

IBPT

Institut belge des services postaux et des télécommunications
Rapport annuel 2010



Mot du Président du Conseil	7
Communication du Conseil	8
L'IBPT	12
Conseil	13
LE PLAN STRATÉGIQUE DE L'IBPT	14
RESTRUCTURATION DE L'IBPT	14
Valeurs de l'IBPT	17
INDÉPENDANCE	17
TRANSPARENCE	17
EXPERTISE	17
RESPONSABILISATION	17
DIALOGUE	17
SERVICE À LA COLLECTIVITÉ	18
COHÉRENCE	18
Le budget de l'IBPT	18
COMPTABILITÉ	20
Les agents de l'IBPT	20
CADRE EFFECTIF	21
BENCHMARK INTERNATIONAL	21
FORMATION CONTINUE	22
SYSTÈME D'ÉVALUATION	22
ASPECTS RÉGLEMENTAIRES	23
ÉQUIPEMENT TIC	23
LE SECTEUR POSTAL	24
Chiffres clés	24
Cadre juridique et réglementaire à la veille de la libéralisation	27
AU NIVEAU EUROPÉEN	27
AU NIVEAU BELGE	27
Déclarations et licences individuelles	28
Contrôles, qualité de service et tarifs	28
REDEVANCES DE MÉDIATION POUR LE SERVICE DE MÉDIATION POUR	
LE SECTEUR POSTAL	28
LE CONTRAT DE GESTION ENTRE LA POSTE ET L'ÉTAT	29
CONTRÔLE DE LA QUALITÉ	29
ENQUÊTE DE MESURE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE	30
TARIFS	32
Service universel: calcul du coût net et enquête auprès des utilisateurs	33

LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES	36
Chiffres clés	36
Cadre juridique et réglementaire.	40
LA LOI RELATIVE AUX COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES	40
L'ACCORD DE COOPÉRATION AVEC LES COMMUNAUTÉS	40
LITIGES	41
Analyses de marché	43
Remèdes imposés aux opérateurs puissants.	51
BRIO	51
BRUO, BROBA ET WBA (WHOLESALE BROADBAND ACCESS)	52
RÉGULATION DE L'OFFRE DE COMMERCE DE GROS VDSL2	53
SÉPARATION COMPTABLE, MODÉLISATION ET COMPTABILISATION DES COÛTS	55
Service universel des communications électroniques	56
LE CONTRÔLE DES OBLIGATIONS DE SERVICE UNIVERSEL.	57
TARIFS TÉLÉPHONIQUES SOCIAUX	57
GESTION DE LA BASE DE DONNÉES RELATIVE AUX BÉNÉFICIAIRES DES TARIFS SOCIAUX	57
MÉCANISME DE FINANCEMENT DE LA COMPOSANTE « TARIF SOCIAL »	
DU SERVICE UNIVERSEL	58
FINANCEMENT DES FRAIS DE FONCTIONNEMENT DE LA BANQUE	
DE DONNÉES « TARIFS SOCIAUX »	59
PROPOSITION DE LOI VISANT À MODIFIER LE RÉGIME DES TARIFS TÉLÉPHONIQUES SOCIAUX	59
Contrôles des obligations légales des opérateurs et protection des utilisateurs.	60
RÉPONSES NON CONCLUANTES À UNE DEMANDE D'INFORMATION DE L'IBPT	60
CONTRÔLE DES OBLIGATIONS DE TRANSPARENCE	
EN CAS DE MODIFICATION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES ET	
D'AUGMENTATIONS DE PRIX (ARTICLE 108, § 2)	60
DOSSIERS VIS-À-VIS DE PROXIMUS ET MOBISTAR CONCERNANT	
LES AUGMENTATIONS TARIFAIRES DE CERTAINS PRODUITS	
DE TÉLÉPHONIE MOBILE RESPECTIVEMENT LES 1 ^{ER} MAI 2009 ET 1 ^{ER} JUILLET 2009	61
DOSSIER VIS-À-VIS DE BELGACOM CONCERNANT L'AUGMENTATION TARIFAIRE	
DE CERTAINS DE SES ABONNEMENTS INTERNET	61
AUTRES DOSSIERS	62
CONTRÔLES ANTI-SLAMMING (ARTICLE 135)	63
PROCÉDURE DE MISE EN DEMEURE CONCERNANT LES « VOICE LOGS »	63
COMMISSION D'ÉTHIQUE	64
SOUTIEN FONCTIONNEL ET ACCOMPLISSEMENT DES TÂCHES DE SECRÉTARIAT	
POUR LA COMMISSION D'ÉTHIQUE	64
CODE D'ÉTHIQUE	65
SIMULATEUR TARIFAIRE	65

LES RESSOURCES RARES	67
Gestion de la numérotation téléphonique	67
L'ENREGISTREMENT DE LA CAPACITÉ DE NUMÉROTATION	67
ASPECTS RELATIFS À LA NUMÉROTATION TRADITIONNELLE	67
ASPECTS RELATIFS À L'INTERNET: « NAMING » ET « ADDRESSING »	68
PORTABILITÉ DES NUMÉROS	68
Gestion du spectre électromagnétique, licences et fréquences	69
LA GESTION DES FRÉQUENCES	69
ASSIGNATIONS DE FRÉQUENCES ET COORDINATIONS INTERNATIONALES	71
AUTORISATIONS POUR LES RÉSEAUX PRIVÉS DE RADIOCOMMUNICATIONS ET LES STATIONS INDIVIDUELLES	72
AGRÉATION ET RECONNAISSANCE DES OPÉRATEURS	72
AGRÉATION DES RADIOAMATEURS ET OPÉRATEURS RADIOMARITIMES	73
Contrôles des équipements et du spectre	74
CONFORMITÉ DES ÉQUIPEMENTS	74
CONTRÔLE DES ÉQUIPEMENTS	75
LE SERVICE NATIONAL DE CONTRÔLE DU SPECTRE	77
Missions techniques d'intérêt public	79
LES ANTENNES ET LES CHAMPS ÉLECTROMAGNÉTIQUES	79
LA LUTTE CONTRE LES PROGRAMMES INFORMATIQUES MALVEILLANTS	79
LA SÉCURISATION DES RÉSEAUX	79
LES SERVICES D'URGENCE	80
L'INTERCEPTION LÉGALE DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES	80
LA CONSERVATION DES DONNÉES	81

COOPÉRATIONS NATIONALES, EUROPÉENNES ET INTERNATIONALES	82
AU NIVEAU BELGE	82
LE PARLEMENT	82
LE CONSEIL DE LA CONCURRENCE	82
LE SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL ÉCONOMIE, P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ÉNERGIE	82
LES RÉGULATEURS DES MÉDIAS DES COMMUNAUTÉS FLAMANDE, FRANÇAISE ET GERMANOPHONE	83
LES SERVICES DE MÉDIATION	83
LES COMITÉS CONSULTATIFS	84
AU NIVEAU EUROPÉEN	84
COMITÉ EUROPÉEN DE RÉGLEMENTATION POSTALE (CERP)	84
GROUPE DES RÉGULATEURS EUROPÉENS DANS LE DOMAINE DES SERVICES POSTAUX (EUROPEAN REGULATORS GROUP FOR POST - ERGP)	85
LE COMITÉ DE LA DIRECTIVE POSTALE ET LES AUTRES ACTIVITÉS DE LA CE COCOM	85
RADIO SPECTRUM POLICY GROUP (RSPG)	86
COMITÉ DU SPECTRE RADIOÉLECTRIQUE (CSR)	86
CONFÉRENCE EUROPÉENNE DES ADMINISTRATIONS DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS (CEPT)	87
EUROPEAN NETWORKS AND INFORMATION SECURITY AGENCY (ENISA)	88
ORGANE DES RÉGULATEURS EUROPÉENS DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES (ORECE)	88
AU NIVEAU INTERNATIONAL (HORS UNION EUROPÉENNE).	89
L'UNION POSTALE UNIVERSELLE (UPU)	89
« <i>INDUSTRIAL PLANNING AND COMMUNICATION SYSTEMS GROUP</i> »	
DE LA BRANCHE « <i>CIVILIAN EMERGENCY PLANNING</i> » DE L'OTAN	90
INTERNET CORPORATION FOR ASSIGNED NAMES AND NUMBERS (ICANN)	90
UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS (UIT)	90
 INFORMATIONS PRATIQUES	 91
Liste des actes du Conseil adoptés en 2010.	91
Textes publiés au Moniteur belge en 2010 en vue de la modification et/ou l'exécution des lois du 17 janvier 2003 et du 13 juin 2005.	95
Liste des abréviations utilisées.	97
Adresses utiles.	99

2010

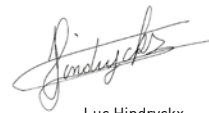
6

Le rapport annuel 2009 présentait principalement les activités pilotées par le précédent Conseil de l'IBPT; ce document revient sur les actions menées par mes collègues membres du Conseil (Catherine Rutten, Charles Cuvelliez et Axel Desmedt) et moi-même.

Il complète utilement le rapport et la présentation interactive: « Situation du secteur des communications électroniques 2010 » publiés en septembre.

Dans les pages qui suivent, nous avons mis en exergue les résultats obtenus dans les domaines de compétence de l'IBPT, en privilégiant la lisibilité du texte en y introduisant un caractère pédagogique.

Non pas pour donner des leçons à quiconque mais pour que tous, familiers ou non des secteurs d'activités régulés par l'IBPT, puissent appréhender les tenants et les aboutissants de nos actes.



Luc Hindryckx

Mot du Président du Conseil

L'IBPT est le régulateur belge. Il existe depuis près de vingt ans, mais opère-t-il de la bonne manière ? Répond-il aux attentes des parties prenantes ? Peut-il faire mieux ou davantage ? En accédant à la direction de cette institution, mes collègues et moi avons voulu obtenir les réponses à ces questions, en entendant les agents de l'organisation, en écoutant les acteurs présents sur les marchés, ainsi que, plus largement, la majorité des parties prenantes. En effet, il était tout aussi important de savoir précisément qui elles sont, ce qu'elles font, et selon quelles priorités. La plus grande transparence est souhaitable de part et d'autre afin de créer un climat de confiance et de respect mutuel permettant d'établir un processus de décision efficace qui sert le régulateur et toutes les parties concernées.

Fin octobre 2010, les membres du Conseil ont publié le premier plan stratégique de l'IBPT, valable pour la période 2010-2013. Ce document expose de manière claire les missions de l'IBPT, ses valeurs, ses visées et les axes sur lesquels il va porter ses efforts. L'IBPT a retenu huit grands axes stratégiques:

une régulation efficace;

la gestion des ressources rares;

la promotion des intérêts des consommateurs;

une attention spéciale pour la cohésion sociale;

la tenue de contrôles ciblés;

une efficacité administrative accrue;

un esprit de dialogue et de communication;

et le développement d'une culture adaptative et orientée vers les résultats.

Ce plan stratégique sera complété par un plan opérationnel.

Le document a reçu un accueil positif d'un grand nombre de parties intéressées qui en apprécient les orientations et son caractère ambitieux tout en rappelant la nécessité pour l'IBPT de disposer des moyens financiers et humains essentiels à la réalisation de ses ambitions.

Dans la ligne des valeurs de l'IBPT, l'engagement et la motivation des agents de l'IBPT constituent les appuis et leviers qui créent les changements dont les marchés ont besoin. Je remercie chacun d'entre eux; je les assure également du fait que, grâce à leur travail, l'IBPT gagne chaque jour le respect des parties prenantes et s'affirme toujours un peu plus comme un régulateur fort et indépendant.

Luc Hindryckx, Président du Conseil de l'IBPT

Communication du Conseil

Le lecteur trouvera dans le dix-septième rapport annuel de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) un exposé de ses actions entamées ou terminées en 2010. Les quatre membres composant le Conseil de l'IBPT souhaitent illustrer brièvement ci-dessous quelques-uns des dossiers les plus remarquables qui ont été traités durant l'année écoulée en les plaçant en correspondance avec les axes repris dans le Plan stratégique 2010-2013.

- + Afin d'exemplifier l'axe « Régulation efficace » dans son souci de promouvoir un level playing field, (c'est-à-dire d'œuvrer afin d'offrir aux opérateurs la possibilité de lutter à armes égales et leur donner les mêmes chances), on peut citer la finalisation de l'offre de gros de Belgacom permettant aux opérateurs alternatifs d'offrir des produits VDSL2 sur le marché belge via le réseau de Belgacom. Ces mesures ont pour but de renforcer la concurrence sur le marché de la large bande et de réduire les tarifs de la large bande pour les utilisateurs finals. Les tarifs pour la nouvelle offre de gros VDSL2 permettant aux opérateurs alternatifs d'offrir des services VDSL2 aux utilisateurs finals en utilisant l'équipement et la paire de cuivre de Belgacom via l'accès bitstream ont été fixés le 3 août 2010. Les acteurs recourant à cette offre de gros d'un produit régulé vont être en mesure de décliner leurs propres propositions de valeur indépendamment de toute contingence et d'offrir leurs produits et services à des conditions comparativement compétitives par rapport à leurs concurrents. Une autre facette de la régulation efficace telle que l'envisage l'IBPT, c'est la définition de décisions rendues rapidement, claires, indépendantes de toute préoccupation politique, offrant des perspectives sûres pour les décideurs sur la pertinence de leurs plans d'affaires et d'investissements. Par exemple, la décision du 29 juin 2010 relative à la régulation des tarifs MTR (Mobile Termination Rate) de terminaison sur les réseaux mobiles (« marché 7 ») contribuera à dynamiser le marché belge des télécommunications en se conformant au triple objectif fixé par le cadre réglementaire applicable, à savoir veiller aux intérêts des citoyens (grâce à la baisse espérée des prix de détail), promouvoir



Axel Desmedt



la concurrence (par la stimulation de la concurrence entre opérateurs fixes et mobiles pour l'offre de produits convergents) et contribuer au développement d'un marché intérieur (par l'application de mesures de régulation qui tiennent le plus possible compte des recommandations européennes). Cette décision améliore le level playing field via l'effacement progressif des différences de tarifs qui existaient entre les trois opérateurs mobiles. Ceci permet désormais aux opérateurs fixes d'inclure les communications mobiles dans des offres conjointes (bundles).

Rappelons que l'IBPT dispose en outre de la faculté d'adopter des décisions de réfection avec effet rétroactif afin de remédier au vide juridique créé par l'annulation ex tunc par la Cour d'appel. Réputées comme n'ayant jamais été en vigueur, les dispositions doivent être révisées et complétées afin que le cadre réglementaire retrouve son intégrité et puisse dès lors déployer les effets recherchés, la sécurité juridique étant un des paramètres capitaux dans les activités des opérateurs.

- + L'axe « Gestion des ressources rares » est peut-être immédiatement plus parlant. Le caractère fini de l'espace de numérotation ou du spectre radioélectrique exige à l'évidence une gestion rigoureuse et efficace. Ainsi, grâce aux enseignements fournis par plusieurs consultations menées sur le sujet, l'IBPT a revu la gestion du spectre en collaboration avec les instances gouvernementales en ce qui concerne les bandes de fréquences 790 MHz - 3400 MHz afin de mieux adapter celle-ci à la promotion des développements du marché (avec des avantages pour l'utilisateur final), d'utiliser le spectre de manière plus efficace et de donner plus de visibilité aux acteurs du marché conformément au cadre réglementaire européen, en apportant quelques modifications au cadre existant. En ce qui concerne spécifiquement la pénétration de la large bande, celle-ci s'avère moins élevée en Belgique que dans les autres pays européens. Le degré de concurrence entre les opérateurs de la large bande mobile en Belgique est relativement faible. En outre, les structures tarifaires actuelles sont complexes et les tarifs mêmes sont élevés par rapport à d'autres pays. L'organisation d'une procédure de mise aux enchères pour un nouvel/de nouveaux opérateur(s) 3G en même temps que l'octroi de droits d'utilisation 4G devrait avoir pour effet d'exacerber l'intensité concurrentielle et de rendre les tarifs plus attrayants et les structures tarifaires plus transparentes.



- + Prenons ensuite l'axe « Consommateurs ». La promotion des intérêts du consommateur et du public en général est une aune importante à laquelle mesurer l'efficacité de la régulation mise en place par l'IBPT, qui entend être attentif à ces intérêts tant dans la préparation de ses mesures que dans leur respect par les acteurs du marché. Ce fut assez notablement le cas début 2010, lorsque Belgacom a annoncé une modification de son offre Internet. L'offre modifiée s'accompagnait d'une augmentation tarifaire de deux des quatre offres Internet principales de l'opérateur. Celles-ci ont alors vu leur prix augmenter de respectivement 0,95 EUR et 1,15 EUR par mois avec des caractéristiques de vitesse de téléchargement et de volume mensuel de téléchargement autorisés modifiés. Sur ce, l'IBPT a réalisé une enquête sur la manière dont Belgacom a communiqué cette augmentation de prix à ses abonnés. Il est ressorti de cette enquête de l'IBPT que Belgacom n'avait pas respecté ses obligations de transparence vis-à-vis de ses abonnés. Entre autres, Belgacom n'avait pas fait mention au même moment du droit de l'abonné de résilier son contrat sans frais suite à cette augmentation tarifaire, ce qui est pourtant une obligation imposée par l'article 108, § 2, de la loi relative aux communications électroniques. Après avoir suivi la procédure de mise en demeure, l'IBPT a imposé une amende administrative de 800 000 EUR à Belgacom dans une décision du 28 juin 2010. Sur l'insistance de l'IBPT, les clients de Belgacom ont eu la possibilité, au cours du dernier trimestre de 2010, de résilier leur contrat sans frais, conformément aux obligations légales. Dans le secteur postal également, l'IBPT s'est montré à l'écoute des consommateurs privés et des utilisateurs professionnels: les résultats de deux enquêtes ont été publiés en 2010. La première enquête portait sur le comportement et les desiderata des particuliers au sujet du service postal universel en Belgique. La seconde enquête portait sur les desiderata des clients professionnels en matière de service postal.
- + Bien qu'étroitement lié à l'axe « Consommateurs », l'axe « Cohésion sociale » peut susciter l'interrogation. Il s'agit simplement ici de reconnaître que les services de télécommunications et les services postaux sont un élément clé de cohésion sociale qui devrait être accessible à tous, dès la scolarité. Dans son plan stratégique, l'IBPT fait d'ailleurs une référence directe à l'Agenda numérique 2020 lequel souligne que « l'ère numérique devrait permettre la responsabilisation et l'émancipation, et tout individu, quelles que soient son origine sociale et ses compétences, doit pouvoir avoir accès à ce potentiel ». En élisant la cohésion sociale comme axe stratégique, l'IBPT affirme sans équivoque que le service universel (dans un marché ouvert à la concurrence, le principe est de garantir, à tous les utilisateurs et à un prix abordable, l'accès à un ensemble minimal de services d'une qualité donnée dans la mesure où le marché ne procure pas lui-même ces services), le caractère abordable des tarifs des services et leur qualité et disponibilité font également partie de ses préoccupations. À titre d'illustration, épinglons le rapport sur le service universel portant sur 2009 en matière de communications électroniques ou encore le fait que la cellule « TTS (tarifs téléphoniques sociaux) » de l'IBPT a traité pas moins de 24 000 demandes de tarif téléphonique social au cours de l'année 2010.
- + La dénomination de l'axe « Contrôles ciblés » est transparente. Les contrôles ont pour objet de vérifier l'application de la régulation, la défense des intérêts des consommateurs, l'utilisation raisonnée des ressources et le respect des obligations de service universel. Le contrôle est une condition sine qua non de plusieurs axes stratégiques. Dans la même optique, ils ont pour objectif de structurer le comportement des acteurs du marché en créant un contexte dissuasif. En matière d'équipements, plus de 650 visites de contrôle ont été effectuées en 2010, principalement dans des magasins; près de 70 marchés publics et une dizaine de bourses ont également été contrôlés notamment afin d'informer bien à temps les exposants. Le NCS (Service national de contrôle du spectre), qui est chargé de la mission de police des ondes au sens large, a investigué dans pas moins de 383 dossiers relatifs à des perturbations.
- + L'axe dénommé « Efficacité administrative » a été entrepris. L'efficacité administrative est envisagée selon trois angles : simplification, automatisation et accessibilité. L'IBPT s'est donc remis en question et a entrepris de réformer non seulement sa structure mais aussi ses méthodes de travail ainsi que les outils qu'il utilise. Des pôles ont été créés afin de renforcer l'esprit d'équipe et de simplifier les chaînes de décisions et d'opérations; des logiciels facilitant le partage, la collaboration et la sécurité des documents ont été sélectionnés afin de gagner en rapidité et efficacité.

- + Comme beaucoup d'autres, l'axe stratégique « Dialogue et communication » répond directement à un souci exprimé par le Comité consultatif pour les télécommunications dans ses recommandations adressées à l'IBPT fin décembre 2009. Les actions du régulateur doivent être comprises correctement par les parties prenantes. (opérateurs, régulateurs communautaires, autorités de concurrence, médias...). Pour être mieux compris d'un plus large public, l'IBPT a fait des efforts afin de communiquer plus clairement sur ses actions. En témoignent les communiqués de presse émis au fil de l'an et la disponibilité des membres du Conseil afin de fournir des explications circonstanciées sur les faits mis en lumière. De même, la publication de nouveaux documents de l'IBPT fait l'objet de mailings; à l'occasion, ceux-ci servent aussi à inviter les acteurs des marchés à des séances d'information ou à récolter rapidement des renseignements de manière très ciblée.
- + Enfin, l'axe « Culture » réclame de l'IBPT qu'il réfléchisse au fait qu'il opère dans un environnement plus animé qu'il n'y paraît à première vue. Différentes dimensions de son mode de fonctionnement doivent être abordés avec franchise et détermination et corrigés afin de promouvoir l'orientation vers les résultats, le sens des responsabilités, la coordination, la collaboration et l'expertise.

Les membres du Conseil vous souhaitent une bonne lecture et se tiennent prêts à répondre aux questions que celle-ci pourrait susciter.



Charles Cuveliez

Charles Cuveliez

1. LOI DU 21 MARS 1991 PORTANT RÉFORME DE CERTAINES ENTREPRISES PUBLIQUES ÉCONOMIQUES.

2. LOI DU 17 JANVIER 2003 RELATIVE AU STATUT DU RÉGULATEUR DES SECTEURS DES POSTES ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS BELGES.

3. LE 17 JUIN 2010, LA POSTE A ANNONCÉ SON CHANGEMENT DE NOM PAR ARRÊTÉ ROYAL DU 6 JANVIER 2011 APPROUVANT UNE MODIFICATION AUX STATUTS DE LA POSTE. ENTRÉ EN VIGUEUR LE 17 JANVIER 2011, LE NOM DE « LA POSTE » EST DEVENU « BPOST » (MB, 12 JANVIER 2011).

L'IBPT

En 1991, il y a vingt ans de cela, les autorités fédérales créaient l'IBPT (Institut belge des services postaux et des télécommunications), le chargeant de l'encadrement de deux secteurs économiques: les communications électroniques (y compris les radiocommunications) et le domaine des services postaux. À ceci est venu s'ajouter en 2007 la radiodiffusion à Bruxelles, pour autant qu'elle relève de la compétence de l'État fédéral.

Par la loi du 21 mars 1991¹, le législateur belge a indiqué sans équivoque que l'IBPT est compétent dans deux domaines d'activités. L'IBPT a débuté son action en juillet 1993; la loi du 17 janvier 2003² l'a transformé en un organisme d'intérêt public doté d'un statut propre, lui garantissant l'indépendance à l'égard du pouvoir exécutif.

L'IBPT est une administration fédérale qui remplit plusieurs fonctions:

- + Il agit en tant qu'administration belge (perception de droits, accomplissement de missions diverses,...);
- + Il est le régulateur des marchés des services postaux et des communications électroniques;
- + Il gère le spectre électromagnétique des fréquences radio;
- + Il est un régulateur média à Bruxelles-Capitale.

Services postaux: L'IBPT est chargé de veiller au respect du cadre réglementaire et au bon fonctionnement de la partie du marché déjà libéralisée en 2010 (la libéralisation totale du marché postal est fixée au 1^{er} janvier 2011). En outre, l'IBPT est chargé de contrôler certains points du contrat de gestion qui lie La Poste³ à l'État. Ce contrat de gestion porte sur les règles et les modalités d'exécution par La Poste de certaines tâches, ainsi que sur l'intervention financière de l'État.

Communications électroniques: La compétence de l'IBPT s'exerce dans deux types d'activités:

- Le premier type d'activité concerne les missions de régulation sur les marchés libéralisés: l'IBPT prend les dispositions nécessaires pour que le cadre réglementaire soit respecté, que la concurrence puisse se développer pleinement et correctement, que certaines missions d'intérêt public soient remplies, et que les intérêts du consommateur soient préservés;
- Le second type d'activité concerne l'exercice d'un pouvoir régalién sur des domaines techniques spécifiques, ou dans des domaines où les ressources sont rares, comme le spectre électromagnétique ou l'espace de numérotation. Il faut un régulateur pour partager, réglementer et contrôler avec précision les usages.

Radiodiffusion à Bruxelles-Capitale: L'IBPT est le régulateur pour la radiodiffusion de compétence fédérale à Bruxelles, à savoir pour les organismes de radiodiffusion qui y sont établis et qui ne relèvent de la compétence ni de la Communauté flamande, ni de la Communauté française.

Conseil

Luc Hindryckx, Catherine Rutten, Charles Cuvellez et Axel Desmedt ont respectivement été désignés Président et Membres du Conseil le 9 octobre 2009 par arrêté royal. Entrés en fonction le 23 novembre 2009, les membres du Conseil de l'IBPT ont, dans un premier temps, repris temporairement le mode d'organisation de leurs prédécesseurs. Parallèlement, ils ont élaboré une refonte des structures et des processus afin de répondre plus efficacement aux attentes des parties prenantes. Suite à l'adoption du plan stratégique 2010-2013 en novembre 2010, une réorganisation de l'IBPT en pools a été entreprise.



LE PLAN STRATÉGIQUE DE L'IBPT

Les membres du Conseil ont estimé qu'un plan stratégique était nécessaire afin de répondre aux défis de demain et de définir précisément l'âme de l'organisation en fonction de ces défis.

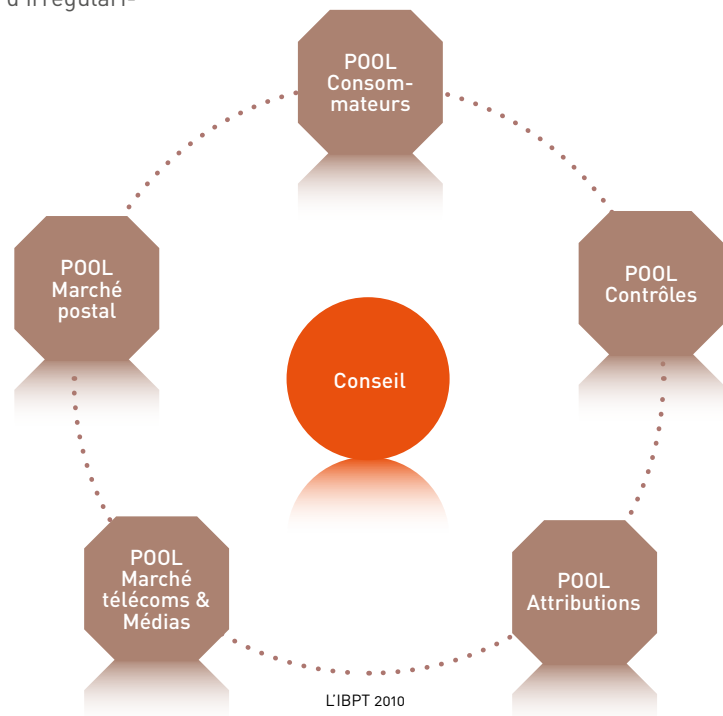
Avant d'élaborer le plan stratégique, le Conseil a commencé par consulter le personnel au sein des différents services de l'IBPT. Parallèlement, il a pris le pouls des différentes parties prenantes (Communautés et Régions, opérateurs, associations professionnelles, organisations de défense des consommateurs, comités consultatifs, régulateurs audiovisuels, services de médiation, régulateurs de l'Union européenne, Commission européenne...).

Sur la base des enseignements retirés de ces rencontres, le plan stratégique de l'IBPT 2010-2013⁴ a été élaboré, exposant sans équivoque et à toutes les parties concernées les projets qui sont poursuivis. Sur la base de ce plan, les parties prenantes ont la faculté de mieux appréhender les actions du régulateur et de développer leur stratégie avec plus de sérénité. Dans ce schéma « gagnant-gagnant », l'IBPT annonce de quelle manière il compte intervenir sur les marchés lorsque c'est nécessaire, réduisant ainsi le risque d'irrégularités et de distorsions.

RESTRUCTURATION DE L'IBPT

Entreprise dès la fin de l'année 2009, une analyse des forces-faiblesses-menaces et opportunités de chaque service a démontré que la maison-IBPT avait besoin d'être repensée. Certaines chaînes d'actions pouvaient être raccourcies, les délais d'action pouvaient être réduits et les processus mieux alignés sur le plan stratégique afin de gagner en efficacité. En conséquence, le Conseil a estimé qu'un aménagement différent des ressources, sensibilisées à la coordination et à l'ajustement en vue d'atteindre l'excellence était nécessaire. C'est le premier levier sur lequel le plan stratégique s'appuiera afin de se concrétiser⁵.

Cinq pools ont été créés, tournés vers les objectifs stratégiques de l'IBPT. Ces pools constituent les services principaux; des services de support complètent la structure en répondant à des besoins transversaux (service juridique, gestion du personnel, IT, greffe, traduction, relations internationales, communication, finances, achats et logistique).



Aussi, l'organisation de l'IBPT et les compétences des membres et du président du Conseil ont été modifiés au 1^{er} novembre 2010 de la manière suivante:

LUC HINDRYCKX, PRÉSIDENT DU CONSEIL, dirige les pools et services suivants:

- + le **Greffé**;
- + le service **Communication**, y compris les informations statistiques;
- + le service **Relations internationales**: coordination des travaux au niveau de l'ORECE (Organe des régulateurs européens des communications électroniques), l'IRG (*Independent Regulators Group*), de l'ERGP (Groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux), des institutions européennes, de l'UIT (Union internationale des télécommunications), de l'OMC (Organisation mondiale du commerce), de l'UPU (Union postale universelle) et de la CEPT (Conférence européenne des administrations des postes et des télécommunications), etc.;
- + le service **Finances**: budget de l'IBPT, comptabilité (perception des recettes et gestion des dépenses);
- + le service **Traduction**: traduction, relecture, correction et adaptation des documents (français-néerlandais-allemand-anglais).

Le Président du Conseil est chargé de la coordination générale de la politique de l'IBPT, des plans stratégique et opérationnel, de la coordination des services de support et de la représentation de l'IBPT.

CATHERINE RUTTEN, MEMBRE DU CONSEIL, dirige les pools et services suivants:

- + le service **Consommateurs**: aspects économiques, techniques et juridiques liés à la protection et l'information des consommateurs, relations avec les organisations de consommateurs et les médiateurs (www.meilleurtarif.be), baromètre des prix (www.barometredesprix.be), aspects économiques et juridiques de l'application des obligations en matière de service universel et du contrat de gestion de Belgacom, contrôle du service universel, gestion opérationnelle de l'octroi des tarifs sociaux, gestion du plan de numérotation, portabilité des numéros, utilisation des numéros, neutralité du réseau, Commission d'éthique pour les télécommunications (www.telethicom.be);
- + le service **Marché postal**: stratégie, aspects juridiques et économiques, contrôle du respect de la législation (autorisations, service universel, normes de qualité, tarifs) et du contrat de gestion de La Poste, informations statistiques;
- + le service **Achats et Logistique**: service des achats et de l'équipement.

Madame Rutten gère également les procédures de conciliation entre opérateurs.

DR IR CHARLES CUVELLIEZ, MEMBRE DU CONSEIL, dirige les pools et services suivants:

- + le service **Marché télécoms & Média**: tous les aspects économiques et techniques en matière de télécommunications, y compris les tarifs de service public (analyses de marchés, PSM (puissance significative sur le marché), tarifs, modèles de coûts, calcul des coûts du service universel), l'accès et l'interconnexion (offres de référence BRIO, BROBA, BRUO, BROTSOLL);
- + le service **Contrôle**: contrôle de l'utilisation des fréquences (y compris les radios dans la bande FM) et des perturbations, Commission mixte des télécommunications, exécution de la législation en matière d'écoutes téléphoniques et services d'urgence; suivi des problématiques relatives à la sécurité des réseaux; contrôle de l'équipement et notifications conformément à la directive R&TTE (équipements hertziens et équipements terminaux de télécommunications);
- + le service **IT**: gestion des projets, équipements et logiciels informatiques, gestion du réseau interne, développement et mise en production de solutions logicielles.

AXEL DESMEDT, MEMBRE DU CONSEIL, dirige les pools et services suivants:

- + le service **Attributions**: stratégie et coordination de la gestion du spectre radioélectrique (niveaux international et national), organisations internationales en matière de radiocommunications, gestion opérationnelle du plan de fréquences, normalisation (internationale), attribution des autorisations en matière de radiocommunications (en ce compris l'organisation des mises aux enchères) et des autorisations en matière de téléphonie vocale et de réseaux fixes, déclarations des services de télécommunications, organisation des examens;
- + le service **juridique**: cadre réglementaire en matière de télécommunications et de radiocommunications, aspects juridiques de la régulation des marchés de communications électroniques, support juridique général aux autres services, gestion des litiges, conciliation, traités internationaux;
- + le service **Personnel**: gestion du personnel de l'IBPT, recrutements, Comité de secteur, formation continue.

Pour la période du 1^{er} janvier 2010 au 31 octobre 2010, l'organigramme de l'IBPT se composait de la manière suivante:⁶

LUC HINDRYCKX, PRÉSIDENT DU CONSEIL, est compétent pour:

- + la **coordination générale** de la politique de l'IBPT;
- + l'**élaboration du plan de gestion**;
- + la **communication externe**;
- + la **coordination des services de support**;
- + la **représentation** de l'IBPT.

CATHERINE RUTTEN, MEMBRE DU CONSEIL, est compétente pour:

- + le service **Analyse économique du marché Télécoms**;
- + le service **Relations internationales Télécoms**;
- + le service **Budget et Logistique**.

DR IR CHARLES CUVELLIEZ, MEMBRE DU CONSEIL, est compétent pour:

- + le service **Poste**;
- + le service **Contrôle, Service public, Consommateurs, Service universel Télécoms**;
- + le service **IT et Traducteurs**.

AXEL DESMEDT, MEMBRE DU CONSEIL, est compétent pour:

- + le service **Aspects juridiques Télécoms**;
- + le service **Technologie, Utilisation des Télécommunications et des Radiocommunications**;
- + le service **Personnel**.

Valeurs de l'IBPT

Les valeurs constituent le cadre de référence interne de l'IBPT, définissant les normes à respecter pour la réalisation de ses missions et le partage de sa vision. Elles influencent ses priorités d'action comme autant de balises qui jalonnent le quotidien des collaborateurs de l'IBPT. Elles contribuent de manière directe à la bonne gouvernance et à l'éthique de l'IBPT.

INDÉPENDANCE

L'IBPT occupe de par la loi la position d'arbitre, au-dessus des parties. Attentif aux besoins et aux pratiques de tous les acteurs dont il régule une partie des activités, il conserve son autonomie de jugement en toutes circonstances. Il écoute avec attention les arguments qui lui sont soumis, cependant il les examine en se soustrayant à d'éventuelles tentatives d'influence ou de pression. Ses missions lui en donnent la possibilité et lui dictent également ce mode de fonctionnement.

Les directives européennes du 25 novembre 2009 ont accentué cette indépendance. Elles insistent sur la nécessité pour l'IBPT de disposer de son propre budget afin de lui permettre, en particulier, de recruter suffisamment de personnel qualifié. Elles précisent aussi que l'IBPT doit être à l'abri de toute intervention extérieure ou pression politique susceptible de compromettre son indépendance.

TRANSPARENCE

L'IBPT et ses agents agissent de manière transparente. Ses comptes, son budget, sa structure sont connus de tous et les étapes menant à la réalisation de chacun de ses actes constituent autant de procédures bien définies, prévisibles et stables. La majorité des parties prenantes connaît l'organisation des services qui traitent leurs dossiers. Soucieux de garantir l'accès aux pièces de chaque dossier, l'IBPT adhère et souscrit aux principes de la réglementation en matière de publicité des actes administratifs. Il traduit cette préoccupation au travers d'une gamme d'outils de communication qui maintiennent en pleine lumière ses mécanismes de fonctionnement.

EXPERTISE

Les missions de l'IBPT exigent de ses services qu'ils maîtrisent de nombreuses compétences dans les matières juridiques, économiques, technologiques et les sciences de gestion. Cet ensemble de connaissances constitue un capital immatériel essentiel pour le bon fonctionnement de l'IBPT et l'établissement de sa réputation. Ce capital doit être utilisé de manière rationnelle et optimale, au profit des parties prenantes et des membres du personnel. Cette somme d'expériences fait l'objet d'une attention continue afin d'en assurer le partage, la transmission et, grâce à des formations continues, l'accroissement.

RESPONSABILISATION

Corollaires de ses compétences et de ses droits, l'IBPT a des obligations et des responsabilités à respecter. Dans cette optique, les membres du personnel doivent être pleinement conscients que leur engagement et leur efficacité sont les témoins les plus probants de leur sens du devoir et de leur intégrité. En promouvant l'initiative personnelle par l'autonomisation (« *empowerment* »), l'IBPT désire soutenir et encourager ses collaborateurs dans un processus continu d'amélioration de leurs performances au service de la collectivité. Clairvoyant sur ses responsabilités, le Conseil fait sienne la pratique de rendre des comptes (« *accountability* ») au travers de documents tels que le budget, le plan stratégique, le plan opérationnel et le rapport annuel.

DIALOGUE

Un dialogue ouvert et continu avec l'ensemble des parties prenantes est essentiel afin de transformer la responsabilité de l'IBPT comme autorité publique en mesures et actions effectives et efficaces contribuant à la mise en œuvre concrète de la vision.

SERVICE À LA COLLECTIVITÉ

L'IBPT a pleinement conscience de la dimension sociale qui sous-tend ses actions. Plus qu'un régulateur, il a l'ambition de devenir un des acteurs qui augmentent le champ des possibilités qui s'ouvrent à la collectivité en continuant à écouter le citoyen, en répondant à ses préoccupations le plus rapidement et le mieux possible en fonction de ses moyens.

