



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

Kenmerk:

**OPMERKINGEN ONTVANGEN DOOR HET BIPT  
IN HET KADER VAN DE OPENBARE RAADPLEGING  
BETREFFENDE ZIJN ONTWERP VAN STRATEGISCH PLAN 2010-2013**

## INLEIDING

Op 23 november jongstleden heeft het BIPT de definitieve versie van zijn strategisch plan 2010-2013 gepubliceerd. Dat document was ter openbare raadpleging voorgelegd van 18 oktober tot 7 november.

Tal van belanghebbende partijen hebben van deze gelegenheid gebruikgemaakt om hun opmerkingen mee te delen. De Raad heeft deze aandachtig bestudeerd. Die opmerkingen en de analyse ervan hebben een impact gehad op de definitieve versie van de tekst. De Raad wil echter verduidelijken dat de punten die eerder betrekking hadden op het werkplan, niet werden verwerkt in het strategisch plan.

Op de volgende pagina's publiceert het BIPT de opmerkingen in de volgorde waarin ze werden ontvangen. De auteurs hebben het BIPT de toestemming gegeven om de elementen die ze als niet-vertrouwelijk beschouwen, openbaar te maken. Het betreft:

- Mobistar SA/NV & Mobistar Enterprise Services SA/NV;
- FOD Economie; KMO, Middenstand en Energie;
- BELNET;
- AGORIA ICT;
- Platform Telecom Operators & Service Providers;
- Ombudsdienst voor de postsector;
- BELTUG;
- Telenet;
- Colt Technology Services NV;
- Belgacom;
- Ethische Commissie voor de telecommunicatie;
- Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Charles Cuvelliez  
Lid van de Raad

Catherine Rutten  
Lid van de Raad

Luc Hindryckx  
Voorzitter van de Raad

## **Mobistar SA/NV & Mobistar Enterprise Services SA/NV**

## Commentaires de Mobistar sur le projet de plan stratégique 2010 - 2013 de l'IBPT

---

### REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Mobistar souhaite remercier l'IBPT de l'occasion qui lui est donnée de participer à la réflexion portant sur son plan stratégique. Elle salue l'adoption de ce plan qui est un gage de transparence et de prévisibilité de ses décisions et de sa politique.

Dans son plan stratégique, l'IBPT annonce sa vision et ses valeurs, sa méthode de travail et ses objectifs. Tout en saluant cette démarche, Mobistar souhaite insister également sur la nécessité de présenter rapidement au secteur le plan opérationnel qui devra traduire en des actions concrètes les objectifs du plan stratégique.

Fondamentalement la position de Mobistar se retrouve grandement dans celle exprimée par la plateforme des opérateurs alternatifs sur le plan stratégique. Mobistar renvoie d'ailleurs à la réponse de la plateforme pour les points qui ne sont pas repris dans les présents commentaires.

### 1. MISSION ET VALEURS

La transparence de l'action de l'IBPT est fondamentale. Elle doit se traduire par un accès aux pièces et documents qui mènent à l'adoption des décisions de l'IBPT ainsi qu'à une lisibilité plus aisée de son site web. Encore récemment il est apparu que certaines décisions de l'IBPT adoptées n'avaient pas fait l'objet de publication sur le site de l'IBPT. Il est essentiel que les actions de l'IBPT posées à travers ses décisions soient clairement communiquées au secteur.

Mobistar salue l'initiative de dialogue et d'interaction continue de l'IBPT avec les opérateurs. Elle regrette cependant que cette interaction ne puisse toujours se dérouler dans un cadre optimal, et ce suite au temps souvent court laissé au secteur pour répondre aux consultations. Une interaction efficace ne peut avoir lieu que dans le cadre d'échanges constructifs et profonds.

### 2. RÉGULATION EFFICACE DU SECTEUR

Mobistar considère que l'instauration d'un level playing field est essentiel pour le bon fonctionnement des marchés anciennement monopolistiques. Trop souvent par le passé l'opérateur dominant a eu l'occasion de tirer avantage de sa puissance en dépit des obligations réglementaires qui pesaient sur lui.

En outre, encore à ce jour, des difficultés opérationnelles existent dans la fourniture des services large bande. Mobistar souligne d'ailleurs l'importance de la publication des résultats de l'audit qui a été lancé par l'IBPT au premier semestre de l'année 2009 et qui devait être publié fin 2009. La publication de cet audit ainsi que des mesures qui en découlent s'inscrivent parfaitement dans la vision et les objectifs de régulation efficace et de contrôle de l'IBPT annoncés dans son plan stratégique.

Dans son projet d'établissement de conditions de concurrence équivalentes, l'intention de l'IBPT de synchroniser la mise sur le marché d'un produit de détail et son équivalent sur le marché de gros se révèle clairement insuffisante. La publication d'une offre de référence complète et approuvée doit être imposée au moins six mois avant le lancement d'une offre de détail s'appuyant sur ce service de gros régulé. Un tel principe de répliquabilité a été affirmé par la Commission européenne dans sa recommandation NGA.<sup>1</sup> Mobistar déplore, qu'à ce jour, jamais l'IBPT ne se soit fermement prononcé sur ce point.

La position de l'IBPT sur la décision de décommissionnement d'actifs et sur le changement de technologie qui ne doit pas résulter de la seule volonté d'un opérateur est largement saluée. Mobistar s'attend d'ailleurs à voir traduire ce point dans le plan opérationnel de l'IBPT, en particulier par une prise de position claire sur la fermeture des LEX et le passage vers le « tout IP ». La mise à disposition d'un plan de migration par l'opérateur SMP auprès des opérateurs alternatifs est déjà un pas dans la bonne direction.

Mobistar note par ailleurs que l'IBPT ne lancera plus durant les trois années à venir de grands chantiers d'analyse. Elle espère cependant que cette position n'empêchera pas l'IBPT de lancer le grand chantier, qu'il annonce lui-même, sur la modélisation des réseaux de nouvelle génération. Il est essentiel que le rôle central que l'IBPT entend jouer dans la réflexion sur les accès à très haut débit, prenne la forme de discussion accrue avec le secteur et de consultations en temps utiles. Il faut en effet éviter que le débat n'arrive trop tard dans un contexte où les principaux réseaux de nouvelle génération auront déjà été mis en place par les opérateurs SMP en l'absence de tout encadrement réglementaire. A cet égard le choix de Belgacom d'installer de cabines de rue qui ne permettent pas la co-localisation avec d'autres opérateurs alternatifs est un mauvais signal.

---

<sup>1</sup> « Les ARN devraient appliquer des principes de non-discrimination afin d'éviter que la branche de détail de l'opérateur PSM ne bénéficie d'un avantage en termes de délai. L'opérateur PSM devrait être obligé de modifier son offre bitstream de gros avant de lancer de nouveaux services de détail basés sur la fibre de manière à permettre à ses concurrents bénéficiant d'un accès bitstream de disposer d'une période raisonnable pour réagir au lancement de ces produits. Une période de six mois est considérée comme raisonnable pour procéder aux adaptations nécessaires, à moins qu'il n'existe d'autres mesures de sauvegarde efficaces pour garantir la non-discrimination. » Recommandation NGA de la Commission européenne du 20 septembre 2010, paragraphe 33 du préambule.

### 3. MESURES DE CONTRÔLE

La régulation du secteur ne peut être effective que si des mécanismes de contrôle efficaces sont en place. Ces instruments de contrôle doivent agir comme des instruments préventifs, permettant de vérifier le respect des obligations réglementaires, mais aussi comme des instruments de sanction, punissant adéquatement le non-respect des obligations réglementaires. La force et la crédibilité de l'autorité de régulation réside dans sa capacité d'assurer le respect de ses décisions et de sanctionner leur non-respect. Par son plan stratégique, l'IBPT entend communiquer au secteur sa vision. Par son plan opérationnel, ses décisions concrètes et ses sanctions, il doit affirmer cette vision.

Ceci est d'autant plus important lorsque l'on sait qu'un régulateur fort permet d'assurer une croissance économique plus forte. L'ECTA (European Competitive Telecommunications Association, regroupant la plupart des opérateurs européens) a effectivement constaté dans son rapport 2009 que les pays dotés d'une régulation forte bénéficient d'un marché des télécommunications ouvert et dynamique qui stimule le taux de pénétration de la large bande générant ainsi de nouveaux emplois et intensifiant la croissance économique.<sup>2</sup>

### 4. GESTION DES RESSOURCES RARES

L'IBPT indique également son intention de se préparer à une mise en œuvre ponctuelle du programme européen en matière de politique du spectre radioélectrique. Dans cet exercice, concernant plus particulièrement la bande 800 MHz, il conviendra d'assurer une coordination intense et régulière entre l'IBPT et tous les régulateurs médias. Mobistar invite l'IBPT à jouer le rôle d'initiateur et de coordinateur afin d'assurer au mieux la mise en œuvre de la politique européenne en matière de spectre radioélectrique.

Mobistar note par ailleurs le questionnement de l'IBPT quant à la politique de numérotation et de son évolution. Elle espère que, de ce questionnement découlera une vision propre et des objectifs clairs résultant de la concertation continue avec les opérateurs. Dans ce contexte, Mobistar attend avec intérêt la décision de l'IBPT concernant le plan de numérotation spécifique pour les applications M2M.

### 5. PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET COHÉSION SOCIALE

Concernant les intérêts des consommateurs, Mobistar accueille favorablement l'intention de l'IBPT d'assurer la continuation des instruments existants tels que le simulateur tarifaire et le baromètre des prix. Il est important que les initiatives sur

---

<sup>2</sup> European Competitive Telecommunications Association, ECTA Regulatory Scorecard 2009

lesquelles le secteur s'est déjà longuement penché soient poursuivies. Si toutefois des adaptations ou des améliorations sont pressenties comme nécessaires, elles devront avoir lieu en concertation avec tous les acteurs du marché.

Quant à l'objectif de cohésion sociale perçu à travers l'obligation de service universel, Mobistar encourage l'IBPT à rationaliser l'étendue du service universel en fonction des besoins et des développements technologiques.

## 6. EFFICACITÉ ADMINISTRATIVE

L'ensemble du travail de réflexion et d'organisation interne de l'IBPT est louable. Le régulateur ne peut mettre en œuvre une politique claire et prendre des décisions efficaces et rapides sans un fonctionnement optimal de ses ressources internes.

Mobistar accueille positivement la responsabilisation des membres de l'IBPT qui est prônée dans le plan stratégique. Celle-ci permettra une action plus ciblée et rapide de l'IBPT.

Outre cette rationalisation des ressources existantes, Mobistar insiste sur l'importance de doter l'IBPT de ressources financières et humaines plus importantes. La clarté devra être faite sur l'utilisation des moyens financiers de l'IBPT. Dans ce sens le reversement de l'excédent budgétaire de l'IBPT en faveur du trésor public doit s'arrêter.

## SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie

Monsieur Luc HINDRYCKX  
Président du Conseil IBPT  
Ellipse - Bâtiment G  
Boulevard du Roi Albert II, 35  
1030 Bruxelles

**Objet :** Télécommunications - IBPT - Consultation publique sur le projet de plan stratégique 2010-2013 - Avant-projet de loi relatif à la transposition des directives 2009/136 et 2009/140 (Paquet Télécom)

Monsieur le Président,

votre avis du

votre référence

P&O/EMF/2010/008100

notre référence

E9/DT/avde/10/000136

annexes

La présente concerne la consultation publique sur le projet de plan stratégique de 2010-2013 de l'IBPT et l'avant-projet de loi rédigé par l'IBPT relatif à la transposition des directives 2009/136 et 2009/140 (Paquet Télécom). Nous souhaiterions vous faire part de nos remarques concernant ces deux dossiers qui présentent une série d'éléments connexes et qui ont un impact important sur le secteur des télécommunications.

De façon générale, nous nous félicitons de l'adoption du plan stratégique 2010-2013 qui garantit un développement équilibré du marché des télécommunications et des services postaux et met l'accent sur la protection des utilisateurs. Nous saluons également la volonté exprimée par l'IBPT de mener une « collaboration étroite » avec le SPF Économie<sup>1</sup>. Cette volonté de collaboration, partagée par le SPF Economie, s'est déjà concrétisée par la tenue d'une réunion de coordination le 8 novembre 2010 concernant l'avant-projet de loi de l'IBPT relatif à la transposition du paquet Télécom, ce dont nous vous remercions.

<sup>1</sup> IBPT, Consultation publique sur le projet de plan stratégique de 2010-2013. Moving forward to a strong & independant IBPT, p.15.

**Daniel TOTELIN, Conseiller général ff.**

Direction générale Télécommunications et société de l'information

Chaque jour ouvrable de 9 à 16 heures. En cas d'impossibilité pendant ces heures, le mardi et le vendredi, sur rendez-vous, jusqu'à 20 heures.

En ce qui concerne les compétences de l'Institut en matière de contrôle du respect de la réglementation relative aux droits des utilisateurs finals et des consommateurs, visées dans le plan stratégique et consacrées par l'avant-projet de loi de transposition du paquet Télécoms, nous regrettons cependant que le choix de l'IBPT n'ait pas été de confirmer la compétence à la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Economie, comme nous le préconisons, et de renforcer l'uniformité de la protection des consommateurs. De même, le plan stratégique 2010-2013 ne fait aucune mention de la compétence du SPF Economie pour contrôler le respect de la réglementation relative aux pratiques du marché dans le domaine des télécommunications, et ce malgré l'importance de cette matière pour la protection des consommateurs et une expertise largement reconnue.

A tout le moins, il nous paraît essentiel de mettre en place une procédure formelle de coopération, dotée d'une base légale, entre l'Institut et les organes du SPF Economie chargés d'assurer le respect de la réglementation relative aux pratiques du marché et à la protection des consommateurs, comme c'est par exemple le cas entre le SPF Economie et la Police fédérale pour les abus sur internet (au sein d'E-cops) ou entre le SPF Economie et l'AFSCA pour le contrôle de l'étiquetage et de la composition des denrées alimentaires. Il est en effet indispensable, dans l'intérêt du marché et des utilisateurs, d'éviter le développement de jurisprudences parallèles en matière de protection des consommateurs et de garantir la cohérence dans la mise en œuvre de cette législation. En outre, dans un souci de simplification, il semble souhaitable d'épargner aux utilisateurs l'obligation d'introduire des plaintes formelles auprès de deux organismes différents pour voir les demandes présentant un aspect « pratiques du marché » et un aspect « télécommunications » traitées dans leur totalité.

Cette nécessité de collaboration est d'autant plus grande qu'en l'absence de procédure de coordination formelle, il est à craindre que les décisions rendues par l'IBPT dans une matière présentant un aspect « pratiques du marché », ne soient contestées pour des motifs de compétence. Cela ressort notamment des plaintes d'associations de défense du consommateur, adressées récemment à la Direction générale Contrôle et Médiation, qui établissent que le dépôt d'une demande doit être opéré auprès du SPF Economie dans la mesure où la

réglementation « pratiques du marché » est impérative et prime sur la réglementation sectorielle « télécoms ».

Par conséquent, il conviendrait de prévoir une base légale et de conclure un protocole de collaboration, dont un projet pourrait être rédigé par nos soins pour la fin de l'année. Ce projet se calquerait notamment sur le modèle de protocole conclu entre l'AFSCA et le SPF Economie que nous ne pouvons momentanément pas vous communiquer pour cause de confidentialité.

De même, nous regrettons que le plan stratégique qui reconnaît l'importance des axes stratégiques adoptés par l'IBPT pour la mise en œuvre de l'Agenda numérique 2020, ne renvoie pas à la compétence générale du SPF Economie en la matière et aux multiples mesures adoptées à ce titre.

En ce qui concerne le nouvel article 129 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (LCE), visé par l'avant-projet de loi de transposition du paquet Télécoms et relatif au stockage d'information, c'est-à-dire aux cookies, nous souhaiterions attirer votre attention sur le fait que la volonté politique semblait privilégier le choix d'un régime plus souple. Nous nous interrogeons sur le caractère applicable et réaliste d'un tel système, en raison de son caractère particulièrement contraignant.

En ce qui concerne le contrôle des activités du bureau d'enregistrement des noms de domaine, nous nous réjouissons de l'avancée que constitue l'attribution d'une telle compétence à l'Institut, conformément aux nouveaux articles 164/1 et 2 LCE, visés par l'avant-projet de loi de transposition du paquet Télécoms.

Enfin, nous attirons votre attention sur le fait que le projet de loi de transposition du paquet Télécoms devrait également veiller à transposer, dans la loi du 11 mars 2003 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, l'article 13 de la directive 2002/58 du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive vie privée et communications électroniques). Une proposition de texte vous a, d'ailleurs, déjà été transmise.

En vous remerciant pour l'attention que vous accorderez à ces remarques, je vous prie d'agréer, Monsieur le Président du Conseil, l'expression de mes sentiments les meilleurs.



R. MASSANT  
Le Président du Comité de direction a.i.,

NB. : Copie de la présente a été adressée à Monsieur le Ministre pour l'Entreprise et la Simplification, Vincent VAN QUICKENBORNE.

**BELNET**



**uw kenmerk**  
Strategisch Plan\_BIPT

**Ons kenmerk**

**bijlage**  
1

**contact persoon**  
Valérie Castille

**e-mail**  
legal@belnet.be

**telefoon**  
02/790.33.33

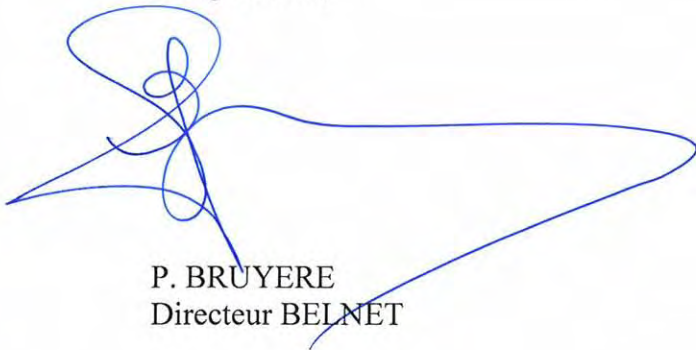
**datum**  
05/11/2010

Geachte Mevrouw,  
Geachte Heer,

Gelieve in bijlage enkele bemerkingen van BELNET te willen vinden met betrekking het ontwerp van Strategisch Plan 2010-2013.

