



INSTITUT BELGE
DES SERVICES POSTAUX
ET DES TELECOMMUNICATIONS

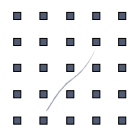
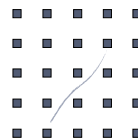
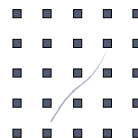


TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE DE MADAME FIENJE MOERMAN, MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'ÉNERGIE, DU COMMERCE EXTÉRIEUR ET DE LA POLITIQUE SCIENTIFIQUE	7
MESSAGE DU CONSEIL	9
1. NOUVELLE STRUCTURE DE L'IBPT	10
2. LE MARCHÉ ET LES TECHNOLOGIES DES TÉLÉCOMMUNICATIONS	12
2.1. LA SITUATION DU SECTEUR	12
2.1.1. LA TÉLÉPHONIE VOCALE FIXE	12
2.1.2. LA TÉLÉPHONIE MOBILE	14
2.1.3. INTERNET ET HAUT DÉBIT	15
2.2. MODIFICATIONS DU CADRE RÉGLEMENTAIRE	16
2.2.1. AU NIVEAU EUROPÉEN	16
2.2.2. AU NIVEAU BELGE	17
2.3. LA RÉGULATION DU MARCHÉ	19
2.3.1. LA RÉGULATION DES OPÉRATEURS DOMINANTS	19
2.3.2. LES ANALYSES DE MARCHÉS	22
2.4. LES TECHNOLOGIES	22
2.4.1. LES LICENCES	22
2.4.2. LES FRÉQUENCES	23
2.4.3. LA NUMÉROTATION	24
2.4.4. LES ÉQUIPEMENTS	26
2.5. LA PROTECTION DES UTILISATEURS	27
2.5.1. LE SERVICE NATIONAL DE CONTRÔLE DU SPECTRE (NCS)	28
2.5.2. NORMES D'EXPOSITION DU PUBLIC AUX CHAMPS ÉLECTROMAGNÉTIQUES	29
2.5.3. LE COMITÉ CONSULTATIF POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS	29
2.5.4. LA PLATE-FORME E-SECURITY	30
2.5.5. LES SERVICES D'URGENCE	30
2.5.6. LES CONTRÔLES SUR LE TERRAIN	31
2.5.7. CONTRÔLE DES ÉQUIPEMENTS TERMINAUX ET DE RADIOCOMMUNICATION	32
2.5.8. LE SERVICE PUBLIC DES TÉLÉCOMMUNICATIONS	33
2.6. LES ACTIVITÉS INTERNATIONALES	34



3. LE SECTEUR POSTAL	36
3.1. LES TRAVAUX EN COURS	36
3.1.1. AU NIVEAU INTERNATIONAL	36
3.1.2. AU NIVEAU BELGE	37
3.2. LE MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX	39
3.2.1. LE CONTEXTE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN	39
3.2.2. LE CONTEXTE ÉCONOMIQUE BELGE	39
3.3. LES MISSIONS OPÉRATIONNELLES DE L'INSTITUT	41
3.3.1. AU NIVEAU INTERNATIONAL	41
3.3.2. AU NIVEAU NATIONAL	42
4. LE FONCTIONNEMENT DE L'IBPT	46
4.1. LE PERSONNEL	46
4.1.1. LE STATUT	46
4.1.2. LA FORMATION	47
4.1.3. L'ÉQUIPEMENT	47
4.2. LES FINANCES	48
ANNEXE : RÉFÉRENCES DES TEXTES RÉGLEMENTAIRES PRÉPARÉS PAR L'IBPT ET PUBLIÉS DURANT L'ANNÉE 2003	50



PRÉFACE DE MADAME FIENTJE MOERMAN, MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'ÉNERGIE, DU COMMERCE EXTÉRIEUR ET DE LA POLITIQUE SCIENTIFIQUE

Même si depuis le 23 avril 2003, l'IBPT est devenu un institut indépendant, je tiens en tant que Ministre responsable pour les télécommunications et l'IBPT, à exposer brièvement ma vision sur ces deux thèmes à l'occasion du rapport annuel 2003.

Au moment de la parution de ce rapport annuel, un pas important a été réalisé vers la transposition en droit belge des nouvelles directives européennes en matière de réseaux de communications électroniques. Le projet de loi se trouve en effet pour avis au Conseil d'Etat.

Ces deux modifications fondamentales, le nouveau statut et la nouvelle réglementation, constituent une avancée importante dans la poursuite du développement de la société de l'information belge. D'une part, l'IBPT s'est vu doté de meilleurs instruments juridiques pour pouvoir remplir son rôle de régulateur et, d'autre part, la nouvelle réglementation engendre une nouvelle dynamique qui crée les conditions nécessaires à une concurrence loyale sur le marché des télécommunications, l'introduction de nouvelles technologies, l'augmentation du niveau d'investissement, l'amélioration de la qualité et des tarifs des services. Cela s'inscrit totalement dans le cadre des ambitions du gouvernement qui veut faire de ce secteur, le pilier du développement social de la Belgique.

Afin de réaliser les ambitions en matière de société de l'information et de limiter le plus possible un éventuel fossé numérique, il est absolument essentiel d'avoir un régulateur qui veille à ce que la concurrence puisse se développer pleinement de manière à ce qu'elle puisse bénéficier le plus possible aux utilisateurs, et en particulier aux consommateurs. Cela doit pouvoir se faire de manière transparente, cohérente et correcte. Un instrument légal est déjà disponible à cet effet et sera encore renforcé prochainement.

Comme vous pourrez le lire dans ce rapport, l'IBPT a posé des jalons décisifs en 2003. Les services couvrent un large domaine, allant de la garantie d'un libre accès au marché belge des télécommunications à la garantie de rapports corrects et équilibrés entre les différents acteurs du marché en passant par la gestion des numéros et fréquences, et tout cela dans l'intérêt des utilisateurs belges. La combinaison d'une initiative gouvernementale et d'une application stricte des règles spécifiques au secteur a amené la Belgique à occuper en 2003 une position de tête au niveau mondial en matière de pénétration de la large bande. L'intervention de l'IBPT en matière d'interconnexion a permis aux opérateurs alternatifs de concurrencer de manière effective l'opérateur historique, ce qui a fait diminuer considérablement les tarifs pour l'utilisateur.

Malgré tout, il reste encore un long chemin à parcourir. L'introduction de nouvelles technologies doit continuer à être stimulée et un équilibre correct doit être recherché entre la concurrence dans le domaine des services de télécommunications d'une part et la garantie d'un climat d'investissement sain dans les réseaux d'autre part.

L'IBPT doit en outre s'attacher davantage à la protection des intérêts des consommateurs. Alors que les plus grands utilisateurs bénéficient généralement déjà d'une meilleure protection, cela est moins évident pour les consommateurs. Toutefois, des consommateurs bien informés et manoeuvrables constituent une partie importante sans laquelle il n'est pas possible d'avoir une concurrence saine.

En examinant de plus près les développements du marché, on peut en outre constater qu'il y a un risque sans cesse récurrent de prix prédateurs restreignant la concurrence et de pratiques d'éviction en matière de qualité du service entre les acteurs dominants et les nouveaux arrivants sur le marché. Il s'agit là aussi d'un problème auquel l'IBPT devra accorder une attention particulière.

En plus de cette mission, l'IBPT devra continuer à suivre la réalisation du service universel. La nouvelle législation introduira à partir de 2004 une série de modifications fondamentales dans cette gamme de services.

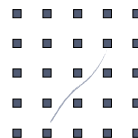
En ce qui concerne le secteur postal, un secteur qui est presque aussi important du point de vue socio-économique mais qui ne présente pas la même dynamique économique, le rôle de l'IBPT est tout aussi crucial. Il se situe au niveau du suivi du service universel et de la garantie d'un équilibre juridico économique correct entre la concurrence et le service réservé, en vue de garantir le financement du service universel. A la lumière de l'élaboration des directives européennes, cela demande des efforts importants de la part de l'IBPT.

A l'avenir, l'IBPT devra continuer à développer et renforcer son expertise en matière de concurrence. La concertation poussée avec l'autorité belge de concurrence, que je renforcerai d'ailleurs, y contribuera dans une large mesure.

L'avenir proche réserve donc encore de nombreux défis à l'IBPT. Je veillerai par conséquent à ce que l'IBPT reçoive les moyens humains et matériels nécessaires pour mener à bien ses missions au profit de notre économie, tant du point de vue de l'offre que de la demande.



Fientje MOERMAN
Ministre de l'Économie, de l'Énergie, du Commerce Extérieur et de la Politique scientifique



MESSAGE DU CONSEIL

Dans un monde en mouvement et dans des secteurs qui doivent chaque jour répondre à des développements technologiques et économiques, l'organe chargé de la régulation des communications et des services postaux ne peut rester passif. Comme les autres années, l'IBPT a dû en 2003 adapter sa pratique aux évolutions du marché et des circonstances sans transiger toutefois sur les principes qui sous-tendent son action.

Les principes de l'action de l'Institut sont déterminés non seulement par le cadre réglementaire élaboré au niveau européen mais également par le Parlement national ainsi que par le gouvernement qui a émis le souhait que la régulation du marché se fasse de façon fine, adaptée aux situations spécifiques, qu'elle soit à la fois neutre sur le plan technologique mais favorable aux investissements innovants et à l'émergence de nouveaux marchés, tout ceci en tenant le plus grand compte de l'intérêt du consommateur qui ne doit pas être captif des opérateurs sur le marché.

Le rapport annuel qui suit détaille les actions menées par l'Institut au cours de l'année écoulée. Parmi celles-ci, certaines sont particulièrement importantes pour le renforcement de la concurrence sur le marché belge des communications électroniques. C'est le cas notamment des travaux de modélisation pour l'analyse des coûts des opérateurs, de la poursuite de l'imposition d'obligations en matière de dégroupage, de débit binaire et de migrations dans le cadre des offres de dégroupage et de débit binaire, de l'examen approfondi des coûts du service universel ou, dans le secteur postal, de la définition des services non réservés à l'opérateur chargé de la fourniture du service universel.

En plus de la poursuite de son travail de contrôle et de surveillance du marché, l'Institut a également commencé la préparation d'actions futures. Dans le cadre de groupes européens, il a notamment contribué à la réflexion sur les développements à venir de la radiodiffusion numérique au sein du RSPG (Radiospectrum policy group) ainsi que, au sein du GRE (Groupe des régulateurs européens) dont il assurera la présidence en 2004, sur les mesures correctives qui seront applicables aux opérateurs disposant d'une position significative sur le marché des communications électroniques.

L'application de ces mesures correctives ainsi que la mise en œuvre du cadre réglementaire des communications électroniques ne pourront toutefois trouver leur véritable expression que lorsque la législation belge aura enfin transposé les directives européennes applicables au secteur des communications électroniques. Nous espérons à l'IBPT que cette transposition sera finalisée à bref délai afin de donner plus de sécurité juridique au fonctionnement du marché.

Dans le secteur des services postaux, l'Institut a activement préparé les textes relatifs à la législation secondaire découlant des directives européennes ainsi qu'une communication sur les services clairement distincts du service universel. Sur le plan international, il a continué à assurer la Présidence du CERP (Comité européen de régulation postale) et a ainsi contribué à assurer la cohésion européenne et à la tenue de débats stratégiques dans un secteur en pleine évolution.


Sur le plan réglementaire, l'année 2003 a vu la modification du statut de l'Institut dont l'indépendance a été renforcée et la nomination d'un nouveau Conseil pour assurer la gestion de l'IBPT. Nous espérons que ces modifications permettront à l'IBPT d'assurer avec plus de qualité encore les tâches qui sont les siennes.

Michel Van Bellinghen
Membre du Conseil

Georges Deneff
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Eric Van Heesvelde
Président du Conseil

1	Nouvelle structure de l'IBPT
	

Après dix ans d'existence et à la suite de la réforme de son statut, le temps était venu pour l'Institut de revoir son organisation.

Le personnel a été réparti au sein de neuf services remplaçant les cinq anciennes directions :

- Analyse du marché / Analyse économique télécommunications ;
- Service juridique télécommunications ;
- Contrôle télécommunications / Contrôle national du spectre / Service public et consommateurs ;
- Relations internationales ;
- Technologie ;
- Poste ;
- Budget / Logistique ;
- Informatique / Traduction ;
- Personnel.

L'objectif poursuivi était de créer :

- six services " verticaux " correspondant aux grands domaines d'activités de l'Institut ;
- trois services " horizontaux " (personnel, informatique, finances,...) destinés à venir en appui aux précédents.

Le Conseil, composé d'un président avec voix prépondérante en cas de partage des voix et de trois membres, a également mis en place un mode de fonctionnement dont le but est de concilier, dans l'esprit de la loi du 17 janvier 2003, transparence et rapidité de prise de décision. Les pratiques en la matière ont été rapidement codifiées et pourront être proposées au Roi en guise de règlement d'ordre intérieur du Conseil.

Ce mode de fonctionnement permet à l'Institut à la fois de remplir son rôle de régulateur sur les marchés des télécommunications et des services postaux et d'assurer à son personnel des conditions de travail dignes d'une administration moderne.

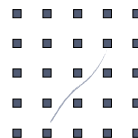
Les responsabilités se répartissent de la façon suivante :

Eric Van Heesvelde, président, est chargé de :

- la coordination générale de la politique de l'Institut ;
- la représentation de l'Institut ;
- le plan de gestion, le rapport au Parlement, le rapport au Ministre ;
- la communication externe ;
- la coordination des services de support IT / Traducteurs, personnel et formation, budget, facturation et logistique.

Catherine Rutten, membre, est chargée de :

- de l'analyse du marché, l'analyse économique (y compris les tarifs du Service Public) pour les télécommunications ainsi que de tous les aspects économiques en matière de télécommunications (analyse du marché, PSM, tarifs, modèles de coûts, calcul des coûts du SU, statistiques), accès et interconnexion (BRIO, BROBA, BRUO) ;
- des relations internationales pour les télécommunications (coordination des travaux au niveau du GRE, du GRI, des institutions européennes, de l'UIT, de l'OMC et de la CEPT) ;
- du budget et de la logistique : budget de l'IBPT, comptabilité (perception des recettes et gestion des dépenses) service



achats, équipement.

Georges Deneff, membre, est chargé :

- du secteur des services postaux (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, institutions internationales au niveau postal) ;
- des services Contrôle, Service public, Consommateurs, Service universel Télécoms (contrôle de l'utilisation des fréquences - y compris les radios dans la bande FM -, des normes de rayonnement (attestations), des perturbations, du contrôle des obligations en matière de service universel et du contrat de gestion de Belgacom, renseignements en matière de service universel, équipe e-security, Comixtelec, relations avec les organisations de consommateurs, protection des droits des consommateurs, de l'application de la législation en matière d'écoutes téléphoniques et services d'urgence) ;
- des services IT et Traducteurs (gestion et achat de l'équipement et des logiciels informatiques, gestion du réseau interne et développement des logiciels et traduction des documents (français - néerlandais - allemand - anglais)).

Michel Van Bellinghen, membre, est chargé :

- des aspects juridiques des télécommunications (cadre réglementaire en matière de télécommunications et de radiocommunications, support juridique général aux autres services, litiges, conciliation, traités internationaux, protection de la vie privée, commission d'éthique) ;
- du service Technologie : utilisation des télécommunications et des radiocommunications (coordination du spectre (international et national), organisation internationale en matière de radiocommunications, gestion du plan de fréquences, informatisation) ; contrôle de l'équipement et notifications conformément à la directive RTTE, normalisation (internationale) ; attribution des autorisations en matière de radiocommunications et des autorisations en matière de téléphonie vocale et de réseaux fixes, déclarations des services de télécommunications, section rayonnements RF ; gestion du plan de numérotation, noms de domaine, portabilité des numéros, utilisation des numéros ;
- du service du personnel (statut, comité de secteur, formation).

2.1. LA SITUATION DU SECTEUR

2

Le marché et les technologies des télécommunications



2.1. La situation du secteur	p. 12
2.1.1. La téléphonie vocale fixe	p. 12
2.1.2. La téléphonie mobile	p. 14
2.1.3. Internet et haut débit	p. 15
2.2. Modification du cadre réglementaire	p. 16
2.2.1. Au niveau européen	p. 16
2.2.2. Au niveau belge	p. 17
2.3. La régulation du marché	p. 19
2.3.1. La régulation des opérateurs dominants	p. 19
2.3.2. Les analyses de marchés	p. 22
2.4. Les technologies	p. 22
2.4.1. Les licences	p. 22
2.4.2. Les fréquences	p. 23
2.4.3. La numérotation	p. 24
2.4.4. Les équipements	p. 26
2.5. La protection des utilisateurs	p. 27
2.5.1. Le service national de contrôle du spectre (NCS)	p. 28
2.5.2. Normes d'exposition du public aux champs électromagnétiques	p. 29
2.5.3. Le Comité consultatif pour les télécommunications	p. 29
2.5.4. La plate-forme E-Security	p. 30
2.5.5. Les services d'urgence	p. 30
2.5.6. Les contrôles sur le terrain	p. 31
2.5.7. Contrôle des équipements terminaux et de radiocommunication	p. 32
2.5.8. Le service public des télécommunications	p. 33
2.6. Les activités internationales	p. 34

Les développements connus par le secteur ces dernières années ont certainement laissé des traces. Tous les opérateurs de télécommunications ont réalisé de profondes réformes. Celles-ci étaient principalement orientées sur le contrôle des coûts et la recherche des marchés les plus rentables. Les marges enregistrent certainement une tendance à la baisse et de nombreux opérateurs de télécommunications ont rencontré plus de difficultés que par le passé à financer de nouveaux investissements. L'on constate cependant une certaine reprise par rapport aux années précédentes.