COHÉRENCE

L'alignement des processus opérationnels, le respect des valeurs et l'engagement de tous les agents de l'IBPT sont autant de moyens qui concourent à la prise de mesures réfléchies, justes et équilibrées visant à favoriser la sécurité juridique et autorisant la prise d'options stratégiques de manière rationnelle.

Le budget de l'IBPT

Depuis sa création, l'IBPT est entièrement financé par ses ressources propres issues du secteur des communications électroniques – essentiellement les redevances d'utilisation du spectre radioélectrique, à l'exclusion de toute dotation des pouvoirs publics.

Il dispose d'un budget propre, qui doit cependant être approuvé par les ministres des Finances et du Budget.

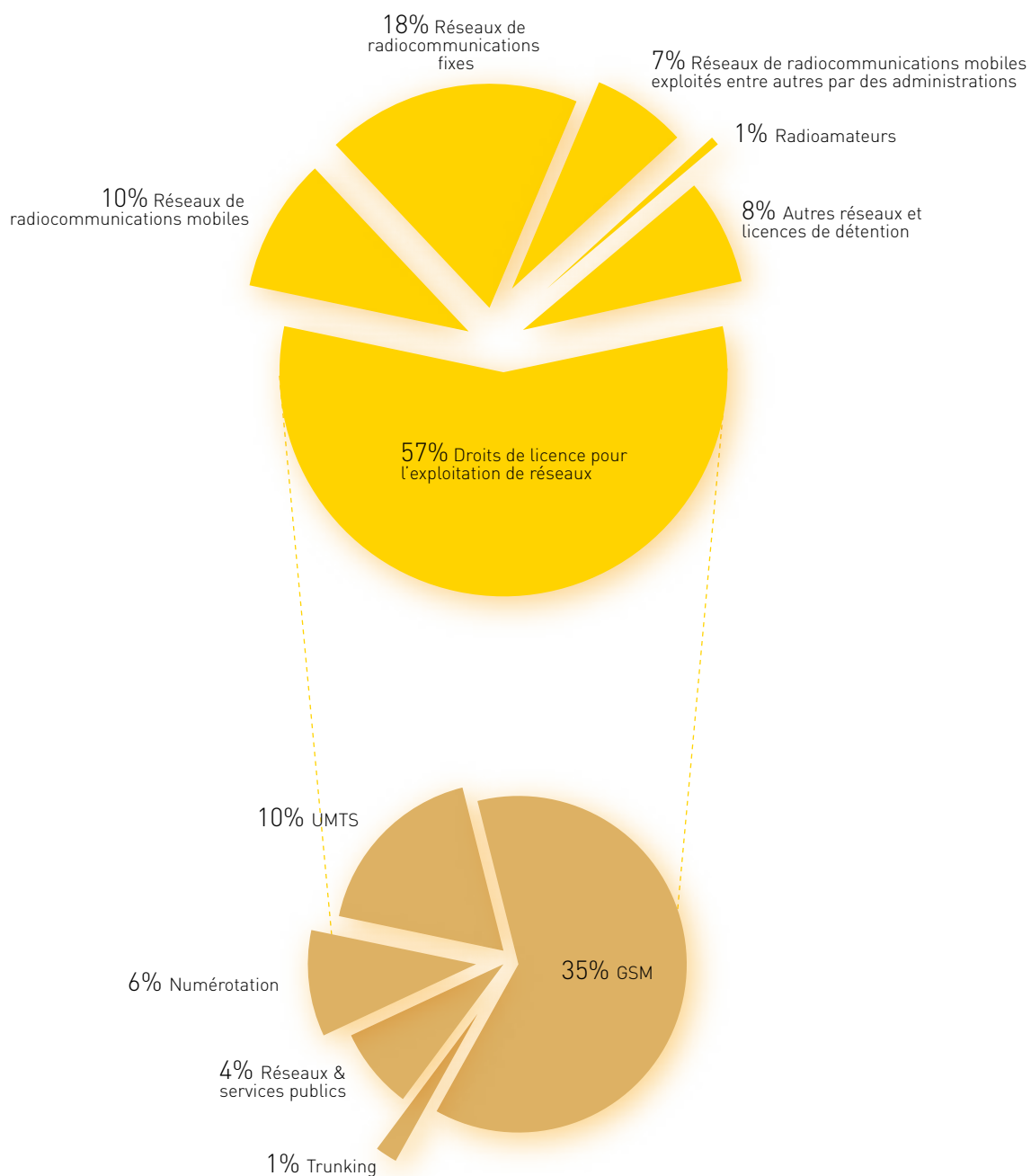
En 2010, les recettes et dépenses de l'IBPT n'ont pas présenté de différence structurelle avec celles des années précédentes. En ce qui concerne ses dépenses, l'IBPT n'est pas autorisé à les augmenter; au contraire, en la matière, il est soumis à la règle du 0% de croissance. Les recettes sont, quant à elles, constituées des redevances liées aux licences d'utilisation de fréquences, aux plans de numérotation, aux licences et déclarations de réseaux et services de télécommunications ainsi qu'aux déclarations d'exploitation d'autres services, également dans le secteur postal. L'État fédéral ne constitue pas une source du financement mais un bénéficiaire.

En effet, l'IBPT est légalement tenu de verser au Trésor le solde entre ses recettes et dépenses, en tenant compte d'une réserve de liquidité à convenir chaque année dans le cadre de la concertation budgétaire.

Réalizations de l'IBPT – 2010			
Recettes	€	Dépenses	€
Remboursements	100 610	Personnel	19 657 663
Droits des licences et de contrôle pour radiocommunications privées	17 180 098	Fonctionnement	4 671 636
Droits des licences publiques	22 409 796	Dépenses d'investissements	938 524
Poste	809	Organisations de coordination	1 677 186
Divers	29 425	Trésor	4 200 000
		CF/RT7	4 420 226
TOTAL	39 720 738	TOTAL	35 565 235

L'ensemble des missions de l'IBPT ne cessant de croître, il est inévitable qu'au fil du temps, le budget dépenses de l'IBPT soit amené à augmenter afin de permettre au régulateur, d'une part, de remplir de manière adéquate l'ensemble de ses missions et d'autre part d'entreprendre les chantiers de modernisation de son administration.

Répartition des sources de revenus de l'IBPT



Les coûts de personnel et de fonctionnement des services de médiation pour les télécommunications et pour le secteur postal sont supportés par les secteurs respectifs. Ici, l'IBPT intervient en quelque sorte comme agent de préfinancement.

COMPTABILITÉ

Le projet pilote permettant le traitement électronique des factures entrantes est mis en route. Ses avantages en termes de gestion pratique de documents et d'attribution au service et à l'article budgétaire sont évidents.

En 2010, l'IBPT a eu recours au système de paiement électronique de La Poste financière à savoir Pay@Finpost. Ce système de paiement, qui a été développé spécialement pour les services publics fédéraux, transmet les ordres de paiement à la Poste financière de manière électronique, sûre et plus rapide.

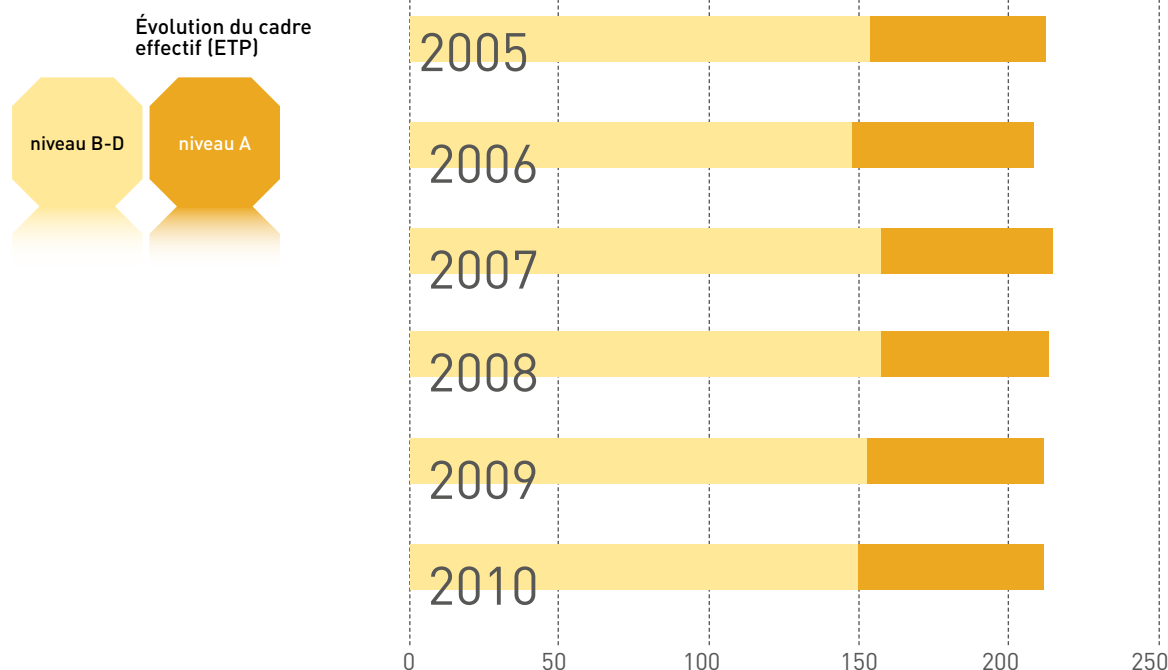
Le nombre total d'opérations comptables en 2010 s'est élevé à 36 607. Il s'agit là de toutes les opérations reprises dans les livres-journaux de la comptabilité de l'IBPT. Au total, 14 896 factures ont été adressées aux titulaires d'une licence. L'IBPT a reçu 3 448 factures pour l'achat de matériel et pour des fournitures de services ou de travaux. Le nombre d'opérations financières traitées, tant les paiements effectués que les recettes reçues, s'est élevé à 18 263.

Suite à la mise en place de contrôles internes, un programme de rappels à été initié, afin de collecter les derniers impayés pour la période 2006-2009. Cette action se poursuivra en 2011.

Les agents de l'IBPT

Dans un premier temps, les services « Personnel » et « Ressources humaines » ont fourni un appui de premier ordre dans la préparation du plan stratégique piloté par le Conseil et ensuite, dans la mise en œuvre de la réorganisation impliquée par celui-ci: le regroupement de services en pools opérationnels et en services de support. La création du pool « Consommateurs » illustre l'importance de cet axe stratégique.

Ce plan a débouché d'une part sur une révision de l'organigramme, par le déplacement d'agents, et, d'autre part, sur une nouvelle répartition du nombre d'ETP (équivalents temps plein) au sein des services. Cette mobilité interne s'est opérée dans le respect de l'accord social par des appels aux candidatures volontaires. À ce sujet, il faut souligner que l'offre a souvent excédé la demande. Ce processus graduel s'avère très stimulant pour les agents de l'IBPT car ils se voient offrir de nouvelles opportunités professionnelles.



CADRE EFFECTIF

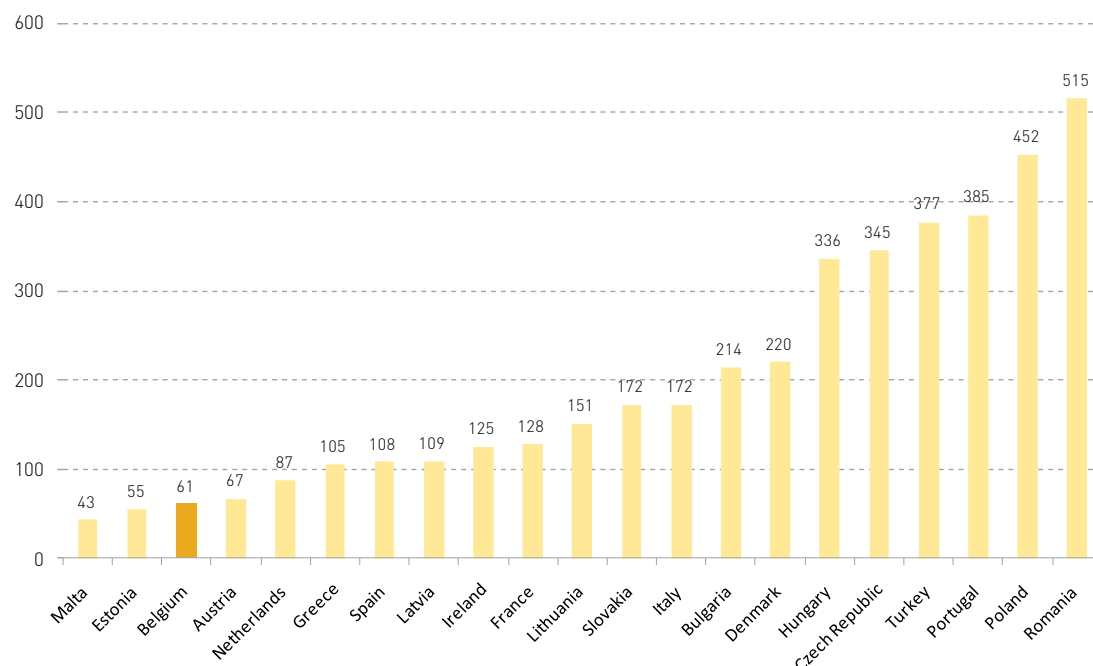
Ces dernières années, l'effectif du personnel de l'IBPT n'a pratiquement pas changé, comme le montre le graphique ci-dessus.

Comme cela a été par exemple le cas au sujet du secrétariat de la Commission d'éthique (voir infra), l'IBPT réalise systématiquement une analyse de l'impact sur les ressources humaines et financières qu'entraînerait toute nouvelle tâche qui lui serait confiée.

BENCHMARK INTERNATIONAL

La place occupée par la Belgique dans le graphique ci-dessous montre que l'IBPT présente un manque important de personnel universitaire pour remplir ses missions. Même si la régulation ne dépend que dans une faible mesure de la taille d'un pays (que ce soit sur le plan de la superficie ou de la taille économique), l'IBPT veut néanmoins soutenir la comparaison avec, par exemple, un pays voisin comme les Pays-Bas, qui est du même ordre de grandeur. Aussi les chiffres parlent-ils d'eux-mêmes: pour ce qui est des collaborateurs de niveau universitaire (« personnel professionnel » dont il est question dans les benchmarks de l'UIT), le régulateur belge fonctionne numériquement parlant avec seulement 70% du nombre d'ETP (équivalents temps plein) du régulateur néerlandais, alors que ses missions et compétences sont bien plus étendues. En effet, il y a lieu de souligner que le régulateur néerlandais n'est pas compétent pour le contrôle et la gestion du spectre, pour les aspects des médias et R&TTE et n'est pas non plus en charge des secrétariats des Comités consultatifs et de la Commission d'éthique.

Total number of professional staff



Par personnel professionnel, l'on entend les collaborateurs de niveau universitaire (niveau A).
[ITU World Telecommunication Regulatory Database, données 2009]

FORMATION CONTINUE

Dans son plan stratégique, le Conseil de l'IBPT a précisé l'importance attachée à l'expertise des agents de l'IBPT et indiqué que des initiatives seraient prises dans le but d'améliorer continuellement leurs connaissances. À cette fin, les formations ont été réactivées à partir du 1^{er} novembre 2010. Parallèlement à la détermination des aspects organisationnels du service, sa stratégie de fonctionnement a été définie:

- + travailler avec des « *Single Point of Contact* » (SPOC), représentant les différents services de l'IBPT; ceux-ci seront impliqués dans la définition des formations nécessaires pour leur service;
- + permettre des initiatives individuelles de demandes de formation;
- + à terme, et à l'issue d'une collaboration avec les SPOC, formaliser un cadre de compétences pour les différentes fonctions exercées par le personnel de l'IBPT.

La prospection pour deux formations d'envergure (l'une de nature économique à l'intention des économistes et des juristes et une autre purement technique au profit des techniciens et chefs de sections techniques de l'IBPT) a débuté dans les dernières semaines de 2010. Une troisième formation consacrée à la gestion de projets a également été planifiée pour 2011.

SYSTÈME D'ÉVALUATION

Au cours de l'année 2010, l'adaptation du système d'évaluation mis en place en 2007 a été préparée. Comme prévu, le fonctionnement du système d'évaluation a été examiné de concert avec les organisations syndicales, ce qui a permis de dégager d'un commun accord avec celles-ci une série de propositions d'améliorations. Ces réformes devraient apporter une plus grande efficacité grâce à l'allègement administratif du système d'évaluation (entre autres, en transformant les entretiens de fonctionnement semestriels en entretiens annuels, en élargissant le délai de réalisation des objectifs, et en assouplissant les directives internes concernant la motivation).

Les adaptations considérées n'ont pas d'impact budgétaire. Elles doivent contribuer à une meilleure efficacité du système d'évaluation qui a pour but l'ajustement structuré de l'accompagnement de chaque agent individuellement, dans un esprit d'encouragement.



ASPECTS RÉGLEMENTAIRES

En 2010, le dossier des degrés linguistiques et du cadre linguistique a été clôturé: l'accord de la Commission permanente de Contrôle linguistique a été obtenu pour deux projets d'arrêtés royaux. Dès que la situation politique aura été débloquée, ils pourront être soumis à la signature. Le projet d'arrêté ministériel qui définit les grades pouvant donner accès au niveau A par promotion s'inscrit également dans cette ligne.

La nouvelle allocation de fin d'année majorée des agents de l'État est également applicable aux membres du personnel de l'IBPT depuis 2010.

En outre, un travail important a été réalisé concernant l'adaptation du statut administratif et pécuniaire du personnel. Il s'agissait surtout de supprimer un certain nombre d'anomalies et d'introduire un certain nombre de nouveautés, reprenant également certaines dispositions du statut de la fonction publique fédérale, comme le télétravail et un élargissement des services acceptés pour l'ancienneté pécuniaire.

Fin 2010, le dossier concernant l'intégration des membres du personnel du Service de médiation pour le secteur postal a pu être soumis à l'approbation définitive. La nomination à titre statutaire de ces membres du personnel aura lieu début 2011.

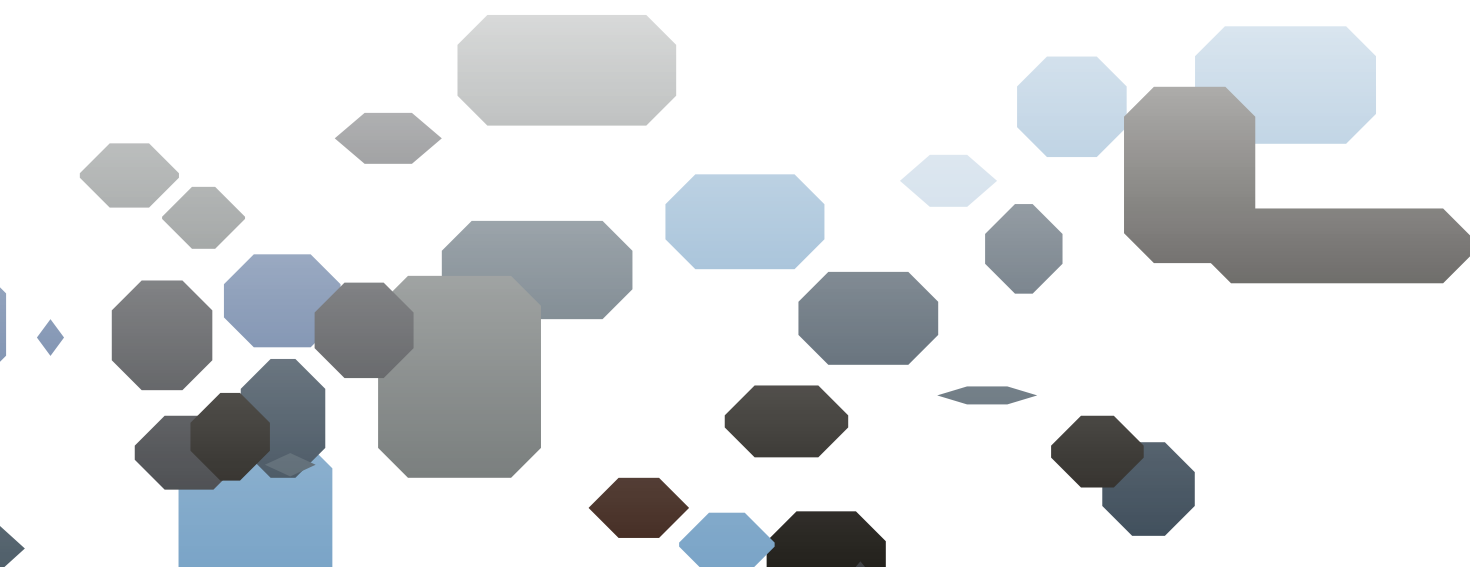
ÉQUIPEMENT TIC

En 2010, l'IBPT a maintenu ses investissements annuels liés à l'informatique, tout comme les contrats de maintenance en matière de sécurité (anti-virus clients-serveurs-messagerie, anti-spams, mailrelay, etc.), le renouvellement partiel de son parc informatique et de ses licences de logiciels.

Le projet d'informatisation pour le Service de médiation pour le secteur postal a été mené à bien.

De nombreux projets ont été concrétisés en 2010, comme par exemple:

- + un Intranet renouvelé;
- + un système d'Instant messaging interne;
- + une nouvelle politique de remplacement du matériel des agents;
- + la coordination des données critiques de contact des opérateurs pour les cellules Justice;
- + la migration vers une version supérieure de la suite bureautique Microsoft Office.



2010

Il y a UN bureau ou un Point Poste pour 7 776 habitants

24

LE SECTEUR POSTAL

Chiffres clés

En Belgique, le nombre de lettres (ou de tout autre courrier adressé nominativement), expédiées par mois et par personne s'élève à 3,34. Le nombre moyen de lettres reçues par semaine s'élève à 9,67.

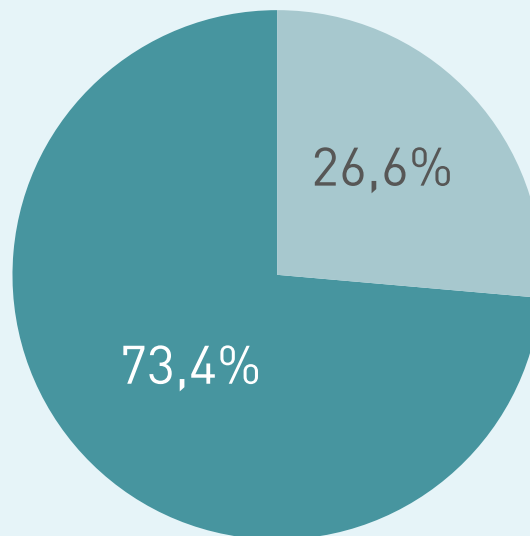
Source : enquête IBPT 2010

Un opérateur, La Poste, est chargé du service universel postal.

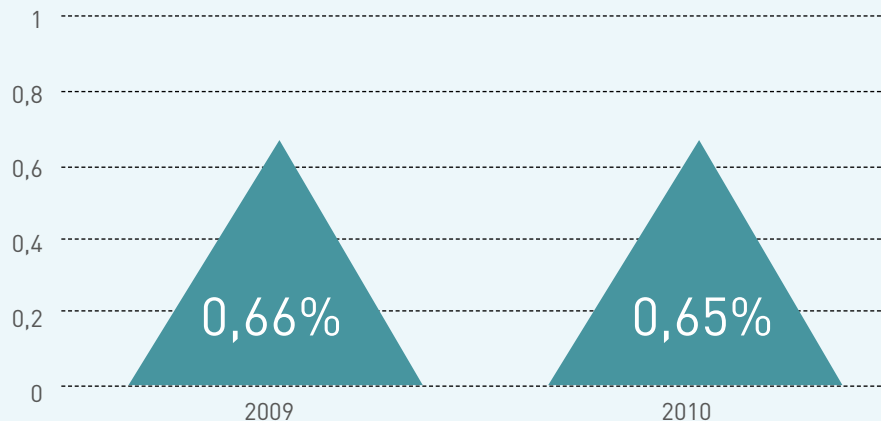
950 autres entreprises sont actives dans le secteur postal, essentiellement dans le segment du courrier express.

€ 3 157 millions :

Chiffre d'affaires total du secteur

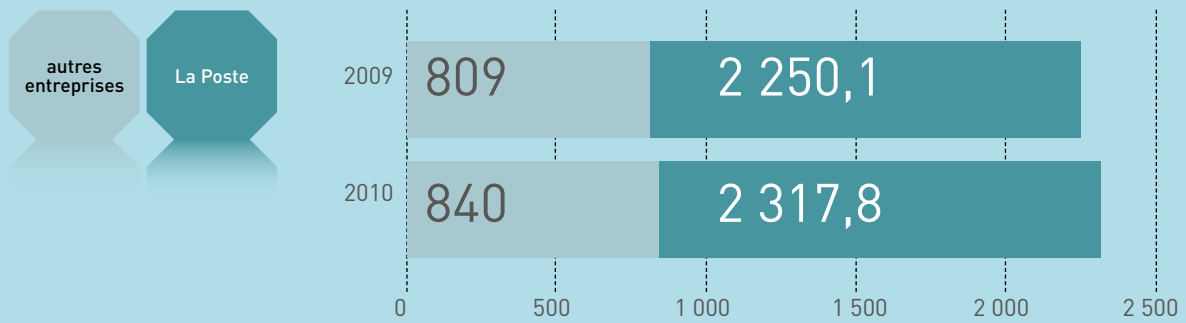


Chiffre d'affaires du secteur en % du PIB



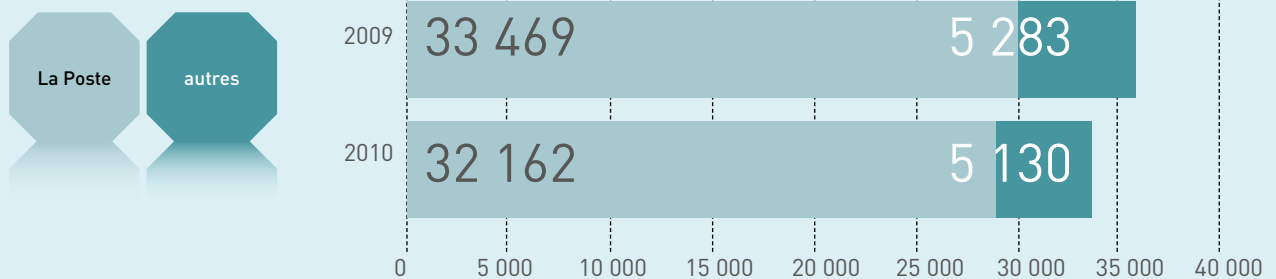
€ 3 157 millions :
Chiffre d'affaires total
du secteur

Chiffre d'affaires 2010
(en millions d'euros)



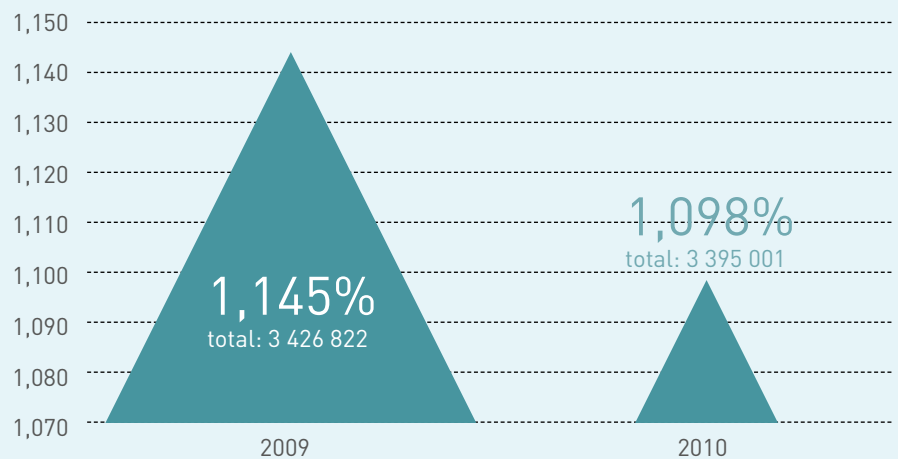
Source : Banque nationale de Belgique

Nombre total de
personnes employées
dans le secteur postal
intérieur



Source: répartition des postes de travail par secteur, statut et branche d'activité ONSS

% total de l'emploi



Source: calcul IBPT

2018

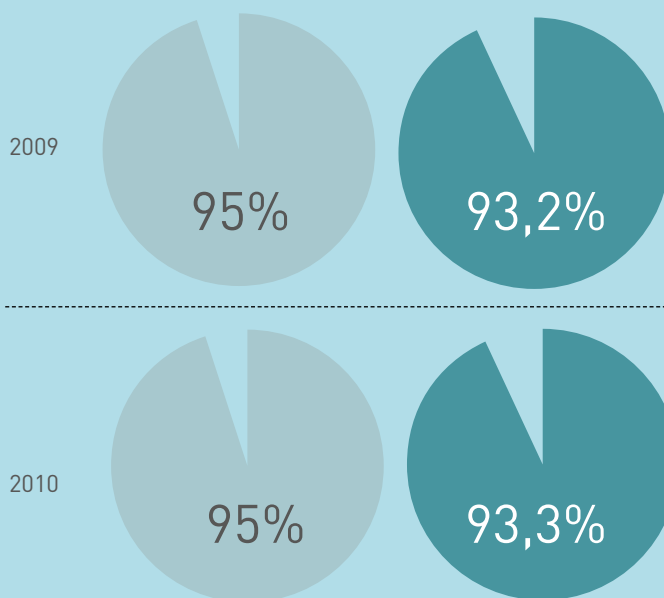
€ 840 millions :
total CA marché postal
express

26

Qualité: pourcentage de
lettres Prior délivrées
à J+1

norme de
qualité
imposée*

qualité
mesurée**



* Cette norme est spécifiée dans le quatrième contrat de gestion conclu entre La Poste et l'État.

** Source: Belex

Profil du marché postal
express en 2010

	Total du marché (en millions d' euros)	Répartition en %
Volume	114	
CA	840	
B2B	755	89,8%
B2C	86	10,2%
« Economy »	183	21,8%
« Premium »	657	78,2%
Domestique	355	42,3%
International	485	57,7%

CA: chiffre d'affaires
B2B: Business to Business
B2C: Business to consumer

Economy: gamme de produit la moins chère
Premium: gamme de produit la plus chère

Cadre juridique et réglementaire à la veille de la libéralisation

2010 est une année charnière pour le secteur postal. La Directive du Parlement européen et du Conseil du 20 février 2008 modifiant la Directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté oblige la Belgique à transposer celle-ci avant le 31 décembre 2010. Tout est mis en œuvre tant à l'échelle européenne que nationale pour assurer le passage d'un marché postal partiellement libéralisé à un marché postal entièrement libéralisé.

AU NIVEAU EUROPÉEN

Le groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (ERGP) a été institué le 10 août 2010 par la Commission européenne.

La Directive 2008/6/CE prévoit que la Commission européenne doit soutenir les États membres dans le cadre de la mise en œuvre de cette directive, y compris du calcul des coûts nets du service universel.

La création du Comité de la directive postale⁸ qui a abordé différents thèmes dans le courant de l'année dans le cadre de groupes de travail, a concrétisé cela. L'IBPT a assisté à la session de juin 2010 au cours de laquelle la problématique du courrier transfrontière et des bénéfices immatériels a notamment été abordée. Le 9 décembre 2010, l'IBPT a participé à des groupes de travail sur les marchés publics dans le secteur postal et la question de la TVA.

L'IBPT a également participé activement aux workshops organisés par la Commission européenne qui se focalisaient sur quelques études réalisées par des consultants externes pour le compte de la Commission européenne sur la dimension externe de l'acquis postal et les principaux développements dans le secteur postal. Ces études peuvent être consultées sur le site Internet⁹ de la Commission européenne, à savoir:

- + *"The main developments on the postal sector 2008-2010"*, par Copenhagen Economics;
- + *"External dimension of the postal acquis"*, par WIK Consult & James I. Campbell.

AU NIVEAU BELGE

La Belgique a transposé à temps en droit national la Directive 2008/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 février 2008 modifiant la Directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté. Le travail préparatoire a eu lieu en 2009 et en 2010.

Un avant-projet de loi modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et modifiant la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges a été établi en 2009 et approuvé par le Conseil des ministres le 17 décembre 2009 (projet de loi transposant la troisième Directive postale). Le 18 décembre 2009, le Ministre pour l'Entreprise et la Simplification a soumis l'avant-projet de loi pour avis au Conseil d'État. Les travaux sur la transposition de la troisième Directive postale se sont poursuivis en 2010. Le 22 février 2010, le Conseil d'État a rendu son avis (avis 47.625/4). Une fois les projets adaptés à l'avis, les négociations relatives aux textes se sont poursuivies au niveau du gouvernement en mars et en avril. En définitive, les projets de loi ont été approuvés par le Conseil des ministres du 3 septembre 2010. Les projets de loi ont été introduits au Parlement le 22 septembre 2010 et approuvés les 18 et 22 novembre 2010 respectivement à la Chambre et au Sénat. Les projets de loi visant à transposer la troisième Directive postale ont été publiés au Moniteur belge les 30 et 31 décembre 2010¹⁰.

Dans le cadre des travaux précités, l'IBPT a:

- + de sa propre initiative ou à la demande du ministre, fourni un avis sur certains aspects techniques de la troisième Directive postale;
- + apporté un soutien « technique et légistique » et a suivi les négociations gouvernementales (groupes de travail intercabine) lorsque le ministre et le gouvernement le souhaitait.

11. ARRÊTS INTERLOCUTOIRES PRONONCÉS PAR LA 18^E CHAMBRE DE LA COUR D'APPEL DE BRUXELLES LE 25 MARS 2010. ARRÊT N° 2009/AR/176 CONCERNANT DHL INTERNATIONAL, JUGEMENT N° 2009/AR/177 CONCERNANT EXPRESS LINE ET ARRÊT N° 2009/AR/178 CONCERNANT DHL EXPRESS.
12. ARRÊT PRONONCÉ PAR LA 18^E CHAMBRE DE LA COUR D'APPEL DE BRUXELLES DANS L'AFFAIRE N° 2007/AR/2742 CONCERNANT UNITED PARCEL SERVICE DE L'IBPT.

13. JUGEMENT DE LA 11^E CHAMBRE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE NIVELLES DANS L'AFFAIRE 08/2323/A CONCERNANT L'IBPT C. FLASH LINE SERVICE.
14. DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT DU 29 JUIN 2010.
15. DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT DU 7 DÉCEMBRE 2010.

En préparation de la publication et de l'entrée en vigueur de cette loi, l'IBPT a préparé une campagne d'information tant à l'attention du grand public que des prestataires de services postaux en:

- + adaptant le site Internet à la lumière de la nouvelle situation;
- + rédigeant une brochure d'information expliquant les nouvelles modalités des licences et les obligations légales des prestataires de services postaux;
- + envoyant des lettres personnalisées aux titulaires d'une licence existants et aux acteurs du marché qui ont fait une déclaration de services postaux non universels par le passé. Ces lettres insistaient sur l'impact de la loi précitée sur les services postaux prestés;
- + planifiant des séances d'information individuelles visant à expliquer le nouveau cadre légal des licences;
- + rédigeant des formulaires d'information à l'intention des titulaires d'une licence actuels et un nouveau formulaire de demande pour les nouveaux entrants.

Déclarations et licences individuelles

Bien que le système de licences et de déclarations ait été profondément modifié par la loi du 13 décembre 2010, l'IBPT a continué de veiller en 2010 au maintien de ces obligations en attendant l'entrée en vigueur de la loi précitée.

En effet, l'IBPT a poursuivi les actions liées à l'obligation pour les entreprises du secteur postal de respecter la législation en matière de déclaration et de licence et a, au besoin, entamé des procédures visant à mettre en demeure les entreprises refusant de s'y conformer.

La Cour d'appel de Bruxelles a clairement établi par les jugements du 25 mars 2010 que les services à valeur ajoutée, comme les services express, devaient être considérés comme des services postaux à part entière relevant du champ d'application de la législation postale. La Cour a statué que les services des requérants, DHL International – DHL Express et Express Line, pouvaient être considérés comme des services postaux (non universels), même s'ils ne prestaient pas de services postaux de bout en bout.¹¹ Par conséquent, ces entreprises doivent déclarer à l'IBPT les services postaux qu'elles proposent. L'arrêt s'inscrit dans le prolongement de l'arrêt de la Cour d'appel du 3 décembre 2009 dans lequel le juge était arrivé à une conclusion similaire dans un procès intenté par United Parcel Service.¹²

Le tribunal du commerce de Nivelles a jugé au début de l'année - le 19 janvier 2010 - que Flash Line Service proposait également un service postal soumis à l'obligation de déclaration.¹³

Contrôles, qualité de service et tarifs

REDEVANCES DE MÉDIATION POUR LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

L'IBPT veille au financement correct par le secteur postal du service de médiation. Les factures contenant les redevances de médiation 2010 ont été envoyées afin de garantir le financement du service de médiation pour le secteur postal. Les procédures administratives basées sur l'article 21 de la loi du 11 janvier 2006 ont été lancées pour les entreprises refusant de contribuer au financement. Par conséquent, deux entreprises, à savoir Day By Day Courier Service¹⁴ et C.I.T. Express Logistics¹⁵, se sont vues imposer une amende administrative, car elles n'avaient pas communiqué les informations nécessaires à l'IBPT pour le calcul de la redevance de médiation.

16. VOIR ARTICLES 16 ET 18 DU QUATRIÈME CONTRAT DE GESTION CONCLU ENTRE L'ÉTAT ET LA POSTE S.A. DE DROIT PUBLIC, M.B., 20 DÉCEMBRE 2005, APPROUVÉ PAR ARRÊTÉ ROYAL DU 23 DÉCEMBRE 2005. LE QUATRIÈME CONTRAT DE GESTION A PRIS FIN LE 23 SEPTEMBRE 2005, MAIS A ÉTÉ PROLONGÉ DE PLEIN DROIT JUSQU'À L'ENTRÉE EN VIGUEUR D'UN NOUVEAU CONTRAT DE GESTION (M.B., 23 SEPTEMBRE 2010).

17. LE PANIER DES PETITS UTILISATEURS SE COMPOSE DES CINQ SERVICES SUIVANTS: LE COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR PRIORITAIRE, LE COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR NON PRIORITAIRE, LES ENVOIS POSTAUX ÉGRENÉS RECOMMANDÉS INTÉRIEURS, LES COLIS POSTAUX ÉGRENÉS INTÉRIEURS ET LA POSTE AUX LETTRES ÉGRENÉE TRANSFRONTIÈRE PRIORITAIRE.

18. COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION. LE CEN EST L'ORGANISATION QUI, EN EUROPE, EST CHARGÉE D'ÉLABORER DES NORMES EUROPÉENNES, ENTRE AUTRES LES NORMES POSTALES: EN 13850 (SERVICES POSTAUX – QUALITÉ DES SERVICES – MESURE DE LA QUALITÉ DES SERVICES DE BOUT EN BOUT POUR LE COURRIER ÉGRENÉ PRIORITAIRE) ET EN 14508 (SERVICES POSTAUX – QUALITÉ DES SERVICES – MESURE DE LA QUALITÉ DES SERVICES DE BOUT EN BOUT POUR LE COURRIER ÉGRENÉ NON-PRIORITAIRE).

19. IPC: INTERNATIONAL POST CORPORATION, UNE ASSOCIATION DE 24 OPÉRATEURS POSTAUX EUROPÉENS, AMÉRICAINS ET ASIATIQUES.

LE CONTRAT DE GESTION ENTRE LA POSTE ET L'ÉTAT

Comme stipulé dans le contrat de gestion¹⁶, l'IBPT est chargé d'en exécuter le contrôle, en particulier pour ce qui concerne les obligations de La Poste par rapport à la satisfaction de la clientèle et à l'acheminement du courrier.

CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

Le cadre réglementaire belge prévoit des contrôles de qualité du service universel afin de garantir un service postal de bonne qualité aux utilisateurs.

Ainsi, La Poste doit veiller à ce que 90% du courrier égrené intérieur prioritaire soient distribués le premier jour ouvrable après leur dépôt avant la dernière levée utile de la boîte aux lettres. Au moins 95% des envois postaux qui font partie du panier des petits utilisateurs¹⁷ doivent être distribués à temps.

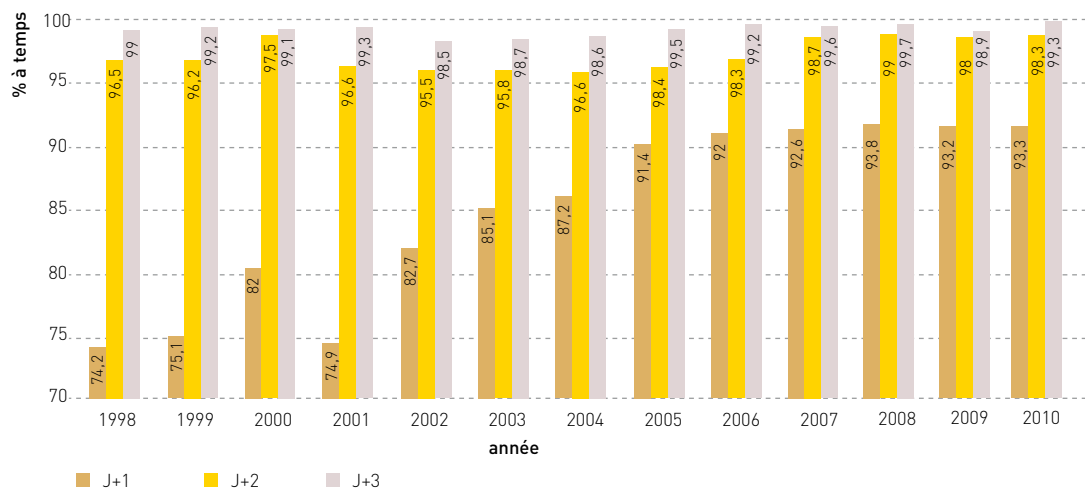
Les délais d'acheminement des cinq services suivants sont contrôlés:

- + le courrier égrené intérieur prioritaire;
- + le courrier égrené intérieur non-prioritaire;
- + le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire;
- + les envois postaux égrenés recommandés intérieurs;
- + les colis postaux de courrier égrené intérieur;

La vérification du respect des délais d'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire et non-prioritaire est effectuée par la société d'études de marché externe "GfK Audimétrie" conformément aux normes CEN européennes¹⁸. Pour le courrier égrené transfrontière entrant, le système de mesure est coordonné par IPC¹⁹, un bureau d'études de marché externe. Le contrôle des délais d'acheminement des colis postaux égrenés et des envois recommandés est effectué par le biais du système de mesure interne de La Poste en fonction des données du système de code-barres interne.

Les résultats concernant les envois prioritaires en 2010 montrent que 93,3% du courrier prioritaire intérieur sont arrivés à destination dans le délai de Jour + 1 et 98,3% dans le délai de Jour + 2. Concernant les envois non-prioritaires, pendant la même période, 98,2% du courrier intérieur non-prioritaire sont arrivés à destination dans le délai de Jour + 2 et 99,4% dans le délai de Jour + 3. Pendant ces douze mois, 65 222 lettres test prioritaires et 7 683 lettres test non-prioritaires ont été envoyées.

Résultats relatifs au contrôle des délais d'acheminement des envois prioritaires depuis les contrôles de l'IBPT à partir de l'année 1998
Source : Rapports de qualité IBPT



2010

95,2%
la qualité moyenne
réalisée

30

Le tableau ci-dessus reprend les résultats des délais d'acheminement relatifs aux services des petits utilisateurs. Le résultat global de 95,2% est la qualité moyenne réalisée en 2010.

Qualité générale relative au respect du délai d'acheminement Source : IBPT – rapports de qualité IBPT

Catégorie + Délai	Pondération	Résultat
Prior J + 1	39,8	93,3
Non Prior J + 2	30,4	98,2
Envois de correspondance internationaux entrants J + 1	25	94,4
Envois recommandés J + 1	4,6	95,3
Colis postaux J + 2	0,2	98,8
INDICE DE QUALITÉ TOTAL	100	95,2

Un régime de sanctions est prévu en cas de non-respect du délai de distribution du courrier égrené intérieur prioritaire, où l'objectif de distribution dans un délai de Jour + 1 est d'au moins 90%. La Poste atteint cet objectif. L'indice de qualité total du panier des petits utilisateurs est de 95,2%. Dans ce cas-là, le contrat de gestion prévoit un bonus de qualité de 2,67 %. Autrement dit, La Poste peut augmenter de 2,67 % les tarifs postaux dans le panier des petits utilisateurs au-delà de l'indice-santé et des marges reportées.

ENQUÊTE DE MESURE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

L'IBPT contrôle les mesures de la satisfaction de la clientèle effectuées par La Poste pour ses missions de service public. Cette enquête de mesure de la satisfaction de la clientèle permet de vérifier le degré de satisfaction par rapport aux services de La Poste tant des clients particuliers que des clients entreprises. Bien que le quatrième contrat de gestion ne fixe aucune norme en matière de mesure de la satisfaction de la clientèle, La Poste doit rédiger chaque année un plan d'action concernant les points de l'enquête de mesure de la satisfaction de la clientèle susceptibles d'être améliorés.

La satisfaction est mesurée au moyen de 11 indices de satisfaction.

Le premier indice est un indice de « satisfaction générale » et répond à la question: « Quel est votre taux de satisfaction général vis-à-vis de La Poste ? »

Les dix autres scores de satisfaction concernent des domaines d'étude spécifiques. Plusieurs questions sont posées pour chaque domaine d'étude. Le tableau ci-dessous montre les résultats pour chaque domaine:

- + l'envoi et la réception d'envois de correspondance;
- + l'envoi et la réception de colis;
- + la réception de journaux et de périodiques;
- + les envois recommandés;
- + l'information à la clientèle;
- + l'emplacement physique du bureau de poste;
- + les services dans le bureau de poste;
- + les Points Poste;
- + l'E-Shop;
- + le service clients.

	Particuliers							Entreprises						
	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010
Satisfaction générale	74	75	76	75	82	81	83	75	79	81	82	82	84	81
Envoi – réception d’envois de correspondance	79	81	83	84	86	86	86	69	69	71	73	75	77	81
Envoi – réception de colis	94	94	96	94	92	94	92	81	83	86	88	88	89	90
Réception de journaux & périodiques	94	95	96	94	89	93	92	79	78	77	81	87	88	88
Envois recommandés	70	71	77	72	73	74	75	68	68	67	71	73	75	77
Information à la clientèle	70	69	74	74	77	79	82	66	66	71	72	70	70	78
État physique bureau de poste	70	71	74	74	75	75	77	66	66	67	74	72	72	76
Services bureau de poste	77	76	81	79	79	79	84	68	65	71	72	73	74	78
Point Poste	-	-	-	90	86	87	89	-	-	-	90	87	84	83
eShop	-	-	-	100	93	85	88	-	-	-	88	93	95	90
Service clientèle	-	-	-	73	71	69	73	-	-	-	56	53	72	63

% satisfaction (score 5-7)

* Mesure de satisfaction de la clientèle basée sur la nouvelle méthode (recalcul des chiffres 2003 à 2006, conformément à la nouvelle méthode).

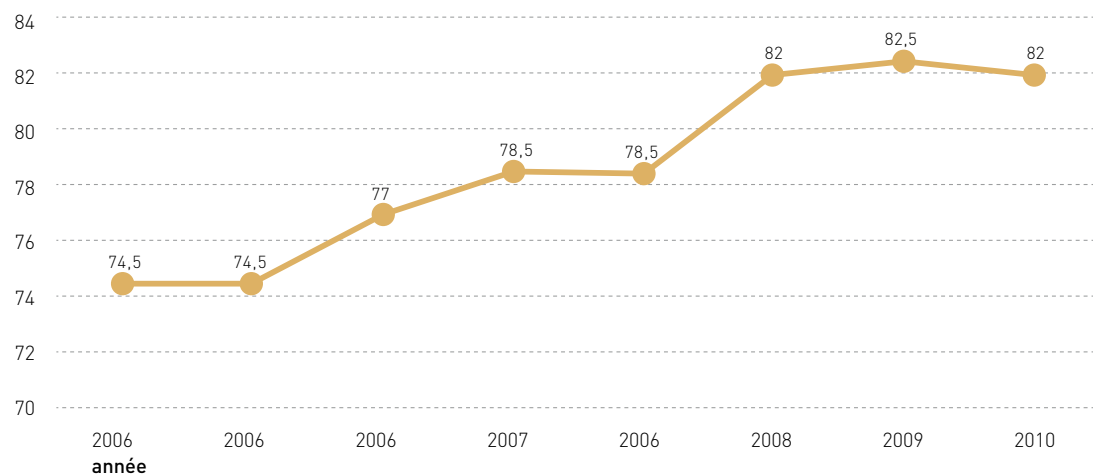
Source: Résultats enquête de mesure de la satisfaction de la clientèle La Poste 2010 et plan d’action 2011

La Poste obtient les meilleurs scores pour l’envoi et la réception de colis, la distribution de journaux et de périodiques. La Poste obtient les scores les plus faibles pour le service clients, les envois recommandés et l’état physique des bureaux de poste.

L’évolution de la satisfaction générale de la clientèle de La Poste est représentée dans le graphique ci-dessous.²⁰ Il peut être observé sur ce graphique que la satisfaction générale de la clientèle est, depuis la première mesure en 2003, passée de 74,5% à 82% en 2010. Une baisse de la satisfaction de 0,5% par rapport à 2009 a été enregistrée en 2010.

Mesure de la satisfaction de la clientèle basée sur la nouvelle méthode (voir point 3)

Source: IBPT



Les modalités du système de sanctions du quatrième contrat de gestion n'ont pas encore été fixées à ce jour. Toutefois, en 2010, l'IBPT a donné un avis sur le plan d'action concernant les éléments susceptibles d'être améliorés et sur le rapport d'exécution du plan d'action.

TARIFS

L'IBPT est chargé d'approuver *ex post* les tarifs de La Poste tant pour les tarifs du courrier égrené fréquemment utilisé par les PME et les clients particuliers (les services postaux du panier dit « panier des petits utilisateurs ») que pour les tarifs fixés dans une convention de dépôt des grandes quantités de courrier.

L'IBPT a approuvé²¹ a posteriori les hausses tarifaires de La Poste en 2009 et 2010 pour les services du panier des petits utilisateurs ainsi que pour les services préférentiels et conventionnels réservés à La Poste et ce, conformément à l'article 33 de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

Des systèmes séparés sont appliqués pour la tarification des deux types de services:

Les tarifs du courrier égrené sont basés sur le panier des petits utilisateurs:

Le panier des petits utilisateurs est un panier de services postaux principalement utilisés par des particuliers, des indépendants et des petites entreprises, dont les hausses de prix sont limitées annuellement via une formule spécifique. Toutefois, si l'on remplit une série de conditions fixées par La Poste, il est possible de bénéficier d'un tarif préférentiel meilleur marché. Les clients directs, comme les banques, les grandes surfaces et les entreprises de vente à distance qui remettent fréquemment des volumes importants pour la distribution via le réseau public peuvent bénéficier de tarifs conventionnels.

Pour les tarifs conventionnels, La Poste a utilisé un modèle « *per sender* » en 2010.

Le modèle « *per sender* » de détermination des prix des services offerts aux clients non particuliers, aux expéditeurs d'envois en nombre ou aux intermédiaires calcule les ristournes commerciales octroyées aux entreprises de traitement du courrier par expéditeur et non en fonction du volume total déposé à La Poste.

L'IBPT a déjà consulté le secteur le 12 novembre 2009 sur l'application et l'impact de ce modèle tarifaire. La synthèse des réactions a été publiée en 2010 sur le site Internet de l'IBPT²².

Suite à cette consultation, le modèle « *per sender* » a fait l'objet en 2010 d'un examen approfondi par l'IBPT. Dans ce cadre, une étude a été réalisée concernant les éléments économiques et juridiques par le bureau de consultance WIK Consult en collaboration avec le centre universitaire CRID. La Poste a été priée de communiquer sa position concernant la présomption d'infraction au principe de transparence tarifaire et de non-discrimination formulée par l'IBPT.

Service universel: calcul du coût net et enquête auprès des utilisateurs

L'article 144septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques stipule que les comptes séparés de La Poste doivent être vérifiés par un organe compétent, indépendant du prestataire du service universel.

C'est l'article 10 de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques qui précise quel organe indépendant doit effectuer cette vérification et il s'agit en l'occurrence du Collège des Commissaires.

Cette vérification porte sur le respect des règles énoncées aux articles 144quinquies et 144sexies de la loi ainsi qu'aux articles 8 et 9 dudit arrêté.

L'IBPT est responsable de la vérification du coût net des obligations de service universel. L'IBPT a entamé le calcul du coût du service universel 2009.²³ Il est apparu que, pour l'année 2009, le service universel était bénéficiaire. Par conséquent, il n'y a pas eu lieu d'appliquer les avantages immatériels ou tout autre élément permettant de déterminer un coût net du service universel et, a fortiori, d'étudier le caractère inéquitable de ce coût pour La Poste.

L'IBPT a été à l'écoute du marché, des consommateurs privés et des utilisateurs professionnels. En effet, les résultats de deux enquêtes téléphoniques menées sur base de 3 000 réponses abouties dans chaque cas ont été publiés en 2010. La première enquête portait sur le comportement et les desiderata des particuliers au sujet du service postal universel en Belgique. La seconde enquête portait sur les desiderata des clients professionnels en matière de service postal.

Les résultats sont exposés sommairement ci-dessous:

Clients particuliers:

Les résultats de l'enquête montrent que, globalement, les usagers se déclarent satisfaits des prestations inhérentes au service universel postal. Parmi les constats les plus tangibles auxquels aboutit l'enquête, on relèvera le faible nombre de particuliers ayant recours à des opérateurs autres que La Poste. Il faut néanmoins être conscient que les autres opérateurs de service universel postal ne se sont, jusqu'à présent, quasi pas manifestés auprès des « petits » usagers, compte tenu de la zone encore réservée à La Poste (courrier inférieur à 50gr).

Le volume de courriers expédiés par personne est faible (3,34/pers/mois). Celui des courriers reçus est quatre fois plus important et rejoint la moyenne européenne. Le volume est en régression par rapport à l'enquête effectuée en 2006.

Concernant les prix, les usagers sont divisés: la moitié d'entre eux déclare que le prix demandé est correct pour une lettre, tandis qu'un tiers considère les colis trop chers. Il est dès lors légitime de s'interroger sur la réalité du respect de l'obligation du caractère abordable des produits de service universel.

Les usagers portent un intérêt marqué pour la qualité de service du délai d'acheminement, mais cet intérêt est inférieur à celui qui avait été exprimé lors de l'enquête précédente.

Parmi les desiderata, les usagers accordent peu d'importance à l'heure de passage du facteur, mais davantage d'importance aux heures d'ouverture des bureaux et à une fréquence de distribution quotidienne.

2010

3,34/personne/
mois :
le volume de courriers
expédiés par personne

34

D'après cette enquête, la nouveauté que constituent les Points Poste semble être bien perçue par les usagers qui leur attribuent des taux de satisfaction très proches de ceux attribués aux bureaux de poste. Les usagers ne se plaignent pas du manque de proximité des bureaux.

Globalement, le taux de satisfaction vis-à-vis de La Poste s'élève à 7,4 sur 10. Il est identique au taux observé en 2006 et correspond globalement à celui enregistré dans le cadre du contrat de gestion par La Poste sous le contrôle de l'IBPT.

Clients professionnels:

À la veille de l'ouverture complète du marché postal, on constate que le taux de pénétration des concurrents de La Poste sur le marché professionnel postal en Belgique est faible. Parmi les constats les plus tangibles auxquels aboutit l'enquête, on relèvera le faible nombre de répondants ayant recours à des opérateurs autres que La Poste, puisque 90% des répondants sont clients de La Poste.

Le conservatisme et la loyauté de l'utilisateur professionnel vis-à-vis de son opérateur historique sont établis.

Sans surprise, lorsque les données de l'année 2010 peuvent être comparées avec celles de 2007, la tendance des volumes est à la baisse.

Les résultats de l'enquête montrent que, globalement, les utilisateurs professionnels se déclarent satisfaits des prestations inhérentes au service universel postal.

Si globalement les entreprises sont satisfaites de la fréquence de distribution des envois postaux, il n'en va pas de même pour l'heure de distribution. En effet, plus d'un tiers des répondants se prononce pour une distribution plus tôt dans la journée.

Si la satisfaction globale vis-à-vis de la situation des bureaux de poste et des Points Poste est élevée, l'accent a été mis sur le problème du temps d'attente aux guichets, point que les particuliers avaient déjà mis en exergue.

En ce qui concerne les produits et services, les entreprises reçoivent plus de lettres qu'elles n'en envoient. Le prix est qualifié majoritairement de « correct ».

Au niveau des paquets, l'on observe que le délai d'expédition est important. Les utilisateurs professionnels trouvent les prix « corrects » à « chers ».

Globalement, le taux de satisfaction vis-à-vis de La Poste s'élève à 7,16 sur dix, soit une légère hausse par rapport à 2007 (7,05).

Enfin, les résultats obtenus ne plaident pas en faveur d'un réaménagement complet du service universel postal tel qu'il est actuellement presté, mais pointent les domaines qui nécessiteraient plus d'attention. Citons notamment les prix, les heures d'accès au réseau ou l'heure de distribution.



Aperçu des décisions, consultations et communications

Décisions en 2010		
	Date de publication	Attaquées en justice
Décisions du Conseil de l'IBPT du 12 novembre 2009 concernant la conformité du système de comptabilisation des coûts pour La Poste pour 2006	26/01/2010	Non
Décision du Conseil de l'IBPT du 29 juin 2010 concernant l'imposition d'une amende administrative à Day By Day Courier Service pour la violation de l'article 45ter, §4, de la loi du 21 mars 1991	13/07/2010	Non
Décision du Conseil de l'IBPT du 7 septembre 2010 concernant l'analyse de la proposition tarifaire des tarifs pleins à la pièce pour l'année 2009	22/09/2010	Non
Décision du Conseil de l'IBPT concernant l'analyse de la proposition tarifaire des tarifs pleins à la pièce pour l'année 2010	22/09/2010	Non
Consultations en 2010		
	Date de publication	Nombre de répondants
Consultation concernant l'analyse de la proposition tarifaire des tarifs pleins à la pièce pour l'année 2010	14/04/2010	0
Consultation concernant le projet de décision du Conseil de l'IBPT du 5 octobre 2010 concernant l'approbation a posteriori des augmentations tarifaires en 2009 du prestataire de service universel désigné, bpost, pour les services réservés préférentiels et conventionnels	23/12/2010	0
Consultation concernant le projet de décision du Conseil de l'IBPT du 5 octobre 2010 concernant le contrôle du délai d'acheminement pour l'année 2008 du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois postaux égrenés recommandés intérieurs, des colis postaux égrenés intérieurs et de la poste aux lettres égrenée transfrontière prioritaire	23/12/2010	0
Communications en 2010		Date de publication
Communication du Conseil de l'IBPT du 23 février 2010 concernant les résultats de l'enquête de novembre 2009 relative au comportement et aux desiderata des particuliers au sujet du service postal universel en Belgique		24/03/2010
Communication du Conseil de l'IBPT du 17 mars 2010 relative aux limites du système de licences et de déclarations		30/03/2010
Liste des opérateurs postaux auxquels une licence individuelle pour la fourniture d'un service non réservé compris dans le service universel a été octroyée		15/04/2010



2010

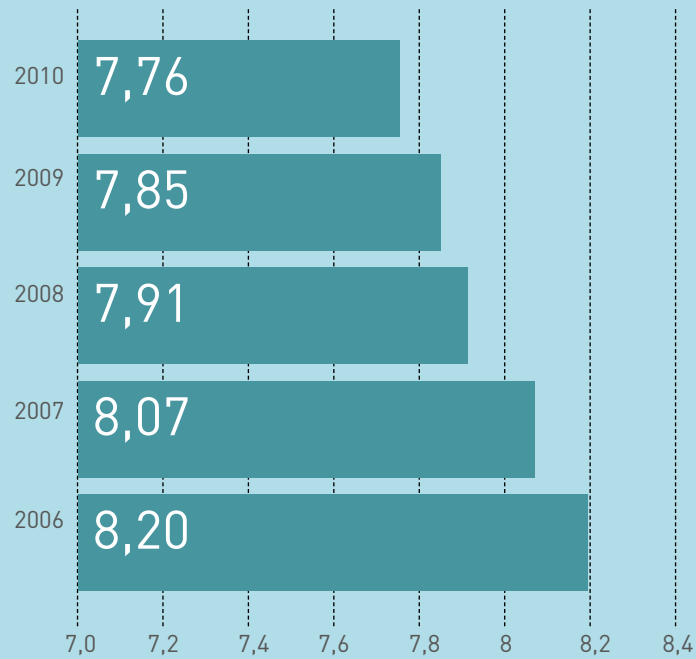
24. SUR 9 OPÉRATEURS SÉLECTIONNÉS: BELGACOM SA, KPN GROUP BELGIUM, BT LIMITED, COLT TELECOM, MOBISTAR ENTERPRISE SERVICES, MOBISTAR, NUMERICABLE, TELENET, VERIZON BELGIUM LUXEMBURG SA.
25. IDEM NOTE PRÉCÉDENTE.
26. IDEM NOTE PRÉCÉDENTE.

36

LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

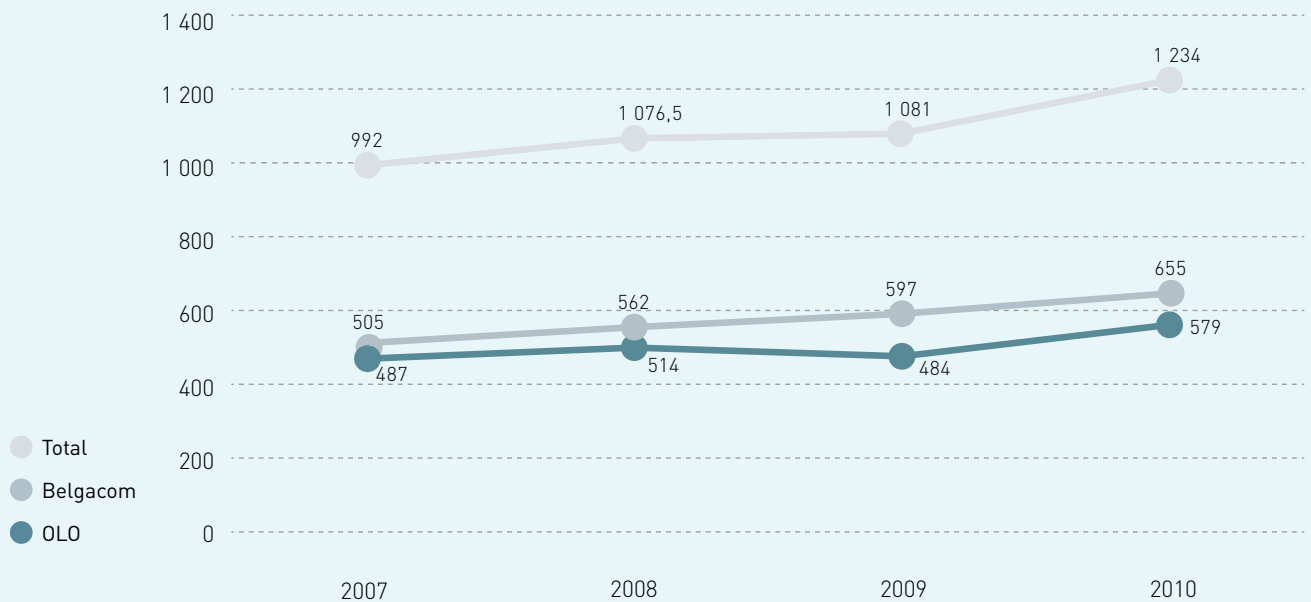
Chiffres clés

Chiffre d'affaires des services télécoms fixes et mobiles²⁴ (commerce de détail et de gros, TV non comprise, en milliards d'euros)



Source : Opérateurs (IBPT)

Investissements²⁵ (fixe et mobile)



Source : Opérateurs (IBPT)

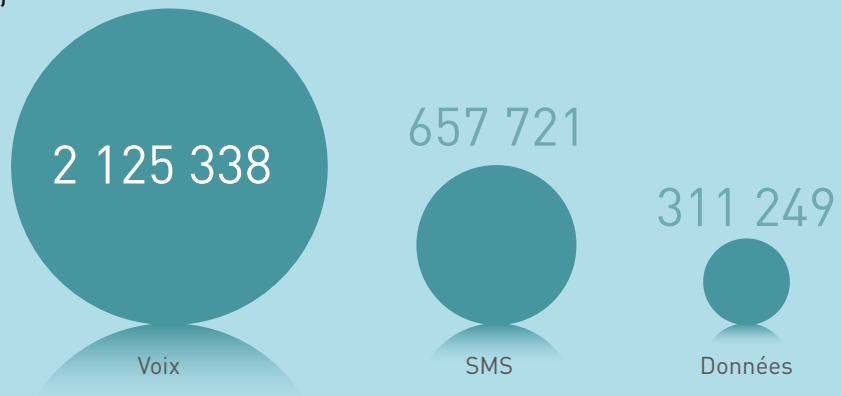
€ 1,2 milliards
ont été investis

(hors capitalisation des décodeurs
pour la télévision numérique)

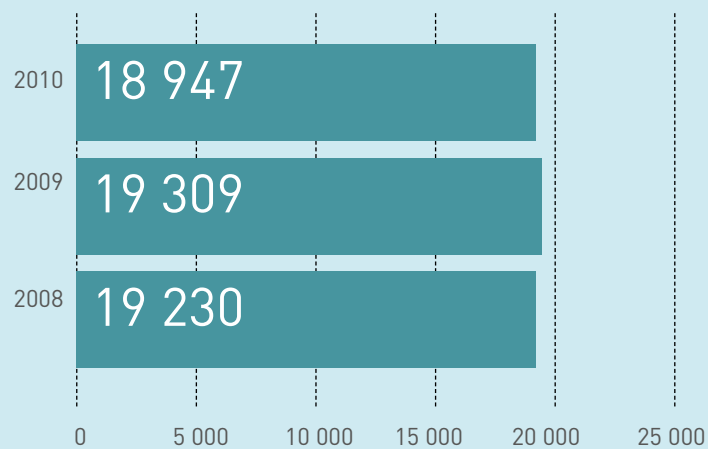
37

Revenus de détail mobiles
2010 (en milliers d'euros)

Données mobiles: + 4%
SMS : +1%
Voix mobile: -8%



Personnel²⁶



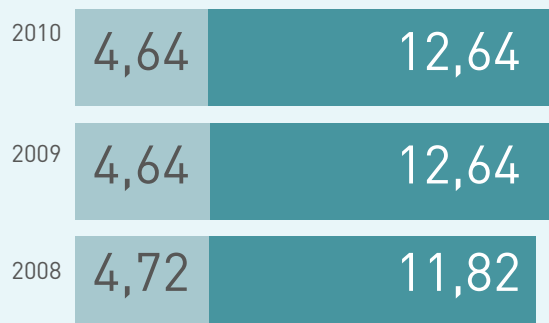
Source : Opérateurs (IBPT)

Raccordements au
réseau téléphonique
fixe et mobile
(en millions)
Le nombre de canaux
d'accès reste constant



Raccorde-
ments au
réseau télé-
phonique fixe
(canaux)

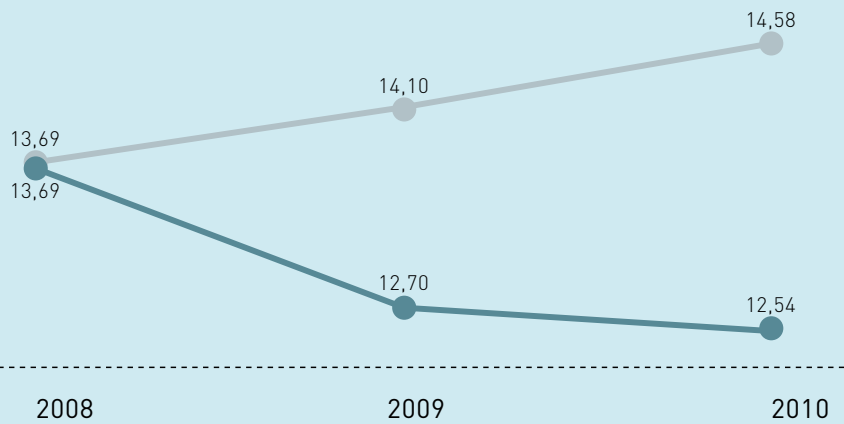
Cartes SIM
mobiles
(MVNO inclus)



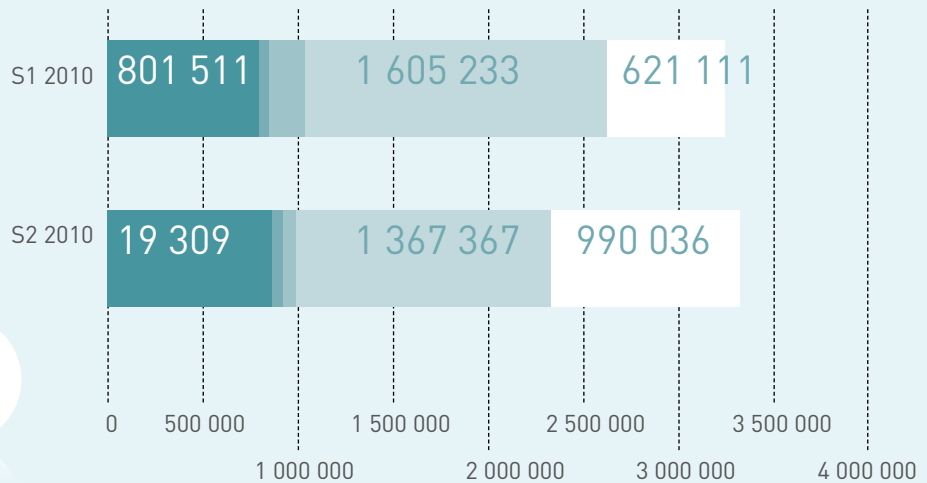
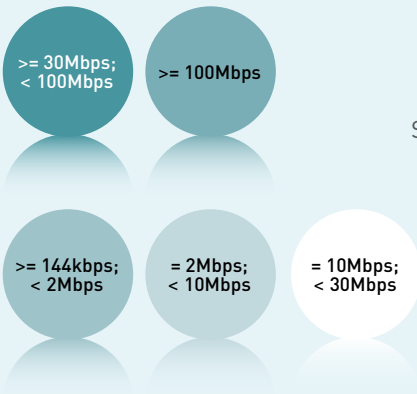
Raccordements au réseau téléphonique fixe et mobile (en millions)
Demande continue pour le câble



Minutes de trafic téléphonique vocal sortant (en milliards de minutes)
Augmentation du trafic vocal sortant mobile en Belgique: +54%



Débit des connexions large bande

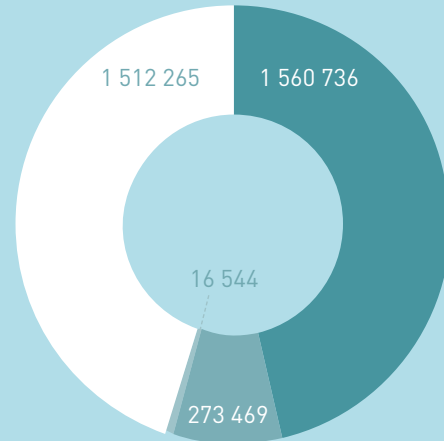


57% des lignes Internet large bande vendues ont un débit d'au moins 10 Mbit/s

Internet large bande de détail

3,36 millions de clients large bande Internet

31: pénétration large bande par 100 habitants

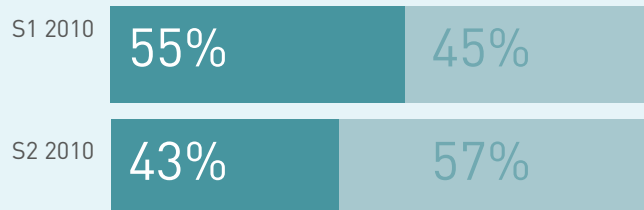
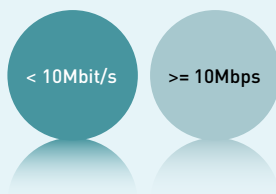


Bundles (offres conjointes)

Forte croissance des abonnés triple play résidentiels grâce au succès des bundles avec la télévision numérique gratuite.

	2009	2010	différence en %
Double play	757 277	866 163	+40%
Triple play	520 807	939 468	+80%
Quadruple play	13 495	46 313	+243%

Débit des connexions large bande



Source : ISP (IBPT)

Cadre juridique et réglementaire

L'innovation technologique continue d'influer fortement sur l'évolution du régime de régulation. En effet, la numérisation permet à des réseaux de diverses natures, comme le câble de distribution ou la ligne téléphonique, d'offrir différents types de services et contenus. Simultanément, Internet est également devenu une plateforme globale pour une palette de services. Cette convergence, permise par les technologies de l'information et de la communication, a créé de nouvelles possibilités que le cadre juridique européen pour les communications électroniques doit prendre en compte.

LA LOI RELATIVE AUX COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

La Belgique a promulgué le 13 juin 2005 sa loi relative aux communications électroniques. Les directives européennes soumettent tous les réseaux et services de transmission électronique à un même cadre réglementaire, à l'aune de la convergence. En Belgique, vu le partage des compétences avec les Communautés en matière de radiodiffusion, la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques²⁷ a restreint son champ d'application au secteur des télécommunications.

La Belgique doit transposer les directives 2009/136/CE et 2009/140/CE. Une consultation²⁸ sur le sujet a été organisée en décembre 2010. Selon le document de consultation, c'est tout un ensemble législatif qui est en passe d'être modifié: les lois du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information, du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses.

L'objectif de ce nouveau cadre réglementaire est d'améliorer le fonctionnement du secteur des télécommunications en y renforçant la concurrence et les droits des utilisateurs. Le nouveau cadre ouvre aussi la possibilité de créer des obligations de service universel pour la large bande. Enfin, il a pour objectif de renforcer l'indépendance et l'efficacité des autorités réglementaires nationales et d'améliorer le fonctionnement général du marché des communications électroniques au niveau

européen tout en encourageant l'innovation et les investissements.

Ces textes doivent être transposés en droit belge avant le 25 mai 2011.

L'ACCORD DE COOPÉRATION AVEC LES COMMUNAUTÉS

Suite à l'arrêt de la Cour d'arbitrage du 14 juillet 2004, un accord de coopération réglant la gestion des communications électroniques, dans la mesure où il s'agit d'une compétence partagée entre le niveau fédéral et les Communautés, a été conclu le 17 novembre 2006 entre l'État fédéral et les trois Communautés. Il est entré en vigueur fin septembre 2007 après assentiment des assemblées législatives respectives.

Les différents régulateurs se sont réunis pour élaborer un règlement d'ordre intérieur de la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques (CRC).

Dans son volet concernant la régulation, le principe fondamental de cet accord est que chacune des autorités compétentes doit informer les autres de ses projets de décision. Les autres régulateurs disposent alors d'une courte période pour les examiner et éventuellement réagir en actionnant la procédure de coopération. Dans ce cas, la CRC, qui regroupe les régulateurs fédéral et communautaires, se réunit afin de trouver un accord sur la mesure en projet. Si l'on n'atteint pas de consensus, le niveau politique peut alors se saisir du dossier et il appartient ensuite aux ministres des gouvernements respectifs de trouver un accord.

La CRC se réunit trimestriellement pour échanger des informations et débattre de dossiers d'intérêt commun. En 2010, l'IBPT a transmis quinze projets de décision aux régulateurs communautaires (voir tableau p. 83). Cette collaboration fructueuse s'est

- PROJET DE DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT CONCERNANT L'ANALYSE DU MARCHÉ RADIODIFFUSION TÉLÉVISUELLE
[HTTP://WWW.IBPT.BE/SHOWDOC.ASPX?OBJECTID=3385&LANG=FR](http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?OBJECTID=3385&LANG=FR)
- PROJET DE DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT DU 20 DÉCEMBRE 2010 CONCERNANT L'ANALYSE DES MARCHÉS LARGE BANDE
[HTTP://WWW.IBPT.BE/SHOWDOC.ASPX?OBJECTID=3382&LANG=FR](http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?OBJECTID=3382&LANG=FR)

également traduite dans le dépôt conjoint d'une série de projets de décisions²⁹ réglementant les activités relatives à la fois à l'Internet large bande et à la radiodiffusion (voir pp. 47-51 pour plus de détails sur ces documents).