Uiteraard staan wij ter beschikking voor het verlenen van verdere toelichting.

Hoogachtend,



P. BRUYERE  
Directeur BELNET

---

BELNET Wetenschapsstraat 4 B-1000 Brussel Tel. +32 (0)2 790 33 33 Fax +32 (0)2 790 33 34 [info@belnet.be](mailto:info@belnet.be)

Nieuw adres vanaf 6 december: Louizalaan 231 - 1050 Brussel

BELNET is een staatsdienst met afzonderlijk beheer opgericht binnen het Federale Wetenschapsbeleid

[www.belnet.be](http://www.belnet.be) [www.belspo.be](http://www.belspo.be)



### **Openbare raadpleging over het ontwerp van Strategisch Plan 2010-2013**

In 2004 lanceerde BELNET een CERT (Computer Emergency Response Team) voor instellingen aangesloten op zijn eigen netwerk.

Intussen verzorgt BELNET sinds 2009 CERT.be, het Belgisch Nationaal Computer Emergency Response Team, en dit in opdracht van FedICT en in samenwerking met het BIPT.

BELNET heeft met veel interesse het ontwerp van Strategisch plan 2010-2013 doorgenomen en wenst dan ook van de openbare raadpleging gebruik te maken om volgende twee bemerkingen te formuleren.

#### **- met betrekking tot figuur 2: De belanghebbende partijen**

BELNET wenst voor te stellen om een afzonderlijke cel te wijden aan CERT.be. De reden hiertoe is dat BELNET van mening is dat CERT.be enerzijds niet in één van de andere cellen kan worden ondergebracht en anderzijds dat CERT.be onbetwistbaar een belangrijke actor is op het vlak van integriteit van kritieke ICT-infrastructuur.

#### **- met betrekking tot punt 8.2.2. Netwerkindegriteit**

BELNET zou graag aansluitend op de eerste alinea, het belang van de samenwerking tussen diverse actoren met CERT.be vermeld zien staan. De huidige werkgroep "Bescherming van de kritieke ICT-infrastructuur" binnen BeNIS (Belgian Network Information Society), met onder meer het BIPT, CERT Mil, FEDICT, FCCU en CERT.be heeft alvast een te vage afbakening van de verantwoordelijkheden van de verschillende actoren aan het licht gebracht.

**AGORIA ICT**



De heer Luc Hindryckx  
Voorzitter van de Raad  
BIPT  
Ellipse Building  
Koning Albert II-laan 35  
B- 1030 Brussel

Brussel, 5 november 2010

Geachte Voorzitter,

### **Input op het ontwerp van strategisch plan**

Agoria ICT verwelkomt het strategisch plan van het BIPT en kijkt uit naar de verdere verfijning van de strategische assen in een concreet werkplan. De leden van Agoria zijn vragende partij voor een grotere voorspelbaarheid omtrent de te verwachten initiatieven en objectieven. Dit stimuleert immers innovatie en de ontwikkeling van nieuwe diensten, wat cruciaal is voor onze leden.

Op het vlak van de waardebeoordeling stelt het BIPT een open en continue dialoog voorop. In dat kader wenst Agoria ICT een regelmatig contact te bewerkstelligen tussen haar leden en de Raad van het BIPT. Agoria ICT benadrukt ook het belang van een autonome beoordelingsbevoegdheid voor het BIPT. Dit doelt ondermeer ook op een grotere autonomie bij de besteding van de middelen (bvb aanwerven van bepaalde expertise eerder dan consultancy), die niet komen uit overheidsbudget maar aangebracht wordt door post- en telecomoperatoren alsook spectrumgebruikers.

Wat betreft de invulling van de strategische assen is Agoria ICT tevreden de voor haar leden belangrijke accenten terug te vinden.

Op het vlak van efficiënte regulering betreft het ondermeer :

- Nood aan een level playing field zodat alle marktspelers de technologische ontwikkelingen kunnen omarmen.
- Nood aan een gunstig investeringsklimaat met de juiste voorwaarden zodat de marktspelers hun activiteiten duurzaam kunnen uitbouwen.
- Toezien op een goed evenwicht tussen de toegangsvoorwaarden tot infrastructuur en het investeringsrendement.

- Toegang tot supersnel breedband en het bevorderen van Next Generation Access (NGA).  
Agoria ICT faciliteert, zoals u weet, het NGA-forum. Dit multistakeholder forum heeft als doelstelling aanbevelingen te formuleren om investeringen in NGA aan te moedigen. Enerzijds is er nood aan een rechtszeker, transparant en toekomstgericht kader. Anderzijds moet een slagkrachtige, sterke en onafhankelijke regulator toezien op het implementeren en afdwingen van het vooropgestelde kader.
- Concurrentie op het vlak van infrastructuur maar in het licht van de investeringsladder ook dienstenconcurrentie stimuleren.
- Prospectieve analyse van technologische evoluties zodat innovatieve producten en diensten snel op de markt kunnen komen.

Aangaande het efficiënt beheer van de schaarse en dus strategische middelen, heeft Agoria ICT interesse in de dossiers betreffende

- de toewijzing van spectrum aan het gebruik dat het grootste maatschappelijke surplus oplevert en uitvoering van het Europees meerjarenprogramma op het vlak van radiospectrum ondermeer wat betreft de toewijzing van de 800 MHz-band (digitaal dividend) aan mobiel breedband.
- doeltreffender gebruik van spectrum door online raadpleegbare kadasters en meer ruchtbaarheid aan voorwaarden voor toekenning van testvergunningen om innovatie te stimuleren. Tijdens het productontwikkelingstraject hebben fabrikanten informatiebehoeften met betrekking tot de toegelaten frequentiebanden en de technische specificaties voor het gebruik van deze frequentiebanden. Het is belangrijk om in een zo vroeg mogelijk stadium zicht te hebben op evoluties op het gebied van frequentieallocaties (internationaal, Europees, nationaal) teneinde te kunnen inspelen op nieuwe innovatie-opportunities.
- strategische oefening inzake nummerbeheer (verschillende adresmodi, verminderde zichtbaarheid van nummers bvb M2M, ...).

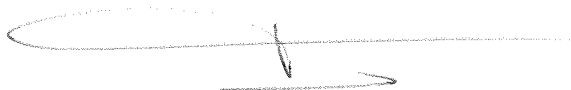
Agoria ICT merkt ook in het ontwerp van strategisch plan op dat het BIPT netwerk- en informatiebeveiliging een prominentere plaats geeft binnen haar activiteiten. De ontwikkelingen inzake de uit te voeren notificaties ondermeer aan de regulator zijn ook voor de Agoria-leden in het oog te houden. Beveiliging maakt immers steeds meer integraal deel uit van een geïntegreerde ICT-oplossing die Agoria-leden aanbieden.

Binnen de strategische as gerichte controles verwelkomt Agoria de ambitie van het BIPT om een level playing field te verzekeren door beter georganiseerde controles op de naleving van geharmoniseerde productwetgeving (CE markering). Verder zijn mogelijke aanpassingen op het vlak van de wetgeving inzake radioapparatuur en telecommunicatie-eindapparatuur (de zogenaamde R&TTE richtlijn) voor bepaalde leden van Agoria ICT cruciaal. Agoria ICT vraagt dan ook een zo groot mogelijke transparantie rond de werkzaamheden van het BIPT binnen het TCAM comité waarin voorbereidende besprekingen rond de herziening van deze richtlijn plaatsvinden. Agoria ICT is van mening dat een eventuele herziening van de R&TTE richtlijn gebaseerd dient te zijn op het nieuwe Europese wetgevend kader voor het verhandelen van producten (het zogenaamde 'New Legislative Framework'). Dit kader definieert op duidelijke wijze de verplichtingen van elke economische operator (fabrikant, invoerder, verdeler) en verzekert de traceerbaarheid in elke fase van de supply chain.

De leden van Agoria ICT verwelkomen ook de insteek van het BIPT om vernieuwende projecten en de ontwikkelingen van innovatieve producten en diensten aan te moedigen. Dit is heel belangrijk in een perspectief van de uitdagingen die we tegemoet gaan (klimaatverandering, ouder wordende bevolking, mobiliteitsproblemen, ...) en waarop ICT antwoorden kan bieden. Hiervoor is het uiteraard van groot belang dat de kosten van geavanceerde telecomdiensten echt concurrentieel zijn in het licht van Europese benchmarks zodat nieuwe businessmodellen snel in de markt kunnen worden gezet.

Tenslotte vindt Agoria ICT het ook een goede zaak dat binnen de strategische as "bevordering van de belangen van de consument" ook aandacht wordt geschonken aan een beter begrip van de B2B markt. De behoeften van ondernemingen zijn inderdaad heel specifiek. Er moet over worden gewaakt dat de bedrijven ten volle de voordelen van innovatieve producten en diensten kunnen omarmen.

Hoogachtend,



**Christian Vanhuffel**  
Directeur Agoria ICT

## Platform Telecom Operators & Service Providers

BIPT  
De heer Luc Hindryckx  
Voorzitter  
Ellipse Building  
Koning Albert II-laan 35  
B- 1030 Brussel

Brussel, 5 november 2010

Mijnheer de Voorzitter,

Gelieve in bijlage de opmerkingen van het Platform Telecom Operators & Service Providers te willen vinden op het ontwerp van strategisch plan van het BIPT.

Hoogachtend,



Benoit Scheen  
Voorzitter

## Platform input op BIPT strategisch plan

### 1. Inleiding

Sinds enige tijd benadrukt het Platform het belang van een langetermijnvisie voor de regulator van de telecommunicatiesector. Een strategie dient bij te dragen tot een grotere rechtszekerheid en voorspelbaarheid van de werkzaamheden en prioriteiten van het BIPT.

Het Platform verwelkomt dan ook dit ontwerp van strategisch plan, waarin het BIPT haar visie, haar werkdomeinen en de voor haar strategische assen uiteenzet.

De leden van het Platform kijken natuurlijk nu verder uit naar een snelle en concrete vertaling van de 8 strategische assen in het voorziene werkplan. Het Platform hoopt dat er ook over het werkplan een consultatie zal plaatsvinden.

Het aanwenden van een "balanced scorecard", hopelijk niet alleen voor interne evaluatie maar ook transparant naar de buitenwereld toe, is ook te verwelkomen. Het is immers belangrijk op geregelde tijdstippen stil te staan bij de vooropgestelde objectieven en de resultaten van acties die werden op touw gezet. Prioritaire domeinen verdienen daarenboven een continue evaluatie – ook transparant naar de belanghebbenden toe. Enkel zo kunnen de marktspelers proactief hun businessplannen ontwikkelen en waar nodig, in functie van bepaalde evoluties, bijwerken.

### 2. Missies en waarden

Daar de opgesomde missies voortvloeien uit wettelijke bepalingen, wordt hierop niet verder ingegaan.

Uit de verschillende opgesomde waarden benadrukt het Platform het belang van een sterk doorgedreven transparantie. De openbaarheid van stukken die geleid hebben en zullen leiden tot besluitvorming, alsook het op punt stellen van een zeer goed gestructureerde en toegankelijke website, waarnaar ook in het document wordt verwezen, zijn noodzakelijk voor een goede werking van de regulator.

Het Platform ondersteunt ook sterk de nood voor het BIPT aan een autonome beoordelingsbevoegdheid onder alle omstandigheden. Dit is des te meer belangrijk rekening houdend met het meerderheidsaandeel van de overheid in Belgacom. Het BIPT mag niet onderhevig zijn aan politieke druk die de besluitvorming mogelijks beïnvloedt. Ook is het wenselijk dat het BIPT over haar eigen budget beslist en daarbij haar prioriteiten zelf kan bepalen (aanwerven van bepaalde expertise eerder dan consultancyuitgaven, etc.).

Het Platform verwelkomt natuurlijk ook de open en continue dialoog die het BIPT vooropstelt. In dat kader wenst het Platform het belang te benadrukken van tijdige consultaties met een voldoende lange antwoordtermijn. Ook vraagt het Platform om minstens 2 maal per jaar een vergadering tussen de leden van de Raad van het BIPT en de leden van het Platform te organiseren.

### 3. Nood aan situering economische context

Een aspect dat, volgens de leden van het Platform, in de inleiding onvoldoende aan bod komt, is een economische situatieschets van de Belgische telecommunicatiemarkt alsook een inschatting van naar waar de markt zou moeten evolueren, willen we spreken van een level playing field en een gezonde duurzame concurrerende telecommunicatiemarkt. Dit zou eventueel kunnen worden gepresenteerd in vergelijking met landen die het BIPT graag als voorbeeld wenst te nemen.

Vroeger werden jaarlijks de economische gegevens in het jaarverslag van het Raadgevend Comité voor Telecommunicatie (RCT) opgenomen. Sinds vorig jaar is dit niet langer gelinkt aan het jaarverslag van het RCT. Doch is het spijtig dat er vandaag nog steeds geen cijfers beschikbaar zijn over 2009. Dit is

voor de operatoren zeer waardevolle informatie die uiterlijk tegen midden van het jaar telkens beschikbaar dient te zijn voor het jaar ervoor.

Hierbij kan eventueel het voorbeeld van Comreg en Ofcom dienen. Zij publiceren op kwartaalbasis statistieken rond prijzen, marktaandelen (Wholesale, retail), volumes, penetratie, investeringen, omzet en benchmarken deze met de andere Europese lidstaten.

#### **4. Efficiënte regulering**

De leden van het Platform verwelkomen het belang dat wordt gegeven aan de operationele problemen die de leden identificeerden als belangrijke rem op innovatie en soms een optimale dienstverlening naar de klanten toe in de weg staat. Operationele processen hebben inderdaad een impact op de concurrentiepositie. Er is een noodzaak aan functionele efficiënte en daadwerkelijke operationele processen. De operationele processen moeten inderdaad aanzienlijk verbeteren. Daar waar opgelegde remedies niet de verhoopte resultaten ressorteren, moet het BIPT inderdaad durven over te stappen naar een andere aanpak. Indien bijvoorbeeld "equivalence of inputs" niet verwezenlijkt wordt door de opgelegde verplichtingen inzake boekhoudkundige scheiding, moeten mogelijks verdergaande verplichtingen voor een meer doorgedreven transparantie worden opgelegd. De leden van het Platform kijken uit naar de bepaling door het BIPT van de concrete acties die in het kader van de audit op het vlak van operationele problemen, zullen worden bepaald. Dit zal eindelijk duidelijkheid brengen in een dossier dat al meer dan een jaar aansleept.

Verder zagen de leden van het Platform in het document ook een prioritaire aandacht voor het tijdig ter beschikking stellen van wholesalediensten. Dit moet het mogelijk maken dat de retailproducten van alternatieve operatoren de facto op hetzelfde ogenblik kunnen worden gelanceerd als de retailproducten van Belgacom. Vandaag is de voorsprong die Belgacom opgebouwd heeft ondermeer op het vlak van VDSL2 zeer nadelig voor de operatoren die sinds kort, op basis van een gereguleerd aanbod, ook een aanbod op de markt kunnen brengen. Ook voor de ADSL2+ technologie bouwde Belgacom indertijd een voorsprong op. Het BIPT moet waken op het respect van de verplichting om 6 maanden voor het lanceren van een retailaanbod, ook een goedgekeurd gereguleerd wholesaleaanbod ter beschikking te stellen. Verder moeten de alternatieve operatoren in staat zijn om producten en diensten aan te bieden tegen voorwaarden die in vergelijking concurrerend zijn, ook wanneer ze beroep doen op de gereguleerde wholesaleprijzen. Er moet dus nog voldoende flexibiliteit zijn om op basis van het wholesale gereguleerde aanbod, een aantrekkelijk retail aanbod te lanceren.

Ook kan het inderdaad niet dat omwille van de overschakeling naar all IP bepaalde wholesaleproducten verdwijnen zonder waardig alternatief. Alternatieve operatoren moeten kunnen rekenen op een gegarandeerde continuïteit (of waardig alternatief) van de vroeger aangeboden wholesalediensten aan vergelijkbare voorwaarden (kwalitatief en kwantitatief). In dit opzicht verwelkomt het Platform het voorstel van een terbeschikkingstelling door de SMP operator aan de alternatieve operatoren van een migratieplan.

Het is ook belangrijk proactief de ontwikkelingen betreffende FTTB en FTTH op te volgen en acties te ondernemen om investeringen aan te moedigen. Het BIPT moet anticiperen om niet opnieuw met voldongen feiten, die een gepast regulerend optreden bemoeilijken, te worden geconfronteerd. Als voorbeeld kan hierbij verwezen worden naar de te kleine straatcabines die door Belgacom werden gekozen en die geen enkele vorm van collocatie toelaten.

Het Platform stelt vast dat geen verdere grote marktanalyses zullen worden gelanceerd binnen de komende drie jaar en dat het BIPT zich meer zou concentreren op de tenuitvoerlegging en de controle van de toepassing van de opgelegde remedies in de bestaande marktanalyses. De leden van het Platform hopen echter dat er precieze inlichtingen zullen worden gegeven over de openstaande marktanalyses die nog tot een beslissing van BIPT binnen de drie komende jaren zouden leiden, in het bijzonder wat markten 4 en 5 betreft.

#### **5. Beheer van schaarse middelen**

De leden van het Platform maken uit het ontwerp van strategisch plan op dat het BIPT zich actief zal opstellen in het domein van de netwerkintegriteit. Tot op heden heeft het BIPT dit vooral in de schaduw opgevolgd. Er was nauwelijks transparantie over de deelname van het BIPT in de activiteiten van de NOT

(Nationaal Overlegplatform Telecommunicatie). Het is belangrijk dat er in de toekomst een grotere transparantie is over de activiteiten van het BIPT terzake.

