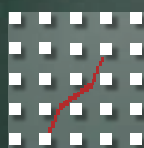


# RAPPORT ANNUEL 2007

DE L'INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS



IBPT

# TABLE DES MATIÈRES

COMMUNICATION DU CONSEIL	5
NOTRE IDENTITÉ	9
LES MISSIONS	9
LES DOMAINES D'ACTIVITÉ	9
LES VALEURS	10
LE CONSEIL	11
L'IBPT ET LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES	15
CADRE JURIDIQUE	15
RÉGULATION ÉCONOMIQUE	16
Accès au marché	16
Analyses des marchés	17
Régulation de l'opérateur puissant au niveau de l'accès et de la téléphonie fixe	22
Régulation des opérateurs puissants en téléphonie mobile	31
Les collaborations en matière de régulation économique	32
<i>Collaboration du service avec les autorités de concurrence belges</i>	32
<i>Collaboration avec les régulateurs communautaires</i>	33
<i>Collaboration avec la Commission européenne</i>	33
Contrôle des activités des opérateurs et des fournisseurs de services	34
PROTECTION DES UTILISATEURS	35
VEILLE TECHNOLOGIQUE, PRÉSENCE INSTITUTIONNELLE NATIONALE ET INTERNATIONALE	42
GESTION DE DOMAINES TECHNIQUES ET DU SPECTRE ÉLECTROMAGNÉTIQUE	45
GESTION DU SPECTRE ÉLECTROMAGNÉTIQUE, LICENCES ET FRÉQUENCES	45
GARANTIES AUX UTILISATEURS DU SPECTRE	48
GESTION DE LA NUMÉROTATION TÉLÉPHONIQUE	53
MISSIONS TECHNIQUES D'INTÉRÊT PUBLIC	57
VEILLE TECHNOLOGIQUE, PRÉSENCE INSTITUTIONNELLE NATIONALE ET INTERNATIONALE	61



<b>L'IBPT ET LE SECTEUR POSTAL</b>	<b>65</b>
CADRE JURIDIQUE ET MISSIONS DE L'IBPT	65
ÉTAT ÉCONOMIQUE DU SECTEUR	68
RÉGULATION ÉCONOMIQUE	69
PROTECTION DU CONSOMMATEUR	70
VEILLE TECHNOLOGIQUE, PRÉSENCE INSTITUTIONNELLE NATIONALE ET INTERNATIONALE	72
<b>FONCTIONNEMENT DE L'IBPT</b>	<b>77</b>
LE PERSONNEL	77
L'ÉQUIPEMENT	78
LES FINANCES	79
<b>INFORMATIONS PRATIQUES</b>	<b>83</b>
GLOSSAIRE	83
ADRESSES UTILES	89
<b>ANNEXE: Références des textes réglementaires préparés par l'IBPT et publiés durant l'année 2007</b>	<b>93</b>
<b>SITUATION ÉCONOMIQUE DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES</b>	<b>96</b>
ACTEURS SUR LE MARCHÉ DES TÉLÉCOMMUNICATIONS	97
DONNÉES ÉCONOMIQUES DU SECTEUR DES TÉLÉCOMMUNICATIONS FIXES	100
ACCÈS AU SERVICE DE TÉLÉPHONIE FIXE	101
TÉLÉPHONIE VOCALE FIXE	106
LIGNES LOUÉES	112
ACCÈS À INTERNET	113
TÉLÉPHONIE MOBILE	126



**COMMUNICATION DU CONSEIL**

# COMMUNICATION DU CONSEIL

L'Institut belge des services postaux et des télécommunications a le plaisir de présenter aux lecteurs le quatorzième rapport annuel se rapportant aux activités menées par l'Institut durant l'année 2007. Deux secteurs économiques relèvent de la compétence de l'IBPT: les postes et les télécommunications qui sont désormais appelées communications électroniques. L'IBPT aimerait épingler ici deux sujets donnant un aperçu à la fois des missions de l'Institut et des répercussions induites des décisions qu'il rend.

Dans le secteur postal, l'un des principaux faits de 2007 a été au niveau européen l'achèvement de la procédure de co-décision concernant le projet de troisième directive postale. La directive 97/67/CE avait ouvert le secteur à la concurrence de manière progressive et contrôlée ; cette nouvelle directive postale fixe au 31 décembre 2010 la date pour l'ouverture totale du marché, avec la possibilité pour certains États membres de repousser cette ouverture de deux années supplémentaires au maximum, une clause de réciprocité provisoire s'appliquant aux États faisant usage de cette possibilité. Même si au cours de ces dernières années, les prix de la poste aux lettres pour les particuliers ont en général augmenté tandis que ceux payés par les entreprises (qui génèrent les trois quarts du volume du courrier) ont globalement diminué, la directive 97/67 dispose que les prix doivent être abordables afin de faciliter autant que possible l'accès à ces services, mais aussi qu'ils doivent être fonction des coûts. Malgré ces augmentations, les consommateurs estiment que les tarifs demeurent à un niveau globalement acceptable, selon la Commission européenne. Il faut souligner que les obligations de service universel sont maintenues par la nouvelle directive, qui laisse aux États membres le soin de décider quel mécanisme de financement pour la fourniture du service universel répond le mieux à leurs besoins dans ce nouveau contexte.

L'Institut a effectué le calcul du coût du service universel pour l'année 2006.

Après avoir enquêté auprès de deux mille ménages belges en 2006 au sujet des desiderata des particuliers quant aux prestations qui caractérisent le service universel, l'IBPT a souhaité élargir son champ de vision et a interrogé les PME et les indépendants. Cette étude a été réalisée en juillet 2007.

Enfin, dans le souci d'accompagner au mieux l'ensemble du secteur dans ses préparatifs des défis futurs, l'Institut a aidé le gouvernement à améliorer la cohérence du cadre législatif relatif à l'opérateur historique et a également contribué à redessiner le cadre réglementaire.

Dans le secteur des communications électroniques également, le travail n'a pas manqué tout au long de l'année 2007.

Ainsi, les différentes offres de référence de l'opérateur historique ont-elles été examinées par l'Institut. On constatera dans les pages qui suivent que l'interconnexion (BRIO) a cessé d'être la principale pierre d'achoppement entre Belgacom et les autres opérateurs, le contentieux s'étant déplacé sur le terrain des offres d'accès à la boucle locale et le bitstream (BRUO et BROBA). Accéder aux clients finals de manière efficace et dans de bonnes conditions est véritablement au cœur des préoccupations

de nombreux acteurs du marché des services de communications électroniques. Ceci ne signifie cependant pas que le BRIO (qui n'a plus de date limite de validité) n'a pas été à l'origine de quelques passes d'armes ayant nécessité l'intervention de l'Institut. Celui-ci a aussi pris un certain nombre de décisions importantes fixant les conditions qualitatives et quantitatives des services de dégroupage et des services bitstream de Belgacom aux opérateurs alternatifs.

En application d'une décision<sup>1</sup> prise suite à l'analyse des marchés 7, 13 et 14 (groupe "Lignes louées") correspondants au marché de détail, au marché de gros de segments terminaux et au marché de gros de lignes interurbaines, Belgacom a été priée de rédiger une offre de référence pour le marché des segments terminaux de lignes louées que Belgacom a dénommée BROTSOLL<sup>2</sup>.

L'ouverture des réseaux fixes, au même titre que les charges d'interconnexion entre réseaux mobiles, reste un des domaines les plus sensibles de la régulation des marchés des communications électroniques.

L'Institut a continué à assurer le suivi des domaines du service universel et de la protection des consommateurs, puisque la libéralisation a également pour objectif d'être favorable aux citoyens.

### **Post-scriptum**

Les lecteurs trouveront à la fin du présent document un glossaire contenant quelques explications sur les termes utilisés et les nombreuses abréviations communément reprises dans les pages suivantes.

Michel Van Bellinghen  
*Membre du Conseil*

Georges Deneff  
*Membre du Conseil*

Catherine Rutten  
*Membre du Conseil*

Eric Van Heesvelde  
*Président du Conseil*

<sup>1</sup> Décision du Conseil du 17 janvier 2007. Toutes les décisions du Conseil peuvent être consultées sur le site Internet de l'Institut.

<sup>2</sup> Belgacom Reference Offer for Terminating Segment of Leased Lines





# NOTRE IDENTITÉ



# NOTRE IDENTITÉ

## LES MISSIONS

*Historiquement, les secteurs des postes et télécommunications ont longtemps été caractérisés par l'existence de monopoles de service public. Au début des années 80, des premiers essais d'introduction contrôlée de formes de concurrence ont remis en cause ce modèle de marchés. Dans le marché totalement libéralisé des communications électroniques et celui des services postaux en voie de libéralisation, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications assure des missions de régulation économique, d'organisation technique et de respect des cadres réglementaires. L'IBPT veille à la protection des intérêts des acteurs et utilisateurs, au profit de la collectivité. Trois mots-clés sous-tendent ses actions : la transparence, la coopération et le dialogue.*

Dans la mise en œuvre de cette nouvelle organisation, deux préoccupations ont guidé le législateur. D'une part, introduire le mécanisme du marché dans le secteur des communications électroniques et à un rythme différent plus lent dans le secteur postal et d'autre part, garantir les intérêts des citoyens.

## LES DOMAINES D'ACTIVITÉ

*Les autorités fédérales nationales ont chargé l'Institut belge des services postaux et des télécommunications de l'encadrement de deux secteurs : les communications électroniques et le domaine postal. À ceci est récemment venu s'ajouter la radiodiffusion à Bruxelles, pour autant qu'elle relève de la compétence de l'État fédéral.*

Par une loi promulguée le 21 mars 1991, le législateur belge a créé l'Institut belge des services postaux et des télécommunications pour assurer l'encadrement des secteurs des communications électroniques et des services postaux. Sa dénomination l'indique clairement: l'Institut est compétent dans deux domaines d'activité. L'IBPT a entamé ses activités en juin 1993. Depuis la loi du 17 janvier 2003, l'IBPT est un organisme d'intérêt public doté d'un statut propre lui garantissant l'indépendance à l'égard du pouvoir exécutif.

### **Les communications électroniques**

En l'espace d'une quinzaine d'années, les télécommunications ont connu une révolution technologique. Ces développements technologiques ont été accompagnés par le mouvement de libéralisation des marchés en Europe. L'expression "communications électroniques" recouvre toutes les formes de communications par l'intermédiaire des ondes hertziennes, des lignes fixes (fil de cuivre, câble coaxial, fibre optique). Cette définition "ouverte" et souple permet d'inclure les futurs développements technologiques et également de refléter le principe de la neutralité technologique qui est l'un des dispositifs fondamentaux du cadre de régulation européen des communications électroniques.

La compétence de l'IBPT s'exerce plus particulièrement dans deux types d'activités :

- La première concerne les nouvelles missions de régulation sur les marchés libéralisés des

télécommunications. L'IBPT prend les dispositions nécessaires pour que le cadre réglementaire soit respecté, que la concurrence puisse se développer pleinement et correctement, que certaines missions d'intérêt public soient remplies et que les intérêts du consommateur soient préservés.

■ La seconde concerne l'exercice d'un pouvoir régalién sur des domaines techniques spécifiques. Certaines ressources sont rares comme le spectre électromagnétique ou l'espace de numérotation : il faut un régulateur pour partager, réglementer et contrôler avec précision les usages. L'Institut remplit encore d'autres missions techniques d'intérêt public.

### **La radiodiffusion à Bruxelles-Capitale**

Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 16 mars 2007, qui modifie la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux de distribution d'émissions de radiodiffusion et l'exercice d'activités de radiodiffusion dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, l'IBPT est devenu le régulateur pour la radiodiffusion de compétence fédérale à Bruxelles, à savoir pour les organismes de radiodiffusion qui y sont établis et qui ne relèvent de la compétence ni de la Communauté flamande ni de la Communauté française.

### **Les services postaux**

Le secteur postal est lui aussi engagé sur la voie de la libéralisation. L'IBPT a logiquement été chargé de veiller au respect du cadre réglementaire et au bon fonctionnement de la partie du marché déjà libéralisée. En outre, l'IBPT est chargé de contrôler certains points du contrat de gestion qui lie La Poste à l'État. Ce contrat de gestion porte sur les règles et les modalités d'exécution des tâches de La Poste, ainsi que sur l'intervention financière de l'État.

## **LES VALEURS**

*L'intérêt général nécessite une évaluation des avantages et inconvénients pour toutes les parties intéressées : les opérateurs, les différentes catégories d'utilisateurs et les autorités. Outre le développement de la concurrence, une attention particulière doit également être consacrée à la protection des utilisateurs (principalement les utilisateurs privés) contre de possibles abus du marché.*

### **Indépendance**

La loi du 17 janvier 2003 a conféré à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications un statut qui garantit son indépendance. L'organe dirigeant de l'IBPT est le Conseil, composé de quatre membres, dont le Président qui, au cas où les voix sont partagées, a voix prépondérante. Le Conseil prend ses décisions de façon autonome et indépendante du pouvoir exécutif. Il n'a aucune attache avec les opérateurs actifs sur les marchés considérés. Il va de soi que toute partie intéressée peut contester les décisions du Conseil devant le pouvoir judiciaire compétent.

### **Transparence**

En tant qu'autorité administrative, l'IBPT doit motiver ses actes, tout en veillant au respect de la confidentialité de certaines informations touchant certaines entreprises et/ou leurs produits. De plus, les statuts de l'Institut autorisent toute personne directement et personnellement concernée par une décision du Conseil à être préalablement entendue.

## Coopération et dialogue

Dans sa pratique quotidienne, l'Institut privilégie le dialogue et la concertation. Des consultations précèdent la prise des décisions. L'IBPT communique ensuite ses projets d'avis ou de décisions et examine les commentaires que ces projets ont reçus. En cas de litiges entre eux, les opérateurs ont le loisir de demander la conciliation de l'IBPT avant d'envisager d'autres recours (par exemple devant le Conseil de la concurrence).

Quant à la coopération avec les Communautés, le Conseil de la concurrence, la Commission européenne et les régulateurs des autres États membres, nous renvoyons le lecteur à la page 32 et suivantes.

## LE CONSEIL

*Entre les Membres du Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, les responsabilités se répartissent de la façon suivante:*

### **Eric Van Heesvelde, Président du Conseil, est compétent pour :**

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

### **Catherine Rutten, Membre du Conseil, est compétente pour :**

- le service "Analyse économique du marché Télécoms" : tous les aspects économiques en matière de télécommunications, y compris les tarifs de service public (analyse du marché, PSM, tarifs, modèles de coûts, calcul des coûts du service universel, statistiques), l'accès et l'interconnexion (BRIO, BROBA, BRUO);
- le service "Relations internationales Télécoms" : coordination des travaux au niveau de l'ERG, l'IRG, des institutions européennes, de l'UIT, de l'OMC et de la CEPT;
- le service Budget et Logistique : budget de l'IBPT, comptabilité (perception des recettes et gestion des dépenses), service achat, équipement.

### **Georges Deneff, Membre du Conseil, est compétent pour :**

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

**Michel Van Bellinghen, Membre du Conseil, est compétent pour :**

- le service Aspects juridiques Télécoms : cadre réglementaire en matière de télécommunications et de radiocommunications, support juridique général aux autres services, litiges, conciliation, traités internationaux, protection de la vie privée, Commission d'éthique (sauf La Poste);
- le Service Technologie, Utilisation des Télécommunications et des Radiocommunications : coordination du spectre (international et national), organisation internationale en matière de radiocommunications, gestion du plan de fréquences, informatisation, contrôle de l'équipement et notifications conformément à la directive R&TTE, normalisation (internationale), attribution des autorisations en matière de radiocommunications et des autorisations en matière de téléphonie vocale et de réseaux fixes, déclarations des services de télécommunications, gestion du plan de numérotation, noms de domaine, portabilité du numéro, utilisation des numéros;
- le Service Personnel : statut du personnel de l'IBPT, comité de secteur, formation.



B I P T  
i B P T

L'IBPT ET LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES



# L'IBPT ET LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

## CADRE JURIDIQUE

*Dans le domaine des télécommunications, l'innovation technologique continue d'avoir une forte influence sur l'évolution du régime de régulation. La numérisation permet en effet à différents types de contenus d'être offerts via des réseaux de diverses natures, comme le câble de distribution ou la ligne téléphonique. Simultanément, Internet est devenu une plateforme globale pour une gamme de services de communications électroniques. Convergentes, les technologies de l'information et de la communication ont ouvert de nouvelles possibilités. Le cadre juridique européen pour les communications électroniques aborde cette convergence technologique et prolonge et adapte les avantages de la libéralisation aux communications électroniques en général.*

### **La loi relative aux communications électroniques**

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

Une plus grande souplesse caractérise le cadre réglementaire mis en place par la loi. Celle-ci met fin au système soumettant l'exécution d'une activité de télécommunications à une autorisation. Désormais, pour pouvoir démarrer son activité spécifique, une entreprise n'a plus qu'à faire une notification relativement sommaire à l'Institut. Un agrément ou un accord de l'Institut n'est pas exigé mais l'opérateur doit bien sûr fournir et maintenir à jour des informations permettant à l'Institut de conserver une vue d'ensemble du marché. En pratique, après la notification, l'Institut remet à l'opérateur une déclaration stipulant que ce dernier a fait une notification valable et qu'il peut entreprendre de développer ses activités mais cette déclaration n'est pas une autorisation de l'IBPT vis-à-vis de l'opérateur concerné. Il s'agit simplement d'une confirmation.

### **L'accord de coopération avec les Communautés**

Suite à l'arrêt de la Cour d'Arbitrage du 14 juillet 2004, un accord de coopération entre l'État fédéral et les trois Communautés a été conclu définitivement le 17 novembre 2006. Cet accord règle la gestion des communications électroniques dans la mesure où il concerne une compétence partagée entre le niveau fédéral et les Communautés. Après un processus d'assentiment par les assemblées législatives respectives, il est entré en vigueur fin septembre 2007.

Dans son volet concernant la régulation, le principe fondamental sur lequel repose l'accord de coopération du 17 novembre 2006 est que chacune des autorités compétentes doit informer les autres de ses projets de décision. Les autres régulateurs disposent alors d'une courte période pour les examiner et éventuellement réagir en actionnant la procédure de coopération. Dans ce cas, la Conférence des régulateurs (CRC) qui regroupe les régulateurs fédéral et communautaires se réunira afin de trouver un accord sur la mesure en projet. Si l'on n'atteint pas un consensus, le niveau politique

pourra se saisir du dossier et ce sera alors aux ministres des gouvernements respectifs de trouver un accord.

Une fois l'accord entré en vigueur et conformément à celui-ci, les différents régulateurs se sont réunis pour élaborer un règlement d'ordre intérieur de la CRC, qui doit ensuite être approuvé par un comité interministériel État fédéral/Communautés.

### **Litiges**

Parmi les seize recours introduits au cours de l'année 2007 contre des décisions de l'Institut, il convient de relever les affaires suivantes, particulièrement importantes pour la régulation économique du secteur :

- Belgacom a introduit un recours devant la Cour d'appel de Bruxelles contre la décision du Conseil de l'IBPT du 17 janvier 2007 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour les marchés du groupe "lignes louées" (marchés 7-13-14).
- Belgacom a introduit un recours devant la Cour d'appel de Bruxelles contre la décision du Conseil de l'IBPT du 7 mars 2007 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour les marchés du groupe "téléphonie fixe" (marché 9).
- BASE a introduit un recours en suspension et en annulation contre le complément du 18 décembre 2007 de la décision du Conseil de l'IBPT du 11 août 2006 concernant la régulation des charges de terminaison des opérateurs mobiles à partir de 2008.

Le contentieux des analyses de marché a également été marqué par un arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles du 1<sup>er</sup> juin 2007. La Cour y a confirmé la définition et l'analyse faite par l'IBPT des marchés 1 et 2 (accès), ainsi que la désignation de Belgacom comme opérateur disposant d'une puissance significative sur ces marchés, ainsi que la grande majorité des remèdes qui lui sont imposés.

## **RÉGULATION ÉCONOMIQUE**

### **Accès au marché**

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

## Enregistrements 2007

Type de service	Total
<b>Service téléphonique public</b>	<b>10</b>
<b>Réseau public</b>	<b>7</b>
<b>Services vocaux</b>	<b>47</b>
Service VoIP	24
Calling cards	4
Carrier Select/Carrier Preselect	15
Teleconferencing	1
Autre service vocal	3
<b>Autres services</b>	<b>37</b>
Lignes louées	8
Accès à Internet	21
Network management services	8
Autres	11
<b>Total des enregistrements</b>	<b>101</b>

## Analyses de marché

Les analyses de marché sont une partie essentielle du nouveau cadre réglementaire car elles déterminent en grande partie quelles obligations sont imposées dans le secteur des communications électroniques. Dans ce nouveau cadre réglementaire, la délimitation des marchés et l'analyse de la situation du marché sont inspirés du droit de la concurrence. Les marchés pertinents ne sont par exemple plus fixés par la loi mais sont définis par le régulateur national sur la base des recommandations de la Commission européenne, qui sont régulièrement revues et comportent une liste des marchés qui selon la Commission européenne entrent en considération pour la réglementation ex ante. Fin 2007, la Commission européenne avait publié deux recommandations : la première le 11 février 2003 avec une liste de 18 marchés<sup>3</sup> et la deuxième qui a été revue le 17 décembre 2007 avec une liste de 7 marchés<sup>4</sup>.

Globalement, la procédure d'analyse de marché peut être divisée en deux trajets : le trajet d'analyse et le trajet de consultation. Le trajet d'analyse comporte la définition du marché, l'analyse du marché, la détermination des entreprises PSM et la fixation des obligations. Le trajet de consultation se compose de la soumission à consultation du projet de décision développé durant le trajet d'analyse successivement au secteur, au Conseil de la concurrence, dans certains cas aux régulateurs des médias, à la Commission européenne ainsi qu'aux autres régulateurs nationaux.

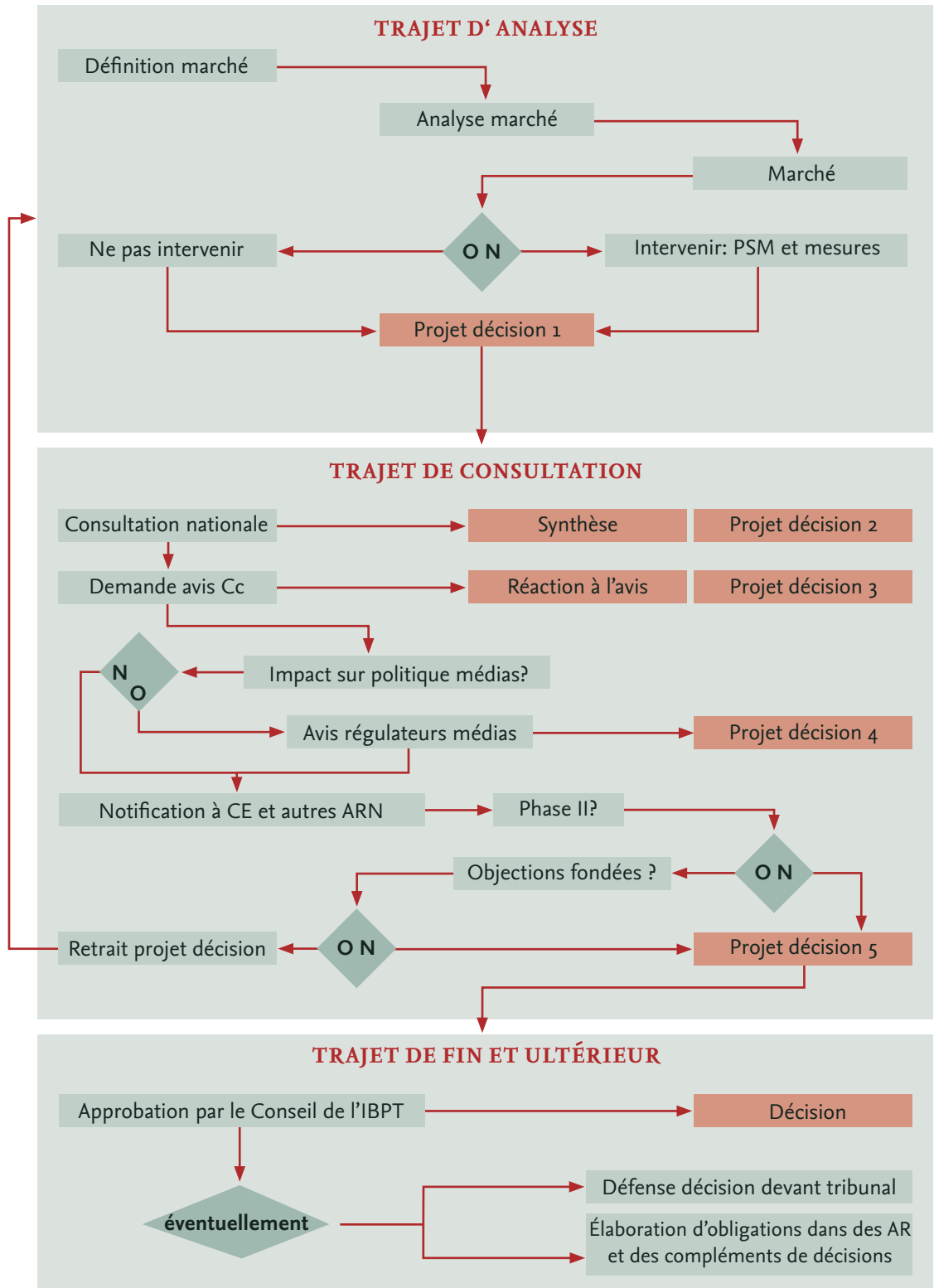
### <sup>3</sup> Marchés de détail

1. Accès au réseau téléphonique public en position déterminée pour la clientèle résidentielle; 2. Accès au réseau téléphonique public en position déterminée pour la clientèle non résidentielle; 3. Services téléphoniques locaux et/ou nationaux accessibles au public en position déterminée pour la clientèle résidentielle; 4. Services téléphoniques internationaux accessibles au public en position déterminée pour la clientèle résidentielle; 5. Services téléphoniques locaux et/ou nationaux accessibles au public en position déterminée pour la clientèle non résidentielle; 6. Services téléphoniques internationaux accessibles au public en position déterminée pour la clientèle non résidentielle; 7. Ensemble minimal de lignes louées.

### Marchés de gros

8. Départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée; 9. Terminaison d'appel sur divers réseaux téléphoniques publics individuels en position déterminée; 10. Services de transit sur le réseau téléphonique public fixe; 11. Marché de la fourniture en gros d'accès dégroupé (y compris l'accès partagé) aux boucles et sous-boucles sur lignes métalliques pour la fourniture de services à large bande et de services vocaux; 12. Marché de la fourniture en gros d'accès à large bande; 13. Fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées; 14. Fourniture en gros de segments de lignes louées sur le circuit interurbain; 15. Accès et départ d'appel sur les réseaux téléphoniques publics mobiles; 16. Terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels; 17. Marché national de la fourniture en gros d'itinérance internationale sur les réseaux publics de téléphonie mobile; 18. Services de radiodiffusion, destinés à livrer un contenu radiodiffusé aux utilisateurs finals.

Un aperçu schématique des étapes à parcourir par l'IBPT dans le cadre de la procédure d'analyse de marché est représenté ci-dessous.



**4 Marchés de détail**

1. Accès au réseau téléphonique public en position déterminée pour la clientèle résidentielle et non résidentielle

**Marchés de gros**

2. Départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée; 3. Terminaison d'appel sur divers réseaux téléphoniques publics individuels en position déterminée; 4. Fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau (y compris l'accès partagé ou totalement dégroupé) en position déterminée; 5. Marché de la fourniture en gros d'accès à large bande; 6. Fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées, quelle que soit la technologie utilisée pour fournir la capacité louée ou réservée; 7. Terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels.

Un certain nombre d'événements extérieurs ont influencé l'analyse de marché. Comme la loi du 16 mars 2007, qui amende la loi du 24 décembre 1995, en rendant l'IBPT compétent en matière de régulation média dans la Région bilingue de Bruxelles-Capitale pour des questions qui ne peuvent pas être spécifiquement confiées à l'une ou l'autre communauté linguistique. Un deuxième événement important au niveau national est la ratification par tous les parlements concernés de l'Accord de coopération qui supprime ainsi le blocage des marchés relevant de cet accord. Au niveau européen, l'on notera la publication de la nouvelle recommandation par la Commission européenne en date du 17 décembre 2007. La liste des marchés pertinents de cette recommandation compte 7 marchés dont un seul marché de détail. La disparition d'un marché de la liste des marchés pertinents ne signifie cependant pas que les obligations reposant sur ce marché sont directement supprimées. Une analyse complémentaire est requise à cet effet. Il convient en effet d'exécuter systématiquement pour ces marchés le test des trois critères et ce également, durant la phase de transition.

Pour déterminer si un marché est susceptible d'être soumis à une réglementation ex ante, la Commission européenne propose le test des trois critères. Ce test est décrit dans les exposés des motifs des recommandations concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques du 11 février 2003 et du 17 décembre 2007.

Ces trois critères sont :

- les barrières à l'entrée et le développement de la concurrence, soit des barrières structurelles, légales ou réglementaires;
- les aspects dynamiques, en d'autres termes, la question de savoir si le marché présente des caractéristiques qui feront en sorte qu'après un certain temps, il présentera une évolution vers une situation de concurrence effective sans qu'une intervention réglementaire ex ante ne soit nécessaire;
- l'efficacité relative du droit de la concurrence.

Les trois critères doivent être remplis de manière cumulative : si l'un des critères n'est pas rempli, le test est négatif et le marché en question n'entre pas en considération pour une réglementation ex ante, en d'autres termes, l'exécution d'une analyse PSM et la détermination d'obligations appropriées n'ont pas de sens.

La Commission européenne a déclaré que ce test ne devait pas être effectué pour les marchés figurant dans la recommandation, à moins qu'une ARN estime que ce marché n'entre pas en considération pour une réglementation ex ante. Si une ARN tient toutefois à réglementer un marché et qu'il ne figure pas dans la dernière recommandation, alors cette ARN devra effectuer le test des trois critères. En ce moment, une discussion a lieu au sein de l'ERG pour savoir si le test des trois critères est effectivement requis pour les marchés figurant dans la recommandation 2003 mais plus dans la recommandation 2007.

Le trajet de consultation de presque tous les marchés qui n'avaient pas encore pu être terminés en 2006 s'est achevé en 2007. Les marchés des lignes louées étaient déjà notifiés en 2006 à la Commission européenne mais la consultation européenne ne s'est terminée que le 5 janvier et la décision définitive a été adoptée le 17 janvier 2007. La décision définitive relative au marché 15, le marché de l'accès mobile et du départ d'appel, a également pu être adoptée le 2 mai. Suite à la ratification de l'accord de coopération, le trajet de consultation relatif aux marchés 11 et 12 a pu être poursuivi et le projet de décision en question a été notifié à la Commission européenne le 26 novembre. Suite à

la compétence supplémentaire déterminée dans la loi du 30 mars 1995, l'IBPT a également entamé l'analyse du marché 18 relatif à la Région de Bruxelles et à la fin de l'année 2007, le trajet d'analyse était pratiquement terminé.

Deux analyses complémentaires ont également eu lieu : de nouvelles entreprises ont été notifiées sur le marché 9 spécifique au réseau et pour le marché 16, les tarifs de terminaison mobiles et le glide path y afférent ont été adaptés : les décisions définitives y relatives ont été adoptées respectivement le 7 mars et le 18 décembre 2007.

Les tableaux ci-dessous donnent un aperçu des progrès relatifs aux marchés pertinents et aux obligations imposées sur ces marchés.

### État d'avancement des progrès des analyses de marché (situation au 31 décembre 2007)

Analyse du marché	Stade						Notification		Date de la décision
	Trajet d'analyse	Consultation nationale	Avis Cc.	Avis régulateurs médias	Notification européenne	Décision adoptée	Code	Remarques	
Marché 1	✓	✓	✓		✓	✓	BE/2006/0400	Aucune	19-06-2006
Marché 2	✓	✓	✓		✓	✓	BE/2006/0401	Aucune	19-06-2006
Marché 3	✓	✓	✓		✓	✓	BE/2006/0435	Remarques	11-08-2006
Marché 4	✓	✓	✓		✓	✓	BE/2006/0436	Aucune	11-08-2006
Marché 5	✓	✓	✓		✓	✓	BE/2006/0437	Remarques	11-08-2006
Marché 6	✓	✓	✓		✓	✓	BE/2006/0438	Aucune	11-08-2006
Marché 7	✓	✓	✓		✓	✓	BE/2006/0551	Aucune	17-01-2007
Marché 8	✓	✓	✓		✓	✓	BE/2006/0439	Aucune	11-08-2006
Marché 9	✓	✓	✓		✓	✓	BE/2006/0440	Aucune	11-08-2006
Marché 9bis <sup>1</sup>	✓	✓	✓		✓	✓	BE/2006/0456	Aucune	07-03-2007
Marché 10	✓	✓	✓		✓	✓	BE/2006/0441	Aucune	11-08-2006
Marché 11	✓	✓	✓	✓	✓	✓	BE/2007/0735	Remarques	10-01-2008
Marché 12	✓	✓	✓	✓	✓	✓	BE/2007/0736	Remarques	10-01-2008
Marché 13	✓	✓	✓		✓	✓	BE/2006/0552	Remarques	17-01-2007
Marché 14	✓	✓	✓		✓	✓	BE/2006/0553	Aucune	17-01-2007
Marché 15	✓	✓	✓		✓	✓	BE/2007/0610	Aucune	02-05-2007
Marché 16	✓	✓	✓		✓	✓	BE/2006/0433	Remarques	11-08-2006
Marché 16bis <sup>2</sup>	✓	✓	✓		✓	✓	BE/2007/0655	Remarques	18-12-2007
Marché 17 <sup>3</sup>	■	■	■		■	■			
Marché 18	✓	■	■		■	■			

Remarques :

<sup>1</sup> Notification de 11 nouvelles entreprises

<sup>2</sup> Adaptation du MTR et glide path

<sup>3</sup> Analyse plus pertinente après l'intervention de la Commission européenne sur ce marché

## Résultat des analyses de marché terminées

Analyse du marché	Conclusion		Entreprise(s) PSM	Obligations (article de loi)									
	Concurrentiel	Non-concurrentiel		Non-discrimination (58)	Transparence (59)	Séparation comptable (60)	Accès et interconnexion (61)	WLR (61)	Contrôle des prix et système de comptabilisation des coûts (62)	(Pré)selection opérateur (63)	Mesures au niveau du détail (64)	Paquet minimum lignes louées (65)	
Marché 1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Belgacom	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marché 2a1, 2b1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Belgacom	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marché 2c1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Belgacom	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marché 3	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Belgacom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marché 4	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>											
Marché 5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Belgacom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marché 6	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>											
Marché 7	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Belgacom	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Marché 8	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Belgacom	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marché 9a <sup>2</sup>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Belgacom	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marché 9b <sup>2</sup>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Telenet et Versatel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <sup>6</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marché 9c <sup>2</sup>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	BT, Coditel, COLT, MCI, Mobistar et Scarlet	<input checked="" type="checkbox"/> <sup>4</sup>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <sup>6</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marché 9bis	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	3 Stars Net ... <sup>5</sup>	<input checked="" type="checkbox"/> <sup>4</sup>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <sup>6</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marché 10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Belgacom	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marché 11	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Belgacom	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marché 12	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Belgacom	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marché 13	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Belgacom	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marché 14	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>											
Marché 15	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>											
Marché 16a <sup>3</sup>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	BMB et Mobistar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marché 16b <sup>3</sup>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	BASE	<input checked="" type="checkbox"/> <sup>4</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques :

<sup>1</sup> 2a: accès analogique; 2b: ISDN-2; 2c: ISDN-30

<sup>2</sup> 9a: obligations pour Belgacom, 9b: obligations pour Versatel et Telenet; 9c: obligations pour les autres entreprises notifiées

<sup>3</sup> 16a: obligations pour Belgacom Mobile (BMB) et Mobistar; 16b: obligations pour Base

<sup>4</sup> uniquement la non-discrimination externe

<sup>5</sup> ... Brutélé, Equant, IPNESS, RealRoot, Scarlet Extended, Sound & Motion, TELE2, Toledo, Wavecrest et Weepee Studio's

<sup>6</sup> uniquement le contrôle du prix (la différence entre 9b et 9c/bis est le glide path)

Outre les analyses de marché proprement dites, deux décisions qui réglementent l'implémentation des obligations imposées dans les analyses de marché ont également été publiées : la décision du 11 juillet 2007 qui fixe des lignes directrices pour l'estimation de ciseaux tarifaires et la décision du 22 août 2007 qui règle l'implémentation de l'obligation pour Belgacom d'appliquer le système de comptabilisation des coûts et la décision y afférente adaptant les dispositions en la matière dans les décisions relatives aux marchés 1, 2, 8, 9, 10 et 13.

Le passage de l'ancien cadre réglementaire avec ses marchés légalement délimités, ses critères décrits précisément et son ensemble fixe de mesures vers le nouveau cadre, où il existe bien plus de liberté par rapport à la délimitation du marché, aux critères d'analyse et aux mesures à imposer, a pour conséquence qu'un rôle beaucoup plus important est réservé à la Cour d'appel. Les décisions de l'IBPT notifiant les acteurs du marché comme entreprises PSM sont systématiquement contestées devant le tribunal. Par conséquent, la défense des décisions devant les tribunaux est devenue une partie relativement fixe des analyses de marché.

## Régulation de l'opérateur puissant au niveau de l'accès et de la téléphonie fixe

### Des conditions équitables

Après la confirmation en 2006 de son statut d'opérateur puissant sur le marché, Belgacom est restée soumise à une certaine régulation en ce qui concerne l'accès à ses infrastructures, ainsi qu'en ce qui concerne certains services de gros et de détail.

Belgacom est ainsi tenue de proposer des offres de référence en matière d'interconnexion (BRIO), de dégroupage de la boucle locale (BRUO) et d'accès à un débit binaire (BROBA). Ces offres de référence visent à établir les tarifs et conditions auxquels Belgacom ouvre son réseau aux opérateurs alternatifs. Pour chacune de ces offres, Belgacom remet une proposition de texte à l'Institut. Le marché est alors consulté et exprime ses remarques et, sur ces bases, l'Institut rend un projet de décision qui est de nouveau soumis à commentaire avant d'être finalisé. L'offre est ensuite publiée et fait office de référence pour l'année suivante.

### BRIO

En matière de téléphonie fixe, le BRIO regroupe les conditions auxquelles Belgacom rend son réseau d'interconnexion accessible à d'autres opérateurs (le réseau d'interconnexion étant la partie du réseau située au-delà de la boucle locale).

Ceci étant dit, le BRIO est bien plus qu'un simple relevé des tarifs pour le transport de communications sur des tronçons de réseaux. Ce document comporte également des critères de qualité, des spécifications techniques sur les services rendus ou sur les infrastructures existantes, des procédures de commande, des délais de livraison, etc. Le BRIO peut être consulté sur Internet<sup>5</sup>.

Depuis un arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles du 16 juin 2006, Belgacom n'est plus tenue de proposer un nouveau BRIO chaque année. Le BRIO en vigueur n'a plus de date limite de validité. Toute modification du BRIO par Belgacom doit cependant être communiquée à l'IBPT avant d'être publiée, lequel peut exercer son pouvoir d'exiger des modifications, le cas échéant, avant même la publication. L'Institut s'est ainsi prononcé via une communication du 10 janvier 2007 sur les conditions liées au loadsharing (partage équilibré du trafic à l'intérieur des zones d'interconnexion) et aux garanties à fournir pour assurer le paiement des factures d'interconnexion.

<sup>5</sup> [http://www.belgacom.be/nationalwholesale/nl/jsp/dynamic/standardPage.jsp?dcrName=regulatory\\_index](http://www.belgacom.be/nationalwholesale/nl/jsp/dynamic/standardPage.jsp?dcrName=regulatory_index)

Par ailleurs, l'IBPT est fréquemment amené à intervenir afin de garantir le développement d'une concurrence équitable sur le marché. Les décisions de l'IBPT sont précédées d'une consultation des entreprises concernées. Le cas échéant, il s'agit d'une consultation publique qui est organisée via le site Internet de l'Institut.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des consultations lancées en 2007 en matière de BRIO et/ou d'interconnexion ainsi que nombre de réponses du secteur.

<b>Consultations en 2007</b>	<b>Date de publication</b>	<b>Nombre de répondants</b>
Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant l'obligation de publication d'indicateurs de performance wholesale par des opérateurs puissants sur le marché	28/02/2007	3
Consultation concernant les tarifs de transit de Belgacom pour l'année 2007	11/07/2007	3
Projet de décision du Conseil de l'IBPT complétant les décisions relatives à l'analyse des marchés 1, 2, 8, 9 et 10 pour ce qui concerne les indicateurs de qualité de service (KPI - key performance indicators)	14/08/2007	2
Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant les tarifs d'interconnexion 2007 pour l'accès aux services à valeur ajoutée des autres opérateurs	18/12/2007	4

Le tableau indique également les décisions prises en 2007 en la matière avec indication d'un éventuel recours en justice.

Décisions en 2007	Date d'adoption	Attaquées en justice
Décision du Conseil de l'IBPT du 24 avril 2007 concernant les tarifs de départ d'appel et de terminaison d'appel de Belgacom pour l'année 2007	24/04/2007	Oui
Décision du Conseil de l'IBPT du 23 mai 2007 concernant l'obligation de publication d'indicateurs de performance wholesale pour BRIO	23/05/2007	Non
Décision du Conseil de l'IBPT du 6 juin 2007 concernant la demande de [...] de mise à disposition des accords d'interconnexion conclus par BASE avec Mobistar, Verizon Business et Belgacom	06/06/2007	Non
Décision du Conseil de l'IBPT du 6 juin 2007 concernant les tarifs ATAP de Belgacom	06/06/2007	Non
Décision du Conseil de l'IBPT du 12 juillet 2007 concernant les relations d'interconnexion entre XtraCom et Belgacom	12/07/2007	Oui
Décision du Conseil de l'IBPT du 22 août 2007 concernant les tarifs de transit de Belgacom pour l'année 2007	22/08/2007	Non
Décision du Conseil de l'IBPT du 2 octobre 2007 concernant les relations d'interconnexion entre XtraCom et Belgacom	02/10/2007	Non
Décision du Conseil de l'IBPT du 26 octobre 2007 concernant les relations d'interconnexion entre XtraCom et Belgacom	26/10/2007	Non
Décision du Conseil de l'IBPT du 23 novembre 2007 concernant les relations d'interconnexion entre XtraCom et Belgacom	23/11/2007	Non

### BRUO et BROBA

Les offres BRUO et BROBA poursuivent l'objectif d'une offre de gros pour la large bande. BRUO est l'offre permettant à l'opérateur alternatif de disposer en permanence de la capacité de transmission complète ou partielle sur le dernier fil reliant l'abonné au réseau. Via BROBA, l'opérateur alternatif loue à Belgacom une capacité sur les équipements de connexion<sup>6</sup> (DSLAM) ainsi qu'une capacité de transmission ATM<sup>7</sup> dans le réseau ATM de Belgacom pour y accéder et une interconnexion avec ce réseau. Ces offres sont particulièrement importantes en matière d'accès à Internet car elles permettent à des opérateurs de proposer une offre alternative sans disposer d'infrastructures d'accès au client (BRUO) et sans disposer de la même capillarité d'infrastructure que Belgacom (BROBA). Elles contribuent ainsi au développement d'une concurrence et d'une offre diversifiée non seulement sur le marché de l'accès à Internet mais également sur celui des Réseaux Privés Virtuels<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> Digital Subscriber Line Access Multiplexer.

<sup>7</sup> Asynchronous Transfer Mode.

<sup>8</sup> Virtual Private Networks

Pendant l'été 2007, l'IBPT a suivi de près la résolution de problèmes engendrés par le lancement d'un nouveau système de provisionnement informatique car des plaintes ont été reçues de la part du secteur concernant le respect des délais d'exécution des installations par Belgacom. À ce niveau, l'IBPT a pris des mesures et a organisé des pourparlers entre Belgacom et les principaux utilisateurs de l'offre afin d'améliorer la situation le plus vite possible. La situation opérationnelle chez Belgacom a également été examinée au cours des réunions de suivi mensuelles entre Belgacom et les principaux utilisateurs de l'offre afin de continuer à améliorer les procédures.

La décision du 23 mai 2007 oblige Belgacom à publier chaque mois des indicateurs de performance de gros pour BRUO et BROBA permettant ainsi un suivi détaillé et régulier des services BRUO/BROBA et l'intervention plus rapide à l'avenir de l'IBPT lorsque des problèmes opérationnels surviennent.

Durant la seconde moitié de 2007, le respect des SLA et l'exactitude des prévisions ont été contrôlés afin d'évaluer l'efficacité des nouvelles procédures. L'Institut a présenté une nouvelle proposition d'adaptation du SLA et du mécanisme de forecasting au secteur, ce qui a fini par aboutir à une décision le 21 novembre 2007.