La poursuite du développement de nouvelles technologies est positive pour le secteur et fait augmenter les possibilités de concurrence. A cet égard, l'on peut citer les développements 3G (troisième génération de mobilophonie), la technologie Wi-Fi (les " hotspots" pour l'accès à l'Internet public sans fil) et, enfin et surtout les techniques xDSL (digital subscriberline), tant l'ADSL, le SDSL que (prochainement?) le VDSL. En outre, le développement technologique permet également aux opérateurs de réseau câblé d'envoyer via leur réseau un nombre sans cesse croissant de volumes de données et il ne faut pas perdre de vue l'ascension du " Voice over IP " ou encore la téléphonie vocale via Internet.

En tous les cas, il est un fait que les développements du marché sont non seulement illustrés par l'évolution des parts de marché entre, d'une part, l'ancien détenteur du monopole et, d'autre part, les nouveaux arrivants sur le marché. L'introduction de nouvelles technologies, de nouveaux services et l'évolution des tarifs constituent évidemment aussi des indicateurs de l'évolution positive.

Quelques données chiffrées sont communiquées ci-après pour illustrer tout ce qui précède.

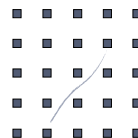
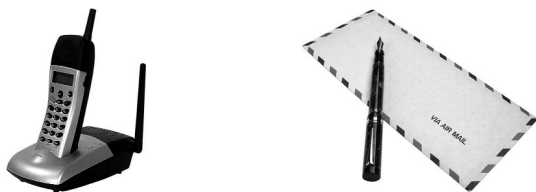
2.1.1. LA TÉLÉPHONIE VOCALE FIXE

Le développement de la compétitivité en matière de téléphonie vocale montre une différence entre, d'une part, le trafic international et, d'autre part, les communications nationales, et ce également, en fonction du type de client : les clients résidentiels, d'une part, et les clients professionnels (entreprises), d'autre part. Belgacom n'appliquant actuellement qu'un seul tarif pour les appels à l'intérieur de la Belgique (l'ancien système distinguant les tarifs zonaux des tarifs interzonaux a en effet été supprimé), la concurrence se concentre surtout sur le segment du marché des entreprises et sur la téléphonie internationale. Nous ne disposons pas de chiffres exacts à cet égard, mais nous pouvons cependant faire des estimations. Les statistiques ont en effet établi que fin 1999 la part du marché totale des opérateurs alternatifs n'était que de 2,5 % pour la téléphonie vocale nationale et de 10,5 % pour la téléphonie vocale internationale (chiffre d'affaires). Fin 2002, elle s'élevait cependant déjà respectivement à 17 % et 38 %. En 2003, la part de la téléphonie nationale a probablement déjà atteint les 25 %. Il est frappant de constater que la téléphonie internationale subit une pression de la concurrence beaucoup plus importante que la téléphonie nationale, qui est une conséquence directe des marges plus élevées existant pour la libéralisation dans ce service. Il ressort de la comparaison européenne au niveau de la téléphonie nationale que les pays ayant rapidement ouvert leurs services à la concurrence (avant 1998) ont été exposés à une plus grande compétitivité que les pays, comme la Belgique, qui ont attendu jusqu'en 1998. Le ralentissement de la croissance dans le secteur des télécommunications ces dernières années suite à cette libéralisation un peu plus tardive a eu un impact plus important, car de ce fait les opérateurs alternatifs ont été moins tentés d'investir sur le marché national.

Le tableau ci-dessous donne une indication plus claire sur les tarifs en matière de téléphonie vocale. Il est à noter que ce tableau reprend des données

1 • Point d'accès pour se connecter à Internet via les normes IEEE 802.11.





Eurostat pour une conversation de dix minutes mais que la durée moyenne d'une conversation en Belgique est de cinq minutes. Ce tableau donne les tarifs de Belgacom.

Pour une conversation de 10 minutes à 11h00, le tarif payé en Belgique s'élève à :

	Au niveau local	Au niveau national	En moyenne
1997	€ 0,45	€ 2,25	€ 1,35
2003	€ 0,56	€ 0,56	€ 0,56

Source : Eurostat

Il s'agit d'une moyenne et ce sont des chiffres officiels. Ils ne comprennent cependant pas les plans tarifaires spéciaux entre-temps offerts sur le marché tant par Belgacom que par d'autres opérateurs. En ce moment, il existe ainsi sur le marché une offre de € 0,29 par 10 minutes (Tele2 – à l'exception des appels vers Telenet, les GSM, les numéros spéciaux et les numéros courts).

Le nombre de numéros avec sélection et présélection de l'opérateur ainsi que son pourcentage d'augmentation constituent évidemment une autre indication importante de l'augmentation de la concurrence en Belgique. C'est ainsi qu'on comptait au 1er janvier 2001 114.735 numérotations avec présélection de l'opérateur et 850.384 au 1er janvier 2004. De la même façon, le nombre de numéros portés n'a cessé de croître puisqu'il est passé de 42.328 en janvier 2001 à 197.456 au 1er janvier 2004.

D'autre part, il faut évidemment mentionner Telenet, qui en ce moment fournit un accès direct à quelque 250.000 clients.

La politique menée par l'IBPT en matière de tarifs d'interconnexion qui a conduit à une diminution significative de ces tarifs a évidemment constitué un élément important dans le cadre de ces développements. Le tableau qui suit montre cette évolution et explique la raison pour laquelle des opérateurs alternatifs sont en mesure de faire concurrence à Belgacom et ainsi contribuer favorablement à la baisse des tarifs dans le secteur des télécommunications belge.

Tarifs " wholesale " de l'interconnexion (exprimés en cent/minute)

Terminating IAA ²	3 minutes Peak	3 minutes Off-Peak	Delta Peak	Delta Off-Peak
1998	6,396	3,818		
1999	5,402	3,242	-15,54 %	-15,06 %
2000	4,440	2,662	-17,81 %	-17,89 %
2001	3,716	1,951	-16,30 %	-26,72 %
2002	3,587	1,879	-3,47 %	-3,68 %
2003	3,346	1,754	-6,72 %	-6,65 %
2004	3,025	1,585	-9,59 %	-9,63 %

Collecting IAA	3 minutes Peak	3 minutes Off-Peak	Delta Peak	Delta Off-Peak
1998	7,486	4,487		
1999	6,296	3,775	-15,89 %	-15,86 %
2000	4,794	2,881	-23,86 %	-23,70 %
2001	3,830	2,013	-20,11 %	-30,12 %
2002	3,686	1,934	-3,75 %	-3,94 %
2003	3,447	1,808	-6,49 %	-6,49 %
2004	3,025	1,585	-12,24 %	-12,33 %

2 • Intra Access Area.

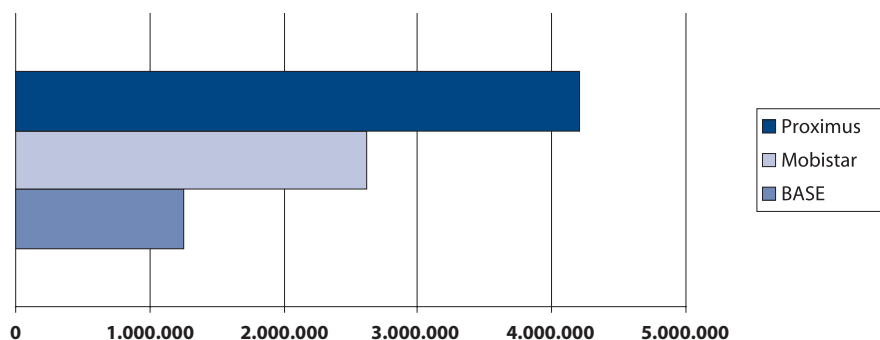
A ce sujet, l'Institut souhaite donner un complément d'explications sur sa décision relative aux tarifs de terminaison de Telenet. Cette décision a entraîné une augmentation des appels des autres opérateurs vers le réseau de Telenet (les tarifs de terminaison coûtent environ 4,75 cents à la minute pour Telenet) et une baisse de la transparence pour les utilisateurs finals. L'IBPT souhaite souligner à cet égard que, sur la base du cadre réglementaire, la demande de Telenet d'augmenter ses tarifs de terminaison doit être considérée comme raisonnable. En effet, en raison des coûts d'investissement élevés que Telenet a dû faire pour adapter son réseau à la téléphonie, et en raison des volumes de trafic acheminés via le réseau de Telenet qui étaient encore relativement restreints à ce moment-là, la situation était devenue telle que Telenet aurait dû vendre ses activités de terminaison en dessous de leur coût si la réciprocité entre les tarifs de terminaison de Belgacom et Telenet même avait été appliquée.

Sans entrer dans les détails, il convient de préciser que cela ne peut pas être exigé d'un opérateur n'occupant pas une position significative sur le marché de l'interconnexion. Du reste la même chose vaut vis-à-vis des opérateurs mobiles : même si Mobistar et Proximus ont le statut d'opérateur puissant sur le marché (25 % de part du marché en vertu de l'ancien cadre réglementaire), leurs tarifs de terminaison diffèrent néanmoins de ceux de Belgacom ou d'autres opérateurs et ce, pour les mêmes raisons que dans le cas de Telenet. Il y a cependant lieu de souligner que la décision de l'IBPT a été acceptée par la Commission européenne et que des décisions similaires ont été prises en France, aux Pays-Bas et en Allemagne.

2.1.2. LA TÉLÉPHONIE MOBILE

Après le retard considérable accusé au milieu des années 90, la pénétration de la mobilophonie dans notre pays a sensiblement augmenté, de sorte qu'elle se trouve au niveau moyen de la Communauté européenne.

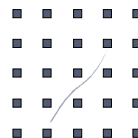
Au 31 décembre 2003, Proximus comptait 4.201.313 clients actifs³. A cette période, Mobistar en comptait 2.615.368, dont 68,6% de cartes prépayées et 31,4% d'abonnements. BASE, le troisième opérateur du pays, totalisait 1.253.000 clients. Ce qui fait un total de 8.069.681 de clients actifs.



Le nombre de numéros de GSM portés fournit une indication supplémentaire sur le caractère très concurrentiel du marché mobile. C'est ainsi qu'on est passé de 18.734 numéros GSM portés au 1er novembre 2002 à 253.186 numéros au 1er janvier 2004.

Entre-temps, les trois opérateurs mobiles sont en train de préparer l'introduction de la 3ème génération de mobilophonie. Toutefois, une certaine incertitude règne encore sur ce marché concernant la fourniture des équipements terminaux et surtout concernant la question suivante : quelles applications inciteront les utilisateurs résidentiels et professionnels à utiliser la mobilophonie de 3ème génération ?

³ Est considéré client actif le détenteur d'un téléphone mobile qui a effectivement donné ou reçu un appel ou un SMS au cours des trois derniers mois.

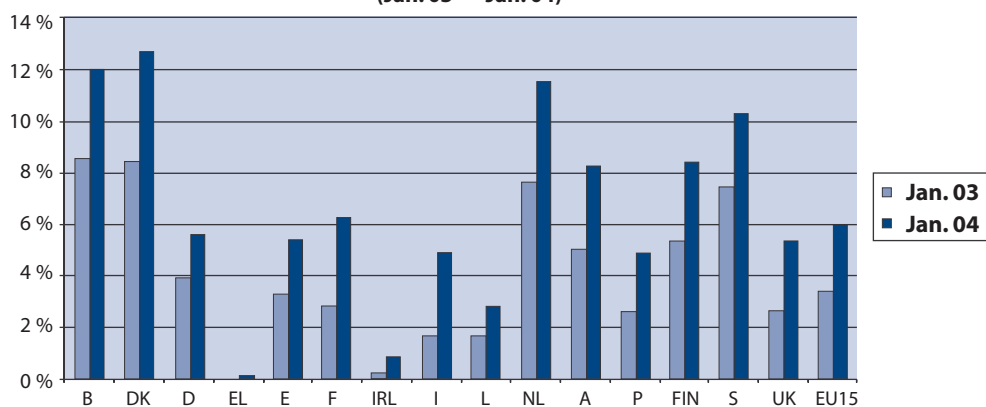


2.1.3. INTERNET ET HAUT DÉBIT

Selon l'ISPA⁴, le nombre total de connexions à Internet s'élèverait à 1.892.000 au 31 décembre 2003. Le marché des particuliers totaliserait environ 1.566.000 connexions, dont 63 % (981.000) en large bande. Au niveau des sociétés, la large bande représenterait 89 % du marché (292.000 connexions sur un total de 326.000 connexions).

Les chiffres de l'IBPT proviennent des opérateurs de télécommunications ainsi que des câblo-opérateurs et indiquent au niveau " retail " 661.229 lignes DSL et 455.381 raccordements via un modem-câble, soit 1.116.610 accès large bande.

Broadband penetration rate in the EU (percentage of population)
(Jan. 03 — Jan. 04)



Source : European Commission (CoCom)

Le taux élevé de pénétration du haut débit est dû entre autres à la situation concurrentielle existant entre les différents acteurs actifs sur ce marché.

Grâce à la compétitivité entre les câblodistributeurs et Belgacom, et la pression exercée par le cadre réglementaire en matière de dégroupage de la boucle locale, l'on peut dire que la Belgique est dans le peloton de tête de l'accès à l'Internet large bande.

Dans toute l'Europe, seul le Danemark dépasse de moins d'un demi pourcent la pénétration de la Belgique, et au niveau mondial, ces deux pays sont respectivement classés à la troisième et quatrième place. Le contexte réglementaire a permis de commercialiser depuis décembre 2003 un produit basé sur le " FREE ADSL ", avec pour un accès large bande des frais de € 0,0425 par minute en ligne et des frais de connexion de € 0,25 par session. De plus, il existe également le produit "Always ADSL", pour lequel un client se connecte pour une durée d'un an, paie € 19,9 par mois et peut télécharger 250 MB par mois. Dans les deux cas, le client surfe à une vitesse maximale de 512 Kbps en réception et 256 Kbps en transmission. Cette vitesse est inférieure à celle des formules ADSL classiques offertes sur le marché résidentiel, toutefois les tarifs sont également considérablement moins élevés (environ deux fois moins cher). Ce produit est fourni par la S.A. Versatel Belgium. En général en Belgique, les tarifs varient entre € 40 et € 35 par mois pour l'accès ADSL classique.

Pour ce qui concerne plus précisément le dégroupage, l'IBPT constate que le SDSL se situe principalement sur le marché des entreprises (plus particulièrement les PME) et qu'il est proposé en remplacement des lignes louées à petit débit. Par rapport aux offres SDSL de Belgacom, les nouveaux arrivants et les fournisseurs d'accès ont obtenu une part du marché considérable à ce niveau : pour le dégroupage complet 3.915 lignes et 2.682 lignes pour l'accès partagé.

Deux formules de bitstream access sont utilisées pour le marché résidentiel. En effet, la situation est telle qu'il n'y a pas de lignes dégroupées pour le marché résidentiel, car la possibilité pour les concurrents d'obtenir le " bitstream access " par le biais de Belgacom reste toujours plus intéressante au niveau financier et commercial. Il y a 47.000 lignes d'accès bitstream (BROBA : offre de référence de

⁴ Association belge des fournisseurs de service Internet créée en mai 1997 représentant selon ses dires quelque 95 % du marché, par l'intermédiaire de ses 33 membres ISP.

Belgacom du bitstream access), comprenant également la formule susmentionnée d' "Always ADSL" et de "FREE ADSL". En outre, l'on compte encore 66.000 accès " bitstream access " non réglementés (l'on entend par là la revente par des fournisseurs de l'offre ADSL de Belgacom) datant encore d'avant l'introduction des obligations de Belgacom jusqu'à la fourniture du bitstream access. L'IBPT a mis au point une réglementation en matière de migration de cette dernière offre de commerce en gros de Belgacom vers le bitstream access qui lui est effectivement réglementé. A cet égard, l'on peut constater qu'un nombre croissant de ces lignes de commerce en gros non réglementées par le passé sont converties en bitstream access réglementé. Ce qui témoigne également du succès de la réglementation en matière de dégroupage et de bitstream access en Belgique.

2.2. MODIFICATIONS DU CADRE RÉGLEMENTAIRE

2.2.1. AU NIVEAU EUROPÉEN

Le 7 mars 2002, le Conseil et le Parlement européens ont adopté définitivement quatre directives et une décision constituant le " paquet communications électroniques ", dont l'échéance de transposition en droit belge était fixée au 24 juillet 2003. La directive concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques devait être transposée pour le 31 octobre 2003.

Ce nouveau cadre réglementaire européen maintient la séparation de la réglementation de la transmission de celle des contenus, qui reste soumise à un régime distinct. Cependant, grâce à la numérisation notamment, les différents types de réseaux sont aujourd'hui capables de véhiculer des contenus et des services très variés. Aussi le nouveau cadre réglementaire européen tient-il compte de ce phénomène de convergence technologique et tend-il à établir un régime harmonisé commun à l'ensemble des réseaux de communications électroniques (télécommunications et radiodiffusion), qu'ils soient filaires ou hertziens.

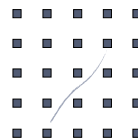
Les nouvelles directives simplifient les conditions d'entrée sur le marché en supprimant toute autorisation individuelle préalable à l'établissement des réseaux de communications électroniques et à la fourniture de services de communications électroniques. Les seules exceptions à ce principe concernent l'attribution des droits d'usage des fréquences et des numéros de téléphone, la rareté de ces ressources justifiant le maintien d'un régime plus contraignant. Il s'agit donc en fait, sauf utilisation de ressources limitées, d'établir un véritable régime de libre accès.