De leden van het Platform stellen vast dat het BIPT zelf veel vragen heeft bij haar rol en positionering inzake het toekomstig nummerbeleid. We hopen dat het BIPT via de strategische denkoefening een eigen visie vooropstelt en duidelijke doelstellingen naar voren brengt. De strategische oefening dient ook in voortdurend overleg met de operatoren te verlopen. Als eerste ontwikkeling kijken de mobiele leden van het Platform uit naar de beslissing die het BIPT zal nemen inzake het specifieke nummerplan voor de M2M toepassingen.

## **6. Belangen van de consumenten**

Binnen het luik betreffende de belangen van de consumenten verwelkomt het Platform de aandacht die gaat naar het verderzetten van de bestaande instrumenten (tariefsimulator, prijsbarometer, ...).

Het moet de bedoeling zijn om de opgestarte initiatieven, waar veel tijd aan werd besteed, verder te zetten. Indien het nodig blijkt na een evaluatie, moeten aanpassingen of verbeteringen, in overleg met de sector, wel ingevoerd worden.

Wat betreft de oefening betreffende kwaliteitsindicatoren moet ook hier worden verder gebouwd op de vroegere werkzaamheden ter zake. Operatoren moeten al bepaalde informatie publiceren. Het is aangewezen rekening te houden met de al in gang gezette procedures.

## **7. Sociale cohesie**

Binnen de as sociale cohesie verwijst het BIPT naar het toepassingsgebied van de universele dienst. Een grotere efficiëntie en automatisering bewerkstelligen, is zeker aan te moedigen. Ook moedigt het Platform het BIPT aan om de omvang van de universele dienst te rationaliseren in functie van de behoeften en technologische ontwikkelingen.

## **8. Gerichte controles**

Het verder doorgedreven afdwingen van het respect van de verplichtingen opgenomen in de besluiten van het BIPT is onlosmakelijk verbonden met de geloofwaardigheid en de slagkracht van het BIPT als regulator van de Belgische telecomsector. Er moet dringend tijd en energie besteed worden aan het hard maken van de verplichtingen die een betere werking van de wholesalemarkt vooropstellen, met als voornaamste doelstelling een level playing field te verzekeren.

Als het BIPT het in de tekst van het strategisch plan heeft over de controles die concurrentievervalsend gedrag moeten aanpakken, is ook een goede samenwerking met de mededingingsinstanties aangewezen. Noch in de strategische as efficiënte regulering, noch in de strategische as "gerichte controles", wordt de nadruk gelegd op een gestructureerde en proactieve samenwerking met de mededingingsinstanties. In een markt waarin bundels meer en meer ingang vinden, is dit echter cruciaal om tijdig mogelijke concurrentieverstorende praktijken aan te pakken.

## **9. Administratieve efficiëntie**

Natuurlijk verwelkomt het Platform ook de aandacht voor een verhoogde administratieve efficiëntie bij de werking van het BIPT. Een snelle besluitvorming is omwille van het zeer dynamische karakter van de telecommunicatiemarkt, noodzakelijk.

Een versterkt monitoren van de uitvoering van de besluiten van het BIPT, door dit te delegeren naar het personeel is ook een stap in de goede richting. Het BIPT moet prioritair werk maken van het afdwingen van haar besluiten, de opgelegde verplichtingen en de bijbehorende uitvoeringsmaatregelen.

In het luik vereenvoudiging wordt verwezen naar het afstoten van taken die te ver van de kerntaak verwijderd zijn. De leden benadrukken het belang van efficiënt met de middelen, die door de

telecommunicatieoperatoren worden aangebracht, om te springen. Taken die niet binnen het werkingsgebied van het BIPT vallen, dienen inderdaad zo snel mogelijk te worden afgestoten. Kan het BIPT al verder verduidelijken welke taken in de toekomst zullen worden afgestoten?

Daarnaast is transparantie over het gebruik van de financiële middelen gewenst. Het creëren van overschotten ten gunste van de schatkist moet stopgezet worden.

## **10. Cultuur**

Daar de strategische as "cultuur" vooral voor de interne werking van belang is, zal het Platform daar niet grondig op ingaan. Desalniettemin wenst het Platform aan te geven hoe belangrijk het is dat de personeelsleden van het BIPT de vaardigheden versterken die nodig zijn voor het efficiënt laten verlopen van vergaderingen. Het is belangrijk dat de personeelsleden van het BIPT in vergaderingen hun rol opnemen en niet afzijdig blijven in discussies die echt betrekking hebben op de regulering van de markt of het respecteren van opgelegde verplichtingen.

## Ombudsdienst voor de postsector

Hierbij vindt u de opmerkingen van de Ombudsdienst voor de postsector, betreffende het ontwerp van 'Strategisch plan 2010-2013'. Zij zijn de weerslag van een gemeenschappelijk overleg tussen de Ombudsman en Ombudsvrouw voor de postsector en hun medewerkers.

# Strategisch plan 2010-2013

---

Opmerkingen van de Ombudsdienst voor de postsector

## 1° Algemene opmerkingen

- Positief
  - o De ontwikkeling van een strategische visie
  - o De geformuleerde ambities
  - o Het betrekken van een groot aantal actoren
  - o Het strategisch plan geeft duidelijker inzicht in de werking en de leidraad van het BIPT
- Minder positief
  - o De verhouding Telecomsector/Postsector
  - o De verdere en diepere uitwerking van de strategische opties in verband met de postsector
  - o Het gebrek aan uitwerking van de strategische opties in verband met Omroep Brussel-Hoofdstad
  - o De toegankelijkheid door de gebruikte taal en de structuur

## 2° Wat betreft de verhouding Telecom/Postsector

Het leeuwenaandeel van het strategisch plan betreft de Telecomsector. Daaruit zou men kunnen concluderen –terecht of niet - dat het BIPT zich strategisch vooral zal toeleggen op de Telecomsector.

- o De nota lijkt op het vlak van de postsector te weinig uitgewerkt
- o Er zijn té weinig postale voorbeelden gebruikt
- o Er is te weinig rekening gehouden met reeds geliberaliseerde markt en de mogelijke problemen bij de volledige liberalisering
- o *'Waken over de belangen van de gebruikers'* (zie 'Missies van het BIPT'), en de prijzenbarometer, gelden die niet ook voor de postsector?

## 3° de uitwerking van de strategische opties in verband met de postsector

In de geliberaliseerde postsector zijn een duidelijke regulering en de controle van de toepassing ervan meer dan ooit noodzakelijk. Niet alleen is hierbij het Belgische en Europese reglementair kader van toepassing, maar ook het internationale.

Een aantal belangrijke punten zijn:

- De controle van de markt: gezien het aangekondigde wegvallen van de aangifteverplichting, hoe houdt het BIPT zicht op de markt?
- Naar de consumenten/gebruikers toe? Op welke manier zal het BIPT omgaan met de verschillende segmenten (grote en kleine klanten/gebruikers)?
- De conflicten tussen verschillende operatoren: de organisatie van de distributie, de onbestelbare stukken, conflicten rond het gebruik van de particuliere brievenbussen. Welke rol zal het BIPT hier spelen?
- Ten aanzien van de toepassing door alle operatoren van internationale regels (UPU? CMR?...) en de verplichtingen die voortvloeien uit nationale, Europese en internationale regels. Op welke manier zal de controle gebeuren, en welke initiatieven moeten of zullen hier nog op regulerend vlak genomen worden.
- Wat zal er gebeuren met terugzendingen via een andere operator dan de initiële
- Wat met de telling van de brievenbussen, de postcodes, de adreswijzigingen
- Er wordt met geen woord gerept over de retailpunten, hun bereikbaarheid, hun toegankelijkheid
- Op welke manier zal men de dagelijkse uitreiking van de briefwisseling of andere verplichtingen die voortvloeien uit het Beheerscontract controleren?
- Op welke manier worden de verplichtingen ten aanzien van de aangetekende zendingen gewaarborgd en gecontroleerd?

#### 4° De leesbaarheid en toegankelijkheid van 'het strategisch plan'

- Het Taalgebruik:

De gebruikte termen, definities en afkortingen (IRG, BEREC, ERGP...) zijn niet altijd duidelijk. De tekst is vaak te weinig concreet

- De structuur

In de teksten gaat het soms zowel over de Telecom- als de Postsector, soms over één van beide sectoren en bovendien springt men soms in één paragraaf van de ene op de andere sector en terug.

#### Besluit

Zonder afbreuk te willen doen aan de verdiensten van 'het ontwerp van Strategisch plan 2010-2013 van het BIPT', menen wij dat de ontwerp tekst een zeker evenwicht mist en dat de structuur en taal een goede leesbaarheid in de weg staan. Bovendien zijn wij van mening dat een strategisch plan betreffende de postsector niet kan geënt worden op dat van de telecommunicatiesector, maar een eigen benadering vraagt.

Truus Lostroie

Xavier Godefroid

Ombudsvrouw

Médiateur

**BELTUG**

## **Consultatie Strategisch Plan BIPT – antwoord BELTUG – 5 november 2010**

Het eerste Strategisch Plan geeft een mooi overzicht van de plannen en positionering van het BIPT t.a.v. alle betrokken partijen. De plannen zijn ambitieus.

Hieronder de bedenkingen vanuit BELTUG, vanuit het perspectief van de professionele gebruikers van ICT-diensten.

### **1. DOELSTELLINGEN EN HAALBAARHEID VAN HET PLAN**

De uitvoering van het Strategisch Plan moet vanzelfsprekend overeenstemmen met de beschikbare middelen.

Het is een belangrijke bekommernis van BELTUG in hoeverre de noodzakelijke middelen (budgetten, medewerkers, know how, etc) aanwezig zijn om de ambitieuze plannen te realiseren.

Het plan loopt slechts tot 2013. Dit lijkt ons een korte periode om tot het realiseren van de ambitieuze doelstellingen te komen.

Het stellen van prioriteiten zal nodig zijn. Anders is het risico reëel dat de beschikbare middelen onvoldoende zijn voor een efficiënte aanpak van elk van de doelstellingen, door een te grote spreiding van de middelen.

De diversiteit en de complexiteit van de verschillende taken geven duidelijk aan hoe omvattend de opdracht van het Instituut is. We mogen ook niet uit het oog verliezen dat van 1.1.2011 de markt van de postdiensten geliberaliseerd wordt. De postsector zal ongetwijfeld veel aandacht vragen van het BIPT.

### **2. STERK EN ONAFHANKELIJK BIPT**

Vanzelfsprekend is BELTUG een groot voorstander van een sterk en onafhankelijk BIPT.

De Europese regels eisen een sterke en onafhankelijke regulator. Dit is niet alleen belangrijk voor de sector van de elektronische communicatie, maar

voor de hele Belgische economie. Het zijn immers de BIPT-beslissingen die bepalen uit welk aanbod gebruikers, privépersonen en bedrijven, kunnen kiezen voor hun communicatiediensten.

### **Uitbreiding personeelskader BIPT**

Het BIPT kampt met een gebrek aan hoog gekwalificeerde mensen om de grote uitdagingen waarvoor het BIPT staat aan te gaan. Een uitbreiding van het personeelskader dringt zich op. BELTUG meent dat het BIPT niet is uitgerust om de uitdagingen die van de nieuwe technologieën op het vlak van regelgeving op te vangen.

## **3. WERKING BIPT**

De competente vakmensen die het BIPT in huis heeft moeten de verantwoordelijkheid krijgen toebedeeld die ze verdienen, wat voor hen ook een sterke motivatie met zich zal meebrengen, en waardoor hun expertise ten volle kan worden aangewend om een krachtdadig beleid te ondersteunen. BELTUG vindt het dan ook positief dat de Raad meer taken zal delegeren aan de medewerkers van het Instituut.

Op die manier kan de Raad zich bezighouden met fundamentele vraagstukken. Het bevorderen van interne samenwerking tussen verschillende departementen is een *conditio sine qua non* om zo'n efficiënte werking mogelijk te maken.

## **4. GEBREK AAN COMPETITIE IN DE CORPORATE MARKT**

### **4.1 Stimuleren van de concurrentie tussen de operatoren**

BELTUG vindt dat er een gebrek aan concurrentie is in de zakelijke markt voor communicatiediensten, zowel voor vast als mobiele diensten en voor geïntegreerde diensten.

Voor de vaste netwerkdiensten blijft slechts een handvol spelers over. De inkrimping van het aantal actieve spelers op de markt van de laatste jaren is vooral ten goede gekomen van Belgacom, en niet van de andere spelers. Het

is noodzakelijk dat de bestaande alternatieve operatoren kansen krijgen om meer concurrentie op de markt te brengen.

Na meer dan 10 jaar liberalisering heeft Belgacom een ijzersterke positie in het Belgische telecomlandschap. Het bedrijf heeft voor vele diensten nog steeds het overgrote deel van de markt in handen. De integratie van Proximus en Telindus bezorgt Belgacom bovendien alle troeven om ook op de nieuwe markt van de geconvergeerde vaste, mobiele en ICT-diensten sterk te staan.

De andere operatoren zijn voor een belangrijk deel van hun diensten van Belgacom afhankelijk, zowel voor dienstverlening als voor prijszetting. Het probleem is zelfs nog prangender geworden sinds Belgacom zijn netwerk tot een NGN (Next Generation Network) ombouwt.

Het is aan het BIPT om een delicaat evenwicht te vinden dat enerzijds de investeringen van Belgacom stimuleert, maar anderzijds eerlijke kansen voor de overige operatoren biedt.

Het moet voor de alternatieve operatoren duidelijk zijn dat investeren in België zinvol is. Het *level playing field* is primordiaal. Een gigantische uitdaging.

## **5. CONCURRENTIE OP HET VLAK VAN INFRASTRUCTUUR EN DIENSTEN IN HET KADER VAN CONVERGENTIE**

Ook BELTUG vindt het erg belangrijk de concurrentie op het vlak van vaste en mobiele infrastructuren te stimuleren.

Het stimuleren van concurrentie tussen vaste en mobiele communicatie is ook aan de orde.

BELTUG is ervan overtuigd dat het stimuleren van de concurrentie tussen vaste en mobiele communicatie, en dan in het bijzonder wat datacommunicatie betreft, het aanbod van breedband in België ten goede zal komen.

Gepaste maatregelen moeten een ruimer aanbod van multiple play (gecombineerd aanbod van spraak, internet en digitale televisie) mogelijk maken.

## **6. FUNCTIONELE, EFFICIËNTE EN DAADWERKELIJKE OPERATIONELE PROCESSEN VORMEN EEN ONONTBEERLIJK ELEMENT VOOR DE GOEDE WERKING VAN DE CONCURRENTIE**

Strengere 'Service Level Agreements' tussen Belgacom en de andere operatoren dringen zich op. Een keuze voor een andere operator dan Belgacom impliceert nog te vaak dat men van het kastje naar de muur wordt gestuurd in het geval van problemen.

BELTUG is volledig akkoord met het uitgangspunt dat er werk moet worden gemaakt van een verbeterde operationele samenwerking tussen Belgacom en de andere operatoren. Ondertussen werd een audit georganiseerd naar de operationele processen tussen Belgacom en de andere operatoren. BELTUG is zeer benieuwd naar de resultaten, en hoopt dat op korte termijn gepaste maatregelen worden genomen om aan de vastgestelde knelpunten tegemoet te komen.

## **7. HET AANMOEDIGEN VAN INNOVATIE DOOR BIPT**

Op p. 30 wordt gesproken over het aanmoedigen van innovaties door BIPT. Dit gaat voor BELTUG samen met het zorgen voor voldoende concurrentie op de markt, innovatie is dan vanzelfsprekend.

Wat BELTUG erg belangrijk vindt voor de toekomst is hoe de regelgeving zal inspelen op nieuwe technologieën, en wat deze kunnen/zullen betekenen voor de markt.

## **8. INTEROPERABILITEIT**

BELTUG vindt dat er rond de overstap naar All IP netwerken een rol is weggelegd voor het BIPT m.b.t. de interoperabiliteit van de netwerken van de verschillende operatoren.

## **9. VERPLICHTINGEN VAN OPERATOREN IN TERMEN VAN INDICATOREN INZAKE DIENSTKWALITEIT**

Op p. 30 staat: “Het BIPT zal ook de verplichtingen van de operatoren in termen van levering van indicatoren inzake dienstkwaliiteit vernieuwen en opnieuw lanceren.”

Helaas komt dit slechts zeer beperkt aan bod.

## **10. BEHEER SCHAARSE MIDDELEN**

### **Draadloze communicatie: reëel risico op vertraging uitrol mobiel breedband in België**

BELTUG maakt zich zorgen over de ontwikkeling van de mobiele netwerken in België. Het beheer en de toewijzing van de frequenties zijn erg belangrijk omdat ze een basis zijn voor de verdere ontwikkeling van de mobiele communicatie.

Een herverdeling van het spectrum is noodzakelijk. Het is cruciaal dat het digitaal dividend, de vrijgekomen frequenties door de overstap van analoge naar digitale televisie-uitzendingen, beschikbaar wordt voor mobiele breedbandtoepassingen.

Het BIPT is zich van het belang van een frequentiebeleid met visie bewust, maar, het BIPT is niet de enige regelgevende instantie die hierbij is betrokken.

BELTUG vindt het logisch dat een deel van het *digitaal dividend* naar mobiele breedband gaat. We vrezen echter dat de gemeenschappen daar niet van willen horen en de nieuwe frequenties zullen willen aanwenden voor omroep. Dat zou zeer onverstandig zijn vanuit zowel economisch als vanuit technologisch perspectief.

Het is daarom aan onze politieke gezagsvoerders om dringend een duidelijke overeenkomst tussen omroep en telecom te vinden voor het spectrumbeleid, zodat het BIPT er een optimale invulling aan kan geven.