Selon la tradition annuelle, Belgacom a également transmis une nouvelle version de l'offre de référence BROBA fin septembre à l'Institut. Suite à l'entrée en vigueur de l'accord de coopération, le délai légalement fixé dans un arrêté royal pour décider de ces conditions contractuelles était très juste, car non seulement les opérateurs mais également les régulateurs communautaires devaient être consultés en l'espace de deux mois. L'Institut a cependant déjà pris une décision le 21 novembre 2007 concernant BROBA2008.

En outre, l'offre de référence BRUO & BROBA a été modifiée afin de permettre la technologie "Reach Extended ADSL2". Cette variante ADSL permet de réaliser une plus grande couverture de l'ADSL de sorte que certains clients qui habitent plus loin qu'une centrale puissent également utiliser l'ADSL.

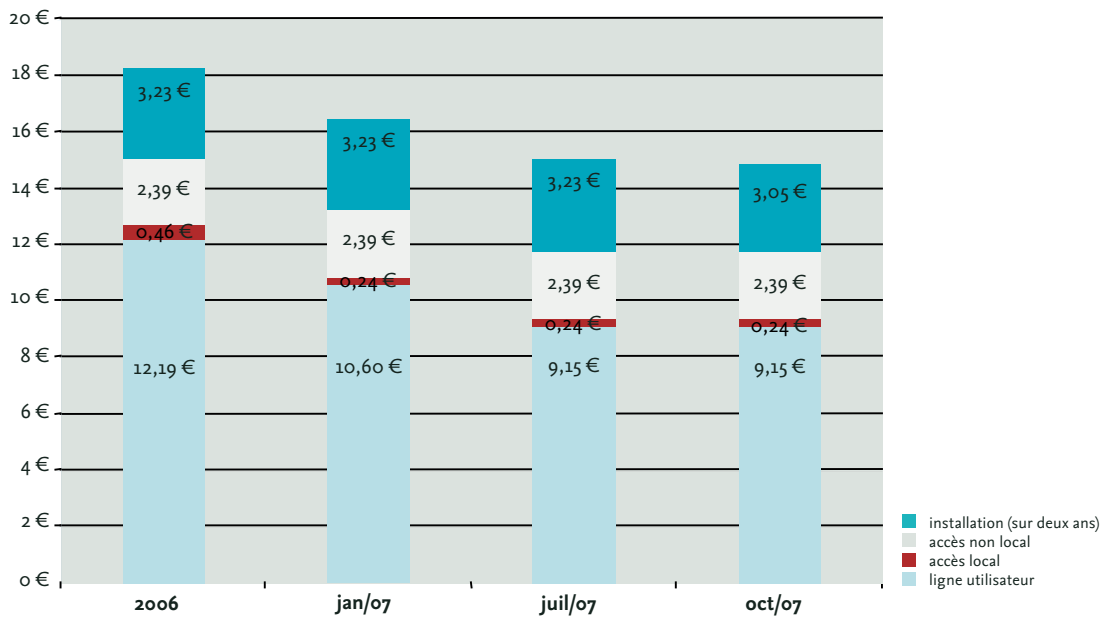
Les tarifs BRUO et BROBA sont fixés par l'Institut dans un cadre double d'orientation sur les coûts de Belgacom et de possibilité d'une concurrence équitable. La réalisation de nouveaux modèles de coûts "bottom-up" pour les offres BRUO et BROBA est presque finalisée.

À la mi-juin 2007, le prix de location mensuel pour la connexion avec l'utilisateur final a été revu (offre BRUO). Ce qui a entraîné une chute des prix d'environ 2 euros (-18%) pour les lignes sans téléphonie de Belgacom et d'environ 1 euro (-67%) pour les autres cas.

Le prix des splitters qui séparent le signal entre les services téléphoniques et Internet a baissé de plus de 80%. Et enfin, les tarifs uniques ont également été touchés, ce qui a entraîné d'autres baisses de prix. Les graphiques qui suivent montrent les diminutions de tarifs BROBA et BRUO.

## BROBA

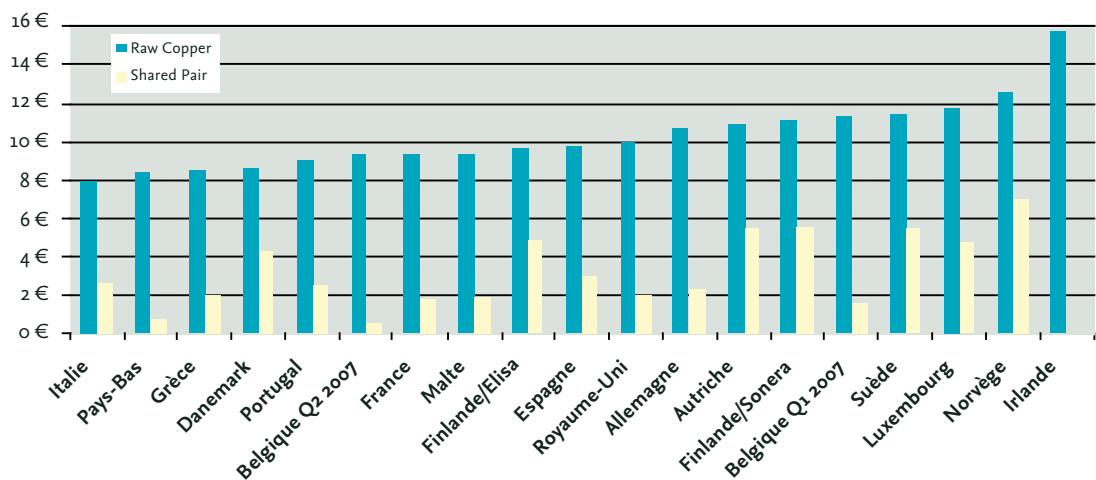
### Coût moyen par ligne bitstream – Marché de masse



	2006	Jan/07	Juil/07	Oct/07
ligne utilisateur	12,19 €	10,60 €	9,15 €	9,15 €
accès local	0,46 €	0,24 €	0,24 €	0,24 €
accès non local	2,39 €	2,39 €	2,39 €	2,39 €
installation (sur deux ans)	3,23 €	3,23 €	3,23 €	3,05 €
<b>coût moyen par ligne bitstream</b>	<b>18,27 €</b>	<b>16,46 €</b>	<b>15,01 €</b>	<b>14,83 €</b>

### Redevance de location BRUO

	1 <sup>er</sup> juillet 2007	1 <sup>er</sup> janvier 2006
BRUO Raw Copper	9,29 €	11,26 € (type 2)
BRUO Shared Pair	0,52 €	1,61 €



## Redevances uniques

	nouveau tarif moyen (à partir d'octobre 2007)	ancien tarif moyen (à partir de janvier 2006)	delta
activation	58,82 €	73,17 €	-19,61%
désactivation	5,53 €	16,11 €	-65,67%
migration physique	35,24 €	53,43 €	-34,04%
migration en masse	28,27 €	49,41 €	-42,79%

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des consultations lancées en 2007 en matière de dégroupage ainsi que le taux de réponse du secteur. Les documents de consultation et les résumés des réponses sont publiés sur le site de l'IBPT. Le tableau indique également les décisions prises en 2007 en la matière en précisant un éventuel recours en justice.

Consultations	Date de publication	Nombre de répondants
Addendum à BROBA "Full VP"	14/03/07	4
Addendum à BRUO du 22 février 2007	7/03/07	4
Publication des indicateurs de performance wholesale pour BRUO & BROBA	28/02	3
BRUO rental fee	24/4	4
Tarifs des splitters	23/5	2
BRUO & BROBA One time fees	4/7	6
BRUO Reach Extended ADSL 2	11/9	2
BRUO/BROBA SLA & Forecasting	3/10	2
BROBA 2008	10/10	5
Annex K - Migrations	16/10	4
BROBA Reach Extended ADSL 2	3/10	4
BRUO VDSL2	28/11	3
Décisions en 2007	Date d'adoption	Attaquées en justice
Addendum à BROBA "Full VP"	17/4/07	Non
Addendum à BRUO du 22 février 2007	24/4/07	Non
Aspects quantitatifs de l'addendum à BROBA "Full VP"	23/05/07	Non
Publication des indicateurs de performance wholesale pour BRUO & BROBA	23/5/07	Non
Formulaire de commande Blocks et Tie Cables	6/06/07	Non
BRUO rental fee	13/06/07	Oui
Tarifs des splitters	4/07/07	Non
BRUO & BROBA One time fees	4/09/07	Non
Addendum LLU Inquiry	4/09/07	Non
BRUO Reach Extended ADSL 2	7/11/07	Non
BRUO/BROBA SLA & Forecasting	23/11/07	Oui
BROBA 2008	23/11/07	Non
BROBA 2008 ADSL	30/11/07	Non
BROBA Reach Extended ADSL 2	12/12/07	Non

### Séparation comptable, modélisation et comptabilisation des coûts

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

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

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

De manière à vérifier que les coûts sont correctement attribués et à éviter des subventions croisées anticoncurrentielles entre différents services, l'Institut vérifie en outre le respect, par Belgacom, de certaines obligations de séparation comptable.

Le 6 avril 2007, l'IBPT a publié une consultation concernant un projet de décision du Conseil de l'IBPT modifiant les décisions relatives à l'analyse des marchés 1, 2, 8, 9, 10 et 13 à propos de laquelle trois répondants se sont prononcés. Dans plusieurs décisions de l'IBPT en matière d'analyse de marché, les passages concernant l'obligation de mettre en oeuvre un système de comptabilisation en matière d'analyses de marchés, des coûts ne permettaient pas une implémentation cohérente et harmonisée des obligations de Belgacom sur les différents marchés concernés; ce projet de décision remédiait à cela.

Le tableau suivant indique les décisions prises en 2007 en la matière en précisant un éventuel recours en justice.

Décisions en 2007	Date d'adoption	Attaquées en justice
Décision du Conseil de l'IBPT du 22 août 2007 modifiant les décisions relatives à l'analyse des marchés 1, 2, 8, 9, 10 et 13	22/08/2007	Non
Décision du Conseil de l'IBPT du 22 août 2007 concernant la mise en oeuvre de l'obligation pour Belgacom de mettre en place un système de comptabilisation des coûts	22/08/2007	Non

La première de ces décisions avait pour objectif d'apporter certaines modifications ponctuelles à plusieurs décisions de l'IBPT en matière d'analyses de marchés. L'objectif était plus particulièrement de permettre une mise en œuvre cohérente et harmonisée des obligations de Belgacom en matière de comptabilisation des coûts à travers les différents marchés concernés.

La deuxième décision précise les principes et les exigences que Belgacom est tenue de respecter en matière de comptabilisation des coûts, les documents que Belgacom doit préparer et le cas échéant publier, les tâches du réviseur d'entreprises qui sera chargé de vérifier le système de comptabilisation des coûts de Belgacom, ainsi que le calendrier à respecter.

## **Contrôle des tarifs de détail**

### ***Ciseaux tarifaires***

Un effet de ciseaux tarifaires ("prix ciseaux" ou price squeeze) apparaît lorsque les prix fixés par une entreprise verticalement intégrée ayant une position significative sur un marché en amont ont des effets anticoncurrentiels sur le marché en aval. Des ciseaux tarifaires résultent en une réduction de la rentabilité des concurrents sur le marché en aval et/ou en une capture du marché en aval par l'entreprise verticalement intégrée.

Un projet de lignes directrices en matière de ciseaux tarifaires a été soumis pour avis au Conseil de la concurrence, puis notifié à la Commission européenne avant son adoption définitive par l'IBPT le 11 juillet 2007.

### ***Téléphonie fixe***

Le 11 août 2006, l'IBPT avait adopté une décision relative aux marchés de terminaison d'appel sur chaque réseau mobile dans laquelle il imposait aux opérateurs mobiles une baisse progressive de leurs tarifs de terminaison (décision "marché 16"). À la même date, l'IBPT avait également adopté une décision relative aux marchés de détail des services téléphoniques accessibles au public en position déterminée (décision "téléphonie fixe"), par laquelle il avait imposé à Belgacom une obligation portant sur les interdictions prévues par l'article 64 de la loi du 13 juin 2005, notamment l'interdiction de pratiquer des tarifs anormalement hauts.

L'objectif poursuivi par l'IBPT au travers de ces deux décisions était que les utilisateurs résidentiels et professionnels retirent un bénéfice maximal en termes de prix du fait de la répercussion sur les prix de détail des baisses substantielles des charges de terminaison sur les réseaux mobiles.

Par deux fois en 2007, l'IBPT a dû constater que Belgacom n'avait pas répercuté dans ses tarifs de détail les baisses de charges de terminaison mobiles. Suite à ces constatations, l'IBPT a mis par deux fois Belgacom en demeure d'adapter ses tarifs de détail pour les appels de fixe à mobile. Ces mises en demeure ont conduit à une première baisse des tarifs le 1<sup>er</sup> mai 2007 et à une deuxième le 2 janvier 2008. La baisse du 1<sup>er</sup> mai 2007 pouvait atteindre plus de 20%, en fonction du plan tarifaire choisi et de l'opérateur mobile appelé. Le 2 janvier 2008, la baisse des prix s'est traduite notamment par l'introduction d'un nouveau plan tarifaire proposant la gratuité des appels le week-end.

L'IBPT a également veillé à ce que soient correctement répercutées les diminutions des tarifs de terminaison des opérateurs Telenet et Versatel. Joindre ces deux opérateurs est également devenu moins onéreux en 2007.

Le tableau suivant indique les décisions prises en 2007 en matière de tarifs de détail, en précisant un éventuel recours en justice.

Décisions en 2007	Date d'adoption	Attaquées en justice
Mise en demeure de Belgacom SA pour non-respect de la décision du Conseil de l'IBPT du 11 août 2006 relative aux marchés de détail des services téléphoniques accessibles au public en position déterminée pour la clientèle résidentielle et non résidentielle - tarifs d'appel vers les réseaux mobiles	8/02/2007	Oui
Décision du Conseil de l'IBPT du 11 juillet 2007 établissant des lignes directrices relatives à l'évaluation des effets de ciseaux tarifaires	11/07/2007	Non
Mise en demeure de Belgacom SA pour non-respect de la décision du Conseil de l'IBPT du 11 août 2006 relative aux marchés de détail des services téléphoniques accessibles au public en position déterminée pour la clientèle résidentielle et non résidentielle - tarifs d'appel vers les réseaux mobiles	18/10/2007	Oui

### Lignes louées

Un dernier point à propos de réseaux fixes concerne les lignes louées. Une ligne louée est un service consistant en la fourniture d'une capacité de transmission permanente entre deux points. Cela signifie que cette capacité est entièrement dédiée à un client, lequel paie une redevance mensuelle fixe à l'opérateur.

L'Institut a notifié les analyses de marché 7, 13 et 14 correspondant au marché de détail, au marché de gros de segments terminaux et au marché de gros de lignes interurbaines. La Commission européenne n'a émis aucune réserve ou remarque (à l'exception de la demande d'accélération de la réalisation du modèle des coûts) sur les analyses et les obligations imposées. Ces analyses de marché ont donc fait l'objet d'une décision du Conseil le 6 février 2007.

En application de cette décision, Belgacom a été priée de rédiger une offre de référence pour le marché des segments terminaux de lignes louées que Belgacom a dénommée BROTSOLL (Belgacom Reference Offer for Terminating Segment of Leased Lines); ce travail, ainsi que l'élaboration du modèle bottom-up de ce même marché, ont nécessité de nombreuses réunions avec Belgacom. Trois consultations publiques ont été menées à cet égard:

Consultations en 2007	Date de publication	Nombre de répondants
Consultation concernant le modèle de coûts des segments terminaux des lignes louées	09/08/2007	5
Consultation organisée par le Conseil de l'IBPT en date du 4 septembre 2007 concernant la proposition d'offre de référence wholesale lignes louées de Belgacom	12/09/2007	2
Consultation publique concernant un projet de décision relatif à l'offre BROTSOLL	14/12/2007	2

## Régulation des opérateurs puissants en téléphonie mobile

### Les charges de terminaison

L'analyse des trois marchés de gros retenus par la Commission européenne<sup>9</sup> en matière de services de téléphonie mobile s'est poursuivie. Il s'agit des marchés suivants :

- Marché 15 : accès et départ d'appel sur les réseaux téléphoniques publics mobiles;
- Marché 16 : terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels;
- Marché 17 : marché national de la fourniture en gros d'itinérance internationale sur les réseaux publics de téléphonie mobile (roaming).

En ce qui concerne le marché 15 de l'accès et du départ d'appel sur les réseaux téléphoniques publics mobiles, la décision de l'IBPT a été finalisée le 2 mai 2007, après l'avis du 26 février 2007 du Conseil de la concurrence belge et l'avis favorable du 23 avril 2007 des services de la Commission européenne. Après analyse des conditions de concurrence sur le marché de gros en question ainsi que sur le marché de détail associé des services de téléphonie mobile, l'Institut a conclu que ce marché de gros de l'accès et du départ d'appels sur les réseaux de téléphonie mobile était suffisamment concurrentiel en Belgique et qu'aucun remède ne devait par conséquent être imposé sur le marché en question.

Suite à cette décision relative au marché 15, la communication du Conseil de l'IBPT du 20 juin 2007 a abrogé le volet de la communication du 4 août 2004 concernant la mise en œuvre d'équipements GSM-gateways pour compte de tiers.

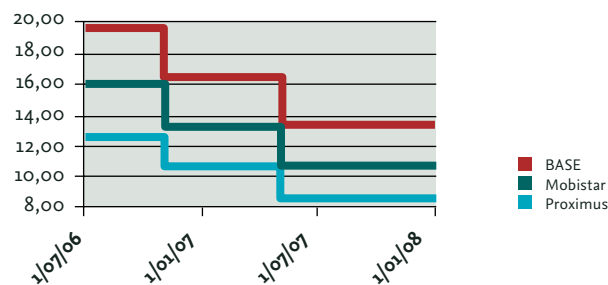
En ce qui concerne le marché 16 de la terminaison d'appels téléphoniques sur les réseaux mobiles, une deuxième diminution des tarifs de terminaison MTR des trois opérateurs mobiles, faisant suite à la première baisse du 1<sup>er</sup> novembre 2006, est intervenue à la date du 1<sup>er</sup> mai 2007 dans le cadre du mécanisme de price cap stipulé dans la décision du Conseil de l'IBPT du 11 août 2006 relative au marché 16. Les nouveaux tarifs applicables à partir du 1<sup>er</sup> mai 2007 ont été communiqués par l'Institut le 3 avril 2007.

<sup>9</sup> Recommandation du 11 février 2003 relative aux marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques.

L'Institut a préparé un projet de décision complémentaire à la décision précitée du 11 août 2006 qui vise à réguler les charges MTR à partir de l'année 2008. Conformément aux observations du 4 août 2006 de la Commission européenne, ce projet se fonde sur le niveau des coûts d'un opérateur mobile efficace en Belgique en vue d'imposer progressivement la symétrie tarifaire entre les charges MTR des opérateurs concernés, combiné avec une baisse de ces charges. Ce niveau de coûts d'un opérateur mobile réputé efficace a été déterminé en procédant à certains retraitements et ajustements du modèle générique des coûts qui avait été développé en 2005. Une différence objective de coûts imputable aux fréquences radioélectriques exploitées (1800 MHz ↔ 900 MHz), laquelle différence n'est pas sous le contrôle des opérateurs, a été mise en évidence entre la société BASE d'une part et les sociétés Belgacom Mobile et Mobistar d'autre part.

Comme annoncé dans la première décision du 11 août 2006 concernant le marché 16, une décision complémentaire a donc été prise le 18 décembre 2007 en vue de la régulation des charges MTR en Belgique pour les années 2008 et 2009, et ce après les avis favorables du Conseil de la concurrence du 22 juin 2007 et de la Commission européenne du 14 août 2007. Cette décision complémentaire fixe les nouveaux tarifs applicables au 1<sup>er</sup> février 2008 et indique des tarifs à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2008 qui pourraient encore être revus à la lumière de la position commune de l'ERG qui est en cours d'élaboration concernant le caractère symétrique ou asymétrique de la régulation des charges MTR en Europe. La communication du 20 décembre 2007 définit précisément les tarifs MTR applicables au 1<sup>er</sup> février 2008.

On trouvera ci-dessous un graphique illustrant l'évolution des charges MTR en 2007 à partir de l'année 2006 suite à la décision du Conseil du 11 août 2006 relative au marché 16.



Une troisième décision était en préparation à l'IBPT afin de fixer définitivement les tarifs MTR à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2008 jusque et y compris l'année 2009 lorsque la Cour d'appel de Bruxelles a décidé de suspendre l'adaptation tarifaire du 1<sup>er</sup> février 2008 résultant de la décision complémentaire du 18 décembre 2007.

## Les collaborations en matière de régulation économique

### Collaboration du service avec les autorités de concurrence belges

La loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges a confié au Conseil de la concurrence le soin d'arbitrer certains litiges entre opérateurs, tant

au niveau des communications électroniques qu'au niveau postal. Pour examiner ces litiges, l'Institut délègue un représentant pour assister les agents de l'autorité de concurrence dans leur travail. Cela a été le cas en 2007 dans le cadre d'un litige opposant Belgacom à Mobistar à propos des tarifs d'accès au réseau de Belgacom.<sup>10</sup>

De plus, la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit l'intervention du Conseil de la concurrence pour la préparation des décisions à prendre par l'Institut dans le cadre de l'analyse des marchés qui est imposée par le nouveau cadre réglementaire européen. Selon le cas, l'avis fourni à cet égard par le Conseil de la concurrence est contraignant ou non pour l'Institut.

En 2007, le Conseil de la concurrence a remis des avis sur les analyses suivantes<sup>11</sup>:

- 3/1/2007 : marchés de terminaison d'appel, désignation d'opérateurs complémentaires;
- 26/2/2007 : marché 15;
- 7/4/2007 : lignes directrices price squeeze;
- 8/6/2007 : modification de certaines analyses de marchés en matière d'obligations de cost accounting;
- 22/6/2007 : MTR applicables à partir du 19/5/2008.

### **Collaboration avec les régulateurs communautaires**

Les arrêts de la Cour d'arbitrage des 14 juillet 2004 et 13 juillet 2005 ont, en raison de la convergence technologique toujours croissante des télécommunications et des services audiovisuels, confirmé la nécessité d'une collaboration entre l'État fédéral et les communautés afin de gérer certaines parties du domaine des communications électroniques. L'ampleur de ces matières et la méthode de gestion pratique sont fixées dans un accord de coopération entre l'autorité fédérale et les communautés.

En 2007, les sujets suivants ont été soumis à l'accord de coopération:

- l'analyse de marché 11/12;
- l'introduction de la technologie "VDSL2" dans le cadre de l'offre de référence BRUO;
- BROBA 2008 / BROBA 2008 ADSL2+;
- l'introduction de la technologie "Reach Extended ADSL2 (ADSL2 Annex L)" dans le cadre de l'offre de référence BROBA;
- l'introduction de la technologie "Reach Extended ADSL2 (ADSL2 Annex L)" dans le cadre de l'offre de référence BRUO;
- BRUO & BROBA SLA & Forecasting.

### **Collaboration avec la Commission européenne**

Le cadre réglementaire européen prévoit que les ARN<sup>12</sup> doivent notifier à la Commission européenne et aux ARN des autres États membres leurs analyses de marché ainsi que les obligations qu'elles envisagent d'imposer aux opérateurs puissants sur les marchés analysés. Une procédure prévue dans l'article 7 de la directive Cadre stipule que la Commission européenne dispose d'un droit de veto sur la détermination des marchés pertinents ainsi que sur l'établissement de la puissance sur le marché par les ARN mais qu'elle n'a qu'un droit d'avis sur les obligations que l'ARN entend imposer pour tenter de résoudre les problèmes de concurrence qui se posent sur le marché examiné.

<sup>10</sup> [http://economie.fgov.be/organization\\_market/competition/jurisprudence/262007lg26\\_Belgacom\\_Mobistar.pdf](http://economie.fgov.be/organization_market/competition/jurisprudence/262007lg26_Belgacom_Mobistar.pdf)

<sup>11</sup> Ces avis peuvent être consultés à l'adresse suivante: [http://mineco.fgov.be/organization\\_market/competition/competition\\_council/competition\\_fr\\_009.htm](http://mineco.fgov.be/organization_market/competition/competition_council/competition_fr_009.htm)

<sup>12</sup> Autorité réglementaire nationale.

En 2007, l'IBPT a notifié les analyses des marchés 11, 12, 15 et 16 bis. La Commission a formulé des commentaires pour certains d'entre eux. C'est ainsi que pour les marchés de gros 11 (boucle locale) et 12 (haut débit), la Commission a invité la Belgique à veiller à la diminution du prix de la boucle locale par rapport à l'offre bitstream et à surveiller l'évolution des réseaux de la nouvelle génération afin d'assurer qu'ils puissent être accessibles à la concurrence. Pour le marché 16bis relatif à la téléphonie mobile, la Commission a reproché à l'IBPT d'envisager une approche asymétrique pour les tarifs de terminaison des appels et de ne pas suffisamment justifier les mesures de contrôle de tarifs on-net que l'Institut envisageait. L'IBPT a suivi l'avis de la Commission et a modifié sa décision qui a cependant été ultérieurement cassée par la Cour d'appel de Bruxelles qui lui a en fait reproché d'avoir suivi l'avis de la Commission.

### Contrôle des activités des opérateurs et des fournisseurs de services

Une cellule spécialisée est affectée au contrôle permanent du respect des diverses dispositions prévues par la législation sur les obligations des opérateurs et fournisseurs de services.

Elle agit soit d'initiative, soit sur la base de plaintes d'opérateurs ou de prestataires de services, soit encore, à la demande des autres services de l'Institut en menant des enquêtes sur le terrain lorsqu'ils soupçonnent une possibilité d'infraction dans les dossiers qu'ils traitent.

Ses actions contribuent à permettre à l'Institut de :

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

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

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

Se basant sur l'expérience acquise sur le terrain, ce service contribue aussi à la réflexion de l'Institut sur les mesures à prendre pour assurer une régulation efficace du marché.

Durant l'année 2007, les opérateurs ont été invités par l'IBPT à répondre à plusieurs questionnaires élaborés par le service consommateurs concernant l'application de certaines dispositions du Titre IV de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Les réponses reçues par l'IBPT ont permis une première appréciation globale du respect de ces dispositions par les opérateurs, appréciation qui a été synthétisée dans un document déposé le 18 avril 2007, à la Commission Infrastructures de la Chambre.

Des questionnaires portant sur d'autres articles de ce même Titre IV de la loi ont été envoyés en mai et en août.

Les résultats de ces contrôles sont en cours d'analyse, des compléments d'information ont été demandés à divers opérateurs. Le service Contrôle intervient systématiquement par des contacts individualisés avec les opérateurs dont les réponses n'ont pas fourni un degré de satisfaction suffisant.

Suite à des demandes internes émanant du service Licences et du service Consommateurs, 78 contrôles ponctuels ont été effectués pour des défauts de déclaration d'un service de communications électroniques ou des non-réponses aux courriers.

## PROTECTION DES UTILISATEURS

*La libéralisation du marché et l'instauration de la concurrence ont pour objet une baisse des prix d'une part et la diversification des produits proposés ainsi qu'une augmentation de la qualité d'autre part. Il faut cependant éviter que l'une ou l'autre catégorie d'utilisateurs ne se trouve désavantagée. Ce souci est exprimé par la réglementation européenne. L'IBPT contrôle le bon fonctionnement des mécanismes de protection.*

### Le Comité consultatif pour les télécommunications

Le Comité consultatif pour les télécommunications est un forum rassemblant tous les interlocuteurs du secteur. L'Institut assure le secrétariat du Comité, tant au niveau du Comité plénier que des différents groupes de travail. Les recommandations données par le Comité sont préparées au sein de ces groupes de travail. L'Institut n'est nullement impliqué dans les travaux du groupe de travail qui prépare les recommandations sur les activités de l'Institut, de sorte que le Comité peut rédiger ses recommandations en toute indépendance.

Le Comité donne soit de sa propre initiative, soit à la demande du ministre compétent ou de l'Institut des recommandations sur chaque matière portant sur les télécommunications. En outre, le Comité fournit des recommandations sur les activités de l'Institut, les conditions générales et les modèles de contrats des fournisseurs des services de communications électroniques et sur certains aspects du service universel.

En 2007, le Comité a donné huit recommandations, parmi lesquelles une recommandation sur la question de savoir comment la pénétration large bande peut être augmentée en Belgique. Du reste, tous les avis donnés par le Comité depuis 2006 peuvent être consultés et téléchargés sur le site Internet du Comité ([www.rct-cct.be](http://www.rct-cct.be)).

### Le service universel des communications électroniques

Le principe du service universel consiste, dans un marché ouvert à la concurrence, à garantir à tous les utilisateurs et à un prix abordable l'accès à un ensemble minimal de services d'une qualité donnée. À l'heure actuelle, c'est Belgacom qui remplit les obligations du service universel, à défaut d'une adjudication à d'autres opérateurs.

Actuellement, cet ensemble de services comprend :

- l'accès à un réseau public fixe de base (permettant entre autres l'accès fonctionnel à l'Internet) et à un service de téléphonie fixe;

- une composante sociale consistant en la fourniture d'un tarif téléphonique social à certaines catégories de personnes;
- la mise à disposition de postes téléphoniques publics;
- la mise à disposition d'un service universel de renseignements;
- la mise à disposition d'un annuaire universel.

La loi du 13 juin 2005 a apporté un certain nombre de modifications importantes aux dispositions relatives aux tarifs téléphoniques sociaux :

- un fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux est créé et doté de la personnalité juridique;
- les opérateurs ayant fait une déclaration sur la base de l'article 9 de la loi "Communications électroniques" et qui réalisent un chiffre d'affaires sur le marché de la téléphonie publique doivent fournir des tarifs téléphoniques sociaux et participer à ce fonds;
- la participation au fonds de chaque opérateur est déterminée en fonction du rapport entre le nombre de réductions de tarifs accordées et la part du chiffre d'affaires sur le marché de la téléphonie publique;
- afin d'éviter les doubles attributions de tarifs sociaux, une base de données est créée à l'Institut où sont enregistrés les bénéficiaires d'un tarif téléphonique social.

Concernant le financement du fonds pour les tarifs téléphoniques sociaux pour l'année 2005 (plus précisément pour la période du 1<sup>er</sup> juillet 2005 au 31 décembre 2005), l'Institut, agissant en qualité de gestionnaire du fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux, a adopté le 20 juin 2007 une décision visant à retirer la décision du 30 octobre 2006 fixant les contributions des opérateurs au fonds des tarifs sociaux. Ce retrait était nécessaire compte tenu du changement du cadre réglementaire en matière de financement de la composante sociale introduit par la loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses (IV).

### **Le contrôle des obligations de service universel**

En matière de service universel, la première mission de l'Institut se situe au niveau du contrôle de la bonne exécution par les prestataires du service universel de leurs obligations. Compte tenu de la période transitoire en matière de prestation des composantes du service universel autres que la composante sociale, le contrôle de l'exécution de ces composantes en 2007 a visé uniquement Belgacom.

L'Institut a également préparé le rapport sur le service universel portant sur 2006. Ce rapport présente d'une part le résultat du contrôle par l'Institut de la bonne exécution par le prestataire des obligations de service universel. D'autre part, il répond à l'obligation pour l'Institut de faire rapport au ministre, concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel, comme prévu à l'article 103, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Depuis le 30 juin 2005, la mission de contrôle de l'Institut relative à la composante sociale du service universel consiste à vérifier que les opérateurs remplissent bien leur obligation de fournir les tarifs téléphoniques sociaux aux clients qui appartiennent à l'une des catégories de bénéficiaires. Il s'agit donc de vérifier si les opérateurs appliquent correctement les conditions d'octroi et s'ils accordent les montants corrects des réductions et qu'ils appliquent ces réductions à leurs tarifs standards. Dans ce

cadre, l'IBPT contrôle le respect de la procédure d'attribution des tarifs sociaux prévue dans l'arrêté royal du 20 juillet 2006. Il contrôle également la liste des tarifs standards sur lesquels les opérateurs appliquent les réductions tarifaires.

Durant l'année, seuls des contrôles théoriques de la qualité des services effectués sur la base de diverses données statistiques, ont pu être effectués.

En matière d'annuaires, chaque parution a fait l'objet d'un examen afin de vérifier si les prescriptions légales étaient respectées.

### **Coût du service universel**

#### ***Autres composantes du service universel***

Le 27 avril 2007 ont été adoptés, sur proposition ou sur avis de l'IBPT, une série d'arrêtés royaux relatifs à la mise en œuvre du service universel des communications électroniques. Ces arrêtés déterminent les modalités de désignation d'un prestataire pour les différentes composantes du service universel (service géographique fixe, cabines téléphoniques, service de renseignements, annuaires). Ils fixent également la période de prestation ainsi que les modalités de versement des contributions et des rétributions concernant le service universel des communications électroniques.

#### ***Tarifs téléphoniques sociaux***

Le 1<sup>er</sup> semestre 2007 a vu l'adoption de la loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses (IV), entrant en vigueur le 18 mai 2007. Cette loi modifie la réglementation belge en matière de tarifs sociaux, plus précisément le régime du financement du fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux.

Ces modifications ont entraîné la nécessité d'un retrait de la décision du Conseil agissant en tant que gestionnaire du fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux du 30 octobre 2006, décision qui déterminait la méthodologie de calcul des compensations à opérer entre opérateurs dans le cadre de ce fonds.

Le 6 juillet 2007, la Belgique s'est vue adresser un avis motivé de la part de la Commission européenne pour la façon dont est mise en œuvre la composante sociale du service universel. Cet avis motivé de la Commission européenne étant postérieur aux dernières modifications de la législation belge, l'IBPT a estimé qu'il était préférable de suspendre le calcul des compensations dues par les opérateurs et la collecte de ces compensations.

### **Mise en oeuvre des nouvelles tâches réglementaires en matière de tarifs sociaux**

L'article 22, §2 de l'annexe à la loi prévoit la création au sein de l'Institut d'une base de données relative aux bénéficiaires du tarif téléphonique social. Cette base de données est opérationnelle depuis le 2 mai 2006 et permet de vérifier, au moment de l'introduction de la demande, si un client ne dispose pas déjà d'un tarif social auprès d'un autre opérateur, de même qu'aucun membre de son ménage.

Conformément à la procédure d'attribution du tarif téléphonique social, l'Institut vérifie également lors de chaque demande introduite auprès des opérateurs si le demandeur répond aux conditions

d'octroi du tarif social. L'Institut vérifie également, au maximum une fois tous les deux ans, si les bénéficiaires ont toujours droit au tarif téléphonique social.

Ces vérifications exercées par les agents de l'Institut sont en partie automatisées et informatisées, en ce sens qu'en premier lieu, une requête est effectuée auprès des données de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS). Dans le cas où certaines données ne sont pas en possession de la BCSS, l'Institut prend contact avec le client pour que ce dernier lui renvoie certaines attestations. Durant l'année 2007, 49.551 nouvelles demandes de tarif social ont été introduites dans la base de données relatives aux bénéficiaires des tarifs téléphoniques sociaux. Parmi ces demandes, 32.992 ont nécessité un traitement individuel par le service "TTS" (Tarifs Téléphoniques Sociaux) créé au sein de l'Institut.

### **Contrôle des dispositions relatives à la protection des utilisateurs finals**

L'Institut a initié, à la fin de l'année 2006, une procédure de contrôle systématique portant sur l'application des dispositions de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques qui concernent spécifiquement la protection des utilisateurs finals. Ces contrôles se sont poursuivis en 2007 par l'envoi de demandes d'informations complémentaires adressées à certains opérateurs.

### **Préparation de la réglementation secondaire en matière de protection de l'utilisateur final (en ce compris le service universel)**

L'Institut collabore également de près à la préparation de la réglementation secondaire en application de la loi du 13 juin 2005. La partie de cette loi relative à la protection de l'utilisateur final implique la publication de nombreux arrêtés. En 2007, un certain nombre d'arrêtés d'exécution ont été publiés au Moniteur belge.

À l'exception de quelques textes isolés, l'essentiel de la réglementation secondaire en matière de service universel a été publié au Moniteur belge du 12 juillet 2007.

On trouvera ci-dessous, regroupés par ordre logique, la liste des arrêtés en question.

#### ***Périodes de prestation***

- Arrêté royal du 27 avril 2007 fixant la période de prestation de la composante géographique fixe du service universel des communications électroniques;
- Arrêté royal du 27 avril 2007 fixant la période de prestation de la composante du service universel des communications électroniques consistant en la mise à disposition de postes téléphoniques publics;
- Arrêté royal du 27 avril 2007 fixant la période de prestation du service universel de renseignements téléphoniques.

#### ***Mécanismes de désignation***

- Arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités du mécanisme ouvert de désignation du prestataire de la composante géographique fixe du service universel des communications électroniques;
- Arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités du mécanisme ouvert de désignation du prestataire de la composante du service universel des communications électroniques consistant en la mise à disposition de postes téléphoniques publics;

- Arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités du mécanisme ouvert de désignation du prestataire du service universel de renseignements téléphoniques;
- Arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités du mécanisme ouvert de désignation du prestataire de l'annuaire universel.

#### **Financement**

- Arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités de versement des contributions et des rétributions concernant le service universel des communications électroniques.

#### **Prestations**

- Arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités de la répartition du nombre de postes téléphoniques publics entre les communes;
- Arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les exigences de base auxquelles doivent répondre les nouveaux postes téléphoniques publics qui viennent d'être installés afin d'en faciliter l'utilisation pour les utilisateurs handicapés;
- Arrêté ministériel fixant les critères d'édition de l'annuaire universel et fixant les informations générales que l'annuaire universel doit contenir (M.B. 14 mai 2007);
- Arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la mise à disposition des données nécessaires à la confection de l'annuaire universel et à la fourniture du service universel de renseignement.

#### **Composante sociale du service universel**

- Arrêté royal du 20 juillet 2006 fixant les modalités de fonctionnement de la composante sociale du service universel des communications électroniques (M.B. 8 août 2006).

Par ailleurs, a été également publié en 2007 l'arrêté royal du 27 avril 2007 portant des dispositions pour la fourniture de données de localisation pour des appels d'urgence émanant de réseaux mobiles conformément à l'article 107, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (M.B. 12 juillet 2007, p. 38.069).

#### **La Commission d'éthique**

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

La plupart du temps, ce sont des numéros 0900 ou des codes SMS courts à cinq chiffres qui sont utilisés pour ces services.

Conformément à la loi, un code d'éthique, proposé au Roi par la Commission d'éthique, doit fixer les règles pour une offre correcte de ces services et séries de numéros susceptibles d'être utilisés à cet effet. Les procédures que suivra la Commission d'éthique ont déjà été fixées dans un arrêté royal du 1<sup>er</sup> avril 2007 (arrêté royal du 1<sup>er</sup> avril 2007 relatif à la procédure et aux règles

pratiques relatives au fonctionnement de la Commission d'éthique pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques, Moniteur belge, 12 avril 2007).

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

Conformément à ses missions légales, l'IBPT a apporté un soutien fonctionnel général et de secrétariat aux activités de la Commission d'éthique qui ont débuté le 19 janvier 2007.

Dans ce cadre, il s'agissait entre autres :

- d'organiser et de dresser les rapports des réunions de la Commission d'éthique;
- de gérer et de fournir en interne un projet de création d'un site Internet propre de la Commission d'éthique pour les télécommunications;
- d'exécuter la solution trouvée pour les plaintes relatives aux numéros à taux majoré reçues par l'IBPT ou la Commission d'éthique même, consistant notamment à transmettre les plaintes à la Police fédérale, la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Économie et dans un cas à un opérateur (résolution de la plainte sur la base du Code de conduite relatif à l'offre de certains services par le biais de télécommunications). La Commission d'éthique ne peut pas encore traiter des plaintes elle-même tant que le Code d'éthique n'est pas édicté;
- d'encadrer la rédaction d'un avis de la Commission d'éthique pour les télécommunications sur le projet d'arrêté royal relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros;
- de préparer et d'assister à des réunions internationales de l'IARN à Berlin (juin 2007) et à Prague (novembre 2007). L'IARN, abréviation pour "International Audiotex Regulators Network", est un réseau de contact d'instances ayant des tâches comparables à la Commission d'éthique pour les télécommunications (pour plus d'informations, voir : [www.iarn.org](http://www.iarn.org));
- de gérer un projet pour aboutir à une proposition de Code d'éthique, comme prévu par l'article 134, §2 de la loi du 13 juin 2005.

L'Institut fournit également le secrétaire et le secrétaire suppléant de la Commission d'éthique (voir Communication au Moniteur belge du 16 mai 2007).

### **Protection de la vie privée**

L'Union européenne a adopté, le 15 mars 2006, une directive sur la conservation de données générées ou traitées dans le cadre de la fourniture de services de communications électroniques accessibles au public ou de réseaux publics de communications, et modifiant la directive 2002/58/CE. Cette directive a été publiée au Journal officiel, le 13 avril 2006.

L'objet principal de ce nouvel instrument normatif européen est d'harmoniser les dispositions des États membres relatives aux obligations en matière de conservation de certaines données qui sont générées ou traitées par des fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public ou de réseaux publics de communications. Ce texte vise à garantir la disponibilité de ces données à des fins de recherche, de détection et de poursuite d'infractions graves telles qu'elles sont définies par chaque État membre dans son droit interne.

L'Institut a préparé un projet de transposition de cette directive en droit interne belge, et a communiqué ce projet aux autorités politiques compétentes en date du 24 octobre 2006.

Un nouveau projet de transposition est actuellement débattu par l'IBPT, le SPF Justice et la Federal Computer Crime Unit.

Par ailleurs, dans le cadre du contrôle de l'application des dispositions de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques qui concernent la protection des utilisateurs finals, l'Institut a contrôlé, en 2007, l'application des articles 122, 123, 124, 125 et 129 qui relèvent à titre principal de la protection de la vie privée.

### **Les missions d'intérêt général**

Dans l'accomplissement de ses tâches, l'Institut a pour mission de veiller à l'intégrité et la sécurité des réseaux publics de communications électroniques. Il doit notamment coordonner les initiatives relatives à la qualité et à la sécurité de ces services.

Dans ce cadre, il participe régulièrement à des réunions du Centre Gouvernemental de Coordination et de Crise (CGCCR). À la demande de ce dernier, un document d'avertissement et de demande d'information a été diffusé dans le cadre d'une campagne d'information des entreprises sur les risques et les conséquences d'une éventuelle pandémie.

D'autre part, en application de l'article 14 §2, 4°, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur dans le secteur des postes et des télécommunications, l'Institut apporte sa collaboration à la Commission mixte des Télécommunications (Comixtelec). Dans le cadre de celle-ci, l'Institut a préparé un projet de texte d'arrêté royal visant à adapter les missions de la Comixtelec au nouvel environnement en matière de communications électroniques. Ce projet a été discuté durant l'année en concertation avec le Président de la Commission, mais n'a pu être soumis à l'approbation du Ministre et à la signature royale, vu l'absence de gouvernement durant le second semestre.

### **Simulateur tarifaire**

Le cadre réglementaire du secteur des télécommunications prévoit que l'IBPT doit, via son site Internet, mettre à la disposition du grand public un outil permettant de procéder à des comparaisons entre les plans tarifaires des différents opérateurs offrant des services de communications électroniques sur le marché belge.

En 2007, l'Institut a passé un marché en vue de réaliser un outil informatique permettant au consommateur d'évaluer l'offre la plus avantageuse pour lui à la lumière de son mode d'utilisation en matière de télécommunications.

Ce projet est scindé en différentes phases :

- la téléphonie fixe;
- la téléphonie mobile;
- la large bande et l'accès à Internet;
- l'intégration des trois étapes précédentes, et l'ajout de l'accès à la télévision, de manière à former l'outil définitif.

## VEILLE TECHNOLOGIQUE, PRÉSENCE INSTITUTIONNELLE NATIONALE ET INTERNATIONALE

*Sur le plan national, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications participe activement au forum du Comité consultatif pour les télécommunications. Au niveau international, il suit également de près les évolutions technologiques et évalue de manière constante leur impact sur la régulation. L'harmonisation entre régulateurs européens vise à adopter une même interprétation des réalités économiques afin d'assurer la création d'un véritable marché unique européen des télécommunications. L'IBPT est présent dans tous les forums internationaux où se dessinent les orientations de demain.*

### **Le Comité consultatif pour les télécommunications**

Déjà évoqué à la page 35, le Comité consultatif pour les télécommunications est un forum rassemblant tous les différents interlocuteurs du secteur : les partenaires sociaux (syndicats, organisations patronales et représentants des consommateurs), les acteurs du secteur (opérateurs, fabricants, utilisateurs) et les représentants des autorités fédérales, communautaires et régionales. Sa composition fait de ce Comité un observatoire privilégié de l'évolution et des tendances du secteur.