LITIGES

À travers ses décisions, l'IBPT entend offrir aux opérateurs la possibilité de lutter à armes égales et leur donner les mêmes chances: les acteurs des marchés doivent bénéficier d'un espace économique et juridique où déployer durablement leurs activités. Naturellement, ils ont le droit de remettre en cause les mesures prises. Parmi les décisions de l'IBPT attaquées au cours de l'année 2010, il convient de relever les affaires suivantes, particulièrement importantes pour le secteur des communications électroniques:

1. KPN Group Belgium S.A. et Mobistar S.A. ont introduit des recours en annulation et en suspension contre la Décision du Conseil du 29 juin 2010 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour le marché 7 (terminaison d'appel vocal). Belgacom S.A. s'est portée partie intervenante dans ce litige;
2. Belgacom S.A. a introduit un recours en annulation contre la Décision du Conseil de l'IBPT du 28 juin 2010 infligeant une amende administrative à Belgacom pour le non-respect de l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005;
3. Belgacom S.A. a introduit un recours en annulation contre la Décision du Conseil du 3 août 2010 relative à la BRUO Rental Fee;
4. Belgacom S.A. a attaqué l'IBPT et l'État belge devant le Tribunal de première instance de Bruxelles, afin de contester le paiement des droits de licence 2G suite à la modification de l'article 30 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques par la loi du 15 mars 2010;
5. KPN Group Belgium S.A. a contesté devant la Cour d'appel de Bruxelles la Décision du Conseil de l'IBPT du 10 août 2010 portant réfection de la décision du 11 août 2006 relative à l'analyse du Marché 16 (terminaison d'appels sur chaque réseau mobile) avant de se désister;
6. Belgacom S.A. a contesté devant le Cour d'appel de Bruxelles la Décision du Conseil de l'IBPT du 29 septembre 2010 « concernant les

profils WBA VDSL2 sur la base du VDSL2 17 MHz » avant de se désister.

L'IBPT a introduit un recours en annulation et en suspension contre les arrêtés de la Communauté française du 21 octobre 2010 en matière de fréquences dans la bande FM.

En 2010, le contentieux a également été marqué par le prononcé d'arrêtés dans les dossiers suivants:

1. Par arrêt du 19 mars 2010, la Cour de Cassation a rejeté le pourvoi intenté par Belgacom contre l'arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles du 23 mars 2007, qui rejetait le recours en annulation contre la Décision du Conseil de l'IBPT du 12 novembre 2004 concernant l'Offre de référence de Belgacom pour le dégroupage de la boucle locale - version 2005 BRUO 2005;
2. Par arrêt du 1^{er} avril 2010, la Cour d'appel de Bruxelles a rejeté le recours en annulation d'Infrabel contre la Décision du Conseil de l'IBPT du 26 mars 2009 concernant l'introduction de l'UMTS dans les bandes de fréquences 880-915 MHz et 925-960 MHz;
3. Par arrêt du 22 avril 2010, la Cour d'appel de Bruxelles a annulé la Décision du Conseil du 25 juin 2008 concernant la Rental Fee pour BROBA ADSL2+ ;
4. Par arrêt du 1^{er} juin 2010, la Cour d'appel de Bruxelles a annulé partiellement la Décision du 17 septembre 2009 du Conseil de l'IBPT refusant l'accès au dossier administratif de l'IBPT concernant les tarifs on-net de Belgacom Mobile et ordonné l'accès à certaines pièces;
5. Par arrêt du 7 septembre 2010, la Cour d'appel de Bruxelles a annulé la Décision du 22 avril 2009 concernant la méthodologie de répartition des frais relatifs à la base de données de la composante sociale du service universel des télécommunications ainsi que sur les éléments de calcul spécifiques aux années 2006-2007;
6. Par arrêt du 15 septembre 2010, la Cour d'appel de Bruxelles a rendu un arrêt interlocutoire concernant la composition du dossier administratif de l'IBPT dans le cadre des recours en annulation et en suspension contre la Décision du Conseil du 29 juin 2010 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations.

2010

15 projets de
décision transmis
aux régulateurs
communautaires

42

L'IBPT a pris en compte la jurisprudence de la Cour d'appel de Bruxelles afin de corriger un certain nombre de décisions annulées en tout ou en partie:

1. Le 14 septembre 2010, le Conseil de l'IBPT a adopté une décision de réfection concernant les analyses de marché relatives aux lignes louées après que la Cour d'appel de Bruxelles ait annulé entièrement la décision du 17 janvier 2007 pour défaut de coopération avec les régulateurs des médias des Communautés;
2. Le 10 août 2010, le Conseil de l'IBPT a adopté une décision portant réfection de la Décision du 11 août 2006 relative à l'analyse du marché 16: terminaison d'appels sur chaque réseau mobile, suite à l'annulation partielle par la Cour d'appel de Bruxelles de la Décision du 11 août 2006 relative à l'analyse du Marché 16: Terminaison d'appels sur chaque réseau mobile.



Analyses de marché

Les analyses de marché déterminent les obligations imposées sur les marchés des communications électroniques afin de créer une concurrence équitable entre les acteurs présents; elles constituent par conséquent un élément essentiel du cadre réglementaire applicable. Une liste des marchés à analyser figure dans les recommandations de la Commission européenne relatives aux marchés de produits et de services pertinents susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante. Depuis l'introduction du cadre réglementaire de 2002, la Commission européenne a publié deux recommandations: la première en date du 11 février 2003 comprenant une liste de 18 marchés et la seconde en date du 17 décembre 2007 comprenant une liste de 7 marchés.³⁰ Les marchés pertinents des deux recommandations et leur corrélation sont présentés dans le tableau ci-dessous. Cet aspect est important étant donné que les obligations sur un marché ne peuvent être supprimées ou modifiées que suite à une nouvelle analyse et qu'il doit donc apparaître clairement après la publication d'une nouvelle recommandation quels marchés pertinents de la nouvelle recommandation correspondent à quels marchés de l'ancienne recommandation.

Marchés pertinents de la Recommandation 2003	Marchés pertinents de la Recommandation 2007
1. Accès au réseau téléphonique en position déterminée pour la clientèle résidentielle	1. Accès au réseau téléphonique public en position déterminée
2. Accès au réseau téléphonique en position déterminée pour la clientèle non résidentielle	
3. Services téléphoniques nationaux accessibles au public en position déterminée pour la clientèle résidentielle	
4. Services téléphoniques internationaux accessibles au public en position déterminée pour la clientèle résidentielle	
5. Services téléphoniques nationaux accessibles au public en position déterminée pour la clientèle non résidentielle	
6. Services téléphoniques internationaux accessibles au public en position déterminée pour la clientèle non résidentielle	
7. Ensemble minimal de lignes louées	
8. Départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée	2. Départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée
9. Terminaison d'appel sur divers réseaux téléphoniques publics individuels en position déterminée	3. Terminaison d'appel sur divers réseaux téléphoniques publics individuels en position déterminée
10. Services de transit sur le réseau public fixe	
11. Fourniture en gros d'accès dégroupé aux (sous-) boucles sur lignes métalliques pour la fourniture de services à large bande et de services vocaux	4. Fourniture en gros d'accès à l'infrastructure du réseau en position déterminée
12. Fourniture en gros d'accès à large bande.	5. Fourniture en gros d'accès à large bande
13. Fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées	6. Fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées
14. Fourniture en gros de segments de lignes louées sur le circuit interurbain	
15. Accès et départ d'appel sur les réseaux téléphoniques publics mobiles	
16. Terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels	7. Terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels
17. Marché national de la fourniture en gros d'itinérance internationale sur les réseaux publics de téléphonie mobile	
18. Services de radiodiffusion, destinés à livrer un contenu radiodiffusé aux utilisateurs finaux	

31. ARTICLE 2 DE LA RECOMMANDATION 2007/879/CE DE LA COMMISSION DU 17 DÉCEMBRE 2007 CONCERNANT LES MARCHÉS PERTINENTS DE PRODUITS ET DE SERVICES DANS LE SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES SUSCEPTIBLES D'ÊTRE SOUMIS À UNE RÉGLEMENTATION EX ANTE CONFORMÉMENT À LA DIRECTIVE 2002/21/CE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL RELATIVE À UN CADRE RÉGLEMENTAIRE COMMUN POUR LES RÉSEAUX ET SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES, J.O. L 344, 28 DÉCEMBRE 2007, 65-69.

32. CETTE COMPÉTENCE A ÉTÉ ATTRIBUÉE PAR LA LOI DU 13 JUIN 2005 TELLE QUE MODIFIÉE PAR LA LOI DU 18 MAI 2009.

33. DÈS QUE LES DÉCISIONS SONT ENTRÉES EN VIGUEUR, CONTRAIREMENT AUX "EX NUNC" DÈS QUE LE JUGEMENT ENTRE EN VIGUEUR. UNE TELLE DÉCISION ANNULÉE EST CONSIDÉRÉE COMME N'AYANT JAMAIS ÉTÉ EN VIGUEUR.

Même lorsqu'un marché est supprimé de la liste européenne, l'IBPT peut décider de continuer à le réguler. Cette régulation nécessite évidemment la réalisation d'une analyse de marché établissant qu'au vu de la situation concurrentielle actuelle en Belgique, une réglementation ex ante est toujours recommandée et démontrant que le marché concerné répond cumulativement au test des trois critères décrit dans la recommandation de 2003 et 2007. Ces trois critères sont³¹:

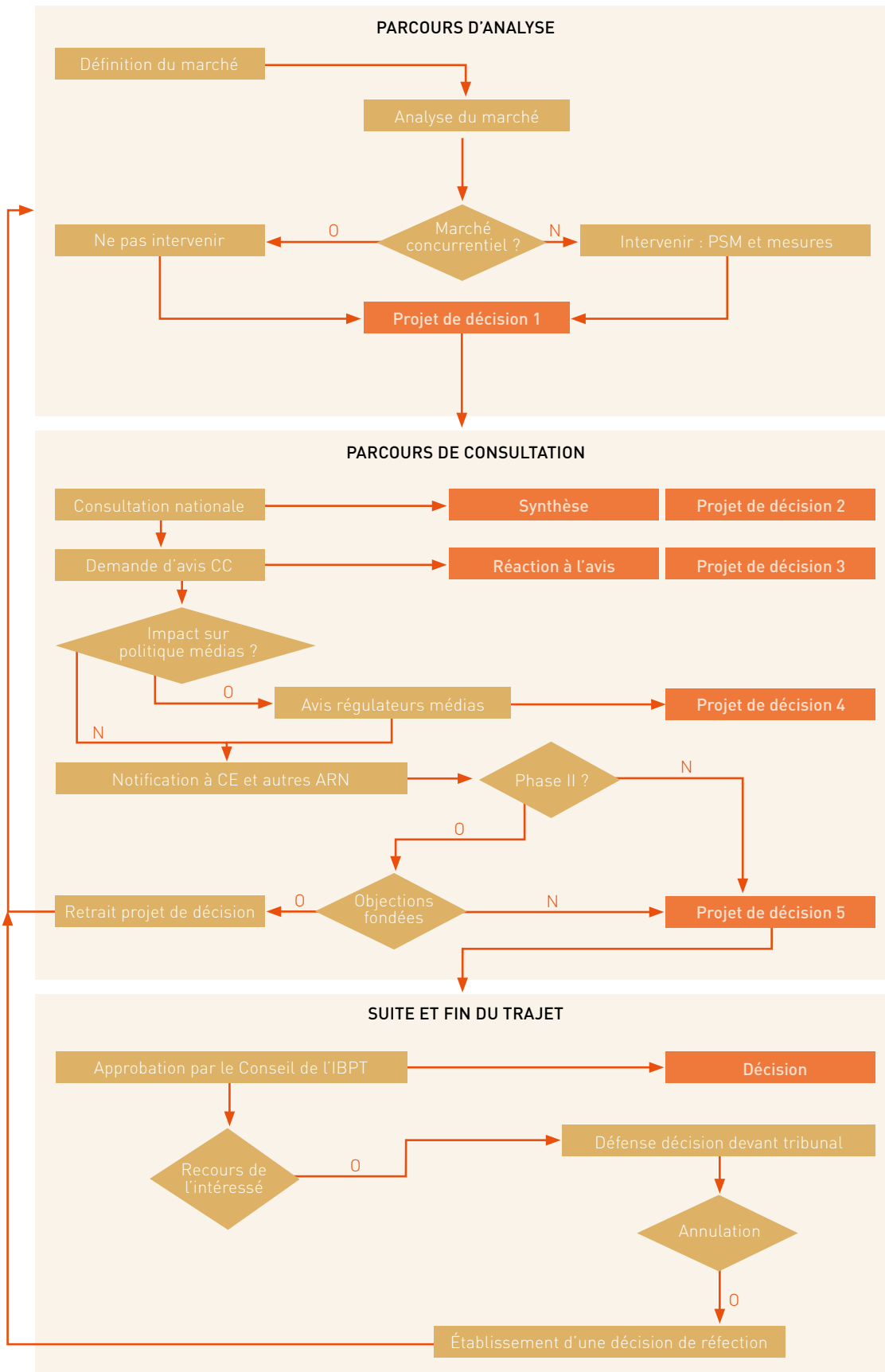
- + la présence de barrières à l'entrée élevées et/ou d'obstacles au développement de la concurrence de nature structurelle, légale ou réglementaire;
- + le manque d'une dynamique permettant au marché d'évoluer, à terme, vers une concurrence effective sans qu'une réglementation ex ante ne soit nécessaire;
- + l'inefficacité relative du droit de la concurrence.

La Commission européenne a déclaré que ce test ne devait pas être effectué pour les marchés indiqués dans la recommandation sauf si l'autorité réglementaire nationale souhaitait démontrer qu'un marché de la recommandation n'entraîne pas en considération pour la réglementation ex ante.

En général, la procédure d'analyse de marché parcourt deux trajets: l'analyse et la consultation. Le trajet d'analyse comporte la définition du marché, l'analyse du marché, la détermination des entreprises puissantes sur le marché (PSM) et la détermination des obligations. Le trajet de consultation se compose de la soumission à consultation du projet de décision développé durant l'analyse successivement au secteur, au Conseil de la concurrence, dans certains cas aux régulateurs des médias, à la Commission européenne ainsi qu'aux autres régulateurs nationaux.

La procédure n'est pas encore terminée après la publication de la décision d'analyse de marché. Les entreprises concernées ont le droit d'interjeter appel auprès de la Cour d'appel de Bruxelles. Cette dernière a déjà annulé en tout ou en partie maintes décisions de l'IBPT et invité l'IBPT à adopter des décisions de réfection avec effet rétroactif³². Ces décisions de réfection visent à combler le vide juridique créé par l'annulation des décisions de l'IBPT *ex tunc*³³ et qui sont donc considérées comme n'ayant jamais été en vigueur.

Les étapes à parcourir lors de la procédure d'analyse de marché sont représentées dans le schéma ci-dessous.



Le tableau ci-dessous donne un aperçu des analyses de marché terminées et de celles qui sont encore en cours. Suite à l'évolution du réseau Belgacom, il a été envisagé d'ajouter un addendum au marché 1(07) concernant la connectivité vocale (VSA: *voice stream access*)

État d'avancement des analyses de marché (situation au 31 décembre 2009)

Analyse de base	Tour	Date de la décision	Analyse suivante	Tour	Étape						Remarque
					Tour d'analyse	Consultation nationale	Avis du Cc	Avis régulateurs des médias	Notification européenne	Décision	
Marché 1(03)	1	19-06-2006	Marché 1(07)	2	■	■	■	■	■	■	
Marché 2(03)	1	19-06-2006	Marché 1 (07) Addendum VSA		■	■	■	■	■	■	
Marché 3(03)	1	11-08-2006			■	■	■	■	■	■	3 ^e tour
Marché 3(03)	2	06-11-2008	Marché 3(03)	3	■	■	■	■	■	■	
Marché 4(03)	1	11-08-2006			■	■	■	■	■	■	Concurrentiel
Marché 5(03)	1	11-08-2006			■	■	■	■	■	■	3 ^e tour
Marché 5(03)	2	06-11-2008	Marché 5(03)	3	■	■	■	■	■	■	
Marché 6(03)	1	11-08-2006			■	■	■	■	■	■	Concurrentiel
Marché 7(03)	1	17-01-2007	Marché 7(03)	2	■	■	■	■	■	■	
Marché 8(03)	1	11-08-2006	Marché 2(07)	2	■	■	■	■	■	■	
Marché 9(03)	1	11-08-2006	Marché 3(07)	2	■	■	■	■	■	■	
Marché 10(03)	1	11-08-2006	Marché 10(03)	2	■	■	■	■	■	■	
Marché 11(03)	1	10-01-2008	Marché 4(07)	2	■	■	■	■	■	■	
Marché 12(03)	1	10-01-2008	Marché 5(07)	2	■	■	■	■	■	■	
Marché 13(03)	1	17-01-2007	Marché 6(07)	2	■	■	■	■	■	■	
Marché 14(03)	1	17-01-2007			■	■	■	■	■	■	Concurrentiel
Marché 15(03)	1	02-05-2007			■	■	■	■	■	■	Concurrentiel
Marché 16(03)	1	11-08-2006	Marché 7(07)	2	■	■	■	■	■	■	29/06/2010
			Marché de la radiodiffusion	2	■	■	■	■	■	■	