Le développement de la concurrence et les transformations du marché (apparition de nouveaux services, comme l'accès à l'Internet à haut débit, développement fulgurant de la téléphonie mobile, etc.) ont rendu nécessaire de reconsidérer les mécanismes de régulation. Aussi les nouvelles directives mettent-elles en place une régulation à géométrie variable selon le niveau de concurrence atteint sur chacun des marchés pertinents. Lorsque la concurrence s'avère imparfaite ou restreinte sur des marchés spécifiques, des obligations peuvent être imposées par le régulateur aux opérateurs qui auront été désignés comme ayant une puissance significative sur le marché pertinent concerné.

La définition de l'entreprise puissante sur le marché se rapproche de celle de la position dominante en droit de la concurrence. Le critère quantitatif actuel de 25 % de parts de marché à partir duquel un opérateur est pour le moment considéré comme puissant est abandonné au profit d'une appréciation qualitative fondée sur des critères multiples. Il appartiendra au régulateur, en tenant compte de la Recommandation et des Lignes directrices émises par la Commission européenne, de procéder à une analyse faisant apparaître les marchés pertinents.

Concrètement, la définition des obligations spécifiques pesant sur les opérateurs disposant d'une puissance significative sur le marché s'effectuera dans le cadre d'une démarche en trois étapes :

- identification des marchés pertinents pour la régulation, ainsi que des obstacles au développement d'une concurrence effective sur ces marchés ;
 - détermination des opérateurs disposant d'une puissance significative sur ces marchés ;
 - définition des obligations spécifiques imposées à ces opérateurs, nécessaires pour la réalisation des objectifs de la régulation.
-



Les obligations pouvant être imposées aux opérateurs disposant d'une puissance significative sur le marché portent en priorité sur les prestations fournies par les opérateurs à d'autres opérateurs, c'est-à-dire les prestations d'interconnexion et d'accès au réseau. Quant à leur contenu, ces obligations correspondent largement à celles qui existent dans le cadre réglementaire actuellement en vigueur, mais désormais c'est au régulateur qu'il reviendra d'en apprécier l'opportunité et l'efficacité au regard des problèmes de concurrence qu'il aura décelés sur le marché en question.

On voit donc que le nouveau cadre réglementaire européen accorde aux régulateurs nationaux une grande marge d'appréciation de manière à leur permettre d'adapter leur action au gré du développement de la concurrence et aux évolutions du marché. En contrepartie, les directives renforcent également l'harmonisation européenne grâce à des mécanismes de consultation entre les régulateurs nationaux et la Commission européenne, notamment lors du choix des obligations à imposer aux opérateurs puissants. Pour un nombre limité de sujets (définition des marchés pertinents et analyse de leur caractère concurrentiel), la Commission pourra même aller jusqu'à s'opposer à une mesure nationale jugée contraire à la réalisation du marché unique.

La Belgique, comme sept autres Etats membres, a pris du retard dans le processus de transposition des directives européennes relatives aux communications électroniques. Tandis que le législateur se charge de la transposition des nouvelles directives européennes du 7 mars 2002, l'IBPT a entrepris un certain nombre de démarches pour leur mise en œuvre concrète. C'est ainsi que l'Institut a déjà entamé la réalisation de la première phase, à savoir l'analyse des différents marchés (en ce compris d'éventuels marchés géographiques) repris dans la Recommandation de la Commission européenne du 11 février 2003, à l'exception du marché 18, qui concerne la radiodiffusion et relève donc des compétences des Communautés. Après l'analyse des marchés concernés, il convient d'analyser si la concurrence est effective ou non sur ces marchés et s'il existe ou non des dominances capables de perturber ces marchés. Ceci peut également se faire avant que la transposition complète des directives ne soit terminée. Toutefois, l'imposition de mesures aux opérateurs dominants en vue d'améliorer la concurrence s'avère encore difficile puisqu'une modification adéquate de la législation des télécommunications est nécessaire à cet effet. Entre-temps, les mesures existantes restent valables, ce qui constitue une garantie pour le secteur.

L'Institut a également soumis au Ministre deux projets de circulaires pour mettre en place, en matière d'autorisations de réseaux et de services et également dans le cadre de la problématique des MVNO (Mobile Virtual Network Operators), une phase transitoire vers le nouveau régime. Ces deux textes ont été soumis à la consultation du marché au début 2004.

2.2.2. AU NIVEAU BELGE

La loi du 17 janvier 2003 a introduit un nouveau statut pour l'Institut belge des services postaux et des télécommunications. En effet, depuis plusieurs années, le statut de l'IBPT en tant que régulateur des secteurs des postes et des télécommunications était remis en cause. La Commission européenne avait adressé en juillet 2001 un avis motivé à l'Etat belge lui enjoignant de veiller à la totale indépendance de l'IBPT par rapport à l'opérateur postal public. Le même type de critiques était adressé à l'organisation de la régulation du secteur des télécommunications, secteur totalement libéralisé depuis le 1er janvier 1998, à la fois par la Commission européenne et par les nouveaux entrants sur le marché des télécoms.

De plus, les dispositions du titre III de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques qui régissaient les structures et le fonctionnement de l'Institut étaient peu à peu devenues inadaptées aux nouvelles missions d'un régulateur des secteurs des postes et des télécommunications. La perspective de la transposition en droit interne de nouvelles directives européennes relatives aux communications électroniques rendait l'adaptation nécessaire encore plus pressante.

Dès lors, le Ministre Rik Daems en charge des postes et des télécommunications mit en chantier un projet de loi visant à doter l'Institut d'un nouveau statut lui donnant davantage d'autonomie et assouplissant les conditions présidant à l'organisation matérielle et humaine de ses activités. La loi relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges fut sanctionnée par le Roi le 17 janvier 2003 et publiée au Moniteur belge du 24 janvier 2003.

Au-delà d'une certaine continuité qui se manifeste notamment par la conservation par le " nouveau " Institut de la personnalité juridique de l'ancien, le statut de l'IBPT a été profondément réformé par la loi du 17 janvier 2003. L'Institut a quitté les rangs des parastataux de catégorie A pour devenir un organisme d'intérêt public sui generis calqué sur le modèle des régulateurs des secteurs financiers et de l'énergie : la Commission bancaire et financière et la Commission de régulation de l'électricité et du gaz.

Le lien organique étroit qui unissait auparavant l'Institut au Ministre est rompu. Ce dernier ne représente plus l'Institut et n'accomplit plus ses actes de gestion. Ces tâches sont désormais de la responsabilité d'un Conseil, composé de quatre membres, en ce compris un Président, nommés par le Roi pour un mandat de six ans renouvelable.

L'Institut reste cependant soumis à un contrôle de tutelle exercé par le Conseil des Ministres, qui peut suspendre certaines de ses décisions sur proposition du ministre compétent. Un arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres doit encore en fixer la liste. Le Ministre a formellement déclaré au Parlement qu'à son sens une intervention ne pourrait se justifier que dans le cas où elle concernerait des éléments liés à la fourniture du service universel ou à l'utilisation de fréquences de radiodiffusion. Le Ministre compétent dispose également du droit d'introduire un recours juridictionnel auprès de la Cour d'appel de Bruxelles à l'encontre de toute décision de l'Institut qu'il estimerait contraire au droit.

Le cœur de la mission de l'Institut consiste toujours à veiller au respect de la législation et de la réglementation dans les matières des postes, des télécommunications et des radiocommunications. Il dispose à cet effet du pouvoir d'infliger aux contrevenants des sanctions administratives, notamment à caractère financier.

Plus particulièrement en matière de télécommunications, le législateur a également confié à l'Institut certains pouvoirs décisionnels dans l'exercice desquels il dispose d'une certaine marge d'appréciation. La transposition prochaine des directives européennes accroîtra encore cette tendance.

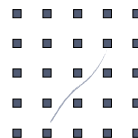
Pour l'aider dans ces tâches, l'Institut est légalement autorisé à exiger la communication de toute information utile et à organiser toute forme d'enquêtes et de consultations publiques.

En contrepartie, comme toute autorité administrative, l'IBPT est soumis à la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs. Sous réserve des informations confidentielles concernant l'entreprise ou la fabrication de produits, la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration s'applique également à l'Institut. En outre, le législateur a expressément entendu offrir à toute personne directement et personnellement concernée par une décision du Conseil la possibilité d'être entendue au préalable.

En cas de litiges entre opérateurs postaux ou de télécommunications, ceux-ci peuvent se tourner vers l'IBPT pour qu'il leur fasse une proposition de conciliation.

Enfin, l'Institut peut également formuler d'initiative des avis sur toute question de sa compétence et est tenu d'en formuler dans les cas prévus par la loi ou les règlements, ainsi qu'à la demande du Ministre.

L'entrée en vigueur du nouveau statut de l'Institut était conditionnée par la publication au Moniteur belge de la nomination des membres de son nouveau Conseil. Celle-ci eut lieu le 23 avril 2003. Dès la fin du mois d'avril, le Conseil tint ses premières réunions et il rendit sa première décision le 2 juin 2003.



2.3. LA RÉGULATION DU MARCHÉ

2.3.1. LA RÉGULATION DES OPÉRATEURS DOMINANTS

Le fonctionnement adéquat du marché des télécommunications impose la surveillance de l'action des opérateurs dont la puissance pourrait leur permettre d'entraver le jeu normal de la concurrence. Ces opérateurs dominants sont donc soumis à un certain nombre d'obligations a priori. Celles-ci ont pour but de renforcer la concurrence et de faciliter l'accès au marché ; elles concernent notamment l'interconnexion et le dégroupage mais aussi la transparence tarifaire ou la comptabilisation des coûts.

2.3.1.1. RÉSEAUX ET SERVICES FIXES

BRIO (Belgacom Reference Interconnect Offer)

L'Institut a poursuivi son travail afin d'assurer que l'Offre d'interconnexion de référence de Belgacom permette à la fois la concurrence sur le marché et la poursuite de ses investissements par Belgacom.

Une consultation publique sur le projet de BRIO 2004 proposé par Belgacom a été organisée, concernant tant les aspects qualitatifs que tarifaires du projet d'offre. En complément de la procédure écrite, des réunions spécifiques ont été consacrées aux questions liées à la " Letter of Authorization " ⁵ et à la compatibilité entre la CPS ⁶ et d'autres services ou fonctionnalités.

La décision définitive du Conseil de l'IBPT sur le BRIO 2004 (16 décembre 2003) entraîne plusieurs modifications importantes en matière d'interconnexion, sous réserve des résultats de la réconciliation entre les modèles comptables *top-down* ⁷ et *bottom-up* ⁸:

- la suppression de la différence de tarif entre *terminating* et *collecting* ;
- la possibilité de revendre le *collecting* (local ou IAA ⁹) à d'autres opérateurs ;
- la simplification de la LoA et la possibilité de l'intégrer au bon de commande de l'opérateur ;
- la possibilité de payer les ATAP ¹⁰ mensuellement plutôt qu'annuellement ;
- une baisse significative des tarifs de *terminating* et de *collecting* ;
- une nouvelle diminution des tarifs de *half links*, après celle déjà intervenue en septembre 2003.

Une autre mission importante à court terme pour l'IBPT est l'élaboration d'un modèle de coûts *bottom-up* pour l'interconnexion. Le projet de l'IBPT a fait l'objet de quatre consultations, conformément aux suggestions européennes en la matière, la Recommandation de la Commission européenne ¹¹ et les *Best Practices* du GRI. Afin de garantir une efficacité économique maximale, l'IBPT élabore un modèle appelé " *LRIC* ¹² *bottom-up* " en remplacement du modèle *top-down* pour l'interconnexion. Le modèle *bottom-up* offre en effet plus de garanties concernant l'exactitude des résultats et mène au développement d'un marché ouvert et concurrentiel.

5 • LoA : document qui permet à un opérateur de prouver qu'il dispose bien de l'accord du client pour activer une CPS.

6 • Carrier Pre-Selection ou pré-sélection de l'opérateur.

7 • Modèle de coûts construit au départ de la comptabilité d'un opérateur et qui répartit les coûts pertinents entre les différents éléments du réseau (par exemple : commutation, transmission, ...) et entre les services qui utilisent ces éléments du réseau.

8 • Modèle de coûts construit au départ des volumes de trafic qu'un opérateur doit acheminer, ces volumes déterminant le dimensionnement optimal des différentes couches du réseau (commutation, transmission, ...).

9 • Intra Access Area.

10 • Access to Access Point.

11 • Recommandation de la Commission du 11 février 2003 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.

12 • Long Run Incremental Cost : coût incremental à long terme. Il s'agit d'une méthodologie comptable visant à déterminer les coûts engendrés par une modification, à la hausse ou à la baisse, du niveau de production. L'impact de cette modification est mesuré dans une perspective de long terme, parce qu'à long terme tous les coûts peuvent être considérés comme variables. La méthodologie LRIC est compatible tant avec un modèle *top-down* qu'avec un modèle *bottom-up*.

L'Institut poursuit également sa mission de contrôle des obligations en matière de séparation comptable, notamment à l'égard de Belgacom. Le modèle mis en œuvre permet une approche cohérente sur le plan de l'analyse de l'orientation sur les coûts, des risques de subventions croisées, prix prédateurs et ventes à perte, qui pourra être appliquée selon une méthodologie analogue à tous les opérateurs puissants sur le marché.

En dehors du BRIO 2004, l'IBPT a pris également plusieurs décisions relatives à des différends concernant l'interconnexion entre opérateurs :

- Décision du Conseil de l'IBPT du 29 août 2003 relative aux heures peak de l'opérateur BASE pour son service de terminaison ;
- Décision du Conseil de l'IBPT du 22 août 2003 relative à la migration de lignes louées vers le service d'interconnexion de transport ;
- Décision du Conseil de l'IBPT du 2 décembre 2003. Précisions suite à la décision du 22 août 2003 relative à la migration de lignes louées vers le service d'interconnexion de transport.

BRUO (Belgacom Reference Unbundling Offer) et BROBA (Belgacom Reference Offer Bitstream Access)

Le Conseil de l'IBPT a pris une série de mesures afin de préciser, affiner et compléter les offres de référence proposées par Belgacom. Toutes ces démarches ont mené à une vraie ouverture du marché ADSL/SDSL comme en témoigne le nombre de connexions ADSL ou encore l'introduction de services ADSL à des prix inférieurs à € 20/mois.

L'Institut a imposé à Belgacom de modifier son offre de référence pour l'accès au débit binaire (version 2003) et a apporté certains éclaircissements sur l'exécution par Belgacom de ses obligations dans ce cadre. Le Conseil de l'IBPT a pris deux décisions à ce sujet : le 2 juin 2003, quant aux migrations – c'est-à-dire le passage de l'offre par Belgacom à d'autres opérateurs d'un produit non régulé vers celle d'un produit régulé, et le 3 septembre 2003, quant à l'*Improved Service Level Agreement* (ADSL without voice, SDSL).

Bien que ces offres obligatoires de Belgacom connaissent une grande stabilité, il reste tout de même encore quelques problèmes à résoudre. D'une part en ce qui concerne les tarifs et leur orientation sur les coûts, et d'autre part, pour un certain nombre d'éléments de ces offres, comme par exemple les services à valeur ajoutée, les procédures relatives au *Carrier Select* et *Carrier Preselect Code*, le suivi des migrations des contrats de gros non réglementés pour le bitstream access vers des contrats réglementés, l'adoption de l'*Improved Service Level Agreement*.

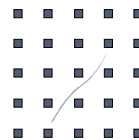
2.3.1.2. RÉSEAUX ET SERVICES MOBILES

Charges de terminaison

Le 2 février 2003, Mobistar a été pour la première fois désigné comme opérateur puissant sur le marché national de l'interconnexion, ce qui lui impose d'orienter sur les coûts les charges de terminaison d'appels qu'il réclame aux autres opérateurs et de ne pas pratiquer de discrimination. Pour déterminer le montant de ces charges de terminaison, l'Institut s'est basé sur le modèle de coûts développé par Mobistar lui-même, sous le contrôle de l'IBPT, ce qui a permis de fixer une fourchette tenant compte des différentes hypothèses adoptées. Cela a conduit l'IBPT, le 23 septembre 2003, à décider d'imposer à Mobistar un mécanisme de " *price cap* " visant à faire diminuer progressivement le niveau moyen de ses charges de terminaison pour qu'il avoisine la limite basse de la fourchette préalablement déterminée. Une première baisse des tarifs en question de Mobistar est intervenue le 1er novembre 2003.

Enquête sur les gsm-gateways

A plusieurs reprises en 2003, l'Institut a été interpellé sur la licéité de l'utilisation de ces appareils qui convertissent les appels de poste fixe vers poste mobile (F2M) en appels de mobile à mobile (M2M). L'Institut a adopté une position provisoire, actuellement soumise à la consultation du secteur, qui s'ins-



crit dans un souci de sauvegarde d'une concurrence réelle et loyale sur le marché de la téléphonie. Cette approche consiste à admettre l'utilisation normale de ces appareils par des utilisateurs et des utilisateurs finals, mais en revanche à l'interdire (aux opérateurs) en tant qu'élément de réseau permettant de détourner du trafic à grande échelle. L'Institut propose en outre que l'installation et l'utilisation de ces GSM-gateways dans les *phone-shops* soient interdites vu l'impossibilité dans ce cas de remplir les obligations légales en matière d'enregistrement et de conservation des données d'appels et d'identification de l'appelant en cas d'appels d'urgence.

BASE s'est adressé à l'Institut pour lui faire reconnaître le caractère raisonnable de la demande de modification de ses accords d'interconnexion avec d'autres opérateurs en vue de déplacer et d'étendre les heures pleines pour la facturation de son service de terminaison d'appels (de 8-19 heures à 10-22 heures). Le 29 août 2003, l'IBPT a reconnu le caractère raisonnable de cette demande, fondée notamment sur la spécificité de la distribution du trafic de BASE, et a autorisé celui-ci à appliquer le nouvel horaire à partir du 1er octobre 2003.

