,10%	95,06 %	97,17%

- Nombre de jours ouvrables pour réaliser les raccordements :

Conformément à la loi, le prestataire a communiqué le nombre de jours ouvrables avec lequel les raccordements étaient réalisés. On le sait, Belgacom réalise 96,79% des raccordements dans les 8 jours ouvrables. Le pourcentage restant est réalisé dans des délais plus longs¹⁰. Parfois cette situation est due à la situation même du demandeur. Par exemple, lors d'une construction, Belgacom interroge l'abonné sur la date estimée de l'entrée dans l'immeuble afin d'apporter le service au moment le plus opportun (sans pour autant que le client ne spécifie d'une date précise pour le raccordement). Le raccordement peut alors être réalisé dans des délais relativement longs.

Le pourcentage des nouveaux raccordements exécutés dans les 5 jours (96,21%) atteint un niveau satisfaisant et on note même une amélioration par rapport à 2006. Il faut néanmoins reconnaître que le réseau téléphonique fixe ne subit plus l'extension qu'il connaissait dans le passé.

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

Taux de dérangement	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1 ^{er} trimestre	Max 7,5%	3,28%	4,23%	5,74%	5,43 %	5,47%	5,48%	6,98%	5,53%
2 ^{ème} trimestre	Max 7,5%	3,56%	4,51%	5,54%	5,03 %	5,30%	5,83%	6,79 %	4,02%
3 ^{ème} trimestre	Max 7,5%	3,59%	5,25%	6,42%	6,05 %	6,63%	7,06%	7,47 %	3,97%
4 ^{ème} trimestre	Max 7,5%	3,37%	5,20%	5,90%	5,77 %	6,38%	6,73%	8,19 %	3,97%
Moyenne	Max 7,5%	3,50%	4,79%	5,9%	5,57 %	5,94%	6,27%	7,36 %	4,37%

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

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

¹⁰ En 2007, il a fallu en moyenne 25 jours pour réaliser 99% des raccordements et 30 jours pour réaliser la totalité des raccordements.

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.

L'amélioration importante par rapport à l'année 2006 s'explique par une correction apportée à la méthode de collecte des données. Belgacom a en effet constaté que le système utilisé les années précédentes comptabilisait des dérangements qui ne se limitaient pas aux lignes d'accès, ce qui augmentait artificiellement les statistiques.

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

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

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

Levée des dérangements	Objectif fixé par la loi	Réalisation
		2007
1 ^{er} trimestre	Min 80%	87,27%
2 ^{ème} trimestre	Min 80%	86,03%
3 ^{ème} trimestre	Min 80%	85,83%
4 ^{ème} trimestre	Min 80%	84,23%
Moyenne	Min 80%	85,44%

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

Levée des dérangements	Objectif fixé par la loi	Réalisation
		2007
1 ^{er} trimestre	Min 95%	88,73%
2 ^{ème} trimestre	Min 95%	87,67%
3 ^{ème} trimestre	Min 95%	87,43%
4 ^{ème} trimestre	Min 95%	86,03%
Moyenne	Min 95%	87,47%

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

Levée des dérangements	Objectif fixé par la loi	Réalisation
		2007
1 ^{er} trimestre	Min 99%	91,70%
2 ^{ème} trimestre	Min 99%	91,07%
3 ^{ème} trimestre	Min 99%	90,53%
4 ^{ème} trimestre	Min 99%	89,50%
Moyenne	Min 99%	90,70%

Belgacom atteint les objectifs au niveau de la levée des dérangements dans les 35 heures horloge et se situe en-dessous des objectifs pour les délais supérieurs.

Belgacom explique ceci par les précipitations anormales qu'ont connues différentes régions du pays en 2007, auxquelles se sont ajoutés des phénomènes orageux. A noter également que les heures de nuit et de week-end sont aussi prises en compte dans ces délais et que plusieurs interventions sont parfois nécessaires.

Belgacom offre une solution alternative à ses clients lorsqu'elle estime que le dérangement ne pourra être levé dans les deux jours ouvrables. Cette solution consiste en une déviation gratuite des appels vers le GSM du client. L'IBPT se réjouit de cette initiative qui n'est nullement imposée par la réglementation.

L'IBPT souhaite que Belgacom améliore ses performances en matière de levée des dérangements aux lignes d'accès. Même si une solution alternative est proposée par Belgacom aux clients, certains objectifs légaux ne sont pas respectés.

Conformément à la loi, le nombre d'heures nécessaires pour lever la totalité des dérangements a été communiqué et il apparaît que, pour 2 pour cent des dérangements, la levée excède en moyenne 360 heures.

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

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

L'IBPT interrogera Belgacom sur les moyens qu'elle compte mettre en œuvre pour respecter les objectifs légaux en matière de levée des dérangements.

En outre, l'Institut a reçu plusieurs plaintes quant aux délais extrêmement longs auxquels sont confrontés les usagers lorsqu'ils souhaitent signaler un dérangement, que ce soit par téléphone ou en téléboutique. L'Institut mène actuellement une enquête à ce propos.

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

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

Conformément à la loi, le nombre d'heures pour lever les autres dérangements a été communiqué. Il apparaît qu'en moyenne il faut 41 heures pour lever 80% des autres dérangements. Les délais augmentent considérablement pour les derniers pour cents des dérangements, pour les mêmes raisons que celles mentionnées au point précédent.

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

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

Belgacom déclare avoir respecté cette obligation pour 2007, sans supplément de prix pour les bénéficiaires de la mesure.

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

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

- Pourcentage d'appels défectueux au niveau national

	Objectif fixé par la loi	Réalisation
		2007
1 ^{er} trimestre	Max 1,5%	0,34%
2 ^{ème} trimestre	Max 1,5%	0,40%
3 ^{ème} trimestre	Max 1,5%	0,23%
4 ^{ème} trimestre	Max 1,5%	0,36%
Moyenne	Max 1,5%	0,31%

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

Puisque la méthode de mesure est différente, une comparaison des résultats avec les années précédentes n'est pas pertinente. Belgacom respecte largement l'objectif légal.