## **11. RUIMER KADER - STERKE EN ONAFHANKELIJKE REGULATOR**

Ook op andere domeinen is de ingewikkelde structuur rond de regelgeving een rem.

Communicatie en IT vormen voor bedrijven al behoorlijk lang een geïntegreerd domein maar helaas nog niet wat betreft sturing vanuit de overheid. Er is een zeer sterke versnippering op gebied van politieke verantwoordelijkheden omtrent ICT.

In het ingewikkelde Belgische regelgevend kader zijn er veel partijen betrokken bij de regelgeving, naast het BIPT. Alhoewel BELTUG de ambities van het BIPT toejuicht, vrezen we toch dat voor belangrijke initiatieven de rol van andere instanties erg ingrijpend is, zoals voor de toekenning van frequenties (zie hierboven).

Het BIPT wil een centrale rol spelen in de denkoefening over de toegang tot supersnelle breedband en, meer in het bijzonder, de uitrol van glasvezel tot in de woning (Fiber To The Home). Ook hier zijn er vele betrokken partijen.

## **12. DIALOOG EN DIENSTEN AAN ONDERNEMINGEN**

De wil tot een open dialoog met alle belanghebbenden kunnen we alleen maar toejuichen.

BELTUG is verheugd met de wil van het BIPT om de ervaringen en de behoeften van de ondernemingen beter te begrijpen en ervoor te zorgen dat meer rekening wordt gehouden met hun behoeften.

Ook de intentie van het BIPT om aan de werkzaamheden van BEREC (het orgaan van Europese regelgevende instanties voor elektronische communicatie) rond het segment van de ondernemingen actief deel te nemen kunnen we alleen maar aanmoedigen.

BELTUG zal zijn verantwoordelijkheid opnemen en regelmatig de bekommernissen en suggesties van de professionele gebruikers aan het BIPT

meedelen, rechtstreeks en via INTUG (International Telecom Users Group) voor de internationale problemen.

### **13. UITVOERING VAN DE BESLUITEN**

8.1.3 BELTUG is zeker geïnteresseerd om meer inzicht te krijgen in de performantie-indicatoren over het aantal lopende onderzoeken, het aantal vastgestelde overtredingen, ... die het BIPT zal gebruiken om haar actiever 'sanctiebeleid' te ondersteunen.

### **14. INTERNATIONAAL KADER**

De aangekondigde samenwerking met BEREC en de Commissie is positief, want België is maar een klein stukje van onze economische regio. BELTUG hoopt dat de werkzaamheden van BEREC zullen leiden tot meer harmonisatie, het BIPT kan daartoe bijdragen.

### **15. TOT SLOT - EEN VOORBEELD**

Stel je een KMO voor over een paar jaar:

Het bedrijf maakt gebruik van SAAS via internet.

Tussen de medewerkers en de klanten, leveranciers,... communiceert men met moderne communicatiemiddelen:

- Een website voor e-marketing en e-commerce
- Smartphones om te bellen contacten, agenda en e-mail bij te houden
- Gedigitaliseerde contracten, ondertekend met een elektronische handtekening
- Een permanente toegang tot internet – van overal - om zich te informeren over de markt, status van bestellingen,... Dit met een snelle internetverbinding. De huidige snelheden zijn te beperkt om met grote bestanden vlot te werken.
- Samenwerking met de medewerkers en met derden in een kader van grote mobiliteit: fysieke aanwezigheid in het kantoor is slechts gedeeltelijk vereist voor vergaderingen “face-to-face”. Voor een groot deel van het overleg kan gebruik worden gemaakt van communicatiemiddelen.

- Webconferencing – naargelang de mogelijkheden van de deelnemer maakt hij gebruik van de spraak alleen, of van alle mogelijkheden zoals het volgen van een presentatie.
- Met één telefoonnummer kunnen medewerkers worden gebeld, waar ze zich ook bevinden, en of ze op vaste of mobiele telefoon bereikbaar zijn. Vanzelfsprekend loopt de communicatie via de goedkoopste weg. De mogelijkheid tot videobeelden naast de spraak is mogelijk.
- De mogelijkheid om een oproep naar een medewerker door te sturen waar hij zich ook bevindt.
- De CLI is steeds dezelfde, of je belt vanaf GSM of vaste telefoon, zodat de oproeper makkelijk herkent wordt.
- Dit alles op aan correcte prijzen, en met een transparante prijszetting.

Voor de zakelijke gebruiker verandert het gebruik van communicatiediensten, en daarbij ook de manier waarop een bedrijf zich kan organiseren, enorm. BELTUG hoopt dat het BIPT alle obstakels uit de weg ruimt.

BELTUG wenst het BIPT alle succes met de ambitieuze plannen.

**Telenet nv**

Dhr. Luc Hindryckx  
BIPT  
Koning Albert-II laan 35  
1030 BRUSSEL

Niet-confidentiële versie

Mechelen, 5 november 2010

**Betreft: strategisch plan**

Geachte voorzitter,

Wij verwelkomen het langverwachte strategische plan van het BIPT en onderschrijven grotendeels de geselecteerde strategische assen. Toch hadden we graag twee mythes uit de wereld willen helpen. Ten eerste de suggestie dat de vaste infrastructuur operatoren niet op prijs maar enkel op 'product leadership' zouden concurreren en ten tweede dat de mobiele markt competitiever zou zijn dan de vaste markt in België.

1. Geen prijscompetitie

Vooraleer dieper in te gaan op deze bewering is het nuttig om vooreerst kennis te nemen van de jongste kwartaal publicatie van de Ierse Regulator, ComReg waaruit blijkt dat België zich, zowel voor de internetproducten met lage snelheden (slide 1) als voor het gemiddelde van alle internetproducten (slide 2), duidelijk onder het Europees gemiddelde bevindt. Sommige individuele operatoren in bijvoorbeeld Nederland en Frankrijk hebben lagere tarieven, maar gemiddeld genomen scoort België voor de producten met lage snelheden beter dan zowel Frankrijk als Nederland. Voor het gemiddelde van alle producten scoren we beter dan Nederland en iets minder dan Frankrijk. Wanneer we dus een correcte vergelijking maken, zoals Teligen dit doet op basis van een consistente methodologie en dus niet op basis van enkele 'voorgeselecteerde' landen, blijkt dat België beter dan gemiddeld scoort.

Er kan enkel sprake zijn van een gebrek aan competitie als de operatoren de prijs/kwaliteitverhouding stabiel zouden houden of geen nieuwe producten op de markt zouden brengen. Dit is duidelijk niet het geval. Vooreerst is het bijvoorbeeld belangrijk om op te merken dat al onze producten in termen van prijs per Mbps met meer dan 85% gedaald zijn (slide 3). Bovendien bieden wij significant meer effectieve download snelheid aan dan bijna alle andere operatoren op de Belgische markt. Gevolg hiervan is dat onze prijs per Mbps nog een stuk lager ligt dan die van onze concurrenten (slide 4). Maar ook in absolute termen hebben we spectaculaire prijsdalingen gezien, zo betaalde een Telenet klant tot eind 2004 voor 4 Mbps product nog 41,95 € terwijl ditzelfde product vandaag nog slechts 18,9 € kost, een daling met meer dan 100% (slide 5). Tenslotte dienen

ook de kortingen die in het kader van bundels worden gegeven, meegenomen te worden. Deze kortingen kunnen oplopen tot 25%. Ook wanneer we naar de evolutie bekijken van de ARPU zien we een gestadige daling over de jaren. Sinds eind 2004 is de ARPU met meer dan [confidential] gedaald [(slide 6: confidential)].

Telenet biedt een brede portefeuille van producten aan, van een laag instap model (tegen een prijs die tot de laagste van Europa behoort) tot supersnelle aanbiedingen. Dus het klopt niet dat wij enkel 'Ferrari's' in de markt zouden zetten. Meer dan [Confidenital] van de nieuwe klanten kiezen tegenwoordig voor BasicNet [(slide 7: Confidential)].

Tenslotte lijkt het ons ook belangrijk om niet enkel te kijken naar de prijzen, maar het volledig plaatje meet te nemen, inclusief de kwalitatieve aspecten van de dienst en de infrastructuur. Op basis van snelheid blijft de Belgische breedbandmarkt ook internationaal één van de meest dynamische markten. Op Europees niveau scoort België, na Bulgarije, Portugal en Roemenië bij de absolute top (slide 8). Deze drie landen scoren trouwens op vlak van penetratie een stuk minder dan België. Ook op vlak van dekking staat België helemaal bovenaan, zowel de breedband kabel infrastructuur als de DSL infrastructuur is nagenoeg universeel beschikbaar (slide 9). Bovendien blijkt uit de benchmarks van Test Aankoop dat Telenet zowel voor de kwaliteit van zijn call center (slide 10) als voor algemene klanten tevredenheid uitstekend scoort (slide 11). Ook bij Telenet staat de strategisch as consument centraal.

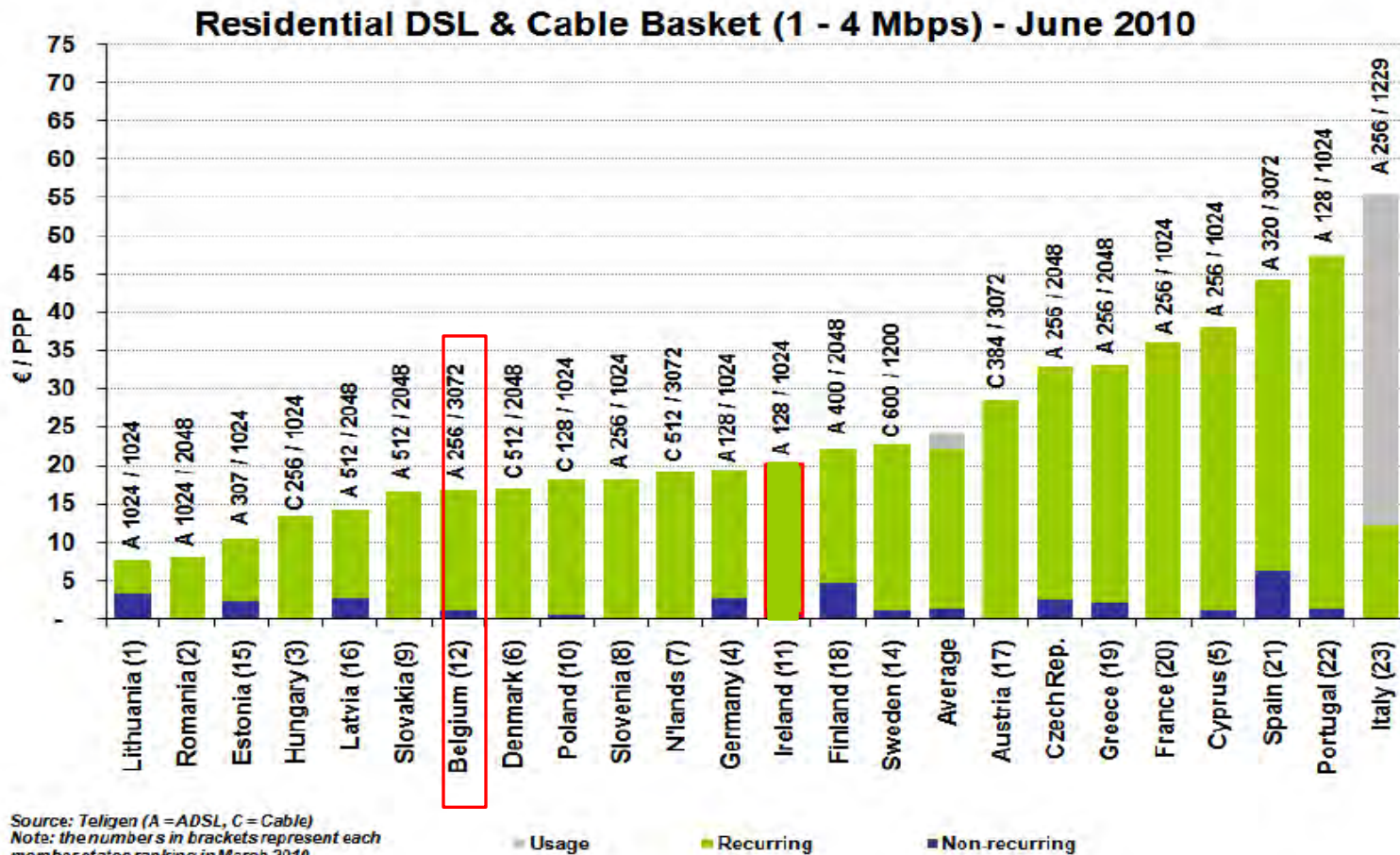
## 2. De mobiele markt

Wanneer we hetzelfde rapport nemen van Comreg (zie ook het laatste Ficora rapport waar België over de gehele mobiele lijn slecht scoort), kunnen we vast stellen dat, buiten de 'low use' (slide 12), België zich boven het Europees gemiddeld situeert (slide 13,14 en 15). Deze benchmarks betreffen enkel de mobiele spraakmarkt. Als we ook de mobiele breedband markt in oenschouw nemen, wordt het pas echt dramatisch. België is één van de duurste landen in Europa (slide 16) en situeert zich dus niet verwonderlijk op vlak van penetratie in de staartgroep van het Europees peloton (slide 17). Gezien deze pijnlijke vaststellingen, vinden wij het aangewezen om hier expliciet melding van te maken in het BIPT strategisch plan. De sleutel om de Belgische markt competitiever te maken ligt dus ongetwijfeld in de eerste plaats bij het verder vrijmaken van de mobiele markt en dit zowel voor spraak als breedband. Dit wordt ongetwijfeld de belangrijkste uitdaging voor de regulator in de komende jaren.