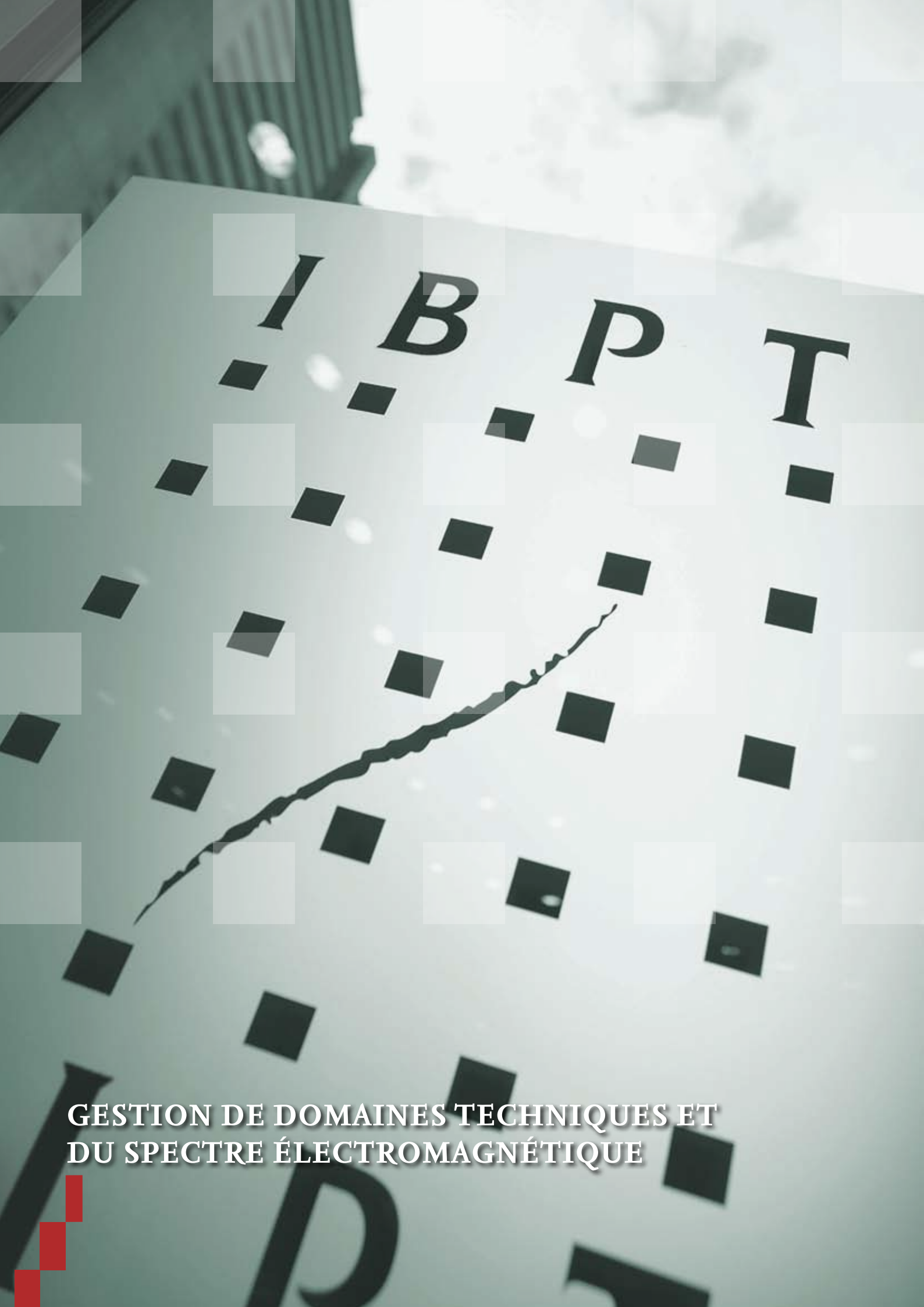
### **Les institutions européennes**

L'IBPT a suivi les travaux du groupe du Conseil jusqu'au 5 juin 2007, date à laquelle le Cabinet du Ministre De Gucht a décidé de confier le suivi de ces dossiers à un membre du Cabinet du Ministre Verwilghen.

Jusqu'en juin, l'IBPT a suivi les travaux concernant le règlement sur le roaming international ainsi que les questions liées à l'identification par radiofréquences (RFID); l'Institut a également suivi les travaux du COCOM ainsi que du groupe à haut niveau sur la gouvernance d'Internet.

Le 13 novembre 2007, la Commission a présenté un nouveau paquet réglementaire comportant deux propositions de directives amendant d'une part les directives Cadre, Interconnexion et Autorisation et, d'autre part, les directives Service universel et Traitement des données personnelles ainsi que le règlement sur la coopération pour la protection du consommateur. Le paquet comporte également une nouvelle version de la Recommandation sur les marchés pertinents de produits et de services ainsi qu'une proposition de règlement instituant une Autorité des marchés des communications électroniques qui a pour objet d'établir une instance européenne de régulation qui chapeauterait les autorités réglementaires nationales. L'IBPT sera très attentif à ce que l'éventuelle mise sur pied de cette instance ne le prive pas de ses compétences propres.





**GESTION DE DOMAINES TECHNIQUES ET  
DU SPECTRE ÉLECTROMAGNÉTIQUE**

# GESTION DE DOMAINES TECHNIQUES ET DU SPECTRE ÉLECTROMAGNÉTIQUE

## GESTION DU SPECTRE ÉLECTROMAGNÉTIQUE, LICENCES ET FRÉQUENCES

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

### La gestion des fréquences

L'IBPT est chargé de la gestion du spectre électromagnétique en Belgique. Cette mission recouvre tant la gestion quotidienne des assignations et coordinations des fréquences que la politique à long terme en matière de plans de fréquences et de réajustements.

Les assignations de fréquences pour les services terrestres mobiles se font dans le cadre de l'accord HCM<sup>33</sup> (l'ancien accord de Vienne/ Berlin) et constituent l'une des activités principales de ce service.

Nombre de dossiers traités par les services mobiles Accord HCM Nombre de coordinations	2007
Coordinations de la Belgique	55
Coordinations entrantes de la France	341
Coordinations entrantes des Pays-Bas	86
Coordinations entrantes de l'Allemagne	122
Coordinations entrantes du Luxembourg	33

Nombre de dossiers par catégorie <sup>44</sup>			
	Annulés	Modifiés	Nouveaux
1 <sup>re</sup> catégorie	118	298	358
2 <sup>e</sup> catégorie	5	68	9
3 <sup>e</sup> catégorie	202 <sup>15</sup>	209	43
4 <sup>e</sup> catégorie			
5 <sup>e</sup> catégorie			
6 <sup>e</sup> catégorie	725	804	1.204
7 <sup>e</sup> catégorie			
8 <sup>e</sup> catégorie			

<sup>33</sup> HCM: Harmonised Calculation Method; cet accord traite de la coordination des fréquences comprises entre 29,7 MHz et 39,5 GHz, en vue de prévenir les brouillages préjudiciables mutuels pour les services fixes et mobiles terrestres et d'optimiser l'utilisation du spectre des fréquences.

<sup>44</sup> 1<sup>re</sup> catégorie : réseaux privés mobiles ; 2<sup>e</sup> catégorie : réseaux fixes ; 3<sup>e</sup> catégorie : administrations publiques ; 4<sup>e</sup> catégorie : réseaux privés mobiles sur la fréquence commune 27 MHz ; 5<sup>e</sup> catégorie : radioamateurs ; 6<sup>e</sup> catégorie : réseaux fixes et mobiles dans les limites d'une même propriété ; 7<sup>e</sup> catégorie : télécommande de modèles réduits ; 8<sup>e</sup> catégorie : radiotéléphones CB.

<sup>15</sup> Beaucoup de réseaux sont arrêtés suite au passage au réseau ASTRID.

### L'indispensable coordination internationale

Bien que l'IBPT ne soit pas responsable de la planification des fréquences de radiodiffusion, le service de gestion des fréquences de l'IBPT s'occupe néanmoins des demandes de coordination quotidiennes et de l'application des accords internationaux (accords de Genève 1975, Genève 1984, Stockholm 1961, Wiesbaden 1995, Chester 1997, Maastricht 2002) ainsi que de l'application de l'accord LEGBAC<sup>16</sup>.

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

Types de dossiers	Nombre
Accord de Stockholm 1961 Accord de Chester 1997 (DVB-T) Accord de Genève 2006	414
Accord de Genève 1984	821
Accord de Genève 1975	5
Accord de Wiesbaden 1995 / Maastricht 2002 (T-DAB)	80
Accord de Vienne 1993 / Berlin 2001 (généralités)-HCM 2005	47
Stations terriennes (Art. 9), satellites (Art. 9), faisceaux hertziens	1.034
Divers (coordinations, perturbations, fréquences temporaires, informations,...)	464
Comixtelec	138
UIT - Bureau des radiocommunications et Conférences	220
CEPT – ERO – ECC	6
Organisations par satellite (Eutelsat, Intelsat, ESA...)	2
<b>Total</b>	<b>3.231</b>

Voici quelques réalisations importantes du service de gestion des fréquences pour 2007 :

- À la demande du Cabinet de l'Économie, de l'Énergie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique, l'IBPT a organisé une consultation publique sur le projet d'arrêté royal en matière d'accès radioélectrique fixe et nomade.
- Une nouvelle interface radio B2o concernant l'équipement Ultra Wide Band (équipement UWB) qui définit les conditions d'autorisation pour l'utilisation et la commercialisation de cet équipement sur le marché belge a été développée et mise sur le site Internet.
- Le développement d'une nouvelle interface radio pour les microphones et les liaisons intercom sans fil a également débuté. Cette interface radio devrait être prête au cours des six premiers mois de l'année 2008.
- La cellule technique de "services mobiles terrestres" a coordonné et attribué les fréquences pour de nombreux événements temporaires parmi lesquels le Tour de France, le Grand Prix et les 24 heures de Francorchamps et différents concerts organisés. De même, il a été intensément travaillé à la poursuite de la mise au point de la base de données pour les services terrestres mobiles.
- Concernant les réseaux maritimes, des fréquences supplémentaires (entre autres le canal 85) ont été attribuées à la chaîne de surveillance radar de l'Escaut (Schelderadarketen) à Anvers.

On trouve d'autres réalisations du service "Fréquences" à la page 61.

<sup>16</sup> Compatibilité entre la radiodiffusion en FM et la navigation aérienne

### L'utilisation partagée de sites d'antennes

La loi prévoit un gestionnaire de base de données pour l'utilisation partagée d'un site. Pour le moment, c'est l'asbl R.I.S.S qui assume cette tâche. L'asbl R.I.S.S. a veillé à ce que la base de données même soit hébergée dans les locaux de l'Institut, qui prévoit désormais également le traitement des sites dans la base de données.

Dans le courant de 2007, l'IBPT a continué de développer l'accès en ligne aux emplacements des sites d'antennes qui sont disponibles pour une utilisation partagée des sites. Cet accès est composé d'un site Internet permettant de zoomer sur la carte de la Belgique jusqu'à la région souhaitée, et où l'on peut voir où se situent les sites opérationnels. Les endroits pour lesquels un permis de bâtir pour un site a été introduit ou approuvé peuvent également être vérifiés.

Les données présentes ont été soumises à un contrôle de la qualité approfondi afin de garantir l'exactitude des coordonnées. Les nouveaux sites qui sont ajoutés font également l'objet d'un contrôle.

De plus, l'IBPT veille également au bon fonctionnement de l'utilisation partagée d'un site. À cet effet, l'Institut assiste aux réunions de l'asbl R.I.S.S. pour d'une part prendre note des décisions et d'autre part pouvoir offrir le support nécessaire au processus d'encadrement.

### Les autorisations pour les réseaux privés de radiocommunications et les stations individuelles

Le tableau suivant indique le nombre total d'autorisations attribuées au 31 décembre 2007 dans les différentes catégories de stations individuelles ou de réseaux privés de radiocommunications.

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

		Permanent	Temporaire
1 <sup>re</sup> catégorie	Réseaux privés mobiles	1.161	246
2 <sup>e</sup> catégorie	Réseaux fixes	273	-
3 <sup>e</sup> catégorie	Administrations publiques	716	24
4 <sup>e</sup> catégorie	Réseaux privés mobiles sur la fréquence commune 27 MHz	1	X
5 <sup>e</sup> catégorie	Radioamateurs	5.462	X
6 <sup>e</sup> catégorie	Réseaux fixes et mobiles dans les limites d'une même propriété	4.097	940
7 <sup>e</sup> catégorie	Télécommande de modèles réduits	Exempté de licence	
8 <sup>e</sup> catégorie	Radiotéléphones CB B27	20.336	X
Satellites	Réseaux satellites	47	

### Agréation et reconnaissance des opérateurs

#### Opérateurs à bord d'aéronefs

En 2007, le Conseil de l'Institut a prolongé les licences attribuées à Aeromobile et à OnAir dans l'attente de la publication du cadre légal.

#### Réseaux à ressources partagées (Trunk)

La société BSCA (Brussel South Charleroi Airport) a reçu l'autorisation d'exploiter un réseau TETRA<sup>17</sup> dans l'enceinte de l'aéroport de Charleroi.

<sup>17</sup> TETRA (TErrestrial Trunked RAdio) est une norme développée en Europe par l'ETSI pour les radiocommunications numériques de la voix et des données, qui a été conçue en s'axant sur les besoins des utilisateurs professionnels et surtout ceux des services de secours et de sécurité.

## **Radioamateurs**

### *Examens*

Le nombre de candidats à la licence de base s'élève à 165 candidats (192 en 2006). Pour les examens HAREC<sup>18</sup>, 106 candidats ont présenté l'examen contre 172 l'année passée.

Les taux de réussite sont de 86% pour la licence de base et de 49% pour la licence HAREC qui est beaucoup plus difficile.

## **Radiomaritime**

### *Examens*

396 candidats ont présenté l'examen SRC<sup>19</sup> (contre 324 en 2006) avec un taux de réussite de 83%. L'examen VHF a attiré 1.301 candidats (contre 1.176 en 2006) pour 1.084 réussites (83%).

En ce qui concerne les examens GOC<sup>20</sup> et ROC<sup>21</sup>, le nombre de candidats était respectivement de 153 candidats pour 120 réussites et de 61 candidats pour 54 réussites.

### *Licences*

En 2007, le nombre total de licences de stations de navire était de 11.970 (contre 10.935 en 2006) réparties en 9.631 bateaux de plaisance, 2.943 bateaux commerciaux de navigation intérieure, 253 navires de haute mer et 143 bateaux de pêche.

## **Aéronautique**

### *Certificats*

En 2007, l'Institut a délivré 293 certificats d'opérateur sur la base d'examens organisés par le SPF Mobilité et Transport contre 247 en 2006.

### *Licences*

1.299 licences pour des stations aéronautiques sont gérées actuellement par l'Institut, 764 pour des installations à bord d'aéronefs et 535 pour des stations portatives.

## **GARANTIES AUX UTILISATEURS DU SPECTRE**

*La gestion et la surveillance du spectre électromagnétique sont les garants du bon fonctionnement des radiocommunications et ce, pour le profit de l'ensemble des utilisateurs. Les champs électromagnétiques générés par les équipements électriques et électroniques sont susceptibles de perturber le fonctionnement d'équipements hertziens. La lutte contre ces perturbations est une nécessité. En la matière, prévention et répression sont complémentaires; néanmoins l'IBPT privilégie nettement la première. En effet, ses agents informent, conseillent, surveillent, contrôlent et, le cas échéant, dressent procès-verbal aux contrevenants. Des saisies peuvent également être opérées.*

### **Le contrôle du spectre**

Le NCS (service National de Contrôle du Spectre) est chargé de la mission de police des ondes au sens large. Outre la direction installée à Bruxelles, il dispose de cinq centres de contrôle dans le pays, situés à Anderlecht, Liège, Seneffe, Anvers et Gand. Ses missions peuvent être regroupées en quatre grandes catégories :

<sup>18</sup> Harmonised Amateur Radio Examination Certificate.

<sup>19</sup> Short Range Certificate.

<sup>20</sup> General Operator Certificate.

<sup>21</sup> Restricted Operator Certificate.

- le traitement des perturbations radioélectriques : tout citoyen ou toute instance peut s'adresser au NCS pour signaler une perturbation radioélectrique dont il serait victime. Les techniciens du NCS, équipés d'appareils de mesure professionnels, identifient l'origine de la perturbation et prennent les mesures nécessaires afin d'éliminer celle-ci;
- les contrôles préventifs des réseaux radio professionnels : la majorité des nouveaux réseaux radio est contrôlée par les techniciens du NCS. Cela permet de s'assurer que ces réseaux ont été installés conformément à leur licence, et donc que les fréquences, les puissances, et les hauteurs d'antenne en service correspondent à ce qui a été planifié par le service de gestion des fréquences. Cela permet également de réduire l'utilisation d'émetteurs-récepteurs illégaux;
- les missions d'expertise dans le domaine des radiocommunications, et plus particulièrement dans le domaine de la mesure du champ électromagnétique : la mission de contrôle du respect des normes d'exposition du public aux rayonnements non ionisants (dans le cadre de la problématique santé) a été confiée à l'IBPT en 2001;
- les contrôles lors des grandes manifestations : le NCS est présent à diverses manifestations où un grand nombre d'utilisateurs de fréquences radio sont présents, afin de veiller au respect des licences et de résoudre les cas de perturbations.

En 2007, le NCS a poursuivi l'examen des plaintes notifiées par les différentes Communautés dans la bande de radiodiffusion. Une méthode de mesure spécifique a été développée afin de cartographier la portée d'un émetteur de radiodiffusion et ainsi pouvoir refléter en détail le fondement d'une plainte. L'arrêté royal du 26 janvier 2007 relatif à la police des ondes en modulation de fréquence dans la bande 87,5 MHz – 108 MHz, qui entre en vigueur au plus tard le 1<sup>er</sup> juin 2008, donne plus de liberté d'action aux membres du personnel de NCS pendant les contrôles.

Le développement du réseau UMTS se déroule en un "plan par étapes" tel que fixé dans les licences délivrées aux opérateurs UMTS. Ce plan par étapes, étalé sur quelques années, détermine quel pourcentage de la population belge doit à terme avoir accès au réseau UMTS. En 2007, le taux de couverture théorique a été calculé sur la base des données fournies par les opérateurs. Lors des réunions, tant nationales avec les opérateurs, qu'internationales avec le Bureau européen des Radiocommunications, le travail s'est poursuivi afin d'harmoniser les normes techniques, qui seront utilisées afin d'exécuter les mesures de champ pratiques. Ces normes techniques détermineront quels paramètres seront mesurés sur le terrain. En outre, l'IBPT a élaboré une méthode statistique afin de déterminer le nombre d'échantillons permettant de maintenir la marge d'erreurs des résultats de mesure sous une norme à déterminer à l'avance. En 2007, le taux de couverture du réseau UMTS des trois opérateurs a été déterminé en testant à 1.350 emplacements en Belgique si une liaison UMTS pouvait être établie à l'aide d'un appareil portable.

Afin de mener leur mission générale de police des ondes, les membres du NCS ont la qualité d'officier de police judiciaire et travaillent régulièrement en collaboration avec les services de police. Tous les services de sécurité ont d'ailleurs accès à un service de garde 24h/24h du NCS en cas de perturbation dans leurs liaisons radio. Afin de mener les actions sur le terrain, le NCS dispose de vingt véhicules de mesure entièrement équipés. En 2007, quatre véhicules ont été remplacés. En complément à ces moyens, il y a six stations fixes de mesure, dont le but est de surveiller l'utilisation des fréquences radio de manière automatique.

Le cadre de NCS a été étendu avec 6 techniciens.

Le tableau ci-après donne un aperçu des prestations réalisées au cours de l'année 2007.

### Interventions du NCS

Dossiers perturbations	545
Contrôles préventifs des utilisateurs professionnels	1.145
Mesures des rayonnements des sites d'émission	233
Manifestations contrôlées	194
Interventions du service de garde	111
Dossiers juridiques – tâches du parquet	479
Nombre de pro justitias établis	99
Mesures des émissions de radiodiffusion	55
Mesures de couverture UMTS	150 hommes-jours

### La conformité des équipements.

La mise sur le marché d'équipements hertziens et terminaux de télécommunications doit se faire conformément à la Directive 1999/5/CE du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 1999 concernant les équipements hertziens et les équipements terminaux de télécommunications et la reconnaissance mutuelle de leur conformité (directive R&TTE).

Selon ce texte, le marquage CE adéquat doit être apposé sur tous les équipements hertziens et les équipements terminaux de télécommunications, sur leur emballage ainsi que sur les documents d'accompagnement. Lorsqu'une autorisation est nécessaire pour l'utilisation des équipements hertziens ou lorsqu'ils utilisent des bandes de fréquences dont l'utilisation n'est pas harmonisée en Europe, le marquage CE doit contenir un "signe d'alerte" (signe d'information).

Les équipements hertziens qui fonctionnent sur des fréquences dont l'utilisation n'est pas harmonisée en Europe (et dont le marquage contient par conséquent le signe d'information) doivent être déclarés à l'État membre où ils sont commercialisés. Il s'agit de l'obligation communément appelée obligation de notification selon l'article 6.4 de la directive. En 2007, 1.492 appareils ont été ainsi déclarés selon cette procédure. Il s'agit là d'un statu quo. Cette situation s'explique principalement par le fait (ou grâce au fait) que la Commission a étendu la liste des équipements hertziens "Classe 1" pour lesquels il n'existe pas de restrictions d'utilisation. Suite à l'entrée en vigueur d'un certain nombre de "Dispositions de la Commission relatives à l'harmonisation du spectre radioélectrique", l'on peut s'attendre à une baisse du nombre de notifications dans le futur. Tous les appareils qui n'appartiennent pas à la "Classe 1" et qui sont mis sur le marché belge doivent être déclarés à l'IBPT. Il convient de consulter régulièrement la liste des appareils de "Classe 1". Cette liste peut être consultée directement via le site <http://www.ero.dk/rtte> qui fait partie du site Internet du BER (Bureau Européen des Radiocommunications). Les paramètres techniques auxquels doivent répondre ces appareils de radiocommunications sont également repris sur ce site et sont reliés au numéro de référence de la sous-classe y afférente.

La directive EMC (directive 2004/108/CE) est entrée en vigueur le 20 juillet 2007. Celle-ci remplace l'ancienne directive EMC 89/336/CEE. Cette directive a été transposée en droit belge par l'arrêté royal du 28 février 2007 relatif à la compatibilité électromagnétique (Moniteur belge du 14 mars 2007 page 13.678 et suivantes). C'est le SPF Économie qui est principalement en charge de la transposition.

Les équipements au sens de l'ancienne directive EMC pour lesquels le fabricant ou son mandataire a établi une déclaration de conformité avant le 20 juillet 2007 peuvent continuer à être produits et mis sur le marché jusqu'au 20 juillet 2009.

La directive même et un guide explicatif pour l'application de cette nouvelle directive sont disponibles sur le site Internet de la Commission ([http://ec.europa.eu/enterprise/electr\\_equipment/emc/directiv/dir2004\\_108.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/electr_equipment/emc/directiv/dir2004_108.htm)).

### Le contrôle des équipements

Il a été constaté qu'un nombre assez important d'appareils ne répondant pas ou seulement partiellement aux exigences légales sont toujours commercialisés. Les infractions donnent lieu à une concurrence déloyale et pénalisent les fabricants et importateurs qui respectent les obligations légales (plus rapidement sur le marché – moins de coûts). Un contrôle sérieux est par conséquent dans l'intérêt de tous – fabricants, importateurs, vendeurs, utilisateurs, pouvoirs publics. La surveillance du marché est considérée comme cruciale pour une bonne application de la directive R&TTE. Dans certains cas, il a été jugé nécessaire de prendre des mesures répressives. Les contrôles effectués en 2006 ont ainsi débouché sur les saisies résumées dans le tableau suivant.

### Appareils saisis lors de contrôles effectués en 2007

Équipements terminaux		Équipements hertziens	
Téléphones	41	Jeux téléguidés	789
		Prises télécommandées	471
		Souris / claviers	325
		Emetteurs radio FM	317
		Sonnettes de porte	210
		Vibrateurs avec commande à distance	175
		Modélisme	163
		GSM	162
		Stations météorologiques	157
		Systèmes d'alarme	149
		Détecteurs radars	119
		Appareils bluetooth (pas GPS)	102
		Microphones sans fil (également intra-auriculaire)	87
		Caméra (mini)	82
		Autres	358
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>Total</b>	<b>3.666</b>

Il a une nouvelle fois été constaté que la réglementation n'avait souvent pas été respectée, que ce soit de manière consciente ou non. Pourtant, les exigences administratives sont relativement simples pour les équipements terminaux proprement dits.

Pour les équipements hertziens qui fonctionnent sur des bandes de fréquences dont l'utilisation n'est pas harmonisée au sein de l'Union européenne, et où le "signe d'alerte" doit par conséquent apparaître dans le marquage, il a souvent été constaté que la liste des pays où cet équipement peut être utilisé est absente. L'IBPT est d'avis que cette information doit toujours être incluse. Cette information indispensable doit non seulement figurer dans le mode d'emploi mais aussi sur l'emballage. L'Institut prend toujours des mesures lorsque cette information fait défaut. Tout acheteur potentiel d'un tel équipement hertzien a en effet besoin de cette information pour savoir s'il peut utiliser ou non l'appareil. L'utilisation d'un tel appareil à un endroit illicite pourrait entraîner des perturbations avec toutes les conséquences de celles-ci.

De même, il a été constaté que de nombreux appareils radio ne satisfaisant pas à la législation actuelle et n'ayant pas non plus été commercialisés selon l'ancien régime d'agrément étaient malgré tout présents sur le marché. En outre, certains de ces appareils fonctionnent encore sur des fréquences non autorisées en Belgique. Dans ces cas-là aussi, l'Institut doit immanquablement intervenir. Cela s'explique probablement en partie par le fait qu'il devient plus facile d'acheter à distance (via Internet) et par la manière souvent agressive dont les publicités sont faites pour toutes sortes d'équipements hertziens meilleur marché (via des spams). L'acheteur/importateur a tout intérêt à dûment s'informer à cet égard. Il endosse en effet toute la responsabilité.

De nombreuses irrégularités continuent d'être constatées dans le secteur des jouets radiocommandés (petites voitures téléguidées, ...). Il arrive que ces produits satisfont effectivement à la directive sur les jouets (Directive 88/378/CEE modifiée par la Directive 93/68/CEE) mais que les dispositions de la directive R&TTE n'aient pas été prises en considération.

Les envois postaux contenant des équipements hertziens sont également régulièrement contrôlés. En 2007, 289 contrôles de ce type ont été menés. Nombre de ces envois contiennent des appareils achetés sur Internet – directement du fabricant ou via un site d'enchères (par exemple eBay). Dans beaucoup de cas, les appareils ne remplissent pas les exigences légales et sont saisis. Le fait que des appareils GSM non marqués CE aient pu être proposés via ces sites d'enchères pendant la période de fin d'année était préoccupant. En cas de contrôle, ces appareils ont toujours été saisis. L'intéressé(e) en est toujours averti.

En cas de constatation d'une infraction, un procès-verbal est toujours établi et les marchandises sont saisies dans la plupart des cas. C'est le Parquet qui se charge de la suite du traitement des infractions. Il est dès lors inutile de s'informer auprès de l'Institut de la suite donnée à l'affaire. Le Parquet décide ensuite si une poursuite est nécessaire. En 2007, 466 procès-verbaux ont été initialement dressés. En outre, au cours du suivi des dossiers judiciaires, 53 procès-verbaux subséquents ont encore été dressés.

En Belgique, une autorisation ministérielle (communément appelée autorisation) doit être obtenue au préalable pour détenir et utiliser certains types d'équipements hertziens. Les vendeurs de ce type d'appareils doivent eux-mêmes disposer d'une autorisation générale de détention. Cette autorisation générale de détention est gratuite et peut être obtenue sur simple demande. La vente d'appareils de ce type à des personnes ne disposant pas d'une autorisation individuelle est interdite. Un relevé des ventes réalisées doit être transmis chaque mois à l'IBPT. Cette déclaration doit mentionner les coordonnées du vendeur.

Des explications et des informations complémentaires sur la directive R&TTE peuvent être consultées sur le site Internet de la Commission européenne via <http://europa.eu.int/comm/entreprise/rtte/>. Ce site Internet comprend, outre le texte de la directive, également des explications complémentaires et des interprétations communément acceptées. Des informations utiles se trouvent aussi sur le site Internet de l'IBPT. Elles se trouvent sous la rubrique "Équipements" de la section "Radiocomms".

## GESTION DE LA NUMÉROTATION TÉLÉPHONIQUE

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

### L'enregistrement de la capacité de numérotation

L'Institut assure également la gestion proprement dite de la numérotation, qui recouvre des tâches telles que l'attribution, la réservation, le retrait, le transfert ainsi que la surveillance de l'utilisation (politique de surveillance). Le tableau ci-dessous donne un aperçu de cette capacité de numérotation pour l'année 2007.

Série de numéros	Destination	Réservations	Attributions	Annulations	Transferts
17xx	numéros courts CSC, VPN...	(n) 3 (p) 0	0	3	1
4PQ	services mobiles	(n) 4 (p) 0	3	1	0
70-700	services nationaux	(n) 2	0	1	1
77	services basés sur des numéros à taux majoré	(n) 0	0	0	0
78	services nationaux	(n) 2	0	0	0
79	accès Internet spécial	(n) 0	0	0	1
800	services basés sur des numéros gratuits	(n) 2	0	1	3
90A x 1.000 nrs	services basés sur des numéros à taux majoré	(n) 43 (p) 3	0	2	1
MNC	codes réseau mobile	(n) 0 (p) 0	0	0	0
ISPC	codes de signalement internationaux	(n) 2	1	0	1
NSPC	codes de signalement nationaux	(n) 21 (p) 0	2	1	3
PQYZ	numéros géographiques	(n) 119	118	6	20
TMNC	codes réseau mobile TETRA	(p) 0	1	0	0

(n = nouvelle réservation ; p = prolongation d'une réservation)

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

### Mesures stratégiques

Au cours des six premiers mois de 2007, l'IBPT a organisé une vaste consultation écrite sur le nouveau projet d'arrêté royal relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros. Les acteurs du marché intéressés ont également eu la possibilité d'expliquer oralement leur position concernant le nouveau projet d'arrêté royal. Ce processus a résulté en 22 réactions écrites détaillées qui ont été minutieusement analysées. La synthèse comprenant l'analyse et quelques options stratégiques a été transmise à l'autorité de tutelle. Sur instruction de l'autorité de tutelle, l'IBPT a adapté le projet d'arrêté royal et a émis un avis à cet égard. Cet arrêté royal comprend également des nouveaux tarifs tant pour le traitement des dossiers que pour les droits d'utilisation annuels. L'impact sur le budget de l'IBPT a été analysé et transmis à l'Inspection des Finances. Le 27 avril, l'arrêté royal a été signé par le Roi.

La mise en oeuvre concrète a débuté immédiatement après, avec les questions prioritaires particulières suivantes :

- le lancement de la phase de souscription aux services SMS et MMS<sup>22</sup>;
- le changement du tarif utilisateur final pour les appels vers les numéros 78 et 70;
- l'entrée en vigueur d'une nouvelle réglementation en matière de numéros courts nationaux de type 19XX;
- l'introduction de la compétence de la gestion du plan de numérotation TETRA;
- l'introduction de nouveaux tarifs pour les droits annuels et les frais de dossier;
- la régularisation de la sous-allocation de la capacité de numérotation entre opérateurs;
- le lancement de la préparation de la modification de la numérotation des numéros 77 en numéros 906;
- la préparation de l'introduction d'un nouveau système pour les numéros à taux majoré;
- la préparation de la modification de la numérotation et de l'introduction d'un nouveau plan de numérotation SMS et MMS.

Ensuite, un nouveau projet d'arrêté ministériel avec avis afférent a été rédigé et transmis à l'autorité de tutelle. Il s'agit de la modification de l'arrêté ministériel du 12 décembre 2005 déterminant les catégories des messages sortants et les catégories des numéros appelés dont le blocage doit être offert gratuitement aux utilisateurs finals.

Conformément à la Décision de la Commission du 15 février 2007 C(2007)249 sur la réservation de la série nationale des numéros commençant par "116" à des numéros harmonisés pour des services à valeur sociale harmonisés, le numéro 116000 a été réservé pour le Centre européen pour enfants disparus et sexuellement exploités.

Ensuite, une consultation publique avec comme date de début le 27 juillet 2007 a été organisée avec une proposition de modification de la numérotation des numéros 77 en numéros 906. Cette conversion est imposée à l'article 49 de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros. L'IBPT a

<sup>22</sup> MMS: Multimedia Messaging Service.

organisé une consultation sur la conversion des numéros E.164<sup>23</sup> des services payants destinés spécifiquement aux adultes vers le nouveau plan de numérotation. La décision de l'IBPT à cet égard a été publiée le 10 octobre 2007.

Le rôle des noms de domaine dans le réseau téléphonique peut être comparé à celui des numéros sur l'Internet. L'Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) est un organisme international sans but lucratif qui s'occupe de la coordination au niveau global du système des "Internet Identifiers" uniques tels que les noms de domaine Internet, les adresses IP ou autres paramètres techniques. Il assure également la coordination et l'exploitation du système de root name server DNS. Le GAC (Governmental Advisory Committee), qui fait partie de l'ICANN, est un important organe de conseil qui rassemble les représentants des gouvernements. Quant à l'Internet Informal working group (IIG) de la Commission européenne, l'une de ses principales missions est de coordonner les différents points de vue des gouvernements nationaux au sein du GAC. L'Institut représente la Belgique dans ces deux organisations. Les sujets abordés cette année sont la problématique WHOIS<sup>24</sup>, l'introduction des IDN (Internationalised Domain Names) et l'élargissement des extensions génériques au plus haut niveau.

### **Portabilité des numéros**

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

Vu l'incertitude régnant dans le secteur sur la portée précise des dispositions dans le nouvel arrêté royal Numérotation concernant la notion de "numéros géographiques nationaux E.164 spécifiques réservés à l'Institut pour une utilisation nomade" et les conséquences de l'introduction de la portabilité des numéros géographiques pour les services VoIP nomades, une consultation a été organisée le 31 août 2007 sur l'interprétation de l'article 43. Une synthèse interne a été établie et une analyse du problème a été transmise au ministre. À la demande des Ministres des Télécommunications et de l'Intérieur, une Communication de ces derniers a été élaborée et publiée (date de publication le 27 novembre 2007) sur le site Internet de l'Institut.

Le système d'hébergement est introduit afin de rendre la portabilité des numéros plus accessible aux acteurs du marché moins importants. Celui-ci permet d'accéder indirectement (hébergement) à la base de données pour la portabilité des numéros. Cet hébergement a été introduit par la décision de l'IBPT du 30 mai 2007, après la consultation publique et la consultation supplémentaire de l'asbl pour la portabilité des numéros.

L'arrêté royal sur la répartition des contributions entre les opérateurs mobiles et les MVNO devant être payées pour couvrir les coûts du CRDC a été finalisé et enfin publié au M.B. le 11 juillet 2007.

<sup>23</sup> E.164 est une recommandation de l'UIT-T qui définit le plan de numérotation téléphonique international qui est utilisé dans les réseaux publics de télécommunications. Cette recommandation comporte un certain nombre de règles que les numéros de téléphone doivent respecter.

<sup>24</sup> Le WHOIS est un protocole permettant de retrouver les données d'un nom de domaine ou d'une adresse IP en consultant une base de données. En règle générale, le nom et les coordonnées du propriétaire, du fournisseur et des serveurs de noms de domaine se trouvent dans un WHOIS.

Le tableau ci-dessous donne l'évolution en termes de nombre de raccordements avec numéros actifs transférés pour les réseaux fixes.

1 <sup>er</sup> janvier	Nombre de numéros géographiques et non géographiques transférés
2000	0
2001	110.266
2002	341.773
2003	463.981
2004	608.242
2005	767.135
2006	926.899
2007	1.149.233
2008	1.323.498

Le tableau ci-dessous indique le nombre total de numéros GSM transférés.

	Nombre de numéros de GSM transférés
1 <sup>er</sup> octobre 2002	0
1 <sup>er</sup> janvier 2003	58.364
1 <sup>er</sup> janvier 2004	311.550
1 <sup>er</sup> janvier 2005	719.698
1 <sup>er</sup> janvier 2006	1.126.991
1 <sup>er</sup> janvier 2007	1.545.601
1 <sup>er</sup> janvier 2008	2.029.664

Attention : vu qu'un numéro peut également être retransféré vers le premier opérateur ou mis hors service, le nombre net de numéros transférés à un moment donné est inférieur à la somme de tous les portages.

Comme on peut le voir, le cap des 2 millions de numéros transférés a été dépassé fin 2007. Autrement dit, quelque 20% de tous les utilisateurs GSM ont déjà profité de la possibilité de transférer leur numéro.

**Le Service de présélection et de sélection de l'opérateur / Changer involontairement de fournisseur**  
L'IBPT a continué de surveiller activement le respect de la disposition anti-slamming telle que reprise à l'article 135 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Le tableau ci-dessous indique l'évolution nette des numéros de téléphone avec *Présélection de l'opérateur*.

	<b>Numéros avec Présélection de l'opérateur</b>	<b>Pourcentage d'augmentation</b>
1 <sup>er</sup> janvier 2001	114.735	
1 <sup>er</sup> janvier 2002	381.566	232,5%
1 <sup>er</sup> janvier 2003	595.627	56,1%
1 <sup>er</sup> janvier 2004	850.384	42,8%
1 <sup>er</sup> janvier 2005	1.115.761	31,2%
1 <sup>er</sup> janvier 2006	1.048.672	-6%
1 <sup>er</sup> janvier 2007	908.751	-13,3%
1 <sup>er</sup> janvier 2008	837.849	-7,8%

La baisse du nombre net d'activations constatée depuis mai 2005 où le nombre maximum de numéros activés avait été atteint , à savoir 1.135.000, s'est poursuivie. Cette baisse est due à un certain nombre de modifications structurelles sur le marché belge, à savoir le fameux forfait d'offres de Belgacom et de Telenet et les packs "tout compris" (ADSL, téléphonie fixe et/ou mobile) de par exemple Scarlet et TELE2 et le remplacement de lignes fixes par le GSM.

## MISSIONS TECHNIQUES D'INTÉRÊT PUBLIC

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

### **Les antennes et les champs électromagnétiques**

L'IBPT est compétent pour la vérification des normes de rayonnement électromagnétiques autour des antennes, tant pour effectuer les simulations par ordinateur préalables que pour effectuer les mesures sur le terrain ou dans les bâtiments. Ceci permet de garantir le respect des normes d'exposition devant garantir la santé du public. Dans ce cadre, le service Rayonnements RF se charge des simulations par ordinateur.

En 2007, le service RF a traité 3.863 dossiers. 1.098 dossiers ont été introduits par Belgacom Mobile SA, 924 par Mobistar et 860 par BASE.

Les autres dossiers ont été introduits par des radioamateurs (563), ASTRID (50), les forces armées (24) et la SNCB (19) et le reste par la RTBF, la VRT, les radios locales et autres. 1.779 dossiers francophones, 2.046 dossiers néerlandophones et 38 dossiers germanophones ont été traités. 152 attestations de conformité ont été délivrées (sur la base des mesures du propriétaire ou des études sur le terrain).

D'autre part, les rapports GSM délivrés par l'IBPT dans le contexte des niveaux de rayonnement étaient également accessibles en ligne via le même site Internet que celui utilisé pour l'utilisation partagée d'un site.

Ainsi, les citoyens nationaux mais aussi les niveaux administratifs, devant notamment traiter des permis de bâtir, peuvent vérifier via un site Internet centralisé si, dans les environs d'un nouveau site à

construire, il y a d'autres sites entrant éventuellement en considération pour une utilisation partagée, ainsi que vérifier les rapports de rayonnement délivrés du nouveau site à construire ou d'autres sites à proximité.

### **La lutte contre les programmes informatiques malveillants**

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

Rares sont ceux qui se souviennent du virus "I Love You", pourtant depuis 2000 il est devenu un "phare" en matière de sensibilisation et de conscientisation de la nécessité de sécuriser les réseaux. Suite aux dégâts engendrés à l'époque par le virus "I love You", la plate-forme e-Security a été lancée au sein de l'Institut ; elle assure un service de garde qui met à disposition un point de contact joignable jour et nuit et tous les jours de la semaine. Grâce à ce service de garde et en diffusant les informations, l'IBPT entend limiter les risques de propagation d'un virus informatique en Belgique. En cas d'alerte, la "page virus" du site Internet de l'IBPT est mise à jour rapidement, les 30.000 membres de la liste de diffusion reçoivent notification de cette mise à jour par courrier électronique et les abonnés au service d'alerte par SMS informant de l'apparition d'un nouveau virus sont prévenus. Les procédures d'inscription aux courriers électroniques et à la liste SMS figurent sur le site Internet.

Depuis 2005, un revirement a été remarqué au niveau des programmes malveillants : ils ne sont plus que rarement utilisés pour glaner une renommée plus que douteuse. Ils sont devenus un secteur plutôt utilisé pour des faits commerciaux ou criminels répréhensibles ne poursuivant qu'un seul et même but : amasser des gains financiers en trompant, abusant et escroquant l'utilisateur moyen. Cette tendance s'est poursuivie de manière exponentielle en 2007, atteignant ainsi une triste apogée lors de l'attaque électronique sur les réseaux de communications électroniques de l'Estonie.

### **Enquête sur le niveau de sécurité informatique**

Afin d'identifier le niveau de sensibilisation des utilisateurs d'Internet aux risques informatiques, une enquête a été réalisée durant le premier semestre 2007 auprès de plus de 2.000 internautes.

En termes de sécurité, ses conclusions sont satisfaisantes en ce qui concerne l'usage des logiciels antivirus et le sont moins pour la protection des connexions sans fil. L'IBPT tiendra compte de ces enseignements en 2008.

### **La sécurisation des réseaux**

En participant tant au niveau national qu'international à de nombreux travaux relatifs à la sécurisation des réseaux, l'IBPT garantit la contribution du régulateur belge du secteur des communications électroniques.

L'Institut apporte sa contribution à la "Plateforme de coordination de la Sécurité de l'information" créée en 2005 par le gouvernement. Celle-ci a pour objectif de constituer la plateforme pour les échanges d'informations concernant la protection de l'information et des réseaux, de promouvoir et d'harmoniser les bonnes pratiques au sein des autorités fédérales. Il s'agit cependant d'un organe de concertation qui ne peut pas prendre de mesures obligatoires.

Certains aspects de la contribution de l'IBPT à la CoMixTelec ont également trait à la protection des réseaux en cas de situation de crise.

Vu le rôle joué par l'Institut sur le plan de l'intégrité et la sécurité des services et réseaux de commu-

nications électroniques, le ministre compétent a autorisé une extension du cadre en 2007, qui, suite à un concours de circonstances, n'entrera en vigueur que dans le courant de 2008.

L'IBPT a prévu plusieurs initiatives à mettre en oeuvre par le personnel à recruter. Les activités étendues prévues par l'Institut sur le plan de la sécurité informatique dépendent cependant en grande partie de l'extension du cadre à réaliser en 2008 pour ainsi pouvoir intervenir de manière plus proactive au niveau des vulnérabilités avant qu'elles ne soient exploitées par l'un ou l'autre programmeur malveillant.

Il y a également lieu de signaler que la Commission européenne travaille sur une directive européenne pour la protection des infrastructures européennes critiques. Cette directive européenne est attendue pour le premier semestre de 2008 et imposera un certain nombre de mesures à ce niveau aux États membres.

En outre, la révision du cadre réglementaire européen pour les réseaux et services de communications électroniques est également en cours au niveau européen. Les modifications proposées par la Commission européenne renforcent dans une large mesure les obligations au niveau de la protection et de la fiabilité des réseaux et des services. La surveillance et l'imposition de ces mesures représentent un grand défi pour l'Institut.

En 2007, l'Institut a pris une part active aux travaux d'ENISA qui est l'agence européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information. L'agence ENISA publie régulièrement des documents relatifs aux questions de sécurité pour le citoyen, les PME, les gouvernements. Ces documents sont disponibles à l'adresse électronique suivante : [http://www.enisa.europa.eu/pages/05\\_02.htm#6](http://www.enisa.europa.eu/pages/05_02.htm#6)

La question du prolongement du mandat de l'ENISA ou de son intégration au sein du régulateur européen souhaité par la Commission européenne, a surgi en novembre 2007. Une décision sera prise à cet égard dans le courant de l'année 2008.

### **Services d'urgence**

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

En 2005, les autorités politiques ont décidé de reprendre dans la loi du 13 juin 2005 la fourniture de l'identification de la ligne appelante dans le cas d'appels vers des centres de téléaccueil, le centre anti-poison, la prévention du suicide, le Centre européen pour enfants disparus et sexuellement exploités et les services écoute-enfants par les opérateurs.

L'identification de la ligne appelante est nécessaire pour les services d'urgence, non seulement pour agir efficacement, mais également pour lutter contre les appels malveillants, dont la fréquence augmente d'année en année suite à l'introduction de nouvelles technologies et de nouveaux services offrant des moyens de communications qui sont pratiquement anonymes et difficiles à tracer. Du reste, la fourniture de l'identification de la ligne appelante par les opérateurs est un élément essentiel afin que la mesure visant à imposer l'enregistrement des cartes anonymes prépayées des réseaux mobiles (dont le nombre a été estimé à 1.500.000 en Belgique début 2005) ait une quelconque utilité.