En vue de l'obtention de statistiques pour l'année 2007, l'IBPT n'a pas eu l'occasion de marquer son accord sur l'échantillon de centraux. Il veillera à contrôler ce point pour les années ultérieures.

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

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation
		2007
1 ^{er} trimestre	5 secondes	1,07 sec.
2 ^{ème} trimestre	5 secondes	1,10 sec.
3 ^{ème} trimestre	5 secondes	1,10 sec.
4 ^{ème} trimestre	5 secondes	1,07 sec.
Moyenne	5 secondes	1,08 sec.

En cohérence avec la nouvelle méthode de mesure pour calculer le pourcentage d'appels défectueux, le prestataire utilise ici également, depuis 2007, la méthode consistant à effectuer ses mesures sur base des données concernant le trafic sortant réel dans un échantillon représentatif de centraux locaux. Auparavant, un simulateur d'appels était utilisé. Cette nouvelle méthode appliquée en 2007

est une des méthodes pour déterminer le délai d'établissement d'une liaison, proposées à l'article 10, §2 de l'annexe à la LCE.

Puisque la méthode de mesure est différente, une comparaison des résultats avec les années précédentes n'est pas pertinente. Belgacom respecte largement l'objectif légal.

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

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation
		2007
1 ^{er} trimestre	Max 5%	0,72%
2 ^{ème} trimestre	Max 5%	0,52%
3 ^{ème} trimestre	Max 5%	0,52%
4 ^{ème} trimestre	Max 5%	0,78%
Moyenne	Max 5%	0,65%

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

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

Puisque la méthode de mesure est différente (uniquement les appels défectueux sur les liaisons directes et suppression de la distinction entre les appels intra et extra européens), une comparaison des résultats avec les années précédentes n'est pas pertinente. Belgacom respecte largement l'objectif légal.

- Pourcentage d'appels défectueux au niveau international

	Réalisation
	2007
1 ^{er} trimestre	13,07%
2 ^{ème} trimestre	14,41%
3 ^{ème} trimestre	17,24%
4 ^{ème} trimestre	13,74%
Moyenne	14,18%

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

	Réalisation
	2007
1 ^{er} trimestre	12,35%
2 ^{ème} trimestre	13,89%
3 ^{ème} trimestre	16,72%
4 ^{ème} trimestre	12,96%
Moyenne	13,53%

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

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation
		2007
1 ^{er} trimestre	10 secondes	8,46 sec.
2 ^{ème} trimestre	10 secondes	8,27 sec.
3 ^{ème} trimestre	10 secondes	8,62 sec.
4 ^{ème} trimestre	10 secondes	8,41 sec.
Moyenne	10 secondes	8,41 sec.

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

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

Puisque la méthode de comptage utilisée par l'outil de Belgacom est différente, et puisque la distinction entre les appels intra et extra européens n'existe plus, une comparaison des résultats avec les années précédentes n'est pas pertinente. Belgacom respecte l'objectif légal.

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

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation (en secondes)							
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1 ^{er} trimestre	Max 20	3,03	4,20	2,52	7,82	3,32	4,67	4,94	3,1
2 ^{ème} trimestre	Max 20	3,54	3,94	4,64	8,54	5,21	4,72	5,38	4
3 ^{ème} trimestre	Max 20	2,53	3,11	7,53	10,19	4,90	5,81	5,47	3,2
4 ^{ème} trimestre	Max 20	1,28	2,23	6,81	10,58	4,48	8,26	6,18	4,1
Moyenne	Max 20	2,70	3,52	4,66	9,20	4,47	5,72	5,46	3,6

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 depuis 2004. On peut remarquer de bonnes performances en la matière en 2007.

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

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

- le délai de réponse mentionné ci-dessus (3,6 secondes en moyenne pour l'année 2007) couvre le temps qui s'écoule en moyenne entre la fin du message d'accueil et le moment où le standardiste répond à la personne appelante ;
- la durée du message d'accueil peut être estimée à 4 à 5 secondes ;
- la durée d'établissement de la communication varie en fonction du réseau d'origine. Pour les appels provenant du réseau de Belgacom, elle est en moyenne de 1,07 secondes (cfr. *supra*, délai d'établissement d'une liaison au niveau national).

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

	Réalisation
	2007
1 ^{er} trimestre	88,67%
2 ^{ème} trimestre	85,54%
3 ^{ème} trimestre	88,82%
4 ^{ème} trimestre	89,94%
Moyenne	87,14%

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

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1 ^{er} trimestre	Max 1%	1,10%	0,71%	0,84%	0,51 %	0,55 %	0,37 %	0,66 %	0,66%
2 ^{ème} trimestre	Max 1%	0,82%	0,61%	0,67%	0,36 %	0,49 %	0,31 %	0,61%	0,42%
3 ^{ème} trimestre	Max 1%	0,71%	0,79%	0,54%	0,41 %	0,51 %	0,28 %	0,56 %	0,45%
4 ^{ème} trimestre	Max 1%	0,61%	0,88%	0,51%	0,56 %	0,40 %	0,35 %	0,64 %	0,44%
Moyenne	Max 1%	0,80%	0,81%	0,64%	0,45 %	0,49 %	0,33 %	0,62 %	0,49%

Les résultats prennent en compte les clients « résidentiels », « business », et « corporate ».

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

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

Début 2007, le nombre de postes téléphoniques dont le prestataire devait assurer le maintien sur le territoire, en application de l'article 23 de l'annexe à la LCE était de 6.000 cabines (le taux de pénétration actif de la téléphonie mobile étant de 88,7% fin 2006).

