

IBPT



MOVING FORWARD TO A STRONG & INDEPENDENT BIPT

RAPPORT ANNUEL  
**2011**  
INSTITUT BELGE DES  
SERVICES POSTAUX ET DES  
TÉLÉCOMMUNICATIONS

# TABLE DES MATIÈRES



<b>1. INTRODUCTION</b>	<b>9</b>
MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL	10
COMMUNICATION DU CONSEIL	12
L'IBPT	14
Création	14
Compétences	14
Instruments	15
Contrôle	15
VALEURS DE L'IBPT	16
Indépendance	16
Transparence	16
Expertise	16
Responsabilisation	16
Dialogue	17
Service à la collectivité	17
Cohérence	17
LE CONSEIL	18
<b>2. PRINCIPALES RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RÉGLEMENTATION EN 2011</b>	<b>21</b>
1. RÉGULATION DU MARCHÉ DE L'INTERNET HAUT DÉBIT ET DE LA RADIODIFFUSION	22
Concurrence effective sur le marché de la radiodiffusion grâce à l'ouverture du câble...	22
... et une nouvelle réglementation des marchés de l'Internet haut débit	22
2. MODÈLE DE COÛTS NGA/NGN	23
3. PROCESSUS AMÉLIORÉS, TARIFS RÉDUITS, EXÉCUTION DES NOUVEAUX RÉSEAUX	24
Éliminer les goulets d'étranglement des processus opérationnels des services de gros de Belgacom	24
Téléphonie fixe : tarifs réduits pour la terminaison d'appels et dérégulation du marché de transit	25
Adaptation du réseau de Belgacom (« Move to all IP ») et fermeture de LEX : une surveillance permanente	26
Autres réalisations	26
4. MISE AUX ENCHÈRES DU SPECTRE 3G	27
5. MISE AUX ENCHÈRES DU SPECTRE 4G	28
6. ÉTUDE DE COMPATIBILITÉ ENTRE LES SYSTÈMES LTE DANS LA BANDE 2500-2690 MHz ET LES RADARS AÉRONAUTIQUES PRIMAIRES DANS LA BANDE 2700-2900 MHz	29
7. DÉCISION CONCERNANT LA RÉPARTITION DU SPECTRE ET LA NEUTRALITÉ TECHNOLOGIQUE DANS LES BANDES DES SERVICES MOBILES 2G/3G	30

8. LIBÉRATION DE LA BANDE 800 MHz	31
9. PROCÉDURE DE MISE EN DEMEURE À L'ENCONTRE DE KPN GROUP BELGIUM CONCERNANT LES OBLIGATIONS DE COUVERTURE 3G	31
10. RESPECT DE LA RÉGULATION POSTALE	33
11. LES CONSOMMATEURS : UNE PRÉOCCUPATION STRATÉGIQUE DE L'IBPT	33
Coopération avec les autres instances officielles pour la protection des consommateurs	34
Des prix plus transparents	35
Le baromètre des prix	35
Le simulateur tarifaire	35
La neutralité du réseau	35
Des utilisateurs mieux informés	36
Contrôle de l'information mise à disposition par les opérateurs	36
L'information mise à disposition par l'IBPT	36
Les indicateurs de qualité	36
Un observatoire des services postaux	37
12. ACTIONS EN FAVEUR DE LA COHÉSION SOCIALE	37
Dans le domaine des communications électroniques :	37
Une réforme du service universel ?	37
Le tarif téléphonique social	38
La lutte contre le surendettement	38
Dans le domaine des services postaux :	38
Calcul du coût net du service postal universel pour l'année 2009	38
Quels tarifs pour les petits utilisateurs ?	38
Enquête de satisfaction	38
<b>3. DESCRIPTION DES ACTIVITÉS DES SERVICES DE L'IBPT EN 2011</b>	<b>41</b>
1. LA GESTION DU SPECTRE ÉLECTROMAGNÉTIQUE, LICENCES ET FRÉQUENCES	42
La gestion des fréquences	42
Autorisations pour les réseaux privés de radiocommunications et les stations individuelles	43
Agrégation et reconnaissance des opérateurs	44
Réseaux à ressources partagées (réseaux trunk) et réseaux à bord d'aéronefs	44
Autorisations test	44
Agrégation des radioamateurs et opérateurs radiomaritimes	44
Examens	44
Radiocommunications maritimes	45
Radiocommunication aéronautique	45
Plainte déposée par Entropia SA contre A.S.T.R.I.D.	45
Compatibilité entre la bande FM (87,5 MHz - 108 MHz) et les systèmes de radionavigation pour l'aéronautique au-delà de 108 MHz	46
2. MESURES ET CONTRÔLES EFFECTUÉS AFIN DE GARDER UN SPECTRE LIBRE D'INTERFÉRENCES	46
Gestion et contrôle des sites d'antennes – cadastre d'antennes	47

3. CRÉATION DE TASK FORCES	47
4. SURVEILLANCE DU MARCHÉ DANS LE CADRE DE LA DIRECTIVE 1999/5/CE CONCERNANT LES ÉQUIPEMENTS HERTZIENS ET LES ÉQUIPEMENTS TERMINAUX DE TÉLÉCOMMUNICATIONS ET LA RECONNAISSANCE MUTUELLE DE LEUR CONFORMITÉ	49
5. NUMÉROTATION	51
Pouvoir garder son numéro	51
Les communications de machine à machine (M2M)	51
Les noms de domaine : changement d'opérateur et DNS.be	51
6. L'INTÉGRITÉ ET LA SÉCURITÉ DES RÉSEAUX	51
Enquête sur le service FON de Belgacom	52
Implémentation de loi relative à la protection des infrastructures critiques	52
Autres missions d'intérêt public	53
Soutien des autorités publiques pour l'interception légale	53
Apport d'expertise pour les services d'urgence	53
Initiatives post-Pukkelpop prises par l'IBPT	54
7. LA POLITIQUE DU PERSONNEL DE L'IBPT	54
Reconversion du cadre organique	54
Examen de promotion interne, désormais aussi vers le niveau A	54
Formation du personnel	54
Benchmark international	55
8. LE SERVICE JURIDIQUE	56
Litiges coordonnés en 2011	56
Principaux textes réglementaires préparés en 2011	57
9. LE SERVICE COMMUNICATION	58
10. LE GREFFE	59
11. RESSOURCES IT	60
Les projets « corporate »	60
L'amélioration du service aux utilisateurs internes	60
<b>4. FACTS &amp; FIGURES</b>	<b>63</b>
1. CHIFFRES CLÉS DU SECTEUR DES TÉLÉCOMMUNICATIONS	64
2. CHIFFRES RELATIFS AU SECTEUR POSTAL	69
3. LES FINANCES DE L'IBPT	72
3.1. Réalisations du Service de médiation pour le secteur postal en 2011	72
3.2. Réalisations du Service de médiation pour le secteur des télécommunications en 2011	72
3.3. Réalisations de l'IBPT en 2011	72
3.4. Comptabilité	73

4. LISTE DES ACTES DU CONSEIL ADOPTÉS EN 2011	74
4.1. Décisions d'intérêt général	74
4.2. Consultations	76
4.3. Communications	77
4.4. Avis	78
4.5. Communiqués de presse	78
5. COOPÉRATIONS NATIONALES, EUROPÉENNES ET INTERNATIONALES	79
5.1. Service Public Fédéral Économie, P.M.E., Classes Moyennes et Énergie	79
5.2. Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE)	80
5.3. Groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (ERGP)	81
5.4. Comité européen de réglementation postale (CERP)	82
5.5. Le Comité de la Directive postale et les autres activités de la CE	82
5.6. COCOM (Communications Committee)	83
5.7. Radio Spectrum Policy Group (RSPG)	83
5.8. Comité du spectre radioélectrique (CSR)	84
5.9. Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications (CEPT)	84
5.10. L'Union postale universelle (UPU)	85
5.11. ICANN/GAC (Governmental Advisory Committee)	86
5.12. Révision de l'arrangement régional sur les voies de navigation intérieure	86
5.13. Industrial Planning and Communication Systems Group » de la branche « Civilian Emergency Planning » de l'OTAN	86
6. PROCÉDURES JUDICIAIRES IMPLIQUANT L'IBPT	87
5. INFORMATIONS PRATIQUES	91
1. TEXTES PUBLIÉS AU MONITEUR BELGE EN 2011 EN VUE DE LA MODIFICATION ET/OU L'EXÉCUTION DES LOIS DU 17 JANVIER 2003 ET DU 13 JUIN 2005	92
2. LISTE DES ABRÉVIATIONS UTILISÉES	93
3. ADRESSES UTILES	95





# Introduction



MOVING FORWARD TO A STRONG & INDEPENDENT BIPT



## MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL

10



Le premier plan stratégique 2010-2013 s'intitule « Moving forward to a Strong & Independent BIPT ». Dans la foulée de sa publication, et afin de rencontrer les objectifs stratégiques et de permettre à chacun de déployer au mieux ses compétences, nous avons réorganisé les services de l'IBPT. Le législateur a, quant à lui, adopté la loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses, modifiant la loi sur le statut de l'IBPT. Suite à cette modification, les plans de gestion ont été remplacés par le plan stratégique et le plan opérationnel. L'année 2011 est donc la première année où la structure actuelle est appliquée.

Nous avons présenté ce plan stratégique à la Chambre des Représentants. Au terme de la présentation, les élus de la Nation nous ont posé de nombreuses questions auxquelles nous avons répondu au cours d'un dialogue constructif. Nous considérons ces échanges aussi enrichissants que déterminants car ils sont, en quelque sorte, garants de notre indépendance dans la mesure où une plus grande indépendance du régulateur (je le souhaite ardemment) s'accompagne d'un renforcement de la transparence et d'une responsabilité accrue. C'est la raison pour laquelle nous mettons un point d'honneur à communiquer et expliquer nos actions, que ce soit au Parlement ou devant toute autre partie intéressée.

Cette année 2011 a été bien remplie et nous n'avons pas attendu que la loi entérinant le plan stratégique entre en vigueur pour entamer sa mise en œuvre. Parmi les exemples les plus marquants, citons les mises aux enchères des licences 3G et 4G et la régulation des marchés large bande et de la radiodiffusion télévisuelle en collaboration avec les régulateurs communautaires.

Le développement de l'économie numérique étant essentiel pour la croissance et la prospérité économique, les résultats obtenus dans ces dossiers permettront de franchir une étape importante par laquelle tous les citoyens devraient profiter des avantages de l'économie numérique.

L'attention qu'accorde l'IBPT aux intérêts des consommateurs et à la cohésion sociale, telle qu'inscrite dans son plan stratégique, s'est concrétisée en 2011 par une série d'actions décrites dans le présent rapport.

L'un des atouts principaux de l'IBPT réside dans l'expertise des membres de son personnel ; un point faible consiste en un manque relatif de ressources de niveau universitaire. Les comparaisons internationales avec nos confrères régulateurs sont sans appel : sur ce critère, la Belgique est reléguée en queue de peloton. Nous avons beaucoup insisté auprès des autorités compétentes pour qu'elles acceptent d'augmenter le nombre de membres du personnel titulaires d'un diplôme universitaire de juriste, d'économiste ou d'ingénieur, qui sont indispensables à la création, l'application et la révision d'une régulation de qualité, adaptée aux réalités du terrain et conforme à la vision de l'IBPT. Un premier dossier concernant la conversion de 15 postes a été introduit mais il n'a malheureusement pas pu aboutir en 2011, car le gouvernement se trouvait alors en période d'affaires courantes. Depuis sa création, l'IBPT est entièrement financé par des ressources propres issues du secteur des communications électroniques et du secteur postal, à l'exclusion de toute dotation des pouvoirs publics. Dans ces conditions, nous avons bon espoir que nous pourrions remédier à cette difficulté qui handicape en premier lieu le régulateur mais qui dessert en réalité l'ensemble des parties prenantes.

En 2011, de nombreux chantiers d'importance ont été lancés au sein de l'IBPT. Ils auront tous pour effet de produire un changement culturel intégrant une plus grande orientation vers les résultats. Le plan opérationnel 2012 sera clairement établi en ce sens ; il mettra en relation directe un objectif, les résultats concrets à obtenir et les ressources allouées pour ce faire. Dans le même ordre d'idées, ces grands projets visent également à augmenter l'efficacité et la maturité managériale de l'IBPT de manière continue, au fur et à mesure de leur progression. Le développement d'un nouvel outil



de gestion en est l'illustration : en se basant sur une solution bien connue du monde des entreprises, l'IBPT s'est lancé dans l'adaptation d'un programme de gestion électronique des documents. Les bénéfices attendus de cet investissement sont un meilleur service grâce à un traitement plus rapide des dossiers, la réalisation d'économies, une augmentation de la qualité et la fourniture d'un outil de gestion d'objectifs. La rénovation totale du site Internet de l'IBPT procède de la même démarche : là où auparavant le site de l'IBPT déclinait la structure de l'organisation au fil des pages, celles-ci seront demain construites sur la base des intérêts des internautes et sur leur profil, les professionnels et particuliers n'ayant pas des préoccupations identiques.

À la lecture de ces lignes et des pages qui suivent, vous conviendrez, j'en suis sûr, que pour une année de transition, l'IBPT n'a certes pas chômé, mais aussi que les défis qui l'attendent sont encore nombreux. Pour remplir ses missions, la principale ressource sur laquelle l'IBPT peut s'appuyer est son personnel. Grâce à leur sérieux et leur motivation, les collaborateurs relèveront les défis et surmonteront les difficultés. Et demain, un IBPT plus fort méritera chaque jour davantage le respect de ses interlocuteurs.

Je souhaite à toutes et tous une agréable lecture de notre rapport annuel 2011.