La disposition introduite en 2005 dans la loi du 13 juin 2005 concernant la fourniture de l'identification de la ligne appelante a donné lieu à un certain nombre d'échanges d'idées entre les autorités politiques et les services d'urgence concernés. Par conséquent, la disposition reprise en 2005 a été adaptée en 2007 par la loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses. Après cette adaptation, l'arrêté ministériel du 4 juin 2007 fixant les mesures administratives et techniques en vue de permettre

aux services d'urgence de lutter contre les appels malveillants est paru au Moniteur belge le 27 juillet 2007.

L'Institut a organisé plusieurs réunions avec les services d'urgence concernés afin de clarifier les dispositions de l'arrêté ministériel du 4 juin 2007. L'exécution définitive des mesures qui y sont prévues se poursuivra en 2008.

2006 a vu apparaître les services "nomades" basés sur la technologie IP. Ces services se caractérisent par le fait que l'utilisateur final peut raccorder ses équipements terminaux à n'importe quel point de raccordement approprié et peut ainsi utiliser le service. Un certain nombre d'opérateurs offrent des services vocaux nomades qui donnent l'impression aux utilisateurs finals d'être équivalents à un service téléphonique public avec des compléments de services, comme la nomadité.

Il est déjà ressorti d'une consultation de l'IBPT en 2006 qu'aucun opérateur ne pouvait garantir la localisation d'un appel d'urgence lorsque l'appelant utilise un service (vocal) nomade à l'aide de la technologie IP, empêchant ainsi les services d'urgence d'envoyer de l'assistance sur place lorsque l'appelant ne peut pas leur communiquer lui-même où il se trouve au moment de l'appel d'urgence. La révision en cours au niveau européen du cadre réglementaire européen pour les services et réseaux de communications électroniques européens comprend cependant une modification proposée par la Commission européenne qui stipule que tous les services et réseaux de communications électroniques européens doivent être en mesure de fournir les données de localisation aux services d'urgence pour les appels vers le numéro d'urgence européen "112" ; ce numéro étant automatiquement traité comme un appel vers le "100" ou le "101" en Belgique, cela revient à la même chose pour les utilisateurs finals belges que de fournir les données de localisation pour les appels d'urgence vers l'aide médicale urgente, les services d'incendie et la police.

La série de numéros 116XYZ a été mise en service en 2007. Le numéro 116000 a été attribué au Centre européen pour enfants disparus et sexuellement exploités, qui assure déjà le numéro d'urgence belge national 110.

La décision 2007/698/CE du 29 octobre 2007 de la Commission européenne qui modifie la décision 2007/116/CE en vue d'introduire de nouveaux numéros réservés commençant par "116", réserve le numéro 116111 pour les lignes d'assistance téléphonique pour enfants et le numéro 116123 pour les lignes d'assistance téléphonique apportant un soutien moral. Conformément à la Décision de la Commission européenne du 29 octobre 2007, le Conseil de l'IBPT a publié le 12 décembre 2007 une communication sur le site Internet de l'IBPT relative à la mise à disposition des numéros 116111 et 116123 sur le marché belge pour respectivement une ligne d'assistance téléphonique pour les enfants et une ligne d'assistance téléphonique apportant un soutien moral. Il est possible que l'attribution des numéros 116111 et 116123 sera introduite en 2008 en Belgique.

### **L'interception légale des communications électroniques**

Les agents de l'IBPT investis du mandat d'officier de police judiciaire peuvent être appelés pour assister les services judiciaires et les services de police dans le cadre des enquêtes sur les communications électroniques.

En outre, l'IBPT met à la disposition du service de la Politique criminelle du SPF Justice une liste des cellules de coordination "Justice" des opérateurs et la tient à jour.

L'Institut participe, en tant que conseiller technique en communications électroniques, aux réunions de la "Plateforme nationale de concertation télécommunications" des services judiciaires et de police.

## VEILLE TECHNOLOGIQUE, PRÉSENCE INSTITUTIONNELLE NATIONALE ET INTERNATIONALE

*Échanger des connaissances et confronter les points de vue sur les développements technologiques est essentiel afin d'être en mesure de prendre les bonnes décisions. Les agents de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications entretiennent constamment des liens avec leurs correspondants travaillant auprès des régulateurs étrangers. C'est en s'impliquant activement dans ce contexte que l'IBPT peut suivre et influencer sur certaines orientations.*

### IRG -ERG

La majeure partie des activités internationales de l'IBPT en 2007 s'est également concentrée sur la participation de l'IBPT au Groupe des régulateurs européens et au Groupe des régulateurs indépendants. En 2007, l'IRG et l'ERG ont été présidés par Roberto Viola (AGCOM).

En 2007, le travail de l'ERG et de l'IRG a surtout été dominé par les propositions de la Commission européenne pour la révision du cadre réglementaire européen et la recommandation des marchés pertinents. Ces propositions ont été publiées le 13 novembre.

Les statuts de la nouvelle organisation de l'IRG qui fonctionnera avec un statut d'asbl de droit belge ont été préparés en 2007 sous la direction de l'IBPT. Les statuts ont été signés par presque tous les membres lors de la réunion plénière qui s'est tenue à Rome le 7 décembre.

L'ERG a également apporté une contribution importante à l'exécution de la réglementation de la Commission de régulation des tarifs de Roaming International. L'ERG a en effet commencé à compiler les données IR<sup>25</sup> pour les rapports semestriels.

### La CEPT et l'UIT

Ensuite, l'IBPT a participé aux activités de la Conférence européenne des administrations des postes et des télécommunications (CEPT). L'IBPT a entre autres participé à l'Assemblée de la CEPT les 20 et 21 juin à Amsterdam où une discussion étendue a été organisée sur l'avenir de l'organisation.

### Relations internationales dans les différents services de l'IBPT

Le **service de Gestion des fréquences** de l'IBPT a suivi les dossiers suivants :

- Au sein du RSPG, les travaux ont débuté afin de développer une opinion pour l'utilisation du spectre collectif. La demande de la Commission européenne de développer un rapport d'étude concernant les meilleures pratiques pour l'utilisation du spectre par la défense, les services de sécurité et le secteur du transport public ainsi que la demande d'une opinion concernant l'assouplissement de l'environnement réglementaire dans l'Union européenne pour l'utilisation du spectre ont également été approuvées.
- Une proposition de décision CE qui harmonise les conditions techniques pour le MCA (Mobile Communications onboard Aircraft) a été développée au sein du Comité pour le Spectre radioélectrique. Concernant le WAPECS, la CEPT a soumis un rapport au Comité pour le Spectre radioélectrique concernant l'utilisation de la bande de radiodiffusion UHF par les services mobiles. Une proposition de révision de l'annexe de la Décision SRD 2006/771CE de la Commission européenne a été présentée pour la première fois. Le but est que ce soit désormais le cas une fois par an. En outre, une première proposition a été développée pour l'introduction des systèmes BWA dans la bande 3,4-3,8 GHz.

<sup>25</sup> Roaming international.

■ Groupe de travail Autorisation du COCOM concernant le MSS (MSS = Mobile Satellite Service) 2 GHz.

La participation a également continué au groupe de travail pour l'introduction de systèmes de services de satellites mobiles dans la bande 2GHz (MSS 2GHz) afin de trouver une solution aux nouveaux systèmes satellites hybrides avec une composante terrestre complémentaire qui seront introduits dans ces bandes. Des discussions ont été menées concernant un processus de sélection et d'attribution commun, les critères de sélection et les scores à attribuer, les jalons à franchir, les modalités de répartition du spectre, les demandes de spectre et la durée des droits d'utilisation.

■ Après la conférence de planification CRC-06 et que l'accord GEO6 ait été atteint (accord final signé en 2006 à Genève concernant l'introduction de la radiodiffusion numérique), les travaux pour la réglementation transitoire se sont poursuivis (passage progressif des émetteurs analogiques aux émetteurs numériques). Cet aspect doit évidemment être considéré dans un cadre international, compte tenu des différentes données de transition utilisées dans les différents pays voisins.

■ Conférence mondiale des radiocommunications UIT 2007.

Le service Gestion des fréquences a présidé la délégation belge à la CMR-2007, qui a eu lieu en octobre-novembre 2007. Cette conférence a abordé des sujets variés. Des décisions ont entre autres été prises pour les points importants suivants à l'ordre du jour :

- IMT-2000, futur développement IMT-2000 et systèmes après IMT-2000 (point à l'ordre du jour 1.4, 1.9); ici, il a été décidé d'également attribuer la bande 790-862 MHz sur base coprimaire à IMT à partir du 17 juin 2015; une résolution a également été approuvée afin de protéger le plan de radiodiffusion GEO6;
- futurs besoins en spectre pour la navigation aérienne (point à l'ordre du jour 1.5 et 1.6); des bandes ont été désignées pour le service de navigation aérienne mobile, sur une base partagée avec la radionavigation aérienne;
- réorganisation des bandes HF (point à l'ordre du jour 1.13); à ce niveau, aucune bande supplémentaire n'a été désignée pour la radiodiffusion HF;
- révision des procédures de GMDSS (point à l'ordre du jour 1.14);
- flexibilité dans le règlement radio (CMR-03) (point à l'ordre du jour 7.1); une résolution a été approuvée en vue de prendre des décisions à la prochaine conférence;
- préparation de l'ordre du jour CMR-11 (point à l'ordre du jour 7.2); une proposition a été acceptée par la conférence ; cette proposition doit évidemment encore être confirmée par le Conseil de l'UIT.

■ Accords de Mamaïa

Début juillet 2007, une conférence CEPT/ECC s'est tenue en Roumanie où 3 accords de radiodiffusion existants ont été revus (l'Accord de Chester 1997, l'Accord de Wiesbaden 1995 et l'Accord de Maastricht 2002). L'IBPT était à la tête de la délégation belge avec les représentants des Communautés.

Quant au **NCS** (service national de contrôle du spectre), il prend part aux travaux des groupes de travail CEPT/ERC/FM-PT22 (*Monitoring*), CEPT/RA11 (*Enforcement*), CEPT/RR2 (*Maritime*) et Committee Rainwat (*Maritime*).

Pour sa part, **le service Numérotation** a présidé au niveau international le GT NNA (Groupe de travail Numbering Naming and Addressing) au sein de l'ECC (Comité des Communications électroniques). Le but de ce groupe de travail qui réunit des administrations et des autorités réglementaires européennes est l'échange d'informations et de connaissances relatives aux problèmes de numérotation et à l'harmonisation des plans de numérotation au niveau européen. Des résultats concrets ont été atteints dans plusieurs domaines, comme la préparation de l'introduction du numéro court harmonisé européen 116000, la numérotation pour les services de convergence ENUM<sup>26</sup>, l'intégrité de la CLI<sup>27</sup>, la protection de l'utilisateur final lors de l'utilisation de numéros courts SMS/MMS. Une première analyse a également été réalisée des nouvelles propositions de la Commission au niveau de la réglementation.

Lors de la 16ème assemblée plénière de l'ECC, l'IBPT a à nouveau été élu pour présider le groupe de travail WG NNA pendant une période de 3 ans.

Via le **service Équipements**, l'Institut est également actif au sein de forums européens (Commission européenne, Comité TCAM<sup>28</sup>, ECC<sup>29</sup>, Coopération administrative<sup>30</sup> (ADCO), ETSI<sup>31</sup>, CEM Working Party<sup>32</sup>, CEM SLIM<sup>33</sup>...) qui s'efforcent de poursuivre l'harmonisation européenne.

<sup>26</sup>Numérotation électronique : protocole permettant de relier les noms de domaine Internet à des numéros de téléphone.

<sup>27</sup>Calling Line Identification.

<sup>28</sup>Le comité TCAM (Telecommunications Conformity Assessment and Market Surveillance Committee) est le comité permanent qui assiste la Commission européenne dans la gestion de la directive 99/5/EC.

<sup>29</sup>Le comité ECC (Electronic Communications Committee) est une instance dépendant de la CEPT (Conférence Européenne des Administrations des Postes et des Télécommunications).

<sup>30</sup>Groupes créés par la Commission européenne dans lesquels les experts chargés de la surveillance des marchés nationaux peuvent se rencontrer et collaborer sur des aspects pratiques.

<sup>31</sup>L'ETSI (European Telecommunications Standards Institute) est une organisation non gouvernementale dont le but est d'établir des normes pour les télécommunications en Europe.

<sup>32</sup>Groupe créé par la Commission européenne chargé du suivi de l'application de la directive relative à la compatibilité électromagnétique (CEM).

<sup>33</sup>Groupe créé par la Commission européenne en vue de réviser la directive "compatibilité électromagnétique" (CEM) dans le cadre du programme "SLIM" (Simpler Legislation for the Internal Market).



L'IBPT ET LE SECTEUR POSTAL

# L'IBPT ET LE SECTEUR POSTAL

## CADRE JURIDIQUE ET MISSIONS DE L'IBPT

*L'Union européenne poursuit la libéralisation graduelle du secteur postal. Le but de la politique communautaire dans le secteur postal est la mise en place du marché intérieur pour les services postaux et d'assurer, par un cadre réglementaire approprié, que des services postaux efficaces, fiables et de bonne qualité soient disponibles à des prix abordables pour les citoyens dans toute l'Union européenne. Le processus de libéralisation du secteur postal s'est poursuivi pendant l'année 2007 avec la présentation d'un projet de troisième directive postale par la Commission européenne.*

### Au niveau européen

Le 18 octobre 2006, la Commission européenne a communiqué une proposition de directive modifiant la Directive 97/67/CE sur l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté (proposition d'une troisième Directive postale)<sup>34</sup>.

En 2007, cette proposition de troisième directive postale a, après une première lecture au Parlement européen, une position commune du Conseil, et une deuxième lecture au Parlement européen, atteint la fin de la procédure de co-décision.

La troisième directive postale a été adoptée le 31 janvier 2008 en séance plénière du Parlement européen. La directive entrera en vigueur en 2008 le jour de la publication au Journal officiel de l'Union européenne. La transposition en droit belge doit avoir lieu avant le 31 décembre 2010.

Le point essentiel de la troisième directive postale est l'achèvement du marché le 31 décembre 2010. Certains États membres peuvent reporter l'ouverture du marché postal jusqu'au 31 décembre 2012. Il s'agit des États membres qui ont accédé à l'Union européenne après l'entrée en vigueur de la deuxième directive postale, des États membres qui ont une faible population ou une taille géographique limitée ainsi que des États membres ayant des difficultés topographiques particulières<sup>35</sup>.

Parallèlement, l'objectif de la troisième directive postale est le maintien du service universel. La portée du service universel n'est pas touchée par les changements apportés par cette troisième directive. Le défi pour chaque État membre est de pouvoir concilier les deux objectifs l'un avec l'autre.

Depuis la publication de la proposition, l'Institut a activement contribué à la préparation de la transposition de la directive. En 2007, l'Institut a en effet :

- participé au Postal Directive Committee organisé par la Commission;
- informé le Comité consultatif pour les services postaux;
- assisté aux réunions à la DGE<sup>36</sup> en préparation des Conseils européens;
- participé à une séance d'audition au Parlement;
- conseillé le Ministre lors des réunions intercabineaux, en particulier en ce qui concerne les méthodes de financement possibles du service universel.

<sup>34</sup> COM (2006) 594 final [http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/doc/legislation/proposal\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/legislation/proposal_fr.pdf)

<sup>35</sup> Tchèque, Lettonie, Lituanie, Hongrie, Roumanie, Pologne, Slovaquie, Luxembourg, Malte, Chypre et la Grèce.

<sup>36</sup> Au sein du service public fédéral SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au développement, la Direction générale Coordination et Affaires européennes (DGE) se charge de la préparation, la définition, la représentation, la gestion et du suivi de la politique européenne de la Belgique.

### Au niveau belge

L'Institut a mis la dernière main au projet Jefferson. Ce projet devait faire en sorte que La Poste puisse mieux fonctionner dans un environnement concurrentiel. La législation postale actuelle était un ensemble incohérent d'anciens textes législatifs et réglementaires.

Ces nouveaux textes de loi ont été publiés au Moniteur belge du 14 mai 2007. Il s'agit en particulier de :

- la loi modifiant la loi du 6 juillet 1971 portant création de La Poste et modifiant la loi du 26 décembre 1956 sur le Service des Postes;

En voici les principales adaptations :

- actualisation des compétences de La Poste aux dispositions légales, réglementaires et contractuelles à la lumière de l'article 141 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, y compris le rôle joué par La Poste en matière de poste aux lettres internationale;
- suppression de l'obligation pour La Poste de prévoir un fonds de réserve (ce fonds a déjà été rendu obligatoire conformément au Code des Sociétés);
- possibilité de limiter la responsabilité de La Poste en cas d'exigences de responsabilité extra-contractuelle;
- les opérateurs postaux sont habilités à approuver des machines à affranchir;
- réglementation relative au traitement d'envois postaux non distribuables;
- atténuation des sanctions pénales reprises à la loi du 26 décembre 1956 vis-à-vis des membres du personnel des opérateurs postaux;
- soumission des actions de et à charge de La Poste aux prescriptions de droit commun.

- la loi modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques ;

En voici les principales modifications :

- la procédure d'approbation des hausses tarifaires par le ministre que La Poste envisage, est précisée. L'entreprise publique doit désormais introduire un dossier indiquant au moins l'argumentation et le calcul des tarifs maximums ou les formules de leur calcul afin que l'État puisse vérifier les implications éventuelles pour le financement de l'État. Le ministre doit donner son approbation dans les 40 jours;
- quelques définitions sont affinées/ajoutées comme les points d'accès, le courrier égrené, le tarif plein et l'adresse;
- non application à La Poste de la loi du 22 mars 2006 relative à l'intermédiation en services bancaires et en services d'investissement et à la distribution d'instruments financiers;
- introduction d'une base légale pour le nouvel arrêté royal portant réglementation du service postal;
- obligation de notification au ministre ou au secrétaire d'État et à l'IBPT d'interruptions ou d'arrêts du service universel;
- suppression du catalogue des services et précision de la Charte du Consommateur;
- possibilité réservée au Roi de ralentir ou de différer les opérations postales pour des raisons d'ordre public et de sécurité;
- habilitation du Roi à déterminer les objets exclus du courrier.

Le 1<sup>er</sup> juin 2007, les textes réglementaires suivants ont également été publiés au Moniteur belge:

- un arrêté royal portant réglementation du service postal;

Les modifications proposées ont été effectuées :

- une actualisation des méthodes d'affranchissement que doit proposer La Poste;
- une base de réglementation pour les envois pas suffisamment affranchis;
- une actualisation de l'utilisation et de l'approbation des machines à affranchir;
- une actualisation de la normalisation des envois dans des enveloppes à fenêtres et sous forme de carte;
- une actualisation de la définition des concepts de lettre de carte postale;
- une actualisation des dispositions en matière d'abonnements postaux, de journaux, de franchise postale, de correspondance administrative, d'envois postaux non distribuables, de services de collecte d'adresses et de réexpédition d'envois postaux;
- une réglementation pour les envois exclus des transports postaux.

- un arrêté royal portant réglementation des services financiers postaux;

- un arrêté ministériel portant réglementation des services financiers postaux;

L'autonomie conférée à La Poste par les modifications législatives susvisées est retirée dans ces arrêtés sans porter atteinte au rôle important de La Poste en tant que fournisseur des services postaux financiers qui continuent à caractériser certaines institutions en tant que service public par le biais du contrat de gestion entre La Poste et l'État. Ce qui explique que les tâches essentielles de nature financière de La Poste continuent à être réglementées dans ces arrêtés alors que les règles d'application concrètes sont laissées à La Poste dans le cadre de son statut en tant que société anonyme de droit public.

De nombreuses dispositions de ces arrêtés étaient obsolètes et de nombreux anciens services réglementés étaient tombés en désuétude. Les deux arrêtés répondent désormais à la réalité économique.

De même, un certain nombre d'incohérences entre les différents textes réglementaires sont supprimées afin d'offrir une certaine sécurité juridique.

- un arrêté ministériel portant réglementation des boîtes aux lettres particulières.

L'arrêté comprend une actualisation de la réglementation en matière de dimensions des boîtes aux lettres particulières à la lumière d'une norme CEN européenne remise à jour.

L'IBPT a veillé à ce que cette nouvelle réglementation en matière de boîtes aux lettres particulières soit le plus largement diffusée aux acteurs concernés, à savoir entre autres les communes, les architectes et les fabricants des boîtes aux lettres.

### **Le contrat de gestion entre La Poste et l'État**

#### ***Enquête de mesure de la satisfaction de la clientèle***

Tout comme les années précédentes, l'IBPT a suivi l'exécution par La Poste de la mesure de la satisfaction de la clientèle. Une poursuite de l'augmentation de la satisfaction générale a été observée.

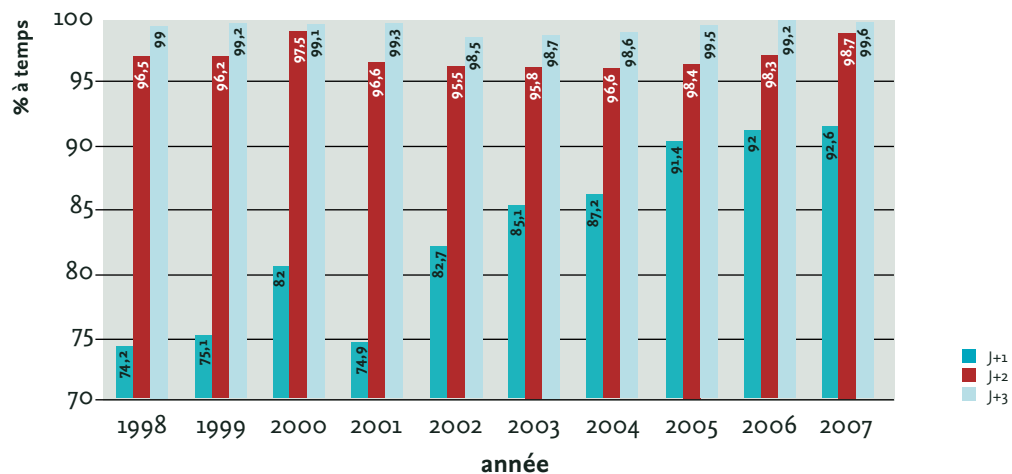
Les progrès étaient surtout perceptibles au niveau de la distribution du courrier, des envois recommandés, de la diffusion d'informations et du service dans les bureaux de poste. La Poste obtient les meilleurs scores pour l'envoi et la réception de colis, la distribution de journaux, revues et envois recommandés. La Poste obtient les scores les plus faibles pour ce qui est de la situation physique de ses bureaux de poste ainsi que le service fourni dans ceux-ci.

### Contrôle de la qualité

Les résultats concernant les envois prioritaires jusqu'en décembre 2007 montrent que 92,6% du courrier prioritaire intérieur sont arrivés à destination dans le délai de Jour +1 et 98,7% dans le délai de Jour +2. Concernant les envois non prioritaires, pendant la même période, 97,2% du courrier intérieur non prioritaire sont arrivés à destination dans le délai de Jour +2 et 99,1% dans le délai de Jour +3. Pendant ces douze mois, plus de 44.267 lettres test prioritaires et 30.190 lettres test non prioritaires ont été envoyées.

Ces deux mesures sont réalisées conformément aux normes européennes approuvées, à savoir la norme EN 13850 pour les envois postaux de courrier égrené prioritaires et EN 14508 pour les envois postaux de courrier égrené non prioritaires.

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



En outre, en 2007, l'IBPT a également mesuré pour la première fois tous les autres services postaux compris dans le panier des petits utilisateurs conformément à la méthode fixée. Ainsi, en 2007, en plus du contrôle des délais d'acheminement des envois prioritaires et non prioritaires, l'IBPT a également contrôlé d'autres envois postaux au niveau du respect des délais d'acheminement, à savoir les envois recommandés, les colis postaux, ainsi que les envois transfrontières.

## ÉTAT ECONOMIQUE DU SECTEUR

*Le secteur postal est très important sur le plan économique car il touche à la compétitivité des autres secteurs et génère un chiffre d'affaires annuel d'environ 1% du PIB de l'UE, tout en mobilisant près de 1,7 million de travailleurs.*

La libéralisation graduelle du marché par la Commission européenne devrait permettre, grâce à une concurrence accrue, d'améliorer les services postaux en termes de qualité, de prix et de choix disponible pour les consommateurs, tout en maintenant le service universel.

En Belgique, le secteur postal compte environ 600 entreprises<sup>37</sup> pour 44.000<sup>38</sup> emplois.

### LA POSTE

La Poste S.A. est l'opérateur postal historique, elle est chargée du service universel par le contrat de gestion.

La Poste emploie environ 35.000 collaborateurs et est l'un des principaux employeurs du pays.

En 2007, La Poste a réalisé un chiffre d'affaires de 2.086 millions d'euros avec un bénéfice après impôts de 138 millions d'euros.

En 2006 et 2007, La Poste a fermé 300 bureaux. La Poste justifie ces fermetures par la nécessité de réaliser des économies dans la perspective de l'arrivée des concurrents, en 2011.

### Les autres acteurs sur le marché postal

Les entreprises présentes dans le secteur des colis sont, entre autres, ABX et Kiala.

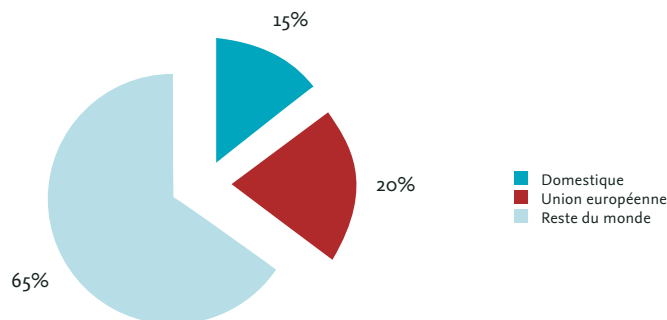
Les entreprises actives dans le secteur de la livraison des journaux adressés sont Belgique Diffusion et Deltamédia (filiale de La Poste).

Les principaux opérateurs d'expédition express sont, entre autres, DHL, UPS, TNT et FedEx.

En Belgique, le marché express est en croissance.

Le volume total d'envois étant passé de 106 millions en 2004 à 118,8 millions en 2007, on constate une ouverture importante vers les destinations à l'étranger :

Industrie express en Belgique - Marché total par destination - en volumes



Source : Datamonitor 2007

<sup>37</sup> Source : Centrale des bilans

<sup>38</sup> Source : ONSS

## RÉGULATION ÉCONOMIQUE

### Tarifs

L'IBPT a analysé la demande du prestataire désigné du service universel, La Poste, afin de prolonger jusqu'en 2009 la période de convergence pour les routeurs, car, suite à l'entrée en vigueur opérationnelle des nouveaux centres de tri, La Poste a modifié ses tarifs et conditions préférentiels et conventionnels. Si l'on remplit une série de conditions fixées par La Poste, il est possible de profiter d'un tarif préférentiel moins onéreux alors que les tarifs conventionnels sont conclus avec les clients directs comme les banques, les grandes surfaces et les entreprises de vente par correspondance qui remettent des volumes importants à La Poste pour la distribution via le réseau public. Les conventions tarifaires entre La Poste et ses clients ont été réglées à l'aide de 2 types de conventions, à savoir une convention "client direct" d'une part et une convention "routeurs" qui est conclue avec des intermédiaires qui collectent les envois de plusieurs entreprises et les remettent triés à l'avance à La Poste pour la distribution via le réseau postal d'autre part. La convergence proposée doit faire en sorte que les deux clients puissent bénéficier des mêmes tarifs en 2009 si les services sont équivalents.

En outre, l'IBPT a réalisé une analyse de la nouvelle proposition de tarification du prestataire désigné du service universel, La Poste, pour les tarifs pleins du panier des petits utilisateurs et les services préférentiels et conventionnels qui sont réservés à La Poste suite à la proposition de détermination des prix pour l'année 2008. Le panier des petits utilisateurs est un panier de services postaux qui est principalement utilisé par les particuliers, les indépendants et les petites entreprises et dont les hausses de prix sont limitées annuellement via une formule spécifique.

### Déclarations et licences individuelles

Fin 2007, 168 déclarations ont été reçues et 11 licences individuelles ont été octroyées. Toutes les déclarations et les licences individuelles peuvent être consultées sur le site Internet de l'IBPT ([www.ibpt.be](http://www.ibpt.be) > Secteur postal > Régulation).

### Colis postaux

Dans le courant du mois de juillet 2007, l'IBPT a adopté une communication sur les colis postaux. Cette communication est un complément à la communication du Conseil de l'IBPT du 27 février 2006 concernant le système de licences et de déclarations de services postaux. Elle explique les caractéristiques d'un colis postal et peut aider les entreprises à déterminer si elles sont soumises à l'obligation de déclaration ou de licence.

## PROTECTION DU CONSOMMATEUR

### Le service universel

#### *L'enquête sur le service universel*

Dans la perspective du débat sur le service universel avec un éventuel recadrage de celui-ci et conformément à la mission d'étude des questions propres au secteur postal qui lui est dévolue par la loi du 17 janvier 2003 dans le but de fournir aux autorités compétentes les éléments pertinents d'information pour l'aide à la décision, l'IBPT s'est attaché à brosser le tableau du comportement et des desiderata des particuliers quant aux prestations qui caractérisent le service universel. Cette étude a

été réalisée en octobre 2006.

Afin de compléter ce tableau, et sachant que le courrier résidentiel et des PME représente 45% de la clientèle actuelle de La Poste, l'IBPT a décidé de mener un enquête auprès des PME et des indépendants. Cette étude a été réalisée en juillet 2007.

Les prestations postales sur lesquelles porte l'enquête ont été délibérément choisies au sein du service universel tel qu'actuellement défini en Belgique. Si certaines obligations de service universel postal résultent d'une transposition fidèle des textes européens, d'autres caractéristiques dudit service peuvent faire l'objet d'un arbitrage national. C'est pourquoi il semble important de circonscrire les priorités des PME et des indépendants en la matière.

Les résultats de l'enquête montrent que, globalement, les PME et les indépendants se déclarent satisfaits des prestations inhérentes au service universel postal. Parmi les constats les plus tangibles auxquels aboutit l'enquête, on relèvera le faible nombre de PME et d'indépendants ayant recours à des opérateurs autres que La Poste, puisque 89% des répondants sont clients de La Poste.

#### ■ **Distribution**

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

#### ■ **Bureaux de poste**

Si la satisfaction globale vis-à-vis de la situation des bureaux de poste est élevée, l'accent a été mis sur la nécessité pour les entreprises de voir les bureaux de poste ouverts plus tard en semaine.

#### ■ **Information**

La source d'information principale reste le bureau de poste. On constate néanmoins que plus l'entreprise est de taille importante, plus celle-ci a recours à Internet pour trouver de l'information postale. Le facteur garde un rôle important à ce niveau.

#### ■ **Produits/services**

Les entreprises reçoivent plus de lettres qu'elles n'en expédient. Les PME situées à Bruxelles font plus usage des services postaux que les autres, avec une prédominance du secteur "lettres". Le prix est qualifié majoritairement de "correct".

Le délai d'expédition des paquets est important, mais c'est surtout le fait que le paquet soit complet et non endommagé qui est prépondérant pour les PME.

Globalement, le taux de satisfaction vis-à-vis de La Poste s'élève à 7,05 sur 10.

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

Les résultats de cette enquête ont été présentés au Comité consultatif pour les services postaux, à la FEB et au CERP.

### **Le calcul du service universel**

Par le contrat de gestion, l'État a confié à la Poste l'ensemble du service universel même si une partie de celui-ci peut également être prestée par la concurrence. Dans le contexte d'un marché partiellement libéralisé subsiste l'incertitude du financement du service universel.

Parmi toutes les options possibles (secteur réservé, fonds de compensation, pay or play, appel d'offre, charges d'accès), l'État a choisi actuellement la combinaison d'un secteur réservé à La Poste (envois de moins de 50g) jusqu'en 2009 et d'un Fonds de compensation.

Le calcul du coût du SU a été effectué par l'IBPT pour l'année 2006, l'opérateur désigné du service universel n'a pas demandé l'activation du Fonds pour le financement du service universel.

### **La distribution des journaux**

Les résultats pour 2006 de l'audit effectué par l'IBPT auprès de La Poste concernant la nouvelle mesure de la qualité ont été communiqués début 2007. L'IBPT n'a pas été en mesure de confirmer les statistiques du système CSA sur la base de cet audit.

La mesure de la qualité de la distribution des journaux a également été effectuée en 2007 sur la base du niveau de plainte des clients (système CSA). L'Institut a contribué à un audit de cet instrument de mesure auprès de La Poste et cette fois aussi auprès des éditeurs. Les résultats en seront communiqués début 2008. Cette fois aussi, l'IBPT n'a pas été en mesure de confirmer les statistiques du système CSA.

## **VEILLE TECHNOLOGIQUE, PRÉSENCE INSTITUTIONNELLE NATIONALE ET INTERNATIONALE**

### **Le Comité consultatif pour les services postaux**

Le Comité est toujours dans l'attente de l'adaptation d'un arrêté royal réglant sa composition et son fonctionnement.

Le Comité consultatif a été informé de la nouvelle réglementation en matière de boîtes aux lettres. Une présentation a été donnée concernant une étude sur les usagers du service universel à savoir les particuliers et les PME.

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

Les compétences du Service de médiation auprès de La Poste sont étendues par la loi du 21 décembre 2006 (Moniteur belge du 23 janvier 2007) à tout le secteur postal.

En 2007, le Service de médiation auprès de La Poste a été transformé en un Service de médiation pour le secteur postal. Par conséquent, le service de médiation a également été séparé de La Poste. L'IBPT a entrepris les actions nécessaires en vue du financement du Service de médiation en percevant les redevances de médiation sur la base des frais de fonctionnement et plaintes traitées à l'encontre de chaque opérateur.

### **Le comité de la Directive postale**

L'IBPT a participé au comité de la Directive postale où les sujets suivants ont entre autres été examinés : la normalisation, les statistiques UE, le futur congrès UPU en 2008, les négociations OMC/GATS, la problématique de la TVA, l'état d'avancement de la troisième directive postale.

### **Le Comité européen de réglementation postale (CERP)**

La Belgique, par l'intermédiaire de Monsieur Dutordoit, administrateur à l'IBPT en charge des matières postales, a poursuivi la présidence du Comité européen de réglementation postale (CERP) qui regroupe à présent 48 États membres.

Le CERP a tenu deux plénières en 2007, respectivement à Tallinn en mai 2007 et à Baku en décembre 2007.

Durant ces deux plénières, le CERP a veillé à organiser des forums dont les thèmes étaient:

- "What customers – particularly large and small business mailers – want to see in a liberalised postal market";
- Tâches supplémentaires pour les régulateurs dans les marchés libéralisés : contrôle des bases de données d'adresses, réexpédition, envois non distribuables, codes postaux, ... problèmes pratiques et juridiques relatifs à l'infrastructure postale.

Les groupes de travail ont réalisé un travail intensif :

#### ***Groupe de travail "Affaires économiques"***

Ce groupe s'est concentré sur deux sujets importants : le service universel et son financement d'une part et la comptabilité analytique et la réglementation des prix d'autre part.

Fin 2007, le CERP a approuvé le deuxième rapport de ce groupe de travail intitulé : "Calculation of the burden/benefit of the Universal Service Obligation".

#### ***Groupe de travail "Supervision/Données du marché"***

Ce groupe de travail a demandé à un groupe de projet, sous la direction de l'IBPT, de dresser un rapport d'implémentation concernant l'utilisation des normes de qualité européennes auprès des prestataires du service universel ainsi que de compiler les résultats de ces contrôles de qualité. Ce rapport intitulé : "Implementation of CEN Quality of Service Standards" a été approuvé par le CERP fin 2007.

En outre, ce groupe de travail assure le suivi des activités de normalisation du Comité européen de Normalisation (CEN/TC 331 "Postal Services").

CEN/TC 331 "Postal Services" harmonise les normes de qualité au niveau européen. Cette normalisation est indispensable afin de garantir l'interopérabilité entre les différents réseaux nationaux et un service universel efficace au sein de l'Union européenne.

De plus, ce groupe de travail a contribué par le biais des régulateurs nationaux et en collaboration avec la DG Marché intérieur et la DG Eurostat à la compilation des statistiques postales européennes. Celles-ci peuvent être consultées sur le site Internet suivant de la Commission européenne: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/facts\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/post/facts_en.htm).

Enfin, ce groupe de travail a fait une analyse des relations entre les régulateurs postaux et les clients.

### **Groupe de travail ARN (NRA's (National Regulatory Authorities))**

Le groupe de travail "ARN" étudie la capacité d'action des régulateurs. Dans un rapport, le groupe de travail conclut qu'un trop grand nombre de différences entre les États membres de l'Union européenne, après la transposition de la directive, nuit à la capacité d'action des régulateurs. Les systèmes de licence aident les régulateurs dans l'exercice de leurs fonctions mais ne peuvent pas former de barrières à l'entrée pour les opérateurs postaux. Les régulateurs rencontrent des difficultés pour obtenir des informations et ne disposent pas de suffisamment de moyens pour exiger la fourniture d'informations. Dans un environnement postal qui comptera plus d'opérateurs postaux à l'avenir, les régulateurs doivent instituer des procédures permettant l'utilisation commune de l'infrastructure.

### **L'Union postale universelle**

Au cours de l'année 2007, le Parlement fédéral a ratifié les Actes du Congrès de Bucarest (de 2004).

Les travaux ont été entamés afin de préparer l'ensemble des documents et propositions qui seront soumis au Congrès 2008 de l'UPU par le Conseil d'administration et le Conseil d'exploitation postale.

Au cours de cette année ont été finalisés :

- le projet de refonte des Actes de l'UPU en remplaçant les termes "Administrations postales" par "Pays-membres" et/ou "opérateur désigné";
- les propositions relatives à la réforme de l'Union;
- les travaux du Groupe de projet "Vocabulaire polyglotte";
- le Guide pratique de légistique formelle;
- le Code de conduite relatif à la répartition des responsabilités au sein de l'UPU.

L'IBPT est membre du groupe de planification stratégique et est à la tête du groupe de travail responsable de la rédaction du futur plan stratégique du prochain congrès de l'UPU de 2008 à Nairobi, qui sera exécuté pendant la période 2009-2012. Lors des réunions du Conseil d'exploitation postale et du Conseil d'administration, l'IBPT a proposé à plusieurs reprises de nouveaux projets qui répondent mieux aux souhaits des membres de l'UPU. Enfin, l'IBPT a soumis le projet définitif lors de la "Conférence stratégique postale mondiale" en Chine. Ce plan stratégique est axé sur le développement durable du secteur postal.

En outre, les activités concernant le service universel mondial, la qualité du service ainsi que la problématique des frais terminaux (le système où une administration postale d'un pays paie une indemnité à un autre pays pour la distribution de son courrier destiné à ce pays) ont été suivies durant les sessions des organes d'exécution de l'UPU.





## FONCTIONNEMENT DE L'IBPT



# FONCTIONNEMENT DE L'IBPT

## LE PERSONNEL

*2007 a été une année de profonds changements au niveau du personnel. Ainsi, par ordre chronologique, le service de médiation pour le secteur postal a été intégré à l'Institut à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2007. Ensuite, l'arrêté royal autorisant une extension du cadre du personnel à l'Institut a été publié le 25 janvier 2007. Cette publication a été pratiquement tout de suite suivie le 31 janvier 2007 par celle de deux arrêtés royaux apportant des changements radicaux au statut administratif et pécuniaire de l'Institut.*

### Ressources humaines

En 2007, l'IBPT a introduit la description de fonction pour chaque membre du personnel et un tout nouveau système d'évaluation a été appliqué pour la première fois. Pour ce faire, tous les membres du personnel ont reçu une formation préalable et les évaluateurs ont suivi en plus une formation censée les aider à mener un entretien de fonction, un entretien de fonctionnement et de planning avec professionnalisme. Des objectifs individuels évaluables ont également été repris dans ce système.

L'ensemble est lié à une allocation de gestion de sorte que ce passage constitue non seulement un bon instrument pour corriger et motiver chaque collaborateur à titre individuel, mais crée également la possibilité de récompenser de meilleurs résultats et des aptitudes croissantes.

Les ressources humaines ont encadré et soutenu tout ce processus de transition, tant au niveau de l'évaluateur qu'au niveau de l'évalué. Dans ce cadre, une analyse a également été systématiquement réalisée pour les besoins du Conseil qui devait apporter des adaptations afin d'éliminer les maladies infantiles d'une première utilisation. En voici des exemples : la formulation d'objectifs individuels corrects et évaluables, la vérification des chiffres d'appréciation par rapport à la motivation formulée de ceux-ci, etc.

Le recrutement de personnel supplémentaire suite à l'extension du cadre autorisée par l'arrêté royal du 9 janvier 2007 a également débuté. À cette fin, un protocole a été conclu avec le Selor, fixant les modalités sur la base desquelles l'IBPT peut puiser via le Selor dans les réserves de recrutement générales et déterminant surtout comment l'IBPT peut organiser pour ses fonctions spécialisées des examens sous la direction du Selor et selon les procédures appliquées au Selor. La conclusion de ce protocole a par exemple entraîné la création de profils de fonction et de compétence plus structurés.

### Les modifications de statut

Sous réserve de l'exécution immédiate des nouveaux statuts, les dossiers modifiant les deux nouveaux arrêtés royaux ont aussi immédiatement débuté. Pour le statut pécuniaire, il s'agit surtout de la rectification de quelques anomalies. Le dossier concernant le statut administratif vise quant à lui à introduire quelques nouveautés – comme l'application à l'Institut de l'arrêté royal du 22 novembre 2006 relatif au télétravail dans la fonction publique fédérale.

D'autre part, des discussions ont également été entamées avec les organisations syndicales représentatives afin d'actualiser les avantages sociaux.

### **Création du service de médiation pour le secteur postal**

Bien que le Service de médiation auprès de La Poste soit devenu suite à la loi du 21 décembre 2006 le service de médiation pour le secteur postal et que les membres du personnel qui sont occupés par ce service de médiation se trouvent déjà sur le registre du personnel de l'Institut depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007, l'arrêté royal portant les modalités de transfert de ces membres du personnel à l'Institut n'a pas encore pu être finalisé en raison du changement du gouvernement. Le projet d'arrêté relatif à la mise à disposition de moyens humains et matériels à ce Service de médiation, ainsi que l'actualisation de l'arrêté correspondant pour le Service de médiation pour les télécommunications, ont subi le même sort.

D'autre part, les discussions menées avec les deux services de médiation, laissent entrevoir une conclusion rapide des conventions qui, conformément aux articles 43bis et 43ter de la loi du 21 mars 1991, doivent être conclues entre le Conseil et ces deux services.

### **La formation**

Cette année, la mise en application d'un nouveau système d'évaluation du personnel a contribué à un regain d'activités important du service de formation. Certains membres du personnel se sont vus attribuer des objectifs de développement et ont dû, par une formation appropriée, s'initier à de nouveaux domaines d'activités ou parfaire leurs connaissances. L'essentiel des demandes de formations concernaient des cours donnés par l'IFA (Institut de Formation de l'Administration fédérale).

Que l'agent exerce un travail de nature technique ou administrative, la nécessité de connaissances linguistiques demeure essentielle à l'Institut. Il n'est donc pas surprenant de constater que la part des formations linguistiques dans l'ensemble des formations dispensées au personnel de l'Institut demeure cette année encore fort importante.

## **L'ÉQUIPEMENT**

### **Le service Achats**

Le service Achats est le service qui agit au profit de l'ensemble des autres services. En 2007, outre toutes ses diverses tâches d'intendance, ce service a été la cheville ouvrière dans la préparation du déménagement des locaux de l'Institut. En février 2008, l'IBPT a déménagé vers un nouvel emplacement, à savoir l'Ellipse Building, Bâtiment C, Boulevard du Roi Albert II 35 à 1030 Bruxelles.

### **Les TIC à l'IBPT**

En 2007, l'Institut a poursuivi ses investissements annuels liés à l'informatique, tout comme les contrats de maintenance en matière de sécurité, le renouvellement partiel de son parc informatique et de ses licences de logiciels. D'autre part, plusieurs projets transversaux ont été lancés ou poursuivis en vue de rendre l'Institut plus performant, plus convivial et plus proche du public.

### **Gestion de contenu et gestion électronique documentaire**

Un vaste projet interne de gestion de contenu a été mis au point en 2007. Ce projet couvre les aspects suivants :

- une gestion de contenu non-structuré multilingue (français, néerlandais, anglais, allemand) et multi-formats;

- une mise en place d'interfaces personnalisées pour les agents et services;
- une intégration avec d'autres logiciels de bureautique (comme la suite Microsoft Office et Microsoft Outlook);
- une mise en place de scannage de documents et d'un OCR<sup>39</sup>;
- un travail collaboratif avec des systèmes de versions de documents, de cycles de vie et de workflows;
- des recherches via des plans de classements, des indexations et des mots-clés, du plein-texte, un ou plusieurs thésaurus multilingues;
- une intégration du service de traduction de l'Institut;
- une reprise de documents existants (documents de bureautique, messages électroniques, documents papiers, documents numérisés).