- Nombre de postes téléphoniques payants publics au 31/12/2007

	Objectif fixé par la loi	Réalisation
		2007
Nombre de cabines	6.000	9.427

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

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1 ^{er} trimestre	Min 96%	74,83%	83%	90,5%	92,03 %	88,38%	91,93 %	93,90 %	95,80%
2 ^{ème} trimestre	Min 96%	67,63%	86,3%	90,5%	89,46 %	85,20%	90,43 %	89,49 %	89,60%
3 ^{ème} trimestre	Min 96%	72,27%	84,53%	88,6%	85,49 %	82,90%	86,82 %	88,80 %	92,92%
4 ^{ème} trimestre	Min 96%	81,40%	91,2%	91%	88,21 %	85,00%	88,41 %	94,10 %	93,37%
Moyenne	Min 96%	74,00%	86,26%	89,8%	88,80 %	85,38%	89,36 %	91,57 %	92,92%

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. Néanmoins l'IBPT interrogera Belgacom sur les moyens qu'elle compte mettre en œuvre pour atteindre les objectifs légaux.

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1 ^{er} trimestre	100%	88,02%	90,4%	94,7%	94,98 %	92,40%	94,85 %	96,5 %	97,66%
2 ^{ème} trimestre	100%	77,10%	92,8%	94,7%	92,95 %	90,69%	94,4 %	92,89 %	93,46%
3 ^{ème} trimestre	100%	81,53%	91,57%	96,1%	90,19 %	88,40%	92,58 %	94,10 %	95,56%
4 ^{ème} trimestre	100%	88,90%	95,3%	94,2%	91,70 %	89,74%	93,7 %	96,21 %	95,40%
Moyenne	100%	84,00%	92,5%	94,55%	92,46 %	90,32%	93,94 %	94,92 %	95,52%

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

Il s'agit de signaler que cet objectif de 100% est à atteindre « sauf circonstances particulières admises par l'Institut ».

- Pourcentage de postes téléphoniques payants publics en état de fonctionnement

	Objectif fixé par la loi	Réalisation							
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1 ^{er} trimestre	Min 90 %	96,00%	97,19%	97,4%	94,60 %	95,20%	98,45 %	99,2 %	99,27%
2 ^{ème} trimestre	Min 90 %	88,00%	96,46%	97,8%	96,03 %	96,87%	99,48 %	98,54 %	99,16%
3 ^{ème} trimestre	Min 90 %	96,09%	95,42%	96,24%	95 %	97,10%	99,22 %	98,6 %	99,14%
4 ^{ème} trimestre	Min 90 %	96,89%	95,51%	95,4%	95,02 %	97,91%	99,09 %	98,77 %	99,32%
Moyenne	Min 90%	94%	96,14%	96,6%	95,16%	96,76%	99,15 %	98,77 %	99,22%

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

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

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

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

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

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

	Objectif fixé par la loi	Réalisation (en secondes)
		2007
1 ^{er} trimestre	Max 20	1,8
2 ^{ème} trimestre	Max 20	2,3
3 ^{ème} trimestre	Max 20	1,2
4 ^{ème} trimestre	Max 20	2,1
Moyenne	Max 20	1,9

Aucune norme en terme de délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste n'était prévue spécifiquement pour le service de renseignements dans l'ancienne réglementation. On constate que Belgacom respecte très largement l'objectif fixé dans la LCE.

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

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

- le délai de réponse mentionné ci-dessus (3,6 secondes en moyenne pour l'année 2007) couvre le temps qui s'écoule, en moyenne, entre la fin du message d'accueil et le moment où le standardiste répond à la personne appelante ;
- la durée du message d'accueil peut être estimée à 4 à 5 secondes ;
- la durée d'établissement de la communication varie en fonction du réseau d'origine. Pour les appels provenant du réseau de Belgacom, elle est en moyenne de 1,07 secondes (cfr. *supra*, délai d'établissement d'une liaison au niveau national).

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

	Réalisation
	2007
1 ^{er} trimestre	94,57%
2 ^{ème} trimestre	93,13%
3 ^{ème} trimestre	96,70%
4 ^{ème} trimestre	94,10%
Moyenne	94,60%

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

- Publication d'informations dans l'annuaire universel

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

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

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

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

2.1.5. Les conditions financières de prestation du service universel

2.1.5.1. Caractère abordable du prix (art.34§1^{er} de l'annexe à la LCE)

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

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

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

Le plan tarifaire de base de Belgacom couvrant la connexion, la redevance et le prix des communications est complété par des programmes de ristournes et des plans tarifaires préférentiels. Certains de ces programmes permettent aux clients, contre paiement d'une redevance supplémentaire (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 mars 2007, le prix de l'unité de base est de 0,5€ au départ de tous les types de cabines.

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

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

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

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

	Réalisation							
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Mises en service minimum	230.169	193.638	330.149	494.046	502.675	503.623	439.521	315.091

Ce chiffre ne signifie pas que 315.091 personnes ont fait l'objet d'une telle mesure, étant donné qu'une même personne peut se voir réduire au service minimum à plusieurs reprises au cours d'une période.

Le service minimum est maintenu pendant 90 jours. 60 jours après la mise en service minimum, une lettre est adressée par voie postale ordinaire au client, pour l'informer de la prochaine suppression de son raccordement. La résiliation effective intervient 30 jours plus tard.

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

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

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

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

Les conditions tarifaires des services prestés au titre du service universel ont été communiquées pour information au Service de médiation et au Comité consultatif par un courrier du 19 novembre 2007.

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

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

- service médical d'urgence (100)
- pompiers (100)
- services de police (101)
- centres de téléaccueil (106-107-108)
- services écoute-enfants (102-103)
- centre francophone de prévention du suicide (0800 32 123)
- centre néerlandophone de prévention du suicide (02 649 95 55)

- centre anti-poison (070 245 245)
- Child Focus (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 2007, faute de demande des institutions concernées.

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

Belgacom a assuré en 2007 la mise à disposition de l'annuaire universel gratuitement pour les abonnés.

2.2. APPRÉCIATION GÉNÉRALE

L'année 2007 était la première année entière pour laquelle de nombreuses statistiques étaient mesurées conformément aux nouvelles dispositions de la LCE entrées en vigueur au milieu de l'année 2006. Pour plusieurs points, la comparaison avec les années précédentes n'est donc pas possible.

Certaines constatations s'imposent néanmoins.