Luc Hindryckx  
*Président du Conseil de L'IBPT*



## COMMUNICATION DU CONSEIL

12



L'IBPT œuvre depuis 1993 à la construction des marchés des services postaux et des communications électroniques. Ce secteur est en constante évolution ; pour répondre aux attentes et aux exigences des parties prenantes, il était logique que l'IBPT s'inscrive lui-aussi dans ce processus évolutif. Cependant, prendre un nouvel élan n'est pas le plus difficile ; il faut tout d'abord bien connaître son point de départ et calculer soigneusement la trajectoire vers l'objectif à atteindre en tenant compte des moyens à disposition.

Lorsqu'ils sont entrés en fonction fin 2009, les nouveaux membres du Conseil ont fait connaissance avec les agents de l'IBPT et avec les parties prenantes ; ceci leur a permis de publier « Moving forward to a strong and independent BIPT », le plan stratégique de l'IBPT pour la période 2010-2013.

En guise d'introduction, citons quelques exemples repris parmi les nombreux fronts sur lesquels l'IBPT est actif :

- › Au niveau de l'axe stratégique « Gestion des ressources rares », les efforts considérables déployés afin de mener à bien la mise aux enchères des autorisations 3G et 4G. En effet, l'IBPT a attribué au mois de juin la quatrième autorisation 3G dans la bande 2,1 GHz à la SA Telenet Tecteo Bidco et, en novembre, quatre autorisations dans la bande 2,6 GHz ont été octroyées à Belgacom, Mobistar, KPN et BUCD ;
- › Dans le domaine de la numérotation, l'IBPT a adopté en 2011 des mesures en matière de communication de machine à machine qui permettront le développement harmonieux de ce secteur particulièrement innovant ;
- › L'IBPT a également adopté d'importantes décisions structurant le marché des communications électroniques ; elles appartiennent à l'axe stratégique « Régulation efficace ». À cet égard, les illustrations les plus remarquables sont sans conteste la régulation du marché de l'accès à la large bande (qui impose une série d'obligations à Belgacom) et celle du marché de la radiodiffusion télévisuelle, qui impose des obligations à Telenet, Numéricable et Brutélé. Les décisions comprennent d'importantes obligations réglementaires qui mettent fin à l'hégémonie de Belgacom et, pour la première fois également, des câblo-opérateurs, en permettant à des opérateurs alternatifs de proposer des formules triple play compétitives.
- › L'attention qu'accorde l'IBPT aux intérêts des consommateurs s'est concrétisée en 2011 par une série d'actions ayant notamment pour finalité de créer plus de transparence au niveau des tarifs : c'est par exemple la fonction première d'un outil<sup>1</sup> placé sur Internet et qui permet aux utilisateurs finals de comparer les prix et services des opérateurs en fonction de leurs habitudes de consommation et de leurs besoins. Informer les consommateurs de manière claire et complète constitue une obligation pour les opérateurs mais aussi une mission dont l'IBPT lui aussi doit s'acquitter convenablement. L'accessibilité des services de communications électroniques et/ou postaux contribue à la cohésion sociale, une dimension à laquelle l'IBPT est également très attaché. Preuve en est l'examen minutieux du fonctionnement des mécanismes de service universel et des possibles réformes qu'il faudrait éventuellement y apporter dans le secteur des communications électroniques.
- › Début 2011, la Cour d'appel avait déjà en grande partie créé une sécurité juridique concernant la réglementation de l'IBPT sur les tarifs MTR en rejetant les recours en suspension, pérennisant ainsi la baisse des prix et assurant une évolution sans écueils vers une symétrie tarifaire dans l'intérêt du consommateur ;

En 2011, l'IBPT a été amené à deux reprises à imposer des amendes substantielles. D'une part, à Telenet, à hauteur de 250 000 EUR, parce que des abonnés n'avaient pas été dûment informés de la possibilité de résilier leur contrat sans frais en cas de changement des conditions générales. D'autre part, à bpost, à hauteur de 2,3 millions EUR, en raison d'une discrimination tarifaire vis-à-vis de clients commerciaux et d'entreprises de traitement du courrier par expéditeur, et pour un manque de transparence.

- › L'IBPT n'est pas resté les bras croisés en matière d'intégrité et de sécurité des réseaux et a entrepris en 2011 plusieurs actions d'envergure, notamment une enquête sur la sécurité des réseaux mobiles. Dans le même ordre d'idée, pour les services d'urgence, l'IBPT s'attèle depuis septembre 2011 à renforcer le dialogue et la concertation mutuelle entre les services d'urgence et le secteur.

Voilà quelques exemples seulement des changements que l'IBPT a voulu initier dans le secteur des communications électroniques, un secteur où les technologies effacent les frontières traditionnelles entre les réseaux, où les stratégies des opérateurs ne font parfois pas toujours le poids face aux demandes des utilisateurs, où les offres doivent pouvoir s'adapter rapidement à l'air du temps pour rester compétitives, où il est primordial qu'un régulateur fort et indépendant décide en toute transparence et objectivité, dans le respect de la loi et au bénéfice final du public.

L'IBPT sait où il va ; il en a informé toutes les parties intéressées via son plan stratégique. L'IBPT dans son ensemble s'engage à atteindre les objectifs qu'il s'est fixés.



*Axel Desmedt*

*Luc Hindryckx*

*Catherine Rutten*

*Dr Ir Charles Cuvelliez*



## L'IBPT



### CRÉATION

Le gouvernement fédéral a créé l'IBPT (l'Institut belge des services postaux et des télécommunications) par la loi du 21 mars 1991<sup>2</sup> sous la forme d'un organisme parastatal. Opérationnel depuis juillet 1993, l'IBPT est chargé de la régulation de 2 secteurs : celui des communications électroniques, dont les radiocommunications, et le secteur postal<sup>3</sup>.

Depuis la loi du 17 janvier 2003<sup>4</sup>, l'IBPT est un organisme d'intérêt public doté d'un statut propre « sui generis », lui garantissant l'indépendance à l'égard du pouvoir exécutif.

En résumé, l'IBPT est une administration fédérale qui remplit les fonctions suivantes<sup>5</sup> :

- › Il est le régulateur du marché des communications électroniques ;
- › Il est le régulateur du marché postal ;
- › Il gère le spectre électromagnétique des fréquences radio ;
- › Il est un régulateur média à Bruxelles-Capitale.

### COMPÉTENCES

Pour chaque domaine de compétence, l'IBPT doit accomplir une série de missions, découlant directement du cadre législatif belge et européen. Dans le domaine des **communications électroniques**, l'IBPT a par exemple pour mission de favoriser la concurrence, de contribuer au développement du marché intérieur et de protéger les intérêts des utilisateurs.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, le **secteur postal** est lui aussi entièrement libéralisé. L'IBPT surveille les tarifs et la qualité des services de bpost et octroie des licences aux nouveaux entrants sur le marché postal.

L'IBPT a également pour mission de contrôler la répartition des ressources rares, telles que les **radiofréquences**, afin d'en garantir une utilisation la plus efficace possible. L'IBPT remplit également le rôle de « police des ondes » en vue de mettre fin à toute forme d'interférence préjudiciable. En fait, l'IBPT remplit des missions de contrôle 1. du spectre électromagnétique, 2. des opérateurs et 3. des équipements (la présence sur le marché d'équipements non-conformes entrave la concurrence, nuit à la compatibilité électromagnétique et peut entraîner des perturbations d'autres équipements qui sont eux dûment autorisés à fonctionner, ce qui peut également mettre en péril la sécurité de l'utilisateur final).

Enfin, l'IBPT veille à ce que les opérateurs dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale respectent la réglementation spécifique en matière de **radiodiffusion sonore et télévisuelle**, pour autant que les activités de l'organisme de radiodiffusion ne puissent pas être spécifiquement liées à la Communauté française ou à la Communauté flamande (matières non-bicommunautaires).

<sup>2</sup> Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

<sup>3</sup> À cela est venue s'ajouter en 2007 la radiodiffusion à Bruxelles, pour autant qu'elle relève de la compétence de l'État fédéral.

<sup>4</sup> Loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

<sup>5</sup> En outre, l'IBPT agit également en tant qu'administration belge pour l'accomplissement de missions diverses.

Chaque année, l'IBPT se voit en outre attribuer de nouvelles compétences. Il assure ainsi le secrétariat de la Commission d'éthique, et a obtenu des compétences additionnelles en matière de sécurité des réseaux, suite à la libéralisation totale du marché postal et la transposition de directives relatives aux télécommunications. La complexité technologique sans cesse grandissante a pour conséquence d'imbriquer toujours davantage les secteurs IT et des télécommunications. L'IBPT apporte dès lors une expertise unique en matière de télécommunications au sein des instances fédérales ainsi qu'un lien privilégié avec les opérateurs télécoms. À ce titre, il joue un rôle de facilitateur avec le secteur pour le compte des autorités et sensibilise chaque partie à participer à cet effort de dialogue.

### INSTRUMENTS

Afin d'atteindre ces objectifs dans chaque domaine de compétences, l'IBPT dispose de différents instruments. Exemple :

- › L'IBPT prend des **décisions administratives** qui peuvent imposer des obligations à des entreprises ;
- › L'IBPT peut imposer des **sanctions administratives** ;
- › L'IBPT formule des **avis** de sa propre initiative ou à la demande du ministre ;
- › L'IBPT **veille** au respect de la législation spécifique au secteur et peut réaliser des études en collectant toutes les informations utiles ou en organisant une consultation publique ;
- › L'IBPT peut agir en tant que **conciliateur** en cas de litiges.

### CONTRÔLE

Bien que l'IBPT dispose d'un statut indépendant, le **législateur** a instauré de nombreux mécanismes de contrôle. L'indépendance ne signifie pas que l'IBPT ne doit pas rendre compte de ses activités. Tout d'abord, le Conseil de l'IBPT rédige tous les trois ans un plan stratégique. Le plan stratégique est soumis à la consultation publique pendant deux semaines. Ensuite, la version finale du plan stratégique est présentée à la Chambre des Représentants.

Le Conseil prépare alors un plan opérationnel annuel qui cadre avec le plan stratégique.

Le Conseil soumet également un rapport annuel sur ses activités et l'évolution des marchés des services postaux et des télécommunications au gouvernement. Ce rapport annuel contient, entre autres, un rapport financier et les comptes annuels des fonds pour les services universels en matière de services postaux et de télécommunications.

Outre un contrôle du pouvoir législatif, le **pouvoir exécutif** (notamment les ministres du Budget et des Finances) exerce également un contrôle sur le projet de budget de l'IBPT. Depuis sa création, l'IBPT est entièrement financé par des ressources propres issues principalement des secteurs réglementés (essentiellement les redevances d'utilisation du spectre radioélectrique) et à l'exclusion de toute dotation des pouvoirs publics. Toutefois, le budget de l'IBPT doit être approuvé par les ministres des Finances et du Budget.

Enfin, l'IBPT est également soumis au contrôle du **pouvoir judiciaire**, notamment par la Cour d'appel de Bruxelles qui intervient lors de procédures comme en référé concernant les recours à l'encontre de décisions de l'IBPT. En principe, la Cour d'appel ne suspend pas les décisions dans des procédures en cours, mais peut prononcer l'annulation ex tunc de décisions de l'IBPT.



## VALEURS DE L'IBPT

Les valeurs constituent le cadre de référence interne de l'IBPT ; elles balisent l'action des agents de l'IBPT et contribuent à créer une vision commune des objectifs à atteindre. Elles participent de manière directe à la bonne gouvernance et contribuent à l'éthique de l'IBPT. Quelques agents de l'IBPT les illustrent ci-dessous, à travers leur expérience.



### INDÉPENDANCE

*« Selon moi, la publication des statuts de l'IBPT en 2003 fut un moment-clé dans l'histoire du régulateur. L'indépendance qui y a été consacrée est une condition essentielle pour mener à bien ses différentes missions. Aujourd'hui, sans indépendance, l'IBPT ne pourrait pas réguler les marchés et par conséquent protéger correctement les consommateurs. La majorité de la population ne connaît pas assez nos activités et continue à nous associer indûment au monde politique ou à l'opérateur historique. Je pense que notre indépendance, illustrée par nos actes, doit encore être mieux expliquée au monde extérieur. »*

Isabelle Demeyer, correspondant, service juridique.



### TRANSPARENCE

*« Pour moi, un travail fluide et efficace passe d'abord par une approche ouverte et inclusive du traitement d'un dossier. La transparence est donc de mise non seulement pendant le traitement d'un dossier mais aussi avant. Il est utile de bien connaître les points de vue de toutes les personnes concernées, tant internes qu'externes, avant de se mettre au travail. Mon expérience à ce sujet m'a appris que cette concertation est essentielle pour gérer avec flexibilité certains problèmes. Il est également vital de reconsulter régulièrement les personnes concernées durant le processus décisionnel. Parfois, cette interaction et ce flux d'informations amélioré suffisent déjà à résoudre certains problèmes, et souvent, tout se déroule bien plus rapidement ! »*

Bram Neeskens, conseiller, service juridique.



### EXPERTISE

*« Quelqu'un a dit que « L'expert est celui qui en sait de plus en plus sur de moins en moins de choses ». L'IBPT a la chance de compter dans ses équipes un nombre impressionnant d'experts qui, heureusement, n'en connaissent pas de plus en plus sur de moins en moins de choses, mais plutôt de plus en plus sur de plus en plus de choses (sans doute parce qu'ils sont appelés à travailler sur de multiples dossiers) ! Il n'en reste pas moins qu'au quotidien, le challenge d'un travail de qualité passe par la reconnaissance de l'expertise de son voisin et des limites de sa propre expertise, implique un réel travail d'équipe et forcément une grande confiance mutuelle. C'est d'autant plus vrai au sein des équipes interdisciplinaires qui œuvrent à l'IBPT : se comprendre entre spécialistes venant de différentes disciplines constitue aussi un défi d'envergure (qui pour être relevé avec succès exige parfois aussi une sacrée dose d'humour...). »*

Laurence Mourlon-Bernaert, premier conseiller, service juridique.