## LES FINANCES

En 2007, le budget et les recettes et dépenses effectives connexes ne se sont structurellement pas écartées des années précédentes. Les recettes de l'IBPT sont composées des redevances liées aux licences d'utilisation de fréquences, aux plans de numérotation, aux licences et déclarations de réseaux et services de télécommunications ainsi qu'aux déclarations d'exploitation d'autres services, également dans le secteur postal.

L'IBPT est légalement tenu de verser au Trésor le solde entre ses recettes et dépenses, en tenant compte d'une réserve de liquidité à convenir chaque année dans le cadre de la concertation budgétaire. Les années précédentes, ce montant a été temporairement limité à 3.000.000 euros, en attendant que les frais réels du nouveau statut et de l'extension du cadre soient connus. En 2007, un décompte des années précédentes a été réalisé, ce qui a donné lieu à un versement unique de 10.000.000 euros.

Depuis 2007, le budget de l'IBPT comprend également un volet pour le Service de médiation pour le secteur postal. L'IBPT intervient ici comme préfinanceur. Le décompte se trouve dans un tableau séparé.

### Réalisations du service de médiation pour le secteur postal - 2007

Recettes	euros	Dépenses	euros
Remboursements	0	Personnel	932.482
Prestations pour compte des tiers (participation secteur)	1.939.370	Fonctionnement	253.231
		Dépenses d'investissements	53.738
		Organisations de coordination	0
<b>Total</b>	<b>1.939.370</b>	<b>Total</b>	<b>1.239.451</b>

<sup>39</sup> L'OCR (Optical Character Recognition - Reconnaissance Optique de Caractères) est une technique qui, à partir d'un procédé optique, permet à un système informatique de lire et de stocker de façon automatique du texte dactylographié, imprimé ou manuscrit sans qu'on ait à retaper ce dernier.

## Réalisations du service de médiation pour les télécommunications - 2007 -

Recettes	euros	Dépenses	euros
Remboursements	147.079	Personnel	1.579.562
Prestations pour compte des tiers (participation secteur)	2.021.671	Fonctionnement	413.772
		Dépenses d'investissements	47.803
		Organisations de coordination	0
<b>Total</b>	<b>2.168.750</b>	<b>Total</b>	<b>2.041.137</b>

## Réalisations de l'IBPT - 2007 -

Recettes	euros	Dépenses	euros
Remboursements	283.460	Personnel	18.278.328
Droits des licences et de contrôle pour radiocommunications privées	16.275.966	Fonctionnement	4.825.246
Droits des licences publiques	18.998.231	Dépenses d'investissements	1.664.579
Poste	46.241	Organisations de coordination	1.469.554
Moins values	0	Trésor	10.000.000
Divers	2.197	CF/RT	4.800.732
<b>Total</b>	<b>35.606.095</b>	<b>Total</b>	<b>41.038.439</b>

### Comptabilité

En 2007, le programme du service Comptabilité a été adapté au nouveau standard bancaire d'extrait de compte codifié. Un nouveau virement européen (SEPA<sup>40</sup>) est mis sur le marché à partir de janvier 2008. Celui-ci utilisera les numéros de compte IBAN<sup>41</sup> et le code bancaire BIC. Tous les fournisseurs ont reçu un mailing pour adapter leur fiche fournisseurs dans ce sens.

Le nombre total d'opérations comptables en 2007 était de 78.339 opérations. Ce nombre reprend toutes les opérations de livres d'ordre de la comptabilité de l'IBPT. Au total, 37.613 factures ont été envoyées aux titulaires d'une licence. L'IBPT a reçu 3.567 factures pour l'achat du matériel et pour les services fournis ou les travaux effectués. Le nombre d'opérations financières traitées, tant les

<sup>40</sup> Single Euro Payments Area : l'espace unique de paiement en euros.

<sup>41</sup> Le code IBAN (International Bank Account Number) et le code BIC (Bank Identifier Code) identifient les numéros de compte européens de manière standardisée.

paiements effectués que les recettes reçues, s'élevait à 37.159. Le service financier a également fait les efforts nécessaires concernant le suivi des factures impayées. En cas de non-paiement dans les délais fixés, deux lettres de rappel ont été envoyées aux clients, suivies par une mise en demeure. En définitive, seuls quelques dossiers ont été transmis à l'avocat pour perception par voie juridique.



## INFORMATIONS PRATIQUES

# INFORMATIONS PRATIQUES

## GLOSSAIRE

Termes, abréviations ou acronymes figurant dans les documents publiés par l'IBPT, et/ou spécifiques aux secteurs des télécommunications et des postes.

**2G, 2,5G** : téléphonie mobile de deuxième génération (GSM, GPRS).

**3G** : téléphonie mobile de troisième génération, permettant un accès rapide à Internet (voir UMTS).

**Adresse IP** : adresse identifiant l'appareil connecté à Internet.

**ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)** : variation de la technologie xDSL, qui tire parti des plages de fréquence hautes et inaudibles pour permettre la transmission simultanée de la voix et des données (voir xDSL).

**A.S.T.R.I.D.** : société publique offrant un système de radiocommunications unique et harmonisé à tous les services de secours et de sécurité.

**ATM** : mode de transfert asynchrone. Technique permettant l'utilisation optimale de la capacité des lignes backbone, qui sont les autoroutes du réseau, et donc la circulation ultrarapide des données.

**Backbone (réseau backbone)** : épines dorsales du système de télécommunications, les réseaux backbone sont des réseaux transnationaux à très haut débit auxquels sont connectés des réseaux de moindre capacité.

**Backhaul** : le backhaul est une capacité de transmission reliant le réseau backbone (épine dorsale) d'un opérateur à un point de concentration des utilisateurs finals ou à un point d'interconnexion.

**Bande passante** : ou largeur de bande. Elle désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission et détermine la quantité d'informations (en bits/s) qui peut être transmise simultanément.

**Bluetooth** : norme européenne de communication sans fil qui permet de connecter deux appareils, par exemple GSM et ordinateur, dans un rayon allant jusqu'à 100 mètres. Elle peut se substituer aux ports infrarouges destinés au même usage.

**Boucle locale** : ensemble des liens filaires ou radioélectriques existant entre le poste de l'abonné et le commutateur d'abonnés auquel il est rattaché. La boucle locale est ainsi la partie du réseau d'un opérateur qui lui permet d'accéder directement à l'abonné. Son partage est un enjeu important (voir Dégroupage).

**Bottom-up** : un modèle bottom-up est un modèle de coûts construit au départ des volumes de trafic qu'un opérateur doit acheminer, ces volumes déterminant le dimensionnement optimal des différentes couches du réseau.

**BRIO (Belgacom Reference Interconnect Offer)** : Belgacom est tenue de publier une offre de référence contenant les conditions techniques et les tarifs de ses services d'interconnexion, utilisés par les opérateurs.

**BROBA (Belgacom Reference Offer Bitstream Access) :** Belgacom est tenue de publier une offre de référence contenant les conditions techniques et les tarifs de son service d'accès à un débit binaire, utilisé par les bénéficiaires.

**BROTSoLL (Belgacom Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines):** Belgacom est tenue de publier une offre de référence qui reprend les tarifs et conditions techniques de son service pour les segments terminaux de lignes louées.

**BRUO (Belgacom Reference Unbundling Offer) :** Belgacom est tenue de publier une offre de référence contenant les conditions techniques et les tarifs de son service de dégroupage de la boucle locale et de la sous boucle locale, utilisé par les bénéficiaires.

**BWA (Broadband Wireless Access) :** terme descriptif pour les systèmes de radiocommunications fournissant le trafic large bande sans fil, qui peut comprendre des applications fixes, nomades et mobiles.

**CASES (Cyberworld Awareness and Security Enhancement Structure) :** projet européen visant à sensibiliser contre les risques liés à la sécurité de l'information.

**CCPC (Civil Communications Planning Committee) :** Comité d'études des télécommunications civiles au sein de l'OTAN.

**CEN :** Comité européen de normalisation.

**CEPT :** Conférence Européenne des administrations des Postes et Télécommunications. Organisme regroupant les États du continent européen.

**CERP :** Comité européen de réglementation postale.

**CMR :** Conférence Mondiale des Radiocommunications.

**Comixtelec :** Commission mixte des télécommunications créée par l'arrêté royal du 10 décembre 1957. Elle a principalement pour but de permettre l'utilisation optimale de l'ensemble des moyens de télécommunications au profit des autorités tant militaires que civiles en cas de crise.

**Convergence:** cette notion est utilisée pour désigner le fait que les télécommunications, l'informatique et l'audiovisuel se rejoignent et peuvent, de plus en plus, être fournis sur les mêmes réseaux (câbles de télédistribution, réseaux hertziens terrestres ou satellitaires) et en utilisant les mêmes terminaux (terminaux informatiques, GSM, télévision).

**CPS (Carrier Pre Selection) :** procédure de sélection automatique d'un opérateur.

**CSA (Customer Service Application) :** système d'enregistrement des plaintes qui a été développé par La Poste afin de mesurer la qualité de la distribution des journaux.

**Débit :** quantité d'informations qui, pendant une durée donnée, circule sur un réseau déterminé.

**Débit binaire (bitstream) :** transmission numérique.

**DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications) :** norme européenne de transmission sans fil pour la téléphonie mobile ou fixe.

**Dégrouper :** l'infrastructure du réseau d'accès local nécessite des investissements trop importants pour que de nouveaux entrants accèdent au marché. Le niveau de concurrence en souffre. Le dégroupage a pour objectif de le rehausser en permettant aux nouveaux concurrents d'offrir des services de transmission de données à haut débit. Ces services permettent un accès permanent à Internet, des applications multimédia à partir de la technologie ADSL ainsi que des services à téléphonie vocale.

**DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer) :** multiplexeur qui permet d'assurer un service de type DSL (ADSL, ADSL 2+, SDSL, ...) sur les lignes téléphoniques. Le DSLAM héberge les cartes modems xDSL et regroupe le trafic des différentes lignes qui lui sont raccordées (après que ce trafic ait été séparé du trafic de voix issu de la téléphonie classique par un filtre-splitter) et le redirige vers le réseau de l'opérateur ou du fournisseur d'accès par un réseau de données par paquets ATM.

**ECC (Electronic Communications Committee) :** organisme européen de coopération dans le domaine des radiocommunications.

**Équipements terminaux :** voir **R&TTE**.

**ENISA :** agence européenne pour la sécurité des réseaux et de l'information.

**ERG (European Regulators Group) :** groupe réunissant la Commission européenne et les régulateurs des 27 États membres, dans le but de favoriser la coordination de leur politique et une application cohérente du cadre réglementaire.

**ETSI (European Telecommunications Standard Institute) :** Institut Européen des Normes de Télécommunications. Organisme créé par la CEPT et chargé de la normalisation des télécommunications.

**GATS :** General Agreement on Trade in Services (Accord général sur le commerce des services). Le GATS est un ensemble de règles approuvées de manière multilatérale qui sont d'application au commerce international des services (voir OMC).

**GMDSS (Global Maritime Distress and Safety System) :** système mondial de secours et de détresse en mer.

**GPRS (General Packet Radio Services) :** système de transmission de données par paquets permettant d'améliorer le débit des réseaux GSM.

**GSM (Global System for Mobile communications) :** norme de transmission radio utilisée pour la téléphonie mobile.

**GSM-gateway ou "SIM-Box" :** appareil qui convertit les appels d'un poste fixe vers un GSM en appel

GSM à GSM. De cette façon, l'appel se déroule de mobile à mobile et le coût des communications pour l'appel du réseau fixe vers le réseau mobile peut être évité.

**Hotspots** : points d'accès publics au réseau Internet sans fil.

**Ligne louée** : une ligne louée est un service consistant en la fourniture d'une capacité de transmission permanente entre deux points. Cela signifie que cette capacité est entièrement dédiée à un client, lequel paie une redevance mensuelle fixe à l'opérateur.

**Interconnexion** : l'interconnexion relie des réseaux entre eux et vise à permettre aux utilisateurs d'un opérateur de joindre tous les utilisateurs des autres opérateurs et d'accéder aux services offerts par des prestataires différents.

**Internet** : ensemble des réseaux accessibles au public et connectés entre eux grâce au protocole IP (Internet Protocol). Désigne également les services accessibles par ces réseaux.

**IP (Internet Protocol)** : protocole de transmission de données sur Internet. Il est associé à un protocole de contrôle appelé TCP (Transmission Control Protocol). D'où le protocole TCP/IP.

**IRG (Independent Regulators Group)** : forum établi en 1997 par des régulateurs européens en vue de leur permettre de partager leurs expériences et d'échanger leurs points de vue sur des questions d'intérêt commun telles que l'interconnexion, les prix, le service universel...

**ISDN (Integrated Services Digital Network)** : voir RNIS.

**ISP (Internet Service Provider)** : fournisseur de services Internet.

**ISPA** : association belge des fournisseurs de services Internet.

**Large bande** : ensemble des technologies utilisant soit le câble téléphonique soit le câble de télé-distribution pour le transport de données à haut débit. Le taux de pénétration de la large bande en termes de ménages en Belgique s'élève à 61% alors que le taux de couverture est de 100% de la population en DSL et de 80% de la population en ce qui concerne le câble.

**LEGBAC** : accords internationaux régissant la compatibilité entre radiodiffusion FM et navigation aérienne.

**Migration** : possibilité de passer d'un service à l'autre.

**MVNO (Mobile Virtual Network Operator)** : un opérateur mobile virtuel commercialise des services GSM sans posséder d'infrastructures propres mais en louant de la capacité sur l'un des réseaux mobiles existants.

**NCS** : service National de Contrôle du Spectre.

**Nom de domaine de premier niveau** : nom désignant une entité à laquelle appartient un site Internet (par exemple ".be" ou ".com").

**OMC (Organisation mondiale du commerce) :** de 1948 à 1994, l'Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce (GATT) a constitué le cadre réglementaire régissant une grande partie du commerce mondial. L'Accord général a rapidement donné naissance à une organisation internationale officielle, existant de fait et elle-même dénommée GATT, qui a évolué au fil des ans à travers plusieurs cycles (ou "rounds") de négociation. Le dernier et le plus important des cycles du GATT, le Cycle d'Uruguay, qui a duré de 1986 à 1994, a conduit à la création de l'OMC le 1<sup>er</sup> janvier 1995 (voir AGCS).

**Opérateur puissant :** au départ, il s'agissait de tout opérateur qui détenait plus de 25% du marché, assorti de critères plus fins établis par l'IBPT. Avec la nouvelle législation européenne, la notion de puissance rejoint celle de dominance telle que l'entend le droit de la concurrence. L'IBPT analyse le degré de concurrence sur le marché et désigne lui-même les organismes puissants sur cette base; il fixe aussi les obligations de ces opérateurs puissants.

**PAMR :** appareils mobiles pour radiocommunications publiques.

**PMR (Professional Mobile Radio) :** appareils mobiles pour radiocommunications privées.

**PSM (Puissant sur le marché - en anglais ("Significant Market Power")) :** voir opérateur puissant.

**PSTN (Public Switched Telephone Network) :** réseau téléphonique public commuté.

**Portabilité des numéros :** possibilité de conserver son numéro de téléphone (GSM ou fixe dans une même zone géographique) en changeant d'opérateur.

**Présélection de l'opérateur :** possibilité pour un client de choisir l'opérateur qui va acheminer ses appels téléphoniques, sans devoir composer un code de sélection lors de chaque appel.

**Radiocommunication :** transmission au moyen d'ondes radioélectriques, d'informations de toute nature, en particulier de sons, textes, images, signes conventionnels, expressions numériques ou analogiques, signaux de commande à distance, signaux destinés au repérage ou à la détermination de la position ou du mouvement d'objets.

**Radiodiffusion :** émission et transmission par l'intermédiaire des ondes électromagnétiques de programmes variés à des fins de divertissement et d'information. En Belgique, c'est une matière dont la compétence a été confiée aux Communautés.

**Régulation :** mise en application des règles juridiques, des processus économiques et des dispositifs techniques qui permettent aux activités de communications électroniques (services et infrastructures) de s'exercer selon les principes de la concurrence, tout en protégeant la société et les consommateurs.

**Réseau :** tout équipement de transmission, de connexion et de commutation des signaux, par faisceau hertzien (ondes), moyens optiques ou électromagnétiques.

**Réseau non public :** réseau réservé à l'usage propre de son exploitant ou à un groupe fermé d'utilisateurs.

**Réseau public** : réseau accessible à tous.

**Retail** : vente au détail, qu'il s'agisse de vente à des clients résidentiels ou à des entreprises.

**RNIS** : réseau numérique à intégration de services capable de transporter des images, des sons et des textes.

**RSC (Radio Spectrum Committee)** : établi dans le contexte du nouveau cadre réglementaire pour les communications électroniques, ce comité assiste la Commission dans le développement et l'adoption de mesures d'implémentation technique visant à garantir des conditions harmonisées pour la disponibilité et l'utilisation efficace du spectre radioélectrique, ainsi que la disponibilité des informations liées à l'utilisation du spectre radioélectrique.

**RSPG (Radio Spectrum Policy Group)** : comité qui assiste la Commission européenne en matière de spectre radioélectrique.

**R&TTE (directive R&TTE)** : le secteur des équipements de radiocommunications et des équipements terminaux de télécommunications englobe tous les produits utilisant le spectre des fréquences radioélectriques (par exemple les dispositifs d'ouverture à distance des portières de voitures, les équipements de communications mobiles, les émetteurs de radiodiffusion, etc.) et tous les équipements liés aux réseaux publics de télécommunications (comme les modems ADSL, les téléphones, les autocommutateurs téléphoniques). La directive R&TTE 1999/5/CE définit les règles pour la mise sur le marché et la mise en service de ces équipements; elle a abrogé la directive antérieure et les réglementations nationales en matière d'homologation.

**SDSL (Symmetric DSL)** : cette technologie ne permet pas le transport simultané de la voix et des données, mais le transport d'un débit équivalent dans le sens montant et descendant, réglable de 64 kbit/s à 2 Mbit/s, en fonction des besoins et de la caractéristique de la ligne. (voir xDSL).

**Sélection de l'opérateur** : possibilité pour le consommateur de choisir entre plusieurs opérateurs, en composant un code de sélection lors de chaque appel.

**Service universel** : ensemble minimal de services d'une qualité donnée devant être rendus disponibles pour tous les utilisateurs, sur tout le territoire et à un prix abordable.

**SMS (Short Message Service)** : messages d'une longueur maximale de 160 caractères transitant sur le réseau GSM.

**SRC** : cet acronyme désigne le certificat "short range" accessible aux opérateurs radio maritimes.

**SRD (Short Range Device)** : appareils radioélectriques offrant un faible risque d'interférence avec d'autres services radioélectriques, généralement car leur pouvoir transmis est faible. Le terme s'applique à différents types d'équipements sans fil, y compris les alarmes et les détecteurs de mouvement, les réseaux locaux, les implants médicaux et la commande à distance.

**Tarif de terminaison/terminaison d'appel** : lorsqu'un appel passe d'un réseau à un autre, l'opérateur de l'appelant paie un tarif de terminaison à l'opérateur de l'appelé, en compensation de la possibilité de "terminer" l'appel sur ce réseau.

**Télécommunications** : toute transmission, émission ou réception de signaux (sons, images, données) par ondes, câbles ou fils.

**Téléphonie vocale** : le terme “téléphonie vocale” désigne le service téléphonique historique, lorsque le téléphone ne transmettait que la voix humaine.

**Top-down** : modèle de calcul des coûts établi au départ des comptes annuels ou du budget d’un opérateur.

**Transmission** : la transmission désigne, dans le domaine des télécommunications, le transport des informations sur un réseau qu’il soit physique (fils de cuivre, fibres optiques, ...) ou hertzien.

**UIT (Union Internationale des Télécommunications)** : organisme international placé sous l’égide de l’ONU et siégeant à Genève, chargé de l’élaboration de normes dans le secteur des télécommunications.

**UMTS (Universal Mobile Telecommunications System)** : système de télécommunications mobiles universelles. Norme internationale retenue pour les réseaux mobiles de la troisième génération adaptés à la transmission de la voix, des données et des images.

**UPU (Union postale universelle)** : organisme placé sous l’égide de l’ONU et siégeant à Berne.

**VDSL (Very High Rate DSL)** : technique de transmission autorisant de très hauts débits mais sur une portée plus courte que l’ADSL (voir xDSL).

**VPN (Virtual Private Network)** : ensemble de liens virtuels utilisant à la demande les ressources d’un réseau public et assurant une partition dynamique de ce même réseau pour créer une émulation de liaisons directes privées entre les sites reliés. Ce type de service offre donc les mêmes fonctionnalités et la même sécurité qu’un réseau sur infrastructure dédiée.

**Voice over IP** : téléphonie vocale par Internet.

**WAPECS (Wireless Access Policy for Electronic Communications Services)** : un cadre pour la fourniture de services de communications électroniques dans une série de bandes de fréquences devant être identifiées et convenues par les États membres de l’Union européenne dans lequel une gamme de réseaux de communications électroniques et de services de communications électroniques peuvent être offerts sur une base neutre au niveau technologique et des services, à condition que certaines exigences techniques pour éviter les interférences soient remplies, pour assurer l’utilisation effective et efficace du spectre, et que les conditions d’autorisation ne déforment pas la concurrence.

**Wi-Fi (Wireless Fidelity)** : protocole de communication entre ordinateurs par la voie des ondes (voir Hotspot).

**xDSL (Digital Subscriber Line)** : famille de technologies qui permettent la transmission à haut débit sur une ou plusieurs paires de fils de cuivre en utilisant les signaux de très hautes fréquences. Le terme xDSL se décline en ADSL, SDSL et VDSL. À chacun de ces sous-groupes correspondent une utilisation et des caractéristiques particulières.

## ADRESSES UTILES

### **Institut belge des services postaux et des télécommunications.**

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

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

Rue Brederode 9  
1000 Bruxelles  
E-mail: [info@ministerq.be](mailto:info@ministerq.be)

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

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

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

Rue Royale 97, boîte 15  
1000 Bruxelles  
Tél. 02 221 02 20  
Fax 02 221 02 44  
<http://www.smspo.be/>

### **Comité consultatif pour les télécommunications**

Secrétaire du Comité  
IBPT  
Ellipse Building - Bâtiment C  
Boulevard du Roi Albert II 35  
B-1030 Bruxelles  
Tél. 02 226 87 58  
Fax 02 226 88 77  
[piet.steeland@ibpt.be](mailto:piet.steeland@ibpt.be)

### **Comité consultatif pour les services postaux**

Secrétaire du Comité  
IBPT  
Ellipse Building - Bâtiment C  
Boulevard du Roi Albert II 35  
B-1030 Bruxelles  
Tél. 02 226 89 40  
Fax 02 223 88 77  
[etienne.defrance@ibpt.be](mailto:etienne.defrance@ibpt.be)

### **Conseil de la concurrence**

North Plaza A 8e étage  
Boulevard du Roi Albert II 9  
1210 Bruxelles  
Tél. 02 277 52 72  
Fax 02 277 53 23  
[raco@economie.fgov.be](mailto:raco@economie.fgov.be)





ANNEXES



## ANNEXE: Références des textes réglementaires préparés par l'IBPT et publiés durant l'année 2007

Date de promulgation	Date de publication au Moniteur belge	Titre
02/02/2007	13/02/2007	Arrêté royal relatif aux services d'urgence
26/01/2007	16/02/2007	Arrêté royal relatif à la police des ondes en modulation de fréquence dans la bande 87,5 Mhz – 108 Mhz
28/02/2007	14/03/2007	Arrêté royal relatif à la compatibilité électromagnétique
07/03/2007	23/03/2007	Arrêté royal relatif à la notification des services et des réseaux de communications électroniques
20/03/2007	20/04/2007	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 23 septembre 2002 relatif à la portabilité des numéros des utilisateurs finals des services de télécommunications mobiles offerts au public
01/04/2007	12/04/2007	Arrêté royal relatif à la procédure et aux règles pratiques relatives au fonctionnement de la Commission d'éthique pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques
27/04/2007	10/05/2007	Arrêté ministériel fixant le niveau de détail de la facture de base détaillée
28/03/2007	11/05/2007	Arrêté royal du 28 mars 2007 portant modification de l'arrêté royal du 18 janvier 2001 fixant le cahier des charges et la procédure relative à l'octroi d'autorisations pour les systèmes de télécommunications mobiles de troisième génération
27/04/2007	14/05/2007	Arrêté ministériel du 27 avril 2007 fixant les critères d'édition de l'annuaire universel et fixant les informations générales que l'annuaire universel doit contenir
27/04/2007	28/06/2007	Arrêté royal relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros
27/04/2007	12/07/2007	Arrêté royal du 27 avril 2007 portant des dispositions pour la fourniture de données de localisation pour des appels d'urgence émanant de réseaux mobiles conformément à l'article 107, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques
27/04/2007	12/07/2007	Arrêté royal du 27 avril 2007 relatif aux conditions dans lesquelles sont confectionnés, vendus ou distribués les annuaires, le contenu et la forme de la déclaration à faire auprès de l'Institut

Date de promulgation	Date de publication au Moniteur belge	Titre
27/04/2007	12/07/2007	Arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités de versement des contributions et des rétributions concernant le service universel des communications électroniques
27/04/2007	12/07/2007	Arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités du mécanisme ouvert de désignation du prestataire de l'annuaire universel
27/04/2007	12/07/2007	Arrêté royal fixant la période de prestation du service universel de renseignements téléphoniques
27/04/2007	12/07/2007	Arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités du mécanisme ouvert pour la désignation du prestataire de la composante géographique fixe du service universel en matière de communications électroniques
27/04/2007	12/07/2007	Arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la mise à disposition des données nécessaires à la confection de l'annuaire universel et à la fourniture du service universel de renseignement
27/04/2007	12/07/2007	Arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités du mécanisme ouvert pour la désignation du prestataire de la composante géographique fixe du service universel en matière de communications électroniques
27/04/2007	12/07/2007	Arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la mise à disposition des données nécessaires à la confection de l'annuaire universel et à la fourniture du service universel de renseignement
27/04/2007	12/07/2007	Arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités du mécanisme ouvert de désignation du prestataire de la composante du service universel des communications électroniques consistant en la mise à disposition de postes téléphoniques publics
27/04/2007	12/07/2007	Arrêté royal du 27 avril 2007 fixant la période de prestation de la composante du service universel des communications électroniques consistant en la mise à disposition de postes téléphoniques publics
27/04/2007	12/07/2007	Arrêté royal fixant la période de prestation du service universel de renseignements téléphoniques
27/04/2007	12/07/2007	Arrêté royal du 27 avril 2007 fixant la période de prestation de la composante géographique fixe du service universel des communications électroniques

Date de promulgation	Date de publication au Moniteur belge	Titre
27/04/2007	12/07/2007	Arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités de la répartition du nombre de postes téléphoniques publics entre les communes
27/04/2007	12/07/2007	Arrêté royal du 27 avril 2007 relatif aux services de renseignement universels
27/04/2007	12/07/2007	Arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les exigences de base auxquelles doivent répondre les nouveaux postes téléphoniques publics qui viennent d'être installés afin d'en faciliter l'utilisation pour les utilisateurs handicapés
25/05/2007	27/07/2007	Arrêté ministériel du 25 mai 2007 modifiant l'arrêté ministériel du 12 décembre 2005 déterminant les catégories des messages sortants et les catégories des numéros appelés dont le blocage doit être offert gratuitement aux utilisateurs finals
04/06/2007	27/07/2007	Arrêté ministériel du 4 juin 2007 fixant les mesures administratives et techniques en vue de permettre aux services d'urgence de lutter contre les appels malveillants
05/12/2007	05/12/2007	Communication relative à l'interprétation de la notion de "numéros géographiques nationaux E.164 spécifiques réservés à l'Institut pour une utilisation nomade" visée à l'article 43, alinéa 4, de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros

A woman with short hair, wearing glasses and a headset, is seated at a desk in a modern office. She is looking towards a computer monitor. The background is a bright, out-of-focus office space with large windows and greenery. The overall color palette is a muted teal/green.

## SITUATION ÉCONOMIQUE DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

## ACTEURS SUR LE MARCHÉ DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Fin mars 2008, l'on comptait un total de 46 opérateurs d'un réseau public fixe de communications électroniques. Le nombre d'opérateurs d'un service téléphonique public fixe s'élève à 63. La liste complète peut être consultée sur le site Internet de l'IBPT.

L'année 2007 se caractérise par une poursuite de la consolidation. Après le rachat de Phone Plus en 2006, Toledo Telecom achète Sun Telecom. À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2008, Toledo regroupe ses différentes entités sous un seul nom. La fourniture des services de télécommunications aux quelques 37.000 clients se fera donc uniquement sous le nom Toledo Telecom.

En février 2008, Belgacom a annoncé le rachat de Scarlet, qui a fait ses premiers pas sur le marché belge en 2002. Scarlet devrait former au sein de Belgacom une unité commerciale séparée offrant des produits moins chers. Le Conseil de la concurrence doit cependant encore se prononcer sur l'admissibilité de cette concentration.

La câblodistribution wallonne est depuis fin 2007 entièrement aux mains de l'entreprise de câblodistribution Tecteo (ALE) – Brutélé, qui fournit ses activités de câblodistribution sous la marque VOO. Grâce à la reprise de huit intercommunales wallonnes (Igeho, Inatel, Iterest, InterMosane, Seditel, Simogel, Telelux et Ideatel), Tecteo devient un acteur important qui offre des services de triple play : téléphonie, Internet et télévision.

Les acteurs du marché ont de plus en plus tendance à devenir des joueurs intégrés qui offrent des solutions globales à leurs clients.

Le rachat de Versatel Belgium SA et de TELE2 par KPN Mobile International SA en août 2007 l'illustre. Suite à ce rachat, KPN offre désormais également sur le marché belge la téléphonie fixe et la large bande (TELE2/Versatel) en plus de la téléphonie mobile (via BASE) et des services TIC commerciaux (Getronics).

L'intégration/la convergence croissante s'accompagne d'une extension des offres groupées qui combinent différents services et qui sont proposées à un tarif attractif aux clients qui souscrivent à l'offre groupée.

En décembre 2007, Belgacom a commencé à grouper l'utilisation Internet fixe et mobile après que l'entreprise ait déjà commercialisé en juin et en avril différents packages de produits : deux packages pour l'Internet avec TV, deux pour l'Internet avec TV et la mobilophonie et un package qui combine l'Internet et la téléphonie mobile. Une combinaison avec la téléphonie fixe n'est pas proposée. Fin 2007, Belgacom avait vendu quelques 153.000 "packs"<sup>2</sup>.

Chez Telenet également, la pénétration des packs offerts depuis septembre 2006 est également en augmentation. Depuis février 2008, la TV numérique fait également partie des packs mais ne bénéficie d'aucune réduction. Le nombre de clients triple play sur le réseau Telenet a augmenté de 28% sur une base annuelle pour atteindre les 303.000 clients. 19% des clients sont abonnés à trois produits.<sup>3</sup>

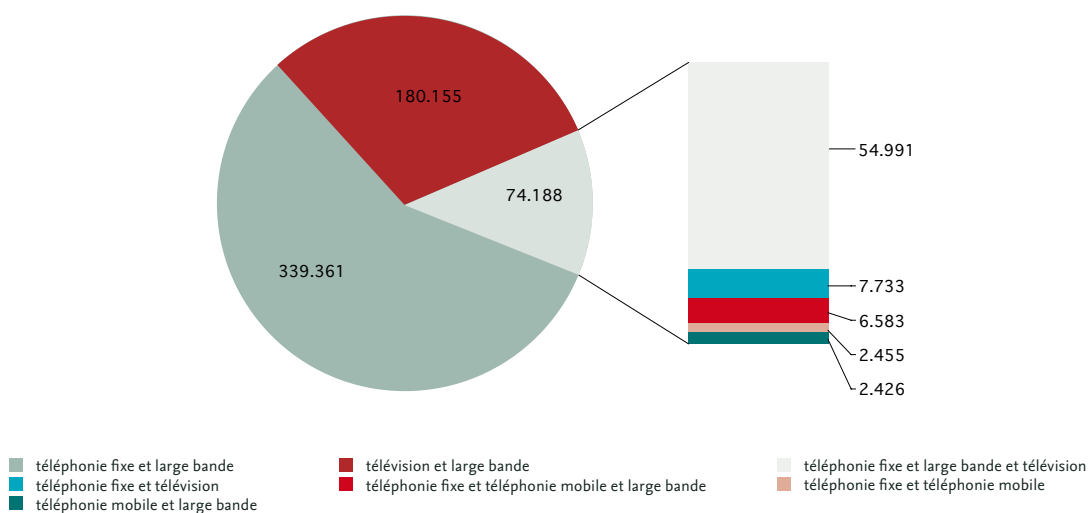
<sup>1</sup> [www.ibpt.be](http://www.ibpt.be), rubriques télécoms, accès au marché, réseaux/services, opérateurs

<sup>2</sup> Rapport annuel de Belgacom 2007

<sup>3</sup> Communiqué de presse de Telenet du 18/02/2008 : Telenet annonce les résultats annuels de 2007

Fin 2007, 5,6% de la population belge utilise un groupe de services qui sont offerts pour un prix unique et qui font l'objet d'une seule facture (voir figure 0.1). En chiffres absolus, cela revient à 593.704 abonnés.

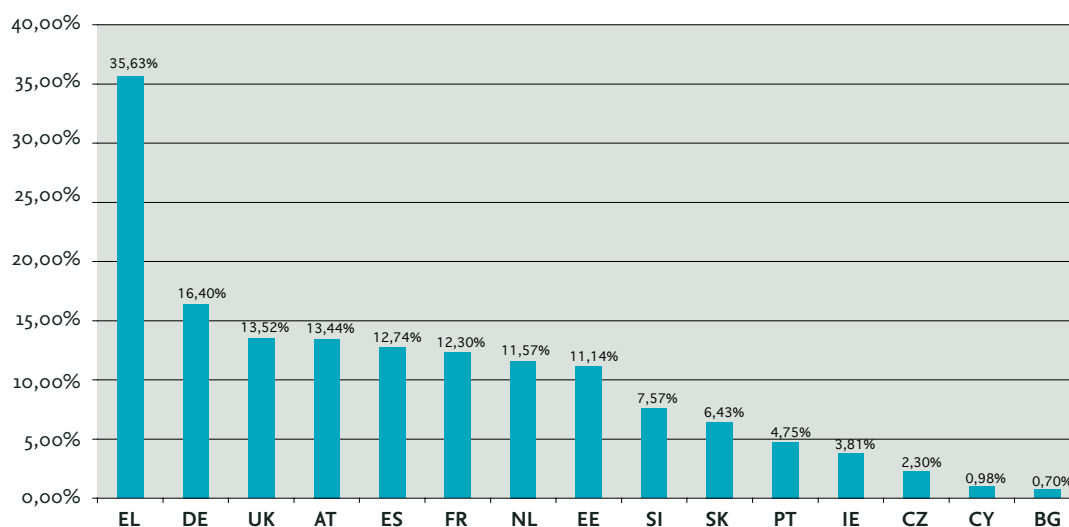
**Figure 0.1 :** nombre d'abonnés par type de pack offert pour un prix unique et faisant l'objet d'une seule facture (2007)



Source : IBPT

Dans les autres pays européens, le nombre d'abonnés à une offre groupée offerte pour un prix unique et faisant l'objet d'une seule facture variait entre 0,7% (Bulgarie) et 35,63% (Grèce) à la fin 2006.

**Figure 0.2 :** abonnés d'une offre groupée proposée à un prix unique et faisant l'objet d'une seule facture en % de la population (2006)<sup>4</sup>

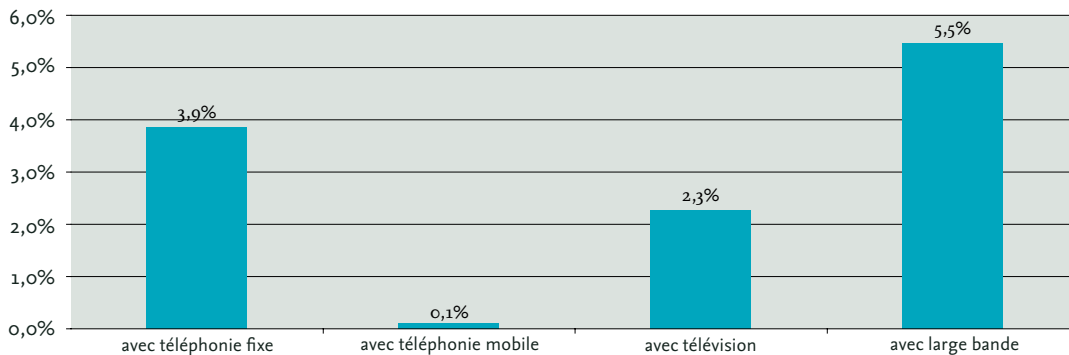


Source : 13<sup>e</sup> rapport d'implémentation de la Commission européenne 2007

<sup>4</sup> Pour la Belgique, pas de données disponibles pour 2006

4% de la population belge achète un pack avec la téléphonie fixe et 0,1% y ajoute la téléphonie mobile. Pour la large bande et la télévision, ces pourcentages s'élèvent respectivement à 5,5 % et 2,3 %<sup>5</sup>.

**Figure 0.3 :** nombre d'abonnés à une offre groupée en % de la population belge (2007)



Source : IBPT

En plus de l'extension des offres groupées, le marché belge a également vu apparaître des services TIC qui sont proposés au client sous forme combinée et qui sont communs à différents supports technologiques; en général, ils se caractérisent également par un tarif homogène.

C'est ainsi que Belgacom a lancé Business Voice Fusion permettant aux entreprises d'appeler leurs collègues moins cher qu'elles établissent ou non leur appel à l'aide de la ligne fixe ou du GSM et qu'elles veuillent joindre leur collègue depuis leur ligne fixe ou mobile.

Mobistar répond également à la demande des entreprises de payer un prix fixe pour leur trafic d'appel, qu'elles passent ou non par un poste fixe ou un appareil mobile. Le nom du plan tarifaire qui combine la téléphonie mobile et fixe est One Office Voice Pack.

La facture mensuelle pour les appels nationaux est déterminée par :

- le montant de facturation minimum pour les communications nationales : 10, 40, 80, 200, 400, 800 ou 2.000 euros en fonction de la formule choisie. De plus, l'on peut opter pour la version "fleet" ou la version "to all". Dans la version "fleet", l'on reçoit un temps d'appel inclus entre collègues qui varie en fonction de la formule choisie. 10 heures, 40 heures, 80 heures, 200 heures, 400 heures, 800 heures ou 2.000 heures. La version "to all" contient 60 minutes gratuites par carte SIM vers tous les réseaux.
- le nombre de cartes SIM x 10, 9, 8, 7, 6, 5 ou 4 euros (redevances d'abonnement par mois en fonction de la formule choisie).
- les coûts de communication et de connexion supplémentaires lorsque le montant de facturation minimum pour les communications nationales est dépassé.

Les One Office Voice Packs (fixe et mobile) ont été étendus en juin 2008 avec l'Internet haut débit.

<sup>5</sup>Source : IBPT

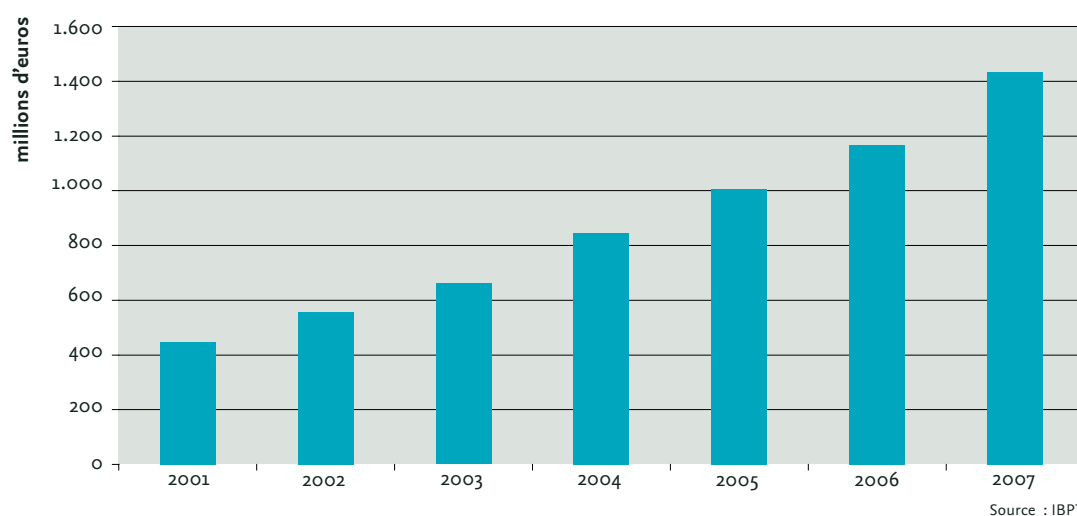
## DONNÉES ÉCONOMIQUES DU SECTEUR DES TÉLÉCOMMUNICATIONS FIXES

### Chiffre d'affaires

L'IBPT rassemble des données concernant le chiffre d'affaires de tous les opérateurs qui ont fait une déclaration pour un réseau public fixe (46) et/ou un service téléphonique public fixe (63).

Le chiffre d'affaires total dans le secteur des télécommunications fixes belges pour 2007 est estimé à 5,6 milliards d'euros sur la base de ces données. Le chiffre d'affaires télécoms des principaux opérateurs (Belgacom, Telenet, BT Limited, Colt Telecom, KPN Belgium et Verizon Belgium Luxembourg) a augmenté de 23% pour atteindre 1,44 milliards d'euros.

Figure 1.1 : chiffre d'affaires télécoms des principaux opérateurs fixes : 2001 – 2007



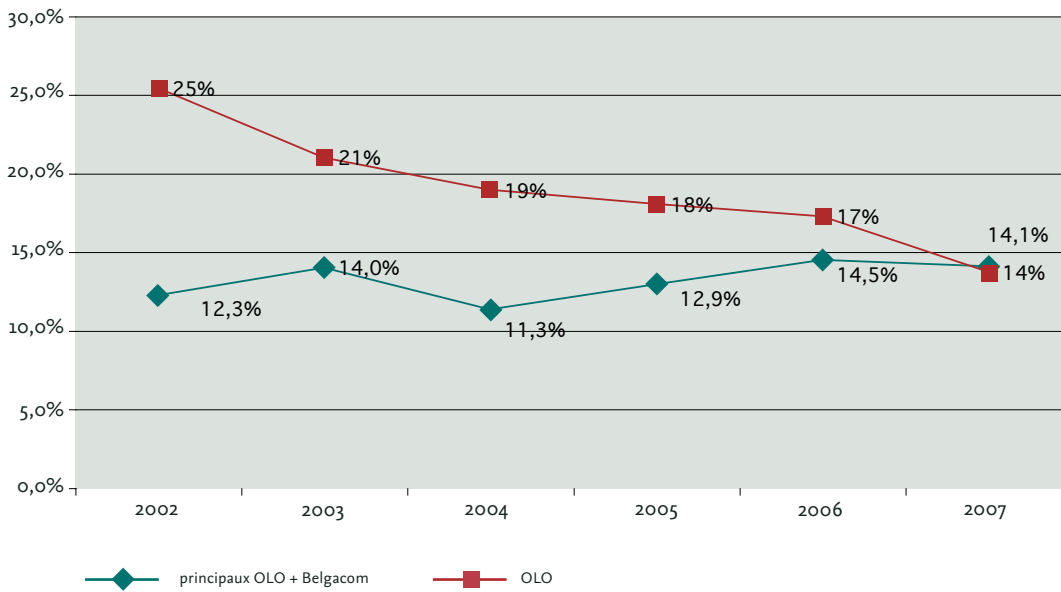
### Investissements

Les investissements en télécommunications, exprimés en pourcentage du chiffre d'affaires télécoms, montrent en 2007 la même image du marché composé des principaux OLO (Telenet, BT Limited, Colt Telecom, KPN Belgium et Verizon Belgium Luxembourg) que pour la totalité du marché (principaux OLO + Belgacom). Dans les deux cas, le ratio investissement/chiffre d'affaires télécoms équivaut environ à 14%. Dans les années qui précèdent 2007, le ratio pour les OLO était significativement plus élevé : de 17% en 2006 à 25% en 2002.

Le câblodistributeur Telenet est le principal investisseur : 25% du chiffre d'affaires télécoms en 2006, 19% en 2007.

Le projet Broadway de Belgacom, qui porte sur la prolongation des câbles à fibres optiques jusqu'aux cabines de rue, réduisant ainsi la distance de chaque maison au réseau de fibres optiques, n'a pas changé le rythme d'investissement normal de Belgacom. Entre 2004 et 2007, entre 10 et 14% du chiffre d'affaires a été investi chaque année.