Le 4 juillet 2003, sur demande de BASE et après consultation des deux autres opérateurs de téléphonie mobile, l'Institut a décidé d'octroyer à BASE des fréquences supplémentaires dans la bande E-GSM à 900 MHz afin de palier le handicap encouru par celui-ci du fait de l'utilisation des fréquences plus élevées (à 1800 MHz) qui lui avaient été initialement octroyées en 1997. L'Institut a également décidé de compenser au profit de Belgacom Mobile et de Mobistar le spectre supplémentaire octroyé à BASE en élargissant les attributions de fréquences de ces deux opérateurs dans la bande des 1800 MHz. Les trois opérateurs concernés continueront ainsi à bénéficier d'un nombre rigoureusement identique de canaux radioélectriques qui leur sont réservés.

L'UMTS

En ce qui concerne les systèmes de communications mobiles de la troisième génération, également appelés UMTS, l'Institut a procédé à une évaluation des obligations d'ouverture commerciale conformément aux licences délivrées. Cette évaluation a eu lieu entre le 25 septembre et le 8 octobre 2003. L'IBPT a estimé que les trois opérateurs UMTS respectaient leurs obligations en matière d'ouverture commerciale conformément à la lettre adressée le 19 décembre 2002 par le Ministre aux trois opérateurs mobiles.

Les services mobiles par satellites

Les nouveaux systèmes de communications mobiles accessibles au grand public et basés sur des liaisons satellite, annoncés avec un certain fracas en 1998, n'ont pas recueilli le succès attendu auprès de leur public cible. La seule évolution notable se situe dans le segment du transfert de données.

Nouveaux développements technologiques

La nouvelle technologie Bluetooth est une norme européenne pour la communication sans fil qui a été élaborée par plusieurs sociétés parmi lesquelles Ericsson, Nokia, Intel et Microsoft. La technologie a pour but de connecter des gadgets techniques (GSM, PDA, ordinateurs et périphériques) dans les environs immédiats par une technologie sans fil. Bluetooth utilise à cet effet le spectre libre de 2,4 GHz, tout comme le four à micro-ondes. La vitesse de transmission théorique est de 1 Mégabit par seconde. Bluetooth ne peut franchir qu'une courte distance sans fil, quelque dix mètres environ, bien que des produits 'wild range' existent au magasin. Les applications Bluetooth les plus populaires sont toujours les headsets, il s'agit d'oreillettes qui établissent sans fil une connexion avec le GSM. Les solutions GPS et les claviers et souris Bluetooth pour ordinateurs connaissent un succès grandissant.

Wi-Fi

Wi-Fi permet d'accéder à l'Internet sans fils via des hotspots, mais Wi-Fi ne remplacera pas les fils entre le GSM et le PC. Belgacom, Telenet (seule puis via le rachat de la société Sinfilo), Swisscom (via Megabeam) se sont lancés sur ce marché. On comptait environ 300 " hotspots " en Belgique à la fin de l'année 2003.

L'utilisation partagée de sites d'antennes

Le cadre réglementaire prévoit la possibilité de partager les sites d'antennes et l'IBPT a prévu la poursuite du développement de la banque de données communes des sites d'antennes.

L'ASBL RISS (Radio Infrastructure Site Sharing) a intégré tous les sites des trois opérateurs de GSM et se prépare à l'intégration des sites restants d'autres opérateurs. La banque de données contient des données relatives à plus de 7.000 sites d'antennes sur l'ensemble du pays.

2.3.2. LES ANALYSES DE MARCHÉS

Afin de répondre aux obligations du nouveau cadre réglementaire européen en matière d'analyse de marchés, l'IBPT a, au cours de l'année 2003, élaboré des questionnaires à envoyer aux opérateurs actifs sur les marchés pertinents afin de récolter les données économiques et techniques qui permettront l'analyse des marchés.

L'Institut a organisé en mars et en mai des consultations qui ont permis aux parties intéressées de donner leur avis sur les projets de questionnaires ainsi que sur les projets de définition des marchés pertinents.

2.4. LES TECHNOLOGIES

2.4.1. LES LICENCES

L'Institut traite toutes les demandes concernant l'exploitation des réseaux de télécommunications fixes et les services offerts sur ceux-ci.

Conformément au nouveau cadre réglementaire européen des communications électroniques, l'IBPT a supprimé depuis juillet 2003 le système de licences applicables aux services publics de téléphonie vocale ainsi qu'aux réseaux publics. Le principe de déclarations a été introduit de manière généralisée pour tous les types de réseaux et services. Le système de licence est dorénavant limité aux réseaux qui utilisent des fréquences.

2.4.1.1. AUTORISATIONS POUR LES RÉSEAUX PRIVÉS DE RADIOCOMMUNICATIONS ET LES STATIONS INDIVIDUELLES

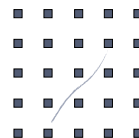
Au cours de l'année écoulée, un certain nombre de réseaux de police sont passés à ASTRID¹³. De plus en plus de personnes utilisent également le GSM. Ces deux phénomènes expliquent la baisse du nombre d'autorisations pour les réseaux privés mobiles. De la même façon, de nombreux utilisateurs optent pour des centraux téléphoniques DECT.

En 2003, un arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 15 octobre 1979 relatif aux radiocommunications privées a été publié. Les principales modifications sont la suppression de licence pour les appareils PMR 446¹⁴ et des télécommandes pour les modèles réduits.

Outre la législation en vigueur et une liste de questions fréquemment posées (FAQ), l'Institut propose sur son site Internet, à l'intention de toutes les personnes intéressées, une brochure pour chaque type de service ainsi que pour les réseaux non publics, accompagnée d'un formulaire d'enregistrement.

¹³ • ASTRID est une société anonyme de droit public créée par l'Etat fédéral avec l'appui des Communes ayant pour objectif d'offrir un outil de radiocommunication unique aux services belges de secours et de sécurité basé sur la norme européenne TETRA (Terrestrial Trunked RAdio).

¹⁴ • PMR Private Mobile Radio – appareils mobiles de radiocommunications privées.



2.4.1.2. SECTION RAYONNEMENTS RF

L'octroi des licences implique également un examen du rayonnement potentiel des stations qui seront installées par les exploitants de réseaux. L'Institut examine les données techniques liées à l'installation de ces stations. La moitié des dossiers ont été introduits par Belgacom Mobile SA, un tiers par les autres opérateurs de GSM, un dixième par ASTRID et le reste par la VRT, la RTBF, les radios locales et les radioamateurs. 2.414 dossiers francophones et 1.338 dossiers néerlandophones ont été traités. 53 dossiers germanophones ont également été bouclés. 84 attestations de conformité ont été délivrées (sur la base des mesures du propriétaire). Les niveaux dans les dossiers étaient si faibles qu'aucune mesure n'était nécessaire.

2.4.2. LES FRÉQUENCES

2.4.2.1. LA GESTION

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 assignations de fréquences pour les services terrestres mobiles se font dans le cadre de l'accord de Vienne/Berlin et constituent l'une des activités principales de ce service.

	2002	2003
nombre de dossiers de nouvelles assignations de fréquences	751	1.251
nombre de dossiers de modification d'assignations de fréquences	671	653
nombre de dossiers de suppression d'assignations de fréquences	692	1.015
nombre d'assignations de fréquences coordonnées au niveau international	492	177
nombre d'assignations de fréquences temporaires	731	1.183

Bien que l'IBPT ne soit pas responsable de la planification des fréquences de radiodiffusion, son service de gestion des fréquences s'occupe néanmoins des demandes quotidiennes de coordinations et de l'application des accords internationaux qui répartissent les fréquences au niveau international ainsi que de l'accord LEGBAC (compatibilité entre la radiodiffusion en FM et la navigation aérienne).

Ce service se charge également des coordinations de fréquences pour les liaisons par satellite (stations terriennes, réseaux...) et les faisceaux hertziens et de la correspondance avec le bureau des radiocommunications de l'UIT. En 2003, l'Institut a traité 3.420 dossiers de coordination internationale de fréquences.

Quelques réalisations importantes du service de gestion des fréquences :

- la mise à jour du tableau national des fréquences conformément aux travaux d'harmonisation des fréquences européens. Ce tableau des fréquences peut être consulté en ligne sur le site Internet de l'IBPT. En outre, le tableau des assignations de fréquences belge est accessible via le programme " EFIS¹⁵ " du BER (Bureau Européen des Radiocommunications) sur le site Internet du BER ;
- le suivi de la problématique relative à l'IMT-2000/UMTS dans le cadre de la CEPT/ECC/PT1.
- la participation à la CMR-2003 de l'UIT. La CMR-2003 a pris d'importantes décisions sur le plan de l'harmonisation au niveau mondial des fréquences pour la boucle locale radio dans la bande de 5 GHz, l'harmonisation des fréquences pour PPDR (*Public Protection and Disaster Relief*) et Galileo (le système européen de navigation par satellite) ;
- la participation à un grand nombre de réunions internationales telles que la CEPT/ECC, CEPT/FM, CEPT/CPG, et leurs groupes de travail, l'accord de Vienne, OTAN-NARFA¹⁶, etc. ;

15 • ERO Frequency Information System : <http://www.efis.dk>

16 • National Allied Radio Frequency Agency. NARFA est chargée de la gestion nationale des fréquences des bandes militaires. NARFA constitue le point de contact pour tous les problèmes liés à l'assignation de fréquences et la coordination des fréquences à et de l'armée belge. Les représentants de NARFA participent en outre aux réunions pertinentes de l'OTAN où les problèmes sont abordés dans le cadre de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord.

- la participation au niveau européen à des réunions du RSC (*Comité pour le Spectre radioélectrique*) et le RSPG (*Groupe pour la politique en matière de fréquences de radiocommunications*) auprès de la Commission européenne ;
- l'implémentation d'un système informatisé pour les faisceaux hertziens intégrant aussi bien les assignations de fréquences, la délivrance des autorisations que la comptabilité. L'élaboration d'un système similaire pour les réseaux mobiles a été amorcée ;
- la conclusion d'un nouvel accord Vienne/Berlin divisant l'accord existant en une partie pour les services mobiles d'une part et une partie pour les services fixes d'autre part ;
- une consultation publique du secteur qui a conduit à une réorganisation des fréquences pour les opérateurs publics mobiles (e.a. l'assignation de fréquences supplémentaires sur 900 MHz à BASE) ;
- la détermination d'une politique des fréquences en matière d'introduction de systèmes CDMA¹⁷ pour PAMR (*Public Access Mobile Radio*).

2.4.2.2. LES EXAMENS

L'Institut organise des examens pour l'obtention des certificats radioamateurs ainsi que pour les certificats permettant l'utilisation de stations à bord des navires. En 2003, 38 examens ont été organisés, 35 pour les services radiomaritimes (1149 participants, 82 % de réussites) et 3 pour les radioamateurs (132 participants, 77 % de réussites).

2.4.3. LA NUMÉROTATION

2.4.3.1. LE PLAN DE NUMÉROTATION NATIONAL

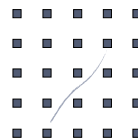
Les numéros sont essentiels pour pouvoir fournir des services de télécommunications par le biais de l'infrastructure de télécommunications. Tant pour les utilisateurs finals que pour les fournisseurs, ils sont la clé d'accès à ces services. L'IBPT veille à ce que l'offre en numéros soit en permanence suffisante et adaptée au développement normal du marché. L'accès égal des opérateurs de télécoms 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, à cette fin, l'IBPT établit des plans de numérotation au moyen de notices explicatives spécifiant quelle destination correspond à quel numéro.

La réglementation en matière de numéros de routage pour l'implémentation de l'espace de numérotation téléphonique européen (ETNS) a été publiée le 11 novembre 2003. Une large consultation du marché concernant les séries de numéros 090X et 077, sous lesquels sont offerts les services infokiosque, a également été organisée.

L'Institut assure également la gestion proprement dite de la numérotation, qui recouvre des tâches telles que l'attribution, la réservation et le retrait de numéros, ainsi que la surveillance de leur utilisation.

Toutes les informations disponibles concernant le plan de numérotation national – notamment les listes des numéros réservés et attribués – sont publiées sur le site Internet de l'IBPT (www.ibpt.be).

On peut comparer le rôle des noms de domaine sur l'Internet à celui des numéros dans le réseau téléphonique. L'Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) est un organisme international sans but lucratif qui s'occupe de la coordination à l'échelle mondiale du système des " Internet Identifiers " uniques tels que les noms de domaine, les adresses IP ou autres paramètres techniques. Cet organisme assure également la coordination et l'exploitation du système de root name servers (DNS). Le GAC (Governmental Advisory Committee), qui fait partie de l'ICANN, est un important organe de conseil qui rassemble les représentants des gouvernements. Quant à l'Internet Informal working group (IIG) de la Commission européenne, l'un de ses principaux objectifs est de coordonner les différents points de vue des gouvernements nationaux au sein du GAC. L'Institut représente la Belgique dans ces deux organisations. Outre le suivi international de la problématique



des noms de domaine, l'Institut a contribué à la formulation d'une série de propositions politiques en vue de garantir la stabilité et la sécurité du domaine national de premier niveau ".be".

2.4.3.2. 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. Une enquête a montré que l'absence de portabilité des numéros réduisait fortement les chances de succès de ces nouveaux arrivants.

La portabilité des numéros mobiles introduite le 1er octobre 2002 est entrée dans une phase stable. À cette fin, la " Number Portability Task Force mobile numbers ", plate-forme de coordination composée des opérateurs mobiles sous la présidence de l'IBPT, a poursuivi ses activités. Sur le plan réglementaire, le Conseil a fixé, le 16 septembre 2003, les coûts d'établissement par numéro mobile porté pour la période du 1er octobre 2002 au 1er octobre 2005 sur la base d'un modèle des coûts.

La " Number Portability Task Force fixed networks ", créée en 1998, a poursuivi en 2003 ses activités sous la présidence de l'Institut. Les tarifs pour la portabilité des numéros géographiques et non géographiques ont été fixés sur la base d'un modèle théorique établi en exécution de l'arrêté royal du 16 mars 2000 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services des télécommunications. En application de l'article 14 du même arrêté royal, les paramètres de qualité du service ont été réexaminés et adaptés aux circonstances modifiées du marché.

Afin d'augmenter la transparence des tarifs pour la partie appelante, un site Internet a été créé aux adresses www.1299.be (néerlandais), www.1399.be (français), www.1499.be (allemand) et www.1450.be (anglais), sur lequel toute personne intéressée peut être informée du réseau auquel appartient un numéro d'appel en introduisant ce dernier. Entre le 1er octobre 2002 et le 1er janvier 2003, ce site a été consulté environ 330.000 fois. Un certain nombre de plaintes ont également été examinées et une analyse juridique approfondie a été réalisée concernant certaines pratiques d'opérateurs qui refusent de porter des numéros avant que les dettes exigibles de leurs clients n'aient été réglées.

L'Institut belge des services postaux et des télécommunications a – conformément à ce qui est prévu dans le cadre réglementaire – exercé un contrôle sur l'ASBL Portabilité des numéros qui gère la Banque de données de référence centrale.

Les tableaux ci-dessous donnent l'évolution nette en termes de nombre de raccordements avec numéro transféré actif pour les réseaux fixes et de nombre de numéros transférés pour les réseaux mobiles. Le pourcentage d'augmentation par rapport à l'année précédente est également mentionné entre parenthèses.

	Connexions PSTN/ISDN	Numéros non géographiques	Installations complexes (PRA's, séries indialing, séries PBX...)
1 ^{er} janvier 2001	42.328	442	455
1 ^{er} janvier 2002	116.677 (176 %)	676 (53 %)	2.019 (343 %)
1 ^{er} janvier 2003	142.156 (21,8 %)	1.224 (81 %)	4.168 (106 %)
1 ^{er} janvier 2004	197.459 (38,9 %)	1.772 (44,8 %)	6.713 (61 %)

	Nombre de numéros de GSM portés
1 ^{er} novembre 2002	18.734
1 ^{er} décembre 2002	35.092
1 ^{er} janvier 2003	58.364
1 ^{er} janvier 2004	253.186

2.4.3.3. PRÉSÉLECTION DE L'OPÉRATEUR (CARRIER PRESELECT)

La procédure d'activation du service de présélection de l'opérateur a été évaluée en profondeur et modifiée en concertation avec le secteur. Des mesures spéciales ont été introduites en vue de pouvoir déceler plus facilement les pratiques de "slamming"¹⁸ et de sanctionner les opérateurs éventuellement impliqués. Vous trouverez ci-dessous l'évolution nette du nombre d'activations de la présélection de l'opérateur.

	Numéros avec présélection de l'opérateur	Pourcentage d'augmentation
1 ^{er} janvier 2001	114.735	
1 ^{er} janvier 2002	381.566	232,5 %
1 ^{er} janvier 2003	595.627	56,1 %
1 ^{er} janvier 2004	850.384	42,8 %

2.4.4. LES ÉQUIPEMENTS

La mise sur le marché d'équipements hertziens et terminaux de télécommunications doit se faire conformément à la directive R & TTE¹⁹ qui harmonise la manière dont ce type d'équipements doit être mis sur le marché européen.

Pour qu'un équipement puisse être mis sur le marché (européen), il doit, selon cette directive, non seulement satisfaire à un certain nombre d'exigences techniques essentielles mais également à d'autres dispositions pertinentes – plus administratives. Le fabricant est pleinement responsable de la conformité de ses équipements à toutes les dispositions légales. Dans certains cas, l'intervention (limitée) d'un organisme notifié (notified body) est malgré tout encore requise.