### RESPONSABILISATION

*« En 2011, j'étais chargé du contrôle de la qualité de bpost sur le terrain. Afin d'accomplir cette mission, une collaboration entre les différents Pools de l'IBPT s'imposait. Cette collaboration a été fructueuse grâce aux dizaines de collaborateurs qui ont pris leurs responsabilités en exécutant leurs tâches correctement et en temps voulu. Pendant*

*ce projet, j'ai pu mettre en pratique ma compétence nouvellement acquise en matière de « gestion de projet ». Travailler davantage par projet a résulté en une collaboration efficace et une responsabilisation des collaborateurs de l'IBPT. »*

Joost Callaert, premier conseiller, Pool Marché postal.



#### DIALOGUE

*« En tant que traductrice, je fais souvent référence à l'histoire de la tour de Babel, cette tour qui devait atteindre le ciel, mais dont la construction n'avait jamais été achevée suite au brouillage du langage des constructeurs. Lorsque les gens ne se comprennent pas, ils n'accomplissent rien ensemble. La beauté de mon travail réside justement dans le fait que je peux y jouer un rôle important : veiller à ce que les gens se comprennent et puissent dialoguer entre eux en quelque sorte. Le cliché du traducteur ermite caché derrière ses dictionnaires ne pourrait être plus erroné. Le traducteur reçoit des éléments de construction de chaque coin de l'organisation et les traduit pour que toutes les parties prenantes puissent participer à la construction de cette tour mais obtient également ainsi un bel aperçu de l'ensemble de la construction de par son soutien horizontal à tous les services. Un aperçu, et une compréhension, qu'il peut transmettre par le dialogue à toute l'organisation, et enfin, au-delà de ses frontières. »*

Veerle Geirnaert, conseiller, service Traduction.



#### SERVICE À LA COLLECTIVITÉ

*« Un service, c'est la fonction de quelqu'un qui sert une cause ou qui aide une personne. Deux synonymes de ce mot me tiennent à cœur : « aide » et « coopération », deux mots-clés dans le monde du travail selon moi. Un service, c'est également et avant tout prendre ses responsabilités, établir une confiance mais aussi faire preuve de transparence.*

*La collectivité, quant à elle, peut représenter aussi bien les consommateurs que les opérateurs. L'une de nos tâches consiste à être attentifs à toutes les attentes (juridique, technique ou tarifaire) et à trouver les moyens pour les satisfaire un maximum, dans la mesure du possible. »*

Françoise Gilles, correspondant, service des fréquences.



#### COHÉRENCE

*« À mes yeux, la cohérence est l'une des valeurs les plus fondamentales. Elle est d'ailleurs intimement liée à l'objectif de l'IBPT : l'amélioration de la concurrence dans les secteurs qu'il régleme. Cette concurrence peut uniquement régner si les opérateurs peuvent correctement évaluer l'impact réglementaire des conséquences de leurs choix stratégiques. Et pour ce faire, l'IBPT doit absolument, à tout moment, continuer à utiliser les mêmes fondements juridiques et les mêmes critères dans les mêmes circonstances. De cette manière, une politique cohérente produit une politique transparente, ce qui constitue également une valeur de l'IBPT.*

*Un comportement cohérent assure également un certain leadership : le secteur n'a pas l'impression que l'IBPT vire à tous les vents et a confiance en l'avis rendu par l'IBPT, au mieux de ses capacités. En conséquence, je considère la cohérence comme l'une des pierres angulaires de l'IBPT. »*

Thomas Gille, ingénieur-conseiller, Pool Marché télécoms et Médias.



## LE CONSEIL

Luc Hindryckx, Catherine Rutten, Charles Cuvellez et Axel Desmedt ont été désignés respectivement Président et Membres du Conseil le 9 octobre 2009 par arrêté royal. Les membres du Conseil de l'IBPT sont entrés en fonction le 23 novembre suivant, Catherine Rutten entamant alors son second mandat. Dans le prolongement du Plan stratégique 2010-2013, ils ont créé cinq pools, voués aux objectifs stratégiques de l'IBPT. Des services de support complètent la structure en répondant à des besoins transversaux (service juridique, gestion du personnel, IT, greffe, traduction, relations internationales, communication, achats et logistique, finances).



### Luc Hindryckx, Président du Conseil, dirige les services suivants :

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

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

### Catherine Rutten, Membre du Conseil, dirige les services suivants :

- > le service **Consommateurs** : aspects économiques, techniques et juridiques liés à la protection et l'information des consommateurs, relations avec les organisations de consommateurs et les médiateurs, comparateur de prix, baromètre des prix ([www.barometredesprix.be](http://www.barometredesprix.be)), aspects économiques et juridiques de l'application des obligations en matière de service universel et du contrat de gestion de Belgacom, contrôle du service universel, gestion opérationnelle de l'octroi des tarifs sociaux, gestion du plan de numérotation, portabilité des numéros, utilisation des numéros ; neutralité du réseau, Commission d'éthique pour les télécommunications ([www.telethicom.be](http://www.telethicom.be)) ;
- > le service **Marché postal** : stratégie, aspects juridiques et économiques, contrôle du respect de la législation (licences, service universel, normes de qualité, tarifs) et du contrat de gestion de bpost, informations statistiques ;
- > le service **Achats et Logistique** : service des achats et de l'équipement.  
Madame Rutten gère également les procédures de conciliation entre opérateurs.

**Dr Ir Charles Cuveliez, Membre du Conseil, dirige les services suivants :**

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

**Axel Desmedt, Membre du Conseil, dirige les services suivants :**

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





# Principales réalisations en matière de réglementation en 2011

# 2

MOVING FORWARD TO A STRONG & INDEPENDENT BIPT

# 1. RÉGULATION DU MARCHÉ DE L'INTERNET HAUT DÉBIT ET DE LA RADIODIFFUSION

## CONCURRENCE EFFECTIVE SUR LE MARCHÉ DE LA RADIODIFFUSION GRÂCE À L'OUVERTURE DU CÂBLE...

**PROJET POURSUIVI EN 2011 MAIS PAS ENCORE FINALISÉ**

Référence au plan stratégique : Régulation efficace, priorités : Level playing field, concurrence des infrastructures et des services dans un contexte de convergence.

Le 1<sup>er</sup> juillet 2011, la CRC<sup>6</sup>, au sein de laquelle siège l'IBPT aux côtés des régulateurs des médias, a pris une décision concernant l'analyse de marché portant sur le marché de la radiodiffusion. Cette décision enjoint les différents câblo-opérateurs de la région de Bruxelles-Capitale (Telenet, Numericable et Brutélé) à ouvrir leur réseau aux opérateurs alternatifs. Le but est que ces opérateurs puissent concurrencer les câblo-opérateurs à armes égales. La concurrence sur le marché de la radiodiffusion s'en trouvera stimulée, ce qui entraînera des avantages tarifaires et une offre plus diversifiée pour le consommateur final.

L'analyse de marché impose trois obligations. Les câblo-opérateurs devront prévoir une offre de revente de la sélection de chaînes analogiques, ce qui permettra aux opérateurs alternatifs de proposer la télévision analogique au consommateur final. En outre, ces autres opérateurs pourront utiliser le réseau de télédistribution pour envoyer des signaux de la télévision numérique, afin de lancer des produits pour la télévision numérique. Enfin, les câblo-opérateurs sont également tenus de proposer une offre de revente pour l'Internet haut débit. Ces mesures sont nécessaires pour permettre aux opérateurs alternatifs d'être tout à fait concurrentiels sur le marché de la radiodiffusion. Par ailleurs, les produits de radiodiffusion incluent de plus en plus souvent des applications interactives qui requièrent une connexion Internet. Aussi les produits de radiodiffusion sont-ils de plus en plus souvent achetés dans le cadre d'offres multiplay, couplés à d'autres services comme l'Internet haut débit et la téléphonie fixe.

L'analyse de marché désigne les opérateurs Telenet, Brutélé et Numericable comme des entreprises puissantes sur le marché. Tous se voient imposer trois obligations :

- › Introduction d'une offre de revente de l'offre de la télévision analogique ;
- › Transmission numérique de signaux TV via leur réseau pour d'autres opérateurs ;
- › Introduction d'une offre de revente pour l'offre d'Internet haut débit.

La décision prise le 1<sup>er</sup> juillet 2011 découle d'une large ronde de consultations, où le secteur, le Conseil de la concurrence, les régulateurs communautaires et la Commission européenne ont successivement été consultés. Une fois la décision approuvée par la CRC, la phase de mise en œuvre a été lancée. Au cours de cette phase, les conditions techniques de différentes obligations ont été détaillées, en collaboration avec les câblo-opérateurs.

### ... ET UNE NOUVELLE RÉGLEMENTATION DES MARCHÉS DE L'INTERNET HAUT DÉBIT.

Le 1<sup>er</sup> juillet 2011, la CRC a également adopté la décision concernant l'analyse de marché relative aux marchés de l'Internet haut débit. Cette analyse a désigné Belgacom comme le seul opérateur puissant sur le marché de l'accès dégroupé de la boucle locale (marché 4<sup>7</sup>) et sur le marché de la

<sup>6</sup> Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques.

<sup>7</sup> Fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau (y compris l'accès partagé ou totalement dégroupé) en position déterminée.

fourniture en gros d'accès à large bande (marché 5<sup>8</sup>). À l'instar d'une analyse antérieure de ces marchés en 2008, cette décision de marché oblige Belgacom à offrir l'accès aux acteurs alternatifs en matière de dégroupage de la boucle locale et l'accès au débit binaire. Ce faisant, les opérateurs alternatifs sont en mesure de proposer des produits Internet haut débit au consommateur final via le réseau de Belgacom.

Par rapport à l'analyse de marché de 2008, l'une des nouveautés est l'offre obligatoire par Belgacom de la fonctionnalité « multicast » aux opérateurs qui opèrent via son réseau. Cette fonctionnalité doit permettre aux opérateurs alternatifs de proposer des applications multimédias à leurs clients, comme l'envoi de signaux TV via le réseau de Belgacom.

Il est également ressorti de cette analyse de marché qu'un nombre croissant d'utilisateurs finals souscrivent à des services large bande dans une offre conjointe (produits multiplay). Dorénavant, les opérateurs qui offrent des services via le réseau de Belgacom peuvent donc, eux aussi, commercialiser des bouquets multiplay à part entière, avec une composante TV.

L'IBPT est convaincu que cette nouvelle obligation renforcera la concurrence sur le marché. Tout comme sur le marché de la radiodiffusion, la tendance au multiplay a un impact considérable sur le marché de l'Internet haut débit. De plus en plus de clients achètent leur abonnement Internet haut débit dans une offre conjointe, comprenant notamment la télévision. Les opérateurs qui opèrent sur le réseau de Belgacom pouvaient, auparavant, uniquement proposer la télévision via le dégroupage local. Toutefois, les évolutions techniques montrent que le dégroupage local aura une viabilité économique limitée. Raison pour laquelle il était nécessaire de permettre aux opérateurs qui opèrent via l'accès au débit binaire d'utiliser le multicast ou une alternative au multicast avec des fonctionnalités similaires. Ces opérateurs peuvent alors offrir notamment des produits TV à l'utilisateur final.

Le 19 septembre 2011, Belgacom a présenté une offre pour l'accès à sa propre plate-forme IPTV, comme solution alternative à la fonctionnalité multicast. Cette offre a été soumise à l'approbation de l'IBPT et a ensuite été examinée.

## 2. MODÈLE DE COÛTS NGA/NGN



**PROJET POURSUIVI EN 2011 MAIS PAS ENCORE FINALISÉ**

Référence au plan stratégique : Régulation efficace, priorités : Level playing field, concurrence des infrastructures et des services dans un contexte de convergence.

La notion de « Next Generation Network » (NGN) est une notion, qui dans son sens large, renvoie à une nouvelle génération de réseaux de télécommunications à haut débit, sur lesquels tous les services (voix, données, vidéo...) peuvent être gérés via un seul et même réseau. La mise en œuvre de ces réseaux est en cours depuis quelques années et est caractérisée par le déploiement de technologies avec une composante fibre optique, comme le VDSL, VDSL2, fibre-to-the-home,... Le NGA (*Next Generation Access*) fait référence au mode d'implémentation de l'accès à ces réseaux, entre autres la manière dont les opérateurs alternatifs y accèdent.

<sup>8</sup> Marché de la fourniture en gros d'accès à large bande.



Le modèle de coûts NGN/NGA a pour objectif de déterminer les coûts d'exploitation d'un réseau NGN/NGA et d'en déduire les tarifs pour les différentes offres de gros réglementées de Belgacom pour lesquelles l'orientation sur les coûts est imposée. Ces offres permettent aux opérateurs alternatifs de fournir des services aux consommateurs finals via le réseau de Belgacom. Il s'agit ici plus précisément des offres de gros pour l'interconnexion fixe sur le marché de la téléphonie fixe (BRIO), le dégroupage de la boucle locale (BRUO), les lignes louées et la fourniture en gros d'accès à large bande (BROBA et WBA/VDSL2). Le modèle de coûts sera également utilisé pour calculer les charges de terminaison fixes (FTR), d'application à tous les opérateurs fixes.

Fin 2011, l'IBPT a lancé une consultation publique à ce sujet. Notons à cet égard que des conditions tarifaires ne peuvent pas désavantager un opérateur alternatif par rapport aux autres acteurs du marché. Bien entendu, les tarifs doivent être tels que Belgacom perçoit une compensation équitable pour l'utilisation de son réseau par les opérateurs alternatifs. Par ailleurs, il faudra veiller à ce que les tarifs pratiqués permettent aux acteurs alternatifs d'être effectivement concurrentiels sur le marché. Sans quoi les opérateurs alternatifs ne seront pas en mesure d'attirer des clients.