Comme les années précédentes, et bien que la méthode de mesure ait changé, les objectifs légaux en matière de levée des dérangements ne sont respectés que pour 85,44% des cas qui sont levés en 35 heures horloge. Au-delà, les dérangements sont levés dans des délais allant jusqu'à 498 heures (plus de 20 jours) pour le dernier pourcentage de dérangements.

Deux éléments limitent néanmoins l'étendue du problème. D'une part Belgacom fournit une solution alternative aux clients concernés par des dérangements dont la levée excède deux jours ouvrables. Ensuite, le taux de dérangement par ligne d'accès s'est amélioré en 2007.

Néanmoins l'IBPT interrogera Belgacom sur les moyens qu'elle compte mettre en œuvre pour atteindre les objectifs légaux au niveau de la levée des dérangements du service téléphonique public comme des cabines. De plus l'Institut mène une enquête à propos des délais d'attente pour signaler un dérangement.

Belgacom respecte assez largement ses obligations de qualité du point de vue des dérangements des appels, des délais d'établissement des liaisons et des délais de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste. Il en est de même pour les contestations et questions complexes concernant la facturation.

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

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

3. ORIENTATIONS FUTURES QUANT AU CONTENU DU SERVICE UNIVERSEL

Dans le présent chapitre, on évoquera d'abord les dernières modifications apportées au cadre réglementaire applicable au service universel. Ensuite, on se penchera sur les dossiers liés au service universel qui ont été, ces derniers mois, dans l'actualité : les tarifs téléphoniques sociaux, le réseau de cabines et le contenu même du service universel. Enfin, les perspectives d'évolution du cadre européen seront examinées.

3.1. LES RÉCENTES MODIFICATIONS RÉGLEMENTAIRES

Le cadre réglementaire belge régissant le service universel en matière de communications électroniques a connu en 2007 d'importants aménagements.

3.1.1. Aménagements apportés à la loi du 13 juin 2005

La loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses (M.B. 8 mai 2007) a apporté des précisions en ce qui concerne la composante sociale du service universel et le financement de l'ensemble des composantes.

Ainsi, les prestataires de la composante sociale du service universel, prévus 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 ».

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 publiés en 2007. On en trouvera la liste ci-dessous.

Manquent encore toutefois dans l'architecture globale des arrêtés importants, à savoir l'arrêté exécutant l'article 92 de la loi concernant le fonds pour le service universel ainsi que les arrêtés ministériels permettant de fixer le *price cap* (cf. supra, point 2.1.5.1).

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).

L'ensemble des dispositions contenues dans ce cadre réglementaire doit maintenant être mis en œuvre.

3.2. LES DOSSIERS DANS L'ACTUALITÉ

3.2.1. Les tarifs téléphoniques sociaux

3.2.1.1 Le cadre réglementaire

Pour rappel, le cadre réglementaire actuellement en vigueur en matière de composante sociale du service universel des communications électroniques consiste essentiellement en trois dispositions :

- l'article 9.2. de la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel ») :

« Les Etats membres peuvent, au vu des circonstances nationales, exiger que les entreprises désignées proposent aux consommateurs des options ou des formules tarifaires qui diffèrent de celles offertes dans des conditions normales d'exploitation commerciale, dans le but notamment de garantir que les personnes ayant de faibles revenus ou des besoins sociaux spécifiques ne soient pas empêchées d'accéder au service téléphonique accessible au public ou d'en faire usage. »

- l'article 74 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, qui transpose en droit belge l'article 9.2. précité :

« Art. 74. La composante sociale du service universel consiste en la fourniture, par chaque opérateur offrant un service téléphonique public aux consommateurs, de conditions tarifaires particulières à certaines catégories de bénéficiaires.

Les catégories de bénéficiaires et les conditions tarifaires visées à l'alinéa 1er, ainsi que les procédures visant à l'obtention desdites conditions tarifaires sont définies en annexe.

L'Institut remet chaque année au ministre un rapport sur les parts relatives des opérateurs dans le nombre total d'abonnés sociaux par rapport à leurs parts de marché sur la base du chiffre d'affaires sur le marché de la téléphonie publique.

Il est créé un fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux chargé d'indemniser les prestataires de tarifs sociaux qui ont introduit une demande à cet effet auprès de l'Institut. Ce fonds est doté de la personnalité juridique et géré par l'Institut.

Le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, après avis de l'Institut, les modalités de fonctionnement de ce mécanisme.

S'il s'avère que le nombre de réductions de tarifs accordées par l'opérateur est inférieur au nombre de réductions de tarifs correspondant à sa part du chiffre d'affaires global du marché de la téléphonie publique, cet opérateur doit compenser cette différence.

S'il s'avère que le nombre de réductions de tarifs accordées par l'opérateur est supérieur au nombre de réductions de tarifs correspondant à sa part du chiffre d'affaires global du marché de la téléphonie publique, cet opérateur recevra une indemnité d'un montant égal à cette différence.

Les compensations visées aux alinéas précédents sont dues immédiatement. La compensation effective opérée par le biais du fonds aura lieu dès que celui-ci sera devenu opérationnel et au plus tard dans le courant de l'année suivant l'entrée en vigueur du présent article. »

- l'arrêté royal du 20 juillet 2006 fixant les modalités de fonctionnement de la composante sociale du service universel des communications électroniques, qui exécute l'article 74 de la loi du 13 juin 2005.

3.2.1.2 Les aspects opérationnels

a. Le nombre de bénéficiaire par opérateurs

C'est dans ce contexte légal que, depuis la mi-2005, en concertation étroite avec les opérateurs, l'Institut veille à la bonne organisation de l'octroi des tarifs sociaux.

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

En novembre 2008, les bénéficiaires des tarifs téléphoniques sociaux se répartissent de la manière suivante :

Opérateur	Nombre de dossiers actifs	Pourcentage
Belgacom	353.000	96,38%
Mobistar	5.373	1,47%
Proximus (Belgacom Mobile)	3.752	1,02%
Telenet	3.301	0,90%
Base	515	0,14%
Scarlet Belgium	181	0,05%
Versatel Belgium	79	0,02%
Tele2 Belgium	61	0,02%
Brutele	15	0,00%
Total	366.277	100,00%

Au regard du nombre d'opérateurs offrant des tarifs téléphoniques, ce nombre d'opérateurs peut sembler relativement faible. A ce jour cependant, ni l'IBPT ni le service de médiation n'a reçu de plainte de particuliers concernant un opérateur qui refuserait de traiter une demande de tarif social.