Figure 1.2 : investissements en % du chiffre d'affaires télécoms (2007)



Source : IBPT

## ACCÈS AU SERVICE DE TÉLÉPHONIE FIXE

### Évolution du nombre de raccordements au service de téléphonie fixe 2000-2007

Le tableau suivant décrit l'évolution du nombre de raccordements au réseau téléphonique fixe en Belgique. Le nombre total est obtenu en additionnant le nombre de lignes PSTN analogiques, le nombre d'accès via le câble, le nombre d'accès de base ISDN numérique<sup>6</sup>, le nombre d'accès de base ISDN primaire numérique<sup>7</sup> et le nombre de lignes Voice over Broadband<sup>8</sup>.

	PSTN	Câble	ISDN-2	ISDN-30	Managed Voice over Broadband <sup>9</sup>	Unmanaged Voice over Broadband	Total (x 1000)
2000	3.931.177	111.134	802.566	164.880			50.098
2001	3.702.301	181.310	855.976	211.800			49.514
2002	3.666.240	187.399	838.128	239.790			49.316
2003	3.570.056	234.864	832.714	237.780			48.754
2004	3.446.765	285.923	814.618	253.740			48.010
2005	3.320.091	417.282	796.990	260.220			47.946
2006	3.168.694	509.500	780.146	269.460	92.776	1.331	48.219
2007	3.026.834	597.556	763.122	280.080	173.338	5.153	48.461

Source : IBPT

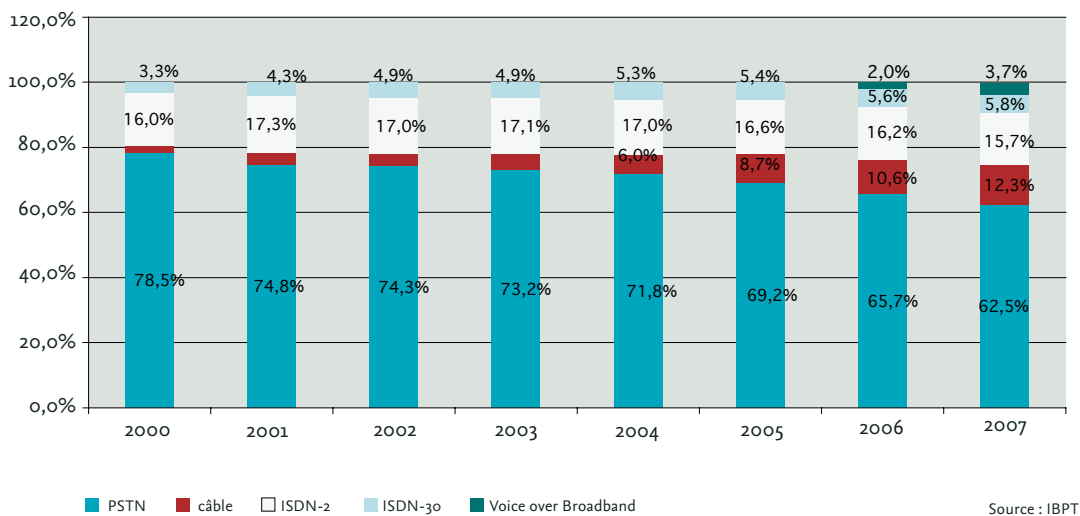
<sup>6</sup> Chaque accès de base ISDN est facturé comme 2 raccordements.

<sup>7</sup> Chaque accès primaire ISDN est facturé comme 30 raccordements.

<sup>8</sup> Le Managed Voice over Broadband concerne les services de téléphonie fixe qui utilisent la technologie Voice over IP sur un réseau d'accès à l'internet (DSL ou câble) et dont la qualité est gérée par l'opérateur qui fournit le service de téléphonie. TELE2, Scarlet et Belgacom offrent le Managed Voice over Broadband. En cas de Unmanaged Voice over Broadband, la qualité n'est pas gérée par l'opérateur qui fournit le service de téléphonie.

<sup>9</sup> Sauf le Voice over Broadband sur un réseau câblé. Le VoB fourni sur un réseau câblé est inclus dans la catégorie câble.

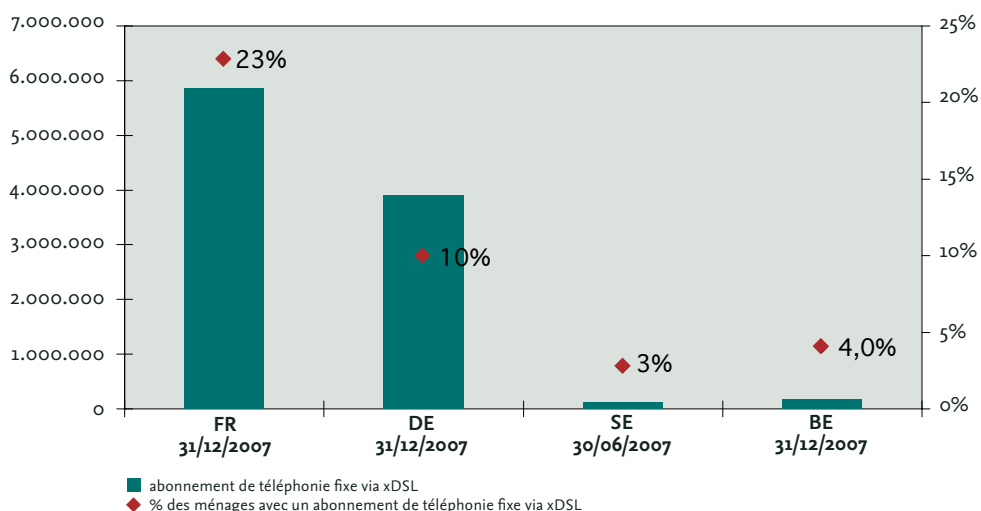
Figure 2.1 : % de raccordements par technologie (2007)



Tant les fournisseurs du câble que du Voice over Broadband ont vu leur part sur le marché des raccordements au réseau de téléphonie fixe augmenter en 2007. Le câble réalise une part de marché de 12,3% contre 10,6% fin 2006. La part du VoB s'élève à 3,7%.

La pénétration du Voice over Broadband (sauf le câble) auprès des ménages s'élève en Belgique à 4 %<sup>10</sup>. Ce pourcentage est comparable au chiffre de pénétration en Suède<sup>11</sup>. En France<sup>12</sup> et en Allemagne<sup>13</sup> la pénétration du VoB via xDSL est plus importante : elle s'élève respectivement à 23 et 10%.

Figure 2.2 : raccordements VoB via xDSL et pénétration auprès des ménages



<sup>10</sup> Source : IBPT

<sup>11</sup> [www.pt.se](http://www.pt.se), Market information : the Swedish telecommunications market first half year 2007

<sup>12</sup> [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr), Observatoires : le marché des services de télécommunications en France au 4ème trimestre 2007

<sup>13</sup> [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de), Jahresbericht 2007, p 70

### Baisse du nombre d'accès PSTN

Le recul du nombre d'accès au réseau téléphonique public commuté (PSTN) s'est poursuivi à partir du deuxième semestre de 2000. L'introduction de la Belgacom Discovery Line en mai 2004, dans le cadre de laquelle un abonnement moins élevé (6,85 euros par mois au lieu de 17,5 euros/mois) est lié à des tarifs supérieurs pour les appels sortants (tarif standard + imposition de 0,15 euros par minute), n'a pas pu stabiliser cette baisse<sup>14</sup>. L'accélération de la baisse depuis 2006 (-4,6%) se poursuit en 2007 : -4,5%.

Le tableau ci-dessous illustre l'évolution du taux de pénétration des lignes téléphoniques PSTN fixes pour la période 2000 – 2007.

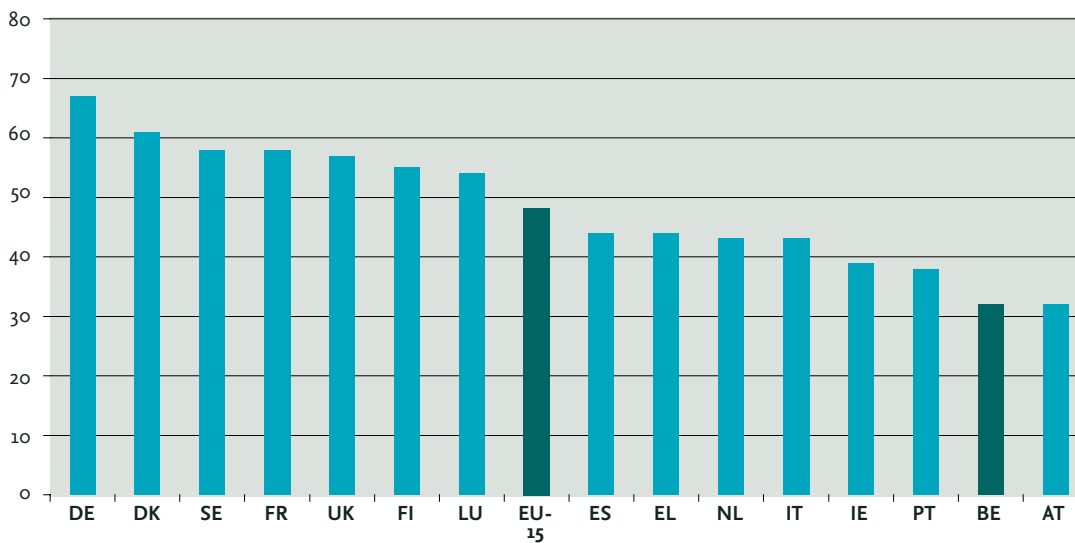
### Taux de pénétration lignes téléphoniques PSTN fixes

	Lignes PSTN fixes par 100 habitants <sup>15</sup>	Variation en %
2000	38,3	
2001	35,9	-6,2%
2002	35,4	-1,4%
2003	34,3	-3%
2004	33,0	-3,9%
2005	31,6	-4,3%
2006	29,9	-5,2%
2007	28,4	-5,2%

Source : IBPT

Selon des données d'Eurostat publiées en 2007<sup>16</sup>, le taux de pénétration des lignes téléphoniques PSTN fixes en Belgique se trouve en 2005 sous la moyenne européenne (48,3 par 100 habitants).

Figure 2.3 : lignes téléphoniques PSTN fixes par 100 habitants en 2005



Source : Eurostat

<sup>14</sup> Depuis le 1/08/2008, l'abonnement mensuel de Belgacom Discovery Line est passé de 6,85 euros à 9,95 euros/mois.

<sup>15</sup> Source nombre d'habitants : Eurostat

<sup>16</sup> Eurostat news release 161/2007 – 27 november 2007 – Services to citizens in the EU in facts and figures.

La pénétration en baisse des accès PSTN est liée aux facteurs suivants :

■ l'introduction des offres Naked ADSL.

Ces offres permettent d'acheter l'Internet à haut débit comme un service séparé sans être obligé d'acheter un abonnement téléphonique fixe.

Belgacom a lancé son offre Naked ADSL le 15 mars 2007. TELE2 a mis sur le marché son offre ADSL sans ligne fixe en novembre 2007.

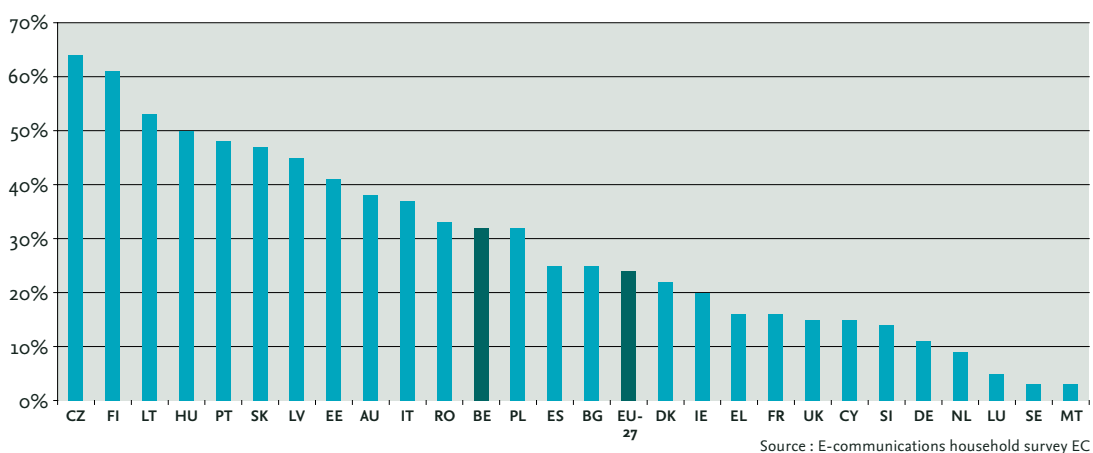
■ la croissance des raccordements "Managed Voice over Broadband". Cette croissance est stimulée par les abonnements double play où, en plus d'un accès Internet à haut débit, des services téléphoniques via une connexion à haut débit sont également fournis. Des abonnements combinés pour l'Internet et la téléphonie ont été commercialisés fin 2004 par Scarlet pour 49,95 euros/mois. En novembre 2005, TELE2 a lancé, à l'instar de Scarlet One, la formule TELE2 All In, une combinaison d'une ligne téléphonique (téléphonie Internet) et d'ADSL pour 39,90 euros par mois (les appels nationaux illimités ne sont pas compris). En septembre 2007, Mobistar a mis sur le marché son abonnement double play : Mobistar ADSL Voice pour 48 euros par mois offre en plus de l'accès Internet à haut débit (4 Mbits/s) également la téléphonie fixe via la technologie VoIP. 40 heures d'appels vers des numéros fixes en Belgique sont compris par mois.

Fin 2007, il y avait environ 173.338 raccordements "managed VoB" ou 1,9 fois plus de raccordements que fin 2006.

La substituabilité de la demande entre le service téléphonique fixe et mobile reste insuffisante vu la différence de prix pour les communications et les différentes fonctions.

Les résultats du sondage sur les communications électroniques auprès des ménages effectué par la Commission européenne au cours de la période de novembre à décembre 2007 suggèrent que le nombre de ménages possédant un GSM mais n'ayant pas de raccordement téléphonique fixe est resté stable en 2007 par rapport à fin 2006 : 32% des ménages belges ne disposent plus que d'un GSM<sup>17</sup>. La Belgique dépasse ainsi de loin la moyenne pondérée européenne de 24%.

Figure 2.4 : % des ménages qui disposent uniquement d'un GSM (fin 2007)



<sup>17</sup> Sondage sur les communications électroniques auprès des ménages novembre – décembre 2007 [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/eb\\_special\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb_special_fr.htm) réf 293

Les alternatives offertes depuis 2007 par des opérateurs mobiles à des personnes qui envisagent de résilier leur ligne téléphonique fixe ne semblent pas avoir d'impact radical pour le moment. Prenons un exemple, à savoir la formule Mobistar AtHome lancée en mars 2007, qui permet, pour 10 euros par mois, aux clients postpaid résidentiels de téléphoner gratuitement jusqu'à 40 heures avec leur GSM dans la zone de leur habitation. Celle-ci intéressait 65.000 ménages fin février 2008.<sup>18</sup>

Une nouvelle offensive a été lancée en février 2008 grâce au passage du tarif Mobistar AtHome de 10 euros à 7 euros. De plus, Mobistar a également introduit deux variantes : la même offre pendant les heures creuses (4 euros) et dans toute la Belgique (10 euros).

En 2007, d'autres opérateurs mobiles ont également encouragé le trafic vers les lignes fixes à partir du GSM. BASE 3+ permet par exemple depuis mars 2007 de téléphoner quotidiennement pour 35 euros par mois de BASE vers BASE et vers les lignes téléphoniques fixes. 1.000 SMS par mois sont également inclus dans le prix. Ce plan tarifaire n'est pas, contrairement à Mobistar AtHome, lié à la zone dans laquelle l'appel est initié.

La tendance se poursuit en 2008 : BASE Classic est disponible depuis le 3 juillet 2008. Cette formule permet au client qui signe un contrat pour 24 mois pour 8 euros par mois de recevoir 4 euros de crédit d'appel et de téléphoner vers des lignes fixes à des tarifs qui sont inférieurs aux tarifs classiques de Belgacom.

### Comparaison tarifaire BASE Classic avec Belgacom Classic

	<b>BASE Classic</b>	<b>BASE Classic</b>	<b>Belgacom Classic</b>	<b>Belgacom Classic</b>
	<b>Coûts de connexion</b>	<b>Tarif/minute</b>	<b>Coûts de connexion</b>	<b>Tarif/minute</b>
<b>Redevance d'abonnement mensuelle</b>	€ 8		€ 18	
<b>Vers les lignes fixes – heures pleines</b>	€ 0,0500	€ 0,0250	€ 0,0546	€ 0,0546
<b>Vers les lignes fixes- heures pleines - Versatel et Telenet</b>	€ 0,0500	€ 0,0250	€ 0,0802	€ 0,0737
<b>Vers les lignes fixes - heures creuses</b>	€ 0,0500	€ 0,0250	€ 0,0546	€ 0,0273
<b>Vers les lignes fixes - heures de creuses - Versatel et Telenet</b>	€ 0,0500	€ 0,0250	€ 0,0802	€ 0,0335

Source : sites Internet de BASE et Belgacom

<sup>18</sup> De Standaard 12/02/2008

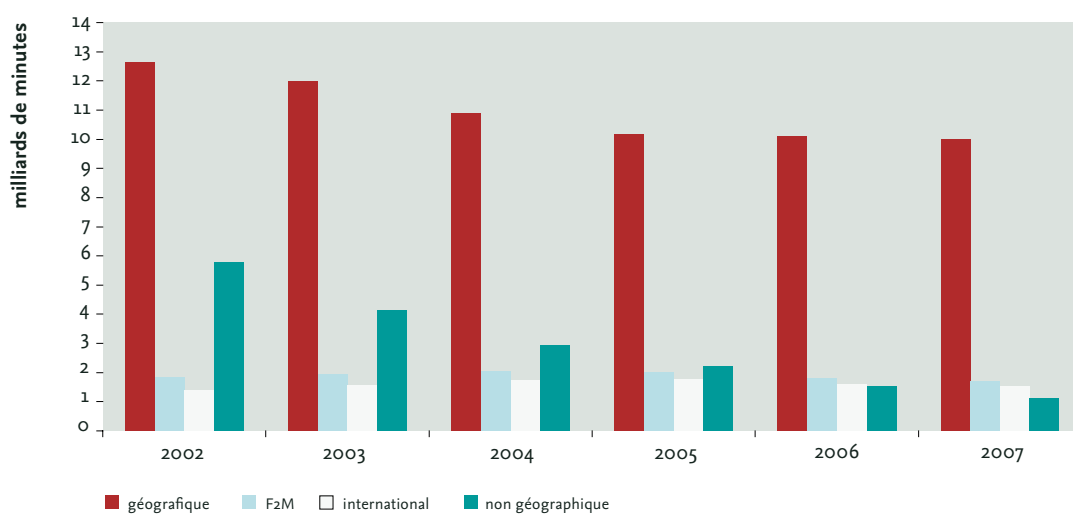
## TÉLÉPHONIE VOCALE FIXE

### Baisse du volume de trafic

En 2007, il y a eu 14,3 milliards de minutes d'appel dont 9,98 milliards de minutes vers des numéros géographiques, 1,7 milliards de minutes vers des numéros mobiles (nationaux), 12,7 millions de minutes depuis un poste téléphonique payant, 1,53 milliards de minutes vers des numéros internationaux et 1,1 milliards de minutes vers des numéros non géographiques.

Le volume de trafic fixe total, y compris le "Managed VoB" a baissé de 4,8% en 2007 comparé à la baisse de 7,1% en 2006.

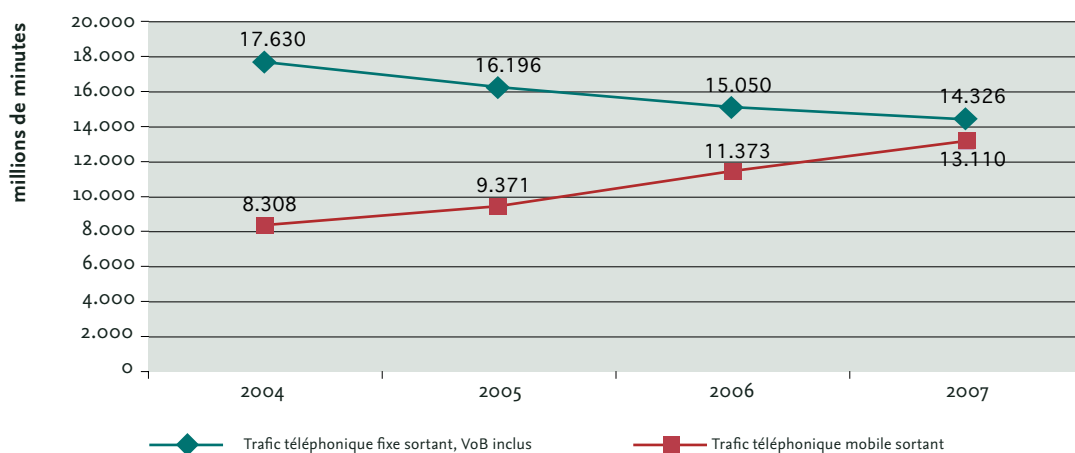
Figure 3.1 : trafic sur le réseau de téléphonie fixe 2002 – 2007



Source : IBPT (y compris le Managed VoB, sauf les minutes vendues aux revendeurs à l'exception du trafic vocal international)

La raison de la baisse du volume du trafic fixe est la perte des lignes PSTN (-4,5%) et la croissance du trafic téléphonique mobile. Le pourcentage du trafic sortant total qui passe par un appareil mobile est passé de 43% en 2006 à 48% en 2007.

Figure 3.2 : évolution du volume du trafic fixe et mobile 2004 - 2007



Source : IBPT

Les solutions “managed VoB” remplacent de plus en plus les configurations classiques où une ligne ADSL est liée à la présélection de l’opérateur<sup>19</sup> de la ligne téléphonique fixe de Belgacom. C’est aussi pour cette raison que la CS/CPS a perdu 70.902 lignes (-7,8%) au cours de la période 2006-2007. Bien que les solutions “managed VoB” contribuent à la diminution de l’érosion de la téléphonie fixe, elles n’apportent pas encore de nouvel élan.

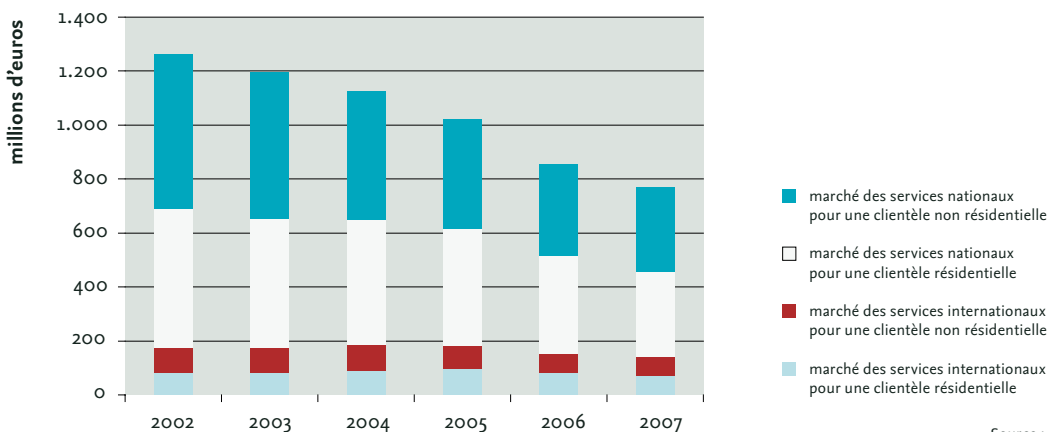
**Figure 3.3 :** évolution du nombre de lignes CS/CPS



Source : IBPT

Les recettes de la téléphonie fixe s’élèvent en 2007 à 776 millions d’euros et montrent une baisse de 10% par rapport à 2006.

**Figure 3.4 :** évolution des recettes de la téléphonie fixe 2002 - 2007



Source : IBPT

La perte de recettes est la conséquence du succès des offres forfaitaires, les packs pour lesquels le prix forfaitaire est inférieur à la somme des parties et la baisse des tarifs F2M<sup>20</sup> de Belgacom qui est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2007. Cette baisse répercute en partie la diminution des coûts d’interconnexion aux réseaux mobiles qui est imposée par l’IBPT depuis 2006.

<sup>19</sup> La sélection de l’opérateur permet de choisir un autre fournisseur télécoms sans être directement raccordé à son réseau.

<sup>20</sup> F2M = fixed to mobile

Les coûts de connexion restent inchangés, le tarif classique de Belgacom a baissé comme suit :

### Tarifs des appels de fixe à mobile : avant et après le 1<sup>er</sup> mai 2007

<b>Pendant les heures creuses</b>	
Vers un numéro Proximus	11,60 cents/minute (au lieu de 14,38 cents/minute)
Vers un numéro Mobistar	13,50 cents/minute (au lieu de 16,82 cents/minute)
Vers un numéro BASE	16,00 cents/minute (au lieu de 20,29 cents/minute)
<b>Pendant les heures pleines</b>	
Vers un numéro Proximus	17,50 cents/minute (au lieu de 20,25 cents/minute)
Vers un numéro Mobistar	21,70 cents/minute (au lieu de 25,30 cents/minute)
Vers un numéro BASE	24,50 cents/minute (au lieu de 29,82 cents/minute)

Source : communiqué de presse de Belgacom du 30/04/2007

Belgacom a procédé à des diminutions supplémentaires des tarifs pour les appels vers des numéros mobiles les 1<sup>er</sup> janvier, 1<sup>er</sup> avril et 1<sup>er</sup> juillet 2008. Ces baisses ont uniquement eu lieu suite aux interventions de l'IBPT.

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2008, les coûts de connexion s'élèvent à 8,02 cents par appel. Les prix par minute ont été modifiés comme suit :

### Tarifs des appels de fixe à mobile : après le 1<sup>er</sup> juillet 2008

<b>Pendant les heures creuses</b>	
Vers un numéro Proximus	10,5 cents/minute
Vers un numéro Mobistar	12,71 cents/minute
Vers un numéro BASE	15,6 cents/minute
<b>Pendant les heures pleines</b>	
Vers un numéro Proximus	15,80 cents/minute
Vers un numéro Mobistar	18,00 cents/minute
Vers un numéro BASE	20,92 cents/minute

Source : communiqué de presse de Belgacom du 26/06/2008

Les autres opérateurs fixes ne répercutent pas ou pratiquement pas la baisse des coûts d'interconnexion avec les réseaux mobiles. Ce constat peut être déduit du baromètre des tarifs de fixe à mobile qui est publié par BELTUG.<sup>21</sup>

<sup>21</sup> [www.beltug.be](http://www.beltug.be), rubrique lobby, documents du 21/01/2008 et du 22/05/2008.

## Prix de la téléphonie fixe

### A. Évolution des tarifs standards pour une communication téléphonique

Si nous établissons une comparaison entre l'évolution des tarifs standards des communications téléphoniques (10 minutes, en heures pleines) dans notre pays entre août 1997 (avant la libéralisation) et le 1<sup>er</sup> juillet 2008 (date de la dernière hausse tarifaire), nous constatons une baisse de l'ordre de 73,3% du prix des communications nationales et de 72,5% du prix des communications internationales vers les États-Unis.

En 2007, Belgacom a appliqué le 1<sup>er</sup> janvier une indexation de prix sur les tarifs "Belgacom Classic" normaux pour le trafic national et international. Une nouvelle indexation a suivi le 1<sup>er</sup> juillet 2008.

### Évolution du prix d'une communication téléphonique zonale, nationale et internationale (vers les États-Unis) en Belgique (10 minutes, jour de la semaine à 11h, en euros, TVA incluse.)

	Zonal	Variation en %	National	Variation en %	International	Variation en %
1997	0,45		2,25		7,5	
1998	0,50	11,1%	1,74	-22,7%	6,0	-20%
1999	0,50	0%	1,74	0%	5,95	-0,8%
2000	0,50	0%	1,74	0%	5,95	0%
2001	0,54	8%	0,54	-69%	1,84	-69,1%
2002	0,54	0%	0,54	0%	1,83	-0,5%
2003	0,56	3,7%	0,56	3,7%	1,94	6%
2004	0,57	1,8%	0,57	1,8%	1,98	2,1%
2005	0,57	0%	0,57	0%	1,98	0%
2006	0,57	0%	0,57	0%	1,98	0%
2007	0,583	1,9%	0,583	1,9%	2,02	2,2%
1/07/08	0,601	3%	0,601	3%	2,06	1,8%

Source : IBPT

### B. Trafic téléphonique zonal

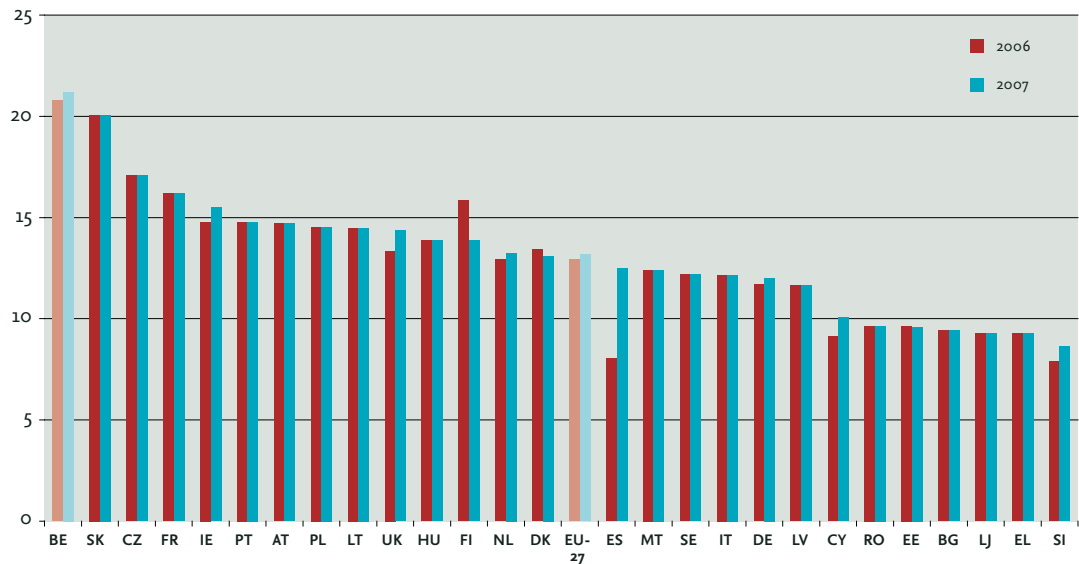
Le graphique ci-dessous montre les prix facturés par les opérateurs historiques au sein de l'UE en septembre 2007 pour les appels téléphoniques fixes individuels de 3 minutes pendant les heures pleines (jour de semaine 11 heures) sur une distance de 3 km (les mêmes prix sont d'application pour les clients résidentiels et non résidentiels).

D'éventuels coûts d'établissement d'appel, des coûts minimums et/ou des indemnités spécifiques en fonction de la durée sont pris en compte.

Si nous établissons une comparaison au sein de l'Union européenne en fonction de cet indicateur, nous constatons immédiatement que la Belgique fait partie des pays les plus chers de l'Union européenne au niveau des prix d'une communication téléphonique zonale. Alors qu'en 2007, la moyenne européenne était de 13,18 cents, en Belgique elle était de 21,2 cents pour une communication téléphonique zonale, soit 61% plus cher. C'est la Slovaquie qui a pratiqué les prix les moins élevés au sein de l'UE avec une communication téléphonique zonale à un prix de 8,64 cents.

Il faut noter plus particulièrement pour la Belgique que les clients peuvent, au tarif zonal, non seulement effectuer des communications à courte distance, comme c'est le cas dans les statistiques du rapport d'implémentation de la Commission européenne, mais également des communications vers les zones limitrophes qui sont plus éloignées en distance.

**Figure 3.5 :** évolution du prix d'une communication téléphonique zonale dans les pays de l'UE (3 minutes/3 km/jour de semaine à 11h en cents TVA incluse)



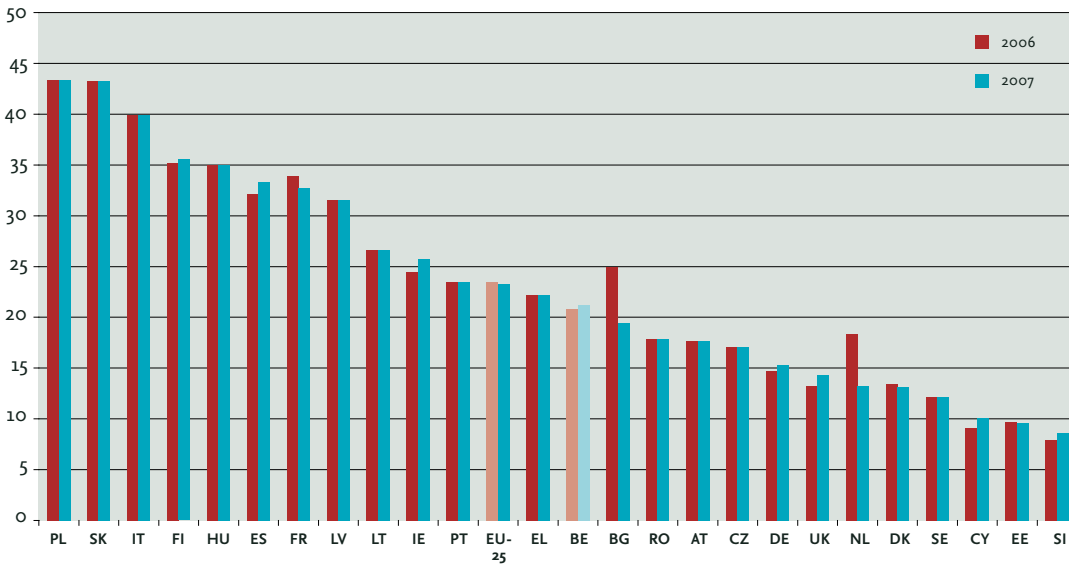
Source : 13<sup>e</sup> rapport d'implémentation CE

### C. Trafic téléphonique national

Si nous comparons les prix pour une communication téléphonique nationale entre les Etats membres européens, via l'indicateur du 13<sup>e</sup> rapport d'implémentation de la Commission européenne, nous remarquons que la Belgique occupe la treizième place dans le classement européen.

Les tarifs les moins chers sont pratiqués en Slovaquie et en Estonie, qui appliquent des tarifs environ 41% à 45% moins élevés qu'en Belgique. Dans les pays aux tarifs les plus élevés, la Pologne et la Slovaquie, les prix sont presque deux fois plus chers qu'en Belgique et cinq fois plus chers qu'en Slovaquie.

**Figure 3.6 :** évolution du prix d'une communication téléphonique nationale dans les pays de l'UE (3 minutes/200 km/jour de semaine à 11h en cents TVA incluse)

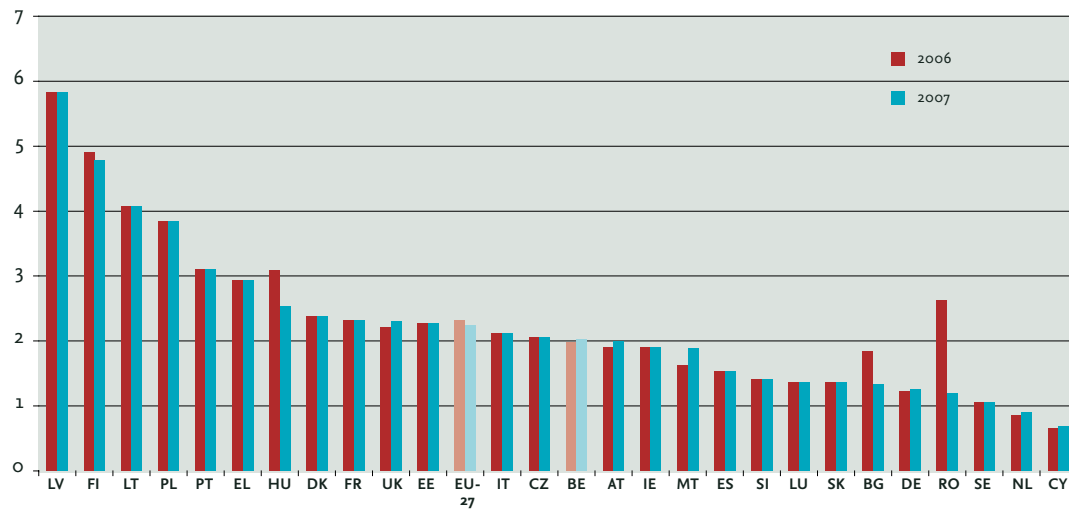


Source : 13<sup>e</sup> rapport d'implémentation CE

#### D. Trafic téléphonique international

Si nous comparons les prix d'une conversation téléphonique internationale vers les Etats-Unis en Belgique et dans l'UE, nous observons qu'entre 2006 et 2007, les prix sont passés en Belgique de 1,98 à 2,02 cents. La moyenne de l'UE a cependant diminué d'environ 3,2%.

**Figure 3.7 :** évolution du prix d'une communication téléphonique internationale vers les Etats-Unis dans les pays de l'UE (10 min/jour de semaine 11 h, en cents TVA incluse)

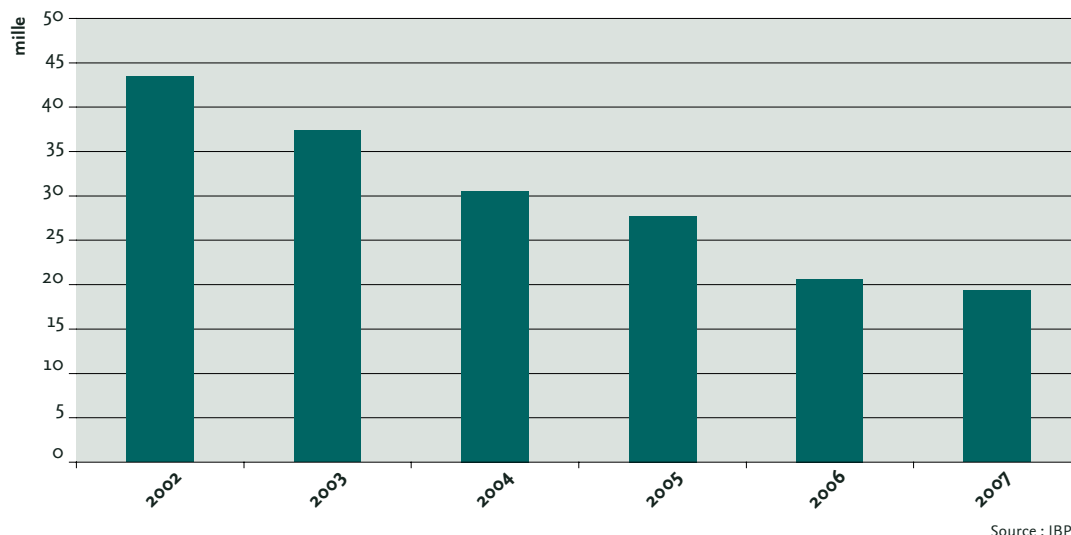


Source : 13<sup>e</sup> rapport d'implémentation CE

## LIGNES LOUÉES

L'utilisation de lignes louées traditionnelles continue de baisser : fin 2007, il y avait -6,2% de lignes louées de moins que fin 2006 (19.344).

Figure 4.1 : développement du nombre de lignes louées 2002-2007



Classées par débit, l'on observe une tendance différente pour les lignes louées : les lignes louées avec un débit inférieur à 2 Mbit/s diminuent en 2007 de 11,2% pour atteindre 16.169 unités, tandis que tant les lignes louées avec un débit égal à 2 Mbit/s que les lignes louées avec un débit supérieur à 2 Mbits (jusque et y compris STM-16) augmentent de 32%.

Figure 4.2 : développement du nombre de lignes louées à bas débit 2002-2007

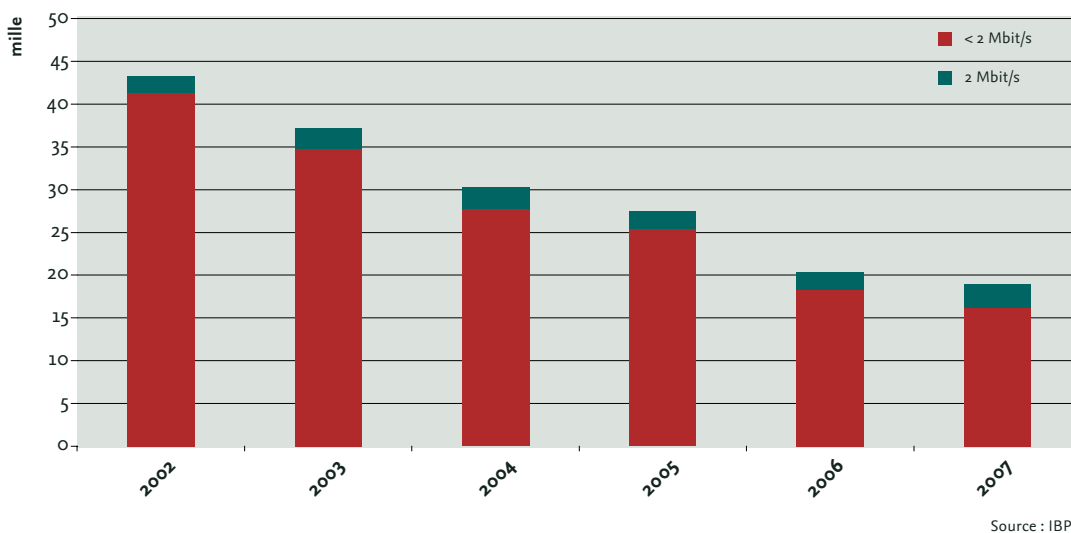
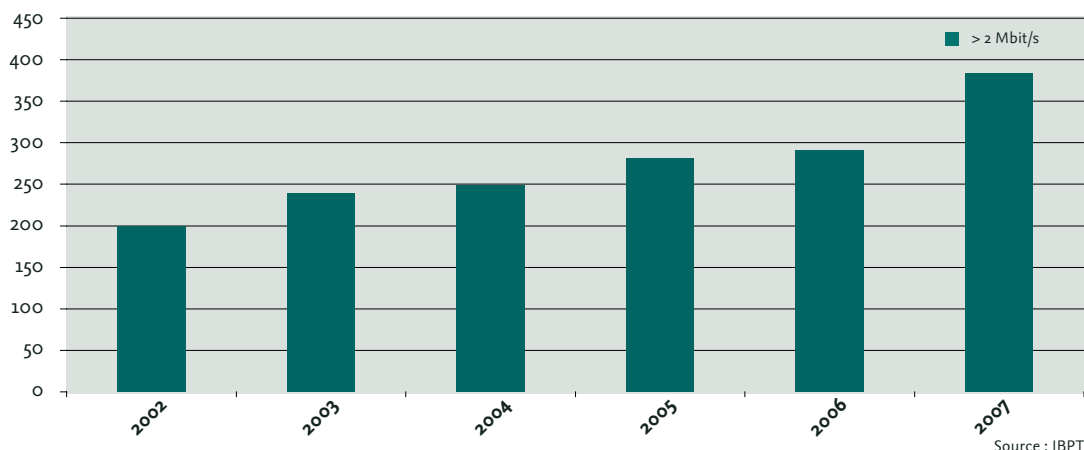


Figure 4.3 : développement du nombre de lignes louées à haut débit 2002-2007 (> 2 Mbit/s et ≤ STM-16)



## ACCÈS À INTERNET

### Croissance des connexions Internet

La croissance en connexions Internet se poursuit en 2007. Les chiffres de l'ISPA<sup>22</sup> montrent que le nombre total de connexions en 2007 augmente de 8,4%.