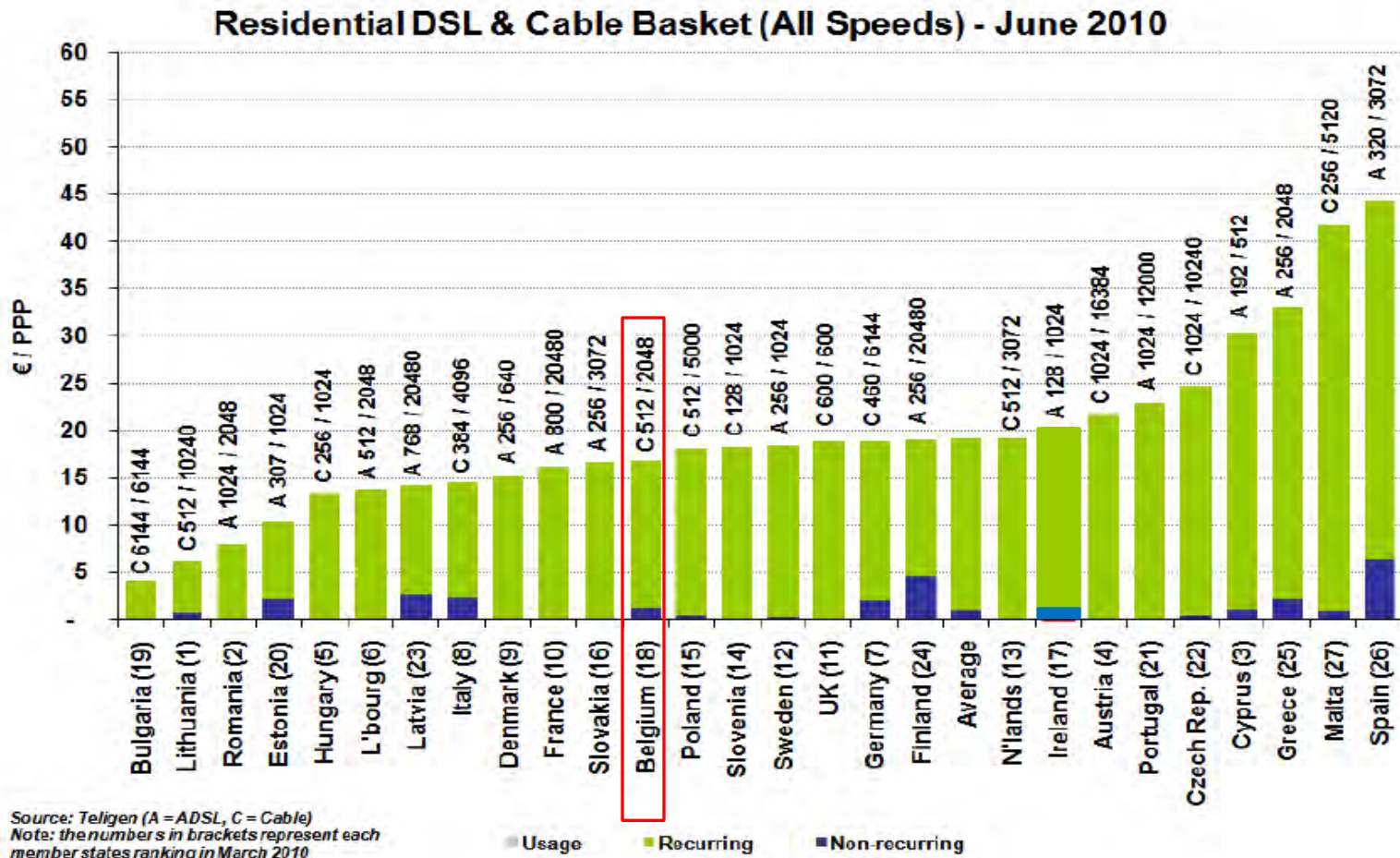
Met hoogachting,

Luc Vanfleteren

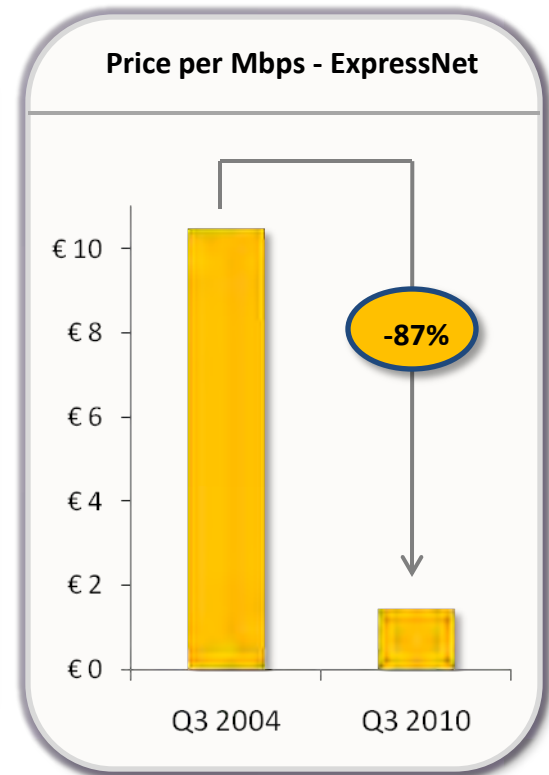
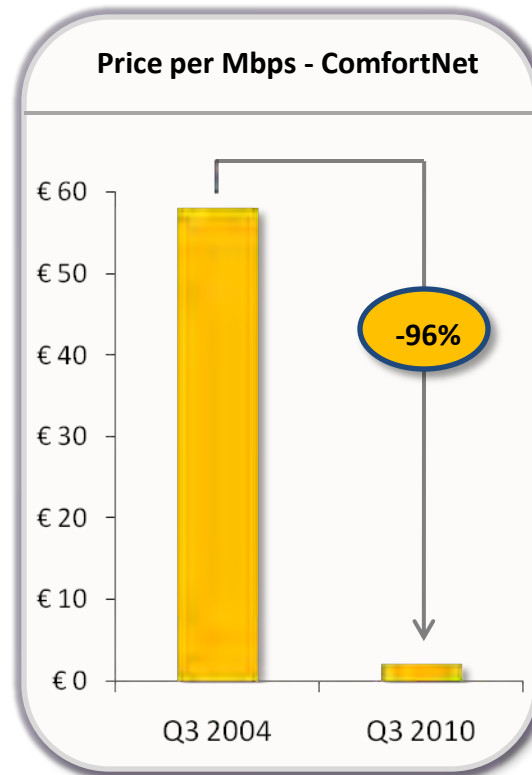
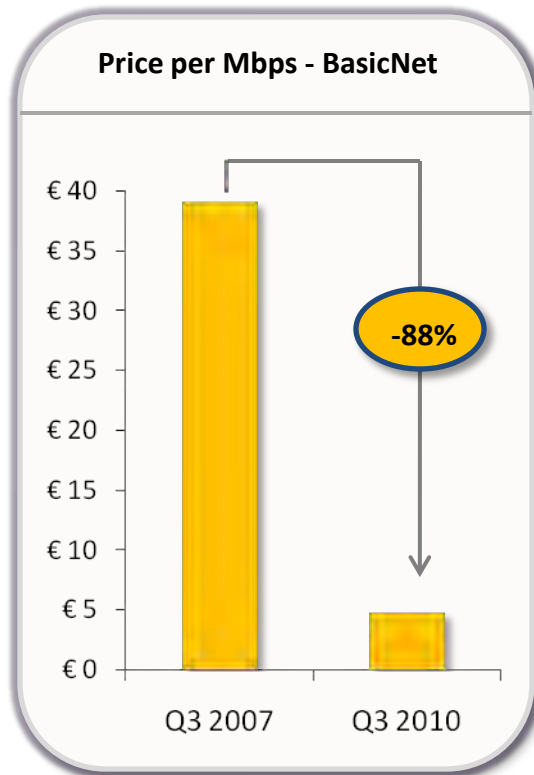
# Entry level broadband product in European Union : Belgium 7th 'cheapest'



# Belgium below average for all speeds



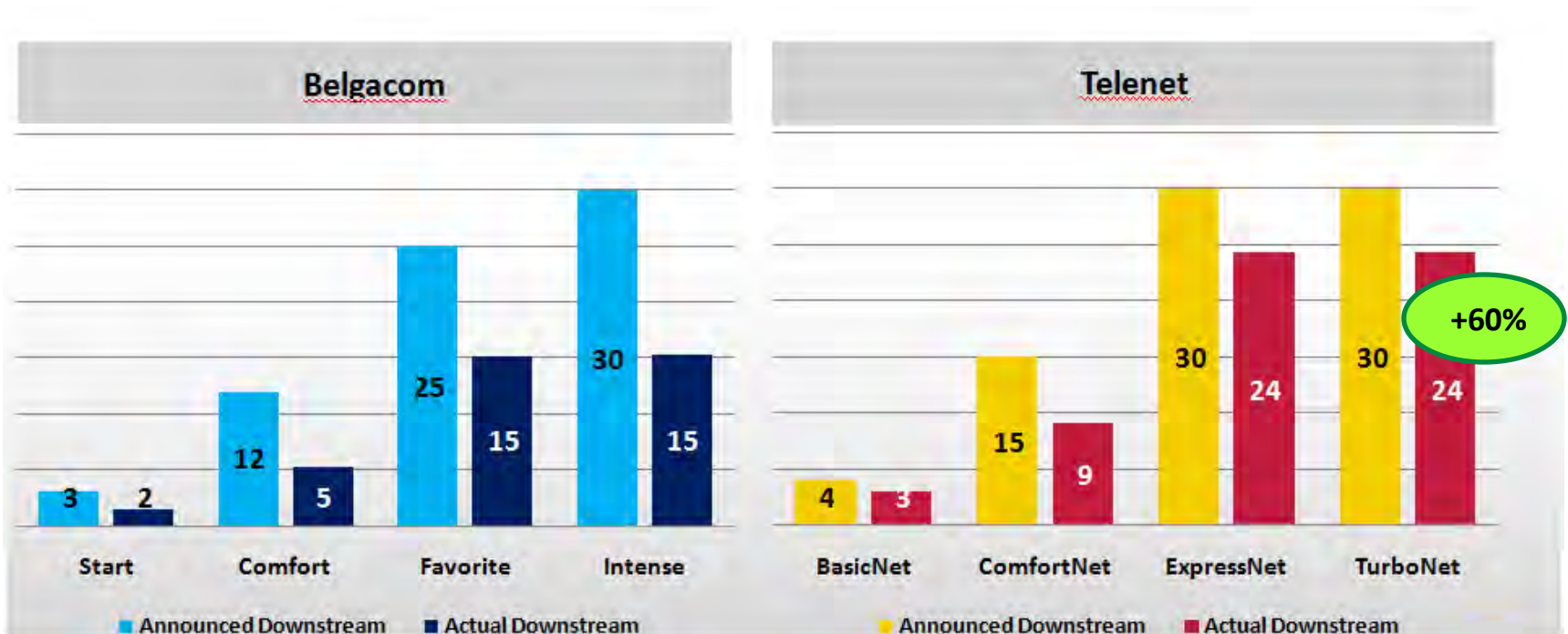
# Drastic price decreases in terms of price per Mbps



# Cable offers more effective speed

## Telenet delivers 60% more speed compared to similar DSL offer

- Comparison based on actual speed tests by customers performed via ispmonitor.be in October 2010
- Best representation of actual customer environment (distance, simultaneous users, wifi constraints, etc)



# But also in absolute terms Price for 4 Mbps product has more than halved

6 Sept. 2004

ExpressNet

4 Mbps

192 Kbps

€ 41,95

22 March 2010

BasicNet

Goedkoop internet  
voor starters.

**NIEUW**  
vanaf midden maart

Snelheid ontvangen 4 Mbps

Snelheid versturen 256 kbps

Volume/maand 5 GB

Mailbox 5 GB

Prijs per maand € 18,90\*\*

Extra volume € 0,12/150MB

Telenet lanceert **Telenet ExpressNet** en **Telenet ExpressNet Plus**. Je kan uw huidige abonnement Telenet Internet behouden.

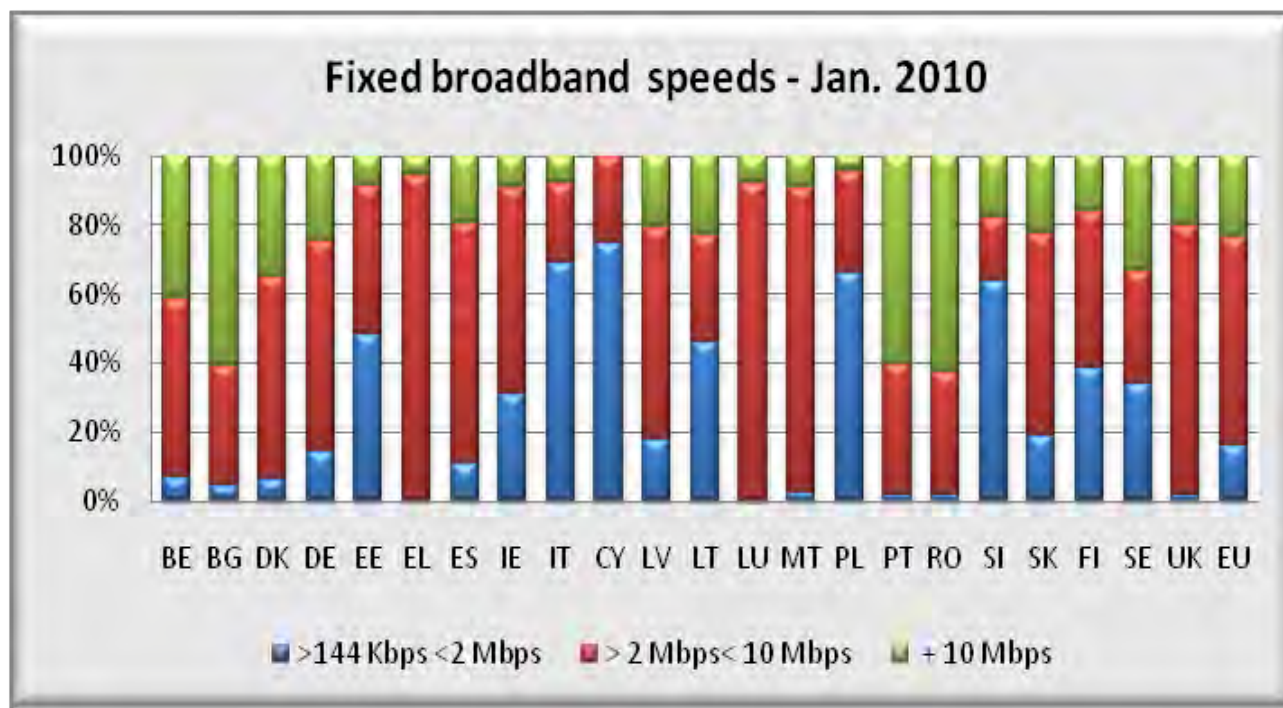
## 1. Wat zijn de productspecificaties ?

	ComfortNet	Mono	ExpressNet	ExpressNet Plus
Snelheid ontvangen	512 Kbps	4 Mbps	4 Mbps	6,6 Mbps
Snelheid versturen	128 Kbps	192 Kbps	192 Kbps	512 Kbps
Aantal computers	1 (dynamisch IP adres)	1 (dynamisch IP adres)	2 (dynamisch IP adres)	4 (dynamisch IP adres)
Totaal datavolume	0,4 GB	10 GB	10 GB	15 GB
Aantal mailboxen	1 x 50 MB	2 x 50 MB	4 x 50 MB	8 x 50 MB
Website	/	50 MB	50 MB	50 MB
Prijs (incl. BTW)	€ 29,95	€ 41,95	€ 41,95	€ 51,95
Telenet Anti-Virus	Gratis	Gratis	Gratis	Gratis
Telenet Anti-Spam	Gratis	Gratis	Gratis	Gratis
Telenet EasyCare	Gratis	Gratis	Gratis	Gratis

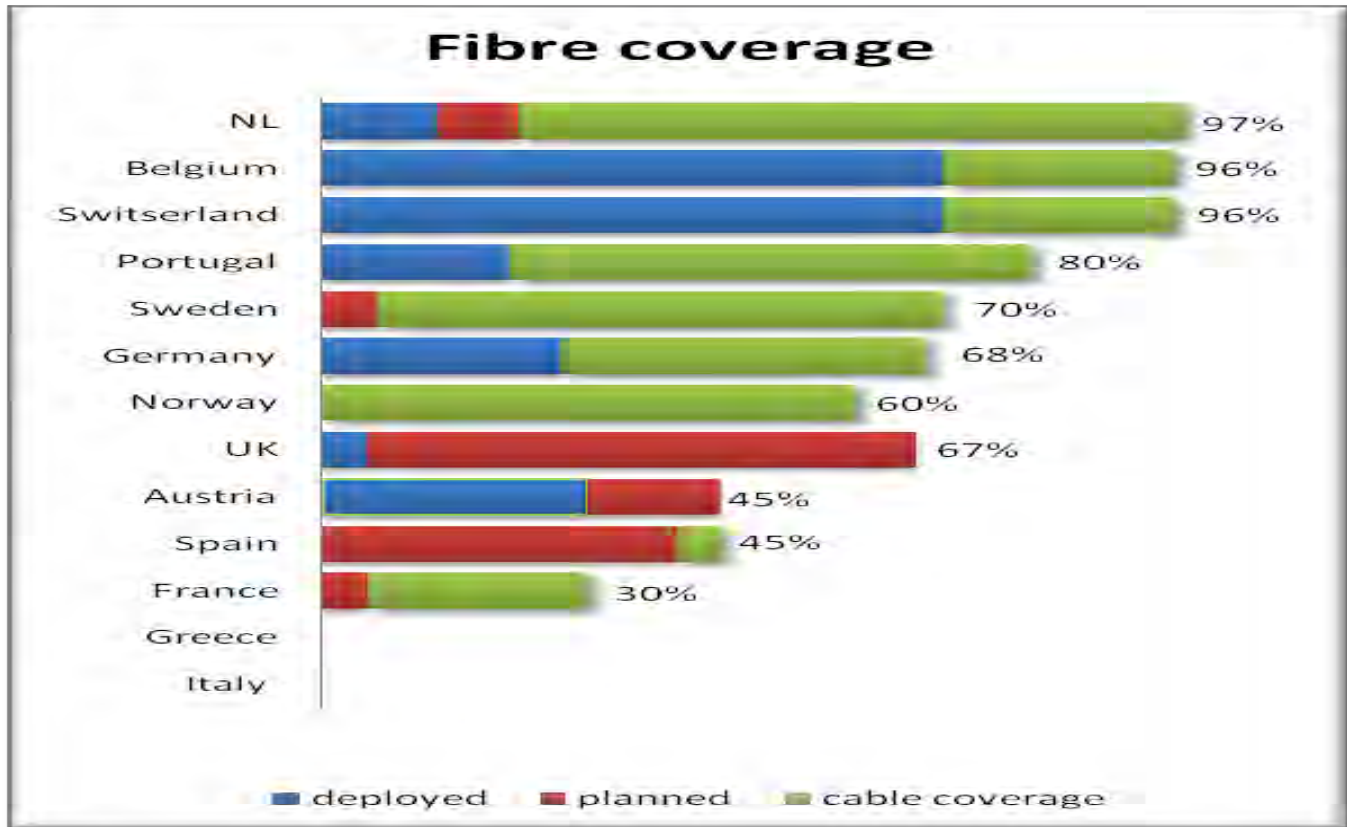
**Confidential**

**Confidential**


# Belgium offers one of the fastest surf experiences in Europe



# Belgium has also an excellent broadband coverage



# Telenet's call center, best in class according to Test Aankoop



TELECOM	KWALITEIT ANTWOORDEN			EINDBEOORDELING	TELECOM	WACHTTIJD			EINDBEOORDELING
	Telefonie	Internet	Digitale televisie			Telefonie	Internet	Digitale televisie	
TELENET	-	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TELENET	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
VOO	-	<input type="checkbox"/>	-	-	NUMERICABLE	+	<input type="checkbox"/>	-	<input type="checkbox"/>
BELGACOM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-	TELE2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
TELE2	-	-		-	VOO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+	-
NUMERICABLE	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	BELGACOM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
EDPNET	n.	+	n.	n.	EDPNET	n.	+	n.	n.
SCARLET	n.	-	n.	n.	SCARLET	n.	-	n.	n.