1^{ère} Étape
 Pas encore commencée
 ■■■■■■■■ En cours
 ■■■■■■■■ Terminée
 ~~~~~ Pas d'application

Outre les analyses de marché, l'IBPT a dû prendre, en 2010, un certain nombre de décisions de réfection afin de combler le vide juridique créé par l'annulation partielle ou totale par la Cour d'appel de Bruxelles de plusieurs analyses concernant les marchés 7(03), 13(03), 14(03) et 16(03).

Le tableau ci-dessous fait un point de la situation des décisions de réfection.

| Progression des décisions de réfection (situation au 31 décembre 2010) |      |                     |                        |      |                |                        |         |                             |                         |          |             |
|------------------------------------------------------------------------|------|---------------------|------------------------|------|----------------|------------------------|---------|-----------------------------|-------------------------|----------|-------------|
| Analyse de marché de base                                              | Tour | Date de la décision | Arrêt                  | Tour | Étape          |                        |         |                             |                         |          | Date de fin |
|                                                                        |      |                     |                        |      | Tour d'analyse | Consultation nationale | Avis Cc | Avis régulateurs des médias | Notification européenne | Décision |             |
| Marché 11(03)                                                          | 1    | 10-01-2008          | 2008/AR/787            | 2    |                |                        |         |                             |                         |          | 02/09/2009  |
| Marché 12(03)                                                          | 1    | 10-01-2008          | 2008/AR/787            | 2    |                |                        |         |                             |                         |          | 02/09/2009  |
| Marché 7(03)                                                           | 1    | 17-01-2007          | 2007/AR/930            | 2    |                |                        |         |                             |                         |          | 14/09/2010  |
| Marché 13(03)                                                          | 1    | 17-01-2007          | 2007/AR/930            | 2    |                |                        |         |                             |                         |          | 14/09/2010  |
| Marché 14(03)                                                          | 1    | 17-01-2007          | 2007/AR/930            | 2    |                |                        |         |                             |                         |          | 14/09/2010  |
| Marché 16(03)                                                          | 1    | 11-08-2006          | 2006/AR/2332-2628-2629 | 2    |                |                        |         |                             |                         |          | 10/08/2010  |

#### Groupe « accès »

En 2010, l'IBPT a préparé un projet de décision concernant l'analyse des marchés de l'accès à large bande qui a été soumis à consultation le 20 décembre 2010.

Sur le marché de détail de l'accès large bande, l'IBPT a constaté la présence de tarifs élevés par rapport aux pays voisins et que le consommateur avait clairement tendance à choisir des offres groupées comprenant également la télévision numérique et enfin que la part de marché des opérateurs alternatifs était à la baisse sur le marché de détail.

Dans le cadre de l'analyse des marchés de l'accès large bande, l'IBPT a analysé deux marchés de gros: d'une part, le marché de l'accès (physique) à l'infrastructure de réseau au niveau de gros (y compris l'accès partiellement ou totalement dégroupé) en position déterminée (marché 4) et d'autre part, le marché de la fourniture en gros d'accès à large bande (marché 5):

- + Le marché 4 a été défini comme un marché national comprenant tant l'accès totalement que partiellement dégroupé tant aux paires de cuivre de la boucle locale qu'à la sous-boucle locale (cabines de rue).
- + Le marché 5 a également été défini comme un marché national et comprend les différentes technologies DSL: ADSL, ADSL2+, SDSL, VDSL2 et Reach Extended ADSL. Ce marché ne comprend pas le câble.

Il a été conclu que Belgacom occupait une position dominante sur les deux marchés.

Cette analyse a abouti à un projet de décision qui validera les obligations déjà précédemment imposées à Belgacom, à savoir l'accès dégroupé à la boucle locale et la fourniture de l'accès *bitstream*. Les obligations afférentes de non-discrimination, de transparence, de séparation comptable et d'orientation sur les coûts ont été revalidées pour les deux accès.

Cette analyse propose également d'imposer une nouvelle obligation, à savoir la fourniture d'accès à la fonctionnalité multicast. Ce qui devrait permettre aux opérateurs alternatifs d'offrir en particulier des services triple-play (avec TV, téléphonie et Internet large bande).

Des obligations opérationnelles supplémentaires ont également été introduites. Celles-ci devraient encourager Belgacom dans son service wholesale aux opérateurs alternatifs à viser l'excellence opérationnelle (« *operational excellence* »).

Les obligations précédemment imposées à Belgacom en matière d'accès dégroupé à la sous-boucle locale sont dès lors supprimées faute de demande pour ce type d'accès en raison des coûts élevés, de l'absence d'économie d'échelle au niveau des cabines de rue et de l'impact négatif du dégroupage de la sous-boucle locale sur les évolutions techniques ultérieures (comme le vectoring).

#### Groupe « téléphonie fixe »

Le 8 septembre 2010, le Conseil de la concurrence a rendu son avis sur un projet de décision de l'IBPT relatif au marché des services de transit sur le réseau public fixe (marché 10(03) sur la liste des marchés identifiés par la Commission européenne). Le Conseil de la concurrence y partage le diagnostic de l'IBPT suivant lequel le test des trois critères permettant de justifier le maintien d'une régulation *ex ante* n'est pas vérifié pour le marché belge des services de transit (en particulier les deuxième et troisième critères).

#### Groupe « lignes louées »

Le Conseil de l'IBPT a finalisé sa décision de réfection concernant les analyses de marché relatives aux lignes louées après l'avoir soumise pour avis aux régulateurs des médias. Rappelons que par son arrêt du 15 octobre 2009, la Cour d'appel de Bruxelles avait annulé entièrement la décision du 17 janvier 2007 pour défaut de coopération avec les régulateurs des médias des Communautés. Le projet de la décision de réfection a donc été soumis aux régulateurs des médias qui n'ont formulé aucune remarque sur ce projet. Le 14 septembre 2010, la décision de l'IBPT a été adoptée.

#### Groupe « mobile »

Après consultation du secteur, du Conseil de la concurrence et de la Commission européenne, la décision relative à la régulation des tarifs MTR (*Mobile Termination Rate*) de terminaison sur les réseaux mobiles (« marché 7 ») a été adoptée le 29 juin 2010 par le Conseil de l'IBPT.

En application du mécanisme de prix plafonds fixé dans cette décision, une première baisse des tarifs MTR des trois opérateurs mobiles belges est intervenue le 1<sup>er</sup> août 2010 et de nouvelles baisses auront lieu au 1<sup>er</sup> janvier des années 2011, 2012 et 2013, afin d'aboutir à un tarif de 1,08 eurocent/min au 1<sup>er</sup> janvier 2013, c'est-à-dire un tarif orienté sur le niveau des coûts LRIC (*Long-Run Incremental Cost*) pur d'un hypothétique opérateur efficace en Belgique. L'IBPT vise aussi à mettre fin au régime d'asymétrie tarifaire entre les trois opérateurs mobiles actifs en Belgique.

#### Évolution des tarifs de terminaison

| eurocent/min*              | Avant<br>1/8/2010 | 1/8/2010 | 1/1/2011 | 1/1/2012 | 1/1/2013 |
|----------------------------|-------------------|----------|----------|----------|----------|
| Belgacom Mobile / Proximus | 7,20              | 4,52     | 3,83     | 2,46     | 1,08     |
| Mobistar                   | 9,02              | 4,94     | 4,17     | 2,62     | 1,08     |
| KPN Group Belgium / Base   | 11,43             | 5,68     | 4,76     | 2,92     | 1,08     |

\*les tarifs sont exprimés en euros constants (hors inflation) et sont, pour chaque échéance fixée, corrigés par le taux d'inflation, tel que publié officiellement par le Service Public Fédéral Economie, entre le mois de décembre 2008 et l'avant-dernier mois précédant la date prévue pour une adaptation tarifaire.

Cette décision est l'aboutissement d'un processus rigoureux qui fait de l'IBPT l'un des premiers régulateurs en Europe (outre l'IBPT, seuls les régulateurs français, néerlandais et britannique ont pris une telle décision) à finaliser son analyse de marché sur les terminaisons mobiles qui tient le plus possible compte de la nouvelle recommandation de la Commission européenne<sup>34</sup>. Cela contribuera à dynamiser le marché belge des télécommunications en se conformant au triple objectif fixé par le cadre réglementaire applicable, à savoir veiller aux intérêts des citoyens (grâce à la baisse espérée des prix de détail), promouvoir la concurrence (par la stimulation de la compétition entre opérateurs fixes et mobiles pour l'offre de produits convergents) et contribuer au développement d'un marché intérieur (par l'application de mesures de régulation qui tiennent le plus possible compte des recommandations européennes).

### Radiodiffusion

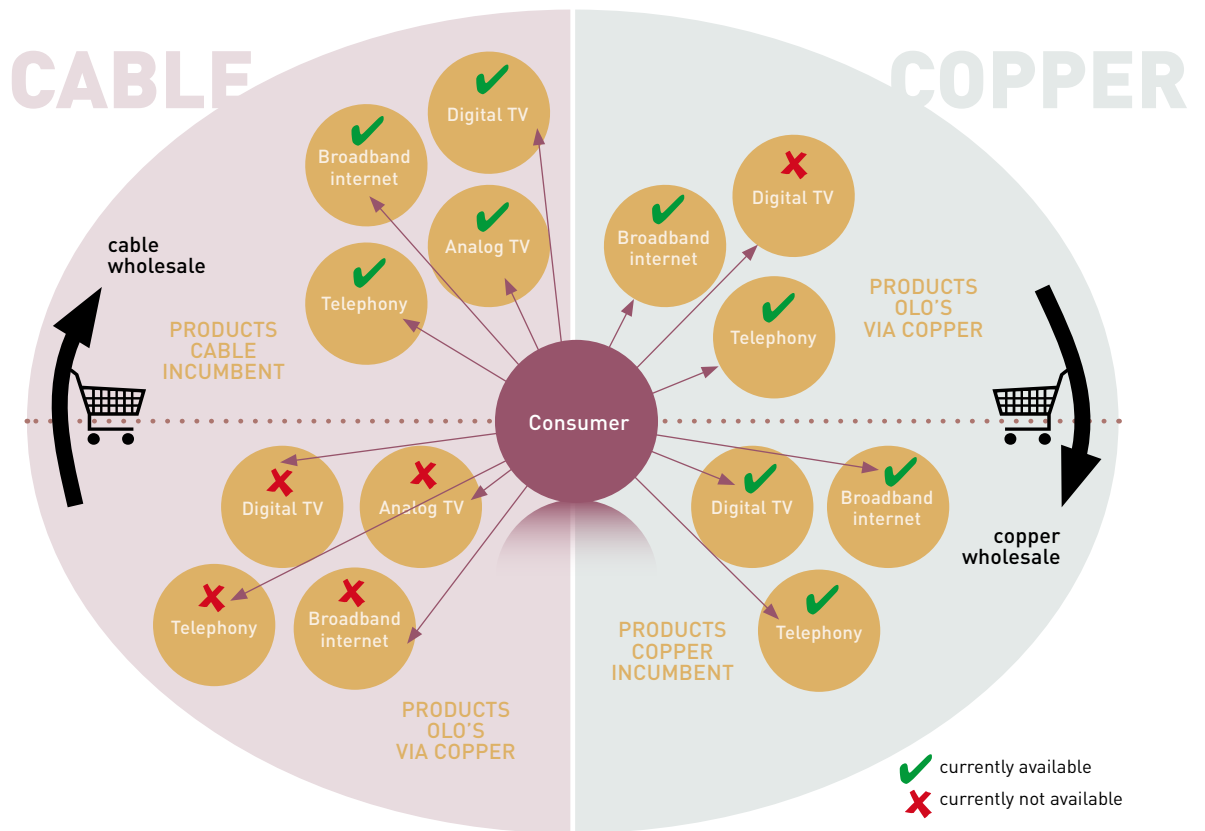
Le 20 décembre 2010, l'IBPT, le CSA, le Medienrat et le VRM ont conjointement présenté quatre projets de décision concernant l'analyse du marché des services de radiodiffusion. Les régulateurs veulent ainsi ouvrir le marché de la télédiffusion et également créer davantage de concurrence sur le marché de l'accès large bande.

À ce jour, le marché de la large bande et de la radiodiffusion n'est pas assez concurrentiel en Belgique. L'analyse de marché étudie la situation concurrentielle dans chacune des cinq zones câblées (Telenet, Brutélé, Tecteo, Numericable et A.I.E.S.H.<sup>35</sup>). La conclusion dans chacune de ces zones de couverture est la même: seuls deux acteurs sont principalement actifs (le câblo-opérateur et Belgacom TV) et les câblo-opérateurs occupent une position dominante sur le marché de la télévision en raison de leur part de marché importante. Les petits opérateurs, comme Télésat/TV Vlaanderen et dernièrement aussi Mobistar (qui proposent tous la TV par satellite) possèdent une petite part de marché négligeable.

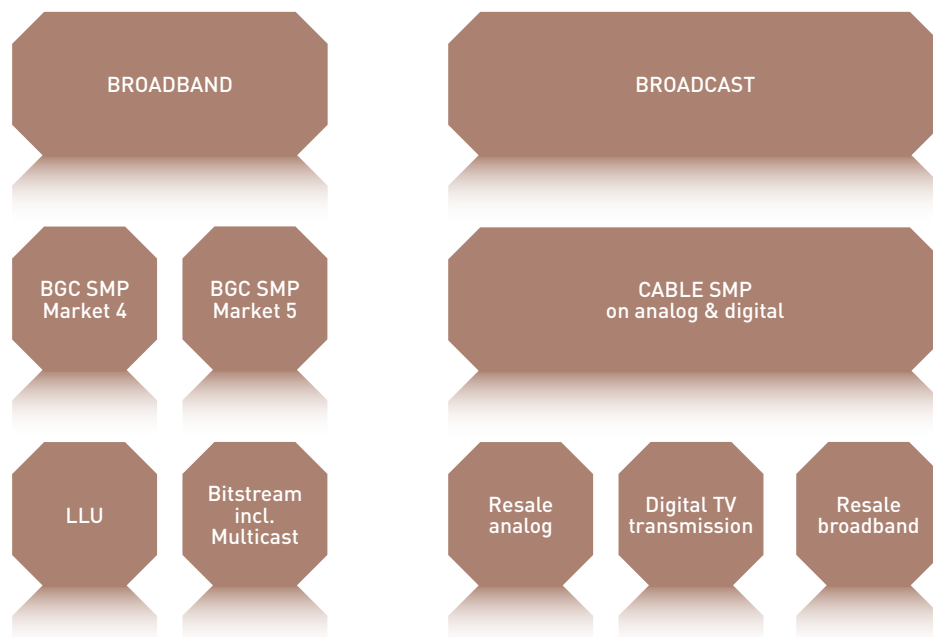


Crédit © Union européenne, 2011

Les opérateurs alternatifs ne disposent pas d'un réseau propre leur permettant d'offrir au consommateur sur l'ensemble du territoire belge des packs large bande et de télévision numérique. Via le réseau des autres opérateurs, ils peuvent cependant acheter la large bande et la téléphonie via Belgacom, mais pas la télévision numérique (voir figure ci-dessous), ce qui les désavantage au niveau concurrentiel, vu que le consommateur regroupe de plus en plus les services achetés en un seul abonnement comprenant la large bande et la radiodiffusion.



L'IBPT et les régulateurs communautaires sont convaincus du fait que la concurrence doit s'intensifier sur les marchés de l'accès large bande et de la radiodiffusion en Belgique. Les régulateurs ont par conséquent développé une vision stratégique commune, régulant aussi bien Belgacom que les câblo-opérateurs tant pour la large bande que la radiodiffusion. Voici un tableau récapitulatif:



Proposer aux opérateurs alternatifs une offre au niveau *wholesale* englobant tant la large bande que la télévision via deux infrastructures concurrentes (câble + Belgacom) crée une concurrence d'infrastructure claire, censée fournir des prix moins élevés et un meilleur service, ce qui profite à la concurrence. En effet, l'opérateur alternatif peut ainsi acheter des produits de gros tant chez les câblo-opérateurs que chez Belgacom.

La collaboration entre l'IBPT et les régulateurs communautaires débouchera sur quatre projets de décision, qui seront adoptés par chaque régulateur pour le domaine qui relève de ses compétences et pour lequel des mesures seront imposées par chaque régulateur des médias aux câblo-opérateurs actifs dans leur domaine de compétence:

| L'IBPT propose d'imposer des mesures à | Le CSA propose d'imposer des mesures à | Le Medienrat propose d'imposer des mesures à | Le VRM propose d'imposer des mesures à |
|----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------|
| Brutélé                                | Brutélé                                | Tecteo                                       | Tecteo                                 |
| Numericable                            | Tecteo                                 |                                              | Numericable                            |
| Telenet                                | Telenet                                |                                              | Telenet                                |
|                                        | A.I.E.S.H.<br>(remèdes limités)        |                                              |                                        |

Il est intéressant de signaler que les obligations issues des projets de décision permettent également aux câblo-opérateurs mêmes d'être actifs dans la zone de couverture d'autres câblo-opérateurs. Les câblo-opérateurs n'avaient pas cette possibilité auparavant et la dynamique du marché peut s'en trouver stimulée davantage. Une fois que les obligations des projets de décision seront opérationnelles, Telenet pourra par exemple proposer ses produits en Wallonie ou Tecteo pourra être actif en Flandre.

Une offre à 100% opérationnelle pour les opérateurs alternatifs, leur permettant d'offrir des produits de radiodiffusion via le câble ou via Belgacom devrait en principe être prête à l'automne 2012.

## Remèdes imposés aux opérateurs puissants

**Belgacom est tenue de proposer des offres de référence en matière d'interconnexion (BRIO), de dégroupage de la boucle locale (BRUO) et d'accès à un débit binaire (BROBA). Ces offres de référence visent à établir les tarifs et conditions auxquels Belgacom ouvre son réseau aux opérateurs alternatifs.**

### BRIO

En matière de téléphonie fixe, le BRIO regroupe les conditions auxquelles Belgacom rend son réseau d'interconnexion accessible à d'autres opérateurs (le réseau d'interconnexion étant la partie du réseau située au-delà de la boucle locale). Le BRIO est bien plus qu'un simple relevé des tarifs pour le transport de communications sur des tronçons de réseaux: ce document comporte également des critères de qualité, des spécifications techniques concernant les services rendus ou les infrastructures existantes, des procédures de commande, des délais de livraison, etc. Le BRIO est consultable sur le site Internet de Belgacom. Avant d'être publiée, toute modification du BRIO par Belgacom doit être communiquée à l'IBPT qui peut exiger des modifications.

La circulaire du SPF Finances en matière de TVA a été publiée le 1<sup>er</sup> avril 2010. Depuis lors, il y a lieu de scinder les activités télécoms d'une part, et le contenu pur d'autre part. La tâche de régulation de l'IBPT étant limitée aux activités télécoms, certains opérateurs souhaitaient réaliser une marge supplémentaire sur le contenu. Cela pourrait cependant mettre sous pression les fournisseurs d'accès notamment.

Afin de garantir la connectivité de bout en bout, le Conseil de l'IBPT a pris à la date du 14 avril 2010 des mesures provisoires suite à la menace formulée par un opérateur mobile de bloquer des séries de numéros géographiques s'il ne pouvait pas appliquer des tarifs de gros plus élevés. En fin de compte, ces mesures ont été prolongées par une décision du Conseil de l'IBPT du 14 juin 2010.

| Décisions en 2010                                                                                                                                                                | Date de publication | Attaquées en justice |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|
| Décision du Conseil de l'IBPT du 14 avril 2010 visant à imposer des mesures provisoires pour assurer l'accessibilité des numéros VAS au départ du réseau BASE                    | 14/04/2010          | Non                  |
| Décision du Conseil de l'IBPT du 14 juin 2010 concernant la nécessité de prolonger les mesures provisoires pour assurer l'accessibilité des numéros VAS au départ du réseau BASE | 24/06/2010          | Non                  |

Les négociations commerciales entre les opérateurs n'ayant pas abouti au résultat souhaité, l'IBPT a envoyé aux opérateurs deux questionnaires pour avoir un meilleur aperçu de la situation actuelle du marché.

| Consultations en 2010                                                                                                          | Date de publication | Nombre de répondants |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|
| Consultation publique du 9 juin 2010 relative aux appels vers des services à valeur ajoutée (VAS) au départ de réseaux mobiles | 24/06/2010          | 13                   |

Vu l'impasse sur le marché, il a été envisagé d'organiser une procédure de conciliation entre les principaux opérateurs impliqués dans ces litiges. Après concertation à ce sujet avec les autorités de la concurrence, cette éventualité a été abandonnée étant donné les problèmes posés par le caractère multilatéral de la procédure envisagée.

Par contre, au mois d'octobre 2010, l'IBPT a été saisi d'une demande de conciliation bilatérale entre deux opérateurs. Cette procédure était toujours en cours au 31 décembre 2010.

L'IBPT a été occasionnellement saisi par Belgacom de demandes de suspension d'accords d'interconnexion pour des raisons de non-paiement, par un opérateur, des montants dus pour la fourniture de services d'interconnexion. Dans de tels cas, l'IBPT vérifie que l'éventuelle suspension intervient dans le respect des obligations qui incombent à Belgacom en tant qu'opérateur puissant sur certains marchés.

Par ailleurs, l'IBPT a poursuivi la procédure d'attribution d'un marché public pour le développement d'un nouveau modèle de coûts pour un réseau de nouvelle génération (« NGN »).

## BRUO, BROBA ET WBA (WHOLESALE BROADBAND ACCESS)

Les offres BRUO, BROBA et WBA poursuivent l'objectif d'une offre de gros pour la large bande. BRUO est l'offre permettant à l'opérateur alternatif de toujours disposer de l'usage de tout ou partie de la capacité de transmission du dernier fil qui relie l'abonné au réseau. Via BROBA, l'opérateur alternatif loue à Belgacom une capacité sur les équipements de connexion (DSLAM: *digital subscriber line access multiplexer*) ainsi qu'une capacité de transmission sur le réseau ATM (*asynchronous transfer mode*) ou Ethernet de Belgacom pour y accéder ainsi qu'une interconnexion avec ce réseau. Via la nouvelle offre WBA, l'opérateur alternatif loue également une capacité mais alors via l'équipement de connexion VDSL2 et le réseau de transport Ethernet de Belgacom.

Toutes ces offres sont particulièrement importantes en matière d'accès à Internet car elles permettent à des opérateurs de proposer une offre alternative sans disposer d'infrastructures d'accès au client (BRUO) et sans disposer de la même capillarité d'infrastructure que Belgacom. Ces offres contribuent ainsi au développement de la concurrence et à une offre diversifiée.

€ 7,78 :  
le tarif de location  
mensuel pour le câble  
de cuivre pur, sans  
téléphonie Belgacom  
(« raw copper »)

## RÉGULATION DE L'OFFRE DE COMMERCE DE GROS VDSL2

En 2010, à l'issue d'un processus minutieux d'analyse et de consultation, l'IBPT a mis la dernière main à la régulation de l'offre de gros de Belgacom permettant aux opérateurs alternatifs d'offrir des produits VDSL2 sur le marché belge via le réseau de Belgacom. Ces mesures ont pour but de renforcer la concurrence sur le marché de la large bande et de réduire les tarifs de la large bande pour les utilisateurs finals. La finalisation de la régulation de l'offre VDSL2 offre de nouveaux espoirs pour plus de concurrence sur le marché belge de la large bande. La réduction des prix et le potentiel d'offres diversifiées qui devraient en résulter bénéficieront pleinement aux utilisateurs finals.

### Fixation des nouveaux tarifs de gros

Le 3 août 2010, l'IBPT a fixé les tarifs pour la nouvelle offre de gros VDSL2 permettant aux opérateurs alternatifs d'offrir des services VDSL2 aux utilisateurs finals en utilisant l'équipement VDSL2 et le câble de cuivre de Belgacom via l'accès *bitstream*. Ces tarifs ont ensuite été légèrement revus par la décision du 10 novembre 2010 qui a corrigé des erreurs matérielles.

Pour cet accès, un tarif de 13,94 EUR par mois a été fixé (sans téléphonie Belgacom) dans lequel, s'ajoutant au tarif orienté sur les coûts, une marge a été calculée afin d'encourager Belgacom à investir dans des réseaux de la nouvelle génération.

L'IBPT a aussi revu le prix de location mensuel pour le câble de cuivre (ce que l'on appelle l'offre de dégroupage). Le tarif de location mensuel pour le câble de cuivre pur, sans téléphonie Belgacom (« raw copper ») baisse de 9,29 EUR à 7,78 EUR (-16%), ce qui implique une réduction de prix pour toutes les lignes de gros régulées vu que ce tarif est aussi appliqué pour les produits ADSL et ADSL2+ régulés.

Concrètement, les tarifs suivants sont ainsi obtenus:

| Dégroupage                                      | Tarif précédent | Nouveau tarif |
|-------------------------------------------------|-----------------|---------------|
| Raw copper (sans téléphonie Belgacom)           | € 9,29          | € 7,78        |
| Shared pair (avec téléphonie Belgacom)          | € 0,85          | € 0,87        |
| Sub loop raw copper (sans téléphonie Belgacom)  | X               | € 5,75        |
| Sub loop shared pair (avec téléphonie Belgacom) | X               | € 0,85        |

| Bitstream                              | Tarif précédent | Nouveau tarif |
|----------------------------------------|-----------------|---------------|
| ADSL/ADSL2+ (sans téléphonie Belgacom) | € 14,32         | € 12,72       |
| VDSL (sans téléphonie Belgacom)        | X               | € 13,94       |

À la base de cette offre régulée se trouve la décision d'analyse des marchés de la large bande du 10 janvier 2008. Cette analyse de marché a imposé à Belgacom d'ouvrir son réseau VDSL2 à la concurrence via l'accès *bitstream*: l'opérateur alternatif utilise alors l'équipement VDSL2 et le câble de cuivre de Belgacom pour accéder à l'utilisateur final. Belgacom a soumis une première proposition d'offre de gros à l'IBPT le 4 août 2008, suivie de différentes consultations publiques et de réunions de secteur organisées par l'IBPT avant que ce dernier ne se prononce sur les différents aspects de cette proposition par le biais de plusieurs décisions d'implémentation:

1. Aspects qualitatifs (décision du 30 septembre 2009):
  - conditions contractuelles;
  - processus opérationnels;
  - délais de fourniture et compensations.

## 2. Aspects quantitatifs:

- prix de location mensuel pour le câble de cuivre (décision du 3 août 2010);
- prix de location mensuel pour l'accès bitstream VDSL2 (décision du 3 août 2010);
- frais d'installation et autres tarifs uniques (décision du 2 décembre 2009);
- coûts de transport de données via le réseau (décision du 6 août 2010).

La proposition de Belgacom a été adaptée et complétée afin d'aboutir à une offre acceptable accordant aux opérateurs alternatifs suffisamment de marge pour pouvoir diversifier leurs produits en termes de fonctionnalités et spécifications.

### *Optimalisation des processus opérationnels*

Le nouveau Conseil de l'IBPT a fait de « *l'excellence opérationnelle* » un objectif stratégique pour ces prochaines années. Dans ce cadre, 2010 a été une année charnière importante au cours de laquelle l'IBPT a pris une première série de mesures et de directives permettant de matérialiser clairement cet objectif.

Suite à des plaintes répétées du secteur sur la mauvaise qualité du service de Belgacom aux opérateurs alternatifs, l'IBPT a déjà demandé en 2009 à un groupe d'analystes externes d'effectuer un audit détaillé de tous les processus opérationnels utilisés dans le cadre de la fourniture de services aux départements de gros et de détail. Sur la base des avis du rapport d'audit, un certain nombre d'adaptations, censées améliorer le service wholesale de Belgacom, ont été apportées aux processus opérationnels en 2010.

En octobre 2010, Belgacom a implémenté un système d'*Open Calendars* permettant désormais aux opérateurs alternatifs de fixer *en temps réel* un rendez-vous d'installation d'un technicien Belgacom chez leurs clients. En outre, l'implémentation du processus de « Belgacom certified technician » (technicien certifié Belgacom) permettant aux opérateurs alternatifs d'envoyer eux-mêmes un technicien pour l'installation chez le client après que ce technicien ait obtenu une certification pour avoir accès à l'infrastructure de réseau de Belgacom, a également été proposée. Les opérateurs alternatifs demandaient ces deux adaptations profondes des processus opérationnels depuis déjà des années et elles ont enfin été implémentées en 2010.

Au printemps 2010, Belgacom a proposé d'apporter une adaptation aux offres de référence afin d'introduire ces nouveaux processus. L'IBPT a saisi cette opportunité pour effectuer un audit approfondi des conditions contractuelles et opérationnelles existantes de la fourniture de service *wholesale* de Belgacom aux opérateurs alternatifs. En combinaison avec les avis du rapport d'audit, cela a conduit à la mi-novembre 2010 à une publication d'un projet de décision détaillé apportant un certain nombre d'adaptations concrètes afin de répondre aux besoins les plus importants du secteur. Ce projet de décision recevra sa forme définitive dans le courant de l'année 2011 et des groupes de travail trilatéraux suivront de près si la prestation de services de Belgacom vise l'excellence opérationnelle.

En visant l'excellence opérationnelle, l'IBPT tient à ce que Belgacom traite les opérateurs alternatifs comme des clients à part entière et collabore proactivement avec eux afin d'identifier leurs besoins et de mettre en avant les propositions d'adaptation nécessaires répondant à ces besoins. Combiné à un service opérationnel de qualité et efficace, cela ne peut que profiter à la compétitivité de l'écosystème DSL.

| Consultations en 2010                                                                                                                        | Date            | Nombre de répondants |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|
| La BRUO Rental Fee                                                                                                                           | 9/02/2010       | 3                    |
| La Rental Fee pour la WBA VDSL2 end-user line                                                                                                | 9/02/2010       | 3                    |
| Les coûts de transport Ethernet pour WBA et BROBA et les coûts de migration pour BROBA                                                       | 28/03/2010      | 4                    |
| L'extension de l'utilisation du transport Ethernet                                                                                           | 29/04/2010      | 3                    |
| Profils WBA VDSL2 basés sur VDSL2 17MHz                                                                                                      | 21/06/2010      | 5                    |
| Les offres de référence BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoLL 2010 (Open Calendars, Belgacom Certified Technicians et BROBA Ethernet Dedicated VLANs) | 9/11/2010       | 8                    |
| Imputation des coûts des Small Network Adaptations                                                                                           | 9/12/2010       | 4                    |
| Décisions en 2010                                                                                                                            | Date d'adoption | Attaquées en justice |
| Modification de l'annexe 6 à l'offre BROBA                                                                                                   | 2/02/2010       | Non                  |
| Introduction de la technologie VDSL2 17MHz                                                                                                   | 4/05/2010       | Non                  |
| BROBA Ethernet                                                                                                                               | 4/05/2010       | Non                  |
| La BRUO Rental Fee                                                                                                                           | 3/08/2010       | Oui                  |
| La Rental Fee pour la WBA VDSL2 end-user line                                                                                                | 3/08/2010       | Non                  |
| Les coûts de transport Ethernet pour WBA et BROBA et les coûts de migration pour BROBA                                                       | 6/08/2010       | Non                  |
| Décision de l'IBPT du 3 août 2010 concernant la Rental Fee pour WBA VDSL2 « End User Line »                                                  | 10/11/2010      | Non                  |
| Correction de la décision du 3 août 2010 concernant la BRUO Rental Fee                                                                       | 10/11/2010      | Non                  |

## SÉPARATION COMPTABLE, MODÉLISATION ET COMPTABILISATION DES COÛTS

L'IBPT a pour mission de vérifier que les tarifs de gros de Belgacom reflètent bien les coûts que l'opérateur puissant doit supporter, tout en préservant la rémunération de son investissement. L'accomplissement de cette mission nécessite des modèles technico-économiques complexes ainsi que des données financières et non financières fiables.

En particulier, la détermination des tarifs d'interconnexion peut être effectuée sur la base d'une approche *top down* (de haut en bas) ou *bottom up* (de bas en haut). Dans le premier cas, on utilise un modèle de coûts construit au départ de la comptabilité d'un opérateur et qui répartit les coûts pertinents entre les différents éléments du réseau et entre les services qui utilisent ces éléments de réseau. Le modèle *bottom up* est quant à lui construit à partir des volumes de trafic qu'un opérateur doit acheminer, ces volumes déterminant le dimensionnement optimal des différentes couches du réseau.

En principe, le modèle *bottom up* permet de mieux refléter la situation d'un opérateur efficace. Selon les dossiers, l'IBPT utilise des modèles *top down* et/ou *bottom up*.

De manière à vérifier que les coûts sont correctement attribués et à éviter des subventions croisées anticoncurrentielles entre différents services, l'IBPT contrôle en outre le respect, par Belgacom, de certaines obligations de séparation comptable et prépare chaque année une décision concernant la conformité du système de comptabilisation des coûts de Belgacom. Le Conseil de l'IBPT a adopté le 15 avril 2010 les décisions concernant les modalités de séparation comptable de Belgacom et de Mobistar. Ces décisions portent sur la mise en œuvre de l'obligation de séparation comptable en conformité avec l'article 60 de la loi du 13 juin 2005.

Le tableau suivant indique les décisions prises en 2010 en la matière, et les éventuels recours en justice.

| Décisions en 2010                                                                      | Date d'adoption | Attaquées en justice |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|
| Décision du 15 avril 2010 concernant les modalités de séparation comptable de Belgacom | 15/04/2010      | Non                  |
| Décision du 15 avril 2010 concernant les modalités de séparation comptable de Mobistar | 15/04/2010      | Non                  |

Courant 2009, l'IBPT avait procédé, avec l'aide d'un consultant, à une réévaluation de la méthodologie utilisée pour déterminer le coût du capital des opérateurs qui font l'objet d'une régulation. Une consultation publique a été organisée le 21 janvier 2010 pour permettre aux opérateurs concernés de s'exprimer sur cette nouvelle méthodologie. Le 4 mai 2010, le Conseil de l'IBPT a adopté une décision fixant le coût du capital à utiliser dans les offres de référence de Belgacom d'une part et, d'autre part, le coût du capital pour déterminer les charges de terminaison mobile de Belgacom, Mobistar et KPN Group Belgium pour la période 2010 – 2013.

## Service universel des communications électroniques

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 dans la mesure où le marché ne procure pas lui-même ces services.

En 2010, les prestations de service universel comportaient:

- + l'accès à un réseau public fixe de base (permettant entre autres l'accès fonctionnel à l'Internet) et à un service de téléphonie fixe;
- + une composante sociale consistant en la fourniture d'un tarif téléphonique social à certaines catégories de personnes;
- + la mise à disposition de postes téléphoniques publics;
- + la mise à disposition d'un service universel de renseignements;
- + la mise à disposition d'un annuaire universel.

La loi du 13 juin 2005 stipule que Belgacom fournit, à l'exception de la composante sociale, l'ensemble des prestations de service universel, jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier de l'année qui suivra la désignation par le Roi du ou des prestataires pour chacune des composantes du service universel.

La loi prévoit en effet que les prestataires devraient être désignés, composante par composante, à l'exception de la composante sociale - qui a un mode de fonctionnement distinct - au terme d'une procédure ouverte. En 2010, cette procédure n'a toutefois pas été mise en œuvre.

Cependant, dans le cas de la composante sociale, tout opérateur est tenu d'assurer des tarifs sociaux. En effet, ce n'est pas parce que l'utilisateur final demande à bénéficier de tarifs sociaux qu'il doit être exclu d'un des principaux avantages de l'ouverture des marchés, à savoir le libre choix de son opérateur.

En 2010, près de  
24 000 demandes  
de tarif téléphonique  
social ont nécessité  
l'intervention de l'IBPT

## LE CONTRÔLE DES OBLIGATIONS DE SERVICE UNIVERSEL

En matière de service universel, la première mission de l'IBPT se situe au niveau du contrôle de la bonne exécution par les prestataires du service universel de leurs obligations. Compte tenu de la période transitoire en matière de prestation des composantes du service universel autres que la composante sociale, le contrôle de l'exécution de ces composantes en 2010 a visé uniquement Belgacom, seul prestataire en la matière.

L'IBPT a préparé le rapport sur le service universel portant sur 2009. Ce rapport présente d'une part le résultat du contrôle par l'IBPT de la bonne exécution par le prestataire des obligations de service universel et répond d'autre part à l'obligation pour l'IBPT de faire rapport au ministre concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel, comme prévu à l'article 103, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005.

Par une décision du 17 juin 2009, le Conseil de l'IBPT autorisait Belgacom à prester la composante géographique fixe du service universel en ayant recours à une technique utilisant une simbox. Cette décision avait été prise en application de l'article 3, alinéa 2, de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 et limitée à un maximum de 1 000 connexions par an. À l'occasion du contrôle effectué par l'IBPT de l'exécution de cette décision, Belgacom a fait savoir à l'IBPT qu'elle n'avait pas procédé en 2009 à des connexions via simbox et qu'en 2010, une seule connexion avait été établie.

## TARIFS TÉLÉPHONIQUES SOCIAUX

### GESTION DE LA BASE DE DONNÉES RELATIVE AUX BÉNÉFICIAIRES DES TARIFS SOCIAUX

La cellule « TTS » en charge de la gestion de la base de données relative aux bénéficiaires des tarifs téléphoniques sociaux traite toutes les demandes d'octroi des tarifs sociaux pour lesquelles les données de la Banque Carrefour pour la Sécurité sociale ne sont pas suffisantes pour conclure que le demandeur répond bien aux conditions de l'article 22 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005.

Au cours de l'année 2010, près de 24 000 demandes de tarif téléphonique social auront nécessité l'intervention de l'IBPT, parmi lesquelles:

- + environ 7 400 ont débouché sur l'obtention du droit de bénéficier du tarif social;
- + environ 4 800 demandes ont été refusées.

Les 11 800 autres demandes (49%) ont été clôturées automatiquement parce que le demandeur n'a pas renvoyé les documents nécessaires dans les quatre mois. En outre, la procédure de vérification systématique des dossiers de plus de deux ans s'est poursuivie. Plus de 77 000 anciens dossiers ont ainsi été vérifiés depuis la mi-mai 2008, soit environ 24% du nombre total de dossiers de plus de 2 ans.

Les efforts se sont poursuivis afin de permettre une automatisation plus poussée de la gestion des dossiers traités par la cellule « TTS » de l'IBPT. Ainsi, une enquête réalisée en interne a montré que parmi les dossiers faisant l'objet d'un traitement manuel, on compte 43% de cas pour lesquels il manque une donnée relative au revenu du demandeur, 13% de cas pour lesquels il manque une donnée concernant le degré de handicap et 37% de cas pour lesquels il manque une donnée relative au niveau de revenu et une donnée relative au degré de handicap.

En novembre 2010, le Conseil de l'IBPT s'est dès lors prononcé sur les mesures à prendre afin d'établir un lien informatique entre la banque de données « tarifs sociaux » de l'IBPT et les banques de données du SPF Finances et de la Direction générale des personnes handicapées (DGPH) et ce, afin de permettre un traitement automatisé d'un plus grand nombre de dossiers de demandeurs.

## MÉCANISME DE FINANCEMENT DE LA COMPOSANTE « TARIF SOCIAL » DU SERVICE UNIVERSEL

Suite à un recours introduit par la Commission européenne et à une question préjudicielle soulevée par la Cour constitutionnelle, quatre questions de principe ont été soulevées devant la Cour de Justice des Communautés européennes à propos du mécanisme de financement des prestations par les opérateurs des tarifs téléphoniques sociaux:

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

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

- + qu'il revient à la Cour constitutionnelle belge « de vérifier si le législateur belge, lorsqu'il intervient dans le domaine des services de communications électroniques en tant qu'autorité réglementaire nationale, peut être regardé comme une autorité réglementaire nationale répondant à l'ensemble des conditions fixées par la directive-cadre et la directive 2002/22<sup>36</sup> »;
- + que la Commission « n'a pas établi que la législation nationale en cause, en prévoyant que le coût net de la composante sociale du service universel correspond à la différence entre les recettes que le prestataire qui fournit des services à des tarifs sociaux percevrait dans des conditions commerciales normales et celles qu'il perçoit effectivement par suite des réductions de tarifs prévues par ladite législation en faveur des bénéficiaires de tarifs sociaux, ne tiendrait pas compte des coûts que les entreprises désignées pour fournir le service universel auraient évités si elles avaient eu le choix de ne pas remplir d'obligations liées à ce service<sup>37</sup> »;

- + que la Cour juge que le cadre légal belge n'est pas conforme au cadre européen:
  - d'une part « en omettant de prévoir dans le calcul du coût net de la fourniture de la composante sociale du service universel les avantages commerciaux retirés par les entreprises auxquelles incombe cette fourniture, y compris les bénéfices immatériels »;
  - et d'autre part « en constatant de manière générale et sur la base du calcul des coûts nets du fournisseur de ce service que toutes les entreprises auxquelles incombe désormais la fourniture dudit service sont effectivement soumises à une charge injustifiée en raison de cette fourniture et sans avoir procédé à un examen particulier à la fois du coût net que représente la fourniture du service universel pour chaque opérateur concerné et de l'ensemble des caractéristiques propres à ce dernier, telles que le niveau des équipements ou sa situation économique et financière<sup>38</sup> ».



## FINANCEMENT DES FRAIS DE FONCTIONNEMENT DE LA BANQUE DE DONNÉES « TARIFS SOCIAUX »

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

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

En application de cette décision, les factures concernant le financement des frais de la base de données pour 2006 et 2007 ont été envoyées aux opérateurs concernés<sup>39</sup>.

Suite au recours en annulation contre la décision de l'IBPT introduit par Belgacom et Belgacom Mobile le 6 juillet 2009, la Cour d'appel de Bruxelles a, dans un arrêt du 7 septembre 2010, annulé la décision de l'IBPT.

## PROPOSITION DE LOI VISANT À MODIFIER LE RÉGIME DES TARIFS TÉLÉPHONIQUE SOCIAUX

Le 9 mars 2010, l'IBPT a lancé une consultation relative à une proposition de loi déposée par MM. Roel Deseyn et Jef Van den Bergh à la Chambre des Représentants le 15 juin 2009, visant à modifier la loi du 13 juin 2005 en ce qui concerne le tarif téléphonique social. Cette proposition de loi, comme ses amendements, abordent précisément les aspects « opérationnels », et le contenu de la composante sociale du service universel, sans proposer de modifier ni le régime de désignation des prestataires, ni le mécanisme de financement des prestations. La proposition de loi ne touche pas non plus à l'arrêté royal du 20 juillet 2006 fixant les modalités de fonctionnement de la composante sociale du service universel des communications électroniques. La consultation menée par l'IBPT a porté également sur des points allant au-delà de la proposition de loi.

La synthèse de cette consultation publique a été présentée aux membres de la Commission Infrastructure de la Chambre des Représentants le 29 octobre 2010 et est disponible sur le site de l'IBPT: <http://ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3351&lang=fr>

Les conclusions de la consultation montrent une forte divergence d'approche entre les associations de consommateurs qui se prononcent en faveur d'une extension des modalités d'application des tarifs téléphoniques sociaux et les opérateurs qui souhaitent un statu quo, voire une réduction d'un champ d'application de cette composante du service universel.



# 2010

€ 12 500 :  
amende administrative  
à Telenet

60

## Contrôles des obligations légales des opérateurs et protection des utilisateurs

**La libéralisation du marché et l'instauration de la concurrence ont pour objet une baisse des prix d'une part et la diversification des produits proposés ainsi qu'une augmentation de la qualité d'autre part. Il faut cependant éviter que l'une ou l'autre catégorie d'utilisateurs ne se trouve désavantagée. Ce souci est exprimé par la réglementation européenne. L'IBPT contrôle le bon fonctionnement des mécanismes de protection et, si nécessaire, intervient pour corriger la situation. L'IBPT recourt à la possibilité d'imposer des sanctions (amendes) afin d'encourager les opérateurs à se conformer aux règles et à décourager les récidives.**

### RÉPONSES NON CONCLUANTES À UNE DEMANDE D'INFORMATION DE L'IBPT

Le 14 septembre 2010, l'IBPT a imposé une amende administrative de 12 500 EUR à Telenet pour ne pas avoir répondu ou avoir répondu de manière incomplète à une demande d'information de l'IBPT formulée dans le cadre de son analyse en cours portant sur les marchés de la large bande et de la radiodiffusion.

Dans sa décision du 14 septembre 2010, l'IBPT considérait que les informations sur les produits, processus, plans, etc. qui ne sont pas accessibles au public, sont essentielles au processus décisionnel de l'IBPT et à l'exécution de ses missions légales et qu'en ne répondant pas ou en ne répondant pas avec le soin nécessaire aux demandes de l'IBPT à cet égard, l'IBPT est entravé dans l'exécution de ses missions légales. Selon l'IBPT, cette considération générale justifiait l'imposition d'une amende afin de créer davantage de discipline en la matière.

En l'espèce, Telenet avait, dans le cadre de l'analyse de marché relative aux marchés d'accès à large bande et aux marchés de radiodiffusion, ralenti le fonctionnement de l'IBPT en ne répondant pas ou en répondant de manière incomplète aux questions relatives au déploiement d'une nouvelle technologie (DOCSIS 3.0). Cette technologie augmente considérablement la vitesse du réseau de Telenet basé sur l'Internet. Dans sa décision à cet égard, l'IBPT estimait n'avoir pas été informé ou ne pas l'avoir été suffisamment par Telenet, ce qui avait mis l'IBPT sur de fausses pistes concernant l'évolution des produits Internet de Telenet pendant la durée de l'infraction (6 à 8 semaines).

### CONTRÔLE DES OBLIGATIONS DE TRANSPARENCE EN CAS DE MODIFICATION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES ET D'AUGMENTATIONS DE PRIX (ARTICLE 108, § 2)

Conformément à l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005, tout opérateur qui augmente ses tarifs ou en modifie les conditions contractuelles, doit en informer l'abonné individuellement, dûment et en temps utile. Il doit le faire au plus tard un mois avant la modification. L'abonné a alors le droit, s'il le souhaite, de résilier son contrat sans pénalité, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de la modification ou, en cas d'augmentation tarifaire, au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la facture qui introduit la hausse tarifaire. L'article 108, § 2, exige aussi qu'au même moment de l'annonce de l'augmentation tarifaire ou des conditions contractuelles modifiées, l'opérateur doit faire mention du droit de l'abonné de résilier son contrat sans pénalité suite aux modifications concernées.

Dans le contexte de cet article, l'IBPT a traité en 2010 quelques dossiers plus anciens datant de 2009 et a ouvert de nouveaux dossiers dont un a abouti à l'imposition d'une amende administrative.

## DOSSIERS VIS-À-VIS DE PROXIMUS ET MOBISTAR CONCERNANT LES AUGMENTATIONS TARIFAIRES DE CERTAINS PRODUITS DE TÉLÉPHONIE MOBILE RESPECTIVEMENT LES 1<sup>ER</sup> MAI 2009 ET 1<sup>ER</sup> JUILLET 2009

Il a tout d'abord été examiné en 2010 quelle suite pouvait encore être donnée au non-respect de l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005 dans le cadre des augmentations tarifaires appliquées par Proximus et Mobistar respectivement le 1<sup>er</sup> mai 2009 et le 1<sup>er</sup> juillet 2009 dans certains de leurs plans tarifaires.

En ce qui concerne Proximus, le service de contrôle de l'IBPT avait procédé à un contrôle en novembre 2009. Sur la base de celui-ci, l'IBPT avait communiqué à Proximus ses constatations provisoires concernant les infractions à l'article 108, § 2. Après quoi l'IBPT a constaté que cet opérateur avait de nouveau et cette fois-ci dûment informé les abonnés concernés de (1) l'augmentation tarifaire qui leur est applicable et (2) du droit applicable de résilier le contrat sans amende et a accordé un délai suffisamment long pour résilier le contrat sans frais. Dans ces circonstances, il a été décidé de ne pas lancer une procédure de mise en demeure.

Par contre, vu l'absence d'une réaction appropriée suite à la communication par l'IBPT de ses constatations provisoires concernant les infractions à l'article 108, § 2, Mobistar a été mise en demeure le 19 mars 2010 de mettre fin aux infractions constatées. Mobistar y a donné suite en proposant des mesures appropriées, notamment l'information des abonnés concernés par une communication sur la facture de (1) l'augmentation tarifaire qui leur est applicable et (2) du droit applicable de résilier le contrat sans amende et en accordant un délai suffisamment long pour résilier le contrat sans frais. Les mesures communiquées par Mobistar pour mettre fin aux infractions à l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005, ont été contrôlées par l'IBPT. Le dossier a été clôturé sur la base du rapport du service Contrôle de l'IBPT.