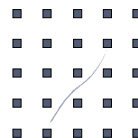
Selon les dispositions de la directive R & TTE, le marquage CE adéquat (au moins **CE**) doit être apposé sur tous les équipements hertziens et les équipements terminaux de télécommunications. Il doit également figurer sur l'emballage ainsi que sur les documents d'accompagnement. Lorsqu'une autorisation est nécessaire pour l'utilisation des équipements hertziens ou lorsqu'ils utilisent des bandes de fréquence dont l'utilisation n'est pas harmonisée en Europe, le marquage CE doit contenir un signe d'information du type **Ⓢ**. Ce signe indique que l'équipement hertzien ne peut pas être utilisé partout (en Europe), ou avec certaines restrictions (autorisation obligatoire).

Le fabricant ou le fournisseur est obligé de joindre suffisamment d'informations à l'appareil pour que l'utilisateur connaisse les conditions d'utilisation et les restrictions éventuelles à l'utilisation de son appareil (fréquences autorisées, obligation d'autorisation). Pour les équipements hertziens, il faut entre autres indiquer clairement sur l'emballage où l'équipement hertzien peut être utilisé. L'utilisateur doit utiliser l'équipement selon la destination indiquée. Pour les équipements terminaux, cela signifie qu'il peut uniquement raccorder l'appareil aux interfaces de réseau indiquées par le fabricant ou le fournisseur. Pour les équipements hertziens, il doit tenir compte des restrictions éventuelles. La présence du signe **Ⓢ** est donc très importante pour le consommateur.

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. Le fabricant ou son mandataire doit informer l'IBPT de son intention de mettre le produit sur le marché belge au moins quatre semaines à l'avance. À cet effet, il doit spécifier la marque et le type exacts et un certain nombre de paramètres radio. Cette notification ne le dispense pas de sa responsabilité de commercialiser des produits conformes, même s'il ne reçoit pas de réaction de la part de l'IBPT.

En 2003, plus de 2.349 appareils ont été déclarés. Ce chiffre est supérieur à celui de l'année dernière et ce, malgré le fait que la Commission ait étendu la liste des appareils de "Classe 1" aux équipements hertziens pour lesquels il n'existe pas de restrictions d'utilisation. Ces appareils ne sont dès lors pas

18 • Pratique selon laquelle certains opérateurs inscrivent des clients chez eux sans leur avoir fait signer un contrat en bonne et due forme.
19 • 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 (JOCE L 91 du 7.4.1999).



pourvus du signe d'information. Les appareils GSM ordinaires sont un exemple de ces appareils. Un groupe de travail d'experts radio tente actuellement d'étendre encore cette liste d'appareils de "Classe 1". Tous les appareils qui n'appartiennent pas à la "Classe 1" et qui sont mis sur le marché belge doivent être déclarés à l'IBPT. Il convient de consulter régulièrement la liste des appareils de "Classe 1". Par le passé, cette liste était publiée sur le site Internet R & TTE de la Commission européenne (<http://europa.eu.int/comm/entreprise/rtte/>). La liste peut maintenant être consultée directement via le site <http://www.ero.dk/rtte> qui fait partie du site Internet du BER (Bureau Européen des Radiocommunications). Les paramètres techniques auxquels doivent répondre ces appareils de radiocommunications sont également repris sur ce site et sont reliés au numéro de référence de la sous-classe y afférente.

Le régime d'agrément précédent a été complètement abandonné le 7 avril 2001. La vente de ces appareils reste autorisée à condition qu'ils aient été produits dans un pays tiers ou qu'ils en aient été importés avant le 8 avril 2001. Ce type d'appareils se rencontre encore mais leur nombre diminue.

L'équipement, qui dispose d'un agrément octroyé auparavant et accepté en Belgique, peut continuer à être utilisé pour autant que les conditions précédentes du régime d'agrément soient toujours observées.

L'Institut est également actif au sein de forums européens (Commission européenne, Comité TCAM et groupes de travail, ECC²¹, Coopération administrative²² (ADCO), ETSI²³, CEM Working Party²⁴, CEM SLIM²⁵...) qui s'efforcent de poursuivre l'harmonisation européenne. Il a également participé à la négociation au sein du Conseil de l'Union européenne dans le cadre de la révision de la directive CEM (directive 89/336/CEE).

2.5. LA PROTECTION DES UTILISATEURS

Il va de soi que l'IBPT ne tient pas à empiéter sur le domaine de compétence du Service de Médiation. Cependant, la législation attribue au régulateur des responsabilités en ce qui concerne la protection des utilisateurs. Sur la base des rapports du Service de Médiation et de l'input qu'il reçoit suite à ses consultations avec le Comité consultatif pour les télécommunications, Beltug, Test-Achats, etc., l'IBPT formulera un certain nombre de recommandations et d'avis en vue de garantir une qualité croissante de la fourniture de services. Il peut également intervenir pour une série de questions concrètes : par exemple en matière de transparence des numéros (on pense aux services infokiosque), en matière de procédures pour les *Service Level Agreements* (SLA) dans les offres d'interconnexion, offres de dégroupage et offres bitstream, en matière de tarifs de terminaison, etc.

Il est incontestable que la concurrence s'exerce non seulement sur le plan des services fournis et de leur qualité mais aussi sur le plan des tarifs. Cela entraîne que l'utilisateur final se trouve confronté à un manque de transparence tarifaire. C'est également une préoccupation de l'IBPT, ce qui n'empêche pas qu'un régulateur doive tenir compte dans ce domaine des évolutions du marché et ne puisse donc pas toujours se permettre d'intervenir pour contrer la tendance aux différenciations tarifaires.

20 • Le comité TCAM (*Telecommunications Conformity Assessment and Market Surveillance Committee*) est le comité permanent qui assiste la Commission européenne dans la gestion de la directive 99/5/EC.

21 • Le comité ECC (*Electronic Communications Committee*) est une instance dépendant de la CEPT (*Conférence Européenne des Administrations des Postes et des Télécommunications*).

22 • Groupes créés par la Commission européenne dans lesquels les experts chargés de la surveillance des marchés nationaux peuvent se rencontrer et collaborer sur des aspects pratiques.

23 • L'ETSI (*European Telecommunications Standards Institute*) est une organisation non gouvernementale dont le but est d'établir des normes pour les télécommunications en Europe. Applicables sur une base strictement volontaire, les normes ETSI servent souvent de base technique pour l'élaboration des directives et des règlements au niveau européen.

24 • EMC Working Party : groupe créé par la Commission européenne chargé du suivi de l'application de la directive relative à la compatibilité électromagnétique (CEM).

25 • Groupe créé par la Commission européenne en vue de réviser la directive "compatibilité électromagnétique" (CEM) dans le cadre du programme "SLIM" (*Simpler Legislation for the Internal Market*).

2.5.1. LE SERVICE NATIONAL DE CONTRÔLE DU SPECTRE (NCS)

Le NCS (Service National de Contrôle du Spectre) est le service opérationnel qui 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, Senneffe, Anvers et Gand.

Les missions du NCS peuvent être regroupées en quatre catégories :

- *Le traitement des perturbations radioélectriques*

Tout citoyen ou toute instance peut s'adresser au NCS pour signaler une perturbation radio-électrique 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. Il s'agit de perturbations de tous types : dans les réseaux radio professionnels, dans la réception des émissions de télévision, dans la bande aéronautique, sur les fréquences maritimes, dans les liaisons radio de tous genres,...

- *Les contrôles préventifs des réseaux radio professionnels*

La majorité des nouveaux réseaux radio est contrôlée 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. En finalité, ces contrôles préventifs diminuent le nombre de perturbations et profitent aux utilisateurs.

- *Les missions d'expert*

Le NCS possède une expertise particulière dans le domaine des radiocommunications, et plus particulièrement dans le domaine de la mesure du champ électromagnétique.

Au vu de ces compétences, la mission de contrôle du respect des normes d'exposition du public aux rayonnements non ionisants (dans le cadre de la problématique santé) a été confiée à l'IBPT en 2001.

Le NCS effectue ainsi sur une base régulière des mesures du champ électromagnétique aux abords de sites d'émission (stations de base GSM et autres). Ces mesures sont réalisées en tant qu'expert pour le Ministère de la Santé publique, et l'interprétation finale des résultats concernant les effets éventuels des champs électromagnétiques sur la santé est du ressort de celui-ci. Les résultats de ces mesures sont disponibles sur le site Internet de l'IBPT.

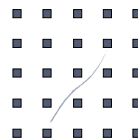
- *Les contrôles lors des grandes manifestations*

Le NCS est présent à diverses manifestations auxquelles assistent un grand nombre d'utilisateurs de fréquences radio, afin de veiller au respect des licences et de résoudre les cas de perturbations. Ces missions prennent avec les années une importance grandissante dans le service.

Afin de mener 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. Tous les services de sécurité ont d'ailleurs accès à un service de garde 24h/24h du NCS en cas de perturbation dans leurs liaisons radio.

Pour pouvoir réaliser les actions sur le terrain, le NCS dispose de vingt véhicules de mesure entièrement équipés. En complément à ces moyens, six stations fixes de mesure, dont le but est de surveiller l'utilisation des fréquences radio de manière automatique, sont en cours d'installation.

Un grand nombre d'achats ont par ailleurs été réalisés en 2003 afin de moderniser l'équipement du NCS, avec l'acquisition notamment d'analyseurs de spectre, de mesureurs de puissance et d'antennes de différents types.



Le tableau ci-après donne un aperçu des prestations réalisées au cours de l'année 2003.

Interventions du NCS	2002	2003
Dossiers perturbations	895	845
Contrôles préventifs des utilisateurs professionnels	1.355	1.620
Mesure des rayonnements des sites d'émission	83	94
Manifestations contrôlées	39	88
Interventions du service de garde	90	50
Nombre total de dossiers	2.504	2.697
Nombre de pro justitia établis	234	368

2.5.2. NORMES D'EXPOSITION DU PUBLIC AUX CHAMPS ÉLECTROMAGNÉTIQUES

En ce qui concerne les risques éventuels pour la santé résultant de l'exposition aux champs électromagnétiques, l'Institut a participé activement, au cours du premier semestre, aux travaux du Comité d'accompagnement, coordonné par le Cabinet du Ministre de la Santé publique, en matière de suivi du plan de communication gouvernemental destiné à informer la population du pays de manière objective sur les différents aspects liés à l'utilisation des GSM (dépliant et site www.infogsm.be).

Le nombre de sites analysés pour lesquels des simulations sur ordinateur ont été réalisées s'élève à 3.805 en 2003, ce qui fait qu'au total, de début 2002 à fin 2003, 6.500 sites ont été évalués.

La poursuite de l'intégration des données dans la banque de données pour l'utilisation partagée de sites d'antennes est en cours de préparation.

2.5.3. LE COMITÉ CONSULTATIF POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le Comité consultatif pour les télécommunications est important car il assure le rôle de forum qui permet à l'IBPT de mieux connaître la réalité du terrain. Ses missions, sa composition et ses modalités de fonctionnement sont actuellement revues. Ces deux derniers points doivent être précisés par arrêté royal. Des propositions de textes ont été préparées par l'Institut et soumises au Ministre qui a sollicité l'avis du Comité consultatif pour les télécommunications lui-même.

Comme les années précédentes, l'IBPT a assuré le secrétariat du Comité, ce qui implique l'organisation des réunions plénières et la rédaction du procès-verbal, l'animation et la présidence des groupes de travail ainsi que la rédaction des projets d'avis du Comité. Le rapport annuel du Comité consultatif peut être consulté sur le site de l'IBPT (www.ibpt.be).

2.5.4. LA PLATE-FORME E-SECURITY

Depuis mai 2000, suite à la propagation du virus " I love you ", l'Institut a créé en son sein une cellule dont la mission consiste à prévenir le grand public d'un risque de virus informatique sur le réseau Internet. Une garde est assurée selon le principe 24/7 par deux agents et un membre de la direction de l'Institut. Lorsqu'un danger de propagation d'un virus informatique est détecté, les membres de cette équipe spécialisée apprécient la gravité du risque et avertissent le public via une adaptation de la page " virus " du site Internet de l'Institut. Un message d'alerte est également adressé aux personnes figurant sur une liste gérée par Belnet. Plus de 30.000 personnes sont actuellement inscrites sur la liste " ibptvirus ". En 2003, 13 alertes ont été traitées et ont donné lieu à autant d'adaptations de la page dédiée aux virus sur le site de l'Institut. Trois communiqués de presse ont été émis et une interview est parue dans la presse écrite.

La garantie d'une sécurité optimale des réseaux de communications électroniques est un élément crucial du développement de la société de l'information. L'IBPT entend donc continuer à jouer son rôle dans ce domaine et être le point de contact avec les autres structures comparables en développement dans les autres pays européens.

Différentes initiatives transnationales ont en effet été prises. Ainsi, a été mis à l'étude le lancement du projet CASES (Cyberworld Awareness and Security Enhancement Structure) dont les missions consisteraient notamment dans le déclenchement d'alertes lors de la propagation d'un virus, l'analyse technique du risque ou l'élaboration à destination du grand public de codes de bonnes pratiques. Ce projet n'a pas encore abouti faute de financements. Différents Etats (les Pays-Bas, le Luxembourg et la Belgique) vont renforcer les structures d'échange d'informations concernant la propagation des virus informatiques.

Au niveau européen, le Conseil et le Parlement européens sont parvenus le 20 novembre 2003 à un accord sur la création de l'Agence européenne pour la sécurité des réseaux et de l'information (ENISA). Il s'agit d'un organe d'observation et non d'intervention. Son rôle principal consistera à soutenir le marché intérieur en facilitant et en favorisant un renforcement de la coopération et de l'échange d'informations sur les questions de sécurité des réseaux et de l'information, et de fournir une assistance à la Commission et aux Etats membres sur des questions liées aux réseaux et à la sécurité de l'information.

2.5.5. LES SERVICES D'URGENCE

Modifications législatives

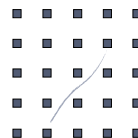
Afin de permettre aux services d'urgence d'identifier les personnes qui appellent ces services, deux projets d'arrêtés royaux ont été rédigés concernant lesquels l'Institut a reçu fin juin 2003 l'avis de la Commission pour la protection de la vie privée ; suite à cet avis, les deux arrêtés royaux ont été réunis en un seul. Ce nouveau projet de texte a été examiné avec les services d'urgence et a été transmis au Ministre compétent pour la suite du traitement légistique.

Identification des cartes prépayées et mesures préalables

De la même façon, des mesures sont envisagées afin de faciliter l'identification des appels émanant de cartes prépayées et de lutter ainsi contre certains abus permis par le caractère anonyme de ces cartes. Les dispositions réglementaires pourront être prises lorsque les arrêtés royaux cités plus hauts auront été adoptés.

Cellule de Coordination de la Justice des opérateurs – rôle de coordinateur de l'Institut

Conformément à l'article 2, § 3, de l'arrêté royal du 09 janvier 2003 en exécution de la " loi en matière d'écoutes téléphoniques " du 10 juin 1998, l'Institut gère la liste des personnes-ressources que les opérateurs et fournisseurs de services de télécommunications ont désignées pour servir de point de contact avec les autorités judiciaires. Cet arrêté royal est entré en vigueur dans son intégralité le 11 novembre 2003.



2.5.6. LES CONTRÔLES SUR LE TERRAIN

La multiplication des réseaux et services présents sur le marché implique non seulement un renforcement des règles, mais aussi un contrôle efficace de leur application. Au sein de l'Institut, une cellule spécialisée a pour rôle d'assurer un contrôle permanent du respect des diverses dispositions prévues à cet effet par la législation. Elle agit soit d'initiative, soit sur la base de plaintes d'opérateurs ou de prestataires de services, soit encore, à la demande des autres services de l'Institut lorsqu'ils soupçonnent une possibilité d'infraction dans les dossiers qu'ils traitent.

Ses actions contribuent à permettre à l'Institut de :

- contrôler le respect des obligations en matière de service universel ;
- préserver une concurrence loyale ;
- empêcher les acteurs présents sur le marché d'abuser d'une éventuelle position dominante dans un secteur ;
- vérifier le respect des règles communes imposées pour les offres de services et la mise en œuvre d'infrastructures.

Disposant de la qualité d'Officier de Police Judiciaire, les agents de cette cellule sont en outre habilités à rechercher et constater toutes les infractions pénales à la législation en matière de télécommunications. Travaillant bien souvent en collaboration avec les services de police et les Parquets, ils mènent donc aussi des actions en vue de :

- réprimer les fraudes à l'encontre des opérateurs, des prestataires de services et des consommateurs qui tendent à se multiplier sur un marché en mutation constante ;
- contrôler le respect du secret des communications et la protection de la vie privée.

Se basant sur l'expérience acquise sur le terrain, ce service contribue aussi à la réflexion de l'Institut sur les mesures à prendre pour assurer une régulation efficace du marché, il apporte aussi son expertise auprès de divers comités tels que le Comité consultatif pour les télécommunications.