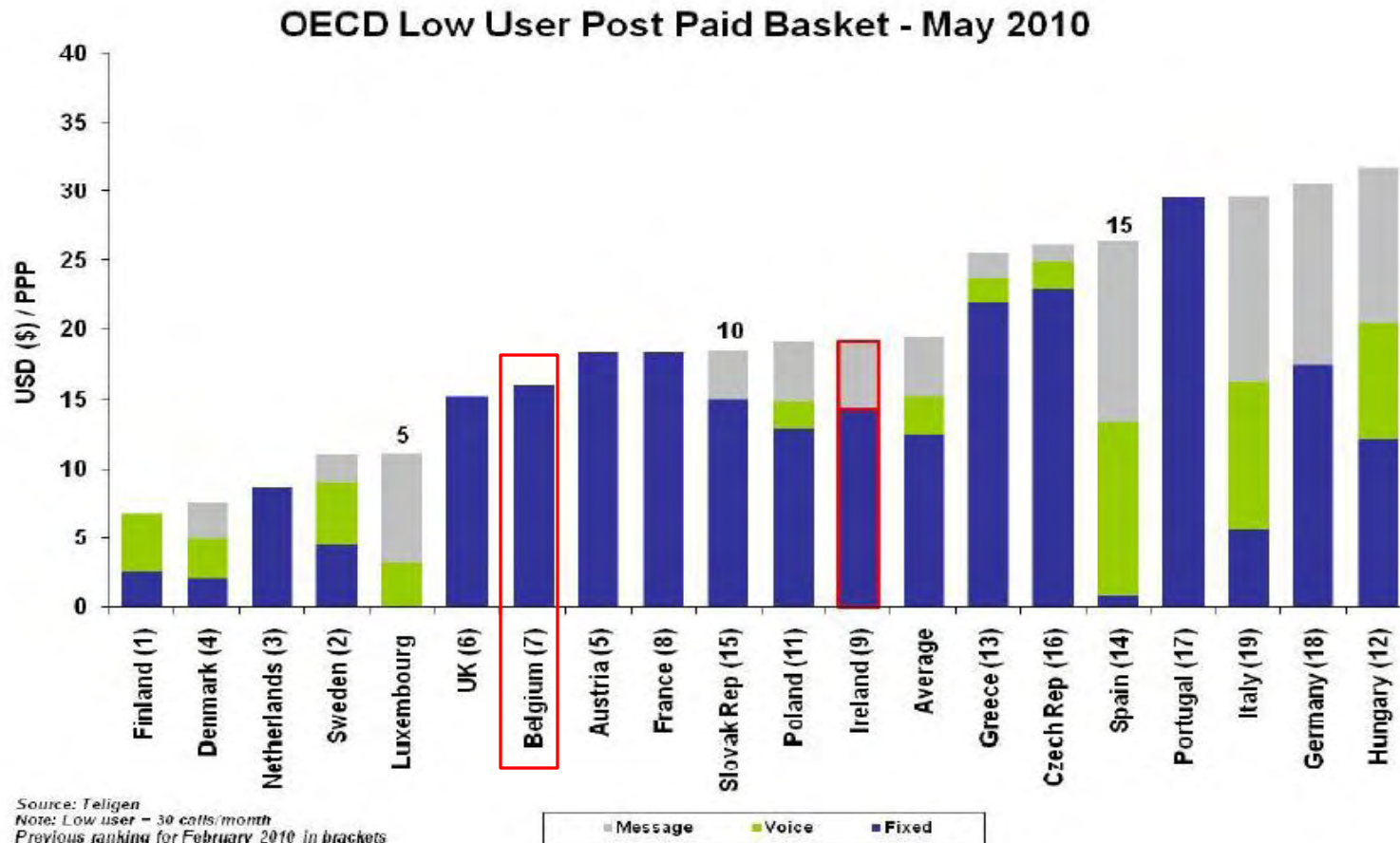
Zeer goed    + Goed     Redelijk    - Zwak     Slecht    n. niet van toepassing

# And second best for broadband internet quality

PERCENTAGE ERG TEVREDEN GEBRUIKERS										
	Algemene tevredenheid	Installatie/activering	Downloadsnelheid	Uploadsnelheid	Verbinding: stabiliteit en benodigde tijd om ze te realiseren	Technische ondersteuning (bij internetproblemen)	Klantendienst	Bijkomende diensten (e-mailaccount, gegevensopslag op het web enz.)	Facturatie	Prijzen
EDPNET	73	77	56	63	80	63	64	68	77	73
TELENET	54	77	66	65	74	50	41	58	64	24
TELE2	50	57	55	58	60	44	43	53	63	44
SCARLET	47	71	50	52	60	33	32	53	62	34
MOBISTAR	45	56	47	51	62	40	42	53	66	44
VOO	42	66	58	56	66	42	34	48	48	30
BELGACOM	40	62	55	54	62	47	39	48	57	15
EUPHONY	39	58	46	48	48	36	42	27	54	40
NUMERICABLE	36	35	50	50	67	23	17	28	41	35

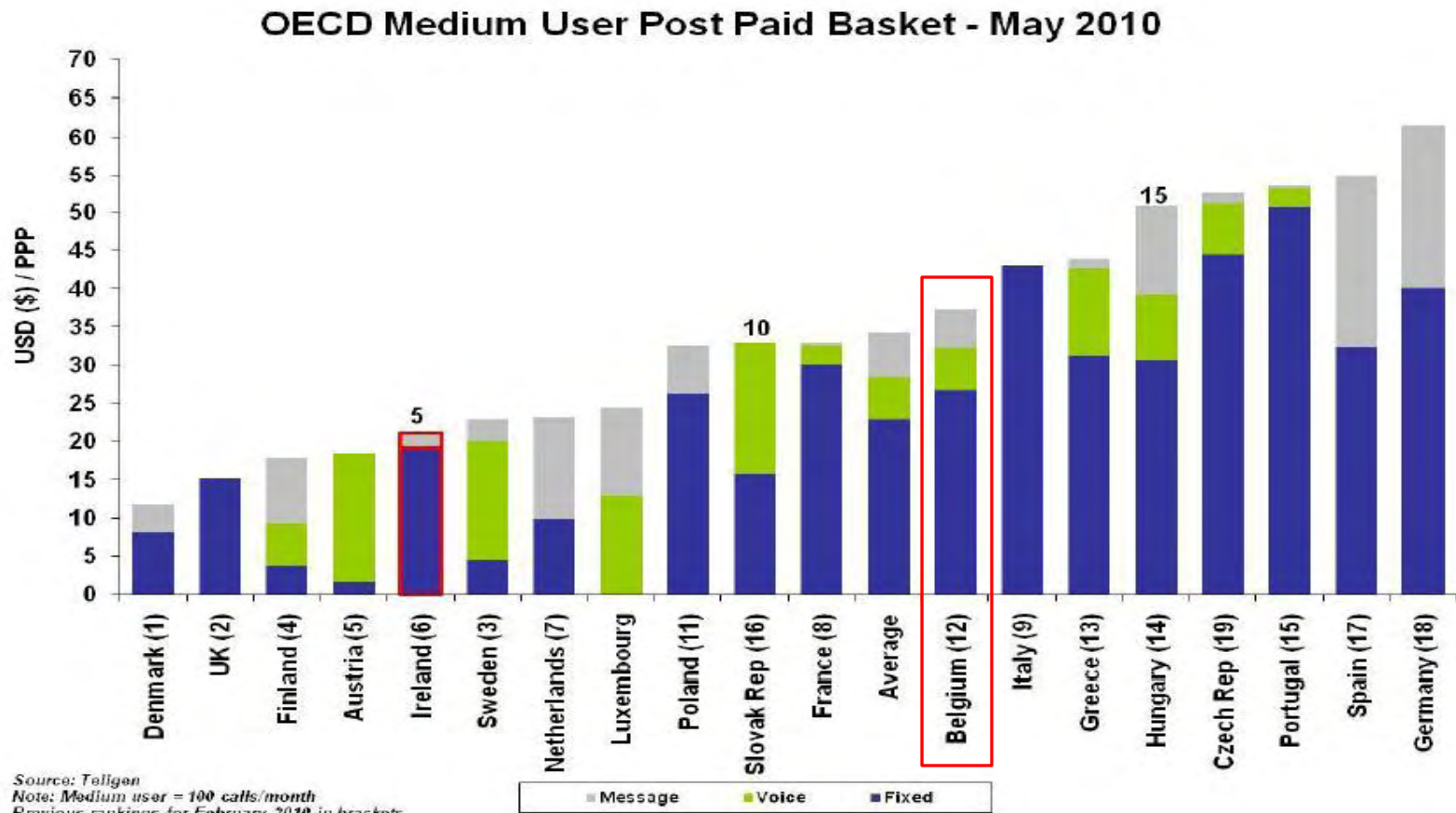
hoger dan het gemiddelde
  zoals het gemiddelde
  lager dan het gemiddelde

# Mobile low user (post-paid) basket, Belgium below average pricing

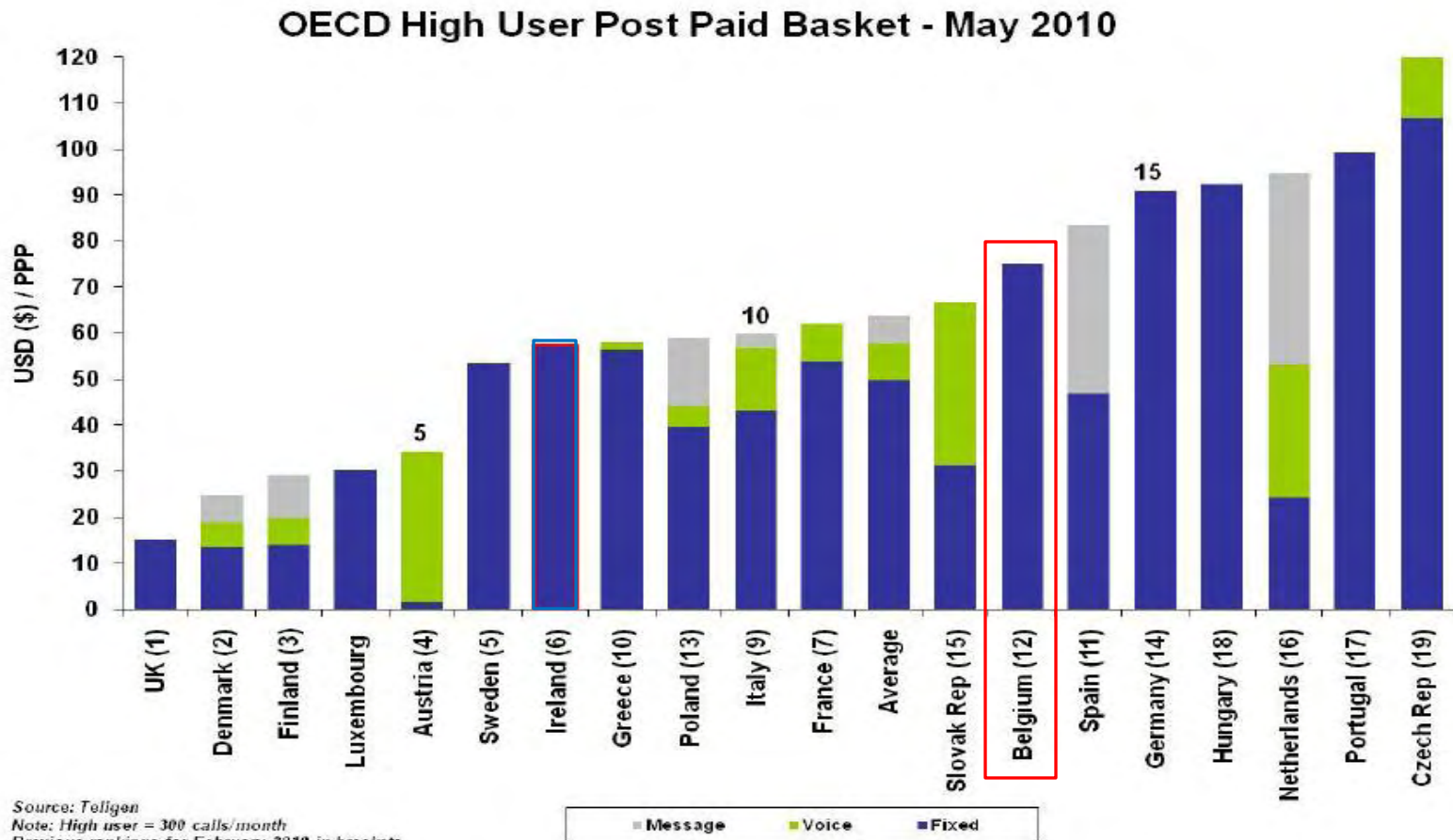


# Mobile medium (post-paid) basket

## Belgium just above average pricing

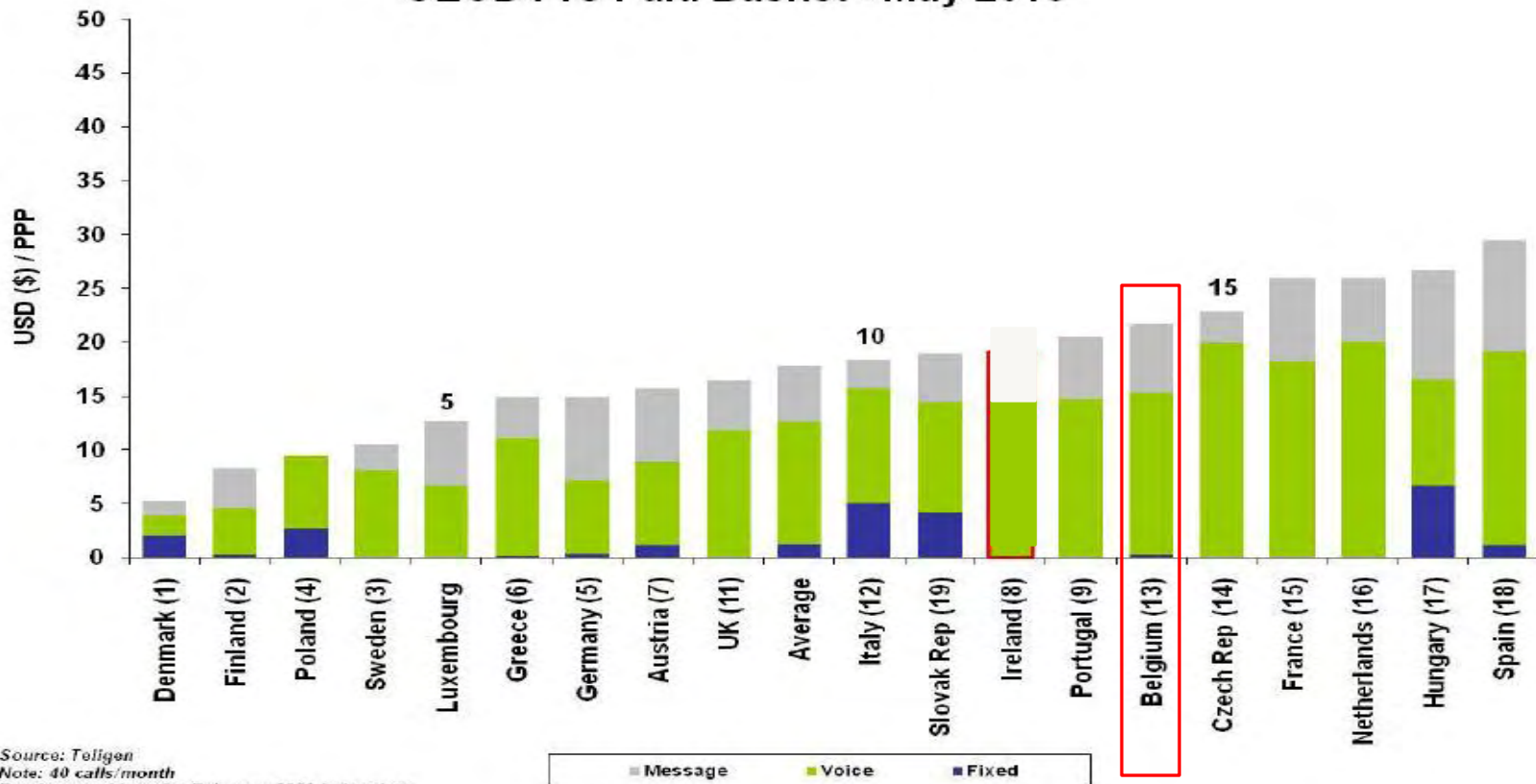


# Mobile high user (post-paid) basket, Belgium above average pricing



# Pre-paid basket : Belgium above average pricing

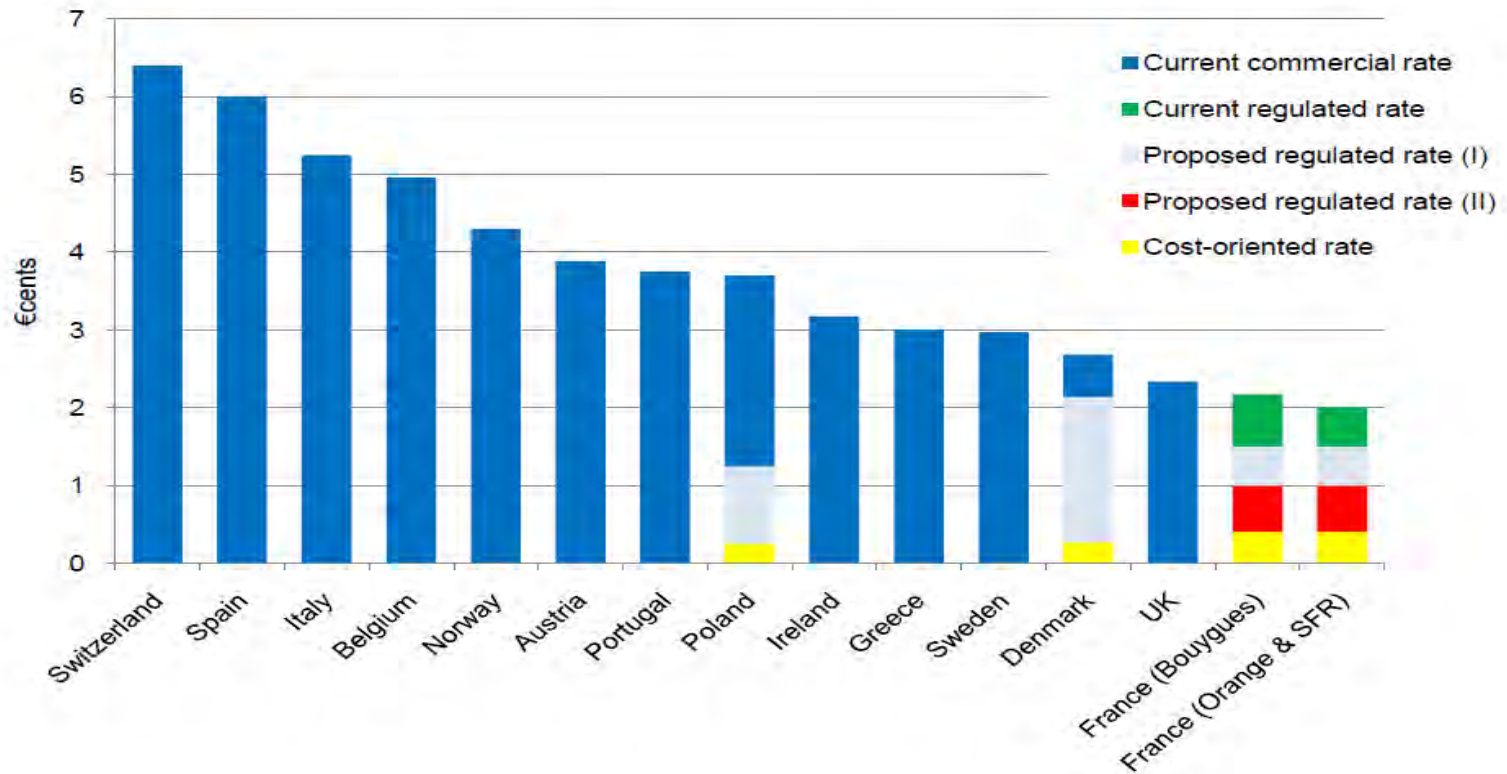
OECD Pre-Paid Basket - May 2010



Source: Tollgen  
 Note: 40 calls/month  
 Previous rankings for February 2010 in brackets