En outre, la Commission européenne a lancé une consultation sur la méthode appliquée par les régulateurs pour répertorier les coûts des réseaux NGN. L'IBPT a suivi de près cette consultation, clôturée le 28 novembre 2011, afin d'analyser les meilleures pratiques de l'étranger et de les inclure dans le modèle de coûts.

### 3. PROCESSUS AMÉLIORÉS, TARIFS RÉDUITS, EXÉCUTION DES NOUVEAUX RÉSEAUX



**PROJET POURSUIVI EN 2011 MAIS PAS ENCORE FINALISÉ**

Référence au plan stratégique : Régulation efficace, priorité : Processus opérationnels.

#### ÉLIMINER LES GOULETS D'ÉTRANGLEMENT DES PROCESSUS OPÉRATIONNELS DES SERVICES DE GROS DE BELGACOM

À la demande de l'IBPT, un audit a été réalisé en 2009 afin d'examiner les processus opérationnels liés aux offres de gros de Belgacom. Les problèmes de fourniture de services de gros par Belgacom aux autres opérateurs y ont été répertoriés, tels qu'exposés dans la communication du 8 février 2011 de l'IBPT<sup>9</sup>. Il est essentiel d'éliminer les goulets d'étranglement des processus opérationnels, parce que ces problèmes peuvent mettre à mal la prestation de services des opérateurs alternatifs à leurs clients finals.

En 2011, l'IBPT a entrepris d'autres actions concrètes afin d'éliminer les goulets d'étranglement des processus opérationnels.

- › Le 11 août 2011, l'IBPT a approuvé une décision concernant les offres de référence BRxx. Dans ce cadre, Belgacom a toutefois été obligée de procéder à des adaptations supplémentaires, notamment afin de résoudre des problèmes liés aux processus opérationnels. Les offres de référence sur les marchés Internet haut débit sont essentielles pour garantir la concurrence sur le marché. Ces offres comprennent en effet les conditions auxquelles les opérateurs alternatifs peuvent acheter des services de gros

<sup>9</sup> <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3425&lang=fr>

à Belgacom. Les offres de référence doivent respecter les obligations imposées par l'IBPT dans l'analyse des marchés Internet haut débit et les principes convenus par les groupes de travail concernant les processus opérationnels.

- > Des groupes de travail ont été créés, réunissant Belgacom, des opérateurs alternatifs et l'IBPT, afin de cerner et résoudre les problèmes opérationnels d'une manière constructive. Ces groupes sont avant tout axés sur le dialogue. L'IBPT n'intervient essentiellement qu'en tant que facilitateur et observateur dans la mesure où les parties travaillent constructivement ensemble sur la résolution rapide des problèmes observés. En l'absence de solution, l'IBPT peut toujours intervenir par voie de mesures coercitives et en se basant sur le cadre réglementaire en vigueur ainsi que les remèdes qui y figurent. Les principaux thèmes abordés en 2011 étaient : les ISLA<sup>10</sup> dans le cadre du processus de réparation des lignes, les outils utilisés durant la phase d'éligibilité, les annulations de commande par ordre du client, les ordres en attente de traitement (pending), l'exécution des tests par les opérateurs alternatifs et leurs résultats ainsi que les problèmes liés au processus de facturation. L'IBPT a mis en place une plateforme interactive pour la préparation des groupes de travail. Lorsque ces derniers se réunissent, un important travail a déjà été réalisé au préalable et la réunion cristallise les avancées obtenues via cette plate-forme de concertation électronique.
- > De plus, l'IBPT a lancé une consultation fin 2011 sur les projets « Open calendar » et « Certified technician ». L'objectif était chaque fois de faciliter l'installation d'une commande chez un client final d'un opérateur alternatif en donnant davantage de flexibilité à l'opérateur alternatif dans le choix du technicien et de la date de l'installation.

## TÉLÉPHONIE FIXE : TARIFS RÉDUITS POUR LA TERMINAISON D'APPELS ET DÉRÉGULATION DU MARCHÉ DE TRANSIT

**PROJET FINALISÉ EN  
2011**

Référence au plan stratégique : Régulation efficace, priorité : Proportionnalité.

En matière de téléphonie fixe, d'importantes étapes ont été franchies en 2011 sur le marché de la terminaison d'appel. Il s'agit d'un service fourni par des prestataires à l'aide d'un réseau téléphonique fixe à d'autres opérateurs afin de router une communication vers un numéro qui est (in)directement connecté via leur propre réseau. Dans un projet de décision, l'IBPT propose d'aligner les tarifs de terminaison d'appel de tous les opérateurs et de les baser sur des coûts incrémentaux, et ce, conformément à la recommandation européenne. Ce qui permettra de diminuer davantage les prix de la téléphonie fixe pour les utilisateurs finals. Par ailleurs, certains remèdes jugés caducs, étant donné la baisse de tarifs sur la base de coûts incrémentaux, ont été levés (notamment la séparation comptable, certains aspects de la non-discrimination). À la suite de la consultation publique<sup>11</sup> (du 7 septembre au 5 octobre 2011) et l'avis du Conseil de la concurrence (21 novembre 2011), la dernière pierre de la décision finale a été posée, par le biais de la notification du projet de décision du 30 décembre 2011 à la Commission européenne. Cette décision se traduit par la disparition immédiate de l'asymétrie entre les opérateurs en ce qui concerne leurs tarifs de terminaison. Dans le cadre du glide path en vue de la réduction des tarifs de terminaison désormais alignés, le modèle NGN/NGA sera appliqué.



<sup>10</sup> Improved Service Level Agreement.  
<sup>11</sup> <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3571&lang=fr>.

Toujours en matière de téléphonie fixe, il a été décidé de ne plus réglementer les services de transit. Les services de transit sont utilisés lorsqu'un opérateur n'a pas d'interconnexion directe avec un autre opérateur. Les appels entre ces opérateurs sont alors acheminés via un opérateur tiers, l'opérateur de transit. En 2011, le marché du transit a été entièrement dérégulé. L'IBPT a estimé que, malgré l'existence de certaines barrières à l'entrée, le marché pouvait laisser présager une évolution vers une situation de concurrence effective. En particulier, la part de marché de Belgacom a diminué et il existe davantage d'interconnexions directes entre les opérateurs autres que Belgacom, ce qui indique que le service de transit de Belgacom n'est plus incontournable. L'IBPT réaffirme donc que toute régulation inutile doit être abrogée dans les plus brefs délais.

#### ADAPTATION DU RÉSEAU DE BELGACOM (« MOVE TO ALL IP ») ET FERMETURE DE LEX : UNE SURVEILLANCE PERMANENTE

**PROJET POURSUIVI EN 2011 MAIS PAS ENCORE FINALISÉ**

Référence au plan stratégique : Régulation efficace, priorité : Proactivité.

Dans le cadre d'une migration vers un réseau de nouvelle génération, Belgacom procède à la fermeture de certains centraux téléphoniques et les services fournis par les OLO<sup>12</sup> à partir de ces centraux doivent être migrés. Ces migrations engendrent des surcoûts, tant pour les OLO que pour Belgacom.

L'IBPT a pris l'initiative d'amener les OLO et Belgacom à une compréhension mutuelle des coûts et problèmes opérationnels liés à cette fermeture et d'énoncer librement des recommandations. La fermeture du premier LEX en 2012 sera l'opportunité de vérifier le bien-fondé de ces recommandations à l'épreuve du terrain.

#### AUTRES RÉALISATIONS

**PROJET FINALISÉ EN 2011**

Référence au plan stratégique : Régulation efficace, priorité : Level playing field.

- > **Terminaison d'appel mobile** : Le 4 mars 2011, un projet de décision a été soumis à la consultation en complément de l'analyse de marché relative au marché de la terminaison d'appel mobile. Datée du 29 juin 2010, cette analyse de marché définissait les tarifs pour la terminaison d'appel mobile. Le projet de décision du 4 mars 2011, qui faisait l'objet de la consultation, constitue un ajout à la décision du 29 juin 2010 pour Telenet, qui a déclaré à l'IBPT qu'il agirait dorénavant en Belgique en tant qu'opérateur de réseau mobile virtuel à part entière (full MVNO<sup>13</sup>). En complétant la décision de base concernant le marché 7, ce projet de décision rendrait le mécanisme de régulation et le calendrier défini dans la décision de base pour les 3 opérateurs de réseau mobile (MNO) également applicable à Telenet. Une analyse de cette consultation et de l'opportunité de l'adoption de ce projet de décision est en cours.
- > **VDSL Consumer Equipment** : Le 27 novembre 2011, une décision a été prise concernant l'interopérabilité du Customer Premises Equipment (CPE) dans le cadre de l'offre WBA VDSL2. Cette décision permet aux opérateurs alternatifs d'utiliser leurs propres appareils (notamment le modem) lorsqu'ils utilisent l'offre WBA VDSL2 de Belgacom. Elle donne donc aux opérateurs alternatifs plus de possibilités de se différencier et entraînera une dynamique croissante sur le marché.

<sup>12</sup> Other Licensed Operator.

<sup>13</sup> Mobile Virtual Network Operator.

## 4. MISE AUX ENCHÈRES DU SPECTRE 3G



**PROJET FINALISÉ EN  
2011**

Référence au plan stratégique : Gestion des ressources rares,  
priorité: Spectre.

Le restant du spectre 3G a été mis aux enchères en 2011. L'IBPT a organisé cette mise aux enchères via une plate-forme Internet électronique. Pour ce faire, il s'est fait assister par des consultants externes réputés (Analysys Mason, DotEcon, Hogan Lovells et Philippe & Partners).

Conformément à l'arrêté royal 3G<sup>14</sup>, une mise aux enchères a été organisée en 2 phases. Dans une première phase, le spectre FDD<sup>15</sup> encore libre dans la bande 2,1 GHz (15 MHz duplex) a été mis à la disposition d'un éventuel nouvel arrivant. Si l'ensemble du spectre n'était pas acquis par un nouvel arrivant, le spectre serait alors mis aux enchères dans une seconde phase pour tous les candidats, y compris les opérateurs 3G existants. L'IBPT a mis à disposition de toutes les parties intéressées un site Internet spécialement conçu à cet effet (<http://www.auction2011.be>), contenant tous les documents pertinents en 3 langues.

Le mémorandum 3G a été publié sur ce site début 2011. Ce mémorandum contenait toutes les informations utiles et pertinentes qu'un candidat devait posséder, ainsi qu'un calendrier à respecter. Le 4 mars 2011, le Conseil de l'IBPT a décidé de lancer l'invitation à soumettre les candidatures. Le 29 avril 2011, une candidature a été reçue (« Telenet Tecteo Bidco SA »). Après examen, le Conseil a jugé la candidature recevable. Le 27 juin 2011, le candidat a ensuite mis sur table une offre de 71 525 430,92 EUR pour la totalité de la bande de 15 MHz duplex dans la bande 2,1 GHz. Cette offre a entraîné l'attribution des droits d'utilisation de la bande 1950,1 - 1964,9 / 2140,1 - 2154,9 MHz pour la période du 15 juillet 2011 au 15 mars 2021. Conformément à l'article 30, § 1/3, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005, le bénéficiaire a choisi en temps voulu de payer la redevance unique en annuités.

Conformément à l'article 64, alinéa 2, de l'arrêté royal du 18 janvier 2001, le bénéficiaire a communiqué en temps voulu à l'IBPT qu'il souhaitait faire valoir la possibilité de se voir attribuer 4,8 MHz duplex dans les bandes 880-915 MHz et 925-960 MHz, ainsi que 10 MHz duplex dans la bande 1800 MHz. Les bandes 900 et 1800 MHz seront mises à disposition à partir du 27 novembre 2015. Une redevance unique de 31 507 311,10 EUR est due à cet effet.

Ce 4<sup>e</sup> opérateur 3G est supposé offrir des services commerciaux au plus tard le 15 janvier 2013 (soit 18 mois après la date de notification de l'autorisation).



<sup>14</sup> 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 la troisième génération.

<sup>15</sup> Frequency Division Duplex.

## 5. MISE AUX ENCHÈRES DU SPECTRE 4G



**PROJET FINALISÉ EN  
2011**

Référence au plan stratégique : Gestion des ressources rares,  
priorité: Spectre.

En 2011, l'IBPT a également organisé une mise aux enchères de la bande 2,6 GHz (le spectre entre 2500 MHz et 2690 MHz). Ce spectre peut être utilisé pour la fourniture d'Internet mobile super rapide (appelé les services 4G) supportée via la technologie 4G, comme LTE<sup>16</sup> ou WIMAX.

La procédure de la mise aux enchères 4G est pratiquement identique à celle de la mise aux enchères 3G : publication d'un memorandum 4G, l'appel à candidatures, les examens de recevabilité et une mise aux enchères ultérieure via une plate-forme Internet électronique.

La bande 2,6 GHz serait attribuée à l'échelle nationale en accord avec le plan de fréquences, qui a été harmonisé sur une base européenne : le spectre 70 MHz FDD et spectre 45 MHz TDD<sup>17</sup> ont été mis aux enchères.

Le 18 mai 2011, le Conseil de l'IBPT a décidé de lancer l'invitation à soumettre les candidatures. Le 14 octobre 2011, l'IBPT a reçu 5 candidatures pour participer à la mise aux enchères 4G : Belgacom SA, BUCD BVBA, Craig Wireless Belgium Inc., KPN Group Belgium SA et Mobistar SA. Le Conseil a confirmé la recevabilité des candidats. Étant donné qu'il y avait au moins 4 candidats pour le spectre FDD, il a été décidé de tenir la mise aux enchères conformément à l'article 4, §1<sup>er</sup>, de l'AR 4G (soit que la bande FDD est divisée en 2 fois 5 MHz duplex et 4 fois 15 MHz duplex).