## DOSSIER VIS-À-VIS DE BELGACOM CONCERNANT L'AUGMENTATION TARIFAIRE DE CERTAINS DE SES ABONNEMENTS INTERNET

Le 5 février 2010, Belgacom a annoncé, par le biais d'un communiqué de presse, une modification de son offre Internet. L'offre modifiée s'accompagnait d'une augmentation tarifaire de deux des quatre offres Internet principales de Belgacom. Les offres « Internet Light » et « Internet Go » - devenues « Internet Comfort » et « Internet Favorite » - ont vu leur prix augmenter de respectivement 0,95 EUR et 1,15 EUR par mois. La nouvelle offre s'accompagnait également d'une nouvelle vitesse de téléchargement ainsi que d'un nouveau volume mensuel de téléchargement autorisé. Le même jour, Belgacom a envoyé un mail à ses abonnés pour les informer de la modification de l'offre. À une date ultérieure, Belgacom a également envoyé une lettre à ses abonnés concernant cette offre modifiée.

L'IBPT a examiné la manière dont Belgacom a communiqué cette augmentation de prix à ses abonnés. L'examen de l'IBPT a établi que Belgacom n'avait pas respecté ses obligations de transparence vis-à-vis des abonnés en dépit de l'expérience précédente suite à l'examen de l'IBPT concernant l'augmentation tarifaire de Proximus au mois de mai 2009. Le mail du 5 février 2010, qui annonçait la modification de l'offre, ne faisait pas mention au même moment du droit de l'abonné de résilier son contrat sans frais suite à cette augmentation tarifaire, ce qui est pourtant une obligation imposée par l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005. Dans les lettres individuelles qui ont suivi, Belgacom n'a informé qu'une partie de ses abonnés de leur droit de résilier leur contrat sans frais.

En outre, ces lettres n'ont pas dûment informé l'abonné du délai dans lequel celui-ci pouvait résilier son contrat sans frais. Belgacom a indiqué dans la notification que le droit de résiliation ne pouvait être exercé qu'après la réception de la première facture modifiée. Or, la loi stipule qu'un abonné ne doit pas attendre de recevoir sa nouvelle facture pour pouvoir exercer son droit de résiliation sans frais. Suite à cette notification erronée, le délai de résiliation a été *de facto* raccourci pour l'abonné par rapport à la disposition légalement applicable.

Après avoir suivi la procédure de mise en demeure prévue à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 (avec la communication de griefs et d'un projet d'amende par l'IBPT suivie par la possibilité pour Belgacom de communiquer ses commentaires écrits et oraux), l'IBPT a imposé dans une décision du 28 juin 2010 une sanction administrative de 800 000 EUR à Belgacom. L'IBPT a considéré comme une circonstance aggravante le fait que Belgacom n'ait pas pris de mesures de réparation, même pas suite aux interventions de l'IBPT en préambule de la décision relative à l'amende, alors qu'au cours du traitement du dossier avec l'IBPT, Belgacom avait reconnu avoir commis des fautes matérielles ainsi que des erreurs.

Dans sa décision du 28 juin 2010, l'IBPT a également rappelé à Belgacom que l'imposition de l'amende n'impliquait pas que Belgacom fût dispensée de prendre des mesures pour respecter l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005 dans ce dossier.

Après avoir rappelé ce passage de la décision du 28 juin 2010 dans un courrier de l'IBPT du 19 septembre 2010, Belgacom a présenté à l'IBPT les mesures prises suite à son courrier.

Après avoir examiné la mesure proposée, l'IBPT a clôturé le dossier.

## AUTRES DOSSIERS

En 2010, l'IBPT a également examiné activement les modifications apportées par d'autres opérateurs, parmi lesquels Telenet<sup>40</sup>, à leurs conditions générales et surtout la manière dont ces modifications et le droit de résiliation sans frais ont été communiqués aux abonnés.

La plupart de ces dossiers se trouvaient en 2010 dans une phase d'examen. Aucune décision n'a encore été prise sur l'application éventuelle d'une procédure de mise en demeure.

| Décisions en 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Date d'adoption | Attaquées en justice |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|
| Mise en demeure de MOBISTAR SA pour non-respect de l'article 108, §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques                                                                                                                                                                                          | 19/03/2010      | Non                  |
| Décision visant l'imposition d'une amende administrative à Belgacom pour le non-respect de l'article 108, §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques                                                                                                                                                  | 28/06/2010      | Oui                  |
| Décision concernant l'imposition d'une amende administrative à Telenet pour le non-respect de l'article 14, §2, 2°, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges et de l'article 137 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques | 14/09/2010      | Non                  |

€ 750 :  
montant de  
l'intervention forfaitaire  
en cas de *slamming*

## CONTRÔLES ANTI-SLAMMING (ARTICLE 135)

Conformément à l'article 135 de la loi du 13 juin 2005, une migration d'un client d'un opérateur vers un autre opérateur ne peut se faire qu'après avoir obtenu « *l'accord exprès préalable écrit ou sur un autre support durable de l'utilisateur final* » donné après avoir reçu une « *information claire concernant le service de présélection, le service d'accès à l'Internet ou le transfert du numéro* ». Lorsqu'un client est transféré sans son accord d'un opérateur vers un autre, on parle de « *slamming* ».

L'article 135 prévoit qu'en cas de *slamming*, l'opérateur qui a procédé à tort à une migration, doit, en plus de rembourser les coûts indûment imputés à l'utilisateur final, payer également une intervention forfaitaire de 750 EUR par cas individuel à l'entreprise qui de ce fait perd temporairement un utilisateur final.

Les plaintes des utilisateurs finals concernant le non-respect de l'article 135 peuvent être introduites auprès du Service de médiation pour les télécommunications. Le Service de médiation n'est toutefois pas compétent pour examiner si l'intervention forfaitaire de 750 EUR a été payée. C'est la raison pour laquelle les dossiers concernant lesquels la conciliation relative à la facture a été clôturée et dont le Service de médiation estime qu'un accord sur la migration n'a pas été prouvé sont transmis par celui-ci à l'IBPT pour suite à donner. L'IBPT invite ensuite l'opérateur à l'origine du *slamming* à fournir la preuve du paiement des 750 EUR à l'opérateur ayant subi le *slamming* et, au cas où cela n'aurait pas encore été fait, à procéder au paiement. S'il refuse ou ne fournit pas la preuve demandée, l'IBPT peut lancer une procédure de mise en demeure.

## PROCÉDURE DE MISE EN DEMEURE CONCERNANT LES « VOICE LOGS »

Par le passé, T2 Belgium S.A. refusait systématiquement d'effectuer les paiements prévus à l'article 135, alinéa 4, de la loi du 13 juin 2005 car elle estimait que les enregistrements d'entretiens de vente (appelés « Voice Logs ») étaient conformes à l'article 135 de la loi.

C'est la raison pour laquelle une procédure de mise en demeure a été lancée en 2009.

Dans ses commentaires écrits relatifs aux griefs communiqués conformément à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003, l'opérateur concerné avait entre autres objecté que:

- a) avant qu'il ne lui soit imposé une amende administrative, il devait avoir l'opportunité de mettre fin à l'infraction. Cet argument était basé sur l'article 10.2 de la Directive 2002/20/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques (Directive Autorisation), telle que d'application avant sa modification par l'article 3, 6), a) de la Directive 2009/140/CE du 25 novembre 2009; et
- b) dans les faits, il avait été mis fin à l'infraction au moyen de:
  1. paiements prouvés de 750 EUR intervenus entre-temps par cas individuel à certains opérateurs;
  2. un règlement des dettes de l'opérateur concerné sur la base de l'article 135, alinéa 4, de la loi du 13 juin 2005, à un opérateur donné basé sur un autre fondement légal que le paiement direct de 750 EUR par cas individuel.

Après un complément d'enquête en 2010, rendu possible grâce à la réponse de Mobistar Enterprise Services S.A. (en tant qu'ayant droit de T2 Belgium S.A.) à la demande d'informations de l'IBPT, ce dernier a pris les décisions suivantes dans ce dossier:

1. Par le passé, dans les 70 cas de mise en demeure accumulés, T2 Belgium S.A. a commis une infraction à l'article 135, alinéa 4, de la loi du 13 juin 2005 en ne payant pas l'intervention forfaitaire de 750 EUR par cas individuel, entre autres dans les cas où un Voice Log a été utilisé pour tenter de fournir une preuve de l'accord de l'utilisateur final;

2. l'ayant droit de T2 Belgium S.A. (à savoir Mobistar Enterprise Services S.A. (MES)) ne peut pas être immédiatement sanctionné pour cela, compte tenu de la nécessité d'interpréter l'article 21 (nouveau) de la loi du 17 janvier 2003 conformément à la directive;
3. de plus, MES ne peut plus être mis utilement en demeure à cet égard, compte tenu des paiements prouvés intervenus entre-temps à titre d'intervention forfaitaire au sens de l'article 135, alinéa 4, de la loi du 13 juin 2005, mettant ainsi fin à l'infraction reprochée;
4. aussi la procédure de mise en demeure est-elle arrêtée.

| Décisions en 2010                                                                                                                                                                                                                                                                               | Date d'adoption | Attaquées en justice |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|
| Non-respect de l'article 135 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques – procédure de mise en demeure prévue à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges – abrogation et suite. | 08/10/2010      | Non                  |

## COMMISSION D'ÉTHIQUE

La Commission d'éthique pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques a pour mission de veiller au respect des conditions auxquelles des services payants peuvent être offerts au public via des réseaux de communications électroniques. Il s'agit par exemple du vote par téléphone ou par SMS dans le cadre de toutes sortes de programmes TV (ex. Concours Eurovision de la chanson ou Miss Belgique), du téléchargement de logos et de sonneries téléphoniques pour le GSM, d'appels vers un numéro central payant afin de connaître les services de garde des médecins ou des pharmaciens dans une région donnée ou de consulter le dernier bulletin météo, de fixer un rendez-vous via un service de rencontres, etc.

Généralement, ce sont des numéros 0900 ou des codes SMS courts à quatre chiffres qui sont utilisés pour ces services.

Les règles pour une offre correcte de ces services et séries de numéros susceptibles d'être utilisés à cet effet doivent être fixées, conformément à la loi, dans un code d'éthique proposé au Roi par la Commission d'éthique.

La loi prévoit également que l'IBPT assure le secrétariat de la Commission d'éthique.

## SOUTIEN FONCTIONNEL ET ACCOMPLISSEMENT DES TÂCHES DE SECRÉTAIRIAT POUR LA COMMISSION D'ÉTHIQUE

Conformément à ses missions légales, l'IBPT a en 2010 également apporté un soutien fonctionnel aux activités de la Commission d'éthique et rempli une fonction de secrétariat.

Il s'agissait notamment de l'organisation et de la rédaction des procès-verbaux des réunions de la Commission d'éthique, de la mise en œuvre de la solution trouvée aux plaintes relatives à des numéros payants reçues par l'IBPT ou la Commission d'éthique elle-même et de la gestion du site Internet de la Commission d'éthique ([www.telethicom.be](http://www.telethicom.be)).

L'IBPT a également suivi la réforme de l'IARN (*International Audiotex Regulators Network*). L'IARN prendra la forme d'une ASBL selon le droit finlandais et recevra les moyens nécessaires pour engager un(e) secrétaire de direction à temps partiel, qui sera entre autres chargé d'une meilleure collecte d'informations sur les tendances du marché.

## CODE D'ÉTHIQUE

En ce qui concerne la formulation d'une proposition de Code d'éthique, les démarches suivantes ont été entreprises en 2010:

- + Début 2010, la Commission d'éthique a pris connaissance de l'avis de la section de législation du Conseil d'État concernant le projet d'arrêté royal établissant le Code d'éthique pour les télécommunications, visé à l'article 134, § 2, première phrase, de la loi du 13 juin 2005, elle a identifié les options que peuvent prendre le ou les ministres compétents pour tenir compte des commentaires du Conseil d'État, en a délibéré et s'est prononcée en faveur de l'une d'entre elles;
- + À la demande du Cabinet du Ministre pour l'Entreprise et la Simplification, les décisions prises afin de donner suite aux commentaires du Conseil d'État ont été formalisées dans un projet d'arrêté royal définitif établissant le Code d'éthique pour les télécommunications;
- + Ce projet a été transmis au Cabinet concerné.

### *Préparation des tâches de contrôle de la Commission d'éthique*

La Commission d'éthique s'est ensuite concentrée sur la préparation de ses activités, une fois que le Code d'éthique entrera en vigueur.

Début 2010, la Commission d'éthique a ainsi pris connaissance de l'avis de la section de législation du Conseil d'État concernant la proposition de réforme de l'article 134 de la loi du 13 juin 2005 (pour optimiser le fonctionnement de la Commission d'éthique), et de l'insertion d'un nouvel article 134/1 (octroi de la compétence au président de la Commission d'éthique de prendre des mesures provisoires urgentes) contenu dans l'avant-projet de loi portant des dispositions diverses en matière de télécommunications. Elle a identifié les options que peuvent prendre le ou les ministres compétents pour tenir compte des commentaires du Conseil d'État, en a délibéré et a fait part des options privilégiées par elle.

Les options dont a fait part la Commission d'éthique ont été couplées au résultat d'une analyse de l'impact de l'entrée en vigueur du Code d'éthique pour les télécommunications sur l'IBPT en tant que secrétariat de la Commission d'éthique. L'analyse en question a conclu que certaines tâches du secrétariat doivent être redistri-

buées et que l'entrée en vigueur du Code d'éthique pour les télécommunications et l'afflux attendu de plaintes en résultant, doivent être contrebalancés par des moyens humains supplémentaires nécessaires. L'analyse de l'impact effectuée a été transmise par l'IBPT au Ministre pour l'Entreprise et la Simplification, tout en précisant que l'accord de l'IBPT sur la modification de l'article 134 de la loi du 13 juin 2005 et l'introduction d'un nouvel article 134/1 de la loi du 13 juin 2005 et sur la reprise des tâches additionnelles qui en résultent est soumis à la condition d'incrémenter le cadre organique de l'IBPT de 2 ETP juristes supplémentaires et de 2 ETP non-universitaires (niveau B).

Les discussions exploratoires avec la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Économie en vue de conclure un protocole de coopération ont été poursuivies.

La Commission d'éthique a également analysé les obligations qui lui sont imposées par la législation sur l'usage des langues. À cet égard, il a entre autres été décidé de demander par l'intermédiaire du Ministre pour l'Entreprise et la Simplification un avis à la Commission permanente de Contrôle linguistique concernant certains aspects de la législation linguistique.

Vers la fin de l'année, elle a entamé une discussion sur les priorités de la Commission d'éthique et leur traduction en une Communication concernant le traitement des plaintes par le secrétariat de la Commission d'éthique, basée sur l'article 7, §4, de l'arrêté royal du 1<sup>er</sup> avril 2007 relatif à la procédure et aux règles pratiques relatives au fonctionnement de la Commission d'éthique pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques.

## SIMULATEUR TARIFAIRE

L'article 111, §2, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 prévoit que l'IBPT doit, via son site Internet, mettre à la disposition du grand public un outil permettant de procéder à des comparaisons entre les plans tarifaires des différents opérateurs offrant des services de communications électroniques sur le marché belge.

Les trois premiers modules de téléphonie fixe, de téléphonie mobile et de large bande/accès à Internet avaient été lancés en 2009. Le quatrième

# 2010

79 662 simulations  
tarifaires réalisées par  
le public

66

module comprenant les offres conjointes et l'accès à la télévision numérique a nécessité plus de préparation qu'initialement prévu. Ce module est prévu pour le premier semestre 2011.

Au cours de l'année 2010, 79 662 simulations ont été réalisées par le public. Ce chiffre se répartit comme suit:

| 2010         | Nombre total de visiteurs | Téléphonie fixe | Téléphonie mobile | Large bande / Accès à Internet |
|--------------|---------------------------|-----------------|-------------------|--------------------------------|
| Janvier      | 9 754                     | 2 434           | 3 771             | 3 549                          |
| Février      | 16 691                    | 3 344           | 4 556             | 8 791                          |
| Mars         | 6 953                     | 1 675           | 2 686             | 2 592                          |
| Avril        | 5 616                     | 1 346           | 2 200             | 2 070                          |
| Mai          | 6 213                     | 1 349           | 2 801             | 2 063                          |
| Juin         | 5 137                     | 1 105           | 2 120             | 1 912                          |
| Juillet      | 4 863                     | 1 113           | 2 025             | 1 725                          |
| Août         | 5 295                     | 1 222           | 2 305             | 1 768                          |
| Septembre    | 4 799                     | 1 042           | 2 197             | 1 560                          |
| Octobre      | 5 021                     | 1 154           | 2 340             | 1 527                          |
| Novembre     | 4 631                     | 1 010           | 2 251             | 1 370                          |
| Décembre     | 4 689                     | 967             | 2 449             | 1 273                          |
| <b>TOTAL</b> | <b>79 662</b>             | <b>17 761</b>   | <b>31 701</b>     | <b>30 200</b>                  |

Les opérateurs mettent à jour l'ensemble de leurs plans tarifaires et promotions.



# LES RESSOURCES RARES

## Gestion de la numérotation téléphonique

**Les numéros sont essentiels pour fournir des services de télécommunications par le biais d'infrastructures de télécommunications. Ils sont la clé d'accès à des services et ce, tant pour les utilisateurs finals que pour les fournisseurs. L'IBPT veille à ce que l'offre de numéros soit en permanence suffisante et adaptée au développement normal du marché. L'accès égal des opérateurs de télécommunications à des séries de numéros adéquates tant sur le plan qualitatif que quantitatif revêt une importance cruciale pour le développement harmonieux d'un marché compétitif. Pour les utilisateurs finals, le préfixe des numéros contient des informations sur le type de services et les tarifs qui s'y rapportent. À cette fin, l'IBPT établit des plans de numérotation spécifiant clairement quelle destination correspond à quel numéro.**

### L'ENREGISTREMENT DE LA CAPACITÉ DE NUMÉROTATION

L'IBPT assure également la gestion proprement dite de la numérotation, qui recouvre des tâches telles que l'attribution, la réservation, le retrait, le transfert ainsi que la surveillance de l'utilisation de la capacité de numérotation (politique de surveillance). Une utilisation inappropriée entraîne l'intervention de l'IBPT. Toutes les informations disponibles sur le plan de numérotation national – comme entre autres les listes de numéros réservés et attribués – sont publiées sur le site Internet de l'IBPT.

### ASPECTS RELATIFS À LA NUMÉROTATION TRADITIONNELLE

L'IBPT a dirigé un groupe de travail composé des opérateurs afin de déterminer les règles de routage dans les réseaux NGN. Un certain nombre d'options ont également été examinées afin d'implémenter la portabilité des numéros dans un environnement NGN et d'organiser la transition dans ce sens. Plusieurs pistes de migration possibles ont été proposées.

La numérotation Machine à Machine (abrégé « M2M ») a été en 2010 au centre des priorités de l'IBPT. Il s'agit d'applications permettant des communications entre machines et ceci, sans intervention humaine. Des exemples typiques sont la télémétrie, les systèmes d'alarme et la commande à distance de processus. Une consultation du marché en vue de la détermination de la politique de numérotation en matière de communication M2M a été lancée le 30 septembre 2010 et sur la base des réponses et de l'analyse ultérieure, une note de politique relative à la numérotation M2M a été rédigée à l'attention du Ministre des Télécommunications. Dans le document de consultation soumis, l'IBPT a proposé quatre options pouvant éventuellement être combinées. Dans l'option A, les séries de numéros sont déjà prévues dans le plan national de numérotation pour les applications de communication mobile également utilisées pour la communication M2M. Aucune distinction n'est faite entre les applications voix et d'autres applications. Dans l'option B, à savoir une nouvelle série de numéros, l'on pourrait prendre une série déterminée suivie de 11 chiffres, uniquement pour les applications M2M. L'option C ne recourt plus à des numéros issus du plan national de numérotation, mais bien directement à des numéros d'un plan international de numérotation. Dans la quatrième et dernière option (l'option D), les numéros internes au réseau sont retenus.

Le problème d'un certain nombre de blocs de numéros qui ne sont attribués à aucun autre opérateur mais dans lesquels un certain nombre de numéros sont néanmoins encore actifs a été réglé définitivement par la décision du Conseil de l'IBPT du 7 septembre 2010 concernant la réattribution d'un certain nombre de blocs de numéros.

Un projet d'arrêté royal modifiant diverses dispositions de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros concernant les tarifs d'appel maximums à appliquer aux appels vers des numéros payants pour des utilisateurs mobiles a été rédigé.

Après une vaste concertation avec le secteur, les procédures de demande opérationnelles, établies pour permettre l'accès ouvert aux numéros courts SMS/MMS, ont été adaptées aux exigences du marché.

Le problème des appels dits « *ping calls* » vers des numéros infokiosque belges a été résolu en concertation avec les opérateurs GSM. Il s'agissait d'une fraude où un client reçoit un appel sur son GSM auquel il n'a pas le temps de répondre et dont le numéro d'appel est un numéro infokiosque. Etant donné qu'il n'a pas pu répondre à l'appel, l'appelant n'a encouru aucun frais. Le numéro infokiosque figure alors évidemment dans le GSM de la personne appelée comme un appel manqué et il est alors très probable que celle-ci va rappeler sans savoir qu'il s'agit d'un numéro infokiosque. Lorsque la personne appelée rappelle le numéro de l'appel manqué, son appel sonne creux.

Enfin, des efforts ont été consentis afin de continuer à améliorer l'exactitude des données dans la base de données de numérotation et d'augmenter la cohérence avec la banque de données de référence centrale pour la portabilité des numéros. En outre, l'efficacité de l'utilisation de numéros mobiles pour les applications mobiles a été évaluée, entre autres par des benchmarks internationaux.

#### ASPECTS RELATIFS À L'INTERNET: « NAMING » ET « ADDRESSING »

Un projet de loi a été préparé à la demande de la Chambre des Représentants afin de faciliter le passage à un autre fournisseur Internet pour le client en introduisant un dispositif d'interception e-mail/URL. Le texte a été adopté par la Chambre des Représentants le 6 avril 2010.

Le code de conduite, tel que prévu dans la loi du 6 avril 2010, a été négocié avec ISPA (Internet Service Providers Association) et le 22 décembre 2010, une consultation écrite à cet égard a été lancée après une analyse interne de l'IBPT.

L'IBPT a en outre développé une série de mesures contenues dans le projet de loi modifiant la loi du 13 juin 2005 afin de promouvoir la continuité et la stabilité du domaine de premier niveau **.be**.

L'IBPT a également continué d'exercer un contrôle marginal au regard de l'intérêt général en tant que membre du Comité stratégique du bureau d'enregistrement national du domaine de premier niveau. Dans ce cadre, l'accent a été mis essentiellement sur le développement d'une politique visant à éviter et à remédier à tout abus en rapport avec les noms de domaine.

Une étude préliminaire a également été réalisée concernant le rôle de l'IBPT dans l'introduction d'Ipv6.

#### PORTABILITÉ DES NUMÉROS

La portabilité des numéros occupe une place centrale dans la politique des télécommunications. Il y a deux raisons fondamentales à cela. D'abord, tout changement de numéro d'appel entraîne des tracasseries administratives et des frais supplémentaires pour l'utilisateur final et a un impact direct très négatif sur les contacts avec des clients potentiels. Ensuite, les nouveaux opérateurs craignent de plus en plus d'être traités de manière déloyale si leurs clients potentiels étaient obligés de changer de numéro.

Comme les années précédentes, l'IBPT a continué d'exercer la surveillance du fonctionnement de l'ASBL Portabilité des numéros. Dans ce cadre, une enquête a été lancée concernant d'éventuelles imputations de coûts indues par des sous-traitants de l'ASBL aux nouveaux opérateurs qui doivent se raccorder au système.

Quelques dossiers visant à obtenir l'accès à la base de données des numéros portés conformément aux dispositions de la décision du Conseil de l'IBPT du 2 février 2005 concernant la fixation des tarifs pour les numéros portés du service de renseignements de la localisation des numéros pour les tiers exclusivement pour leur propre usage et pour le routage de leurs propres services de communication et la validation de certaines modalités en matière d'accès à ce service ont été traités.

Une consultation<sup>41</sup> portant sur d'éventuelles interprétations de l'obligation du « premier jour » pour le portage des numéros et la définition d'un système d'amendes au cas où les opérateurs ne respectent pas leur obligation de portabilité des numéros vis-à-vis des utilisateurs finals, telle que prévue dans la nouvelle Directive « service universel », a été réalisée.

Fin 2010, un total de 5,6 millions de numéros du plan de numérotation belge ont un jour été portés. Autrement dit, quelque 35% de tous les utilisateurs GSM et 25% des utilisateurs de téléphonie fixe ont déjà fait usage de cette possibilité. Le nombre de plaintes à ce sujet était pratiquement nul.

#### *Le service de présélection du transporteur*

La baisse du nombre net d'activations constatée depuis mai 2005 où le nombre maximum de numéros activés avait été atteint, à savoir 1 135 000, s'est poursuivie en 2010. Il convient cependant de considérer ces informations à la lumière de la diminution du nombre de lignes Belgacom sur lesquelles la présélection du transporteur peut être activée, un phénomène qui s'est accéléré à partir de 2005. Concrètement, cela signifie que sur six ans de temps, le taux de pénétration de la présélection du transporteur, c.-à-d. le nombre de numéros activés par rapport au nombre de canaux disponibles de Belgacom, n'a diminué que de 5%!

## Gestion du spectre électromagnétique, licences et fréquences

**La gestion et le contrôle du spectre relèvent de la compétence de l'IBPT qui alloue les fréquences et délivre les licences. Les utilisateurs du spectre électromagnétique sont nombreux et variés.**

### LA GESTION DES FRÉQUENCES

L'IBPT est chargé de la gestion du spectre électromagnétique en Belgique. Cette mission recouvre tant la gestion quotidienne des assignations et coordinations des fréquences que la politique à long terme en matière de plans de fréquences et de réajustements. Les plus importantes réalisations de la cellule Gestion des fréquences au sein du service Technologie en 2010 sont les suivantes:

#### *Étude du spectre*

L'IBPT a fait procéder en 2010 à une actualisation<sup>42</sup> de l'étude existante<sup>43</sup> sur la future politique en matière de spectre dans les bandes 790-3400 MHz par un consultant externe. Le rapport final de la vaste étude menée par les consultants de renommée internationale Analysys Mason/ Hogan & Hartson intitulée « Gestion du spectre stratégique concernant les systèmes d'accès radioélectrique dans les bandes de fréquences 790 MHz – 3400 MHz » a été délivré à temps. Ce rapport, dont la version définitive a été publiée sur le site Internet de l'IBPT, constitue, avec les résultats de la consultation qui s'est tenue à ce sujet, une pierre angulaire importante pour la détermination de la politique en matière de spectre dans la bande 790-3400 MHz pour les années à venir.

#### *Octroi de droits d'utilisation dans la bande 3410-3500 MHz/3500-3600 MHz*

Le 24 novembre 2010, l'IBPT a publié une communication au Moniteur belge annonçant les délais de soumission des demandes d'obtention des droits d'utilisation pour les bandes de fréquences 3410-3500 MHz/3500-3600 MHz. L'octroi de ces droits d'utilisation pourrait renforcer la concurrence au niveau de l'accès aux services de communications électroniques à large bande. Ces droits d'utilisation sont variables pendant une période de dix ans et peuvent à chaque fois être prolongés de cinq ans.

#### *Communication du Conseil de l'IBPT du 7 décembre 2010 concernant la campagne de mesure dans la bande 2700-2900MHz*

Des calculs théoriques établissent que le déploiement d'un réseau WiMAX/LTE<sup>44</sup> dans la bande 2,5-2,69 GHz pourrait avoir un impact sur le fonctionnement des radars dans la bande 2,7-2,9 GHz, qui sont exploités par les autorités aéronautiques belges (Belgocontrol et la Défense). Par conséquent, des mesures pratiques sont requises afin de vérifier quelles démarches éventuelles doivent être entreprises pour garantir la compatibilité. Pour ce faire, l'IBPT fait appel à un consultant externe. Un cahier des charges pour cette étude a été publié en décembre 2010 sur le site Internet de l'IBPT et au Journal officiel de l'Union européenne.

#### *La mise aux enchères de la quatrième autorisation 3G et des autorisations 4G.*

La cellule Gestion des fréquences a fourni l'assistance et les recommandations nécessaires dans le cadre de la préparation de la mise aux enchères des droits d'utilisation pour la quatrième autorisation 3G et des droits d'utilisation pour les fréquences des systèmes 4G. Il est fait appel à cet effet à un consultant. Après la publication d'un cahier des charges, le marché a été attribué à Analysys Mason, DotEcon, Hogan-Lovells et Philippe&Partners.

#### *Interfaces radio*

Les interfaces radio sont conçues pour certains types d'équipements hertziens. Ces interfaces déterminent les conditions d'autorisation pour l'utilisation de ces équipements sur le marché belge. Ces interfaces radio sont nécessaires pour éviter des brouillages préjudiciables aux radiocommunications et font partie du plan national de fréquences. Plus précisément, les caractéristiques techniques auxquelles doivent répondre ces équipements et les bandes de fréquences sur lesquelles ils peuvent fonctionner, sont fixées par ces interfaces.

Les nouvelles versions (B2.1 (V2.1), B2.2 (V2.1) et B2.3 (V2.1)) de l'interface radio B2 pour les systèmes de transmission de données à large bande et les systèmes sans fil à très large débit qui déterminent les conditions auxquelles l'utilisation de cet équipement est autorisée sur le marché belge, ont été approuvées le 19 mars 2010 par le Conseil et publiées sur le site Internet de l'IBPT

Dans le but de suivre les évolutions rapides du marché au niveau des équipements hertziens, les nouvelles interfaces radio (B8.7, B8.8, B8.9, B.8.10 et B8.11) pour les appareils utilisés pour mesurer le niveau dans des cuves installées dans des cuves métalliques ou en béton armé ou des structures similaires ont été approuvées par le Conseil et publiées sur le site Internet de l'IBPT. En outre, une interface pour les appareils utilisés pour déterminer la position, la vitesse et/ou d'autres caractéristiques d'un objet ou d'obtenir une information sur ces paramètres (B8.12) a également été publiée.

Le plan national de fréquences a été tenu à jour en accord avec les règles d'harmonisation européenne. Ce plan peut être consulté sur le site Internet de l'IBPT mais également dans la nomenclature complète des plans de fréquences européens tenus à jour par le European Communications Office (<http://www.cept.org/eco>).

45. 1<sup>RE</sup> CATÉGORIE: RÉSEAUX DE RADIOCOMMUNICATIONS MOBILES, À L'EXCEPTION DE CEUX QUI RELÈVENT DE LA 3<sup>E</sup> CATÉGORIE;

2<sup>E</sup> CATÉGORIE: RÉSEAUX DE RADIOCOMMUNICATIONS FIXES;

3<sup>E</sup> CATÉGORIE: RÉSEAUX DE RADIOCOMMUNICATIONS MOBILES ÉTABLIS PAR:

A) L'ÉTAT, LES COMMUNAUTÉS, LES RÉGIONS, LES PROVINCES, LES COMMUNES, LES INTERCOMMUNALES CONSTITUÉES UNIQUEMENT DE PERSONNES DE DROIT PUBLIC AINSI QUE LES INSTITUTIONS RELEVANT EXCLUSIVEMENT DE CES POUVOIRS;

B) LES SOCIÉTÉS D'EXPLOITATION DU TRANSPORT PAR CHEMIN DE FER ET LA SOCIÉTÉ CHARGÉE DE L'INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE;

C) LES CLINIQUES UNIVERSITAIRES;

D) LES INSTITUTIONS OU ORGANISMES D'ASSISTANCE MÉDICALE OU SOCIALE, À DES FINS PUREMENT HUMANITAIRES OU SANS BUT LUCRATIF;

4<sup>E</sup> CATÉGORIE: STATIONS DE RADIOCOMMUNICATIONS TELLES QUE VISÉES À L'ARTICLE 33, § 2, DE LA LOI ([...]EN CE QUI CONCERNE LES LIAISONS POINT À MULTIPPOINT, CETTE OBLIGATION D'AUTORISATION EST UNIQUEMENT VALABLE POUR LES STATIONS DE BASE EXPLOITÉES PAR L'OPÉRATEUR. L'OBLIGATION D'AUTORISATION NE S'APPLIQUE PAS AUX STATIONS DE BASE ÉTABLIES CHEZ LE CLIENT ET UTILISÉES PAR CELUI-CI COMME UTILISATEUR FINAL.[...]);

5<sup>E</sup> CATÉGORIE: STATIONS DE RADIOCOMMUNICATIONS D'INSTRUCTION INDIVIDUELLE, D'INTERCOMMUNICATION TECHNIQUE ET D'ÉTUDES, UTILISÉES PAR DES RADIOAMATEURS;

6<sup>E</sup> CATÉGORIE: AUTRES RÉSEAUX OU STATIONS DE RADIOCOMMUNICATIONS QUI NE RELÈVENT PAS D'UNE DES CATÉGORIES PRÉCÉDENTES, TELS QUE, ENTRE AUTRES, DES MODÈLES DE DÉMONSTRATION, TESTS ET ESSAIS D'ONDES ÉLECTROMAGNÉTIQUES, AUTORISATION DE DÉTENTION INDIVIDUELLE.

71

## ASSIGNATIONS DE FRÉQUENCES ET COORDINATIONS INTERNATIONALES

Les assignations de fréquences pour les services terrestres mobiles se font dans le cadre de l'accord HCM (*Harmonised Calculation Method*, l'ancien accord de Vienne/Berlin) et constituent l'une des activités principales de la cellule **Gestion des fréquences**.

| Nombre de dossiers traités par les services mobiles Accord HCM |       |
|----------------------------------------------------------------|-------|
| Nombre de coordinations                                        | 2010  |
| Coordinations de la Belgique                                   | 165   |
| Coordinations entrantes de la France                           | 1 346 |
| Coordinations entrantes des Pays-Bas                           | 89    |
| Coordinations entrantes de l'Allemagne                         | 71    |
| Coordinations entrantes du Luxembourg                          | 14    |

| Nombre de dossiers par catégorie <sup>45</sup> |         |          |          |
|------------------------------------------------|---------|----------|----------|
|                                                | Annulés | Modifiés | Nouveaux |
| 1 <sup>re</sup> catégorie                      | 454     | 1 320    | 1 733    |
| 2 <sup>e</sup> catégorie                       | 5       | 3        | 5        |
| 3 <sup>e</sup> catégorie                       | 100     | 191      | 100      |
| 6 <sup>e</sup> catégorie                       | 0       | 11       | 37       |

Bien que l'IBPT ne soit pas responsable de la planification des fréquences de radiodiffusion, la cellule **Gestion des fréquences** de l'IBPT s'occupe néanmoins des demandes de coordination quotidiennes et de l'application des accords internationaux (accords de Genève 1975, Genève 1984, Stockholm 1961, Wiesbaden 1995, Chester 1997, Maastricht 2002) ainsi que de l'application de l'accord LEGBAC (*Limited Exploratory Group on Broadcasting to Aeronautic Compatibility*).

Cette cellule se charge également des coordinations de fréquences pour les liaisons par satellite (stations terriennes, réseaux, etc.) et les faisceaux hertziens et de la correspondance avec le Bureau des radiocommunications de l'UIT.

| Types de dossiers                                                                                       | Nombre       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Accord de Genève 2006 (DVB-T: Digital Video Broadcasting – Terrestrial)                                 | 375          |
| Accord de Genève 1984 (radiodiffusion FM)                                                               | 1 769        |
| Accord de Genève 1975                                                                                   | 0            |
| Accord de Maastricht 2002 – Accord de Constanza 2007 (T-DAB: Terrestrial Digital Audio Broadcasting)    | 7            |
| Accord HCM (généralités) Droits d'utilisation                                                           | 97           |
| Stations terriennes (Art. 9), satellites (Art. 9), faisceaux hertziens                                  | 1 509        |
| Divers (coordinations, brouillages, demandes d'informations, projets éoliens, aéronautiques, maritimes) | 922          |
| Comixtelec (Commission mixte des télécommunications)                                                    | 282          |
| UIT - Bureau des radiocommunications et Conférences                                                     | 123          |
| CEPT – BER (Bureau européen des radiocommunications) – ECC (Electronic Communications Committee)        | 3            |
| Organisations satellite (Eutelsat, Intelsat, ESA (European Space Agency), etc.)                         | 4            |
| <b>TOTAL</b>                                                                                            | <b>5 091</b> |

## AUTORISATIONS POUR LES RÉSEAUX PRIVÉS DE RADIOCOMMUNICATIONS ET LES STATIONS INDIVIDUELLES

L'arrêté royal du 18 décembre 2009 relatif aux communications radioélectriques privées et aux droits d'utilisation des réseaux fixes et des réseaux à ressources partagées est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2010.

Cet arrêté royal a modifié les différentes catégories d'autorisations de sorte qu'il n'est plus possible d'effectuer une comparaison avec les années précédentes. L'utilisation des équipements Citizen Band (CB) a, en outre, été exemptée d'autorisation.

Le tableau suivant indique le nombre total d'autorisations attribuées au 31 décembre 2010 dans les différentes catégories.

## AGRÉATION ET RECONNAISSANCE DES OPÉRATEURS

### Réseaux à ressources partagées (*Trunk-radiocalisation*)

La société ABS VHF Solution a reçu l'autorisation d'exploiter un réseau de radiocalisation sur le territoire belge.

L'exploitant de l'aéroport de Liège a reçu l'autorisation d'exploiter un réseau TETRA (*terrestrial trunked radio*) dans l'enceinte de l'aéroport.

La société Security Monitoring Centre s'est vu octroyer une autorisation pour l'exploitation d'un réseau public de transmission d'alarmes sur le territoire belge.

### Autorisations test

Dans le but de promouvoir l'introduction de nouvelles technologies pour les communications électroniques mobiles, une série d'autorisations test temporaires ont été délivrées à des fins de test et de démonstration.

Une autorisation a ainsi été délivrée entre autres à la société Solaris Mobile Ltd à des fins de démonstration sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Il s'agit ici d'une démonstration pour la Commission européenne et le Parlement européen d'un système paneuropéen pour la fourniture de services mobiles par satellite (MSS: *Mobile Satellite Service*).

Egalement afin de pouvoir tester la technologie LTE, la technologie de la quatrième génération mobile, appelée 4G, une autorisation test a été délivrée aux sociétés Belgacom, Ericsson, Mobistar et Telenet.

**Nombre d'autorisations pour des réseaux privés de radiocommunications et des stations individuelles**

|                           |                                                                                      | Permanentes | Temporaires |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| 1 <sup>re</sup> catégorie | Réseaux de radiocommunications mobiles                                               | 4 166       | 1 765       |
| 2 <sup>e</sup> catégorie  | Réseaux de radiocommunications fixes                                                 | 169         | 0           |
| 3 <sup>e</sup> catégorie  | Réseaux de radiocommunications mobiles exploités entre autre par des administrations | 570         | 0           |
| 4 <sup>e</sup> catégorie  | Brouilleurs installés dans les établissements pénitenciers                           | 0           | NA          |
| 5 <sup>e</sup> catégorie  | Radioamateurs                                                                        | 5 644       | NA          |
| 6 <sup>e</sup> catégorie  | Autres réseaux et licences de détention                                              | 20          | 12          |
| Satellites                | Réseaux satellites                                                                   | 55          | 78          |

1 416 :  
Le nombre de  
candidats à  
l'examen VHF

46. SHORT RANGE CERTIFICATE.

73

## AGRÉATION DES RADIOAMATEURS ET OPÉRATEURS RADIOMARITIMES

Le bon fonctionnement des radiocommunications dépend également de la compétence des opérateurs. C'est pourquoi l'IBPT organise les examens pour l'obtention des certificats radioamateurs ainsi que pour les certificats d'opérateurs radiomaritimes. Les examens pour les opérateurs de stations aéronautiques dépendent du Service public fédéral Mobilité et Transports.

Ces examens sont régulièrement organisés dans les locaux de l'IBPT. Des questions à choix multiples sont disponibles sur un système informatique pour les radioamateurs, les opérateurs d'appareils VHF et les opérateurs GMDSS (*general maritime distress and safety system*). De plus, 8 centres de formation agréés par l'IBPT dispensent les cours obligatoires pour la participation à l'examen GMDSS.

### Radioamateurs

Deux décisions du Conseil de l'IBPT concernant les radioamateurs ont été publiées en 2010. La décision du Conseil de l'IBPT du 7 septembre 2010 concernant l'octroi d'une licence A (HAREC: *harmonised amateur radio examination certificate*) aux radioamateurs titulaires d'une licence B (ON1) et la décision du 26 octobre 2010 concernant la possibilité pour les titulaires d'une licence radioamateur ON3 ayant passé leur examen avant le 15 septembre 2005 de demander un indicatif ON2.

### Examens

Le nombre de candidats à la licence de base s'élève à 175 (144 en 2009). Pour les examens HAREC, 85 candidats ont présenté l'examen contre 84 l'année précédente. Le taux de réussite est de 80,6% pour la licence de base et de 56,5% pour l'examen HAREC qui est beaucoup plus difficile.

### Radiocommunications maritimes

#### a) Examens et certificats

587 candidats ont présenté l'examen SRC<sup>46</sup> (contre 640 en 2009) avec un taux de réussite de 87,2%. L'examen VHF a attiré 1 416 candidats (contre 982 en 2009) pour 1 202 réussites (84,9%).

En ce qui concerne les examens GOC (general operator's certificate) et ROC (restricted operator's certificate), le nombre de candidats était respectivement de 170 candidats pour 151 réussites et de 96 candidats pour 73 réussites.

Plus de 45 000 personnes possèdent un certificat pour l'utilisation d'une station de navire. Ces certificats sont renouvelés tous les 5 ans.

#### b) Licences

En 2010, le nombre total de licences de stations de navire était de 16 007 (contre 14 382 en 2009) réparties en 12 232 bateaux de plaisance, 3 278 bateaux de navigation intérieure destinés à la navigation commerciale, 353 navires de haute mer et 144 bateaux de pêche.

### Radiocommunications aéronautiques

#### a) Certificats

En 2010, l'IBPT a délivré 362 certificats pour l'utilisation d'une station d'aéronef sur la base d'examens organisés par le Service public fédéral Mobilité et Transports contre 364 en 2009.

Plus de 5 600 personnes possèdent actuellement un certificat pour l'utilisation d'une station d'aéronef.

#### b) Licences

834 licences pour des stations aéronautiques sont gérées actuellement par l'IBPT, 1 088 pour des installations à bord d'aéronefs et 746 pour des stations portatives.







## Contrôles des équipements et du spectre

**La gestion et la surveillance du spectre électromagnétique sont les garants du bon fonctionnement des radiocommunications au profit de l'ensemble des utilisateurs. Les réseaux et appareils de radiocommunications étant susceptibles d'être perturbés, la lutte contre ces perturbations est une nécessité. En la matière, prévention et répression sont complémentaires, bien que l'IBPT privilégie nettement la première approche. En effet, ses agents informent, conseillent, surveillent et contrôlent. Néanmoins, le cas échéant, ils dressent procès-verbal aux contrevenants et opèrent des saisies.**

### CONFORMITÉ DES ÉQUIPEMENTS

Les équipements hertziens et terminaux de télécommunications ne peuvent être mis sur le marché que s'ils sont conformes à la directive 1999/5/CE du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 1999 concernant les équipements hertziens et les équipements terminaux de télécommunications et la reconnaissance mutuelle de leur conformité (directive R&TTE). Selon ce texte, le marquage CE adéquat doit être apposé sur tous les équipements hertziens et les équipements terminaux de télécommunications, sur leur emballage ainsi que sur les documents d'accompagnement.

Le marquage CE comporte toujours au minimum le sigle CE. Ce sigle se présente sous la forme suivante 

Lorsqu'une autorisation est nécessaire pour l'utilisation des équipements hertziens ou lorsqu'ils utilisent des fréquences dont l'utilisation n'est pas harmonisée en Europe, le marquage CE doit contenir un « signe d'alerte » (signe d'information). Le marquage CE se présente alors au minimum sous la forme suivante: . Le signe d'information attire l'attention de l'utilisateur sur le fait qu'il existe des restrictions à l'utilisation de l'appareil.

Les équipements hertziens qui fonctionnent sur des fréquences dont l'utilisation n'est pas harmonisée en Europe (et dont le marquage contient par conséquent le signe d'information) doivent être déclarés à l'État membre où ils sont commercialisés. Il s'agit de l'obligation communément appelée « obligation de notification » selon l'article 6.4 de la directive. En 2010, 858 types d'appareils ont ainsi été déclarés selon cette procédure, soit une baisse de 5,3%. Ce chiffre est moins élevé qu'en 2009; ceci indique qu'un nombre plus restreint de bandes de fréquences ont été harmonisées.

La Commission européenne met la « *One Stop Notification* » ou procédure OSN à disposition sur son serveur (<https://webgate.ec.europa.eu/osn>). La personne responsable de la notification peut, conformément à l'article 6.4, transmettre sa notification via une adresse centrale. Le système distribue ensuite la demande aux administrations des États membres qui ont accepté le principe OSN. C'est actuellement le cas dans 26 pays, dont la Belgique.

Cette procédure connaît un succès important, car sur les 858 dossiers introduits, 825 (96%) ont été introduits via OSN. Le reste a été introduit par e-mail (27) ou par courrier (5).

Les appareils qui utilisent des bandes de fréquences dont l'utilisation est harmonisée dans la Communauté ne doivent pas être notifiés à l'IBPT. Ces appareils font partie de ce que l'on appelle la catégorie « Classe 1 ».

Il convient de consulter régulièrement la liste des appareils de « Classe 1 ». Cette liste peut être consultée directement sur le site [www.ero.dk/rtte](http://www.ero.dk/rtte), une partie du site Internet de l'ERO (European Radiocommunications Office). Les paramètres techniques auxquels doivent répondre ces appareils de radiocommunications pour appartenir à la catégorie « Classe 1 » sont également repris sur ce site et sont reliés au numéro de référence de la sous-classe y afférente.