# Belgium: high SMS pricing

Figure 2 – Mobile-to-Mobile SMS termination rates

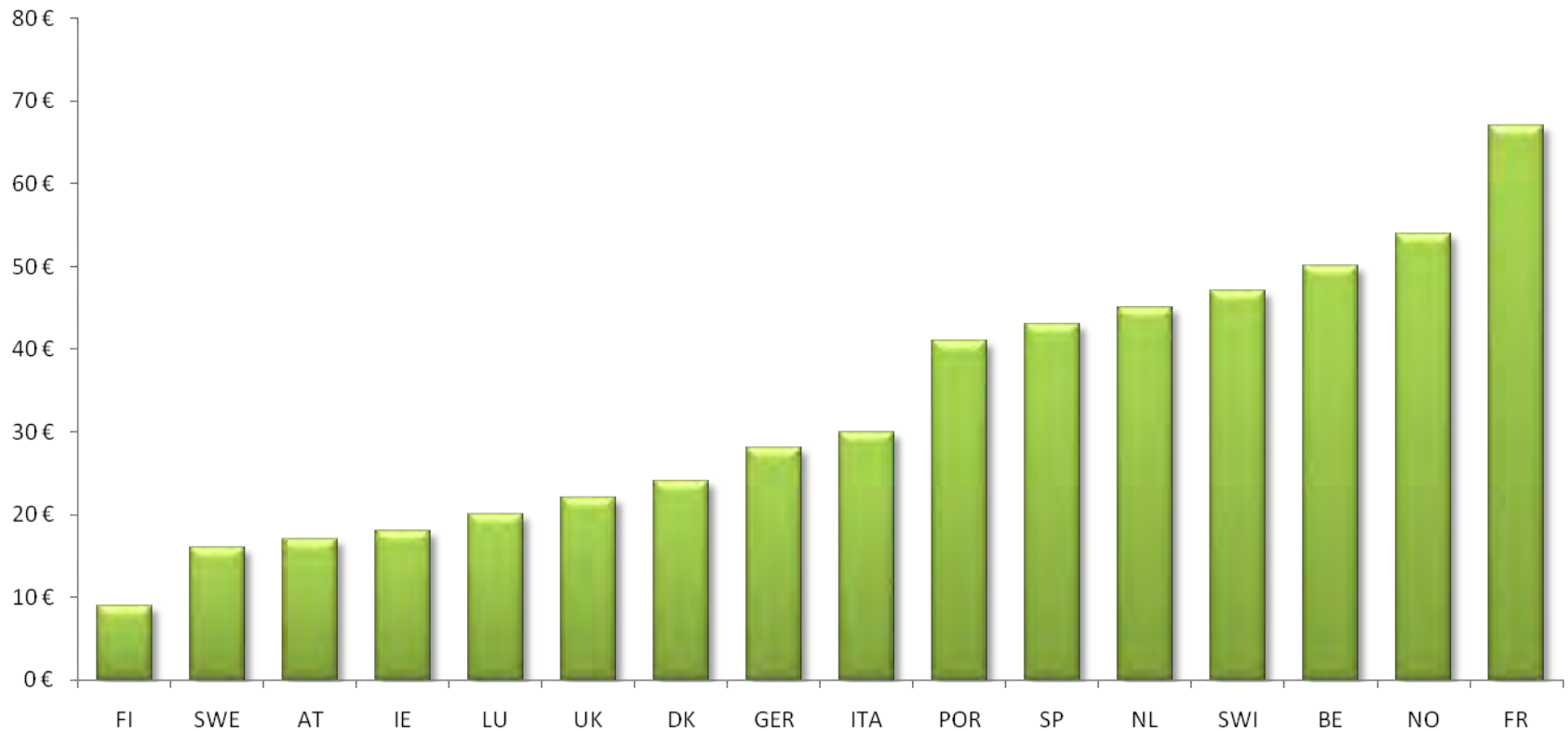


Source: Cullen International

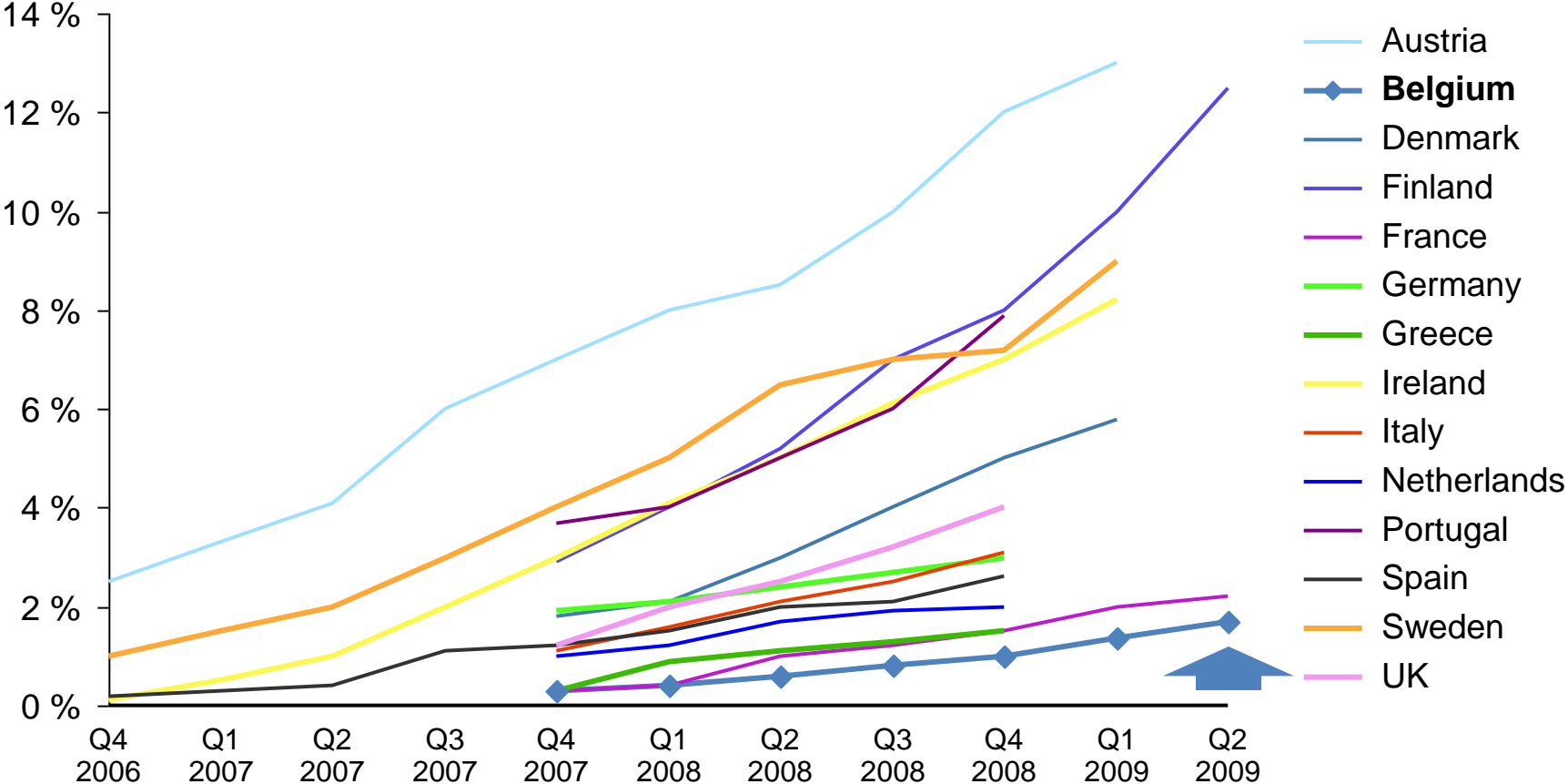
# Belgium, one of the most expensive mobile broadband countries

## Mobile broadband

download speeds of at least min 384 kbit/s - April 2009



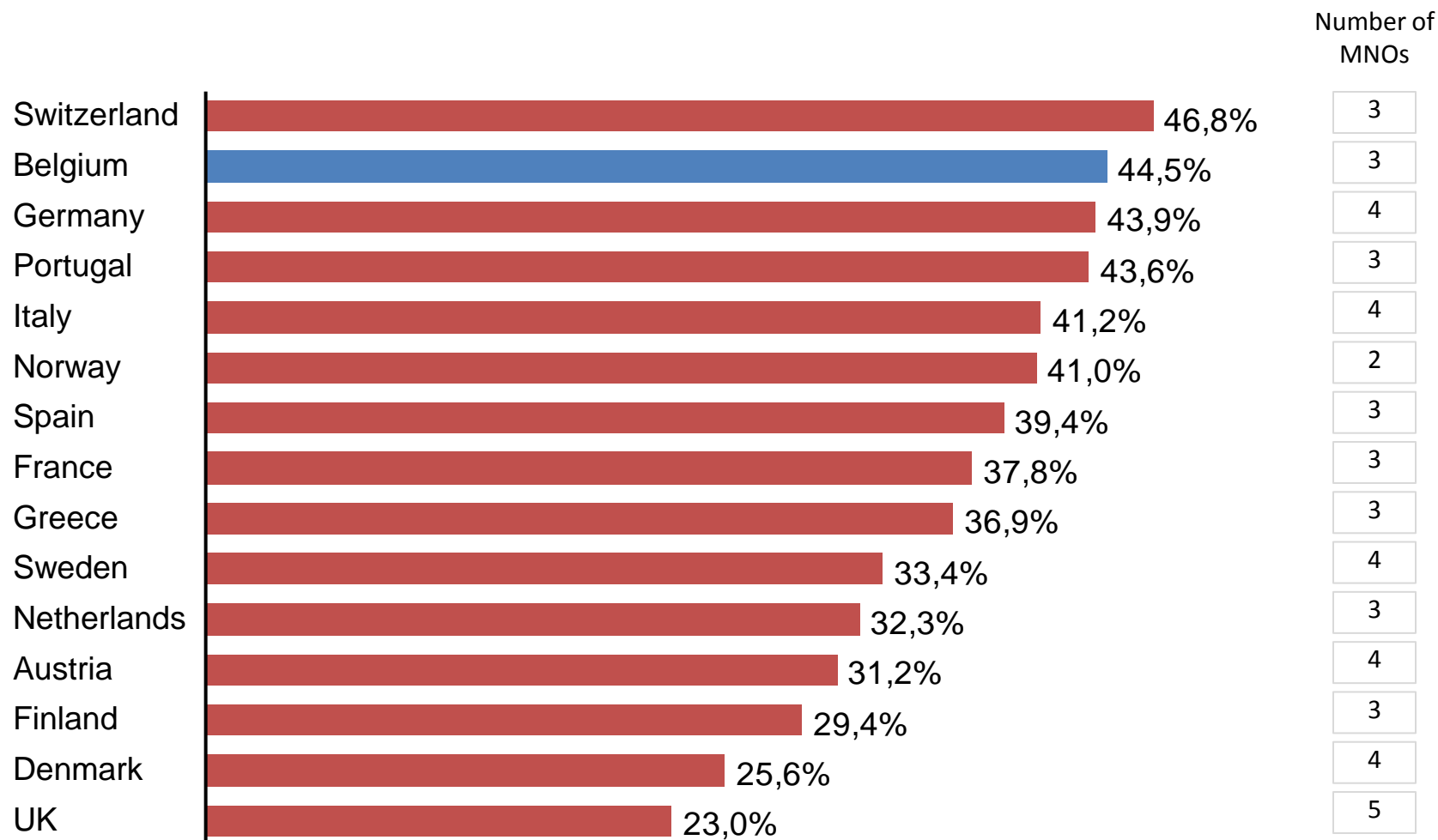
# Belgium lowest mobile broadband penetration in EU15



Source: Analysys Mason, 2010  
 Note: Luxembourg is excluded from this analysis

# Belgian mobile operators have high EBITDA margins

## Average EBITDA service margin of mobile operators in 2009



**Colt Technology Services NV**

AANGETEKEND  
Aan de Heer Luc Hindryckx  
Voorzitter van de Raad  
Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie  
Ellipse Building Gebouw C  
Koning Albert II laan 35  
1030 Brussel

COLT Technology Services NV  
Park Lane  
Culliganlaan 2H  
B-1831 Diegem Belgium  
Tel : +32 2 790 11 16  
Fax: +32 2 790 16 00  
www.colt.be

Diegem, 8 november 2010

Onze Ref : R&L/JD/2010/1572

Betreft : Strategisch plan 2010-2013

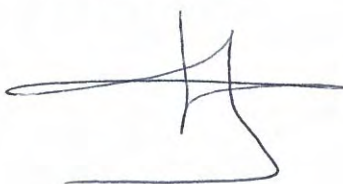
Geachte heer voorzitter,  
Geachte mevrouw en heren leden van de Raad,

Colt heeft met genoeg kennis genomen van het strategisch plan 2010-2013. De publicatie van dit eerste strategisch plan is een mijlpaal in de geschiedenis van de regelgeving van de telecommunicatie in België. Het strategisch plan getuigt van een grondige en brede aanpak.

Bij de lectuur van het strategisch plan ging de aandacht van Colt vooral naar de paragraaf over de efficiënte regulering. De zeven andere strategische assen zijn uiteraard ook erg belangrijk, maar voor Colt is efficiënte regulering een voorwaarde om als Europees operator overal in België diensten te kunnen aanbieden. Colt heeft in België een glasvezelinfrastructuur uitgebouwd en als de economische omstandigheden het toelaten zal Colt deze infrastructuur verder uitbreiden om steeds meer performante diensten te kunnen aanbieden. Vermits Colt ook afhankelijk is van het access-aanbod van Belgacom, zijn operationele processen voor bestelling, oplevering en herstelling van gereguleerde diensten uiterst belangrijk. Colt zal dan ook graag bijdragen tot de efficiëntie van deze operationele processen.

Colt begrijpt dat een strategisch plan conceptueel is en dat concrete meetbare acties onder het werkplan vallen. Colt wil toch al even vooruitkijken naar de meetbare acties die zullen volgen bij de concrete uitwerking van dit strategisch plan. Het creëren van een “level playing field” is een prioritaire doelstelling bij het uitwerken van een efficiënte regulering. Colt vindt het belangrijk dat deze doelstelling ook zou gekwantificeerd worden. Ongelijkheden in het speelveld moeten op een objectieve manier vastgesteld worden. De maatregelen die opgelegd worden om ongelijkheden weg te werken, moeten kwantitatief geëvalueerd worden. Met de jaarlijkse statistieken beschikt het BIPT over een rijke bron gegevens met betrekking tot de telecommunicatiemarkt. Abrupte wijzigingen in de marktaandelen kunnen erop wijzen dat er geen “level playing field” is. Het niet consistent doorgroeien naar meer performante diensten kan ook wijzen op marktversturende factoren. Daarom denken we dat het BIPT de jaarlijkse statistieken zou kunnen gebruiken om de efficiëntie van de regulering in kaart te brengen en bij te sturen indien nodig. In het jaarverslag kan hierover verslag worden uitgebracht.

Hoogachtend,



Ronny De Goedt  
Managing Director

**Belgacom**

**Steven Tas**  
Vice-President Regulatory



together  
with



Contact: Dominique Grenson  
Tél : +32 (0)2 202 83 37  
Nos réf. : OA10-0840-OUT/OTH/DGN  
**Confidentiel**

IBPT  
M. Luc Hindryckx  
Président du Conseil  
Ellipse Building - Bâtiment C  
Boulevard du Roi Albert II, 35  
B-1030 Bruxelles

Bruxelles, le 8 novembre 2010

Concerne: Plan stratégique 2010-2013 de l'IBPT.

Cher Monsieur Hindryckx,

Belgacom salue la volonté de l'IBPT de se doter d'un plan stratégique et remercie l'Institut de partager celui-ci avec le secteur et de lui donner l'opportunité de le commenter.

Certains des axes et valeurs définis par l'IBPT rencontrent clairement l'adhésion de Belgacom. Belgacom partage ainsi la volonté de l'IBPT de mettre le consommateur au centre de sa stratégie. Comme l'IBPT le sait, la satisfaction des clients constitue également l'une des priorités stratégiques de Belgacom.

Belgacom prend également note de la volonté de transparence et de dialogue avec le secteur que l'on peut relever au travers du document. Belgacom ne peut qu'adhérer à ce souci, car celui-ci est primordial pour une bonne administration et une régulation efficiente du secteur en faveur de la concurrence et des consommateurs. Belgacom note en particulier que « *L'IBPT se devra d'être à l'écoute des différentes parties prenantes afin d'enrichir son processus décisionnel d'une compréhension holistique des marchés* ». Grâce à son plan stratégique, l'IBPT se place au centre et à l'écoute du secteur dans un sens large.

Dans son document, l'Institut accorde aussi beaucoup d'importance à l'efficacité administrative et à l'organisation de son administration afin d'atteindre une meilleure réglementation pour le secteur. Belgacom prend ainsi bonne note de l'attention portée par l'Institut à la simplification et à l'accessibilité.