Néanmoins, suite à une anomalie détectée dans des relevés statistiques, l'Institut enquête actuellement auprès d'opérateurs qui semblent avoir reçu quelques demandes acceptées par l'IBPT (automatiquement ou après un traitement manuel) et auxquelles ils n'auraient pas donné suite¹¹. Il s'agit d'une vingtaine de dossiers au total sur les plus de 366.000 dossiers de tarifs sociaux.

b. Les tarifs concernés

Un débat existe actuellement à propos des tarifs sur lesquels les opérateurs doivent appliquer le tarif social. L'article 38 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 prévoit que les opérateurs « appliquent, au moins, les réductions de tarifs suivantes sur leurs tarifs standards pour les bénéficiaires ». Dans la version néerlandaise il est question d'un seul tarif standard (« op hun standardtarief »). La loi ne définit pas ce concept de tarif standard.

En avril 2006, l'IBPT annonçait qu'il comprenait la notion de tarif standard de la manière suivante :

« D'une manière générale, l'Institut considère qu'un tarif standard doit répondre aux conditions suivantes :

- être accessible à tous les utilisateurs, sans condition particulière ;*
- ne pas être accessible pour une durée limitée uniquement (ne pas être une offre temporaire).*

Pour l'application des dispositions relatives au tarif téléphonique social, l'Institut considère que des « frais d'abonnement » sont des frais fixes facturés pour accéder au service de téléphonie accessible au public. Ainsi l'Institut considère que sur les formules qui consistent en la

¹¹ Pour qu'un tarif social soit accordé l'opérateur doit encoder quelques informations dans le système, après que la décision de l'IBPT d'octroyer le tarif social lui parvienne.

facturation d'office d'une provision d'appels, sont une combinaison implicite d'une redevance abonnement et de frais d'appel. Sur de telles formules, l'opérateur doit appliquer tant la réduction de 3,10 Euros par mois sur les frais d'appel que la réduction de 8,4 Euros sur la redevance d'abonnement.

Les formules tarifaires dans lesquelles les frais d'abonnement sont inférieurs au montant de la réduction mensuelle de 8,4 Euros sont acceptées également ; dans ce cas, la réduction octroyée au client sur l'abonnement sera limitée au montant de l'abonnement (la différence entre les 8,4€ par mois prévus par la loi et le montant de l'abonnement ne sera pas transférable en réduction sur les frais d'appel). »

D'une enquête menée par l'IBPT au début 2008, il ressort que si certains opérateurs proposent le tarif social pour la majorité de leurs tarifs, les autres le proposent sur quelques tarifs ou même refusent de l'octroyer. Ces derniers opérateurs invoquent le niveau trop bas de leurs tarifs pour offrir le tarif social.

A souligner également qu'une association de consommateurs a récemment réclamé l'indexation des tarifs téléphoniques sociaux.

La répartition de la réduction dans l'hypothèse d'un recours au CPS soulève également des questions dans la mesure où la charge pesant sur l'opérateur CPS paraît disproportionnée¹².

c. L'automatisation plus avant de la procédure

Actuellement, environ 70% des demandes de tarifs téléphoniques sociaux sont traitées manuellement par l'Institut car les données en possession de la banque carrefour ne sont pas suffisantes pour conclure qu'un client répond ou non aux conditions légales pour bénéficier du tarif social. Ces demandes manuelles représentent par mois, pour information, environ 2150 nouvelles demandes et 1350 vérifications bisannuelles d'anciens dossiers.

Cependant, cette situation risque de s'améliorer à moyen terme car l'IBPT a tout récemment envoyé une demande au SPF Finances afin de créer un groupe de travail en vue d'automatiser la vérification de la condition liée au revenu en accédant à certaines données du SPF Finances.

3.2.1.3 Le financement du fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux

a. Les procédures en cours

Concernant le financement de la composante sociale, il convient de rappeler que des procédures sont en cours contre l'Etat belge. Ces procédures ont débuté le 15 décembre 2006, date à laquelle la Commission européenne a adressé une mise en demeure pour non-conformité de la législation belge en matière de tarifs téléphoniques sociaux avec les dispositions de la directive 2002/22/CE (directive « service universel ») concernant le système de financement du service universel, la désignation des entreprises, la charge injustifiée, la demande d'indemnisation, la transparence et la proportionnalité.

En réponse à cette mise en demeure, une loi « réparatrice » du 25 avril 2007 a été publiée modifiant, entre autres, la méthodologie de calcul du coût de prestation de la composante sociale. Suite à cela, la décision du 30 octobre 2006 concernant la méthodologie de détermination de compensations par opérateur pour la composante sociale du service universel a été retirée par une décision du Conseil de l'IBPT du 20 juin 2007.

La suite alors envisagée par l'Institut était de procéder à nouveau calcul des compensations et indemnités par opérateur, en application de la réglementation modifiée par la loi « réparatrice » du 25 avril 2007. La société Van Dijk Management Consultants avait été désignée pour développer une méthodologie de calcul respectant la loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses (IV).

Cependant, dans l'avis motivé de la Commission européenne du 27 juin 2007 (infraction n°2006/2390), il est apparu que le cadre réglementaire tel que modifié par la loi du 25 avril 2007

¹² La loi prévoit dans ce cas que cet opérateur facturant les frais de communications offre l'entièreté de la réduction mensuelle de 11,5€ en frais de communication.

n'était toujours pas, aux yeux de la Commission, en conformité avec les articles 12 et 13 de la directive « Service universel » 2002/22/CE. Afin d'éviter de devoir à nouveau retirer une décision prise sur la base d'un cadre réglementaire incertain, l'Institut a décidé d'attendre un avis du pouvoir politique quant aux suites à donner à l'avis motivé de la Commission européenne, avant d'entreprendre d'autres actions en matière de financement des tarifs sociaux. Le travail confié à la société Van Dijk Management Consultants a donc été suspendu.