## CONTRÔLE DES ÉQUIPEMENTS

En 2010, il a été constaté qu'un nombre encore assez important d'appareils ne répondant pas ou seulement partiellement aux exigences légales étaient toujours commercialisés. Les infractions donnent lieu à une concurrence déloyale et pénalisent les fabricants et importateurs qui respectent les obligations légales (plus rapidement sur le marché – moins de coûts). Un contrôle sérieux est par conséquent dans l'intérêt de tous – fabricants, importateurs, vendeurs, utilisateurs, pouvoirs publics. La surveillance du marché est considérée comme cruciale pour une bonne application de la directive R&TTE.

Plus de 650 visites de contrôle ont été effectuées en 2010, principalement dans des magasins; cependant, près de 70 marchés publics ont également été contrôlés. Une dizaine de bourses ont également été inspectées, ceci principalement dans le but d'obtenir un aperçu des derniers développements et, ce faisant, d'informer bien à temps les exposants.

Des mesures répressives ont parfois été estimées nécessaires. Les contrôles 2010 ont ainsi débouché sur les saisies résumées dans le tableau suivant.

| Appareils saisis lors de contrôles effectués en 2010 |          |                                               |              |
|------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------|--------------|
| Équipements terminaux                                |          | Équipements hertziens                         |              |
| Téléphones                                           | 7        | Jouets radiocommandés                         | 611          |
|                                                      |          | Émetteurs FM                                  | 301          |
|                                                      |          | Appareils GSM                                 | 266          |
|                                                      |          | Appareils de modélisme                        | 247          |
|                                                      |          | Émetteurs à faible puissance dans la bande FM | 129          |
|                                                      |          | Contrôleurs de jeu sans fil                   | 86           |
|                                                      |          | Clés USB Wi-Fi sans fil                       | 66           |
|                                                      |          | Appareils audio & vidéo sans fil              | 54           |
|                                                      |          | Autres                                        | 633          |
| <b>TOTAL</b>                                         | <b>7</b> | <b>TOTAL</b>                                  | <b>2 393</b> |

Une nouvelle fois, on doit constater que la réglementation n'avait souvent pas été respectée, que ce soit de manière consciente ou non. Pourtant, les exigences administratives sont relativement simples pour les équipements terminaux proprement dits. Pour les équipements hertziens qui fonctionnent sur des bandes de fréquences dont l'utilisation n'est pas harmonisée au sein de l'Union européenne, et où le « signe d'alerte » doit par conséquent apparaître dans le marquage CE, il a souvent été constaté que la liste des pays où cet équipement peut être utilisé est absente. L'IBPT est d'avis que cette information doit toujours être incluse. Cette information indispensable doit non seulement figurer dans le mode d'emploi mais aussi sur l'emballage. L'IBPT prend toujours des mesures lorsque cette information fait défaut. Tout acheteur potentiel d'un tel équipement hertzien a en effet besoin de cette information pour savoir s'il peut utiliser ou non l'appareil. L'utilisation d'un tel appareil à un endroit illicite pourrait entraîner des perturbations avec toutes les conséquences de celles-ci.

De même, il a été constaté que de nombreux appareils radio ne satisfaisant pas à la législation actuelle étaient malgré tout présents sur le marché. En outre, certains de ces appareils fonctionnent encore sur des fréquences non autorisées en Belgique. Dans ces cas-là aussi, l'IBPT doit inmanquablement intervenir. Cela s'explique probablement en partie par le fait qu'il est facile d'acheter à distance (via Internet) et par la manière souvent agressive dont les publicités sont faites pour toutes sortes d'équipements hertziens bon marché (via des spams). La différence de prix, entre autres causée par des cours de change favorables, peut inciter un utilisateur à acheter via Internet. Dans ce cadre, il s'agit souvent d'appareils qui sont effectivement similaires, mais qui ne sont pas destinés au marché européen. L'acheteur/importateur a tout intérêt à dûment s'informer à cet égard. En effet, dans ce cas, il sera tenu comme seul et unique responsable.

De nombreuses irrégularités continuent d'être constatées dans le secteur des jouets radiocommandés (petites voitures téléguidées, etc.). Il arrive que ces produits satisfont effectivement à la directive sur les jouets (directive révisée 2009/48/CEE, entrée en vigueur le 20 juillet 2009) mais que les dispositions de la directive R&TTE n'aient pas été prises en considération.

La Commission européenne tente d'y remédier en harmonisant les concepts et définitions utilisés dans les différentes directives (« Décision N° 768/2008/CE du Parlement européen et du Conseil du 9 juillet 2008 relative à un cadre commun pour la commercialisation des produits et abrogeant la décision 93/465/CEE du Conseil » et « Règlement (CE) N° 765/2008 du Parlement européen et du Conseil du 9 juillet 2008 fixant les prescriptions relatives à l'accréditation et à la surveillance du marché pour la commercialisation des produits et abrogeant le règlement (CEE) n° 339/93 du Conseil »). L'adaptation de plusieurs directives sur la base de cette décision est en cours.

Les envois postaux contenant des équipements hertziens sont également régulièrement contrôlés. En 2010, quelque 70 visites dans des services de douanes ont été effectuées dans ce cadre. Nombre de ces envois ayant fait l'objet d'un examen contiennent des appareils achetés sur Internet – directement du fabricant ou via un site d'enchères (par exemple eBay). Dans beaucoup de cas, les appareils ne remplissent pas les exigences légales et sont saisis. Le fait que de nombreux appareils non marqués CE (parmi lesquels des GSM et des tablettes PC) soient proposés via ces sites d'enchères est préoccupant. En cas de contrôle, ces appareils ont toujours été saisis. L'intéressé(e) en est toujours averti. Un appareil qui ne porte pas le moindre marquage CE ne peut pas être autorisé sur le marché belge.

En cas de constatation d'une infraction, un procès-verbal est toujours dressé et les marchandises sont saisies. Ces dernières années, le nombre de constatations chez les commerçants baisse sensiblement. La grande majorité des procès-verbaux dressés font suite à des achats sur Internet d'appareils qui, lors d'un contrôle, s'avèrent être illégaux. Le Parquet se charge de la suite du traitement des infractions; en conséquence, il est inutile de s'informer auprès de l'IBPT de la suite donnée à l'affaire. Le Parquet décide si une poursuite est nécessaire. En 2010, 511 procès-verbaux ont été initialement dressés. En outre, au cours du suivi des dossiers judiciaires, 47 procès-verbaux subséquents ont encore été dressés.

En Belgique, une autorisation de l'IBPT doit être obtenue au préalable pour détenir et utiliser certains types d'équipements hertziens. Les vendeurs de ce type d'appareils doivent eux-mêmes disposer d'une autorisation générale de détention. Jusqu'à la fin de l'année 2009, obtenir une autorisation générale de détention n'entraînait aucun frais. L'arrêté royal relatif aux communications radioélectriques privées et aux droits d'utilisation des réseaux fixes et des réseaux à ressources partagées (qui est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2010) stipule que cette autorisation donne désormais lieu au paiement d'une redevance annuelle (13,50 EUR en 2010).

La vente d'appareils de ce type à des personnes ne disposant pas d'une autorisation individuelle est interdite. Un relevé des ventes réalisées doit être transmis chaque mois à l'IBPT. Cette déclaration doit mentionner les coordonnées du vendeur. Début 2010, l'on comptait 140 titulaires francophones et 303 titulaires néerlandophones d'une autorisation de détention générale. Ces chiffres ont diminué vers la fin de l'année (87 francophones et 225 néerlandophones). Par le passé, nombre de commerçants conservaient leur autorisation générale de détention au cas où ils vendraient un appareil soumis à licence. L'instauration de la redevance annuelle a poussé beaucoup de sociétés à y renoncer.

Des explications et des informations complémentaires sur la directive R&TTE peuvent être consultées sur le site Internet de la Commission européenne via [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/rtte/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/rtte/index_en.htm). Ce site Internet comprend, outre le texte de la directive, également des explications complémentaires et des interprétations communément acceptées. Des informations utiles se trouvent aussi sur le site Internet de l'IBPT à la rubrique « Équipements » de la section « Radiocoms ».

## LE SERVICE NATIONAL DE CONTRÔLE DU SPECTRE

Le NCS (Service national de contrôle du spectre) est chargé de la mission de police des ondes au sens large. Outre la direction installée à Bruxelles, il dispose de cinq centres de contrôle dans le pays, situés à Anderlecht, Liège, Seneffe, Anvers et Gand.

Ses missions peuvent être regroupées essentiellement en cinq grandes catégories:

### *Traitement des perturbations radioélectriques*

Tout citoyen ou toute instance peut s'adresser au NCS pour signaler une perturbation radioélectrique dont il serait victime. Les techniciens du NCS, équipés d'appareils de mesure professionnels, identifient l'origine de la perturbation et prennent les mesures nécessaires afin d'éliminer celle-ci.

Les perturbations rencontrées peuvent être de types très variés. Il peut s'agir de perturbations sur les fréquences aéronautiques - aux conséquences potentiellement désastreuses si elles ne sont pas levées dans les délais les plus brefs -, de perturbations dans des réseaux professionnels - qui peuvent mettre la vie d'utilisateurs en danger, pensons par exemple aux réseaux utilisés sur les grues de chantiers -, de perturbations dans les réseaux GSM - mettant à mal les communications d'entreprises essentielles pour la vie des citoyens - de perturbations dans les réseaux de radiocommunications de la police, etc. Il peut s'agir aussi de perturbations dans la réception des émissions de radio et de télédiffusion, aux origines diverses - une ligne de tram peut perturber la réception d'un programme TV - de perturbations dans des petites applications sans fil tels que des télécommandes de portes de garage - perturbées, par exemple, par le casque sans fil d'un voisin - ou des babyphones - les sons produits par l'enfant étant remplacés par un grésillement électromagnétique, etc.

On peut également noter qu'en 2010, un certain nombre de GSM *jammers* qui perturbaient le trafic GSM ont été saisis.

### *Contrôles préventifs des réseaux radio professionnels*

La majorité des nouveaux réseaux radio sont contrôlés par les techniciens du NCS. Cela permet de s'assurer que ces réseaux ont été installés conformément à leur licence, et donc que les fréquences, les puissances, et les hauteurs d'antenne en service correspondent à ce qui a été planifié par le service de gestion des fréquences. Cela permet également de réduire l'utilisation d'émetteurs-récepteurs illégaux.

### *Contrôles lors des grandes manifestations*

Le NCS est présent à diverses manifestations où un grand nombre d'utilisateurs de fréquences radio sont présents, afin de veiller au respect des licences et de résoudre les cas de perturbations. Le type des manifestations contrôlées est très varié: de la course cycliste telle la Flèche Wallonne ou le Tour des Flandres, du moto-cross local au F1 Belgium Spa Grand Prix, et d'une fête locale de jeunes au festival rock Werchter, etc.

### *Collaboration avec les parquets et les services de police*

Les parquets et les services de police font régulièrement appel à l'expertise de l'IBPT dans le domaine des radiocommunications.

### *Tâches complémentaires aux missions*

Afin de mener à bien leur mission générale de police des ondes, les membres du NCS ont la qualité d'officier de police judiciaire et travaillent régulièrement en collaboration avec les services de police.

Le NCS organise par ailleurs un service de garde 24h/24 auquel tous les services de sécurité ont accès. Afin de mener les actions sur le terrain, le NCS dispose de vingt-trois véhicules de mesure entièrement équipés.

En complément à ces moyens, le NCS dispose de six stations fixes de mesure, dont le but est de surveiller de manière automatique l'utilisation des fréquences radio.

# 2010

2 000 :  
Nombre d'exemplaires  
du bulletin  
d'information distribués  
au Boatshow de Gand

78

En 2010, l'IBPT a de nouveau tenu un stand au Boatshow de Gand. Le Boatshow est la principale bourse maritime du pays: elle attire chaque année quelque 60 000 visiteurs. L'IBPT profite de cette occasion pour fournir des informations aux utilisateurs d'équipements hertziens à bord de bateaux et ce, tant au niveau des exigences des équipements, des certificats d'utilisateurs, des examens que des brouillages, etc. Un bulletin d'information est spécialement édité à l'attention des visiteurs de cette manifestation. Plus de 2 000 exemplaires de cette publication ont été distribués sur le stand de l'IBPT. Ce document donne des nouvelles actuelles et des informations sur tous les aspects des radiocommunications en mer et sur les voies de navigation intérieure. Le bulletin d'information peut également être téléchargé sur le site Internet de l'IBPT.

Le tableau ci-après donne un aperçu des prestations réalisées au cours de l'année 2010.

| <b>Interventions du NCS</b>                                    |     |
|----------------------------------------------------------------|-----|
| Dossiers perturbations                                         | 383 |
| Contrôles préventifs des utilisateurs professionnels           | 762 |
| Contrôles effectués lors de manifestations                     | 161 |
| Contrôle des émissions de radiodiffusion                       | 38  |
| Contrôle d'installations radiotéléphoniques à bord de navires  | 234 |
| Contrôles - autres                                             | 266 |
| Mesure des rayonnements des sites d'émission LNE Vlaanderen    | 155 |
| Dossiers divers - tâches effectuées à la demande des autorités | 581 |

La rubrique « Contrôles - autres » reprend notamment les contrôles sur les fréquences maritimes, les contrôles de radioamateurs ou de cibistes, l'assistance lors de contrôles routiers, etc.



## Missions techniques d'intérêt public

**L'IBPT remplit encore d'autres missions d'intérêt public. La loi a confié à l'IBPT le rôle d'expert dans des domaines scientifiques comme la mesure de champs électromagnétiques et la sécurité des réseaux.**

### LES ANTENNES ET LES CHAMPS ÉLECTROMAGNÉTIQUES

Suite à l'arrêt 2/2009 du 15 janvier 2009 de la Cour constitutionnelle, l'IBPT n'est plus compétent pour contrôler l'aspect environnemental de l'émission du rayonnement électromagnétique. Cette compétence relève dorénavant des Régions. Néanmoins, l'IBPT reste compétent dans le domaine de la vérification des émissions électromagnétiques autour des antennes. Courant 2010, un protocole de coopération a été conclu entre la région flamande et l'IBPT. Le public introduit sa demande pour effectuer des mesures d'exposition auprès du département « Leefmilieu, Natuur en Energie<sup>47</sup> »; un technicien de l'IBPT réalise ensuite les opérations nécessaires.

### LA LUTTE CONTRE LES PROGRAMMES INFORMATIQUES MALVEILLANTS

La sécurité des réseaux, la préservation contre les accès non autorisés, la manipulation ou la destruction des informations qui y circulent ou qui y sont sauvegardées, la protection des utilisateurs qui y sont connectés constituent les bases technologiques indispensables au développement de la société de l'information et doivent être le plus possible sécurisés.

Le CERT (« *Computer Emergency Response Team* ») national est intégré à BELNET qui fournit de la connectivité Internet à l'État ainsi qu'aux institutions académiques et universitaires belges. Le CERT a été mis sur pied par FEDICT, le service public fédéral « Technologie de l'Information et de la Communication », qui en assume la charge financière jusqu'en décembre 2011. CERT® est une marque du Carnegie Mellon Institute. Le CERT belge a reçu l'autorisation du Carnegie Mellon Institute d'utiliser cet acronyme, qui indique implicitement que le CERT national remplit les exigences de fonctionnement d'un CERT requises par le Carnegie Mellon Institute. Dans les activités du CERT figure la surveillance des menaces informatiques, dont les virus.

### LA SÉCURISATION DES RÉSEAUX

En participant tant au niveau national qu'international à des travaux relatifs à la sécurisation des réseaux, l'IBPT apporte sa contribution à la sécurisation des réseaux.

La complexité technologique sans cesse grandissante a pour conséquence de mêler toujours plus IT et télécommunications. En matière de sécurité des réseaux, l'IBPT a pour valeur ajoutée son expertise unique en télécommunications au sein des instances fédérales et son lien privilégié avec les opérateurs télécoms. À ce titre, il doit jouer un rôle de facilitateur avec le secteur pour le compte des autorités et sensibiliser chaque partie à participer à cet effort de sécurisation des réseaux; il en va du principe élémentaire de précaution en termes de « *business continuity* ».

Dans ce cadre, l'IBPT apporte sa collaboration à BELNIS, la « Plateforme de coordination de la Sécurité de l'information » créée en 2005 par le gouvernement.

Certains aspects de la contribution de l'IBPT au CoMixTelec ont également trait à la protection des réseaux en cas de situation de crise, que celle-ci soit naturelle ou créée (volontairement ou non) par l'homme.

Les activités de l'IBPT sont en grande partie inspirées par des initiatives européennes en la matière. La directive 2008/114/CE du Conseil du 8 décembre 2008 concernant le recensement et la désignation des infrastructures critiques européennes ainsi que l'évaluation de la nécessité d'améliorer leur protection impose aux États membres un certain nombre de mesures qui visent un objectif de « *business continuity* ». Bien que la directive 2008/114/CE s'adresse aux secteurs du transport et de l'énergie, la transposition en droit belge a été mise à profit pour créer un cadre légal pour les secteurs des communications électroniques et des banques.

## LES SERVICES D'URGENCE

Outre l'examen des dérangements des réseaux radio des services d'urgence et la levée de ceux-ci, l'IBPT est chargé de vérifier le respect de l'obligation de collaboration légale des opérateurs avec les services d'urgence.

En 2005, les autorités politiques ont décidé de reprendre dans la loi du 13 juin 2005 la possibilité de fournir l'identification de la ligne appelante dans le cas d'appels vers des centres de télé-accueil, le centre antipoison, la prévention du suicide, le Centre Européen pour Enfants Disparus et Sexuellement Exploités et les services écoute-enfants par les opérateurs. Il s'agit d'une nécessité pour les services d'urgence, non seulement pour agir efficacement, mais aussi pour lutter contre les appels malveillants qui entament la vigilance des services d'urgence. Hélas, leur nombre augmente avec l'arrivée de nouveaux services et technologies qui permettent l'anonymat de l'appelant. Une mesure identique a été prévue en 2009 pour les services d'urgence offrant de l'aide sur place (l'aide médicale urgente, les services d'incendie et les services de police). En 2010, on a réfléchi, en concertation avec les services d'urgence concernés, au système à réaliser pour ces derniers, toutefois aucune solution définitive pour ces services d'urgence n'a encore pu être trouvée.

Pour que les services d'urgence offrant de l'aide sur place puissent intervenir efficacement, il ne suffit pas de faire apparaître l'identification de l'appelant : la localisation est cruciale pour pouvoir envoyer de l'aide sur place. Un arrêté royal<sup>48</sup> organise cette matière pour les opérateurs mobiles. Cet arrêté royal a pour objectif d'implémenter une procédure unique et performante au terme de laquelle les opérateurs mobiles transmettent les données de localisation d'un appel mobile aux services d'urgence. Un groupe de travail ad-hoc « localisation » rassemblant les opérateurs concernés, les services d'urgence et l'IBPT s'est réuni plusieurs fois au cours du second semestre de 2008 et a élaboré une solution technique. Un certain nombre de modalités, en particulier le financement, ont été élaborées plus avant, mais la base légale à cet effet est introduite par la loi du 18 mai 2009 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques. Les arrêtés d'exécution nécessaires ont été rédigés durant l'année 2010 mais n'ont pas pu être examinés par le gouvernement.

Le numéro européen 116111 pour les lignes d'assistance téléphonique pour enfants et le numéro 116123 pour les lignes d'assistance téléphonique apportant un soutien moral n'ont pas encore été attribués en Belgique. Les services d'urgence belges entrant en considération pour l'exploitation de ces numéros n'étaient pas intéressés car (1) ils ne souhaitent pas abandonner leur numéro national à trois chiffres (condition pour se voir attribuer le numéro 116XYZ), (2) en raison de la difficulté posée par le fait que plusieurs langues devaient être supportées par un seul numéro (d'urgence) au lieu des numéros à trois chiffres dont l'un détermine la langue dans laquelle il sera répondu.

## L'INTERCEPTION LÉGALE DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

En 2010, l'IBPT a poursuivi sa tâche visant à dresser la liste des « cellules de coordination Justice » des opérateurs en la mettant à jour si nécessaire et en la transmettant au service de la Politique criminelle du service public fédéral « Justice ».

Concernant les obligations au niveau de l'interception légale, l'arrêté royal du 9 janvier 2003 portant exécution des articles *46bis*, § 2, alinéa 1<sup>er</sup>, *88bis*, § 2, alinéas 1<sup>er</sup> et 3, et *90quater*, § 2, alinéa 3, du Code d'instruction criminelle ainsi que l'article *109ter*, E, § 2, de la loi du 21 mars 1991, est toujours en vigueur car les anciennes dispositions de l'article *109ter*, E, § 2, ont été reprises dans la loi du 13 juin 2005, entre autres à l'article 127.

Le projet d'arrêté royal portant modification de l'arrêté royal du 9 janvier 2003 sera concrétisé en 2011 dans un arrêté royal.

L'IBPT a participé aux réunions de la plateforme nationale de télécommunications des services judiciaires et de police.

## LA CONSERVATION DES DONNÉES

Le Parlement européen et le Conseil ont adopté, le 15 mars 2006, la directive 2006/24/CE sur la conservation de données générées ou traitées dans le cadre de la fourniture de services de communications électroniques accessibles au public ou de réseaux publics de communications, également connue comme la « directive sur la conservation des données ». La transposition en droit national devait avoir lieu pour le 15 mars 2007. La Belgique a utilisé la possibilité de report offerte jusqu'au 15 mars 2009, délai qui a entre-temps expiré.

La directive européenne stipule que la Commission doit remettre, au plus tard le 15 septembre 2010, un rapport d'évaluation sur l'application de cette directive (ou de son amendement éventuel, vu son caractère sensible) au Parlement européen et au Conseil.

La transposition de cette directive sous forme d'arrêté royal et d'une modification de l'article 126 de la loi du 13 juin 2005 a été préparée par la Plate-forme PNCT (Plate-forme nationale de concertation télécommunications) chapeauté par le service public Justice et où sont représentés le service public Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie, l'IBPT, la police fédérale, le collège des procureurs, les juges d'instruction, le parquet fédéral et la Sûreté de l'État.

L'IBPT a soumis le projet de transposition à consultation, ce qui a donné lieu à des réactions venant de toutes les parties concernées par ce dossier (la Ligue des Droits de l'Homme, ISPA Belgium, les différents ordres des avocats et des médecins, etc.) qui ont mis l'accent sur la protection de la vie privée.

Après la problématique de la protection de la vie privée, il restait encore la problématique du mécanisme de compensation des opérateurs. Du point de vue de la technique législative, cette problématique est réglée dans l'annexe de l'arrêté royal du 9 janvier 2003 déterminant les modalités de l'obligation de collaboration légale en cas de demandes judiciaires concernant les communications électroniques et dans l'annexe de l'arrêté royal du 12 octobre 2010 déterminant les modalités de l'obligation de collaboration légale en cas de demandes concernant les communications électroniques par les services de renseignement et de sécurité.

Fin 2009, un consensus s'est dégagé entre les ministres compétents pour confier à l'IBPT la mission de déterminer objectivement les coûts liés à l'implémentation pratique de la directive sur la conservation des données. À cette fin, l'IBPT a organisé sur le sujet une consultation<sup>49</sup> au printemps 2010.

La finalité de la conservation des données étant la recherche, la détection et la poursuite d'infractions pénales graves<sup>50</sup>, ainsi que les recherches menées par les services de renseignements et de sécurité<sup>51</sup>, l'IBPT a étendu la consultation prévue à d'autres aspects plutôt que de se limiter aux aspects financiers de la conservation des données et a repris les processus et les procédures, tant par l'État que par les opérateurs, dans la consultation. Pour la rédaction du document de consultation, l'IBPT a largement débattu avec les membres de la Plate-forme nationale de concertation télécommunications (PNCT) du SPF Justice. L'IBPT a proposé un premier modèle pour inciter les opérateurs à discuter et à réagir.

Le 19 mai 2010, l'IBPT a tenu une réunion d'information sur cette consultation avec les opérateurs et les membres de la PNCT. La discussion entre les opérateurs et les membres de la PNCT a abouti à un premier échange intéressant de données, d'idées et de visions.

Les résultats de la consultation menée ont contribué à la finalisation de l'arrêté royal « obligation de collaboration » décrit ci-avant sous « L'interception légale des communications électroniques »

Un résultat important de la consultation et de la réunion du 19 mai 2010 est qu'une plateforme a été créée, au sein de laquelle les opérateurs et services du SPF Justice, représentés dans la PNCT, peuvent continuer à échanger des informations, dans un premier temps surtout sur la conservation des données mais ensuite également sur d'autres sujets éventuels qui les concernent tous les deux afin d'améliorer l'efficacité technique des procédures de collaboration ayant notamment un impact sur les coûts résultant de cette collaboration. Après le 19 mai, cette plateforme s'est encore réunie deux fois en 2010.

# COOPÉRATIONS NATIONALES, EUROPÉENNES ET INTERNATIONALES

**Échanger des connaissances et confronter les points de vue sur les développements technologiques est essentiel afin d'être en mesure de prendre les bonnes décisions. Les agents de l'IBPT entretiennent constamment des liens avec des correspondants travaillant auprès des institutions belges, européennes et étrangères. C'est en s'impliquant activement dans ces échanges que l'IBPT peut suivre et influencer sur certaines orientations.**

## AU NIVEAU BELGE

### LE PARLEMENT

L'IBPT informe le Parlement de ses activités au travers de son rapport annuel et de rapports semestriels de gestion dans lesquels sont détaillés les progrès enregistrés dans les dossiers traités. Au niveau financier, le projet de budget de l'IBPT est élaboré par le Conseil et est approuvé par les Ministres du Budget et de Finances. Le budget est aussi communiqué à la Chambre des Représentants. Les comptes de l'IBPT sont élaborés par le Conseil et approuvés par les Ministres du Budget et des Finances. Le Ministre des Finances communique les comptes annuels de l'IBPT accompagnés du rapport d'activités à la Cour des comptes pour vérification.

### LE CONSEIL DE LA CONCURRENCE

La loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges a confié au Conseil de la concurrence le soin de trancher certains types de litiges entre opérateurs, tant dans le domaine des communications électroniques que dans le domaine postal. Aux fins d'instruire ces affaires, l'IBPT délègue un représentant afin d'assister dans leur travail les agents de l'autorité de concurrence. L'IBPT veille à l'exécution des décisions rendues par le Conseil de la concurrence en matière de litiges.

En outre, la loi du 13 juin 2005 prévoit l'intervention du Conseil de la concurrence dans la préparation des décisions qui incombent à l'IBPT dans le cadre de l'analyse de marchés imposée par le nouveau cadre réglementaire européen. Selon le cas, l'avis rendu à cette occasion par le Conseil de la concurrence est contraignant ou non pour l'IBPT.

En 2010, le Conseil de la concurrence a rendu un avis aux dates suivantes sur les projets de décision qui lui ont été envoyés:

- + 22 mai 2010: projet de décision concernant un addendum au marché 1/07 (obligation de fourniture de connectivité vocale);
- + 22 mai 2010: projet de décision concernant la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour le marché 7;
- + 8 septembre 2010 : projet de décision concernant le marché 10/03 (marché du transit).

### LE SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL ÉCONOMIE, P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ÉNERGIE

Au sein de la Cellule de crise du SPF Économie, l'IBPT a participé aux travaux de réflexion sur la continuité du fonctionnement des réseaux publics de communications électroniques en cas de crise (« *business continuity plannings* »). Cette question est étroitement liée à la protection des infrastructures belges critiques et est également envisagée par la directive européenne sur la protection des infrastructures européennes critiques. L'IBPT a poursuivi la concertation afin de déterminer le rôle de l'IBPT dans la gestion des problèmes relatifs au maintien de la continuité du fonctionnement des réseaux publics de communications électroniques en cas de crise.

Par ailleurs, l'IBPT a participé activement avec Fedict et la Représentation permanente auprès de l'Union européenne aux réunions de coordination organisées par la Direction générale des Télécommunications et de la Société de l'Information (E9) du SPF « Économie ». Dans un premier temps, l'objectif de ce groupe de travail est de procéder à un échange d'informations quant à la manière

dont les différentes instances fédérales responsables envisagent la mise en œuvre de l'Agenda numérique 2020 de la Commission européenne. Dans un second temps, un Comité national de pilotage rassemblant les instances fédérales et fédérées sera mis en place pour assurer le suivi et l'exécution de la Stratégie Numérique.

## LES RÉGULATEURS DES MÉDIAS DES COMMUNAUTÉS FLAMANDE, FRANÇAISE ET GERMANOPHONE

En 2010, quinze projets de décision de l'IBPT ont été transmis aux régulateurs communautaires (voir le tableau ci-dessous). Par ailleurs, la collaboration entre le régulateur fédéral (IBPT) et le CSA, le Medienrat et le VRM s'est concrétisée dans une série de documents (cf. pp. 47-51).

### Liste des projets de décision transmis aux Régulateurs communautaires

| Date*                    | Titre du projet de décision                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 02/03/2010               | Projet de décision concernant l'introduction de la technologie VDSL2 17 MHz                                                                                                                                                                                                                          |
| 02/03/2010               | Projet de décision concernant BROBA Ethernet                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 30/03/2010               | Projet de décision concernant l'octroi à Liège Airport S.A. d'une autorisation TETRA                                                                                                                                                                                                                 |
| 30/03/2010               | Projet de décision concernant BROBA Ethernet (aspects qualitatifs)                                                                                                                                                                                                                                   |
| 08/06/2010               | Projet de décision concernant la BRUO <i>Rental Fee</i>                                                                                                                                                                                                                                              |
| 08/06/2010               | Projet de décision concernant la WBA VDSL2 « End-user Line » <i>Rental Fee</i>                                                                                                                                                                                                                       |
| 08/06/2010               | Projet de décision concernant la prolongation de l'autorisation provisoire octroyée à Telenor Mobile Aviation AS pour l'utilisation du spectre de fréquences attribué à la téléphonie mobile en Europe pour offrir des services de téléphonie mobile à bord d'aéronefs survolant le territoire belge |
| 22/06/2010               | Projet de décision concernant l'attribution d'une licence A (HAREC) aux radioamateurs titulaires d'une licence B (ON1)                                                                                                                                                                               |
| 29/06/2010               | Projet de décision concernant les coûts de transport Ethernet pour BROBA et WBA et les coûts de migration pour BROBA                                                                                                                                                                                 |
| 03/08/2010<br>07/09/2010 | Projet de décision concernant les profils WBA VDSL2 sur la base du VDSL2 17 MHz                                                                                                                                                                                                                      |
| 10/08/2010               | Projet de réfection de la décision du 17 janvier 2007 concernant l'analyse des marchés de lignes louées                                                                                                                                                                                              |
| 07/09/2010               | Projet de décision concernant l'octroi à Security Monitoring Centre S.P.R.L. d'une autorisation pour l'exploitation d'un réseau public de transmission d'alarmes sur le territoire belge                                                                                                             |
| 21/09/2010               | Projet de décision concernant la mise en demeure de KPN Group Belgium pour le non-respect des obligations en matière de services 3G                                                                                                                                                                  |
| 21/12/2010               | Projet de décision concernant la prolongation de l'autorisation provisoire octroyée à ONAIR SWITZERLAND SARL                                                                                                                                                                                         |
| 21/12/2010               | Projet de décision concernant les profils WBA VDSL2 sur la base du VDSL2 17 MHz                                                                                                                                                                                                                      |

\* Date(s) de la réunion pendant laquelle le Conseil a décidé de transmettre le projet aux régulateurs communautaires

## LES SERVICES DE MÉDIATION

Dès le lancement de la libéralisation des télécommunications, un service de médiation a été mis sur pied pour traiter les plaintes des consommateurs. La compétence du service de médiation pour le secteur postal s'étend à l'ensemble des acteurs du secteur malgré une libéralisation plus progressive. L'indépendance de ces services est légalement garantie. L'IBPT n'intervient que sous la forme de mise à disposition des agents.

L'IBPT compte renforcer sa coopération avec les médiateurs pour les services postaux et pour les télécommunications. En effet, si l'IBPT ne traite pas les plaintes individuelles des utilisateurs finals, il dispose toutefois d'une expertise qui peut permettre aux médiateurs de rendre des avis en toute objectivité. De même, des fonctionnements plus étroitement liés permettront à l'IBPT d'être mieux informé des pratiques abusives et de procéder à des actions basées sur le feed-back donné par le terrain.

## LES COMITÉS CONSULTATIFS

### 1. Le Comité consultatif pour les services postaux

Le Comité est toujours dans l'attente d'un arrêté royal réglant sa composition et son fonctionnement, introduit en 2009 auprès du Ministre pour l'Entreprise et la Simplification.

Au cours de l'année 2010, le Comité s'est réuni à deux reprises:

- + le 1<sup>er</sup> avril, il a été consulté pour donner un avis sur le 5e contrat de gestion passé entre La Poste et l'État belge;
- + le 22 avril, il a rendu un avis sur le projet de budget du Service de médiation pour le secteur postal.

### 2. Le Comité consultatif pour les télécommunications

Au cours de sa séance plénière du 3 février 2010, le Comité a décidé de créer les trois nouveaux groupes de travail suivants: le Groupe de travail « Implémentation Directives », le Groupe de travail « Réseaux et Services » et le Groupe de travail « Fréquences ».

En 2010, le Comité a émis six recommandations. Elles peuvent, comme toutes celles rédigées par le Comité depuis 2006, être consultées et téléchargées sur le site: [www.rct-cct.be](http://www.rct-cct.be).

## AU NIVEAU EUROPÉEN

### COMITÉ EUROPÉEN DE RÉGLEMENTATION POSTALE (CERP)

L'IBPT a assisté aux réunions plénières du CERP à Cracovie et à Istanbul, où les travaux des groupes de projet ont été présentés: calcul du coût et réglementation des tarifs, service universel et son financement, questions concernant les consommateurs, statistiques, ARN, développement durable, surveillance du marché, politique et service universel.

Le point principal de l'ordre du jour était toutefois la réorganisation du CERP suite à la création du groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (ERGP), notamment la coopération européenne entre les régulateurs postaux. Suite à la création de l'ERGP, le CERP doit adapter sa structure et modifier ses règles. Lors de la dernière réunion plénière, les participants se sont mis d'accord sur la nouvelle structure du CERP afin que le Comité puisse continuer à exercer à l'avenir sa mission fondamentale adaptée.

Des forums ont en outre été organisés sur les thèmes suivants: « *What measures are necessary to ensure that transparent, non discriminatory access conditions are available to elements of postal infrastructure ?* » et « *What are the needs for private consumers concerning the scope of universal service, taking into account the changes in the technical, economic and social environment ?* »

Au sein du CERP, l'IBPT a coordonné en 2010 deux groupes de projet:

- + Il s'agit d'une part du groupe « Market Supervision » (surveillance du marché), qui s'est concentré sur la collecte de résultats concernant le contrôle des délais d'acheminement de la distribution postale ainsi que la problématique de la distribution du courrier en identifiant les points noirs y afférents.
- + Il s'agit d'autre part du groupe « Sustainable Development » (développement durable), qui voulait à l'avenir s'attacher à l'analyse des conséquences de la libéralisation sur l'environnement. L'analyse portera sur l'impact de la mise en place éventuelle de nouveaux réseaux de levée et de distribution avec leurs conséquences sur la diminution des gaz à effet de serre. Comme on le sait, le secteur

postal est un grand consommateur de papier et de carburant.

L'IBPT est également membre du « Steering Group » de cette organisation et a collaboré de manière intensive à l'élaboration de la nouvelle structure et l'adaptation du règlement interne fait que de nouvelles initiatives sont lancées par le biais de ce comité.

### GROUPE DES RÉGULATEURS EUROPÉENS DANS LE DOMAINE DES SERVICES POSTAUX (EUROPEAN REGULATORS GROUP FOR POST - ERGP)

Le 1<sup>er</sup> décembre 2010, le groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux s'est réuni pour la première fois depuis sa création par la Commission européenne le 10 août 2010. Cette réunion d'inauguration le 1<sup>er</sup> décembre 2010 a été organisée par l'IBPT à Bruxelles dans le cadre de la présidence belge du Conseil de l'Union européenne. Maintenant que les marchés postaux sont libéralisés dans toute l'Europe, un renforcement de la coopération entre les autorités réglementaires nationales indépendantes est encore plus important. Afin d'élaborer les meilleures pratiques en matière de réglementation, l'ERGP devient partie intégrante d'un marché postal interne et joue un rôle moteur pour que le citoyen européen dispose réellement d'un choix, résultat d'un marché concurrentiel, ce qui aura également un impact favorable sur les innovations dans le secteur des envois postaux en rapide évolution.

L'ERGP déterminera les meilleures pratiques réglementaires pour toute l'Europe et assistera la Commission européenne en tant qu'expert en matière postale. Il promouvra également les consultations, la coordination et la coopération entre les autorités réglementaires nationales indépendantes entre elles et entre ces autorités et la Commission. L'ERGP est composé des chefs des 27 régulateurs postaux nationaux et sera assisté par le secrétariat assuré par la Commission européenne.

Lors de la réunion d'ouverture, les régulateurs ont examiné et adopté deux documents essentiels expliquant le fonctionnement de l'ERGP: (1) *Rules of Procedure* (règles de fonctionnement), et (2) *Work Programme* (programme de travail) pour 2011-2012. Un programme de travail a été établi pour

deux ans, dans le cadre duquel les régulateurs se sont engagés à travailler sur des questions réglementaires comme l'attribution des coûts communs, le calcul des coûts nets de l'obligation de service universel (OSU) en mettant en particulier l'accent sur les conséquences de l'exonération de la TVA, la satisfaction de l'utilisateur final et le contrôle des résultats du marché, les produits transfrontières et l'accès au réseau en particulier pour les routeurs. À noter que l'ERGP reprendra en partie ses activités du CERP.

Le groupe de travail « End-user satisfaction and monitoring of market outcome » est dirigé par l'IBPT, conjointement avec le régulateur portugais, ICP-ANACOM.

### LE COMITÉ DE LA DIRECTIVE POSTALE ET LES AUTRES ACTIVITÉS DE LA CE

L'IBPT a continué à suivre les évolutions dans le cadre de l'application de la Directive postale et a assisté aux réunions organisées par la « *Postal Directive Committee* » concernant l'application des règles en matière de marchés publics dans le secteur postal, de TVA dans le secteur postal, de développements internationaux, la création de l'ERGP et les relations entre l'OMC - l'UPU - l'UE. L'IBPT a ensuite participé aux workshops du Comité de la Directive postale qui doivent aider les Etats membres à transposer la troisième Directive postale. Au cours de ces workshops, les éléments suivants de la Directive postale ont notamment été abordés: les services postaux transfrontières et les avantages immatériels du service universel.

L'IBPT a participé à la réunion plénière du Comité européen de Normalisation des services postaux à Bruxelles et à Sofia. Le CEN/TC 331 « Postal Services » harmonise les normes de qualité au niveau européen. Cette normalisation est indispensable pour garantir l'interopérabilité entre les différents réseaux nationaux et un service universel efficace au sein de l'Union européenne. L'IBPT suit principalement les adaptations des normes de qualité européennes existantes.

### COCOM

Dans le cadre du COCOM (*Communications Committee*), les travaux se sont principalement centrés sur un projet de recommandation sur l'accès régulé aux réseaux d'accès de la prochaine génération

(NGA), sur les services mobiles par satellite et sur la mise en œuvre du nouveau cadre réglementaire. La Commission a présenté plusieurs documents interprétatifs utiles pour la transposition en cours à propos de thèmes tels que l'indépendance du régulateur, le partage d'éléments de réseaux, le stockage de données personnelles et les limites de l'inclusion du haut débit dans le service universel. Les travaux de collecte de données large bande et de suivi de la procédure de l'article 7 se sont poursuivis.

### RADIO SPECTRUM POLICY GROUP (RSPG)

Un événement marquant dans les travaux du RSPG est l'approbation du programme pluriannuel en matière de spectre radioélectrique qui doit jeter les bases des décisions politiques pour les 5 prochaines années.

Le RSPG a également approuvé un rapport concernant les problèmes de coordination des fréquences et des problèmes connexes liés au dividende numérique, ainsi que le rapport relatif à l'impact de la radiodiffusion numérique. Le groupe s'est également penché sur le thème de la « radio cognitive » et sur le processus de préparation et de négociation de la prochaine Conférence mondiale des radiocommunications UIT (CMR-12). En outre, le RSPG a poursuivi les travaux communs avec l'ORECE concernant les problèmes de transition dans le secteur mobile et l'utilisation commune de l'infrastructure.

Le RSPG, qui a entre autres été chargé de conseiller la Commission européenne (20/622/UE) concernant la préparation du programme pluriannuel en matière de spectre radioélectrique et la proposition d'objectifs de gestion communs au Parlement européen et au Conseil, a suivi de près les discussions à cet égard qui ont été menées durant le second semestre de 2010 sous la présidence belge dans le groupe de travail du Conseil.

### COMITÉ DU SPECTRE RADIOÉLECTRIQUE (CSR)

Suite à l'évaluation de la Décision 2005/50/CE de la Commission européenne relative à l'harmonisation du spectre dans la bande de fréquences 24 GHz en vue de l'utilisation limitée dans le temps par des systèmes radar à courte portée pour auto-

mobile dans la Communauté (appelés en anglais « automotive short-range radar systems ») et aux rapports provisoires de la CEPT en réponse aux parties 1<sup>o</sup> et 2<sup>o</sup> du mandat de la CE pour l'implémentation des études techniques, un premier projet d'amendement de cette décision a été abordé. Le 14 décembre 2010, la CE a lancé une consultation publique pour le secteur portant sur ce projet d'amendement.

La proposition de révision de l'annexe à la Décision 2006/771/CE de la Commission européenne relative à l'harmonisation du spectre radioélectrique en vue de l'utilisation de dispositifs à courte portée a été adoptée et publiée comme Décision 2010/368/CE de la Commission. L'objectif est de revoir désormais régulièrement l'annexe détaillée à cette Décision 2006/771/CE.

Le CSR a adopté à la majorité qualifiée le projet de décision relatif aux conditions techniques d'utilisation harmonisées dans la bande de fréquences 790-862 MHz pour les systèmes de Terre permettant de fournir des services de communications électroniques dans l'Union européenne (le dividende numérique). Cette décision a été publiée comme Décision de la Commission (2010/267/CE) du 6 mai 2010.