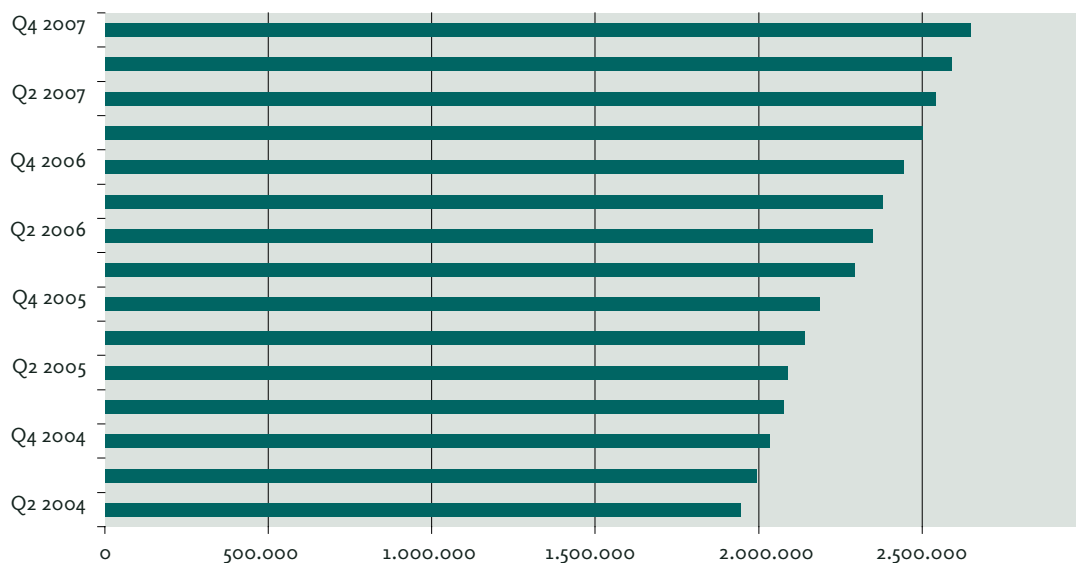
### Nombre de connexions Internet par type : évolution en 2007

	31/12/06	31/03/07	30/06/07	30/09/07	31/12/07	Variation sur une base annuelle
<b>Connexions privées</b>						
Activation gratuite	117.344	103.360	89.432	80.105	73.508	-37,4%
PSTN et ISDN payants	71.369	67.794	64.393	62.972	61.661	-13,6%
Large bande privé	1.816.003	1.880.939	1.936.828	1.989.601	2.040.409	+12,4%
<b>Total privé</b>	<b>2.004.716</b>	<b>2.052.093</b>	<b>2.090.653</b>	<b>2.132.678</b>	<b>2.175.578</b>	<b>+8,5%</b>
<b>Connexions société</b>						
Connexions pc						
Connexions individuelles	12.886	11.517	11.077	10.610	10.399	-19,3%
Large bande	386.908	400.160	406.340	413.453	426.723	+10,3%
Connexions LAN						
Connexions PSTN et ISDN	909	923	879	866	851	-6,4%
Large bande	33.713	33.435	27.793	28.434	29.561	-12,3%
Lignes louées	3.502	3.285	3.596	3.683	3.927	+12,1%
<b>Total connexions</b>	<b>437.918</b>	<b>449.320</b>	<b>449.685</b>	<b>457.046</b>	<b>471.461</b>	<b>+7,7%</b>
<b>Total général</b>	<b>2.442.634</b>	<b>2.501.413</b>	<b>2.540.338</b>	<b>2.589.724</b>	<b>2.647.039</b>	<b>+8,4%</b>

Source : ISPA

<sup>22</sup> ISPA = Internet Service Providers Association [www.ispa.be](http://www.ispa.be). Les chiffres sont publiés sur le site Internet du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie ([www.statbel.fgov.be](http://www.statbel.fgov.be) sous les rubriques statistiques, services commerce & transport, médias et audiovisuel)

**Figure 5.1 :** évolution du nombre de connexions Internet du Q2 2004 au Q4 2007



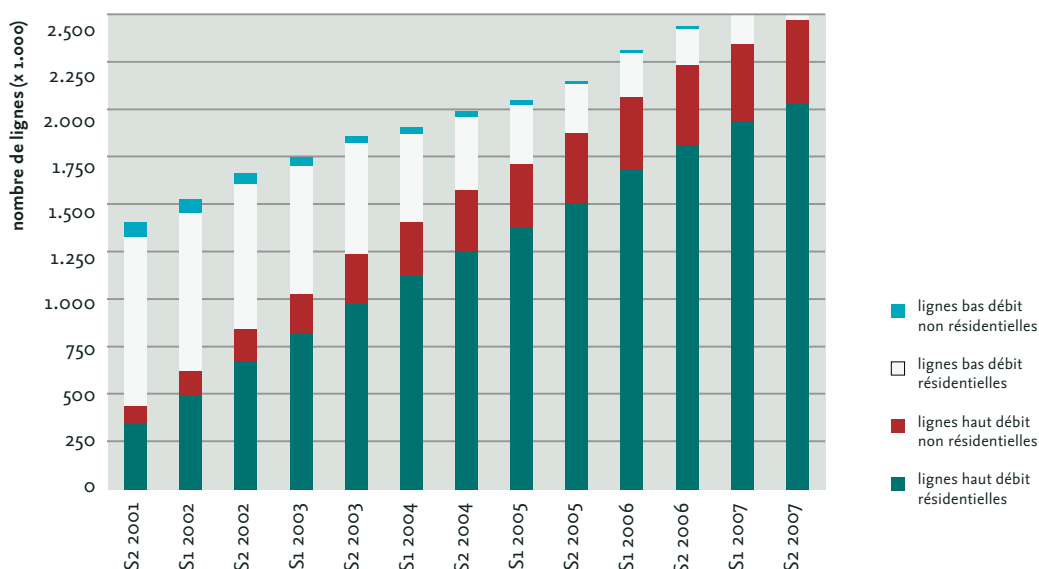
Source : ISPA

Le nombre de lignes bas débit en Belgique s'élève à 146.419 fin 2007. Cela correspond à 5,5% du nombre total des lignes Internet. Début 2001, lors du lancement du haut débit, il s'agissait encore de largement 944.821 ou 83% du total.

L'effritement de l'Internet dial-up a décidé Belgacom à y mettre fin le 31 janvier 2008.

Une répartition entre les différents groupes cibles de clients (résidentiels - non résidentiels) montre que 83% du marché Internet (sans large bande LAN) est résidentiel et 17% non résidentiel. Les lignes Internet non résidentielles sont pratiquement toutes des lignes haut débit. Sur le marché résidentiel, la large bande s'est emparée de ± 94% des connexions. La bande étroite représente les 6% restants.

**Figure 5.2 :** répartition du marché Internet en résidentiel/non résidentiel et bas débit/haut débit



Source : ISPA

### Internet à haut débit

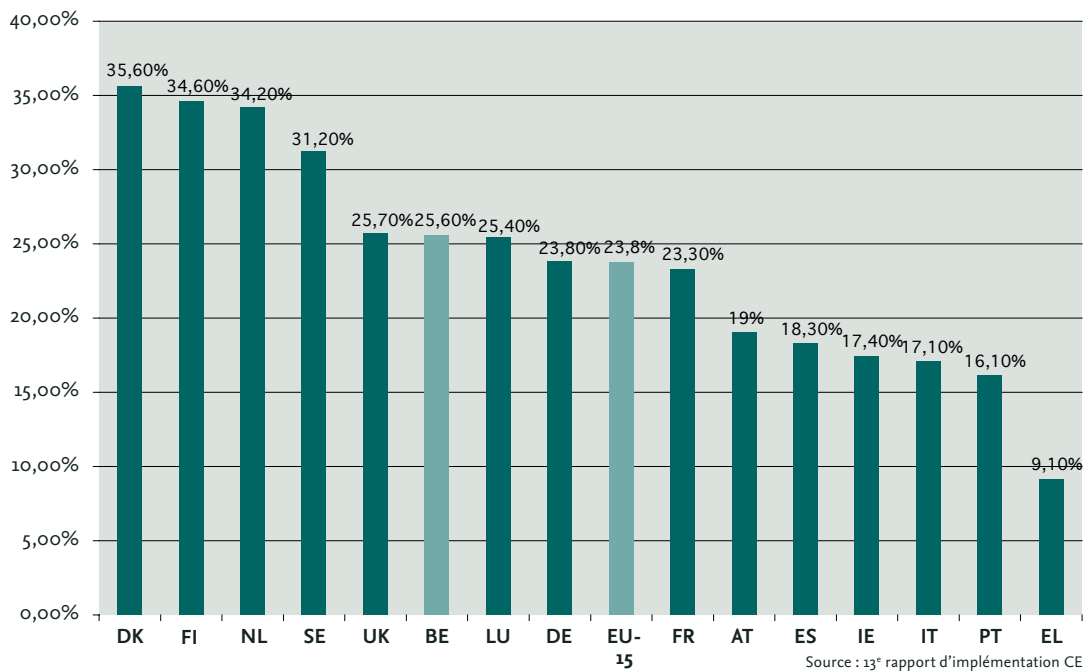
Le 1<sup>er</sup> janvier 2008, l'IBPT comptait en Belgique 2,7 millions de lignes Internet haut débit (sans les lignes louées), soit une hausse de 8% par rapport à juillet 2007 et de 15% par rapport à début 2007. Le rythme de croissance ralentit : en 2006, l'on enregistrait une croissance de 17%, en 2005, 22% et en 2004, 32%.

La croissance des lignes Internet haut débit en 2007 a fait passer la pénétration large bande de 23,7% à 25,5% de la population belge.

### Position large bande au niveau international

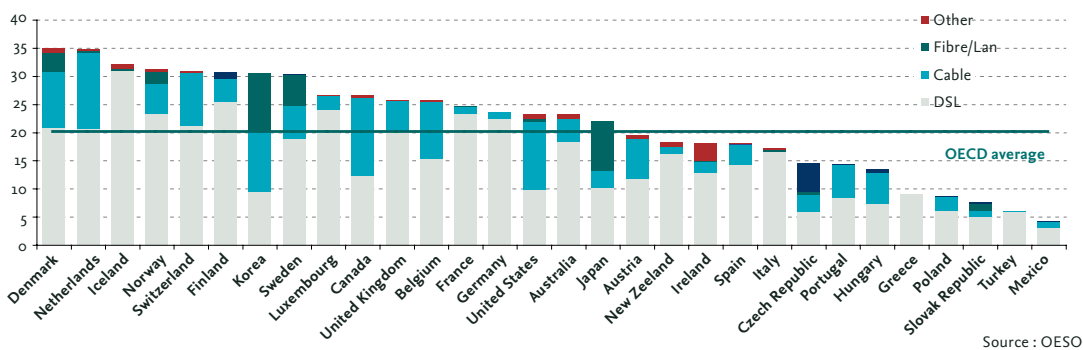
Dans le classement européen pour la pénétration de la large bande, la Belgique recule d'une place début 2008 par rapport au 1<sup>er</sup> octobre 2006. Le top trois de l'Europe se compose du Danemark, de la Finlande et des Pays-Bas. La moyenne des 15 dans l'Union européenne est de 23,8%.

**Figure 5.3 :** pénétration large bande en Europe au 1<sup>er</sup> janvier 2008 (nombre de lignes large bande divisé par le chiffre de population)



Dans le classement de l'OCDE, la Belgique occupe la douzième place avec 25,7% depuis fin décembre 2007. Comparé à 2006, la Belgique recule de deux places.

**Figure 5.4 :** abonnés large bande par 100 habitants dans les pays membres de l'OCDE, en décembre 2007



### Concurrence large bande : acteurs du marché

Au niveau de l'infrastructure, le marché de la large bande belge se compose des acteurs suivants qui offrent la large bande dans son intégralité sur leur propre réseau téléphonique public (fixe ou mobile) ou sur leur réseau câblé : l'opérateur historique Belgacom, les entreprises de câblodistribution Telenet, Coditel Brabant, Brutélé, Tecteo, Newlco, les opérateurs de FWA<sup>23</sup> Clearwire et Mac Telecom ainsi que les opérateurs mobiles Proximus et Mobistar.

La couverture en câble (en pourcentage de la population) est estimée à 80%<sup>24</sup>. L'Internet haut débit par le câble est offert en Flandre et dans 7 communes bruxelloises par Telenet (suite au rachat de l'entreprise de câblodistribution UPC en 2007). Coditel Brabant est également actif dans 5 communes bruxelloises et dans les communes flamandes de Drogenbos et Wemmel. En Wallonie, l'Internet haut débit par le câble est principalement commercialisé par le biais des marques commerciales VOO et TVCableNet. VOO est le nom commercial des firmes Brutélé et Tecteo, qui s'adressent aux 6 communes bruxelloises et à la région de Charleroi, Wavre, Liège et Andenne.

TVCableNet combine les activités de large bande de détail des entreprises de câblodistribution Igeho, Interest, Inatel, Interмосane, Seditel, Simogel, Telelux et Ideatel, qui ont été regroupées en 2007 dans l'intercommunale Newlco. En 2008, Tecteo achètera Newlco et fusionnera ensuite avec Brutélé. Tecteo offrira ses activités de télécoms et de télévision sous le nom VOO.

La couverture de l'ADSL, la technologie de la large bande implémentée sur le réseau téléphonique fixe, s'élève chez Belgacom à 98,5% de la population belge (octobre 2007)<sup>25</sup>. Pour augmenter la couverture dans les zones périphériques jusqu'à 99,3% de la population, il a été décidé dans le courant de 2007 d'introduire l'ADSL2 Reach Extended. L'ADSL2 Reach Extended permet de prolonger la distance entre les centraux ADSL et les clients sans affaiblir exagérément le signal.

La concurrence au niveau du détail est plus importante car la large bande est également disponible via l'accès de gros. Au départ, l'accès de gros fourni par Belgacom a permis aux fournisseurs alternatifs de revendre des services de détail via les lignes d'accès de Belgacom. Depuis 2001, les fournisseurs alternatifs ont investi dans le dégroupage et l'accès bitstream, ce qui leur a permis de racheter les lignes d'accès de Belgacom et d'offrir leurs propres produits haut débit aux clients.

Une ligne téléphonique est dégroupée lorsqu'elle est raccordée à un autre fournisseur que Belgacom. Le dégroupage total permet au fournisseur alternatif d'offrir sur une paire de cuivre de Belgacom ses propres services car les utilisateurs sont reliés avec leur propre équipement via la boucle locale. La ligne dégroupée louée auprès de Belgacom est destinée à un usage exclusif. En cas de dégroupage partiel, l'opérateur historique continue d'offrir le service téléphonique alors que le fournisseur alternatif fournit le service large bande via la même boucle. L'accès bitstream renvoie à la situation où l'opérateur historique installe une connexion d'accès à haut débit vers le bâtiment du client et la met ensuite à la disposition de tiers, afin de leur permettre de fournir des services haut débit aux clients.

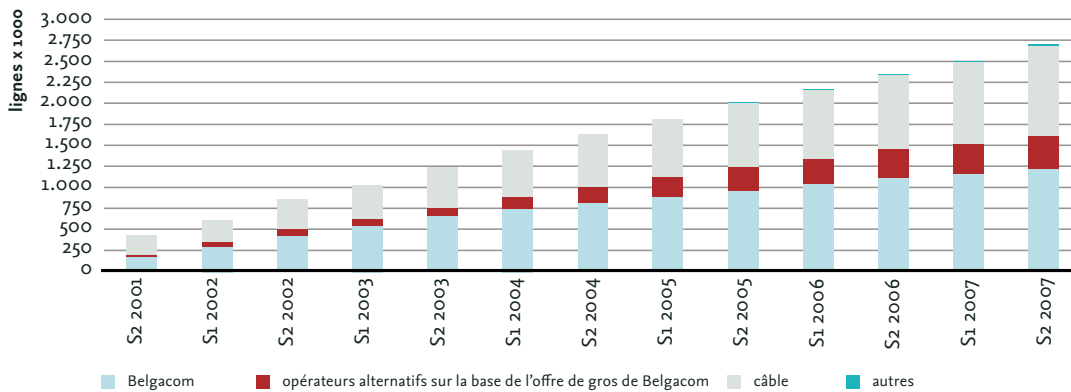
Fin 2007, les fournisseurs alternatifs qui offrent l'Internet haut débit représentent sur la base des produits de gros de Belgacom ±14% du nombre total de connexions large bande. Classé dans les différents types de produits de gros, cela correspond à 2% en dégroupage (accès total et partiel), 10% en accès bitstream et 2% en revente.

<sup>23</sup> FWA : Fixed Wireless Access est un système permettant de relier depuis un point central plusieurs utilisateurs à l'aide d'une radiocommunication

<sup>24</sup> Broadband coverage in Europe. 2007 report [http://ec.europa.eu/information\\_society/europe/j2010/benchmarking/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/europe/j2010/benchmarking/index_en.htm)

<sup>25</sup> Consultation du Conseil de l'IBPT du 3/10/2007 concernant le projet de décision BROBA Reach Extended ADSL2

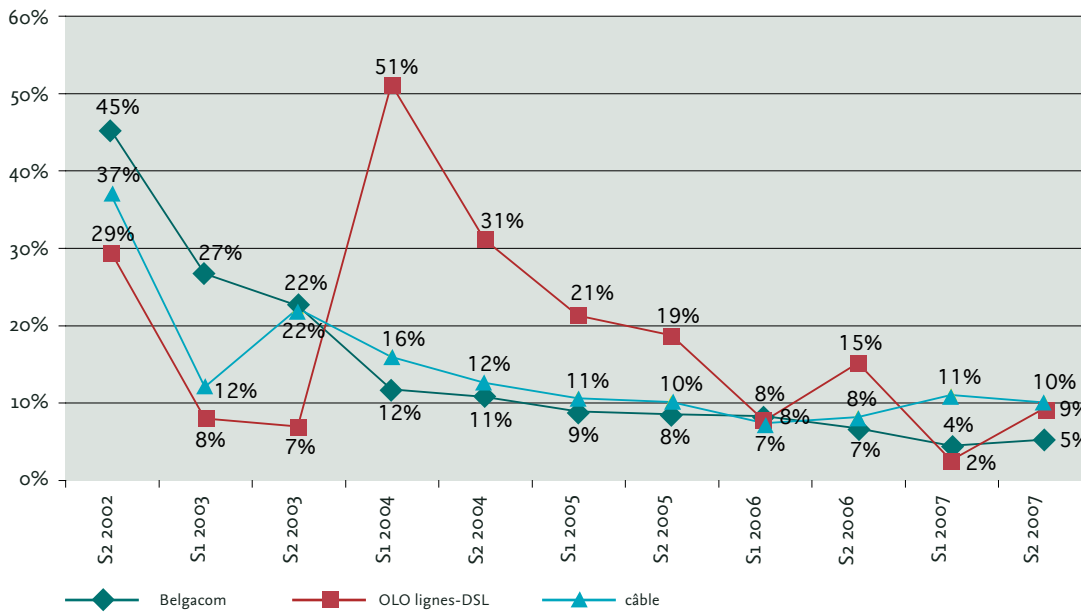
Figure 5.5 : nombre de lignes Internet large bande par type d'opérateur



Source : IBPT

La croissance semestrielle en lignes Internet haut débit par type d'opérateur est reflétée dans la figure 5.6.

Figure 5.6 : % de croissance des lignes Internet haut débit 2002 - 2007

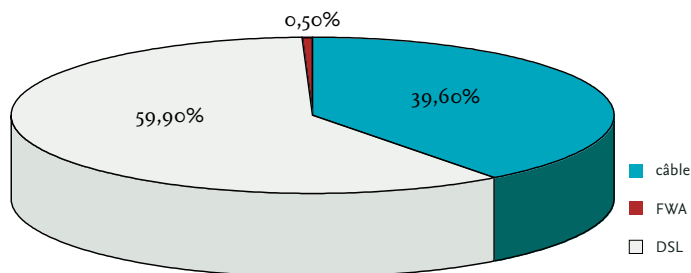


Source : IBPT

La croissance de l'offre de gros combinée à la couverture en câble élevée provoque en 2007 une baisse de la part de Belgacom sur le marché Internet haut débit de détail : de 47,8 à 45,7%.

La concurrence entre le câble et le DSL est forte. Le DSL est, avec 59,9%, la technologie la plus fréquente, mais le câble suit avec 39,4%. Le FWA représente les 0,5% restants. Par rapport à 2006, la croissance du DSL s'est cependant ralentie, passant de 17% à 10%. Par contre, le câble augmente de 22% alors qu'en 2006, la croissance était de 16%.

Figure 5.7 : concurrence entre les technologies large bande (fin 2007)



Source : IBPT

### Marché haut débit de gros

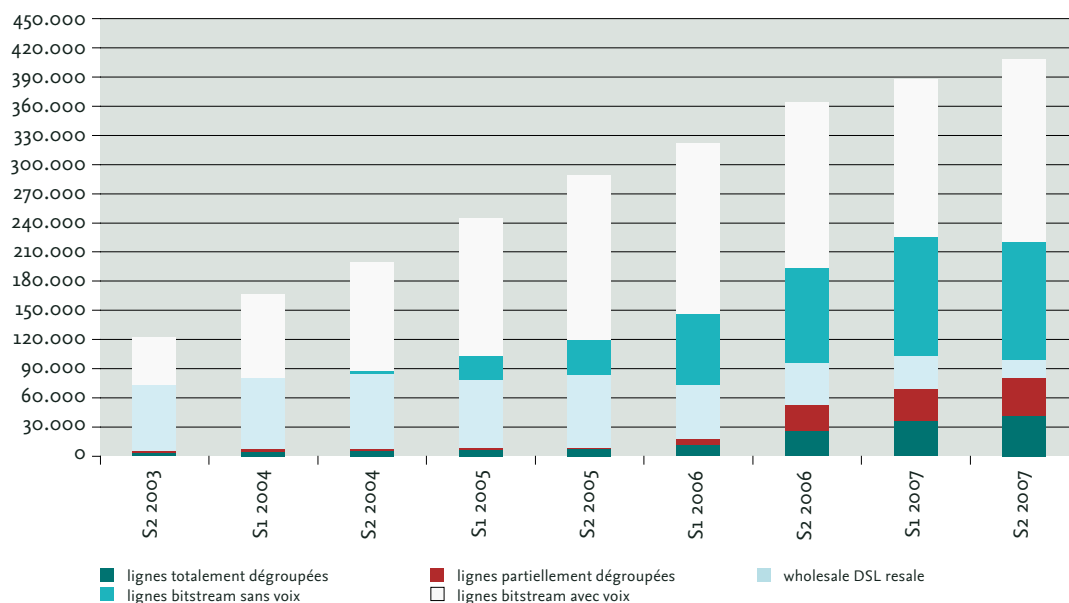
Jusque fin 2005, la croissance de l'accès dégroupé (lignes totalement dégroupées + lignes avec accès partagé) était relativement lente en Belgique (9.230 lignes dégroupées à la fin 2005). Dans le courant de 2006, le rythme s'est accéléré : l'accès dégroupé a progressé de 482% pour atteindre les 53.720 lignes. En 2007, la croissance s'est affaiblie et atteint 50% sur une base annuelle (80.818).

### Évolution semestrielle du marché haut débit de gros

	S2 2003	S1 2004	S2 2004	S1 2005	S2 2005	S1 2006	S2 2006	S1 2007	S2 2007
Lignes totalement dégroupées	3.915	4.750	5.383	6.439	7.376	12.393	26.575	36.948	41.445
Lignes avec accès partiel	2.682	2.635	2.460	1.977	1.854	5.374	27.145	32.986	39.373
Lignes bitstream avec voix	48.321	85.525	112.604	141.468	168.878	175.998	169.605	161.958	187.167
Lignes bitstream sans voix	367	1.014	1.983	23.817	36.215	72.922	97.723	122.401	121.828
Wholesale DSL resale	66.485	72.331	77.725	70.526	74.470	55.841	42.183	33.199	18.384
<b>Total</b>	<b>121.770</b>	<b>166.255</b>	<b>200.155</b>	<b>244.227</b>	<b>288.793</b>	<b>322.528</b>	<b>363.231</b>	<b>387.492</b>	<b>408.197</b>

Source : IBPT

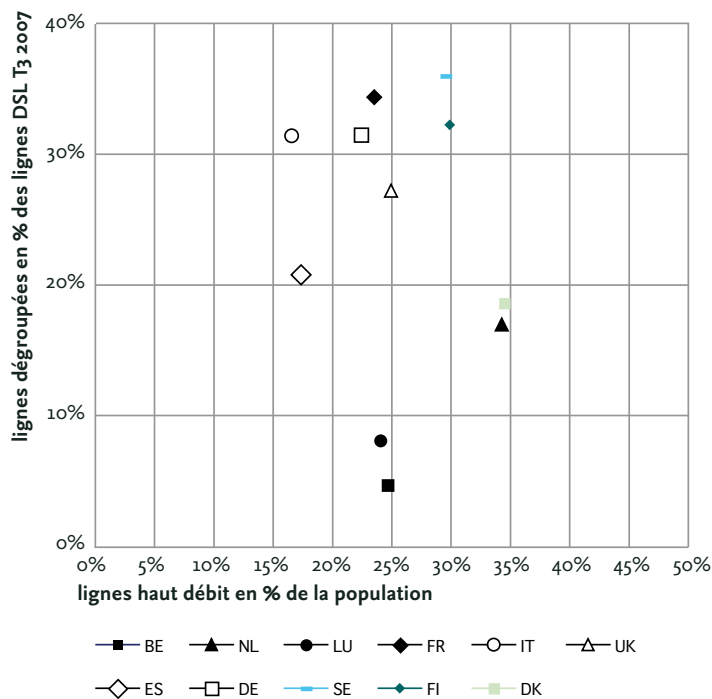
Figure 5.8 : évolution du nombre de lignes haut débit de gros



Source : IBPT

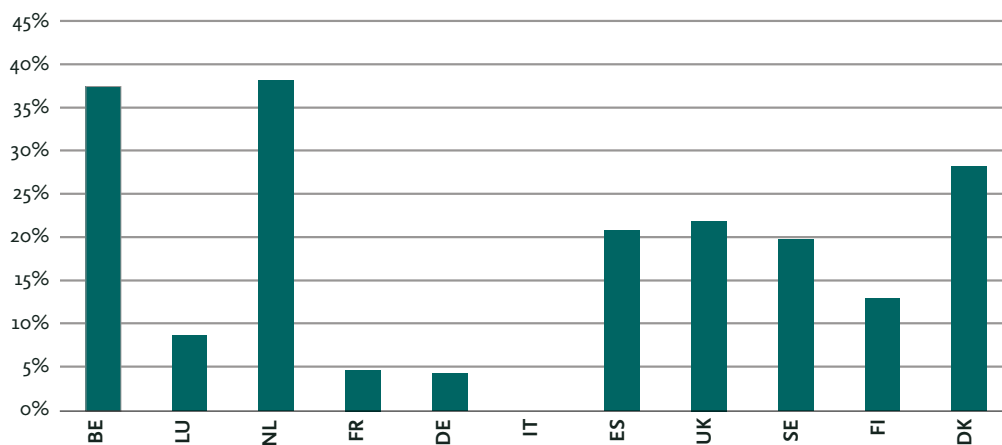
Les pays avec un taux de pénétration large bande élevé se caractérisent par une concurrence effective de l'accès dégroupé. Dans les pays comme la Suède et la Finlande avec une pénétration large bande élevée ( $\pm 30\%$ ), le nombre de lignes dégroupées en pourcentage du nombre de lignes DSL est élevé (respectivement 36 et 32,2%). Dans les pays avec une pénétration large bande élevée et dont la concurrence du câble est plus forte (Pays-Bas, Danemark et Belgique), le développement de l'accès dégroupé est moins important.

Figure 5.9 : part du dégroupage dans le développement de la large bande T3 2007



Source : ECTA

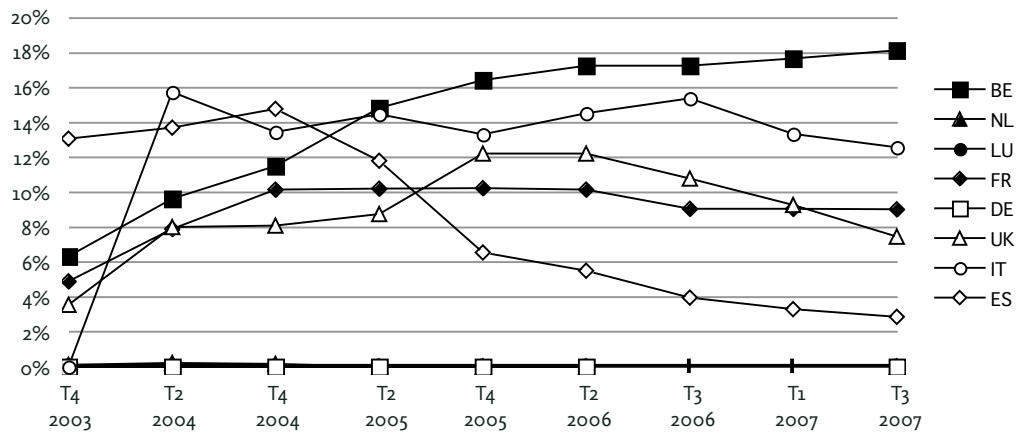
Figure 5.10 : part du câble dans le nombre de lignes large bande T3 2007



Source : ECTA

L'accès bitstream forme en Belgique une part de plus en plus importante du nombre de lignes DSL de détail : 18,2% à la fin du troisième trimestre de 2007 contre 17,3% l'année précédente. La croissance entre 2004 et 2007 a cependant diminué, passant de 135% en 2004 à 16% en 2007.

Figure 5.11 : accès bitstream en % du nombre de lignes DSL de détail



Source : ECTA

### Offres large bande

L'année 2007 se caractérise par l'émergence de nouvelles versions light des abonnements large bande, l'augmentation des débits large bande, la connexion des clients des opérateurs alternatifs à l'ADSL2+, capable de supporter des débits supérieurs à l'ADSL, et l'extension des services de Naked ADSL.

La large bande light a été introduite dans le courant de 2007 entre autres par EDPnet, Telenet et Dommel.

EDPnet a lancé le 2 juillet 2007 la formule budget ADSL Max Starter pour 19,95 euros avec une vitesse de téléchargement de 6144 Kbit/s et une vitesse de chargement de 640 Kbit/s.

Telenet a lancé sa formule large bande light pour 20 euros par mois (BasicNet) le 9 juillet 2007 avec un volume mensuel de 400 Mb et un débit de données de 512 Kbit/s. La formule la moins chère de Telenet, ComfortNet, coûtait auparavant environ 30 euros par mois.

À partir de novembre 2007, Dommel à Louvain offre "Cityconnect lite" pour 13,99 euros/mois (3 Mbit/s up, 24 Mbit/s down).

Au cours de l'été 2007, TELE2 a upgradé vers 1 Mb son offre ADSL light 512 Kbit/s, lancée en septembre 2005. Le coût s'élève à 15,90 ou 20,90 euros en fonction du fait que l'on puisse ou non être connecté au réseau dégroupé. En décembre 2007, Belgacom a étendu son offre avec l'ADSL budget, un abonnement light pour 20 euros par mois.

Le débit de tous les produits Internet a été adapté par Telenet le 14 décembre 2007. La vitesse de téléchargement a été doublée pour BasicNet. Pour ComfortNet, la vitesse de téléchargement a

quadruplé et la vitesse de chargement a augmenté d'environ 33%. Les vitesses de chargement ont doublé tant pour ExpressNet que pour TurboNet.

En avril 2008, la limite de volume a à nouveau augmenté pour BasicNet et ComfortNet (respectivement de 400 Mb à 1 Gb et d'1 Gb à 2 Gb). Expressnet et TurboNet ont suivi à partir du 1<sup>er</sup> août 2008 (hausse de la limite du volume de 12 Gb à 20 Gb et de 35 Gb à 60 Gb).

Prix	Formule	À partir du 1/08/08
€ 20	BasicNet	1 Mb/ 128 k – 1 Gb
€ 30,64	ComfortNet	6 Mb/ 256 k – 4 Gb
€ 42,91	ExpressNet	15 Mb/ 512 k – 20 Gb
€ 61,32	TurboNet	20 Mb/ 1 Mb – 60 Gb

Source : Telenet, communiqué de presse du 21 mai 2008

Les clients ADSL de Belgacom profitent d'une plus grande vitesse de téléchargement et/ou chargement depuis le 10 janvier 2008. Pour l'ADSL Time et ADSL Budget, la vitesse de téléchargement est passée de 512 Kbit/s à 1 Mbit/s. Pour l'ADSL Light, la vitesse de chargement est passée de 192 à 256 Kbit/s et la vitesse de chargement augmente de 1 à 2 Mbit/s. Pour l'ADSL Go et Plus, la vitesse de téléchargement reste à 4 Mbit/s. La vitesse de chargement passe cependant de 256 à 400 Kbit/s. Pour l'ADSL Plus, le volume de chargement passe en outre de 30 à 35 Gb par mois à partir du 1<sup>er</sup> février 2008.

Le 1<sup>er</sup> juillet 2008, les débits et les formules mensuelles pour l'Internet haut débit ont à nouveau augmenté chez Belgacom.

Prix	Formule	Avant le 10/01/08	À partir du 10/01/2008	À partir du 1/07/2008
€ 5,95	ADSL Time	512 k/128 k – 2 heures	1 Mb /128 k – 2 heures	1 Mb/128 k – 2 heures
€ 20	ADSL Budget	512 k/128 k – 400 Mb/mois	1 Mb/128 k – 400 MB/mois	1 Mb/128 k – 1 Gb/mois
€ 31,55	ADSL Light	1 Mb/192 k – 1 Gb/mois	2 Mb/256 k – 1 Gb/mois	4 Mb/256 k – 4 Gb/mois
€ 41,75	ADSL Go	4 Mb/256 k – 12 Gb/mois	4 Mb/400 k – 12 Gb/mois	12 Mb/400 k – 25 Gb/mois
€ 57,05	ADSL Plus	4 Mb/256 k – 30 Gb/mois	4 Mb/400 k – 35 Gb/mois	12 Mb/400 k – 60 Gb/mois

Source : Belgacom, communiqués de presse des 9/01/2008 et 25/06/2008

Une autre tendance de 2007 est l'extension de l'offre ADSL2+. Depuis avril 2007, E-leven offre l'ADSL2+ à Bruxelles pour 29,90 euros/mois<sup>26</sup>. Le 20 avril 2007, Scarlet a lancé l'ADSL2+ avec Scarlet ADSL 20 pour 34,95 euros/mois. EDPnet propose depuis le 4 juin 2007 deux abonnements ADSL2+ : Max 24 Din et Max 24 Fix. TELE2 a commencé à connecter les clients à l'ADSL2+ depuis décembre 2007.

La connectabilité à l'ADSL2+ est cependant encore limitée. Dommel l'offre à Louvain. EDPnet, Scarlet, TELE2 et E-leven ont des projets pour l'ADSL2+ dans un certain nombre de (grandes) villes.

<sup>26</sup> E-leven a été déclaré en faillite le 18 juillet 2008. Monsieur Van Daele, l'un des fondateurs, a repris via la société belge Free Belgian Network les clients ADSL qui étaient raccordés au réseau Scarlet via E-leven. L'infrastructure ADSL2+ proprement dite est reprise par Destiny.

Le Naked DSL, qui signifie surfer sans avoir d'abonnement à une ligne fixe chez Belgacom, est uniquement possible chez Belgacom, TELE2, Mobistar et Scarlet. Chez Scarlet, c'était déjà possible pour les clients ScarletOne qui ont un abonnement combiné pour la téléphonie et la large bande, mais uniquement depuis la mi-mars 2007 pour les offres ADSL<sup>27</sup>. TELE2 a mis sur le marché son offre ADSL sans ligne fixe en novembre 2007.

En 2007, les opérateurs mobiles ont entamé une offensive relative à l'accès à Internet sans fil via le réseau mobile. Fin novembre 2007, Belgacom a lancé un nouveau package pour ses clients ADSL leur permettant de surfer sur Internet via 3G sans limite pour 35 euros. Une limite de téléchargement de 2 Gb est cependant d'application. Ce prix de 34,95 euros dépasse le coût de l'abonnement ADSL (ADSL Go, Plus ou VDSL Boost – ADSL Pro Compact, Office, SDSL) et est environ 15 euros moins cher que lorsqu'on achète séparément l'accès 3G illimité<sup>28</sup>.

De nouvelles baisses de tarif pour l'Internet mobile via le réseau 3G, allant jusqu'à plus de 40%, ont été annoncées en mai 2008<sup>29</sup>.

Les tarifs ont été modifiés comme suit :

- Internet mobile 15 heures : € 14,99/mois pour 15 heures (au lieu de € 24,99 pour 10 heures)
- Internet mobile "evening & weekend" : € 24,99/mois (au lieu de € 29,99)
- Internet mobile "anytime" (2 Gb) : € 34,99/mois (au lieu de € 49,99)
- Internet mobile "anytime plus" (5 Gb) : € 49,99

Les clients ADSL Belgacom qui combinent l'ADSL et l'Internet mobile paient pour une souscription à un abonnement de 12 mois :

- Internet mobile 15 heures : € 12,49/mois
- Internet mobile "evening & weekend" : € 20,99/mois
- Internet mobile "anytime" (2 Gb) : € 29,99/mois
- Internet mobile "anytime plus" (5 Gb) : € 41,75/mois

Mobistar a également lancé en novembre 2007 un nouveau produit permettant d'avoir accès à Internet par 3G ou GPRS, Internet Everywhere. Cela coûte 5 euros par mois pour l'abonnement plus un euro pour chaque jour online. De plus, une ligne fixe n'est pas nécessaire à cet effet.

En juin 2008, les offres Internet mobiles ont été complétées par 2 produits complémentaires : Mobile & Mail Surf Max et Internet Everywhere Max.

Mobile & Mail Surf Max est une nouvelle solution pour l'Internet mobile pour les clients qui surfent à partir d'un GSM de type smartphone ou PDA. Pour 30 euros par mois, on reçoit un volume de 2 Gb pour surfer sans limite sur Internet, pour lire et répondre à des e-mails avec des fichiers annexés et pour utiliser les services d'Orange World, le portail mobile de Mobistar.

Internet Everywhere Max permet de surfer pour 30 euros via un laptop et un modem USB.

Le débit de l'accès Internet dépend du réseau. Proximus utilise le réseau large bande 3G avec HSDPA (High Speed Downlink Packet Access) qui offre une vitesse de téléchargement de 3,6 Mbit/s et une vitesse de chargement de 384 Kbit/s. La vitesse 3G est disponible pour 85% de la population belge.

<sup>27</sup> Source : Clickx 17/04/2007 : Betaal jij te veel voor internet ?

<sup>28</sup> Belgacom, communiqué de presse du 30 novembre 2007

<sup>29</sup> Belgacom, communiqué de presse du 9 mai 2008

En août 2008, Proximus a annoncé une augmentation de la vitesse de téléchargement jusqu'à 7,2 Mbit/s et de la vitesse de chargement jusqu'à 2 Mbit/s.

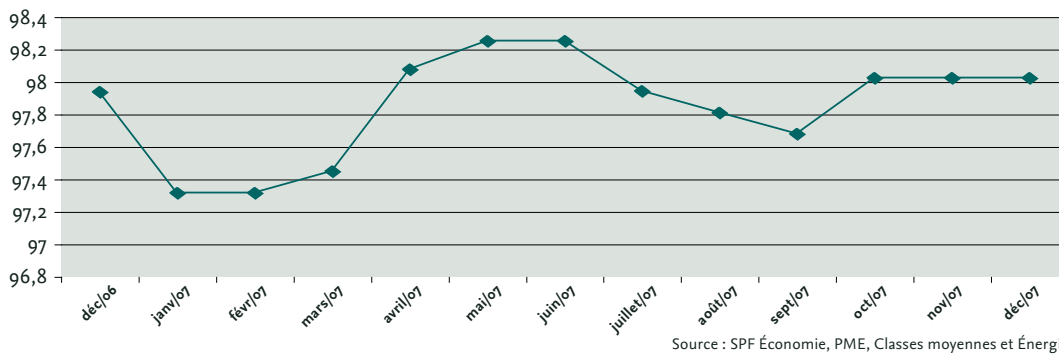
Le réseau 3G de Mobistar dispose de l'HSDPA avec une vitesse de téléchargement de 7,2 Mbit/s et de l'HSUPA (High Speed Uplink Packet Access) avec une vitesse de chargement maximale de 1,4 Mbit/s. Le réseau 3G+ (HSPA) est disponible pour plus de 70% de la population belge.

### Prix Internet

L'indice des prix des abonnements Internet a augmenté de 0,09% entre décembre 2006 et décembre 2007. Cela ressort des informations diffusées par le SPF Économie<sup>30</sup>.

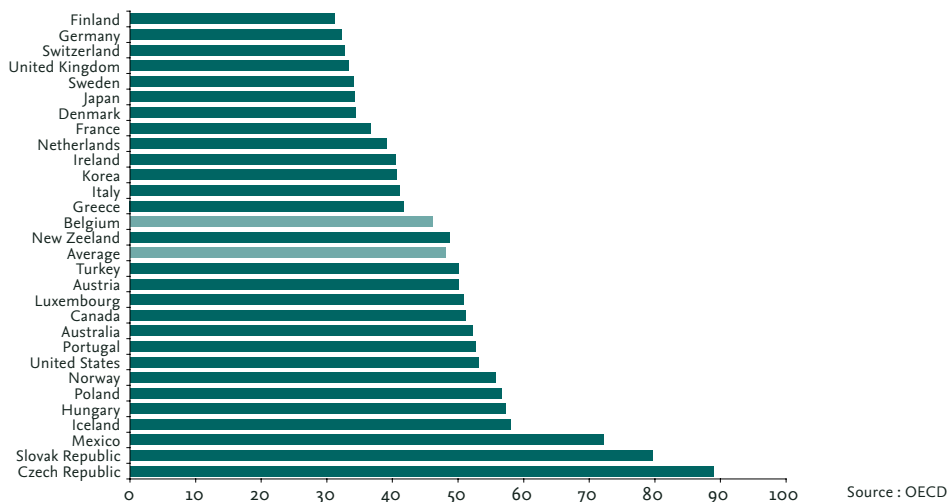
Les hausses de prix résultent d'une part de l'indexation et d'autre part du fait que davantage de surcoûts peuvent être facturés depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007 pour une non-domiciliation d'un abonnement large bande. De nombreux fournisseurs qui facturaient des surcoûts auparavant, se sont contentés d'augmenter le prix de l'abonnement de base du même montant payé par les non domiciliés.

Figure 5.12 : indice des prix abonnements Internet



Une comparaison internationale de l'OCDE<sup>31</sup> montre qu'en octobre 2007, le prix de l'Internet large bande en Belgique se situe aux alentours de la moyenne pour l'OCDE.

Figure 5.13 : prix large bande mensuel moyen, octobre 2007, USD PPP



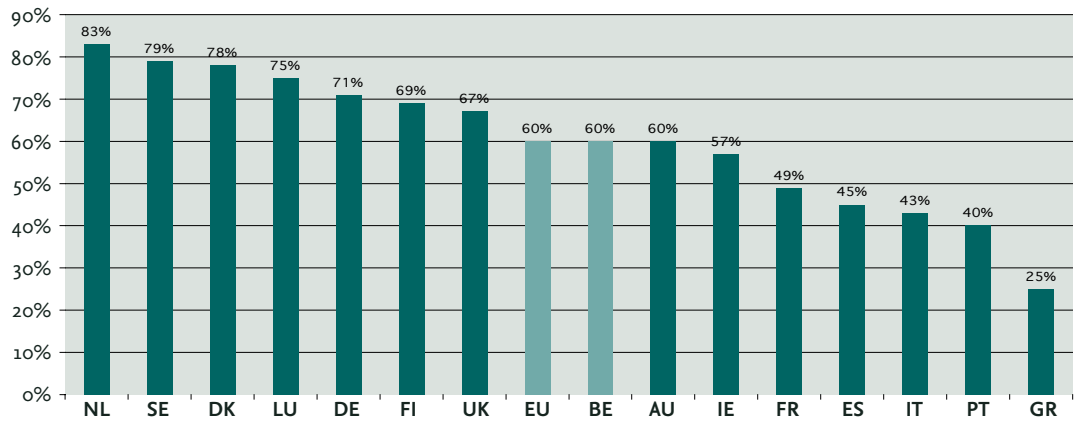
<sup>30</sup> [http://ecodata.mineco.fgov.be/mdf/its\\_structur.jsp](http://ecodata.mineco.fgov.be/mdf/its_structur.jsp); voir rubrique prix, prix à la consommation, prix moyens, communications.

<sup>31</sup> <http://www.oecd.org/sti/ict/broadband>. Les prix de la large bande sont convertis en dollars sur la base des parités du pouvoir d'achat. La parité de pouvoir d'achat traduit le rapport entre la quantité de monnaie propre et la quantité de dollars nécessaires pour acheter un même panier de biens et de services. Le calcul de l'abonnement mensuel moyen en Belgique est basé sur les offres suivantes : Belgacom (ADSL Light, Go, Plus, Boost), TELE2 (ADSL 1 Mb et ADSL 4 Mb), Telenet (BasicNet, ComfortNet, ExpressNet et TurboNet)

### Rétrécissement de la fracture numérique

La fracture numérique, qui renvoie à la différence entre ceux qui peuvent profiter de la technologie numérique et ceux qui n'en ont pas l'occasion, s'est rétrécie en 2007. 60% des ménages belges ont une connexion Internet contre 54% l'année précédente et 50% en 2005. La moyenne UE des 15 est aussi égale à 60%.