Ci-après, un bref aperçu des activités menées durant l'exercice 2003:

- en matière de contrôle des activités des opérateurs et des prestataires de services, diverses plaintes ont fait l'objet d'enquêtes, sept d'entre-elles ont donné lieu à des procès-verbaux d'audition dressés dans le cadre d'affaires visant les abus de position dominante, le respect d'une concurrence loyale et des problèmes de portabilité ;
- des séries d'appels-tests en vue de vérifier les critères d'interconnexion ont été effectuées au départ de toutes les régions du pays ;
- une infraction a été relevée pour non-respect d'une disposition légale qui impose de mettre en fonction un service qui permet, en fonction du numéro appelé, de savoir à quel réseau appartient un numéro géographique ou non géographique ; ce service doit au moins être disponible en français, néerlandais, allemand et anglais ;
- 231 bureaux privés de télécommunications ont été contrôlés, la plupart en collaboration avec les services de police, en particulier à Anvers, Mons, La Louvière, Liège, Courtrai, Gand et Bruxelles. 47 procès-verbaux ont été dressés lors de ces opérations, soit plus de 20 % d'infractions. Ce qui montre une diminution assez conséquente par rapport aux infractions constatées lors de l'exercice 2002 ;
- dans le domaine particulier du service universel, outre des contrôles théoriques de la qualité des services effectués sur la base de diverses données statistiques, des séries de contrôles portant chaque fois sur des périodes de onze jours ouvrables successifs ont été effectuées directement dans les centres principaux de l'opérateur chargé d'assurer le service universel. Ces mesures servent d'échantillonnage en vue de disposer de données comparatives permettant de vérifier la fiabilité des résultats déclarés par celui-ci en matière de délai de raccordement ;
- 190 cabines publiques exploitées par l'opérateur chargé du service universel ont fait l'objet d'un contrôle sur le terrain ;
- chaque parution d'annuaire a fait l'objet d'un examen afin de vérifier si les prescriptions légales étaient respectées ; à remarquer que le service assure aussi le suivi de toute l'évolution de la législation en ce domaine y compris les aspects traitant de la gestion et l'harmonisation des bases de données entre les différents opérateurs ainsi que les accès vers les services de renseignements.

Enfin, dans le cadre des missions confiées à l'Institut par l'article 75 de la loi, le service assure aussi la collaboration avec la Comixtelec pour la planification des mesures à prendre dans le domaine des télécommunications en cas de situations exceptionnelles, et participe aux travaux de la Commission de la Compatibilité Electromagnétique.

2.5.7. CONTRÔLE DES ÉQUIPEMENTS TERMINAUX ET DE RADIOCOMMUNICATION

Il a été constaté qu'un nombre assez important d'appareils ne répondant pas ou seulement partiellement aux exigences légales sont toujours commercialisés. Ces 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 tel contrôle 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. Dans certains cas, il a été jugé nécessaire de prendre des mesures répressives. Les contrôles effectués en 2003 ont débouché sur la saisie de 558 appareils terminaux et 4.653 terminaux de radiocommunication.

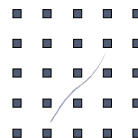
L'IBPT continue à s'investir dans l'information du secteur. Cela se fait d'une part, par la publication de documents explicatifs sur le site Internet de l'IBPT (section "Télécoms" – "Équipements") et, d'autre part, par le biais de contacts personnels avec les firmes à l'occasion de toutes sortes de bourses et d'expositions. Les équipements hertziens sont de plus en plus utilisés comme des accessoires pour divers produits – allant des volets télécommandés aux bétonneuses dont le débit est télécommandé. Aussi n'est-il pas étonnant que l'aspect radio laisse parfois à désirer dans ces cas-là. Fournir des informations lors de bourses et d'expositions peut permettre de remédier à ce problème relativement tôt. Des informations ont évidemment aussi été dispensées lors de la visite des points de vente ordinaires, des fabricants, des importateurs et des autres distributeurs.

Il a une nouvelle fois été constaté 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. Il a toutefois été constaté que des appareils vraiment bon marché qui ne répondent à aucune des exigences administratives sont mis en vente. Des mesures sont naturellement prises à cet égard.

Pour les équipements hertziens qui fonctionnent sur des bandes de fréquence 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, 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'Institut 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 et n'ayant pas non plus été commercialisés selon l'ancien régime d'agrément 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'Institut doit immanquablement intervenir. Cela s'explique probablement par le fait qu'il devient plus facile d'acheter à distance (Internet) et par la manière souvent agressive dont des publicités sont faites pour toutes sortes d'équipements hertziens meilleur marché (spams). La responsabilité peut donc être imputée ici à l'acheteur européen.

En cas de constatation d'une infraction, un procès-verbal est toujours établi et les marchandises sont saisies dans la plupart des cas. C'est le Parquet qui se charge de la suite du traitement des infractions. Il est dès lors inutile de s'informer auprès de l'Institut de la suite donnée à l'affaire. Dans certains cas, le



Parquet autorise, dans la mesure du possible, la régularisation de la situation, ordonne le renvoi des marchandises au fabricant ou prononce la confiscation des marchandises saisies. Le Parquet décide ensuite si une poursuite est nécessaire. En 2003, 85 procès-verbaux ont été dressés.

En Belgique, une autorisation ministérielle (communément appelée autorisation) 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. Cette autorisation générale de détention est gratuite et peut être obtenue sur simple demande. 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.

2.5.8. LE SERVICE PUBLIC DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le service public des télécommunications comprend :

- le service universel des télécommunications ;
- les services obligatoires de télécommunications en vue d'assurer l'accès universel ;
- les missions d'intérêt général dans le domaine des télécommunications.

2.5.8.1. LE SERVICE UNIVERSEL DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le service universel des télécommunications consiste en la fourniture, sur l'ensemble du territoire, d'une série de services d'une qualité donnée, à un prix abordable. Ces services recouvrent l'accès au réseau et au service de téléphonie vocale de base, l'acheminement gratuit des appels d'urgence, la mise à disposition d'un service d'assistance et de renseignements aux abonnés, la fourniture de cabines publiques sur l'ensemble du territoire, l'édition d'un annuaire universel et la fourniture de tarifs sociaux et de mesures spéciales en cas de non-paiement de la facture téléphonique. Belgacom est l'opérateur chargé du service universel.

La première tâche de l'Institut en cette matière consiste à contrôler le respect des obligations imposées à Belgacom en tant que prestataire du service universel. Dans ce cadre, l'IBPT est tenu de remettre chaque année au Ministre compétent un rapport relatif au service universel des télécommunications. Ce rapport constitue une évaluation du respect des obligations imposées à Belgacom en tant que prestataire du service universel. L'IBPT contrôle entre autres les paramètres de qualité de service et l'obligation de pratiquer un prix abordable sur tout le territoire. Outre des contrôles théoriques de la qualité des services effectués sur la base de diverses données collectées, des séries de mesures sont effectuées par l'IBPT directement dans les principaux centres de l'opérateur en vue de disposer de données comparatives permettant de vérifier la fiabilité des résultats déclarés par celui-ci.

L'IBPT a remis à Mesdames la Ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique et la Ministre de l'Environnement, de la Protection de la Consommation et du Développement durable le rapport portant sur l'année 2002.

Une autre tâche de l'Institut en matière de service universel consiste en la vérification et en l'approbation du calcul du coût net du service universel. Dans son avis au Ministre des Télécommunications du 26 novembre 2002, l'IBPT a vérifié et approuvé, moyennant certaines réserves, l'évaluation provisoire du coût net prévisionnel pour l'année 2003. S'agissant du premier exercice de ce type et, notamment compte tenu de benchmarkings internationaux, l'IBPT a entrepris en 2003 un réexamen de la méthodologie utilisée, avec l'aide d'un consultant.

En matière de service universel, l'Institut exerce également sa compétence d'avis. Ainsi, chaque année, son rapport sur le service universel contient une série de recommandations à l'attention du Ministre compétent concernant l'évolution du contenu du service universel. Ce rapport peut être consulté sur le site Internet de l'IBPT (www.ibpt.be).

En 2003, l'Institut a également été à l'initiative de la création d'un groupe de travail ad hoc du Comité consultatif pour les télécommunications sur l'évolution du champ du service universel.

2.5.8.2. L'ACCÈS UNIVERSEL

Le principe de l'accès universel consiste en la garantie de fourniture, sur tout le territoire, de certains services selon des modalités techniques, commerciales et financières définies par le Roi. Ces services sont : la fourniture de lignes louées de qualité ONP, le service de commutation de données, l'accès au RNIS, le service de télex et de télégraphie.

L'IBPT traite toute plainte éventuelle à ce sujet ; en 2003, un contrôle a été effectué en matière de délai de fourniture de certaines lignes louées de qualité ONP.

2.5.8.3. LES MISSIONS D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Les missions d'intérêt général sont organisées par un contrat de gestion entre l'État fédéral et Belgacom. Ce contrat de gestion prévoit la fourniture de connexions Internet aux écoles, bibliothèques et hôpitaux et règle la collaboration de Belgacom à la défense civile et à la Commission mixte des télécommunications. A côté de ce contrat de gestion conclu avec Belgacom, la loi ouvre aux autres opérateurs la possibilité de participer eux aussi aux missions d'intérêt général.

Dans le cadre de ces activités, l'Institut collabore lui aussi activement avec la Comixtelec ; à ce titre, il a suivi les travaux menés au sein du Comité d'étude des télécommunications civiles (CCPC) de l'OTAN, et participé à certaines réunions de la CPND²⁶, ainsi qu'à celles de la cellule Ecosoc du centre de crise de l'Etat.

2.6. LES ACTIVITÉS INTERNATIONALES

L'IBPT participe à de nombreux groupes de travail au sein d'organisations et institutions internationales.

L'Union Internationale des Télécommunications (UIT)

L'IBPT était présent à la Conférence mondiale des radiocommunications (CMR-03) qui s'est tenue à Genève du 9 juin au 4 juillet. L'Institut a participé activement à l'élaboration de la position belge au Sommet mondial sur la société de l'information (*World Summit on the Information Society - WSIS*) qui s'est tenu du 10 au 12 décembre 2003, à Genève également. La contribution de l'Institut portait plus particulièrement sur les questions liées aux réseaux, aux services, à l'interopérabilité, au service universel ainsi qu'à la gestion internationale de l'Internet.

La Conférence Européenne des administrations des Postes et des Télécommunications (CEPT)

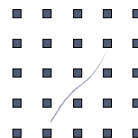
Au sein de la CEPT, l'IBPT a principalement suivi le Comité pour les Communications Électroniques (ECC — Electronic Communications Committee, qui a tenu deux réunions ; à Maastricht (Pays-Bas) du 10 au 14 mars et une autre à Bornholm (Danemark) du 13 au 17 octobre), les groupes de travail de ce comité (*Frequency Management, Regulatory Affairs, Conference Preparatory Group, Spectrum Engineering*) et ses sous-groupes. L'IBPT a été désigné comme président du GT NNA (*Groupe de travail Numbering Naming and Addressing*) au sein du ECC. Le but principal de ce groupe de travail qui réunit des administrations et des instances régulatrices européennes, est l'échange d'informations et de connaissances relatives aux problèmes de numérotation et l'harmonisation des plans de numérotation au niveau européen.

De son côté, le NCS participe au groupe de travail CEPT/ERC/FM-PT22 (*monitoring*), CEPT/RA11 (*enforcement*), CEPT/RR2 (*maritime*) et PT/Rainwat (*maritime*). Dans le cadre de l'arrangement²⁷ régional relatif au service radiotéléphonique sur les voies de navigation intérieure, le NCS a réalisé un site sur Internet qui comprend les données des bateaux appartenant aux 16 pays contractants.

L'Institut participe également aux travaux internationaux en matière de fréquences ; ceux-ci ont été détaillés sous le point 2.4.2.1.

²⁶ • Commission pour les problèmes nationaux de défense.

²⁷ • Regional Arrangement concerning the radiotelephone service on Inland Waterways.



Le Groupe des Régulateurs Indépendants (GRI)

L'IBPT a pris part aux réunions plénières du GRI de Vienne (9-10 juillet), de Bruxelles (22 septembre) et de Budapest (21 novembre). Des experts de l'Institut ont également participé aux réunions des groupes de travail *Mobile Access, Fixed Networks, Regulatory Accounting, SMP, Implementation, Market Analysis et End-user* ainsi qu'à celles du *Contact Network*. Les travaux ont notamment permis l'échange de savoir-faire entre les régulateurs européens et l'élaboration de principes communs en matière de mise en œuvre de la réglementation.

Le Groupe des Régulateurs Européens (GRE)

L'IBPT a assisté aux réunions du GRE des 22 septembre (Bruxelles) et 21 novembre (Budapest). Le Président du Conseil de l'IBPT a assumé la vice-présidence du GRI et du GRE à partir du mois de juillet 2003 en guise de préparation à la présidence de ces deux groupes durant l'année 2004. Ces organes vont jouer un rôle crucial dans la mise en œuvre des nouvelles directives européennes et l'instauration d'un marché européen des télécommunications harmonisé. Le GRE et le GRI ont ainsi collaboré notamment à la préparation d'un programme de travail et à la rédaction d'un " *Remedies Paper* ".

Le groupe télécommunications de l'Union européenne

L'IBPT prend part aux travaux préparatoires du Conseil de l'Union européenne en matière de télécommunications et de services de la société de l'information.

Le Comité des Communications (COCOM)

Pour l'assister dans ses tâches d'élaboration et de mise en œuvre des mesures visant à coordonner l'application du nouveau cadre réglementaire, la Commission européenne dispose d'un certain nombre d'organes composés de représentants des Etats membres, dont le Comité des Communications (COCOM). L'Institut a participé aux réunions du COCOM ainsi qu'à celles des groupes de travail relatifs au nom de domaine ".eu" d'une part et à l'inclusion des personnes handicapées dans la société de l'information d'autre part.

Le Radio Spectrum Policy Group (RSPG)

Mis en place par la Commission européenne désireuse de réunir des experts de haut niveau, le groupe à haut niveau pour la politique en matière de fréquences examine de façon prospective et stratégique tous les aspects liés à la planification du spectre et à l'attribution des fréquences. L'Institut suit de près les activités du RSPG. Ce Comité s'est réuni deux fois au cours de l'année.

Le Comité pour le Spectre radioélectrique (RSC)

Ce Comité a été créé par la Décision 2002/676/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire pour la politique en matière de spectre radioélectrique dans la Communauté européenne (décision " spectre radioélectrique "). Ce Comité s'est réuni quatre fois au cours de l'année passée.

Le " eEurope steering group "

L'Institut siège au groupe à haut niveau chargé de suivre la mise en œuvre de la stratégie de Lisbonne en matière de société de l'information. Les questions telles que l'accessibilité et l'utilisation d'Internet ou le déploiement de réseaux à haut débit y sont fréquemment abordées.

3

Le secteur postal



3.1. Les travaux en cours	p. 36
3.1.1. Au niveau international	p. 36
3.1.2. Au niveau belge	p. 37
3.2. Le marché des services postaux	p. 39
3.2.1. Le contexte économique européen	p. 39
3.2.2. Le contexte économique belge	p. 39
3.3. Les missions opérationnelles de l'institut	p. 41
3.3.1. Au niveau international	p. 41
3.3.2. Au niveau national	p. 42



3.1. LES TRAVAUX EN COURS

Des travaux en cours dans diverses enceintes sont susceptibles d'affecter à court ou à moyen terme la situation du secteur postal belge.

3.1.1. AU NIVEAU INTERNATIONAL

3.1.1.1. LES NÉGOCIATIONS DE L'AGCS

En 2003, l'Institut a assisté aux réunions de la Commission économique interministérielle (CEI) concernant les négociations de l'AGCS²⁸.

La préparation et la finalisation de l'offre de la Communauté européenne et de ses Etats membres en ce qui concerne les services, en particulier les services postaux, ont été suivies de près par l'Institut. L'IBPT a ainsi émis un avis concernant l'offre proposée par la Commission en matière de services postaux.

L'offre initiale de la Commission européenne a été introduite en avril 2003 auprès de l'OMC²⁹. En ce qui concerne les services postaux et coursiers, l'offre permet à des opérateurs étrangers de déployer leurs activités dans l'UE dans le cadre de la libéralisation prévue par la directive 1997/67/CE. Concrètement, cela signifie qu'un opérateur étranger peut par exemple distribuer des colis dans l'UE.

3.1.1.2. AU NIVEAU EUROPÉEN

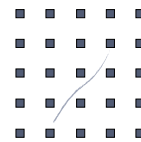
La directive 2002/39/CE

La directive 2002/39/CE du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 1997/67/CE en ce qui concerne la poursuite de l'ouverture à la concurrence des services postaux de la Communauté, soumet le marché postal à une ouverture graduelle :

Correspondance intérieure	<ol style="list-style-type: none">À dater du 01/01/03, la correspondance intérieure, que ce soit par courrier accéléré ou non, peut être réservée aux fins d'assurer le maintien du service postal universel, pour autant que le prix soit inférieur à trois fois le tarif public applicable à un envoi de correspondance du premier échelon de poids de la catégorie normalisée la plus rapide, et le poids inférieur à 100 grammes.À dater du 01/01/06 : 50 grammes et 2,5 fois le tarif.
Publipostage	Si nécessaire, aux fins d'assurer la fourniture du service universel, le publipostage peut rester réservé dans les limites mentionnées précédemment.
Courrier transfrontière entrant	Le courrier transfrontière entrant peut être réservé dans les limites de prix et de poids mentionnées précédemment (le considérant 21 attire l'attention sur le risque d'abus en cas de libéralisation totale).
Courrier transfrontière sortant	Si nécessaire, pour garantir la fourniture du service universel, le courrier transfrontière sortant peut rester réservé dans les limites mentionnées précédemment.

28 • Accord Général sur le Commerce des Services.

29 • Organisation Mondiale du Commerce.



Fin 2003, la directive 2002/39/CE était transposée dans tous les pays européens à l'exception de la France.

Comme mentionné ci-dessus, il existait la possibilité de ne pas libéraliser complètement le courrier transfrontière sortant. La Grèce, l'Espagne, l'Italie, le Luxembourg et le Portugal n'ont pas libéralisé complètement le courrier transfrontière sortant contrairement aux autres pays européens parmi lesquels la Belgique où il a été opté pour une ouverture totale du marché du courrier transfrontière intra-communautaire sortant.