Les recours en annulation entrepris contre la décision du conseil du 30 octobre 2006 concernant la méthodologie de détermination de compensations par opérateur pour la composante sociale du service universel devant la Cour d'appel de Bruxelles et le Conseil d'état contre la décision ont donc été clôturés (cf. arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles 2006/AR/3545 du 23 octobre 2007)

Notons également que les articles 173, 3° et 4°, 200,202 et 203 de cette loi « réparatrice » font l'objet d'un recours en annulation. Dans ce cadre, la Cour constitutionnelle a posé une question préjudicielle à la Cour de Justice des Communautés européennes (CJCE) sur l'appréciation du caractère équitable ou non de la charge (cfr. *infra*, point 4.2.1.).

L'arrêté royal du 20/07/06 fixant les modalités de fonctionnement de la composante sociale du service universel des communications électroniques a, lui, fait l'objet d'un recours devant le Conseil d'Etat.

Les jugements au fond clôturant les procédures sont attendus pour la seconde moitié de 2009.

b. Les montants à financer

Pour l'année 2005, le montant à financer calculé à l'aide de la méthodologie de calcul publiée dans la décision du 30 octobre 2006 (basée sur le régime antérieur à la loi réparatrice du 25 avril 2007), était de 17.741.827,75 € pour une période de 6 mois.

La loi réparatrice du 25 avril 2007 insère un article 45 bis dans l'annexe à la loi du 13 juin 2005 prévoyant le calcul d'un coût net pour les tarifs sociaux mais définissant le coût net comme étant la différence entre les recettes que le prestataire toucherait dans des conditions commerciales normales (les recettes hors réduction pour le tarif social) et celles qu'il reçoit en prestant la composante sociale (les recettes déduction faite des réductions octroyées). In fine la méthode de calcul du « coût net » est semblable à celle de la décision du 30 octobre 2006. La loi modificatrice introduit néanmoins potentiellement un changement important dans le montant à financer par le fonds. Elle introduit, en effet, l'idée que la compensation de Belgacom soit réduite d'un pourcentage durant les cinq premières années de l'entrée en vigueur de la loi. Ce pourcentage est calculé par l'Institut, « sur la base du bénéfice indirect » et de « calculs qu'il a déjà faits en fixant les coûts nets du prestataire historique des tarifs sociaux ».

Le tableau ci-dessous reprend dès lors des estimations du coût à financer pour 2005, 2006 et 2007 en partant, d'une part, du calcul du coût net des tarifs sociaux effectué en 2005 (il s'agissait du coût provisoire du service universel de 2003) et, d'autre part, du coût selon la méthodologie basée sur le montant des réductions. Les estimations pour 2006 et 2007 sont obtenues en appliquant le taux de croissance du nombre d'abonnés sociaux aux montants des six derniers mois de 2005. Remarquons qu'il s'agit ici du coût à financer par l'ensemble du secteur, groupe Belgacom y compris.

Coûts de prestation de la composante sociale selon la méthode de calcul

Base de calcul	2005	2006	2007	Cumul
Montant de la réduction	17.741.827,75€	37.228.027,58€	39.957.023,05€	94.926.878,37€
Coût net	13.503.954,50€	28.335.614,44€	30.412.752,78€	72.252.321,73€

Soulignons bien que les chiffres figurant dans ce tableau sont des estimations rendues publiques dans un souci de transparence, afin de permettre au marché d'avoir une indication des montants en jeu. Ces estimations n'engagent en rien l'Institut quand aux montants définitifs.

c. Le financement de la base de données relative aux bénéficiaires des tarifs téléphoniques sociaux

Les frais d'investissement et d'entretien pour les années 2006 et 2007 supportés par l'IBPT pour le financement et l'entretien de la banque de données TTS n'ont pas encore été financés.

L'article 30 de la loi IBPT du 17 janvier 2003 introduit par la loi programme de juillet 2006 prévoit que :

- 10 % des frais d'investissements et 20 % des frais d'entretien sont imputables à parts égales entre les prestataires des tarifs sociaux ;
- 40 % des frais d'investissements et des frais d'entretien sont imputables aux prestataires des tarifs sociaux en fonction du nombre de leurs clients ;
- 40 % des frais d'investissements et des frais d'entretien sont imputables aux prestataires des tarifs sociaux en fonction de l'utilisation qu'ils font de la banque de données ;
- 10 % des frais d'investissements sont imputables à l'IBPT ;

Les opérateurs ayant un chiffre d'affaires sur le marché de la téléphonie publique inférieur à 1.240.000 € ne doivent pas participer au financement de la banque de données.

Une consultation publique¹³ a été organisée par l'Institut au début 2008 à propos de la méthode de calcul des frais d'investissements et des frais d'entretien, nécessaire en application du §5 de l'article 30 de la loi IBPT. Après avoir pris connaissance des résultats de cette consultation, l'Institut a l'intention de procéder à la facturation des contributeurs et au remboursement des sommes avancées jusqu'ici par l'IBPT.

3.2.2. Le réseau de cabines

Pour mémoire, le nombre de postes téléphoniques publics que le prestataire de service universel doit maintenir sur le territoire est fixé à l'article 23 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005. L'obligation consiste à maintenir une cabine par commune, ainsi qu'un nombre total de cabines diminuant au fur et à mesure qu'augmente le taux de pénétration actif du service téléphonique public mobile. En application de l'article 24 de l'annexe à la loi, le nombre de cabines ainsi déterminé doit ensuite être réparti entre les communes conformément à l'arrêté du 27 avril 2007 fixant les modalités de la répartition du nombre de postes téléphoniques publics entre les communes.

Le taux de pénétration actif du service téléphonique public mobile est défini à l'article 1er, 17° de l'annexe à la loi du 13 juin 2005. Il s'agit de « la relation entre le nombre total d'utilisateurs d'un service de téléphonie mobile accessible au public, qui dans les trois derniers mois ont utilisé un ou plusieurs services de base de ce réseau mobile, et le nombre d'habitants du Royaume ».