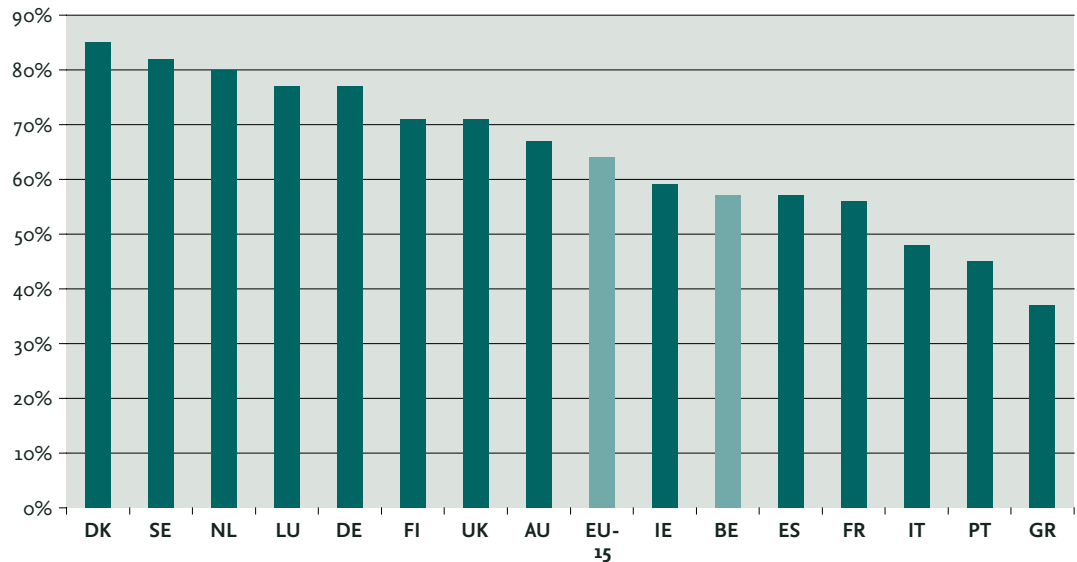
Figure 5.14 : nombre de ménages disposant d'une connexion Internet



Source : Eurostat

En 2007, de plus en plus de ménages ont décidé d'acheter un PC. 67% des ménages belges possédaient un ou plusieurs PC. En 2006, il ne s'agissait que de 57%.

Figure 5.15 : disponibilité des ordinateurs dans les ménages

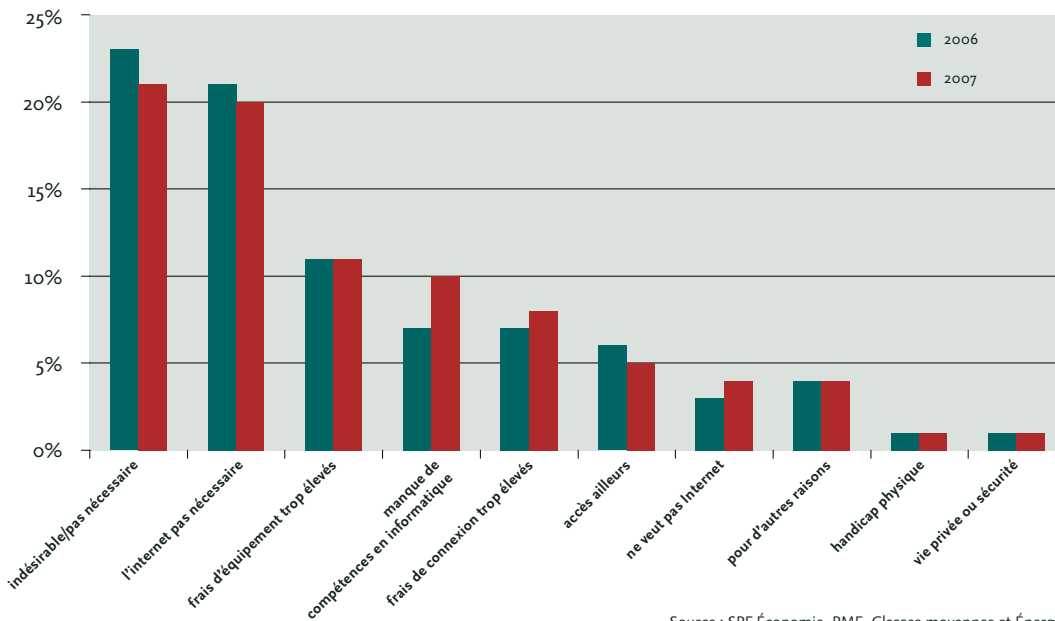


Source : Eurostat

Les raisons de l'existence de la fracture numérique sont, par ordre décroissant : indésirable/pas nécessaire, l'Internet pas nécessaire, frais d'équipement trop élevés, manque de compétences en informatique, frais de connexion trop élevés, accès ailleurs, ne veut pas Internet, pour d'autres raisons, handicap physique, vie privée ou sécurité<sup>32</sup>.

Comparé à 2006, trois facteurs ont gagné en importance : manque de compétences en informatique (+3%), frais de connexion trop élevés (1%) et ne veut pas Internet (+1%). Trois raisons ont joué un rôle moins important : indésirable/nécessaire (-2%), Internet pas nécessaire (-1%) et accès ailleurs (-1%).

Figure 5.16 : raisons pour lesquelles les ménages n'ont pas de connexion Internet: évolution 2006-2007



Source : SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie

### Besoins croissants en large bande

De nouveaux services multimédias contraignent les opérateurs de réseau à anticiper une hausse de la demande de la large bande par ménage.

Le projet de fibre de verre Broadway de Belgacom, qui a démarré en 2004, devient progressivement la technologie qui fournira un accès plus rapide aux ménages. Pour la technologie VDSL, qui supporte des applications à des débits théoriques de 30 à 50 Mbit/s, le backbone fibre optique est étendu à la cabine de rue et par conséquent, seul le dernier mile - la distance entre la cabine de rue et le salon - est composé de fil de cuivre. Dans la pratique, l'offre Belgacom "VDSL Boost" offre une liaison asymétrique de 17 Mbit/s en aval et de 400 Kbit/s en amont.

Fin juin 2007, Belgacom a installé 9.351 km de fibres optiques et 11.487 "remote optical platforms" et de ce fait, la couverture VDSL est passée de 45 à 52% depuis fin 2006<sup>33</sup>.

Fin 2007, la couverture de la population par le VDSL avait continué d'augmenter pour atteindre 59%<sup>34</sup>.

<sup>32</sup> Source : SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, <http://statbel.fgov.be/ict/>

<sup>33</sup> Rapport semestriel S1 2007 Belgacom

<sup>34</sup> Rapport annuel 2007 Belgacom

Une mise à jour du réseau via le déploiement du VDSL2 offre à Belgacom depuis le printemps 2008 la possibilité d'offrir des services triple play globaux parmi lesquels une offre de plusieurs canaux IPTV sur différents appareils en même temps ainsi que la télévision haute définition.

L'étape suivante, une liaison fibre optique qui va jusque dans les salons, est décrite comme le Fiber To The Home (FTTH). Ce concept est expérimenté en France mais les investissements requis et les travaux d'excavation sont considérables.

Dans le secteur du câble, une série de nouvelles technologies et de réseaux nouvelle génération doivent également répondre aux besoins en large bande en constante croissance. La version actuelle de la technologie câblée Euro DOCSIS utilisée par Telenet fournit des débits de 20-50 Mbit/s pour la collecte d'informations. La génération suivante DOCSIS (version 3), qui sera disponible en 2009, offre des débits théoriques allant jusqu'à 200 Mbit/s pour la collecte d'informations et jusqu'à 100 Mbit/s pour l'envoi d'informations.

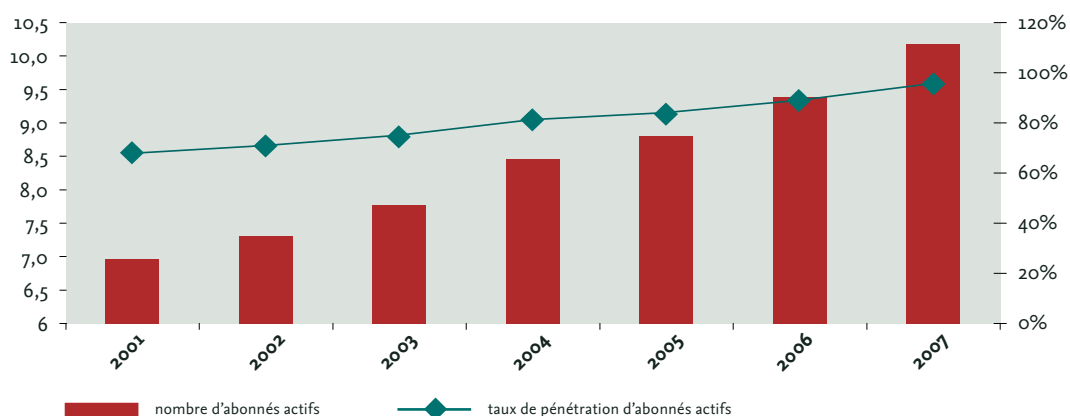
En novembre 2007, la presse a annoncé que Coditel effectuait un test avec Internet avec une vitesse de téléchargement de 100 Mbit/s. L'expérience s'inscrit dans le projet européen relatif à l'Internet super rapide via le câble TV et se nomme Codmuca.<sup>35</sup>

## TÉLÉPHONIE MOBILE

### Nombre d'abonnés mobiles

En 2007, les trois opérateurs mobiles Proximus, Mobistar et BASE ont continué d'ajouter de nouveaux abonnés à leur fichier clients. À la fin de l'année, la clientèle avait atteint les 10.738.121 cartes SIM (y compris le nombre de clients MVNO) et 10.178.605 abonnés mobiles actifs<sup>36</sup>.

Figure 6.1 : nombre d'abonnés actifs et taux de pénétration : 2001 -2007



Source : IBPT

<sup>35</sup> De Tijd 22/11/2007

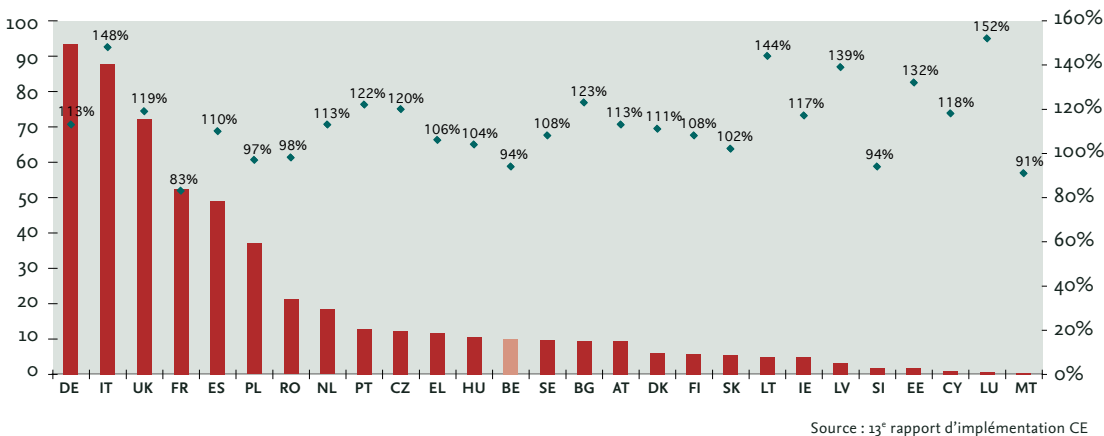
<sup>36</sup> "Actifs" signifie que l'on a établi/envoyé ou reçu des appels ou des SMS au cours des trois derniers mois.

La densité de la mobilophonie en termes d'abonnés actifs passe en 2007 de 88,7% à 95,5%<sup>37</sup>.

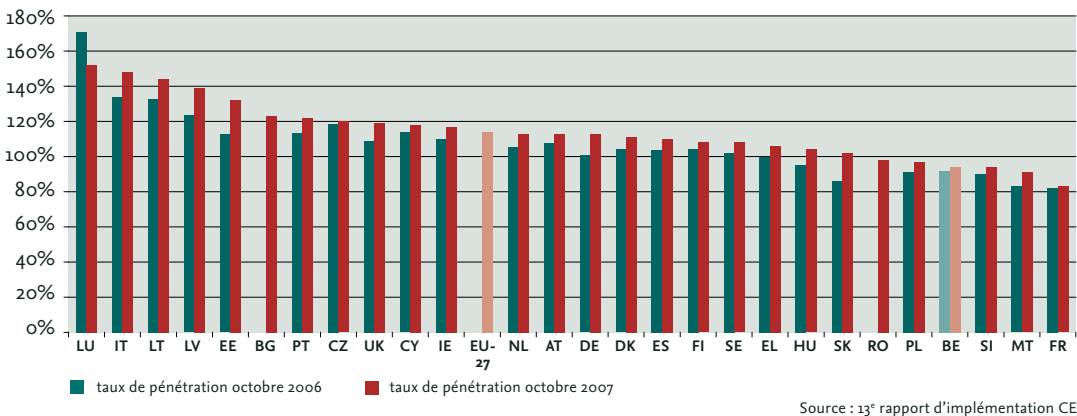
Dans le classement UE27 de la pénétration mobile, la Belgique occupe la 24<sup>e</sup> place en octobre 2007<sup>38</sup>. La croissance de pénétration entre octobre 2006 et octobre 2007 s'élève à 2,1%.

Dans les 22 pays UE, le taux de pénétration dépasse les 100% grâce à la possession de différentes cartes SIM pour pouvoir bénéficier de promotions et d'appels moins chers au sein du même réseau.

**Figure 6.2 :** mobilophonie : nombre d'abonnés mobiles (millions) et densité par 100 habitants dans les pays de l'UE (octobre 2007)



**Figure 6.3 :** mobilophonie : nombre d'abonnés mobiles (millions) et densité par 100 habitants dans les pays de l'UE (octobre 2007)

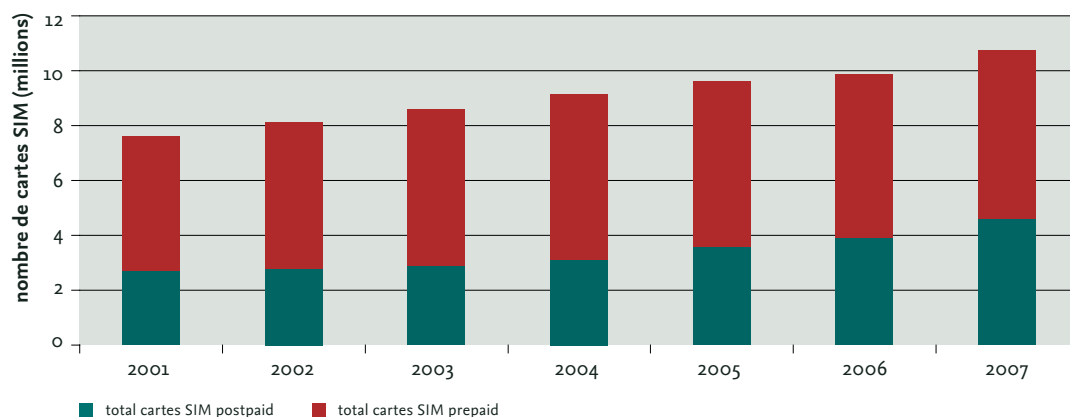


La part de clients sous contrat (clients postpaid) a continué d'augmenter pour passer de 40% à 44,9% du nombre total de carte SIM à la fin de 2007 (10.738.121).

<sup>37</sup> Calcul IBPT : 10.178.605 abonnés actifs / 10.660.770 habitants = 95,5%. Source nombre habitants : Eurostat total population at 1<sup>st</sup> of January.

<sup>38</sup> 13<sup>e</sup> rapport d'implémentation

Figure 6.4 : part du postpaid/prepaid dans le nombre total de cartes SIM



Source : IBPT

### MVNO

Le 31 décembre 2007, les MVNO<sup>39</sup> comptaient 880.533 cartes SIM sur les réseaux des opérateurs GSM, soit 3,5 plus que les 249.906 cartes SIM à la fin de 2006.

Sur le marché belge, ils représentent 8,2% des cartes SIM (10.738.121) par rapport à 2,5% un an auparavant.

Début 2007, 27 MVNO avaient un contrat direct avec un opérateur mobile belge. Trois d'entre eux ont cessé leurs activités dans le courant de 2007 : Dixitel, Telis et Lebara.

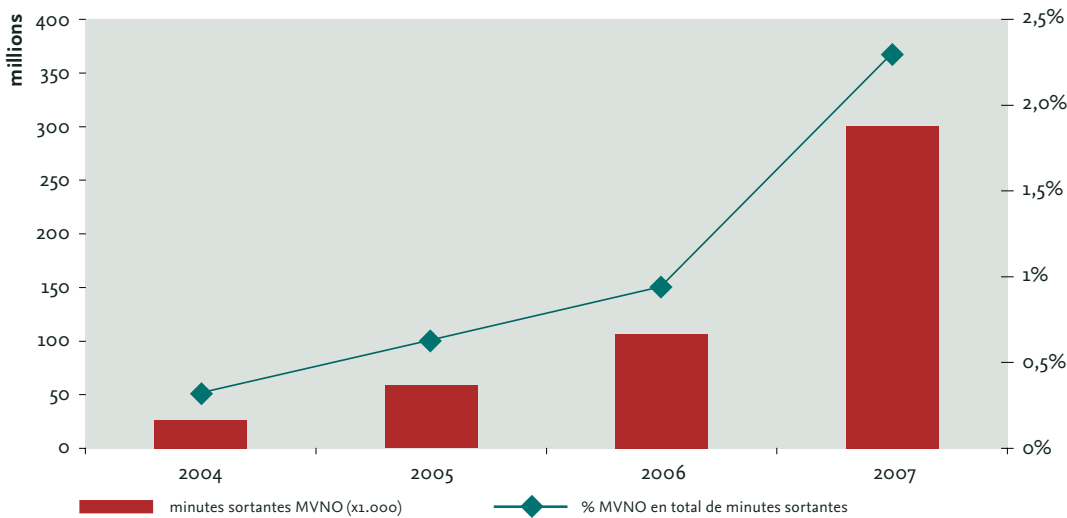
Il y a des nouveaux arrivants comparé à 2006 :

- Medion Mobile : a conclu en février 2007 un contrat MVNO avec BASE et commercialise AldiTalk, l'offre de téléphonie mobile du supermarché Aldi.
- LycaMobile : a signé en avril 2007 un contrat MVNO avec Mobistar. Lycamobile est un fournisseur de cartes SIM prépayées qui s'adresse à une communauté internationale qui communique souvent avec des amis et de la famille dans leur pays d'origine.
- Mobisud : depuis le 2 mai 2007, Mobisud, une filiale à 100% de Maroc Telecom, offre ses services sur le marché belge. Mobisud est le premier MVNO de Proximus et s'adresse aux allochtones des pays du Maghreb (le Maroc, l'Algérie et la Tunisie).
- TELE2 : TELE2 a lancé en décembre 2007 des services mobiles via le réseau BASE. TELE2 Champion est une offre postpaid et TELE2 Smart, une offre prepaid.

Ensemble, les MVNO ont généré en 2007 un volume de 301 millions de minutes sortantes. Ce qui représente 2,3% du volume total du trafic téléphonique sortant (13.110 millions de minutes).

<sup>39</sup> Un MVNO (Mobile Virtual Network Operator) est une entreprise qui ne dispose pas d'une licence mais vend sous sa propre marque déposée de la téléphonie mobile via le réseau d'un autre opérateur GSM.

Figure 6.5 : trafic téléphonique sortant des MVNO et % en trafic téléphonique mobile sortant total : 2004 – 2007



Source : IBPT

### Offres du marché

Les produits mobiles ont évolué selon les lignes directrices suivantes : la convergence des communications mobiles et fixes et le lancement de nouvelles formules tarifaires mobiles qui se caractérisent par la dégressivité des tarifs et qui renforcent la concurrence avec la ligne fixe.

En mai 2007, Mobistar a lancé son offre intégrée de téléphonie fixe et mobile pour le marché professionnel. One Office Voice Pack est une formule tarifaire flexible pour les PME et les indépendants qui regroupe la téléphonie mobile et fixe. La combinaison de la téléphonie fixe et mobile permet d'offrir un tarif plus intéressant qui est plus avantageux avec un volume plus élevé. De plus, téléphoner vers un numéro mobile est aussi avantageux avec un poste fixe qu'avec un GSM.

L'introduction du principe de dégressivité aboutit à des tarifs moins élevés au fur et à mesure que la consommation augmente. L'offre prepaid Tempo Comfort introduite par Mobistar en septembre 2007 en est un exemple : plus le montant de recharge est élevé, moins chères sont les communications (29 cents/minute pour une recharge de 5 euros, 19 cents/minute pour une recharge de 50 euros). La tarification est également dégressive pour le BestDeal réintroduit en mars 2008 : dès que les 20 minutes d'appel comprises dans le forfait ont été consommées, le tarif est de 20 cents/minute jusqu'à 300 minutes et de 15 cents pour les minutes suivantes.

La concurrence renforcée avec la téléphonie fixe s'exprime par l'introduction de deux sortes de formules tarifaires : une formule où le client paie un seul et même tarif qu'il téléphone vers des lignes fixes ou mobiles et une formule où le client reçoit gratuitement des minutes d'appel vers des lignes fixes. Voici des exemples de ces formules tarifaires :

- Pay & Go International, commercialisé en août 2007 par Proximus. Avec Pay & Go International, le client paie 29 cents/minute pour un appel vers une ligne fixe ou mobile. De plus, ces tarifs nationaux valent également pour un pays européen au choix. Pour chaque minute d'appel vers le pays favori au sein de l'Europe, le client reçoit automatiquement 1 minute d'appel gratuite vers Proximus.

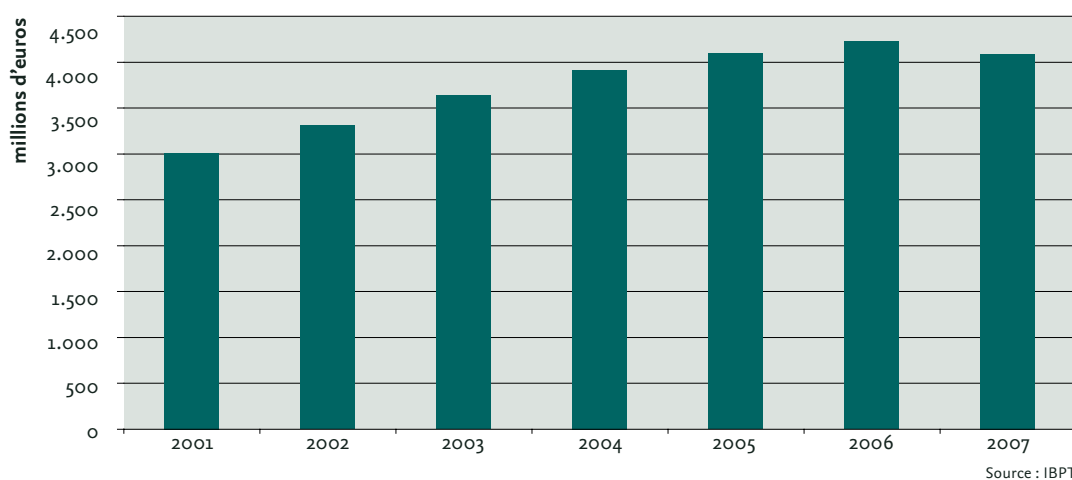
■ Smile Together de Proximus, introduit en mars 2008, permet aux clients Proximus (€ 10, 20, 35, 55, 75) de bénéficier chaque mois de 600 minutes d'appel gratuites pendant le week-end vers les numéros Proximus et toutes les lignes fixes.

### Chiffre d'affaires

Les opérateurs mobiles ont réalisé en 2007 un chiffre d'affaires mobile de 4,084 milliards d'euros, soit une baisse de 3,4% par rapport à 2006.

La téléphonie vocale est la principale source de revenus des opérateurs mobiles. En dépit du succès des SMS et d'autres services non vocaux, la voix mobile constitue la première utilisation avec des recettes de détail qui s'élèvent à environ 61% du chiffre d'affaires mobile total. Les SMS représentent 13% et les données 4%.

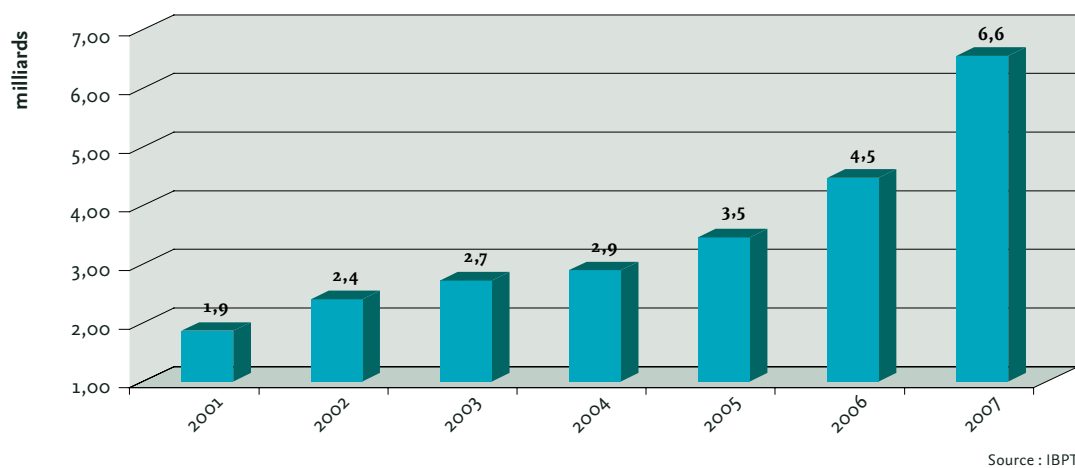
Figure 6.6 : évolution du chiffre d'affaires mobile : 2001 – 2007



### SMS

En 2007, les abonnés mobiles ont envoyé près de 6,6 milliards de messages SMS. Cela revient en moyenne à 644 messages SMS par abonné mobile actif, soit 167 de plus qu'en 2006.

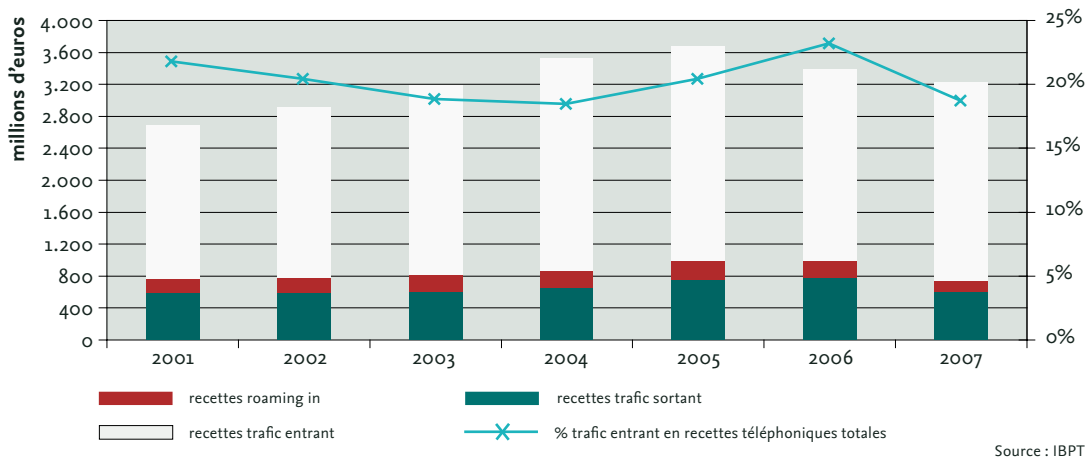
Figure 6.7 : nombre de messages SMS envoyés



## Trafic téléphonique mobile

En 2007, le chiffre d'affaires du trafic téléphonique mobile a atteint un total de 3,22 milliards d'euros contre 3,37 milliards d'euros en 2006 ou une baisse de 4,4%. La baisse est due à l'augmentation de la pression réglementaire découlant de la baisse des tarifs de terminaison des appels mobiles (MTR) et à une baisse des tarifs d'itinérance.

Figure 6.8 : évolution des recettes de la voix mobile



Les recettes du trafic entrant<sup>40</sup> baissent de 23% pour atteindre environ 601 millions d'euros en 2007. Par conséquent, leur part dans les recettes vocales mobiles totales passe de 22,6 à 18,5%.

Les recettes d'itinérance des appels établis par un abonné d'un réseau mobile étranger alors qu'il se trouve en Belgique ont baissé de 34,8% pour atteindre 138,5 millions d'euros.

Le trafic téléphonique mobile sortant des abonnés des opérateurs mobiles belges (y compris le roaming out) a connu en 2007 une hausse de 15% pour atteindre 13,11 milliards de minutes. Cette croissance est stimulée par l'augmentation du nombre d'abonnés actifs et la progression de leur consommation. En 2007, un abonné actif belge a appelé en moyenne 9,6% de plus que l'année précédente.

L'augmentation d'utilisation de la téléphonie mobile ne se reflète cependant pas dans les recettes y afférentes : le chiffre d'affaires du trafic téléphonique sortant a augmenté de 3,7% pour atteindre 2,48 milliards d'euros.

Figure 6.9 : évolution du trafic téléphonique mobile sortant (roaming out inclus) : volume et recettes



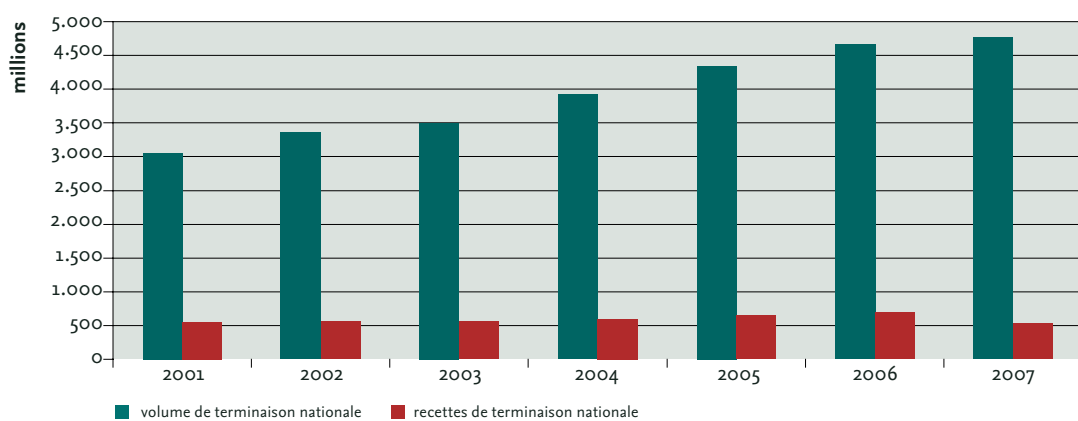
<sup>40</sup> Roaming in inclus : recevoir des appels par un abonné d'un réseau mobile étranger qui se trouve en Belgique.

### Baisse des tarifs de terminaison des appels mobiles

Dans sa décision du 11 août 2006 relative au marché 16 de la terminaison d'appels sur les réseaux mobiles, l'IBPT oblige les opérateurs mobiles à faire baisser leurs tarifs de terminaison<sup>41</sup> afin de refléter les coûts d'un opérateur efficace. Le mécanisme développé prévoit une baisse du prix moyen pour la terminaison d'appel en plusieurs phases. La première phase a été effectuée le 1/11/2006. La deuxième baisse de tarif est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2007. A partir de cette date, les charges de terminaison d'appel plafonds sont fixées à 10,16 cents/minute pour Belgacom Mobile, à 12,76 euro-cent/minute pour Mobistar et à 12,76 cents/minute pour BASE.

L'impact de la régulation des tarifs de terminaison des appels mobiles sur les recettes du trafic entrant de 2007 est de  $\pm 23\%$ . Proximus, Mobistar et BASE ont enregistré ensemble 160 millions d'euros de recettes de moins issues du trafic national entrant qu'en 2006.

Figure 6.10 : terminaison d'appel mobile nationale : volume et recettes



Source : IBPT

### Règlement européen d'itinérance internationale

Le 27 juin 2007, le Parlement européen et le Conseil ont adopté le règlement concernant l'itinérance<sup>42</sup> sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté. Ce règlement impose des prix maximums aux tarifs d'itinérance de détail et de gros et exige également une fourniture proactive de tarifs de détail réglementés aux clients par SMS.

Le tarif de détail maximum pour les communications internationales, appelé Eurotarif, est fixé à 49 cents la minute hors TVA. Pour recevoir une communication depuis l'étranger, l'on paie encore maximum 24 cents. Après un an, ce montant passe de 46 à 22 cents, et la troisième année de 43 à 19 cents.

Le tarif de gros moyen que l'exploitant d'un réseau visité peut facturer à l'exploitant d'une communication d'itinérance réglementée qui est établie sur le réseau visité ne peut pas dépasser 30 cents la minute. Le tarif de gros moyen maximum est abaissé jusqu'à 28 cents et 26 cents les 30 août 2008 et 30 août 2009.

<sup>41</sup> Les tarifs de terminaison des appels mobiles sont les tarifs demandés aux autres entreprises de télécommunications afin de traiter les appels entrants.

<sup>42</sup> L'itinérance à l'intérieur de la Communauté porte sur l'utilisation par les clients itinérants d'un téléphone mobile afin d'initier ou de recevoir des appels intracommunautaires alors qu'ils sont dans un autre Etat membre que lequel où se trouve leur réseau à domicile, sur la base d'un accord entre l'exploitant du réseau à domicile et l'exploitant du réseau visité.

Une collecte de données a démarré au sein du Groupe des régulateurs européens afin d'assurer le suivi de l'évolution des tarifs d'itinérance. La première collecte de données portait sur la période d'avril à septembre 2007 (voir "ERG report on international roaming charges" du 17 janvier 2008 - <http://erg.eu.int/whatsnew/>). La deuxième collecte de données pour la période d'octobre 2007 à mars 2008 est également terminée. Le rapport ERG a été publié le 12 août 2008<sup>43</sup>.

Les résultats de la collecte de données illustrent les effets de la réglementation de l'itinérance.

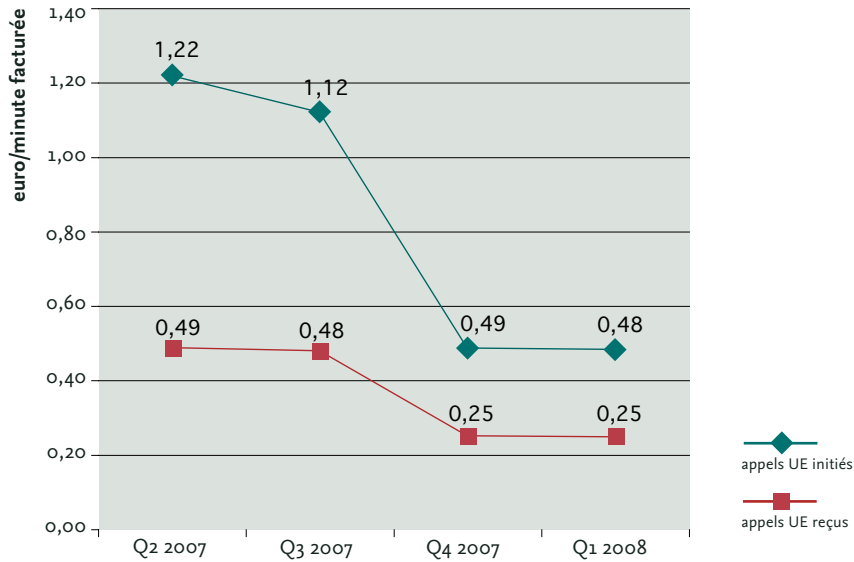
#### A. Itinérance pour les appels téléphoniques mobiles au sein de l'Union européenne

Grâce à l'introduction de l'Eurotarif en juillet 2007, le consommateur belge a économisé le dernier trimestre de 2007 et le premier trimestre de 2008 environ 89,7 millions d'euros sur sa facture téléphonique pour les communications téléphoniques intracommunautaires mobiles qu'il initie ou reçoit alors qu'il se trouve dans un autre État membre européen.<sup>44</sup>

Un voyageur belge qui initie un appel intracommunautaire alors qu'il se trouve dans un autre État membre européen paie, au cours du premier trimestre de 2008, 51% de moins qu'au cours du second trimestre de 2007.

Pour recevoir un appel mobile dans un autre État membre européen, il paie 49% de moins pour la même période.

Figure 6.11 : prix moyen/minute facturée pour une communication d'itinérance dans l'UE



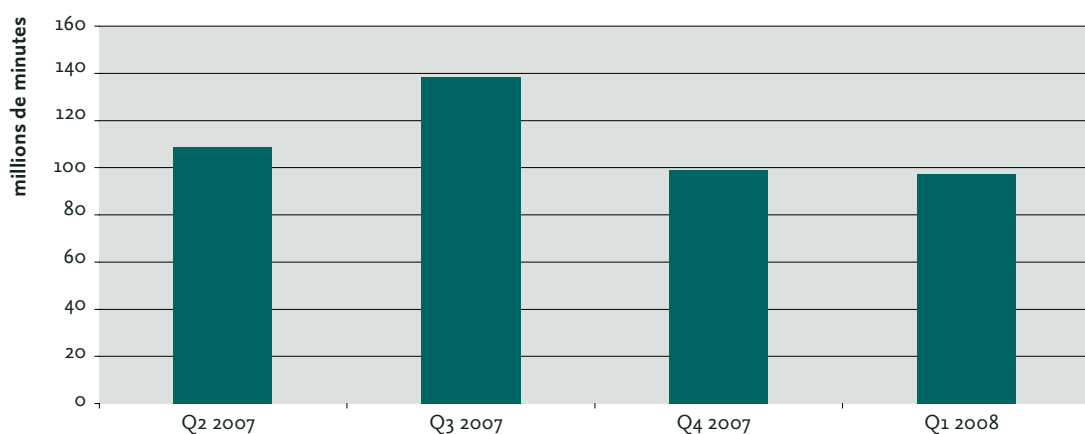
Source : IBPT

La baisse des tarifs d'itinérance pour les appels téléphoniques mobiles au sein de l'Union européenne ne semble pas avoir d'impact positif sur le volume : le nombre total de minutes d'itinérance sur le niveau de détail (UE/EEE) varie autour des 100 millions de minutes par trimestre.

<sup>43</sup> [http://www.erg.eu.int/doc/publications/erg\\_o8\\_36\\_intern\\_roam\\_rep\\_o8o812.pdf](http://www.erg.eu.int/doc/publications/erg_o8_36_intern_roam_rep_o8o812.pdf)

<sup>44</sup> Les économies réalisées sont basées sur la différence entre le tarif moyen au Q3 2007 et le tarif moyen respectivement au Q4 2007 et Q1 de 2008, multipliée par le nombre moyen de minutes trimestrielles tant pour les communications données que reçues.

Figure 6.12 : volume minutes d'itinérance au niveau de détail UE/EEE (Eurotarif + Non Eurotarif)



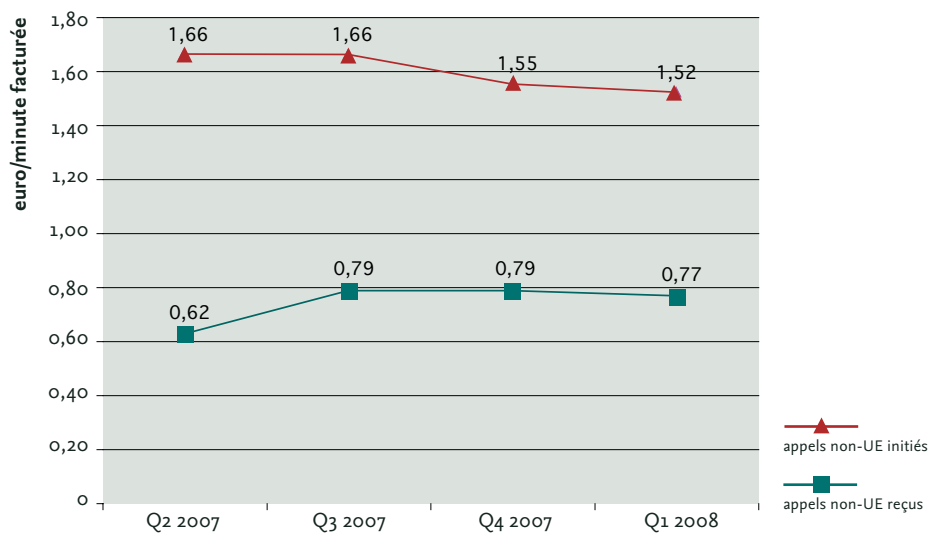
Source : IBPT

### B. Itinérance pour les appels vocaux téléphoniques en dehors de l'Union européenne

L'introduction de l'Eurotarif a également apporté des modifications aux tarifs d'itinérance non UE pour le consommateur belge.

Le prix pour initier une communication d'itinérance non réglementée a baissé d'environ 8% entre le second trimestre de 2007 et le premier trimestre de 2008. La réception d'une communication de ce type a connu une tendance inverse : le prix a augmenté de 23% pour atteindre en moyenne 77 cents/minute facturée.

Figure 6.13 : prix moyen/minute facturée pour une communication d'itinérance en dehors de l'UE



Source : IBPT

### C. Itinérance pour les SMS et les données

Le règlement d'itinérance est limité aux appels téléphoniques et expire le 30 juin 2010 à moins que le Parlement européen et le Conseil ne décident de prolonger la date sur la base d'une décision de la Commission européenne. La Commission doit réaliser une évaluation et rapporter au Parlement

européen et au Conseil pour au plus tard le 30 décembre 2008. Les contributions à l'évaluation sont recueillies par le biais d'une consultation publique lancée le 7 mai 2008.

([http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/roaming/roaming\\_regulation/consultation\\_mayo8/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/roaming/roaming_regulation/consultation_mayo8/index_en.htm))

Une partie de cette évaluation consiste à demander si la régulation doit être étendue aux services d'itinérance de données et aux SMS d'itinérance. Les opérateurs ont été invités à faire baisser les tarifs eux-mêmes. Sous la pression de la menace d'également imposer des tarifs maximums pour le trafic de données, les cinq opérateurs européens ont décidé en février 2008 (l'opérateur belge BASE, KPN, 3, E-plus et l'opérateur polonais Play) de réduire les tarifs d'itinérance de données à 25 cents par megabyte téléchargé<sup>45</sup>.

En Belgique, le prix des tarifs d'itinérance pour les données et les SMS a baissé depuis l'introduction de l'Eurotarif.

Le premier trimestre de 2008, un message SMS étranger pour un abonné d'un opérateur mobile belge coûte environ 9% de moins qu'au second trimestre de 2007. Pour 1 Mb de trafic de données, l'on paie 37% de moins (baisse tarifaire de 7,56 à 4,8 euros/Mb).

Figure 6.14 : prix moyen pour les services d'itinérance de données (euros/Mb) et SMS d'itinérance (euro/SMS)



Les baisses tarifaires volontaires des opérateurs mobiles au sein de l'Europe ne répondent pas aux exigences européennes<sup>46</sup>. La Commission se voit dès lors contrainte de soumettre au début de l'automne 2008 une proposition de loi au Parlement européen visant à plafonner les tarifs d'itinérance des SMS et des données.

#### D. Impact sur le marché de gros

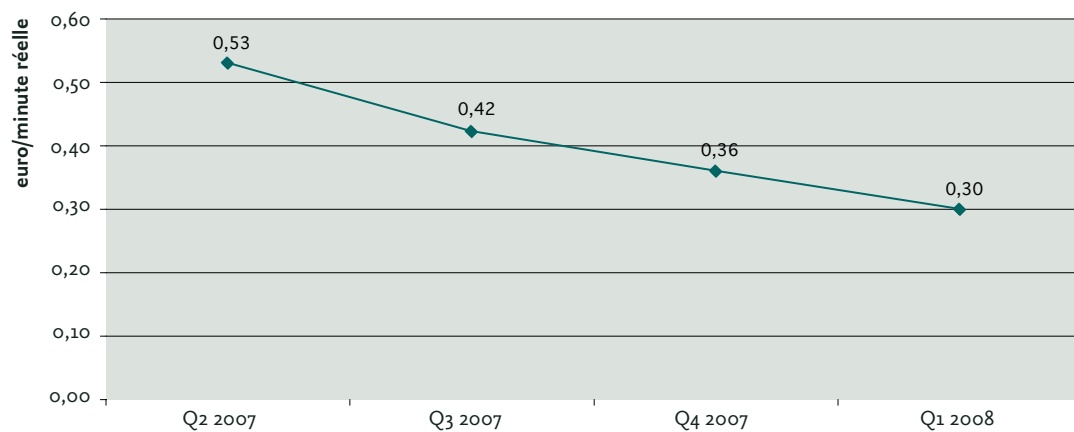
Les recettes d'itinérance de gros ont baissé de 43% suite à l'entrée en vigueur du Règlement sur l'itinérance.

<sup>45</sup> De Standaard 07/02/2008

<sup>46</sup> Communiqué de presse de la Commission européenne du 15/07/2008 : "SMS sans frontières": la Commission veut mettre fin aux coûts exorbitants des SMS envoyés ou reçus de l'étranger en itinérance (roaming)

La figure ci-dessous illustre l'évolution du prix moyen par minute réelle d'un appel de gros réglementé (sans tenir compte du trafic entre les entreprises du même groupe).

**Figure 6.15 :** prix moyen par minute réelle d'un appel de gros réglementé

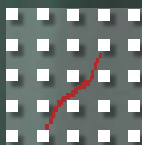


Source : IBPT

# COLOFON

Ce rapport est édité en langues française, néerlandaise et anglaise.

Concept graphique et réalisation: CIBE asbl, communication sur mesure du secteur public.



**IBPT**

IBPT  
Institut belge des services postaux et des télécommunications  
Ellipse Building - Bâtiment C  
Boulevard du Roi Albert II 35  
1030 Bruxelles  
Tél. +32(0)2 226 88 88  
Fax + 32(0)2 226 88 77  
info@ibpt.be  
www.ibpt.be