Le 17 novembre 2011, un séminaire a eu lieu dans les locaux de l'IBPT afin de familiariser les candidats avec le logiciel à utiliser, suivi d'une simulation de mise aux enchères le 22 novembre 2011. La mise aux enchères a commencé le 28 novembre 2011. Au total, 155 MHz ont été mis aux enchères avec succès et la totalité des recettes s'élevait à 77 790 000 EUR. Pendant les enchères, Craig Wireless Belgium Inc. s'est retiré de la procédure de manière régulière et n'a donc pas obtenu de spectre. Le résultat de la mise aux enchères, ventilé par candidat, est le suivant :

Soumissionnaire	Fréquences	Offre émise en EUR
Belgacom SA	2500-2520 / 2620-2640 MHz (2 X 20 MHz)	20 220 000
BUCD bvba	2575-2620 MHz (45 MHz)	22 510 000
Craig Wireless Belgium Inc.	-	-
KPN group Belgium SA	2535-2550 / 2655-2670 MHz (2 X 15 MHz)	15 040 000
Mobistar SA	2550-2570 / 2670-2690 MHz (2 X 20 MHz)	20 020 000

Les autorisations seront attribuées à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2012, pour une durée de 15 ans.

<sup>16</sup> [3GPP] Long Term Evolution.

<sup>17</sup> Time Division Duplex.

## 6. ÉTUDE DE COMPATIBILITÉ ENTRE LES SYSTÈMES LTE DANS LA BANDE 2500-2690 MHz ET LES RADARS AÉRONAUTIQUES PRIMAIRES DANS LA BANDE 2700-2900 MHz



**PROJET FINALISÉ EN  
2011**

Référence au plan stratégique : Gestion des ressources rares,  
priorité: Spectre.

En 2010 déjà, il s'est avéré que des problèmes de compatibilité surviendraient entre les réseaux LTE/WiMAX dans la bande 2500-2690 MHz et les radars aéronautiques primaires dans la bande 2700-2900 MHz.

Afin d'informer en temps opportun les candidats-opérateurs des conditions à respecter lors de la mise aux enchères 4G et de leur permettre d'évaluer correctement les coûts qui en découlent, l'IBPT a décidé d'étudier cette problématique en détail et de prendre les mesures nécessaires avant que les candidats soumettent leur offre.

Après avoir mené une étude<sup>18</sup> en collaboration avec Intersoft Electronics SA, Belgocontrol et la Défense, l'IBPT a pris une décision<sup>19</sup> le 3 octobre 2011 comprenant des mesures à imposer pour garantir la coexistence entre ces radars aéronautiques primaires et les réseaux LTE/WiMAX. L'IBPT attache beaucoup d'importance au fait que ces conditions puissent être mises en pratique, tant sur le plan technique que financier.

Les radars dans la bande 2700-2900 MHz seront adaptés afin de satisfaire aux restrictions imposées dans la décision de l'IBPT (placement de filtres, changement de fréquence). Ces adaptations prendront un certain temps : il faudra attendre jusqu'à la mi-2013 pour que tous les radars soient adaptés. Afin de tenir compte des objections des candidats-opérateurs liées au fait que la bande 2500-2690 MHz sera pratiquement inutilisable dans certaines parties du pays pendant cette période de transition, à moins d'engager des frais excessifs, l'IBPT a également pris une décision<sup>20</sup>, le 3 octobre 2011, en vue de reporter le début de la durée de validité des droits d'utilisation à la date du 1<sup>er</sup> juillet 2012. Cette mesure épargne aux opérateurs l'acquittement de la redevance unique.

À la suite de la première étude réalisée par Intersoft Electronics SA, l'IBPT a mené une campagne de mesure, en collaboration avec cette même société, sur un échantillon représentatif de radars aéronautiques belges, afin de mesurer les émissions spectrales de ces radars dans la bande LTE.

<sup>18</sup> [http://www.auction2011.be/images/stories/documents/ie\\_test\\_report.pdf](http://www.auction2011.be/images/stories/documents/ie_test_report.pdf).

<sup>19</sup> [http://www.auction2011.be/images/stories/documents/decision\\_radar\\_fr.pdf](http://www.auction2011.be/images/stories/documents/decision_radar_fr.pdf).

<sup>20</sup> [http://www.auction2011.be/images/stories/documents/decision\\_period\\_fr.pdf](http://www.auction2011.be/images/stories/documents/decision_period_fr.pdf).



## 7. DÉCISION CONCERNANT LA RÉPARTITION DU SPECTRE ET LA NEUTRALITÉ TECHNOLOGIQUE DANS LES BANDES DES SERVICES MOBILES 2G/3G



**PROJET FINALISÉ EN  
2011**

Référence au plan stratégique : Gestion des ressources rares,  
priorité : Spectre.

Une décision<sup>21</sup> de la Commission européenne impose aux États membres d'autoriser l'introduction des technologies LTE et WIMAX dans les bandes de fréquences 900 MHz et 1800 MHz pour le 31 décembre 2011 au plus tard. Cette décision prévoit également des paramètres techniques, déterminés sur la base d'études de la CEPT, permettant d'assurer la coexistence entre les réseaux GSM/EDGE, UMTS/HSPA, LTE et WIMAX dans les bandes de fréquences 900 MHz et 1800 MHz.

L'IBPT a adopté une décision<sup>22</sup> en 2011 visant à implémenter la décision de la Commission européenne en Belgique. Cette décision permet aux opérateurs 3G d'utiliser les technologies UMTS et LTE dans les bandes de fréquences 900 MHz et 1800 MHz et également dans la bande 2 GHz.

La répartition du spectre entre les différents opérateurs mobiles dans la bande 1800 MHz n'était pas optimale. L'IBPT a donc pris une décision<sup>23</sup> en 2011 visant à modifier la répartition du spectre dans la bande 1800 MHz. Cette décision prévoit la répartition du spectre entre les différents opérateurs mobiles jusqu'au 26 novembre 2015. La répartition du spectre entre le 27 novembre 2015 et le 15 mars 2021 fera l'objet d'une décision ultérieure. La date du 27 novembre 2015 correspond au moment où Telenet Tecteo Bidco, le quatrième opérateur 3G, pourra obtenir du spectre dans les bandes de fréquences 900 MHz et 1800 MHz.

<sup>21</sup> Décision d'exécution de la Commission du 18 avril 2011 modifiant la décision 2009/766/CE sur l'harmonisation des bandes de fréquences de 900 MHz et de 1800 MHz pour les systèmes terrestres capables de fournir des services paneuropéens de communications électroniques dans la Communauté (2011/251/UE).

<sup>22</sup> Décision du Conseil de l'IBPT du 16 novembre 2011 concernant l'utilisation des technologies UMTS et LTE dans les bandes 900 MHz, 1800 MHz et 2 GHz.

<sup>23</sup> Décision du Conseil de l'IBPT du 16 novembre 2011 concernant la répartition du spectre dans les bandes 900 MHz, 1800 MHz et 2 GHz.

## 8. LIBÉRATION DE LA BANDE 800 MHz



**PROJET POURSUIVI EN  
2011 MAIS PAS ENCORE  
FINALISÉ**

Référence au plan stratégique : Gestion des ressources rares,  
priorité : Spectre.

La décision du Parlement européen et du Conseil établissant un programme pluriannuel en matière de politique du spectre radioélectrique vise à rendre la bande 790-862 MHz disponible pour les services de communications électroniques dans l'Union européenne. Cette décision imposera aux États membres de mettre en œuvre au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2013 le processus d'autorisation afin de permettre l'utilisation de la bande 790-862 MHz. Même si cette décision n'a pas été finalisée fin 2011, elle était néanmoins attendue depuis plusieurs années.

La bande de fréquences 790-862 MHz étant identifiée pour des services à large bande sans fil, elle ne sera plus utilisable pour la télévision numérique terrestre. L'identification de cette bande a donc créé des trous dans les sept couvertures DVB-T belges obtenues lors de la conférence régionale des radiocommunications de Genève en 2006.

De nombreuses réunions de coordination bi- ou multilatérales ont été organisées avec les pays voisins de la Belgique afin de reconstruire les couvertures perdues suite à cette identification de la bande 790-862 MHz pour des services à large bande sans fil. Le but initial était de reconstituer au moins six couvertures partout. Ces réunions n'ont pas encore, à ce jour, abouti à une solution satisfaisante pour la Belgique.

La radiodiffusion étant une compétence des Communautés en Belgique, les trois Communautés sont parties prenantes lors de ces réunions de coordination.

## 9. PROCÉDURE DE MISE EN DEMEURE À L'ENCONTRE DE KPN GROUP BELGIUM CONCERNANT LES OBLIGATIONS DE COUVERTURE 3G



**PROJET POURSUIVI EN  
2011 MAIS PAS ENCORE  
FINALISÉ**

Référence au plan stratégique: Contrôles ciblés, priorité:  
Respect des obligations.

Conformément à 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 (ci-après « l'AR 3G »), les titulaires d'une autorisation 3G sont tenus de respecter des exigences minimales de couverture bien définies avec les services 3G offerts. L'article 3, §1<sup>er</sup>, définit les pourcentages de couverture suivants : 30 % au 1<sup>er</sup> janvier 2006, 40 % au 1<sup>er</sup> janvier 2007, 50 % au 1<sup>er</sup> janvier 2008. À la fin de la huitième année après la date de notification de l'autorisation, l'objectif est d'atteindre les 85 %.



D'une part, les titulaires d'une autorisation 3G sont soumis à une obligation de résultat de 50 % de couverture de la population en Belgique, ce qui veut dire que ce pourcentage doit être atteint dans tous les cas. D'autre part, l'objectif de couverture de 85 % de la population est également d'application. Selon le rapport au Roi concernant l'AR 3G, l'objectif fait référence à une obligation de moyens, ce qui veut aussi dire que les efforts nécessaires doivent être déployés en vue d'atteindre le résultat escompté.

Entre le 12 février et le 4 avril 2011, l'IBPT a effectué des contrôles ciblés sur le terrain afin de vérifier si les titulaires d'une autorisation 3G remplissaient leurs obligations de couverture. 600 mesures ont été effectuées à cet égard. Il est ressorti de ces mesures que Belgacom et Mobistar respectaient leur obligation de résultat de 50 % et leur objectif de 85 %. KPN atteignait la couverture de 50 %, mais pas celle de 85 %. En outre, l'IBPT a constaté que KPN n'avait pas fourni des efforts suffisants pour atteindre l'objectif de 85 %. Ces constatations allaient dans le même sens que les communications récemment faites par KPN dans la presse.

Dans une lettre du 1<sup>er</sup> juillet 2011, l'IBPT a exposé à KPN les points suivants de manière motivée :

- a) KPN n'atteint pas le pourcentage de couverture 85 % ;
- b) Le pourcentage de couverture doit être atteint au moyen de la technologie UMTS ;
- c) KPN n'a pas fourni suffisamment d'efforts pour atteindre le pourcentage de couverture requis au moyen de la technologie UMTS.

KPN y a répondu dans une lettre du 29 juillet 2011. Cette lettre ne contenait toutefois pas d'arguments suffisamment convaincants pour prouver que KPN avait bien respecté son obligation de couverture. Conformément à l'article 21/1 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, l'IBPT a ensuite transmis à KPN un projet de décision visant l'imposition d'une amende administrative et ce, par le biais de la décision du 3 novembre 2011 du Conseil de l'IBPT visant à imposer un délai à KPN Group Belgium afin de mettre fin au non-respect de l'article 3, §1<sup>er</sup>, de l'AR 3G. La décision fait office de mise en demeure contre KPN. Elle mentionnait que, étant donné que KPN n'atteignait pas son résultat de 85 % de couverture d'une part, et ne déployait pas suffisamment d'efforts pour atteindre ce résultat, KPN enfreignait l'article 3, §1<sup>er</sup>, de l'AR 3G. KPN disposait d'un délai de maximum quatre mois après la réception de la décision pour mettre fin à l'infraction. Si KPN ne mettait pas un terme à l'infraction dans le délai imparti, l'IBPT pouvait, conformément à l'article 21/1, § 3, de la loi du 17 janvier 2003, imposer une amende administrative. Cette décision a été communiquée à KPN par la lettre du 7 novembre 2011. KPN a réceptionné la décision de l'IBPT le 9 novembre 2011. En conséquence, KPN avait jusqu'au 9 mars 2012 pour corriger la situation.

## 10. RESPECT DE LA RÉGULATION POSTALE



**PROJET FINALISÉ EN  
2011**

Référence au plan stratégique : Régulation efficace, priorité :  
Level playing field.

L'IBPT a pris, le 20 juillet 2011, une décision concernant les tarifs conventionnels de bpost pour l'année 2010 : il a imposé une amende de 2,3 millions EUR à l'entreprise qui avait, sur le plan tarifaire, favorisé ses clients professionnels par rapport aux autres acteurs postaux sur le marché et pratiquait une politique tarifaire peu transparente. Or, à un an de l'ouverture totale du marché, il importait de mettre en place une concurrence saine et de combattre les pratiques discriminatoires.

La discrimination résidait tout d'abord dans le fait que, contrairement aux ristournes accordées aux clients professionnels, les ristournes commerciales accordées aux entreprises de traitement du courrier n'étaient pas octroyées sur la base des volumes totaux déposés chez bpost mais uniquement « per sender », c.-à-d. sur la base des volumes individuels des différents expéditeurs. Les entreprises de traitement du courrier ne pouvaient de cette manière tirer aucun bénéfice de l'agrégation de volumes de différents expéditeurs. L'IBPT a constaté également le fait que bpost appliquait des ristournes plus importantes selon que les entreprises de traitement du courrier communiquent ou non leurs données clients individuelles à bpost. Une application discriminatoire de ristournes par bpost est néfaste pour les clients et pour le développement de la concurrence dans le secteur postal. Les entreprises de traitement du courrier jouent un rôle important en leur qualité d'arrivants potentiels sur le marché postal. Grâce à leur présence sur le marché et à l'agrégation de volumes postaux qu'ils réalisent, les expéditeurs peuvent bénéficier de tarifs moins élevés et d'un service spécifique.