L'Institut a communiqué ce taux de pénétration actif du service téléphonique public mobile à plusieurs reprises à Belgacom, dont la dernière fois par courrier du 18 décembre 2008. Ce taux était de 95,42% ce qui correspond à un parc de 2.000 cabines, obtenu en utilisant les dernières données disponibles concernant les cartes SIM actives, issues de l'enquête statistique auprès des opérateurs et une estimation de la population belge fin 2007.

La répartition de ces 2.000 cabines entre les communes a été également été communiquée à Belgacom.

L'article 2 de l'arrêté du 27 avril 2007 contient une formule pour fixer, pour chaque commune de Belgique, l'intervalle dans lequel doit se situer le nombre de cabines, en fonction de son taux de couverture moyen du territoire en téléphonie mobile, de sa superficie et de sa population.

Pour effectuer le calcul du nombre de cabines, l'IBPT a utilisé :

- le nombre de postes téléphoniques total de 2.000 ;
- pour chaque commune, le taux de couverture moyen du territoire en téléphonie mobile, résultant d'une moyenne pondérée des taux communiqués par les trois opérateurs mobiles fin 2007. La pondération utilisée est la part de marché fin 2007, en termes de cartes SIM ;
- la superficie en Km² publiée par l'INS ;
- les dernières données démographiques par commune publiées par l'INS, soit les données au 1^{er} janvier 2008.

¹³ Disponible sur le site de l'Institut

http://www.ibpt.be/fr/196/ShowDoc/2988/Tarifs_sociaux/Consultation_publique_du_11_décembre_2008_relative.aspx

Belgacom a fait savoir que la répartition des cabines découlant des données fournies par l'IBPT au départ de la réglementation en vigueur impliquait d'installer de nouvelles cabines en service dans certaines communes. Selon Belgacom, il s'agit typiquement de communes avec de larges surfaces forestières ou agricoles et dans ces communes le centre est déjà desservi.

Il est cependant à noter que ce problème pourrait disparaître prochainement dans la mesure où il est envisagé de réformer l'article 24 de l'annexe à la LCE. Selon ce projet, le prestataire du service universel aurait comme obligation de maintenir en activité un nombre déterminé de cabines avec une répartition minimale d'une cabine par commune. Un arrêté royal pourra cependant être pris pour fixer les modalités de la répartition géographique.

3.2.3. L'Internet à haut débit

Comme mentionné au point 1.2.3, le taux des connexions larges bandes est actuellement en Belgique de 25,6%, ce qui place la Belgique en 6ème place au sein de « l'Europe des 15 ».

La Belgique se classe toujours parmi les pays où le prix des connexions large bande est élevé, mais suite aux actions de l'Institut, différents éléments laissent à penser qu'une tendance à la baisse s'amorce.

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. Ceci a débouché sur la décision de l'Institut du 10 janvier 2008 concernant l'analyse des marchés 11 et 12, dont on peut penser que les premiers effets positifs sur le marché commencent à se faire sentir.

Ainsi, les derniers mois de 2008 se caractérisent par l'apparition d'offres bon marché ou la proposition d'abonnements « large bande » sans que le client ne doive supporter le prix d'une ligne fixe. Les opérateurs mobiles ont également proposé ces derniers mois des formules tarifaires avantageuses pour des accès à large bande. On constate une tendance à la baisse des tarifs pour des débits identiques et, dans le même temps une augmentation des débits des offres existantes, sans que les prix de celles-ci ne soient modifiés.

Dès lors, l'indice de performance des services à large bande mis en place par la Commission européenne¹⁴ montre qu'en comparaison de ses voisins, la Belgique possède des niveaux de téléchargement parmi les plus élevés d'Europe. Une comparaison des prix par Kilobits par seconde indique par exemple que les offres d'accès à l'Internet en Belgique sont en moyenne près de deux fois moins chères par unité de vitesse.

D'autres mesures devraient, dans le courant de l'année 2009, également renforcer la pression à la baisse sur les tarifs comme la mise en œuvre d'un simulateur tarifaire qui devrait permettre au consommateur de déterminer en fonction de son profil de consommation l'offre la plus avantageuse, tant en téléphonie qu'en matière d'accès à Internet.

Pour ce qui est de la fracture numérique, au deuxième trimestre 2007, l'enquête du SPF économie mentionnée supra (point 1.2.3), réalisée auprès de 10 000 belges, tend à montrer que celle-ci se réduit.

Ainsi, 67% des ménages belges disposaient en 2007 d'un ou de plusieurs PC contre 57% en 2006.

En 2007, 60% des ménages ont une connexion Internet contre 54% en 2006 et 50% en 2005. Il semble que ce soient principalement les familles monoparentales qui se sont récemment équipées en PC et connexions Internet.

Selon l'étude du SPF Economie, « sur les 40% des ménages qui n'ont pas accès à l'Internet, la moitié ne le juge pas utile ou ne souhaite pas l'avoir. (...). Trois quarts de ces ménages n'y ont pas accès pour des raisons financières ou par manque de compétences TIC ». Le SPF Economie conclut « que le niveau de revenu, le niveau d'instruction, le statut, la profession et l'âge constituent toujours d'importants facteurs d'exclusion numérique. En effet, les personnes à faible niveau d'instruction, les

¹⁴ Commission staff working document COM (2008) 594

personnes âgées, les chômeurs et les inactifs (hors étudiants) restent fortement représentés parmi la population qui n'a encore jamais utilisé Internet ».

Cette même étude du SPF Economie montre que, outre les utilisations classiques comme la consultation de sites, l'envoi de mails ou le téléchargement, les principales utilisations relèvent de la banque en ligne ou du commerce électronique. Par contre, les utilisations liées à l'administration en ligne ou à l'enseignement en ligne semblent avoir moins de succès.

3.2.4 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 95,42% à la fin 2008.

3.3. LE FUTUR CADRE EUROPÉEN

3.3.1 Les tarifs téléphoniques sociaux

Le nouveau cadre réglementaire européen pourrait avoir un impact important sur l'organisation de la fourniture des tarifs téléphoniques sociaux en Belgique.