Le projet de décision sur l'harmonisation des conditions d'utilisation du spectre radioélectrique pour les services de communications mobiles à bord des navires (services MCV) au sein de l'Union européenne a été soumis au vote des Etats membres au sein du CSR et a été adopté. Il porte sur l'utilisation des fréquences GSM 900 et GSM 1800 MHz à bord des navires dans les eaux territoriales. Cette décision a été publiée comme Décision de la Commission (2010/368/CE).

Une attention a également été accordée aux éventuels problèmes de compatibilité entre le LTE/WIMAX dans la bande 2.5 – 2.69 GHz et les radars aéronautiques primaires dans la bande 2.7 GHz.

L'IBPT est également actif au sein de forums européens (Commission européenne, Comité TCAM (*Telecommunications Conformity Assessment and Market surveillance*), ECC (*Electronic Communications Committee*), Coopération administrative (ADCO), ETSI (*European Telecommunications Standard Institute*), EMC Working Party (*electromagnetic compatibility*)). Ces groupes se sont employés à harmoniser la surveillance du marché.

Au sein du TCAM, la révision de la directive R&TTE est en cours. À cet égard, l'IBPT a participé à d'importants groupes de travail préparatoires. L'adaptation de la directive R&TTE à la « Décision n° 768/2008/CE du Parlement européen et du Conseil du 9 juillet 2008 relative à un cadre commun pour la commercialisation des produits et abrogeant la décision 93/465/CEE du Conseil » et au « Règlement (CE) n° 765/2008 du Parlement européen et du Conseil du 9 juillet 2008 fixant les prescriptions relatives à l'accréditation et à la surveillance du marché pour la commercialisation des produits et abrogeant le règlement (CEE) n° 339/93 du Conseil », est également portée en compte. La Commission européenne a diffusé à cet égard un premier « non paper ».

Les préparations visant à adapter la directive CEM au « Règlement (CE) n° 765/2008 du Parlement européen et du Conseil du 9 juillet 2008 fixant les prescriptions relatives à l'accréditation et à la surveillance du marché pour la commercialisation des produits et abrogeant le règlement (CEE) n° 339/93 du Conseil » sont également suivies de près.

## CONFÉRENCE EUROPÉENNE DES ADMINISTRATIONS DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS (CEPT)

L'IBPT a participé à plusieurs réunions de la CEPT comme la réunion plénière de l'ECC (*Electronic Communications Committee*), le Groupe de travail FM (*Frequency Management*) et le Groupe de travail RA (*Radio Affairs*). L'IBPT a également participé aux coordinations de la CEPT visant à préparer la Conférence des Plénipotentiaires de l'UIT de 2010.

Les groupes de travail suivants présentent chacun un intérêt particulier pour le NCS (Service national de contrôle du spectre):

### *CEPT/ERC/WGFM-PT22 (Monitoring);*

Ce groupe de travail réunit les départements techniques des administrations de la CEPT en charge du contrôle du spectre et du monitoring dans le but de standardiser les procédures de mesures, d'effectuer des campagnes de mesures à la demande d'autres instances de la CEPT, et d'échanger des informations techniques.

### *CEPT/RA1 (Enforcement);*

Ce groupe de travail réunit les différentes instances de la CEPT en charge du contrôle du marché et de la lutte contre les perturbations radioélectriques, et du contrôle du spectre. Il édicte des règles communes et favorise l'échange d'informations entre ces instances. Les résultats de la dernière campagne de benchmarking des différentes instances de contrôles européennes (ECC Report on Enforcement Benchmarking) ont été publiés en 2010.

Le Royaume-Uni a travaillé sur l'organisation du contrôle des fréquences qui devra être mis en place durant les jeux olympiques de 2012 et souhaite recevoir le soutien des instances de contrôle d'autres pays. Des membres du personnel de l'IBPT seront mobilisés dans ce but.

### *Comité RAINWAT (Maritime);*

L'arrangement régional relatif au service radiotéléphonique sur les voies de navigation intérieure est un accord régional entre 17 pays, principalement les pays du Rhin et du Danube. Cet accord a vu le jour afin d'établir des principes de sécurité et des règles communes dans les eaux intérieures. Lors des réunions de cette année, une révision complète de l'accord a été préparée.

La Belgique gère également le site Internet ([www.rainwat.ibpt.be](http://www.rainwat.ibpt.be)) de ces réunions internationales. Le document peut être téléchargé sur ce site (français/allemand/anglais). La version néerlandaise se trouve sur le site de l'IBPT.

### *CEPT/WGFM-PT46 (Maritime).*

Le groupe de travail PT46 est une assemblée de la CEPT qui mène des discussions préparatoires concernant la réglementation portant sur les bateaux naviguant en mer. Cette assemblée suit l'évolution dans le secteur de la navigation maritime. Les points généraux et récurrents de l'ordre du jour sont notamment: le système mondial de détresse et de sécurité en mer, le système SMDSM (en anglais GMDSS), les adaptations des recommandations en vue de l'obtention des certificats SMDSM, les informations sur d'autres assemblées maritimes telles que Comsar (sous-comité de l'OMI), les nouvelles applications maritimes... Cette année, une attention particulière a été accordée à l'émergence d'un grand nombre de nouveaux systèmes Man Over Board (MOB). Certains nouveaux équipements MOB fonctionnent sur les fréquences de détresse du système SMDSM (ex. K16 ou K70) et peuvent par conséquent pertur-

ber le système SMDSM. Une solution à ce problème est actuellement recherchée mondialement. Cette année, les recommandations pour les programmes d'examen en vue de l'obtention des certificats SRC et LRC ont en outre été finalisées. Récemment, un document de travail a été publié sur le site Internet du Bureau européen des radio-communications (<http://www.ero.dk>) concernant l'utilisation des PLB (personal locator beacons) dans les pays CEPT.

Via la cellule **Gestion de la numérotation**, l'IBPT assure la présidence du groupe de travail « *Numbering, Naming and Addressing* » de la CEPT/ECC. Des progrès ont été réalisés sur le plan de l'harmonisation des plans de numérotation en Europe, la numérotation pour la communication M2M (Machine to Machine) et la future évolution des numéros géographiques, le développement d'instruments complémentaires pour le numéro 116 et le développement de mesures visant à garantir l'intégrité de l'identification de la ligne appelante (CLI - *calling line identification*). L'IBPT a été élu à la présidence du nouveau groupe de travail « *Numbering and Networks* » créé au sein de l'ECC.

### EUROPEAN NETWORKS AND INFORMATION SECURITY AGENCY (ENISA)

En 2010, l'IBPT a suivi les travaux de l'ENISA, l'agence européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information. L'ENISA publie régulièrement des documents concernant des questions de sécurité pour les citoyens, les PME et les autorités. Ces documents peuvent être consultés sur le site Internet suivant: [www.enisa.europa.eu/publications](http://www.enisa.europa.eu/publications).

Le 15 septembre 2008, le Parlement européen a marqué son accord sur la prolongation du mandat de l'Agence pour trois ans et a ainsi créé une marge en vue d'une révision de la réglementation et surtout des tâches relatives à l'ENISA qui sera concrétisée à la fin de la prolongation de trois ans « à l'identique » du mandat.

### ORGANE DES RÉGULATEURS EUROPÉENS DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES (ORECE)

Après la publication du Paquet Télécom le 18 décembre 2009, la création de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) est devenue effective en 2010. L'ORECE est composé des autorités réglementaires nationales (ARN) pour les communications électroniques des Etats membres de l'Union européenne.

La création de l'ORECE constitue une évolution importante dans l'évolution du secteur des communications électroniques en Europe. L'ORECE contribuera à la réalisation du marché interne des communications électroniques en Europe en collaborant en vue d'une application cohérente du cadre réglementaire au sein de l'Union européenne.

La création de l'ORECE confère un rôle formel au plus haut niveau de l'UE aux ARN dans l'ensemble de l'Union européenne en vue de mener une politique cohérente au profit de l'industrie européenne et du consommateur.

2010 était une année de lancement et l'ORECE peut se féliciter d'un lancement réussi tant d'un point de vue institutionnel que professionnel par la réalisation d'un programme de travail ambitieux.

L'ORECE a été institué formellement le 28 janvier 2010 sur le site historique du Palais d'Egmont à Bruxelles. À l'ordre du jour de la première réunion figuraient notamment l'élection du président et des vice-présidents, l'approbation d'un projet de programme de travail et les premières démarches à entreprendre pour déterminer l'implémentation de l'Office de l'ORECE. Les commissaires Reding et Kroes ont assisté à la première réunion aux côtés de représentants haut placés du Parlement européen et de la Présidence du Conseil.

En 2010, la Belgique a également assuré la présidence du Conseil, ce qui a considérablement facilité la création de l'ORECE. Les dernières réunions de l'ORECE de l'année se sont également tenues en Belgique, les 2 et 3 décembre à Bruges.

En 2010, le gouvernement letton a introduit une candidature en vue de l'implantation du siège de l'ORECE à Riga. Une fois la décision prise, un accord de siège a été conclu, les bâtiments néces-

saires ont été aménagés et les premiers membres du personnel ont été recrutés.

L'IBPT a assuré jusqu'en fin septembre la présidence du groupe de travail Implémentation qui a préparé la création du siège de l'ORECE. À compter d'octobre, cette tâche a été reprise par le Directeur administratif nommé de l'Office.

Lors de l'établissement du programme de travail, l'ORECE a fait correspondre ses activités avec la phase transitoire étant donné que le cadre révisé devait entrer en vigueur après la transposition de la directive fin mai 2011.

Le programme de travail de l'ORECE pour 2010 était constitué de trois parties reliées entre elles:

- + Harmonisation;
- + Nouveaux défis;
- + Modifications de la réglementation légale.

Un événement particulièrement marquant était l'avis de l'ORECE sur le projet de recommandation NGA, qui a permis à l'ORECE de mettre en pratique pour la première fois les nouvelles compétences et responsabilités du cadre révisé, la Commission devant tenir compte le plus possible des opinions de l'ORECE.

L'achèvement du programme de travail et d'autres tâches et fonctions de l'ORECE dépend des travaux préparatoires réalisés par les groupes de travail et experts. L'IBPT a participé très activement aux activités de ces groupes de travail européens.

## AU NIVEAU INTERNATIONAL (HORS UNION EUROPÉENNE)

### L'UNION POSTALE UNIVERSELLE (UPU)

En 2010, l'IBPT a assumé ses responsabilités en tant que représentant de la Belgique au sein du Conseil d'Administration. Il a participé aux travaux de l'UPU lors des sessions du Conseil d'exploitation postale (CEP) et du Conseil d'Administration (CA) qui se sont tenues en mai et en novembre 2010. Tant dans le Groupe de travail « Réforme de l'Union » que dans le groupe de travail « Actes de l'Union » dont les coordinations ont été confiées à l'IBPT, deux valeurs ont particulièrement été développées, à savoir l'expertise et le dialogue. L'expertise s'est concrétisée par la présentation au CA de l'Union de l'étude « *Legal aspects of the Universal Postal Union's Status as a United Nations Specialized Agency and its Extrabudgetary Activities* » réalisée par l'IBPT, en partenariat avec la Vrije Universiteit Brussel (VUB), ce qui a permis au Groupe de travail « Réforme de l'Union » d'optimiser ses travaux et d'avancer d'une manière cohérente dans la recherche de solutions concrètes en ce qui concerne notamment le statut des activités extrabudgétaires de l'Union.

L'IBPT a aussi joué un rôle actif dans l'étude commandée à Price Waterhouse Cooper (PWC) par l'UPU à propos de l'« *Impact of new players in the postal sector of the Union and its mission and activities* » (n'est pas encore consultable sur le site UPU). Dans les dossiers de fond traités par l'IBPT, ses représentants se sont toujours focalisés sur un dialogue constructif avec l'ensemble des parties prenantes, ce qui a permis d'obtenir des résultats dans un projet technique comme la réforme des Actes de l'Union ainsi qu'une reconnaissance au niveau mondial.

Après avoir établi le plan de la stratégie postale mondiale, lequel fut adopté par le Congrès de Genève en 2008, l'IBPT exerce maintenant une mission de veille à son sujet au sein de la Commission 4 du CA de l'UPU afin que le suivi soit assuré correctement.

L'IBPT s'est également investi dans les matières telles que les frais terminaux, l'interconnectivité entre les réseaux et le développement durable.

La procédure d'assentiment de la Belgique aux Actes du Congrès de Genève et le dossier introduit auprès du ministre compétent pour approbation par le Sénat est toujours en cours.

« *INDUSTRIAL PLANNING AND COMMUNICATION SYSTEMS GROUP* » DE LA BRANCHE « *CIVILIAN EMERGENCY PLANNING* » DE L'OTAN

L'IBPT assure depuis le 4 juin 2008 et pour trois ans la présidence du groupe de travail qui se penche sur des thèmes se rapportant aux communications électroniques en cas de crise et en soutien des secours intervenant en cas de crise, et formule des recommandations en la matière.

INTERNET CORPORATION FOR ASSIGNED NAMES AND NUMBERS (ICANN)

L'introduction de nouveaux noms de domaine de premier niveau génériques par l'ICANN a fait l'objet d'un suivi de même que l'évolution institutionnelle de l'ICANN, entre autres dans le cadre de l'interaction avec les autorités nationales. Une position a été rédigée en ce qui concerne le secrétariat GAC. Le *High Level Group on Internet Governance* coordonne l'avis de l'Union européenne dans ce domaine. Le dossier IGF (*Internet Governance Forum*) a été transféré au SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie.

UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS (UIT)

L'IBPT a participé en octobre à la Conférence des Plénipotentiaires de l'UIT à Guadalajara au Mexique. Dans le cadre de la présidence belge, l'IBPT s'est vu attribuer un rôle de coordinateur concernant les positions des pays de l'UE à la Conférence. Grâce notamment au rôle de médiateur de la délégation belge, un accord a pu être dégagé entre Israël et l'Autorité palestinienne concernant le statut de la Palestine au sein de l'UIT et la collaboration entre les deux sur le plan des télécommunications.

L'IBPT siège également au sein du conseil d'administration du Bureau européen des radiocommunications à Copenhague. Ce bureau soutient la CEPT dans ses missions.



Crédit © Union européenne, 2011

# INFORMATIONS PRATIQUES

## Liste des actes du Conseil adoptés en 2010

| Décisions d'intérêt général |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12/01/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 12 janvier 2010 concernant la conformité du système de comptabilisation des coûts de Belgacom pour 2008 (version publique et confidentielle)                                                                                                                                                      |
| 02/02/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 2 février 2010 concernant un amendement à l'annexe de l'offre de référence BROBA                                                                                                                                                                                                                  |
| 26/02/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 26 février 2010 concernant l'octroi à ABS VHF Solutions BV d'une autorisation pour l'exploitation d'un réseau public de radiolocalisation sur le territoire belge                                                                                                                                 |
| 19/03/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 19 mars 2010 concernant les interfaces Radio B2.1, B2.2 et B2.3                                                                                                                                                                                                                                   |
| 14/04/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 14 avril 2010 visant à imposer des mesures provisoires pour assurer l'accessibilité des numéros VAS au départ du réseau BASE.                                                                                                                                                                     |
| 15/04/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 15 avril 2010 concernant les modalités de l'obligation de séparation comptable de Mobistar et Belgacom (Application et exécution de l'article 60 de la loi du 13 juin 2005 )                                                                                                                      |
| 04/05/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 4 mai 2010 concernant l'introduction de la technologie VDSL2 17MHZ                                                                                                                                                                                                                                |
| 04/05/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 4 mai 2010 concernant BROBA Ethernet                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 04/05/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 4 mai 2010 concernant le coût du capital pour les opérateurs disposant d'une puissance significative en Belgique                                                                                                                                                                                  |
| 11/05/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 11 mai 2010 concernant l'octroi à Liège Airport S.A. d'une autorisation pour l'exploitation d'un réseau public de radiocommunications à ressources partagées selon la norme TETRA                                                                                                                 |
| 28/06/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 28 juin 2010 visant l'imposition d'une amende administrative à Belgacom pour le non-respect de l'article 108, §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques                                                                                                             |
| 29/06/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 29 juin 2010 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour le marché 7 de la liste de la recommandation de la Commission européenne du 17 décembre 2007           |
| 29/06/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 29 juin 2010 concernant l'imposition d'une amende administrative à Day By Day Courier Service pour violation de l'article 45 ter, §4, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques                                                                    |
| 10/06/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT concernant l'analyse de la proposition tarifaire des tarifs pleins à la pièce pour l'année 2010                                                                                                                                                                                                      |
| 30/06/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 30 juin 2010 concernant les interfaces Radio B8.7 à B8.12                                                                                                                                                                                                                                         |
| 27/07/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 27 juillet 2010 concernant les coûts de transport Ethernet pour BROBA et WBA et les coûts de migration pour BROBA (version publique et confidentielle)<br><i>A été retirée et remplacée par la décision du 6 août 2010, à cause d'une erreur matérielle.</i>                                      |
| 22/07/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 22 juillet 2010 concernant la prolongation de l'autorisation provisoire octroyée à Telenor Mobile Aviation AS pour l'utilisation du spectre de fréquences attribué à la téléphonie mobile en Europe pour offrir des services de téléphonie mobile à bord d'aéronefs survolant le territoire belge |
| 03/08/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 3 août 2010 concernant la <i>Rental Fee</i> pour la WBA VDSL2 « End-User Line »                                                                                                                                                                                                                   |
| 03/08/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 3 août 2010 relative à la BRUO <i>Rental Fee</i>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 06/08/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 6 août 2010 concernant les coûts de transport Ethernet pour BROBA et WBA et les coûts de migration pour BROBA                                                                                                                                                                                     |
| 10/08/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 10 août 2010 portant réfection de la décision du 11 août 2006 relative à l'analyse du marché 16 : terminaison d'appels sur chaque réseau mobile                                                                                                                                                   |
| 07/09/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 7 septembre 2010 concernant l'octroi d'une licence A (HAREC) aux radioamateurs titulaires d'une licence B (ON1)                                                                                                                                                                                   |
| 07/09/2010                  | Décision du Conseil de l'IBPT du 7 septembre 2010 concernant l'analyse de la proposition tarifaire des tarifs pleins à la pièce pour l'année 2009                                                                                                                                                                                  |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 07/09/2010 | Décision du Conseil de l'IBPT du 7 septembre 2010 concernant la réattribution d'un certain nombre de blocs de numéros                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 14/09/2010 | Décision de réfection du 14 septembre 2010 visant à corriger la décision du 17 janvier 2007 concernant les analyses de marché relatives aux lignes louées                                                                                                                                                                                                                   |
| 14/09/2010 | Décision du Conseil de l'IBPT du 14 septembre 2010 concernant l'imposition d'une amende administrative à Telenet pour le non-respect de l'article 14, §2, 2° de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges et de l'article 137 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques |
| 29/09/2010 | Décision du Conseil de l'IBPT du 29 septembre 2010 concernant les profils WBA VDSL2 sur la base du VDSL2 17 MHz                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 06/10/2010 | Décision du Conseil de l'IBPT du 6 octobre 2010 concernant l'octroi à Security Monitoring Centre S.P.R.L. d'une autorisation pour l'exploitation d'un réseau public de transmission d'alarmes sur le territoire belge                                                                                                                                                       |
| 26/10/2010 | Décision du Conseil de l'IBPT du 26 octobre 2010 concernant la possibilité pour les titulaires d'une licence radioamateur ON3 ayant passé leur examen avant le 15 septembre 2005 de demander un indicatif ON2                                                                                                                                                               |
| 29/10/2010 | Décision du Conseil de l'IBPT du 29 octobre 2010 concernant la mise en demeure de KPN Group Belgium pour le non-respect des obligations en matière de services 3G                                                                                                                                                                                                           |
| 09/11/2010 | Décision du Conseil de l'IBPT du 10 novembre 2010 visant à corriger la décision du 3 août 2010 concernant la <i>Rental Fee</i> pour WBA VDSL2 « End-User Line »                                                                                                                                                                                                             |
| 09/11/2010 | Décision du Conseil de l'IBPT du 10 novembre 2010 visant à corriger la décision du 3 août 2010 relative à la BRUO <i>Rental Fee</i>                                                                                                                                                                                                                                         |
| 07/12/2010 | Décision du Conseil de l'IBPT du 7 décembre 2010 concernant l'imposition d'une amende administrative à C.I.T. Express Logistics pour la violation de l'article 45ter, §4, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques                                                                                                          |

### Consultations

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 06/01/2010 | Consultation du 16 décembre 2009 concernant l'introduction de la technologie VDSL2 17MHz                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 06/01/2010 | Consultation sur le projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant les interfaces radio B2.1, B2.2 et B2.3                                                                                                                                                                                                                                           |
| 01/02/2010 | Projet de décision du Conseil de l'IBPT relative à l'analyse du marché 7 de la liste de la recommandation de la Commission européenne du 17 décembre 2007 (terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels)                                                                                                                                |
| 09/02/2010 | Projet de décision du 9 février 2010 concernant la <i>Rental Fee</i> pour WBA VDSL2 end-user line                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 09/02/2010 | Projet de décision du 9 février 2010 concernant la BRUO <i>Rental Fee</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 20/03/2010 | Consultation publique à la demande de la Commission Infrastructure de la Chambre des Représentants relative à une proposition de loi modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne le tarif téléphonique social                                                                                          |
| 02/04/2010 | Synthèse des réactions à la consultation publique du 12 novembre 2009 concernant les tarifs spéciaux de La Poste pour les services destinés à la clientèle non résidentielle, aux expéditeurs d'envoi en nombre ou aux intermédiaires                                                                                                                    |
| 12/04/2010 | Projet de décision du 28 mars 2010 concernant les coûts de transport Ethernet pour BROBA et WBA et les coûts de migration pour BROBA                                                                                                                                                                                                                     |
| 12/04/2010 | Consultation sur le projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant les interfaces radio B8.7 à B8.12.                                                                                                                                                                                                                                                |
| 14/04/2010 | Consultation organisée par le Conseil de l'IBPT concernant l'analyse de la proposition tarifaire des tarifs pleins à la pièce pour l'année 2010                                                                                                                                                                                                          |
| 29/04/2010 | Consultation organisée par le Conseil de l'IBPT à la demande du Ministre pour l'Entreprise et la Simplification en date du 29 avril 2010 concernant l'exécution pratique de la directive 2006/24/CE du 15 mars 2006 (directive sur la conservation des données)                                                                                          |
| 30/04/2010 | Consultation du 29 avril 2010 concernant l'extension de l'usage du transport Ethernet                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 03/05/2010 | Projet de décision du Conseil de l'IBPT du 20 avril 2010 concernant la réattribution d'un certain nombre de blocs de numéros                                                                                                                                                                                                                             |
| 09/06/2010 | Rapport de synthèse de la séance de « questions-réponses » du 19 mai 2010 au sujet de la consultation organisée par le Conseil de l'IBPT à la demande du Ministre pour l'Entreprise et la Simplification en date du 29 avril 2010 concernant l'exécution pratique de la directive 2006/24/CE du 15 mars 2006 (directive sur la conservation des données) |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16/06/2010 | Consultation du 14 juin 2010 relative à un addendum en matière de connectivité vocale au projet de décision concernant le marché 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 21/06/2010 | Projet de décision du 17 juin 2010 concernant les profils WBA VDSL2 basés sur VDSL2 17MHz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 24/06/2010 | Consultation relative à l'octroi d'une licence A (HAREC) aux radioamateurs titulaires d'une licence B (ON1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 24/06/2010 | Consultation publique du 9 juin 2010 relative aux appels vers des services à valeur ajoutée à partir des réseaux mobiles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 30/06/2010 | Communication de l'IBPT en rapport à la consultation publique relative à l'addendum au projet de décision concernant l'analyse du marché 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 10/09/2010 | Possibilité pour les titulaires d'une licence radioamateur ON3 ayant passé leur examen avant le 15 septembre 2005 de demander un indicatif ON2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 30/09/2010 | Consultation du 7 septembre 2010 concernant la détermination de la politique de numérotation en matière de communication M2M                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 30/09/2010 | Consultation du 7 septembre 2010 concernant l'interprétation possible et l'impact de la disposition selon laquelle les numéros doivent être portés dans un délai d'un jour ouvrable et d'autres aspects comme repris à l'article 30.4 de la nouvelle directive                                                                                                                                                                                                                |
| 01/10/2010 | Synthèse de la consultation organisée par le Conseil de l'IBPT à la demande du Ministre pour l'Entreprise et la Simplification du 29 avril 2010 concernant l'exécution pratique de la directive 2006/24/CE du 15 mars 2006 (directive sur la conservation des données)                                                                                                                                                                                                        |
| 18/10/2010 | Consultation publique sur le projet de plan stratégique 2010 – 2013                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 22/10/2010 | Synthèse de la consultation publique du 9 mars 2010 relative à une proposition de loi modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne le tarif téléphonique social                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 09/11/2010 | Projet de décision du Conseil de l'IBPT du 12 octobre 2010 concernant les offres de référence BRUO/ BROBA/WBA 2010/BROTSOLL 2010 (Open Calendars, Belgacom Certified Technicians et BROBA Ethernet Dedicated VLAN)                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 08/12/2010 | Synthèse de la consultation du 29 avril 2010 concernant l'extension de l'usage du transport Ethernet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 09/12/2010 | Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant l'imputation des coûts des Small Network Adaptations                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 18/12/2010 | Consultation organisée par le Conseil de l'IBPT à la demande du Ministre pour l'Entreprise et la Simplification en date du 18 décembre 2010 concernant la transposition des directives 2009/136/CE et 2009/140/CE                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 21/12/2010 | Projet de décision du Conseil de l'IBPT du 20 décembre 2010 concernant l'analyse des marchés large bande                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 21/12/2010 | Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 22/12/2010 | Consultation du 20 décembre 2010 concernant l'évaluation du Code de conduite ISPA sur l'accès à l'e-mail et à l'espace web conformément aux articles 121/1 et 121/2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques                                                                                                                                                                                                                                       |
| 23/12/2010 | Consultation organisée par l'IBPT concernant le projet de décision du Conseil de l'IBPT du 5 octobre 2010 concernant l'approbation a posteriori des augmentations tarifaires en 2009 du prestataire du service universel désigné, bpost, pour les services réservés préférentiels et conventionnels conformément à l'article 33 de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques |
| 23/12/2010 | Consultation organisée par l'IBPT concernant le projet de décision du Conseil de l'IBPT du 5 octobre 2010 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2008 du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois postaux égrenés recommandés intérieurs, des colis postaux égrenés intérieurs et de la poste aux lettres égrenée transfrontière prioritaire                                                    |

| <b>Communications</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12/02/2010                   | Etude de Analysys Mason and Hogan & Hartson sur « Future Regulation of Wireless Access in the 790 MHz-3400 MHz Spectrum Bands »                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 24/03/2010                   | Communication du Conseil de l'IBPT du 24 mars 2010 concernant le traitement confidentiel des informations secrètes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 24/03/2010                   | Communication du Conseil de l'IBPT du 23 février 2010 concernant les résultats de l'enquête de novembre 2009 relative au comportement et aux desiderata des particuliers au sujet du service postal universel en Belgique                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 30/03/2010                   | Communication du Conseil de l'IBPT du 17 mars 2010 relative aux limites du système de licences et de déclarations                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 15/04/2010                   | Liste des opérateurs postaux à qui une licence individuelle pour la fourniture d'un service non réservé compris dans le service universel a été octroyée.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 17/05/2010                   | Communication du Conseil de l'IBPT du 4 mai 2010 concernant les appels vers des services à valeur ajoutée depuis les réseaux mobiles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 22/06/2010                   | Communication du Conseil de l'IBPT du 22 juin 2010 concernant l'entrée en application de la nouvelle décision relative au marché 7 de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 18/11/2010                   | Communication du Conseil de l'IBPT du 10 novembre 2010 concernant les nouveaux tarifs pour la <i>Rental Fee</i> pour BRUO et WBA VDSL2 « end-user line »                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 18/11/2010                   | Communication du Conseil de l'IBPT du 10 novembre 2010 concernant les coûts de transport Ethernet pour BROBA et WBA et les coûts de migration pour BROBA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 24/11/2010                   | Communication du Conseil de l'IBPT du 24 novembre 2010 concernant un appel aux candidats désirant obtenir des droits d'utilisation couvrant les bandes de fréquences 3410-3500 / 3510-3600 MHz                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 24/12/2010                   | Communication du Conseil de l'IBPT du 7 décembre 2010 concernant la campagne de mesure visant à déterminer la dégradation du fonctionnement radar dans la bande 2700-2900 MHz par les signaux WiMax et LTE                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Avis</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 23/03/2010                   | Avis de l'IBPT du 23 mars 2010 relatif au projet d'arrêté royal concernant l'accès radioélectrique dans la bande de fréquences 2500-2690 MHz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 23/03/2010                   | Avis de l'IBPT du 23 mars 2010 relatif au projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 7 mars 1995 relatif à l'établissement et à l'exploitation de réseaux de mobilophonie GSM, l'arrêté royal du 24 octobre 1997 relatif à l'établissement et à l'exploitation de réseaux de mobilophonie DSC-1800 et l'arrêté royal du 18 janvier 2001 fixant le cahier des charges et la procédure relative à l'octroi d'autorisations pour les systèmes de télécommunications mobiles de troisième génération |
| 14/09/2010                   | Avis du Conseil de l'IBPT du 14 septembre 2010 concernant le taxipost 24H mini proposé par bpost                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 16/11/2010                   | Avis du Conseil de l'IBPT du 16 novembre 2010 concernant l'offre premium paquet nationale résidentielle (non-contractuelle) proposée par bpost                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Communiqués de presse</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 01/02/2010                   | L'IBPT propose de faire baisser les tarifs de terminaison sur les réseaux mobiles en Belgique                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 29/06/2010                   | Belgacom reçoit une amende pour violation des droits du consommateur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 30/06/2010                   | L'IBPT impose une baisse des tarifs de terminaison sur les réseaux mobiles en Belgique                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 10/08/2010                   | L'IBPT finalise l'offre de gros régulée VDSL2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 17/11/2010                   | L'IBPT clôture la procédure de mise en demeure de KPN Group Belgium concernant l'offre de services UMTS dans la bande 2100 MHz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 20/12/2010                   | L'IBPT, le CSA, le Medienrat et le VRM proposent l'ouverture du câble au travers d'une collaboration historique                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 21/12/2010                   | Présentation « Broadcast&Broadband market analysis »                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Textes publiés au Moniteur belge en 2010 en vue de la modification et/ou l'exécution des lois du 17 janvier 2003 et du 13 juin 2005

| Date       | Moniteur belge | Titre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4/02/2010  | 10/03/2010     | Loi relative aux méthodes de recueil des données par les services de renseignement et de sécurité                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 26/02/2010 | 16/03/2010     | Arrêté royal relatif au transfert de droits d'utilisation pour des radiofréquences utilisées entièrement ou partiellement pour des services de communications électroniques offerts au public                                                                                                                                                                                                              |
| 15/03/2010 | 25/03/2010     | Loi portant modification de l'article 30 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6/04/2010  | 16/06/2010     | Loi modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne le changement d'opérateur                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 7/04/2010  | 6/05/2010      | Arrêté ministériel accordant, en application de l'article 30 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, une dérogation à la distribution annuelle de l'annuaire universel                                                                                                                                                                                             |
| 12/10/2010 | 8/11/2010      | Arrêté royal déterminant les modalités de l'obligation de collaboration légale en cas de demandes concernant les communications électroniques par les services de renseignement et de sécurité                                                                                                                                                                                                             |
| 13/12/2010 | 31/12/2010     | Loi du 13 décembre 2010 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges et modifiant la loi du 9 juillet 2001 fixant certaines règles relatives au cadre juridique pour les signatures électroniques et les services de certification |
| 29/12/2010 | 31/12/2010     | Loi portant des dispositions diverses                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Liste des abréviations utilisées

**ADSL:** Asymmetric Digital Subscriber Line

**AIESH:** Association Intercommunale d'Électricité du Sud-Hainaut

**ATM:** Asynchronous Transfer Mode

**ARN:** Autorité réglementaire nationale

**BER:** Bureau européen des radiocommunications

**BRIO:** Belgacom Reference Interconnect Offer

**BROBA:** Belgacom Reference Offer Bitstream Access

**BROTSoLL:** Belgacom Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines

**BRUO:** Belgacom Reference Unbundling Offer

**CA:** Council of Administration ou Conseil d'administration

**CB:** Citizens' Band

**CEPT:** Conférence Européenne des administrations des Postes et Télécommunications

**CERP:** Comité européen de réglementation postale

**CMR:** Conférence mondiale des radiocommunications

**COCOM:** Communications Committee

**CoMixTELEC:** Commission mixte des télécommunications

**CPS:** Carrier Pre-Selection

**CRC:** Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques

**CSA:** Conseil supérieur de l'audiovisuel

**CSC:** Carrier Select Code

**CSR:** Comité du spectre radioélectrique

**CPVP:** Commission de la protection de la vie privée

**DNS:** Domain Name System

**DSLAM:** Digital Subscriber Line Access Multiplexer

**DVB-T:** Digital Video Broadcasting - Terrestrial

**ECC:** Electronic Communications Committee ou Comité des communications électroniques

**EMC:** Compatibilité électromagnétique

**ENISA:** European Network and Information Security Agency (Agence européenne pour la sécurité des réseaux et de l'information)

**ERGP:** European Regulators Group for Postal services ou Groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux

**ESA:** European Space Agency ou Agence spatiale européenne

**ETSI:** European Telecommunications Standard Institute (Institut européen des normes de télécommunications)

**ETP:** Équivalent temps plein

**GOC:** General Operator's Certificate

**GSM:** Global System for Mobile communications

**HAREC:** Harmonised Amateur Radio Examination Certificate

**HCM:** Harmonised Calculation Method

**IARN:** International Audiotex Regulators Network

**IMS:** IP Multimedia Subsystem

**IP:** Internet Protocol

**IRG:** Independent Regulators Group

**LEGBAC:** Limited Exploratory Group on Broadcasting to Aeronautic Compatibility

**LRIC:** Long-Run Incremental Cost

**LTE:** (3GPP) Long Term Evolution

**M2M:** Machine to Machine

**MSS:** Mobile Satellite Services

**MTR:** Mobile Termination Rate

**NCS:** Service National de Contrôle du Spectre

**NGN:** Next Generation Network

**NGA:** Next Generation Access

**OMC:** Organisation mondiale du commerce

**ORECE:** Organe des régulateurs européens des communications électroniques

**PNCT:** Plate-forme nationale de concertation télécommunications

**PSM:** Puissant sur le marché

**ROC:** Restricted Operator's Certificate

**RSC:** Radio Spectrum Committee

**RSPG:** Radio Spectrum Policy Group

**R&TTTE:** Radio and Telecommunications Terminal Equipment

**SDSL:** Symmetric DSL

**SLIM:** Simpler Legislation for the Single Market

**SMS:** Short Message Service

**SRC:** Short Range Certificate

**TCAM:** Telecommunications Conformity Assessment and Market Surveillance

**T-DAB:** Terrestrial Digital Audio Broadcasting

**UIT:** Union internationale des télécommunications

**UMTS:** Universal Mobile Telecommunications System

(Système de télécommunications mobiles universelles)

**UPU:** Universal Postal Union ou Union postale universelle

**VDSL:** Very High Rate DSL

**VHF:** very high frequencies

**VoIP:** Voice over IP

**VRM:** Vlaamse Regulator voor de Media

**VSA:** Voice Stream Access

**WAPECS:** Wireless Access Policy for Electronic Communications Services

**WBA:** Wholesale Broadband Access

**Wimax:** Worldwide interoperability for Microwave Access

**WLR:** Wholesale Line Rental

**xDSL:** Digital Subscriber Line

## Adresses utiles

### **IBPT**

Ellipse Building – Bâtiment C  
Boulevard du Roi Albert II 35  
1030 Bruxelles  
Tél. 02 226 88 88  
Fax 02 226 88 77  
info@ibpt.be  
[www.ibpt.be](http://www.ibpt.be)

### **Cabinet de Monsieur Vincent Van Quickenborne - Ministre pour l'Entreprise et la Simplification**

Rue Bréderode 9  
1000 Bruxelles  
Tél. 02 792 99 00  
Fax 02 792 99 01  
info@quickonomie.be

### **SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie**

Rue du Progrès 50  
1210 Bruxelles  
Tél. 0800 120 33  
Fax 0800 120 57  
info.eco@economie.fgov.be

### **Service de médiation pour les télécommunications**

Place des Barricades 1  
1000 Bruxelles  
Tél. 02 223 06 06  
Fax 02 219 77 88  
plaintes@mediateurtelecom.be  
<http://www.ombudsmantelecom.be>

### **Service de médiation pour le secteur postal**

Rue Royale 97, boîte 14  
1000 Bruxelles  
Tél. 02 221 02 30  
Fax 02 221 02 44  
info@smspo.be  
<http://www.smspo.be/>

**Comité consultatif pour les télécommunications - Secrétaire du Comité**

Ellipse Building – Bâtiment C  
Boulevard du Roi Albert II 35  
1030 Bruxelles  
Tél. 02 226 87 58  
Fax 02 223 88 77  
piet.steeland@ibpt.be

**Comité consultatif pour les services postaux - Secrétaire du Comité**

Ellipse Building – Bâtiment C  
Boulevard du Roi Albert II 35  
1030 Bruxelles  
Tél. 02 226 87 65  
Fax 02 223 88 77  
corinne.cumps@ibpt.be

**Conseil de la concurrence**

North Plaza A, 8<sup>e</sup> étage  
Boulevard du Roi Albert II 9  
1210 Bruxelles  
Tél. 02 277 52 72  
Fax 02 277 53 23  
raco@economie.fgov.be



IBPT  
Ellipse Building – Bâtiment C  
Boulevard du Roi Albert II 35  
1030 Bruxelles

Tél. 02 226 88 88  
Fax 02 226 88 77  
info@ibpt.be  
[www.ibpt.be](http://www.ibpt.be)