En outre, la transparence dans la politique tarifaire s'est avérée insuffisante. bpost ne communiquait par exemple pas toutes les ristournes aux clients professionnels et aux entreprises de traitement du courrier et les ristournes n'étaient pas disponibles publiquement sur son site internet.

## 11. LES CONSOMMATEURS : UNE PRÉOCCUPATION STRATÉGIQUE DE L'IBPT



**PROJET POURSUIVI EN  
2011 MAIS PAS ENCORE  
FINALISÉ**

Référence au plan stratégique: promotion des intérêts  
des consommateurs, priorités : Besoins des utilisateurs selon  
le segment, protection des consommateurs, transparence, information.

Le Plan stratégique 2010-2013 a donné une nouvelle importance aux questions liées aux consommateurs dans la politique de l'IBPT. Dans la foulée, le Service Consommateurs mis sur pied dès 2010 a reçu l'apport de nouveaux collaborateurs en 2011 via une redistribution des ressources humaines et a pu commencer à développer véritablement ses activités.



Le Plan stratégique a principalement souligné l'importance de la prise en compte des besoins des utilisateurs, y compris des entreprises, de la protection des consommateurs particuliers, de la transparence des tarifs disponibles sur le marché et de l'information des utilisateurs. Il a également rappelé la nécessité d'effectuer des contrôles systématiques ou ciblés afin de vérifier que les opérateurs respectent bien leurs obligations légales et d'indiquer au secteur que l'IBPT entend assurer le respect des dispositions de la loi favorables aux consommateurs. L'année 2011 a vu le lancement d'une série d'activités dans le domaine de la protection des consommateurs ; la plupart d'entre elles seront poursuivies en 2012 mais un certain nombre de réalisations peuvent déjà être épinglées.

### COOPÉRATION AVEC LES AUTRES INSTANCES OFFICIELLES POUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

L'IBPT a renforcé sa collaboration avec le Service de médiation et le Service Consommateurs du SPF Économie. Des rencontres ont ainsi eu lieu en avril, mai et septembre 2011 avec le Service de médiation. Elles ont permis à l'IBPT d'être mieux informé des difficultés rencontrées sur le terrain et des pratiques de certains opérateurs. Les problèmes soulevés lors de ces rencontres ont guidé l'IBPT dans l'établissement de son programme de contrôle (voir ci-après).

En décembre 2011, le Conseil de l'IBPT a rencontré la direction du Service Consommateurs du SPF Économie et a décidé d'organiser des rencontres afin d'échanger les informations et les expériences acquises sur une base régulière. L'IBPT et le SPF Économie ont désigné un point de contact unique qui assure un meilleur flux à l'échange d'informations entre les deux entités. L'IBPT a également proposé des rencontres trilatérales entre les entités ; celles-ci se dérouleront à partir de 2012.

L'IBPT a en outre entamé une collaboration concrète avec le SPF Économie dans le cas de dossiers spécifiques. Les deux instances ont ainsi choisi une approche commune afin que les abonnés qui choisissaient de rompre leur contrat avec Belgacom TV (parce que la retransmission de matchs de football de la Jupiler Pro League n'était plus assurée) puissent le faire sans frais.

De même, dans le cas de la décision d'imposer une amende à Telenet, dans le courant du premier trimestre 2011, l'IBPT et le SPF Économie se sont concertés sur (1) le lien entre l'article 108, §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et la partie « clauses abusives » de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur et, dans les limites du secret de l'enquête d'application respectivement à l'IBPT et au SPF Économie, sur (2) le suivi concret que chaque autorité pourrait donner à la plainte de Test-Achats adressée aux autorités respectives.

L'IBPT et le SPF Économie examinent ensemble les manquements en matière d'indication de prix sur les sites Internet des opérateurs que l'IBPT a constatés au cours de son travail de vérification des tarifs introduits dans le simulateur tarifaire.

L'IBPT contribue également à la protection des consommateurs par son investissement dans la Commission d'éthique pour les télécommunications dont il assume le secrétariat et les frais de fonctionnement.

Le Code d'éthique pour les télécommunications a été publié au Moniteur belge le 21 juin 2011. Depuis, les premiers dossiers ont été examinés et deux décisions d'imposition d'une amende de 2 000 EUR ont été prises le 21 décembre 2011 ainsi que dans l'un des deux dossiers la suspension d'un numéro pendant 14 jours. L'IBPT propose de modifier la loi afin que les opérateurs qui auraient enfreint le Code d'éthique contribuent aux frais de procédure qu'ils auraient occasionnés.

## DES PRIX PLUS TRANSPARENTS

La transparence permet de connaître les produits proposés sur le marché ainsi que les prix pratiqués ; elle aide le consommateur à faire des choix informés.

L'IBPT contribue à la transparence par deux outils essentiels : le baromètre des prix et le simulateur tarifaire.

### Le baromètre des prix

Le baromètre des prix montre l'évolution des prix des services de communications électroniques depuis 2009. Il a été régulièrement tenu à jour en 2011.

### Le simulateur tarifaire

Le simulateur tarifaire (<http://www.meilleurtarif.be>), outil gratuit sur Internet qui permet de comparer les tarifs des différents services et opérateurs, donne la possibilité à l'utilisateur résidentiel de déterminer l'offre qui correspond le mieux à ses besoins et à ses habitudes de consommation. Au cours de l'année 2011, beaucoup d'efforts ont été fournis pour en améliorer la fiabilité et le confort d'utilisation. Il a fait l'objet d'un audit par un consultant externe en novembre 2011, a bénéficié d'une nouvelle présentation et a été étendu aux offres conjointes (bundles/packs). Le site est consulté environ 7 000 fois par mois.

### La neutralité du réseau

Suite à des propositions de modification de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, et à la demande de la Commission Infrastructure de la Chambre des Représentants, l'IBPT a mené une réflexion sur la neutralité des réseaux. Il a examiné les textes en vigueur, les recommandations européennes de la Commission et de l'ORECE<sup>24</sup>, les options retenues par les autres États membres et a consulté les opérateurs à propos des propositions d'amendement. L'avis de l'IBPT a été adopté le 5 octobre 2011 et a été publié le 18 novembre 2011<sup>25</sup>.

En conclusion de son analyse, l'IBPT estime - comme le font la Commission européenne et l'Organe des régulateurs européens - que le cadre réglementaire actuel tel que transposé dans l'avant-projet de loi de transposition pourrait suffire pour apaiser les inquiétudes exprimées jusqu'à présent dans le débat sur la neutralité du réseau. Il renforce en effet les exigences de transparence et attribue à l'IBPT des pouvoirs de préservation qui lui permettent d'éviter la dégradation du service et l'obstruction ou le ralentissement du trafic sur les réseaux publics.

L'IBPT est d'avis que l'avant-projet de loi de transposition permettra de répondre à ces objectifs inscrits dans les directives européennes et qu'il faut surveiller l'évolution du marché et accumuler suffisamment d'expérience dans le cadre des obligations déjà imposées par les amendements de 2009 au cadre réglementaire pour pouvoir raisonnablement juger de leur efficacité avant de prendre des mesures telles que les propositions de loi et les amendements avancés par les Députés.

L'IBPT estime que l'adoption d'une loi sur la question avant même que la loi globale de transposition soit applicable risquerait d'être préjudiciable au fonctionnement du marché et à la liberté du consommateur.



<sup>24</sup> Organe des régulateurs européens des communications électroniques.  
<sup>25</sup> Avis du Conseil de l'IBPT du 05/10/2011 sur les amendements des 7 et 12 juillet 2011 à la proposition de loi modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en vue <http://www.ibpt.be/showdoc.aspx?objectid=3628&lang=FR>.

## DES UTILISATEURS MIEUX INFORMÉS

L'information est l'un des axes centraux du travail de l'IBPT en faveur des consommateurs, non seulement l'information que les opérateurs doivent fournir à leurs abonnés mais également celle que l'IBPT met à la disposition des utilisateurs.

### Contrôle de l'information mise à disposition par les opérateurs

La législation impose aux opérateurs de mettre spontanément un certain nombre d'informations à la disposition de leurs abonnés. Ainsi, en application de l'article 110, § 4 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les opérateurs doivent indiquer au moins une fois par an, sur la facture de l'abonné pour un maximum de cinq numéros, le plan tarifaire le plus avantageux pour lui en fonction de son profil de consommation. Les opérateurs doivent également mentionner la date d'échéance du contrat à durée déterminée sur la facture de l'abonné lié par ce contrat, ainsi que le stipule l'article 4 de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques.

Lorsqu'il modifie ses conditions contractuelles ou qu'il augmente ses prix au-delà de l'inflation, un opérateur doit, selon l'article 108, §2 de la loi, informer individuellement ses abonnés de leur droit de résilier leur abonnement sans frais. En 2011, l'IBPT a ouvert 18 dossiers et procédé à des enquêtes administratives. Le 29 novembre 2011, l'IBPT a adopté la décision imposant une amende administrative de 250 000 EUR à Telenet pour ne pas avoir informé individuellement et dûment ses abonnés de la possibilité de résilier leur contrat sans amende lors de la modification de ses conditions générales le 1<sup>er</sup> octobre 2010.

### L'information mise à disposition par l'IBPT

La loi charge l'IBPT de promouvoir la fourniture d'informations claires à l'intention des utilisateurs. Dans cette optique, l'IBPT a pris un certain nombre d'initiatives, non seulement en vérifiant l'adéquation des informations fournies par les opérateurs mais aussi en mettant lui-même un certain nombre d'informations à la disposition des utilisateurs.

C'est ainsi que l'IBPT a publié en 2011 des listes de questions fréquemment posées (FAQ) sur l'itinérance internationale et en a préparé d'autres sur le changement d'opérateur et la souscription à divers types de services de communications électroniques. L'IBPT prépare en outre une information et une méthodologie pour aider les utilisateurs à mesurer la vitesse réelle de leur connexion Internet. L'élaboration de ces documents exigent de longs travaux préparatoires qui impliquent notamment la consultation du Service de médiation et des opérateurs, voire des consultations publiques dans le cas de l'élaboration de la méthodologie pour la mesure de la vitesse réelle des connexions Internet.

Afin de mieux connaître les attentes des utilisateurs, les premières étapes pour le lancement d'une grande enquête auprès du public ont été effectuées. Un consultant a été sélectionné ; il a établi un questionnaire d'enquête. L'enquête elle-même se déroulera au cours de l'année 2012.

Le site Internet de l'IBPT sera revu, tant la partie destinée à l'information des consommateurs que les informations intéressant plus spécifiquement les opérateurs.

### Les indicateurs de qualité

Suite à la campagne de contrôle des indicateurs de qualité de service dans le secteur des communications électroniques, l'IBPT a lancé une réflexion sur la pertinence des indicateurs actuels et sur la meilleure façon de les mesurer.

### Un observatoire des services postaux

Dans le secteur postal, l'IBPT a décidé de développer des séries d'indicateurs relatifs aux services postaux qui permettront de vérifier les développements et les mutations du secteur, de mesurer les effets de la libéralisation et de prévoir, si nécessaire, les mesures susceptibles d'assurer une concurrence équitable sur le marché. Cet « observatoire des services postaux » permettra un suivi efficace des évolutions du marché. Les premiers résultats seront publiés en 2012.

## 12. ACTIONS EN FAVEUR DE LA COHÉSION SOCIALE



**PROJET POURSUIVI EN 2011 MAIS PAS ENCORE FINALISÉ**

Référence au plan stratégique: cohésion sociale, priorités: Service universel, tarifs, qualité et disponibilité des services, groupes sociaux particuliers.

### DANS LE DOMAINE DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES :

#### Une réforme du service universel ?

La préparation de la mise en œuvre du nouveau cadre européen des communications électroniques a donné à l'IBPT l'occasion d'examiner le fonctionnement actuel du système du service universel et d'en envisager la réforme. Afin d'alimenter sa réflexion, l'IBPT a interrogé les autres autorités réglementaires nationales de l'Union européenne pour connaître la façon dont le cadre réglementaire du service universel est appliqué dans leur pays. L'IBPT a également analysé avec soin les réponses qui traitaient du service universel qu'il avait reçues lors de la consultation sur le projet de nouveau cadre réglementaire. L'IBPT a par ailleurs établi une série de questions relatives aux attentes des consommateurs en matière de service universel ; ces questions seront soumises aux consommateurs dans le cadre d'une grande enquête à mener en 2012. Enfin, l'IBPT a préparé et publié un cahier des charges pour engager un consultant qui, après analyse approfondie, proposera des actions à entreprendre afin d'adapter la fourniture du service universel aux réalités socio-économiques actuelles du marché.

Parallèlement, l'IBPT a établi en 2011 le rapport annuel sur la façon dont Belgacom a exécuté en 2010 ses obligations en matière de service universel<sup>26</sup>. Il a établi les contributions du secteur au financement du service de médiation des télécommunications pour l'année 2010 et a effectué un certain nombre de tâches plus spécifiques telles que la rédaction d'une réponse au questionnaire de l'ORECE à propos du projet de recommandation de la Commission européenne sur le service universel, l'analyse de la position défendue par l'État belge ou l'IBPT dans différentes procédures judiciaires relatives à la réglementation en matière de service universel, ou l'examen et le suivi des déclarations déposées par la société iDangie pour la fourniture d'un service d'annuaires et de renseignements.



<sup>26</sup> En application des dispositions de l'article 103 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, le rapport analyse d'une part la manière dont Belgacom a exécuté ses obligations de service universel en 2010, et examine d'autre part la question d'éventuelles adaptations au concept de service universel.