Au moment de finaliser le présent rapport, l'Institut dispose d'une version en langue anglaise de la proposition de compromis de la Présidence de l'Union pour ce qui concerne la nouvelle directive « service universel ». Si le nouvel article 9.2. de la directive « service universel » devait être adopté tel qu'en l'état, il serait rédigé comme suit :

“2. Member States may, in the light of national conditions, require that designated undertakings provide to consumers tariff options or packages which depart from those provided under normal commercial conditions, in particular to ensure that those on low incomes or with special social needs are not prevented from accessing the network referred to in Article 4(1), or using the services identified in Articles 4(3), 5, 6 and 7 as falling under the universal service obligations and provided by designated undertakings.”

Etant donné que les dispositions énumérées dans ce nouvel article 9.2 (articles 4 à 7) constituent la base juridique européenne pour la détermination des quatre autres composantes du service universel (accès au réseau et téléphonie fixe, cabines, annuaire universel et service universel de renseignements), la nouvelle mouture du texte de la directive ne laisse plus le moindre doute quant au fait que ce que l'on a coutume d'appeler la « composante sociale » du service universel sera désormais indissociable de la prestation d'une autre composante du service universel. Autrement dit, la « composante sociale » ne constitue plus une composante à part entière, mais constitue l'annexe, sous forme de conditions tarifaires particulières, de l'une des composantes visées aux articles 4 à 7 de la directive « service universel ».

On peut estimer que le nouveau cadre européen devra être transposé en droit belge dans le courant 2010. Si les projets de textes restent en l'état, ceci suppose donc qu'à partir de cette date, les tarifs sociaux ne pourront être plus fournis que par le ou les opérateur(s) à qui (auxquels) sera attribué le service universel géographique (opérateur(s) dès lors nécessairement fixe(s)) et que par voie de conséquence, les prestations de tarif social effectuées par un opérateur (fixe ou mobile) autre que le ou les opérateur(s) désigné(s) ne pourront plus être financées par un fonds de service universel.

3.3.2. Service universel et Internet à haut débit

Nous avons souligné plus haut que le prix de la large bande diminuait. Le SPF Economie a, pour sa part, constaté une certaine résorption de la fracture numérique. La question de la nécessité d'inclure la large bande dans le service universel est dès lors toujours d'actualité. Ceci permettrait de généraliser l'accès à l'Internet à large bande, notamment vis-à-vis de la fraction de la population qui n'a pas encore les moyens financiers d'y accéder.

Dans l'accord du gouvernement du 18 mars 2008, il est annoncé que le « le Gouvernement plaidera au niveau européen pour une extension du service universel d'accès au haut débit ». Cette perspective a également récemment été rappelée par le Ministre pour l'Entreprise et la Simplification à l'occasion d'une réponse à la question parlementaire n°9786 « wat betreft uw vraag over het Belgisch standpunt, herinner ik u eraan dat wij ons altijd geëngageerd hebben voor de opname van breedbandinternet in de universele dienstverlening ».

Le contenu du service universel n'a pas été discuté dans le cadre de la « review » en cours. Il fait en effet l'objet d'un réexamen régulier spécifique par la Commission européenne, en application de l'article 15 de la directive « Service universel ».

Dans ce cadre, la Commission a publié une Communication le 25 septembre 2008 dans laquelle elle constatait que « même si le haut débit n'a pas encore atteint des niveaux de couverture et d'utilisation justifiant de le faire entrer dans le champ d'application du service universel, il s'en approche assez rapidement tandis que le nombre de connexions à bas débit diminue progressivement ».

Il se pourrait dès lors que la Commission propose d'inclure le haut débit dans sa communication définitive sur le deuxième réexamen de la portée du service universel, attendue pour le second semestre 2009.

3.3.3. La téléphonie mobile

En matière de téléphonie mobile par contre la Commission a, encore une fois, à l'occasion du second réexamen de la portée du service universel, confirmé sa vision selon laquelle une inclusion dans le service universel n'était pas (ou plus) opportune. Et il n'y a aucune raison de penser que l'avis de la Commission changera dans sa communication définitive sur le deuxième réexamen de la portée du service universel, attendue pour le second semestre 2009.

La Commission estime en effet que « la fourniture concurrentielle de services mobiles dans l'UE a entraîné, pour les consommateurs, une généralisation effective de l'accès aux communications mobiles à un prix abordable ».

3.4. PERSPECTIVES

L'année 2009 risque d'être déterminante en matière de service universel.

Le paysage réglementaire belge pourrait être modifié à plusieurs égards. Tout d'abord, les procédures judiciaires en cours en matière de financement des tarifs téléphoniques sociaux devraient se clôturer durant cette année, ce qui pourrait avoir comme impact des changements de la législation en la matière. Toujours au niveau des tarifs téléphoniques sociaux, il s'agira également d'éventuellement adapter les dispositions de l'article 74 de la LCE au futur cadre européen qui, en l'état actuel ne permet plus une prestation (du moins financée intra-sectoriellement) du tarif téléphonique social par des opérateurs mobiles.

Ensuite, un projet de modification de l'article 24 de l'annexe à la LCE est en cours, allégeant les contraintes en termes de répartition des postes téléphoniques publics.

Indépendamment de ces aspects réglementaires, on devrait ressentir en 2009 l'impact positif, au niveau de la dynamique du secteur, des différents travaux et décisions de l'Institut sur les services concernés ou potentiellement concernés par les obligations de service universel. L'automatisation plus avant de la procédure d'octroi des tarifs sociaux en est un exemple, l'analyse des marchés 11 et 12 désormais clôturée ou encore la préparation de l'arrêté « price cap » auquel l'Institut s'attelle en sont d'autres.

Enfin, 2009 verra probablement le lancement d'une discussion de fond sur le service universel au niveau européen, en matière de contenu mais peut-être aussi au niveau des autres aspects de la politique de service universel comme la désignation des prestataires, le financement ou le calcul du coût. En ce qui concerne le contenu, la Belgique plaidera pour une extension du service universel à la large bande.