Proposition de directive du Conseil modifiant la directive 1977/388/CEE en ce qui concerne le régime de taxe sur la valeur ajoutée applicable aux services postaux

Cette proposition de directive est la réponse à la libéralisation croissante du secteur postal car l'exemption de TVA qui est actuellement d'application au secteur postal public entraîne une perturbation de la concurrence.

En ce qui concerne cette distorsion de la concurrence, la Commission propose de soumettre dorénavant les services postaux à la TVA. La solution la plus simple du point de vue organisationnel, à savoir de soumettre tous les services postaux au tarif TVA normal, pourrait toutefois entraîner une augmentation substantielle de prix pour les clients particuliers. Pour cette raison, la Commission a opté dans son projet d'offrir la possibilité aux Etats membres d'introduire un tarif TVA réduit pour certains services postaux. Etant donné que pour des raisons techniques, il est impossible d'introduire un tarif réduit uniquement pour les clients particuliers, la Commission propose la possibilité d'introduire un tarif réduit pour les services postaux standards – enveloppes et colis adressés avec un poids maximum de 2 kg par envoi. L'IBPT a examiné l'impact de la mesure proposée sur le secteur postal belge.

3.1.2. AU NIVEAU BELGE

3.1.2.1. LE TROISIÈME CONTRAT DE GESTION

Conformément au contrat de gestion, l'IBPT a réalisé, conjointement avec La Poste, une étude concernant les conditions fixées aux articles 14 et 15 de l'arrêté royal du 12 janvier 1970 portant sur la reconnaissance des journaux et écrits périodiques. Les critères de reconnaissance des écrits périodiques ont été revus. Le tarif réduit pour les écrits périodiques bénéficie, entre autres, aux publications des ASBL et aux autres publications non commerciales, ceci dans le but de favoriser la diffusion de l'information et le pluralisme d'opinion.

L'Institut a collaboré avec La Poste à une enquête de mesure de satisfaction de la clientèle de La Poste. Le sondage portait sur les éléments suivants :

- l'envoi et la réception des lettres ;
- l'envoi et la réception des paquets ;
- les journaux et périodiques ;
- les envois recommandés ;
- l'information aux clients ;
- les bureaux de poste et leurs infrastructures ;
- la qualité du service offert dans les bureaux de poste.

Il ressort de cette enquête une grande satisfaction de la clientèle en ce qui concerne le courrier. Par contre, les points à améliorer concernent la qualité de service et d'information prodiguée dans les bureaux.

Dans le cadre d'une convention tripartite qui a été conclue entre les éditeurs de presse quotidienne, La Poste et l'Etat (qui détermine les tarifs, les normes de qualité et les conditions de distribution), l'IBPT a été chargé de mesurer l'heure effective de distribution des journaux.

3.1.2.2. LA TRANSPOSITION DES DIRECTIVES 1997/67/CE ET 2002/39/CE

Les deux directives ont déjà été transposées en droit belge. La directive 1997/67/CE a été transposée le 9 juin 1999 par l'arrêté royal transposant les obligations découlant de la directive 1997/67/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service.

Cet arrêté royal a institué l'IBPT en tant que régulateur du secteur postal. La Commission européenne était toutefois d'avis que les dispositions en la matière ne garantissaient pas de séparation fonctionnelle appropriée entre le régulateur et La Poste, ce qui a entraîné une mise en demeure de l'Etat belge en septembre 2000. Depuis la publication et l'entrée en vigueur de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, ce problème de conformité a été résolu.

La directive 2002/39/CE a été transposée le 7 octobre 2002 par l'arrêté royal transposant l'article 1er, 1, et l'article 1er, 2, de la directive 2002/39/CE du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 1997/67/CE en ce qui concerne la poursuite de l'ouverture à la concurrence des services postaux de la Communauté.

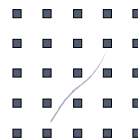
3.1.2.3. LÉGISLATION SECONDAIRE

La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit que certains aspects de la régulation du marché postal doivent être réglés par voie d'arrêté royal. Cela concerne plus précisément le traitement pratique du régime de licences pour les services postaux non réservés faisant partie du service postal universel, la comptabilité analytique interne et le calcul des coûts du service universel, l'évolution des tarifs du service universel, le contenu et les exigences en matière de service universel, la définition du nombre de destinataires requis pour qu'une communication puisse être considérée comme "publipostage", le fonds de compensation du service postal universel, les obligations en matière de déclaration et de transfert des services postaux ne faisant pas partie du service universel, etc.

L'IBPT a apporté son soutien au gouvernement dans le cadre de la préparation des projets des deux arrêtés royaux en question.

Le projet d'arrêté royal "mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme des entreprises publiques économiques" a été soumis au Conseil d'Etat et adopté par Conseil des Ministres le 4 novembre 2003.

Le projet d'arrêté royal "fixant les modalités de la déclaration et le transfert de services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 144 quater, § 3, 148 sexies, § 1er, 1° et 148 septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme des entreprises publiques économiques" a également été soumis à l'avis du Conseil d'Etat qui a formulé un certain nombre de remarques le 9 juillet 2003. Le projet a été revu en fonction des observations du Conseil d'Etat et transmis à la Ministre compétente.



3.1.2.4. LOI-PROGRAMME

L'Institut a conseillé le cabinet de la Ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique dans le cadre de l'établissement du projet de loi-programme relative aux matières postales. En ce qui concerne le secteur postal, les négociations se sont concentrées, d'une part, sur une révision du délai en matière de publication de la participation définitive des participants au fonds de compensation pour le service postal universel et, d'autre part, sur les mesures éventuelles que peut prendre l'Institut dans le cas d'une infraction permanente à la législation sociale et/ou fiscale entravant fortement le service universel des opérateurs.

3.2. LE MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX

3.2.1. LE CONTEXTE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN

En Europe, le secteur postal occupe quelque 1,7 millions de personnes auxquelles il convient désormais d'ajouter 440.000 employés du secteur postal dans les pays en adhésion et les pays candidats à la CE.

Les tendances amorcées dès 2000 se poursuivent : la lettre traditionnelle souffre de la concurrence d'autres modes de communication. On s'attend à une baisse du courrier physique de 8 % d'ici 2005. A l'essor d'Internet et des e-mails vient se greffer la nouvelle tendance de facturation électronique qui ne fait que s'amorcer mais qui risque, à terme, de faire perdre une part importante du chiffre d'affaires des postes traditionnelles.

La plupart des opérateurs postaux historiques diversifient leurs produits : services financiers, logistique, traitement de documents, assurances font désormais partie du panel de produits offerts par les Postes. En 2003, les Postes européennes ont dû faire face à une concurrence accrue due, pour la plupart, à la diminution de leur zone réservée. Certaines postes ont réagi en ajustant certains tarifs à la hausse, d'autres en diversifiant encore plus leurs gammes de produits porteurs comme le publipostage et les envois non adressés. Une tendance, qui s'est amorcée ces dernières années, est la fermeture de bureaux de poste pour les remplacer par d'autres formes d'agences commerciales, avec sous-traitance par exemple.

3.2.2. LE CONTEXTE ÉCONOMIQUE BELGE

3.2.2.1. LA POSTE

En Belgique, La Poste, société anonyme de droit public, est l'opérateur postal historique et a été chargée du service universel par le troisième contrat de gestion conclu avec l'Etat en date du 28 juin 2002.

Les entités de La Poste se subdivisent de la façon suivante :

- Domestic Mail : Traitement du courrier national (+/- 70 % du CA)
- Belgian Post International : (+/- 13 % du CA)
- Retail : Gestion des points de vente et de leurs produits/services (+/- 2,9 % du CA)
- Taxipost : Courrier express (+/- 5,2 % du CA)
- Philatélie : (+/- 2 % du CA)
- Poste Financière : (+/- 5 % du CA)

Via ses filiales, La Poste propose également aux entreprises les services suivants :

- Le traitement de documents (*Exbo*) ;
- L'impression digitale (*Astérior – Speos*) ;
- Le marketing direct (*Vicindo*) ;
- La distribution de journaux et d'envois non adressés (*Deltamédia*) ;
- Des solutions complètes en matière de communications sécurisées (*Certi-Post*).

La Poste emploie 40.000 personnes à temps plein et exerce ses activités via un réseau de 1.338 bureaux. En 2002, son chiffre d'affaires s'élevait à € 1,865 milliard avec une perte nette de € 64 millions. En 2003, le volume total de courrier a diminué de 3 %, essentiellement le courrier ordinaire à tarif plein. La Poste a décidé de tout mettre en oeuvre pour aboutir à un budget 2004 en équilibre, par des mesures de développement du publipostage et par le développement de nouveaux services par l'intermédiaire des filiales. Afin de maîtriser les coûts, une politique de lutte contre l'absentéisme et de recrutement limité a également été appliquée.

3.2.2.2. LES AUTRES OPÉRATEURS POSTAUX ACTIFS EN BELGIQUE

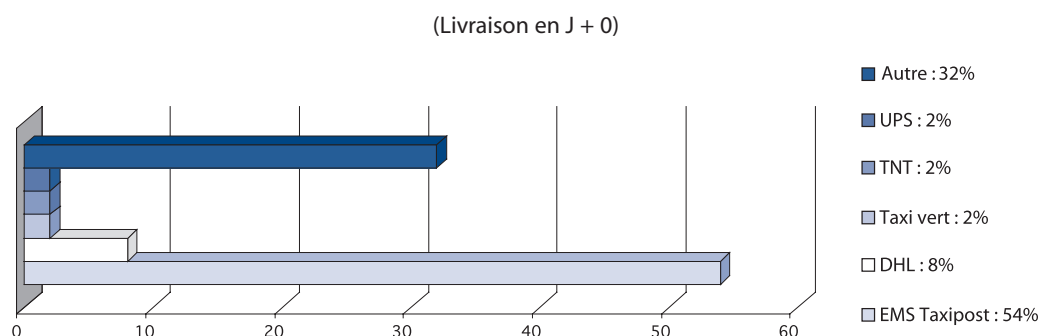
Le marché des envois express est entièrement libéralisé.

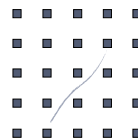
A côté de La Poste (EMS Taxipost), les quatre grands intégrateurs internationaux (DHL, Fedex, TNT, UPS) occupent une part importante du marché du courrier express. Pour le reste, les autres acteurs du secteur postal sont de petites entreprises et des indépendants entre lesquels il existe des relations mutuelles intenses de sous-traitance de messagerie proposant des services d'envois express.

On estime le chiffre d'affaires de l'ensemble des firmes de courrier express à € 1,8 milliard pour 9.500 employés.

D'autres sociétés de courrier et de logistique spécialisées sont également présentes sur le marché. Ces firmes offrent des services ciblés comme la livraison de pièces détachées ou de livraisons de produits commandés par télé-achat.

Part de marché des entreprises de courrier express





3.3. LES MISSIONS OPÉRATIONNELLES DE L'INSTITUT

3.3.1. AU NIVEAU INTERNATIONAL

3.3.1.1. LE COMITÉ EUROPÉEN DE RÉGULATION POSTALE (CERP)

Monsieur Jean-Luc Dutordoit, Administrateur de l'IBPT, a prolongé son mandat en tant que Président du CERP. L'Institut a poursuivi sa collaboration active aux travaux des quatre groupes de travail du CERP. Les thèmes suivants figuraient à l'agenda de 2003 :

Groupe de travail " Questions UPU "

2003 est une année de finalisation des études qui ont débuté en l'an 2000 juste après le Congrès de Pékin. Le groupe s'est penché notamment sur la définition du concept d'administration postale qui serait applicable à l'ensemble des Actes de l'UPU ; il fera des propositions de résolution au prochain Congrès sur des thèmes tels que les BEE³⁰, la création du Comité consultatif ou la restructuration des organes de l'UPU.

L'ensemble des propositions émanant des Pays Membres du CERP et PostEurop³¹ a été transmis aux membres afin de leur permettre de prendre position. L'objectif est de défendre des positions européennes communes lors du prochain Congrès.

Groupe de travail " Questions réglementaires "

En 2003 également, le groupe de travail Questions réglementaires a poursuivi l'examen des questions de nature réglementaire. La poursuite de la transposition de la directive postale dans les pays participants reste une constante. Une attention particulière a également été accordée à la classification de l'OMC relative aux services postaux et aux aspects postaux du livre vert sur les services d'intérêt général. Le Groupe de projet "Courrier transfrontière" a en outre été créé. Le but de ce groupe de travail est de détecter les problèmes résultant d'une part, des différents régimes légaux auxquels les flux de courrier transfrontière sont soumis et, d'autre part, du fait que ces envois sont traités par différents opérateurs qui sont souvent difficiles à identifier. Dans une deuxième phase, il sera tenté de formuler des solutions possibles.

Groupe de travail " Questions économiques "

Au cours de l'année 2003, ce groupe de travail a renoué avec son objectif initial, à savoir le suivi des travaux menés au sein de l'UPU en matière de frais terminaux, devant résulter dans l'élaboration d'un nouveau système de frais terminaux — UPU (le système où une administration postale d'un pays paie une indemnité à un autre pays pour la distribution de sa correspondance destinée à ce pays). Une nouvelle question examinée par ce groupe de travail depuis 2003 est l'accès au réseau postal. Compte tenu de la poursuite de l'ouverture, il s'agira-là d'un élément crucial pour les discussions relatives à la manière dont la libéralisation complète sera réalisée. Un groupe de projet "Comptabilité" a été créé au sein du groupe de travail "Questions économiques" pour aboutir à une éventuelle recommandation du CERP en matière de règles internes de comptabilité analytique basées sur des solutions de meilleures pratiques. Sur la base de l'expérience d'une série d'autorités réglementaires nationales dont la Belgique, un supplément à la recommandation " CERP Recommendation on Best Practices for Cost Accounting Rules " a été débuté en 2003.

Groupe de travail " Normalisation "

Dans le cadre de la Directive européenne, ce groupe de travail discute et analyse les travaux de normalisation du Comité européen de Normalisation (CEN/TC 331 "Postal Services"). L'année 2003 était une année transitoire pour les activités de normalisation étant donné que l'ancien mandat (M/240) de la Commission européenne s'est achevé et que les nouvelles équipes de projets et experts ont été sélectionnés en vue d'accomplir le nouveau mandat (M/312) de la Commission européenne.

30 • Bureaux de poste créés par une administration postale sur le territoire d'un autre pays afin de concurrencer sur place la propre administration postale de ce pays.

31 • Association des Opérateurs Postaux Publics Européens.

3.3.1.2. CEN/TC 331 "POSTAL SERVICES"

Le CEN/TC 331 " Postal Services " harmonise les normes de qualité et spécifications techniques à l'échelle européenne. Cette normalisation technique est indispensable pour promouvoir l'interopérabilité des divers réseaux nationaux et l'efficacité du service universel au sein de l'Union. L'IBPT suit les travaux de normalisation européenne, et plus particulièrement les normes de qualité développées par le CEN pour la Commission européenne. En 2003, plusieurs normes concernant la qualité de service (plaintes, objets perdus, délais, etc) ont été adoptées.

3.3.1.3. L'UNION POSTALE UNIVERSELLE (UPU)

2003 fut l'année de finalisation des travaux de l'UPU avant le prochain Congrès (Bucarest, septembre 2004).

Se basant en partie sur les études juridiques menées en la matière par l'IBPT, le Conseil d'administration de l'UPU a préparé des propositions de modification des textes des Actes de l'Union afin de préciser différents concepts et de clarifier des procédures. L'UPU s'est également penchée sur la façon dont elle devrait revoir son organisation, sa collaboration avec le Comité consultatif, etc. Elle a instauré un moratoire sur l'installation de nouveaux BEE jusqu'au Congrès de Bucarest en 2004 et a poursuivi sa réflexion sur la restructuration des organes de l'Union qui doivent tendre à devenir plus performants et plus ouverts au secteur privé. Cela doit cependant se faire de manière graduelle et maîtrisée. Dans le cadre de la séparation entre " opérateurs " et " régulateurs " et la reconnaissance de l'UPU comme organisme intergouvernemental, l'IBPT a finalisé la préparation de propositions assurant un meilleur contrôle politique du Conseil d'exploitation postale qui regroupe les opérateurs par le Conseil d'administration.

3.3.2. AU NIVEAU NATIONAL

3.3.2.1. MESURES DE QUALITÉ

Dans le troisième contrat de gestion entre La Poste et l'État (art. 18), La Poste s'engage à distribuer un maximum des envois prioritaires, c'est-à-dire le courrier affranchi au tarif lettre, le premier jour ouvrable (autre que le samedi) suivant celui de leur dépôt avant la dernière levée utile de la boîte aux lettres, de leur remise au bureau de poste ou de leur enlèvement sur place.

La Poste s'engage à distribuer aux délais suivants :

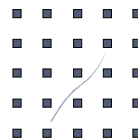
- au moins 91 % du courrier intérieur au délai de J + 1 ;
- au moins 97 % du courrier intérieur au délai de J + 2.

Ces délais doivent être mesurés sous le contrôle de l'IBPT.

Après appel d'offre, le marché de mesure du délai d'acheminement a été attribué à la firme ASPEMAR. Les résultats sont mesurés conformément aux normes européennes.

L'étude relative aux envois prioritaires a été réalisée tous les jours de l'année 2003. Il ressort des résultats de l'étude que 85,1 % au lieu des 92 % prévus du courrier intérieur est arrivé à destination au délai de J + 1. La Poste ne respecte pas non plus le second critère étant donné que 95,8 % du courrier intérieur est arrivé à destination au délai de J + 2, alors que l'objectif du contrat de gestion est de 97 %.