### Le tarif téléphonique social

En 2011, 35 812 demandes de tarif social ont été traitées et 47 717 dossiers existants ont été vérifiés. L'IBPT a également mené diverses activités de fond :

- › L'adoption de la décision de l'IBPT du 10 octobre 2011<sup>27</sup> visant à faire contribuer les opérateurs aux frais d'investissements et d'entretien de la base de données « tarifs sociaux » endossés par l'IBPT en 2006 ;
- › La préparation d'un cahier des charges relatif au calcul du coût net et l'évaluation de la charge injustifiée de la fourniture de la composante sociale du service universel ;
- › L'analyse pour le groupe de travail intercabinets des différentes hypothèses envisagées de réforme du mécanisme d'octroi des tarifs téléphoniques sociaux ;
- › L'enquête visant à déterminer les informations qui manquaient le plus souvent dans les dossiers de demande de tarif social devant faire l'objet d'un traitement manuel ;
- › Le projet d'accroître la fiabilité de la banque de données « TTS » (tarifs téléphoniques sociaux) dans le cadre du processus d'automatisation.

### La lutte contre le surendettement

À la demande du Sénat, l'IBPT a organisé une consultation publique et remis, le 25 octobre 2011, un avis sur un projet de loi de la Sénatrice V. Matz qui visait à lutter contre le surendettement en prévoyant notamment la suspension automatique des abonnements téléphoniques après deux factures successives impayées. L'IBPT propose dans cet avis que l'on modifie l'article 119 de la loi sur les communications électroniques plutôt que d'adopter le projet de loi.

### DANS LE DOMAINE DES SERVICES POSTAUX :

#### Calcul du coût net du service postal universel pour l'année 2009

L'IBPT a contrôlé le calcul du coût du service postal universel pour l'année 2009 et a adopté une décision à ce propos le 5 avril 2011<sup>28</sup>. L'IBPT a constaté que puisque le service postal universel était lucratif, il n'y avait pas lieu d'appliquer les avantages immatériels ou tout autre élément pour déterminer un coût net de service universel, ni d'étudier le caractère inéquitable de ce coût pour bpost.

#### Quels tarifs pour les petits utilisateurs ?

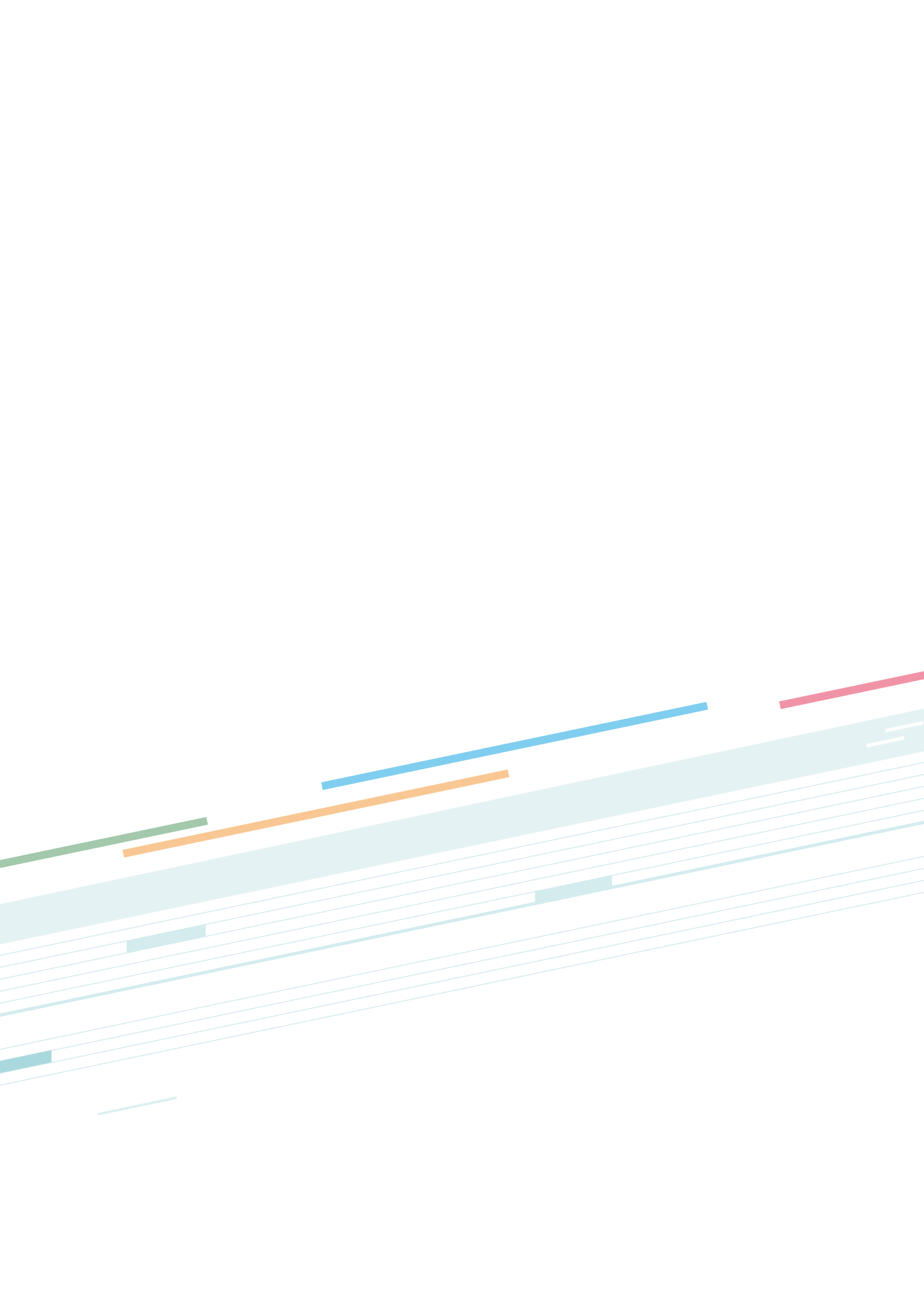
L'IBPT a contrôlé les prix des tarifs postaux pour le consommateur individuel et a vérifié que les augmentations proposées par bpost, prestataire du service universel, ne dépassaient pas les plafonds fixés par l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991. Les plafonds sont calculés en fonction de l'indice santé majoré d'un bonus lié aux performances de distribution du courrier par bpost. Les tarifs pleins à la pièce, pour les années 2011 et 2012 respectaient les plafonds imposés et ont fait l'objet de décisions de l'IBPT le 20 septembre 2011 et le 21 octobre 2011.

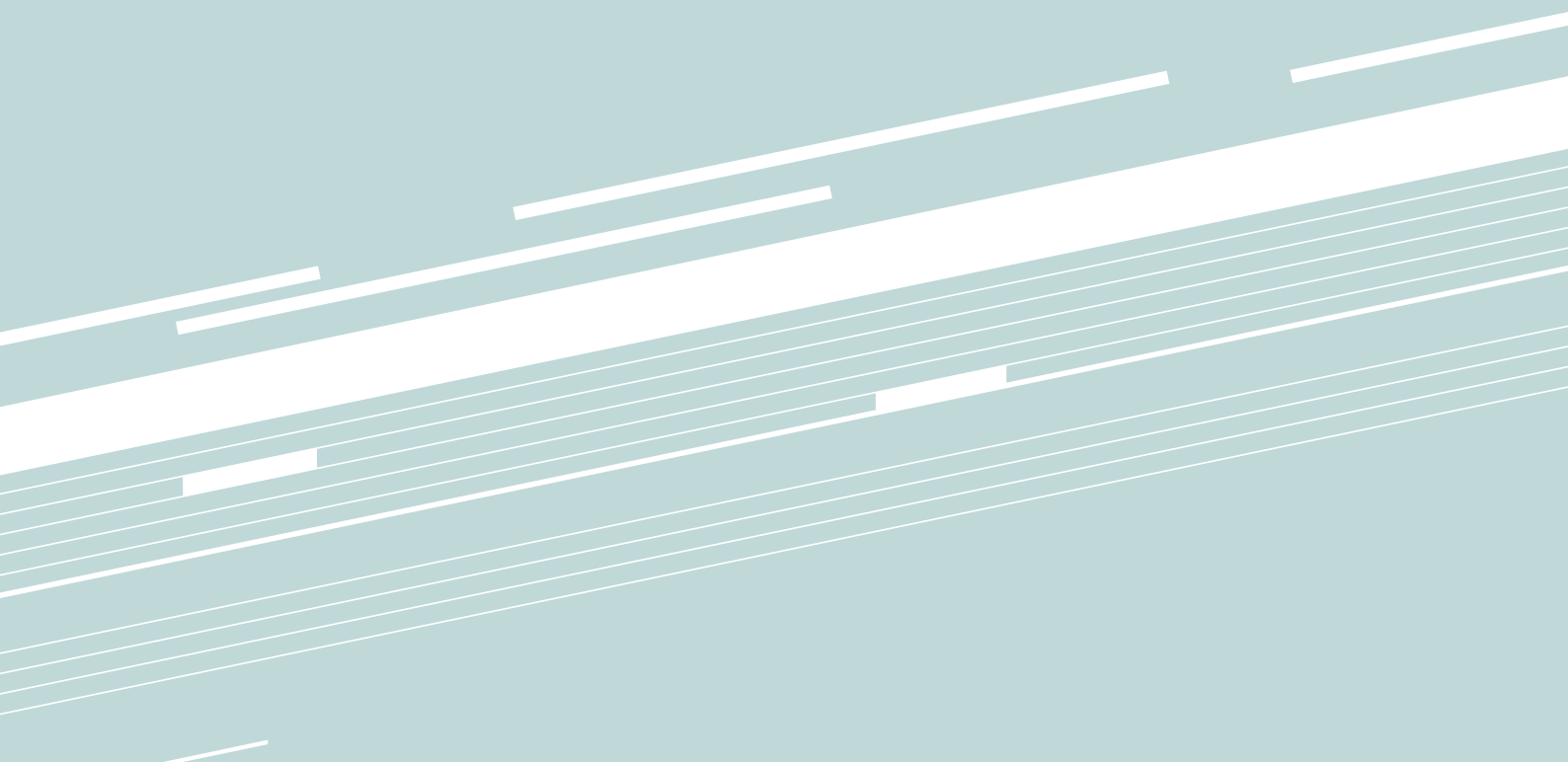
#### Enquête de satisfaction

L'IBPT a publié le 8 novembre 2011 une communication sur les résultats de l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost pour l'année 2010, conformément au contrat de gestion entre bpost et l'État.

<sup>27</sup> Suite à l'annulation par un arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles du 7 septembre 2010 de la décision du Conseil du 22 avril 2009 concernant la méthodologie de répartition des frais relatifs à la base de données de la composante sociale du service universel des télécommunications ainsi que sur les éléments de calcul spécifiques aux années 2006 et 2007, cette décision du Conseil de l'IBPT a pour objet de fixer la méthodologie de répartition, entre les opérateurs concernés, des frais relatifs à la base de données de la composante sociale du service universel des télécommunications. Ce document fixe également les montants des frais pour l'année 2006.

<sup>28</sup> Ainsi que le lui impose l'article 144 undecies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.





# Description des activités des services de l'IBPT en 2011

# 3

MOVING FORWARD TO A STRONG & INDEPENDENT BIPT

# 1. LA GESTION DU SPECTRE ÉLECTROMAGNÉTIQUE, LICENCES ET FRÉQUENCES

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

## LA GESTION DES FRÉQUENCES

L'IBPT est chargé de la gestion du spectre électromagnétique en Belgique. Cette mission recouvre tant la gestion quotidienne des assignations et coordinations des fréquences que la politique à long terme en matière de plans de fréquences et de réajustements. Les plus importantes réalisations de la cellule Gestion des fréquences au sein du Pool Attributions en 2011 sont les suivantes :

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

Nombre de dossiers traités par les services mobiles Accord HCM / Nombre de coordinations	2011
Coordinations de la Belgique	83
Coordinations entrantes de la France	627
Coordinations entrantes des Pays-Bas	187
Coordinations entrantes de l'Allemagne	235
Coordinations entrantes du Luxembourg	13
Coordinations entrantes du Royaume-Uni	5

Nombre de dossiers par catégorie			
	Annulés	Modifiés	Nouveaux
1 <sup>re</sup> catégorie	516	1 723	1 746
2 <sup>e</sup> catégorie	0	5	1
3 <sup>e</sup> catégorie	70	251	64
4 <sup>e</sup> catégorie	-	-	-
5 <sup>e</sup> catégorie	-	-	-
6 <sup>e</sup> catégorie	2	22	35

Bien que l'IBPT ne soit pas responsable de la planification des fréquences des stations de radiodiffusion, sa cellule de Gestion des fréquences s'occupe néanmoins des demandes quotidiennes de coordination et de l'application des accords internationaux (Genève 1975, Genève 1984, Stockholm 1961, Wiesbaden 1995, Chester 1997, Maastricht 2002) ainsi que de l'accord LEGBAC (compatibilité entre la radiodiffusion en FM et la navigation aérienne).

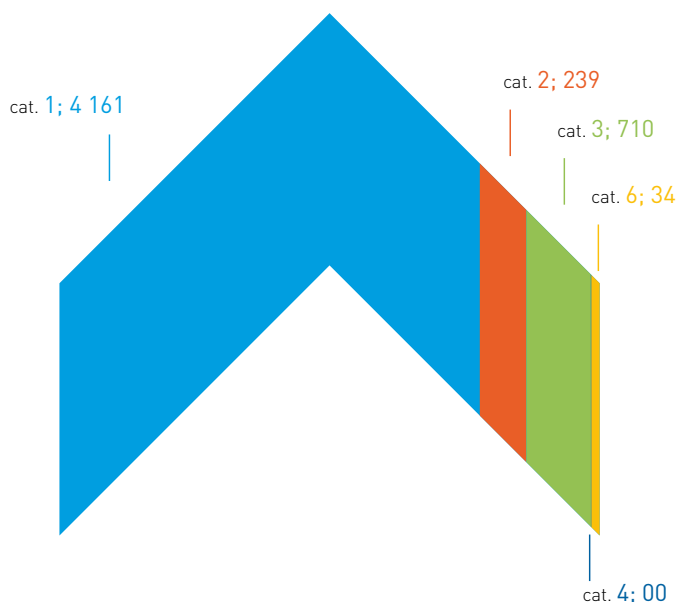
Cette cellule se charge également des coordinations de fréquences pour les liaisons par satellite (stations terriennes, réseaux, etc.) et les faisceaux hertziens et de la correspondance avec le Bureau des radiocommunications de l'UIT.