Belgacom salue également le fait que l'IBPT se soit attaché à la définition d'un ensemble de valeurs essentielles qui gouverneront son action au fil de la réalisation du plan stratégique. Ceci ne peut que contribuer à l'instauration d'une plus grande confiance dans la régulation du secteur des communications électroniques, secteur d'une importance primordiale pour l'économie de notre pays en général.

Group Regulatory Affairs Division  
Tel: +32 (0)2 202 88 99  
Fax: +32 (0)2 202 85 33



together  
with



telindus  
CONNECT

Belgacom a noté quelques autres éléments du plan stratégique qui suscitent de sa part certaines remarques et/ou interrogations. Nous vous les soumettons ci-dessous de même que quelques pistes de réflexion en vue d'apporter au document les améliorations et/ou rectifications que nous estimons nécessaires.

### **Concurrence des infrastructures & services et « Level playing field »**

Belgacom salue le fait que l'IBPT attache une grande importance à la promotion des investissements efficaces dans infrastructure et à la nécessité d'un retour suffisant sur ces investissements. Dans un pays comme la Belgique, caractérisé par une forte concurrence d'infrastructure, cette position de l'IBPT a une valeur toute particulière en tant que signal vers les opérateurs qui sont en train de consentir des investissements importants dans des infrastructures de pointe et des technologies de nouvelle génération.

Néanmoins, nous notons que l'IBPT exprime l'opinion suivante : « *Cependant, le nombre d'infrastructures étant restreint (ou en l'absence de celles-ci pour le moment), la concurrence d'infrastructures, ne permet pas de maximiser le bien-être général (surplus social) à elle seule* » et indique également que « *l'accès aux infrastructures (ou parties d'infrastructures) historiques déployées en période de monopole, doit être facilité à des conditions qui permettent aux opérateurs tiers de développer des plans d'entreprise pérennes et ce, dans le respect du cadre réglementaire* ».

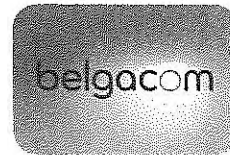
Une telle opinion, formulée de façon aussi affirmative, ne pourrait, selon nous, être émise que sur base d'une analyse approfondie et en réponse à des problèmes identifiés de façon objective et détaillée lors d'un processus contradictoire. Selon les informations dont nous disposons, une telle analyse est actuellement toujours en cours. Dès lors, les opinions exprimées par l'IBPT à ce sujet dans le plan stratégique nous semblent prématurées dans l'attente des résultats de l'analyse susmentionnée.

Ceci s'avère d'autant plus nécessaire que le document de l'IBPT laisse penser que le « level playing field » ne s'opère qu'entre Belgacom et les opérateurs DSL alternatifs. Or, nous estimons qu'il doit s'opérer entre tous les acteurs du marché, l'objectif ultime étant un traitement égal et une approche réglementaire équitable. Le comportement des opérateurs de câble n'est pas neutre pour les opérateurs DSL alternatifs non plus et il influence profondément leur business case.

Nous souhaiterions que cette dimension soit prise en compte dans le plan stratégique de l'IBPT lors de la définition de la notion de « level playing field ».

Toujours dans ce contexte du « level playing field », le plan stratégique de l'IBPT mentionne aussi ce qui suit : « *Les acteurs du marché doivent bénéficier d'un espace économique où déployer durablement leurs activités. Ceci a pour corollaire des conditions d'investissements favorables, la création de valeur pour les actionnaires et l'opportunité de capitaliser en permanence sur les premiers acquis.* » Belgacom s'interroge sur les fondements économiques sous-jacents de cette affirmation.

Par ailleurs, on lit également dans cette section du document que « *les gros acteurs du marché concentrent leurs propositions de valeur sur les caractéristiques et performances de leurs produits et non sur le prix (alignement stratégique sur l'axe « leadership produit* ») ». Cette dernière affirmation, pour autant qu'elle vise également Belgacom, ne nous paraît pas adéquate dans la mesure où Belgacom propose, par exemple, des offres large



together  
with



telindus  
Belgium BT

Page 3

bande bon marché (à partir de 18,90 EUR), des produits vocaux à des prix et conditions très attractifs ainsi que des packs Internet/Téléphonie/TV à partir de 50 EUR.

### **Exécution des décisions**

L'IBPT affiche très explicitement sa volonté d'appliquer les règles à tous les acteurs du secteur sans distinction. Belgacom se réjouit de cette réorientation présentée dans le plan stratégique vers une distribution du contrôle de la régulation de manière égale entre les acteurs du marché. En effet, comme soulevé dans le passé par Belgacom, les actions adoptées par l'IBPT vis-à-vis d'autres opérateurs que Belgacom nous semblent relativement timides.

### **Analyse de marché et implémentation des remèdes**

L'IBPT indique que, le second tour d'analyses de marché étant bien engagé, il ne devrait en principe plus lancer de grands chantiers d'analyses de marché durant les trois années à venir.

Nous profitons de l'occasion pour demander avec insistance à l'IBPT de rendre au plus tôt ses conclusions dans les analyses de marchés dont le terme est échu depuis de nombreux mois (par ex. les marchés large bande et les marchés des lignes louées).

Compte tenu de l'état actuel des chantiers en question, ceci doit, selon nous, constituer une priorité importante pour l'IBPT. Ces dossiers risquent en effet de s'étaler sur une bonne partie de la période couverte par ce plan stratégique.

### **Processus opérationnels**

Belgacom se félicite de constater que l'IBPT et Belgacom partagent la même opinion sur l'importance de l'efficacité des processus opérationnels. Elle regrette cependant que, dans plusieurs passages du texte, l'IBPT fasse référence à de prétendus problèmes opérationnels auxquels Belgacom ne porterait pas une attention adéquate.

La position de l'IBPT selon laquelle une amélioration significative à court terme des processus opérationnels est nécessaire et selon laquelle « *des remèdes plus intrusifs doivent être envisagés* » nous paraît prématurée et non objective. En effet, cette position est en décalage avec la réalité opérationnelle compte tenu des nombreuses initiatives concrètes que Belgacom a entreprises vis-à-vis des opérateurs alternatifs durant les dernières années et dont l'IBPT a été informé<sup>1</sup>. Pour cette raison, ce postulat nous paraît, à ce stade, plutôt relever d'un préjugé négatif à l'égard de Belgacom.

Par ailleurs, si la position concurrentielle des opérateurs BRxx semble s'affaiblir, c'est vraisemblablement à cause de la pression concurrentielle intense émanant des câblo-opérateurs. Ainsi, Telenet, qui détient indéniablement un monopole historique pour les services de transmission de télévision, possède manifestement aujourd'hui une position dominante sur le marché de la large bande en Flandre.



together  
with



Nous estimons urgent d'introduire, dans l'intérêt de la concurrence et des possibilités concurrentielles de tous les opérateurs DSL, un « level playing field » effectif dans les marchés de la large bande en Belgique qui tienne compte de la réalité économique réelle sur les marchés de détail actuels.

### **Spectre**

Belgacom est satisfaite de noter que l'IBPT met en avant le besoin d'une gestion efficace du spectre et, à cet égard, l'importance de l'utilisation du spectre 800 MHz et 2.6 GHz.

Dans la perspective d'une utilisation efficace du spectre et dans le but de toucher un maximum d'utilisateurs, il nous semble approprié d'allouer les bandes inférieures du spectre en complément des bandes supérieures. Un tel ordre de priorités permettrait en effet aux opérateurs de concourir pour le spectre d'une manière générant un maximum d'efficacité pour la société et un déploiement et une offre de services à coût optimal pour les utilisateurs. Une utilisation efficace du spectre exige que l'IBPT identifie tout le spectre disponible avant de réorganiser le spectre alloué par le passé.

Belgacom prend également bonne note de l'intention de l'IBPT d'accorder une attention toute particulière au respect des engagements, des obligations de couverture et d'offre de service en lien avec le spectre utilisé. Cette nouvelle approche nous semble bienvenue par comparaison avec la politique suivie par l'IBPT jusqu'à présent, en particulier en ce qui concerne le déploiement du réseau 3G de KPN Group Belgium.

En ce qui concerne les intentions de l'IBPT d'allouer des bandes non encore prises en considération pour une utilisation publique, Belgacom insiste sur la nécessité de conditions d'attribution non discriminatoires permettant un « level playing field ».

Finalement, Belgacom accueille favorablement l'idée des licences tests pour des applications innovantes ainsi que la volonté d'un plus grand degré de transparence quant à ce type de licences.

### **Besoins des utilisateurs selon le segment**

Belgacom est surprise par l'affirmation selon laquelle « *La demande des entreprises rencontre peu d'offres* », affirmation qui nous paraît non démontrée dans la réalité. En effet, le marché belge pour les services aux professionnels est très avancé. L'expérience de ce marché professionnel montre une multitude d'offres diverses tant au niveau des caractéristiques et des prix que des technologies utilisées.

Dès lors, cette affirmation ne devrait, selon nous, pas figurer dans le plan stratégique de l'Institut.

### **Promotion des intérêts des utilisateurs**

La volonté affichée de l'IBPT de mettre le consommateur au centre de sa stratégie ne peut qu'être partagée par Belgacom.

Plus particulièrement, Belgacom constate que l'IBPT considère que l'objectif final de la promotion des intérêts des utilisateurs doit être un retour positif pour la société en termes de bien-être collectif. Cet objectif est intéressant et important. En effet, cette vision crée un cadre qui tient compte non seulement des intérêts spécifiques des



together  
with



telindus  
Belgium CT

consommateurs, mais également du coût généré par des mesures de régulation pour la totalité des utilisateurs. Dans le passé, le secteur a régulièrement insisté sur l'importance d'une analyse coûts-bénéfices fiable des mesures qui visent à protéger les utilisateurs finaux. Des décisions dont l'utilité n'était pas évidente furent parfois imposées, avec un impact financier/opérationnel important pour les opérateurs, et donc aussi pour la totalité des consommateurs.

Nous notons également que l'IBPT se souciera du respect des droits du consommateur et nous aimerions qu'il soit indiqué dans le plan stratégique que, dans ce contexte, chaque consommateur a le droit de voir son opérateur subir également un contrôle de la part de l'IBPT. En effet force est de constater que beaucoup d'opérateurs n'observent pas ou pas suffisamment les obligations de protection du consommateur. Belgacom espère que l'IBPT portera son attention de manière équitable sur les clients de tous les opérateurs.

### **Service Universel**

En ce qui concerne le service universel, Belgacom est quelque peu surprise que ce chapitre soit totalement muet quant au problème du financement de ce service universel. Il s'agit pourtant là d'une question essentielle qui est une condition à la pérennisation de ce service universel et à son évolution et pour laquelle l'IBPT dispose d'une responsabilité importante.

De plus, nous constatons que le plan stratégique reste vague sur les intentions de l'IBPT quant aux différentes questions urgentes qui se posent dans ce cadre.

Comme indiqué par l'IBPT, la nouvelles directive « service universel » crée une opportunité pour repenser l'étendue du service universel face aux nouveaux développements technologiques. Cependant, le temps presse pour préparer un point de vue clair, puisque la date de transposition se situe mi-2011. Nous pensons entre autres à une réflexion sur la nécessité du maintien des téléphones publics et des annuaires papier. Le régime belge concernant les tarifs sociaux nécessite également un réexamen.

Nous souhaiterions également qu'une réflexion soit menée sur la question de savoir pourquoi certains autres Etats membres s'en remettent aux mécanismes du marché pour assurer le service universel plutôt qu'à une intervention réglementaire telle que mise en place par le cadre belge depuis de nombreuses années et conduisant à une lourde charge pour le secteur (et de facto jusqu'à présent pour la seule Belgacom).

### **Groupes sociaux particuliers**

*L'IBPT note qu'il « veillera à ce que les segments peu adressés ne soient pas laissés en reste. L'IBPT veillera à ce que les personnes handicapées, les personnes âgées et les personnes ayant des besoins sociaux spécifiques, retirent un bénéfice maximum en termes de choix, de prix et de qualité ».*

Belgacom ne peut que soutenir l'attention portée à ces groupes sociaux spécifiques. Néanmoins, nous estimons que l'IBPT doit aussi vérifier dans quel cadre et système de financement ceci doit et peut être réalisé.

\*\*  
\*



together  
with



telindus

Page 6

Nous espérons que les remarques que Belgacom a tenté d'apporter dans le cadre de cette consultation publique sur le plan stratégique de l'IBPT recevront un accueil favorable et pourront, dans l'intérêt de l'ensemble du secteur, être prises en compte dans l'élaboration de la version définitive du plan.

Nous vous prions de croire, Cher Monsieur Hindryckx, en l'expression de nos sentiments les meilleurs.

## Ethische Commissie voor de telecommunicatie

---

**De:** Debeuckelaere Willem [willem.debeuckelaere@privacycommission.be]  
**À:** Info 1  
**Objet:** BIPT strategisch plan 2010 - 2013 > commentaar

Geachte Mevrouw, Mijnheer,

Na kennisname van het ontwerp van "strategisch plan 2010 - 2013" als geïnteresseerde lezer ben ik zo vrij u enige 'commentaar' over te maken. Ik doe dit in eigen naam maar vooral in mijn hoedanigheid van voorzitter van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie : wat deze laatste input betreft is het mij niet duidelijk of dit verwacht wordt in deze consultatieronde dan wel nog voorwerp zal uitmaken van een specifiek verzoek vanwege het BIPT. U zult het me dan ook niet willen kwalijk nemen dat ik nu al reageer vanuit mijn functie voorzitter Ethische Commissie en geen verdere uitnodiging heb afgewacht.

Deze reactie staat niet in de weg van een door de Commissie zelf in te nemen reactie. Het was evenwel onmogelijk om in de zeer kort toegemeten tijdspanne hierover te vergaderen.

Terecht vermeldt het plan de Ethische Commissie (blz 7) als een 'belanghebbende partij'. Het is dan wel een 'partij' met een eigen karakter : het belang van de Ethische Commissie is er geen van commerciële aard maar is wettelijk verankerd in de wet elektronische communicatie.

Het is dan ook met enige verwondering dat ik verder in het document gezocht heb naar enige vermelding van de Ethische Commissie en de essentiële taak van het BIPT voor haar werking en effectieve slaagkansen. Kortweg : het BIPT staat in voor het secretariaat van de Commissie en is dan ook de enige instantie die de wettelijke opdracht in concreto mogelijk maakt. Het is evident dat zonder een onbevengene ondersteuning door middelen, personeel, infrastructuur en bijstand de taak en missie van de Commissie dode letter zal blijven. Ik zou het dan ook op prijs stellen dat deze wettelijke opdracht van het BIPT ten overstaan van de Ethische Commissie wordt opgesteld en gedocumenteerd. Het lijkt mij niet overdreven de ondersteuning van de Commissie als een concrete doelstelling op te nemen. Ik denk dat dit ook de enige wijze zal zijn waarop de (zeer gewaardeerde) persoonlijke inzet van de medewerkers van het BIPT aan het werk van de Commissie recht wordt gedaan wanneer zij worden geëvalueerd tegen het licht van hun takenpakket en de doelstellingen van het BIPT. Het ontbreken van deze taakomschrijving en de invulling ervan in de strategische doelstelling lijkt mij dan ook een leemte. Daaraan niet tegemoetkomen lijkt me niet in lijn te zijn met de wettelijke opdracht van het BIPT tegenover de Ethische Commissie op grond van de wet elektronische communicatie.

Een tweede aspect lijkt me de invulling van de consumentbescherming. Mij lijkt deze missie voor het BIPT zich ten dele te concretiseren in de ondersteuning van de Ethische Commissie. Het lijkt me zaak dat dit nader, overigens in samenwerking met de ombudsdienst en de specifieke diensten van de FOD Economie, in kaart wordt gebracht en de specifieke aanbreng van het BIPT daarin wordt uitgewerkt.

Een derde opmerking vraagt aandacht voor de kwestie van de nummeringen. Ik begrijp dat het BIPT daar andere wegen wil inslaan dan tot noch toe bewandeld. Gelet op de specifieke adviestaak en controlebevoegdheid van de Commissie lijkt mij overleg hierover noodzakelijk.

Tenslotte wil ik nog verwijzen naar het overleg dat tussen de Ethische Commissie en het management van het BIPT plaatsgreep en dat, van mijn kant toch, als positief werd ervaren. Dit wordt dan wel niet vermeld in de inleiding maar ik hoop naar die constructieve gedachtenwisseling te mogen verwijzen om aandacht te vragen voor de bijzondere plaats van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie in de structuur en werking van het BIPT.

Uiteraard ben ikzelf, en ik weet ook te kunnen spreken voor mijn collega's commissieleden, steeds bereid om hierover nader te overleggen.

Oprechte achting,

Willem Debeuckelaere  
voorzitter Ethische Commissie voor de telecommunicatie

## Raadgevend Comité voor de telecommunicatie

Dossierbeheerder :  
P. Steeland (NL)  
Secretaris van het Comité  
Tel. : +32 2 226 87 58  
Fax : +32 2 226 88 77  
E-Mail : piet.steeland@bipt.be

BIPT  
Dhr. Luc Hindryckx  
Voorzitter van de Raad  
Ellipse Building – Gebouw C  
Koning Albert II laan 35

1030 BRUSSEL

Onze referenties  
DOCUMENT2\  
Uw referenties

Brussel, 10 november 2010

Geachte Heer Voorzitter,  
Geachte Leden van de Raad,

Betreft : Strategisch Plan 2010-2013

Met veel interesse nam ik namens het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie kennis van het Strategisch Plan van het BIPT, zoals dit ter consultatie werd voorgelegd.

Gelet op de korte termijn waarop diende geantwoord te worden op vermelde consultatie, was het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie niet in de materiële mogelijkheid om een bijdrage te leveren omtrent dit belangrijke document. Het Comité betreurt dit en wou u hiervan middels het huidige schrijven op de hoogte brengen.

Hoogachtend,



David Stevens  
Voorzitter