Par rapport à l'année dernière, on constate une amélioration en ce qui concerne J + 1, à savoir 82,7 %

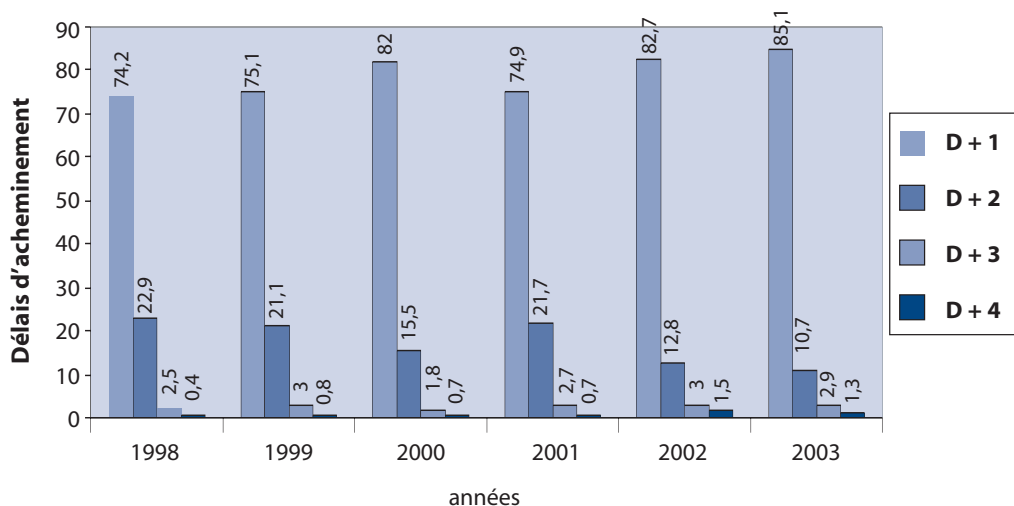


pour J + 1 en 2002, par rapport à 85,1 % en 2003, ce qui représente une augmentation de près de 3 %. En ce qui concerne J + 2, le résultat de 2003 se situe dans la lignée du résultat de l'année 2002, à savoir 95,5 % pour J + 2 en 2002 par rapport à 95,8 % en 2003. Vous trouverez ci-dessous un graphique reprenant les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 1998. Il ressort de ce graphique que le résultat de 2003 est le meilleur de ces six dernières années, depuis que l'IBPT a commencé à réaliser des mesures indépendantes.

Il ressort toutefois de l'étude que les résultats pour les envois individuels non prioritaires sont bons, à savoir 94,9 % pour J + 3 et 98,4 % pour J + 4.

Depuis le 1er janvier 2004, les prestataires désignés du service universel sont obligés par la Commission européenne d'utiliser cette méthode de mesure et ce, pour arriver à des résultats comparables au niveau européen. La Poste utilise le système de mesure BELEX ainsi qu'un outil de management pour continuer à améliorer son organisation et l'adapter si nécessaire.

Délais d'acheminement pour les envois prioritaires de 1998 à 2003



Cette publication s'inscrit dans le cadre de l'obligation de publication légale selon l'article 18 du troisième contrat de gestion qui stipule que les résultats du contrôle des critères de qualité doivent être publiés annuellement.

Sur la base de ces résultats, l'IBPT organisera une concertation avec La Poste en vue de discuter des résultats de l'étude concernant le contrôle des critères de qualité concernant la poste aux lettres. Cette concertation a lieu conformément à l'article 29 du troisième contrat de gestion, à savoir sanctions en cas de non-respect du contrat de gestion.

En conclusion, le Conseil de l'IBPT est positif par rapport à l'amélioration réalisée en ce qui concerne la qualité. Depuis septembre 2003, l'IBPT constate une forte augmentation de la qualité, à savoir 89 % pour J + 1 en septembre 2003, 88,7 % pour J + 1 en octobre 2003, 91,1 % pour J + 1 en novembre 2003 et 85,2 % pour J + 1 en décembre 2003. Toutefois, ces résultats ne sont pas jusqu'à ce jour conformes aux obligations légales fixées dans le troisième contrat de gestion. L'IBPT exige dès lors également que La Poste respecte le plus rapidement possible les objectifs convenus dans le troisième contrat de gestion. L'IBPT continue à suivre cette obligation de près.

3.3.2.2. CALCUL DU COÛT DU SERVICE UNIVERSEL

Conformément aux articles 144 septies et undecies de la loi du 21 mars 1991, l'IBPT a procédé au calcul du coût du service universel pour l'année 2002. Ce calcul se base sur la comptabilité analytique interne de La Poste. Cette comptabilité établit des comptes séparés pour divers services, dont notamment :

- les services réservés à La Poste : envois de correspondance dont le prix est inférieur à trois fois le tarif public applicable à un envoi de correspondance du premier échelon de poids, envois de 0 à 100 grammes et envois recommandés administratifs ;
- le service universel non réservé : envois intérieurs de 100 grammes à 2 kilos, envois de colis postaux jusqu'à 10 kilos, colis postaux entrants jusqu'à 20 kilos ;
- les services concurrentiels hors service universel ; etc.

Le calcul du coût du service universel vise à établir que l'obligation de service universel ne constitue pas une charge inéquitable pour La Poste compte tenu des services qui lui sont réservés.

Pour l'année 2002, l'IBPT, après avoir appliqué le modèle de coûts basé sur la méthode " Fully Distributed Cost ", a conclu à la non existence de charge inéquitable pour La Poste.

3.3.2.3. ACTIVITÉS DE CONTRÔLE

Suite à une série de plaintes de La Poste pour infraction au monopole postal, l'IBPT a estimé qu'il était nécessaire de définir de manière claire pour le secteur le contenu précis des services qui sont suffisamment distincts du service postal universel réservé, et qui ne peuvent donc pas être réservés. Dans un projet de communication, l'Institut a essayé, en se basant sur la notion de service postal universel, de fixer les critères cumulatifs dont la présence incite à conclure que le service postal en question ne fait pas partie du service universel et ne peut par conséquent être réservé. Ce projet de communication a été soumis à une consultation du secteur en juillet 2003. La version finale de cette communication peut être consultée sur le site de l'IBPT (www.ibpt.be).

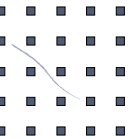
L'Institut a reçu en outre plusieurs demandes d'avis, essentiellement en ce qui concerne la compatibilité d'un service postal à mettre en oeuvre avec le monopole postal légal. Cela a résulté entre autres en une communication de l'Institut concernant les envois groupés, disponible sur le site Internet de l'Institut.

3.3.2.4. ÉTUDES MENÉES PAR L'IBPT

Réaliser des enquêtes et des études relatives aux services postaux fait également partie des missions de l'IBPT. En 2003, l'IBPT a poursuivi ses travaux sur la notion d'adresse postale³² ainsi que sur les spécifications applicables aux boîtes aux lettres des particuliers³³.

32 • Il importe de savoir de quels éléments se compose une adresse afin de classer les catégories de courrier dans la publicité, dans la publicité adressée ou dans le courrier ordinaire car les prix ou taxes applicables sont différents.

33 • A quelle distance maximale de la rue peuvent-elles être situées, à quelle hauteur du sol, quelles dimensions minimales doivent-elles avoir, etc.



4

Le fonctionnement de l'IBPT



4.1. Le personnel	p. 46
4.1.1. Le statut	p. 46
4.1.2. La formation	p. 47
4.1.3. L'équipement	p. 47
4.2. Les finances	p. 48



L'IBPT organise des procédures spéciales pour la surveillance de la qualité de son fonctionnement. Un audit interne a déjà été réalisé par le passé et est actualisé. Des procédures sont en outre instaurées en vue de rendre le fonctionnement plus efficace et transparent. Une part importante de celles-ci est l'informatisation plus poussée des services, la modernisation du site Internet et l'interactivité des communications électroniques avec le monde extérieur et les utilisateurs des services de l'IBPT.

4.1. LE PERSONNEL

4.1.1. LE STATUT

Tout d'abord, il convient de signaler que le statut sui generis conféré à l'IBPT par la loi du 17 janvier 2003 ne modifie nullement la personnalité juridique de l'Institut ni le lien statutaire avec son personnel.

La compétence de gestion de l'Institut a toutefois été transférée au Conseil. Cet organe de gestion, composé d'un Président et de trois membres, possède un statut administratif et pécuniaire propre, fixé dans l'arrêté royal du 23 mai 2003 et n'apparaît pas en tant que tel dans le cadre organique de l'IBPT ni dans le tableau repris ci-dessous représentant la situation du personnel de l'Institut fin 2003 :

	Grade	Cadre (1)	Effectif (2)		Emplois vacants (4)	Absents (5)
			IBPT	Service de Médiation (3)		
Niveau 1						
	Administrateur	4	2	-	-	2
	Ingénieur-conseiller (ir. civil)	14	14	-	-	-
	Conseiller (6)	38	32	2	-	4
	Traducteur-réviseur	4	4	-	-	-
	Total niveau 1	60	52	2	-	6
Niveau 2						
Contrôle	Contrôleur en chef	2	1	-	-	1
	Contrôleur	8	7	-	1	-
Administratif	Chef de section administratif	14	12	2	-	-
	Correspondant	50	45	2	2	1
Technique	Chef de section technique	14	14	-	-	-
	Technicien	48	47	1	-	-
	Total niveau 2	136	126	5	3	2
Niveau 3						
	Correspondant adjoint	22	14	2	5	1
	Total niveau 3	22	14	2	5	1
	Total général	218	192	9	8	9

Légende

(1) = nombre d'emplois statutaires prévus par arrêté royal dans chaque grade

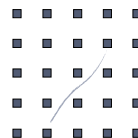
(2) = nombre d'agents dans le grade

(3) = nombre d'agents de l'IBPT mis à la disposition du Service de Médiation pour les Télécommunications

(4) = à conférer par recrutement ou promotion dans le grade

(5) = agents de l'IBPT mis à la disposition de cabinets ministériels, organisations syndicales ainsi que les absences à temps plein.

(6) = à répartir entre 13 juristes, 11 économistes, 2 informaticiens, 4 ingénieurs industriels + 8 autres formations



Pour compenser l'indisponibilité totale ou partielle d'un certain nombre d'agents (agents mis en disponibilité et membres du personnel absents suite à une interruption de carrière, semaine volontaire de quatre jours...) ou pour satisfaire à l'obligation légale d'engager des jeunes dans le cadre du Plan Rosetta, ce personnel statutaire a été complété par un certain nombre d'agents contractuels, dont 11 étaient encore en service fin 2003.

Les missions et objectifs de l'IBPT doivent être réalisés avec un personnel très limité en nombre au vu de ses tâches considérables et hétérogènes ; ceci contraste radicalement avec les moyens dont disposent les autres organes de contrôle en Europe. Etant donné qu'en outre, l'arrêté royal du 4 avril 2003 impose l'obligation à l'Institut de mettre 10 membres du personnel supplémentaires à la disposition du Service de Médiation et qu'il faut tenir compte également du fait que, dans le cadre des nouvelles directives européennes, des tâches supplémentaires seront confiées à l'Institut, il est absolument nécessaire de s'occuper d'une extension du cadre en 2004.

Suite au passage vers le statut sui generis, les modifications de l'organigramme qui en découlent et la charge de travail sans cesse croissante, un dossier est en outre préparé à la demande du personnel et des organisations syndicales, en vue de l'adaptation des statuts du personnel s'inspirant des réformes de Copernic.

4.1.2. LA FORMATION

Dans le cadre de sa politique de gestion du personnel, l'Institut entend permettre à chacun de pouvoir continuer à poursuivre au mieux sa carrière, d'assumer son "employabilité", de travailler avec une certaine autonomie et de disposer des connaissances nécessaires à l'exécution de son travail. C'est pour ces raisons que l'Institut accorde une grande importance à la formation continue de son personnel.

L'Institut organise ainsi des formations. Des agents techniques récemment recrutés et des agents administratifs travaillant dans les services de contrôle du spectre (NCS) ont suivi un module de cours sur les radiocommunications et un autre relatif au GSM rédigés et présentés par des ingénieurs de l'Institut. Ceux-ci ont la possibilité de se rendre à l'École Nationale Supérieure des Télécommunications à Paris.

Un cours de "Droit de la concurrence dans le domaine des Communications électroniques" a été organisé au profit des fonctionnaires de niveau 1. Dans la perspective de leur inscription aux prochains examens de promotion de chefs de sections administratifs, les agents intéressés ont eu la possibilité de s'inscrire aux cours de droit administratif et de droit constitutionnel de l'Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA).

En ce qui concerne les cours de langues, l'anglais reste le cours de langue le plus suivi. Cela étant, l'étude de la deuxième langue nationale a été encouragée plus particulièrement cette année suite aux modifications apportées aux examens linguistiques organisés par Selor. Les agents intéressés par l'étude de la seconde langue ou de l'allemand sont inscrits aux cours de l'IFA. L'IFA a également été sollicitée pour des formations en informatique. En complément, l'Institut a également fait appel à une société privée lors du changement de logiciel de messagerie interne, accompagné de la mise en service de nouvelles fonctions de convivialité. Les formations en informatique ont représenté cette année quelques 178 jours de cours.

4.1.3. L'ÉQUIPEMENT

Le service informatique a supervisé la réalisation de nombreux projets :

- le renouvellement progressif du matériel, en particulier au niveau des ordinateurs et du matériel mobile (ordinateurs portables, PDA, etc) ;
- la migration de l'ensemble du parc informatique vers Microsoft Windows XP et Office XP ;
- l'équipement informatique de l'ensemble des stations de mesures et des véhicules de mesures du service NCS ;

- la poursuite de la mise au point des programmes en matière de comptabilité et de gestion des fréquences ;
- le lancement de la gestion électronique des dossiers au sein du service NCS ;
- la mise en place d'un outil de gestion de mémoire de traduction et de terminologie au sein de l'équipe des traducteurs.

4.2. LES FINANCES

Depuis sa création, l'IBPT a toujours réalisé un solde positif, qui est versé au Trésor. Cela est dû à une gestion économe et au recouvrement correct des redevances liées aux licences d'utilisation de fréquences, aux plans de numérotation, aux licences de téléphonie vocale et d'exploitation de réseaux ainsi qu'aux déclarations d'exploitation d'autres services.

Le régulateur des services postaux et des télécommunications

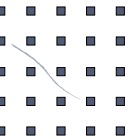
RECETTES 2003		DÉPENSES 2003	
Remboursements	63.502	Personnel	11.509.130
Droits de licences et de contrôle pour les réseaux de radiocommunications privés	15.957.942	Fonctionnement	4.408.795
Droits des licences publiques	16.027.885	Dépenses d'investissement	1.128.076
Droits d'agrément pour équipements terminaux	-		
La Poste	-	Organisations nationales et internationales (UIT/UPU/CCRM...)	1.657.357
Moins values	-408.403	Opérations de trésorerie	3.000.000
Divers	97.986	CF/RT ³⁴	7.081.814
Total³⁵	31.738.972	Total	28.758.172

Le Service de Médiation pour les télécommunications

RECETTES 2003		DÉPENSES 2003	
Remboursements	117.954	Personnel	730.934
Prestations pour compte de tiers (participation du secteur)	1.268.342	Fonctionnement	452.010
		Dépenses d'investissement	25.161
		Organisations de coordination	-
Total	1.386.296	Total	1.208.105

34 • Il s'agit des salaires, pris totalement en charge par l'IBPT, du personnel affecté à la radio-télé-redevance.

35 • Le montant des recettes tient compte non seulement des réserves nécessaires à toute gestion saine mais aussi de l'extension du cadre en cours de réalisation.



5

Annexe



ANNEXE : RÉFÉRENCES DES TEXTES
RÉGLEMENTAIRES PRÉPARÉS
PAR L'IBPT ET PUBLIÉS
DURANT L'ANNÉE 2003

Date de promulgation	Date de publication au Moniteur belge	Titre
09/01/03	10/02/2003	Arrêté royal portant exécution des articles 46bis, § 2, alinéa 1er, 88bis, § 2, alinéas 1er et 3, et 90quater, § 2, alinéa 3, du Code d'instruction criminelle ainsi que de l'article 109ter, E, § 2, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques
17/01/03	24/01/2003	Loi relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges
17/01/03	24/01/2003	Loi 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
17/01/03	04/06/2003	Loi relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges — Errata
28/02/03	28/03/2003	Arrêté royal portant mise à disposition du Service public fédéral Sécurité sociale de membres du personnel de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications
19/03/03	07/04/2003	Arrêté royal transposant les articles 7.5 et 9.3 de la directive 1997/33/CE du Parlement européen et du Conseil du 30 juin 1997 relative à l'interconnexion dans le secteur des télécommunications en vue d'assurer un service universel et l'interopérabilité par l'application des principes de fourniture d'un réseau ouvert
19/03/03	07/04/2003	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 10 décembre 1997 relatif à la gestion du plan de numérotation et l'arrêté royal du 20 avril 1999 fixant les détails et principes généraux applicables aux négociations commerciales menées en vue de conclure des accords d'interconnexion et les modalités de publication de l'offre d'interconnexion de référence, et fixant les conditions à régler dans la convention d'interconnexion.
04/04/03	23/04/2003	Arrêté royal relatif à la mise à la disposition du Service de Médiation pour les Télécommunications des ressources humaines par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications
08/04/03	17/04/2003	Loi-programme (article 147)
11/05/03	03/06/2003	Arrêté royal fixant le statut, la rémunération et les devoirs du président et des membres du Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications
11/07/03	02/09/2003	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 18 mars 1993 portant statut pécuniaire du personnel de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications
22/12/03	31/12/2003	Loi-programme (articles 441 à 444)