Types de dossiers	Nombre
Accord de Genève 2006 (DVB-T : Digital Video Broadcasting-Terrestrial)	444
Accord de Genève 1984 (radiodiffusion FM)	1 100
Accord de Genève 1975	0
Accord de Maastricht 2002/Constanza 2007 (T-DAB : Terrestrial Digital Audio Broadcasting)	3
Accord HCM 2005 (généralités), Droits d'utilisation	129
Stations terriennes (Art. 9), satellites (Art. 9), faisceaux hertziens	1 502
Divers (coordinations, perturbations, fréquences temporaires, demandes d'informations, projets éoliens, aéronautique, navigation maritime...)	1 140
Comixtelec (Commission mixte des télécommunications)	194
UIT - Bureau des radiocommunications et Conférences	162
CEPT – BER (Bureau européen des radiocommunications) – ECC (Electronic Communications Committee)	1
Organisations satellites (Eutelsat, Intelsat, ESA (European Space Agency), etc.)	2
<b>Total</b>	<b>4 678</b>

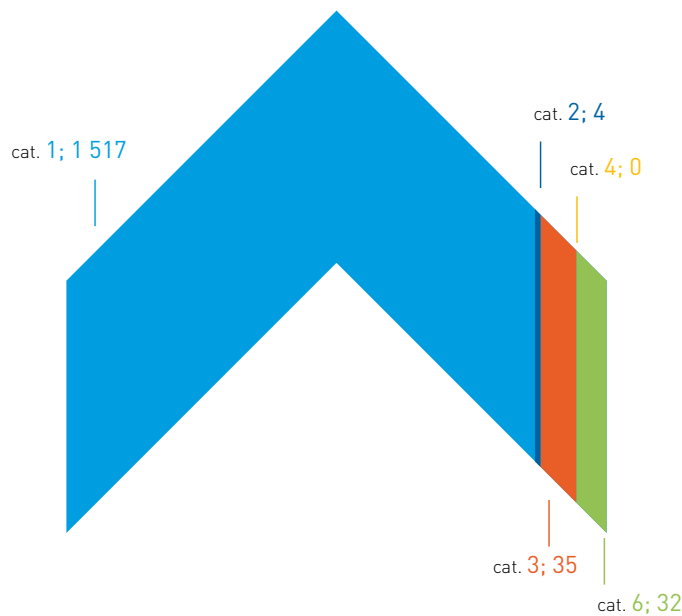
### AUTORISATIONS POUR LES RÉSEAUX PRIVÉS DE RADIOCOMMUNICATIONS ET LES STATIONS INDIVIDUELLES

Le tableau suivant reprend le nombre total d'autorisations attribuées à la date du 31 décembre 2011 dans les différentes catégories de stations individuelles ou de réseaux privés de radiocommunications, telles qu'énumérées dans l'arrêté royal du 18 décembre 2009 relatif aux communications radioélectriques privées et aux droits d'utilisation des réseaux fixes et des réseaux à ressources partagées.

Nombre d'autorisations pour des réseaux privés de radiocommunications et des stations individuelles		Permanentes	Temporaires
1 <sup>re</sup> catégorie	Réseaux privés mobiles	4 161	1 517
2 <sup>e</sup> catégorie	Réseaux fixes (faisceaux hertziens)	239	4
3 <sup>e</sup> catégorie	Réseaux de radiocommunications mobiles établis par les instances publiques pour l'aide médicale et sociale	710	35
4 <sup>e</sup> catégorie	Brouilleurs installés dans les établissements pénitentiaires	-	-
5 <sup>e</sup> catégorie	Radioamateurs	5 531	-
6 <sup>e</sup> catégorie	Autres réseaux de radiocommunications (radars, démonstrations, tests...)	34	32
Satellites	Réseaux satellites	55	40



AUTORISATIONS  
PROFESSIONNELLES  
DÉFINITIVES 2011



## AGRÉATION ET RECONNAISSANCE DES OPÉRATEURS

### Réseaux à ressources partagées (réseaux trunk) et réseaux à bord d'aéronefs

L'entreprise Borealis Polymers SA a reçu une autorisation d'exploiter un réseau TETRA (terrestrial trunked radio) sur leur site<sup>29</sup>.

Une autorisation provisoire a été attribuée à l'entreprise ROW 44 Inc. pour l'utilisation de la bande GSM 1800 MHz afin d'offrir des services de téléphonie mobile à bord d'aéronefs survolant le territoire belge.

### Autorisations test

Dans le but de promouvoir l'introduction de nouvelles technologies pour les communications électroniques mobiles, une autorisation provisoire a été délivrée à la firme 3 Stars Net SA à des fins de tests et de démonstrations sur le territoire de quelques communes de la région de Bruxelles-Capitale.

## AGRÉATION DES RADIOAMATEURS ET OPÉRATEURS RADIOMARITIMES

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

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

### Examens

Le nombre d'inscriptions en 2011 pour l'obtention d'une licence de base s'élevait à 96 (175 en 2010). En 2011, 60 candidats ont passé l'examen HAREC ou « harmonised amateur radio examination certificate » (contre 85 en 2010).

Le taux de réussite s'élevait à 82,29 % pour la licence de base en 2011 (contre 80,6 % en 2010), et à 48,33 % pour l'examen HAREC (56,5 % en 2010) qui est plus difficile.

<sup>29</sup> 3583, Beringen.

## Radiocommunications maritimes

### a) Examens et certificats

En 2011, 444 candidats ont présenté l'examen SRC<sup>30</sup> (contre 587 en 2010) avec un taux de réussite de 83,78 % (contre 87,2 %). L'examen VHF a attiré 1 213 candidats (contre 1 416 en 2010) pour 1 058 réussites, soit 85,80 % (contre 84,9 % en 2010).

En ce qui concerne les examens GOC (General Operator's Certificate) et ROC (Restricted Operator's Certificate), le nombre de candidats en 2011 s'élevait respectivement à 198 candidats pour 148 réussites et à 148 candidats pour 123 réussites.

Plus de 45 000 personnes possèdent un certificat pour l'utilisation d'une station de navire.

### b) Licences maritimes

En 2011, le nombre total de licences de station de navire était de 16 240 (contre 16 007 en 2010) réparties en 12 597 bateaux de plaisance, 3 167 bateaux commerciaux de navigation intérieure, 331 navires de haute mer et 143 bateaux de pêche.

## Radiocommunication aérienne

### a) Certificats

En 2011, l'IBPT a délivré 328 certificats pour l'utilisation d'une station d'aéronef sur la base d'examens organisés par le Service public fédéral Mobilité et Transports contre 362 en 2010. Plus de 5 600 personnes possèdent actuellement un certificat pour l'utilisation d'une station d'aéronef.

### b) Licences

1 965 licences pour des stations aériennes sont gérées actuellement par l'IBPT, 1 191 pour des installations à bord d'aéronefs et 774 pour des stations portatives.

## PLAINTÉ DÉPOSÉE PAR ENTROPIA SA CONTRE A.S.T.R.I.D.

En 2011, l'IBPT a reçu une plainte d'Entropia<sup>31</sup> Digital SA concernant A.S.T.R.I.D.<sup>32</sup>.

La plainte d'Entropia concernait les points suivants :

- › A.S.T.R.I.D. se tourne vers des services non-publics et signe des contrats avec des entreprises commerciales privées qui n'exercent aucune activité liée au service public.
- › Le droit annuel de contrôle et de surveillance des radiocommunications payé par A.S.T.R.I.D. à l'IBPT est proportionnellement nettement inférieur à ce qu'Entropia doit payer pour un nombre inférieur de stations de base. A.S.T.R.I.D. n'est pas soumise à la législation relative aux radiocommunications privées. Au vu de ces faits, Entropia estimait qu'il était question de discrimination et de concurrence déloyale.

Entropia s'est donc plainte du statut particulier d'A.S.T.R.I.D. et s'est estimée lésée. Toutefois, ce statut est fixé par la loi. En ce qui concerne le droit annuel de contrôle et de surveillance, A.S.T.R.I.D. doit uniquement s'acquitter auprès de l'IBPT d'un montant forfaitaire, donc indépendant du nombre de stations de base. En outre, A.S.T.R.I.D. est autorisée à fournir des services commerciaux, pour autant que ces services n'entraient pas la concurrence. A.S.T.R.I.D. est également autorisée à mettre ses systèmes à disposition de services non publics, tels que les sociétés de transport public et les sociétés chargées de la fourniture publique en gaz, eau et électricité.

<sup>30</sup> Short Range Certificate.  
<sup>31</sup> Entropia Digital SA est un opérateur de radiocommunications mobiles en Belgique et aux Pays-Bas. Il fournit des services sur un réseau de radiocommunications mobiles pour les utilisateurs professionnels.

<sup>32</sup> A.S.T.R.I.D. est une SA de droit public, chargée du réseau de radiocommunications au bénéfice des services belges de secours et de sécurité.

Toutefois, l'IBPT n'est pas compétent pour le contrôle de législation dans laquelle cela est stipulé, et ne peut donc pas déterminer si la concurrence est entravée dans ce cas-ci. Raison pour laquelle l'IBPT a conseillé à Entropia de s'adresser au ministre de l'Intérieur qui est, lui, compétent pour la législation en question.

#### COMPATIBILITÉ ENTRE LA BANDE FM (87,5 MHz - 108 MHz) ET LES SYSTÈMES DE RADIONAVIGATION POUR L'AÉRONAUTIQUE AU-DELÀ DE 108 MHz

Dans le courant de 2011, l'IBPT a tenu une concertation avec les Communautés sur cette problématique et a formulé une proposition visant à effectuer les calculs LEGBAC en fonction de la base de données avec les stations de radiodiffusion autorisées. Toutefois, cette proposition n'a pas été acceptée. Une partie a proposé que les opérations soient effectuées en fonction d'une base de données de stations coordonnées et de stations susceptibles d'être coordonnées. Faute d'un accord sur une base de données de stations coordonnées, il est toutefois impossible d'établir une base de données correcte de la situation coordonnée. Il a été convenu de continuer à travailler avec la base de données que Belgocontrol a alimentée au fil des années. Cette base de données sera contrôlée au niveau des fautes, des doublons...

À cet égard, les Communautés flamande et germanophone vérifieraient les possibilités de communiquer directement à Belgocontrol la base de données des émetteurs coordonnés. Sur la base des données qui leur ont été transmises, Belgocontrol examinera la base de données pour toute donnée erronée ou manquante.

## 2. MESURES ET CONTRÔLES EFFECTUÉS AFIN DE GARDER UN SPECTRE LIBRE D'INTERFÉRENCES



Au sein de l'IBPT, le service national de contrôle du spectre (NCS) est chargé de la mission de police des ondes au sens large. Outre la direction installée à Bruxelles, il dispose de cinq centres de contrôle dans le pays, situés à Anderlecht, Liège, Seneffe, Anvers et Gand. Ses missions peuvent être regroupées essentiellement en cinq grandes catégories :

- › Le traitement des perturbations radioélectriques ;
- › Les contrôles préventifs des réseaux radio professionnels ;
- › Les contrôles lors des grandes manifestations ;
- › Les collaborations avec les parquets et les services de police ;
- › Des tâches complémentaires aux autres fonctions.

Interventions du NCS : dossiers créés entre le 01/01/2011 et le 31/12/2011	
Dossiers perturbations	327
Contrôles préventifs des utilisateurs professionnels	500 (catégories 1, 2, 3, 4, 6)
Contrôles effectués lors de manifestations	157
Contrôle des émissions de radiodiffusion	26
Contrôle d'installations radiotéléphoniques à bord de navires	161
Contrôles – autres	1 281
Mesure des rayonnements des sites d'émission LNE Vlaanderen	618
Dossiers divers – tâches effectuées à la demande des autorités	628 (judiciaire)

2012 étant une année olympique à Londres, OFCOM, le régulateur anglais, a fait appel à ses collègues internationaux afin d'épauler et renforcer son staff dans la gestion et le contrôle de l'utilisation des ressources spectrales durant cet événement d'envergure mondiale. Des milliers de fréquences, des dizaines de milliers d'utilisateurs vont devoir cohabiter le temps des Jeux, où télévisions du monde entier, services de sécurité et dispositifs techniques de chronométrage sont quelques-uns des nombreux services à utiliser cette ressource rare qu'est le spectre.

Fort de son expérience lors de manifestations internationales d'envergure (Grand Prix de F1, Tour de France, championnat d'Europe de football...), le NCS a été sollicité. Huit techniciens ont ainsi participé en 2011 à des séances d'information, de formations et de team building avec les quelques 100 autres techniciens recrutés pour l'occasion. Le retour d'expérience de ces techniciens constituera une plus-value indéniable pour l'évolution des futurs contrôles.

### GESTION ET CONTRÔLE DES SITES D'ANTENNES – CADASTRE D'ANTENNES

En ce qui concerne la gestion des sites d'antennes, quatre tâches principales ont été effectuées :

- › Dans le cadre de l'utilisation partagée des sites, le site Internet<sup>33</sup> reprenant l'emplacement des sites d'antennes est mis à jour sur une base mensuelle. Le site Internet indique les emplacements des sites d'antennes sur tout le territoire. Pour les sites d'antennes en Flandre et en Wallonie, un rapport est publié pour indiquer l'exposition.
- › Par le biais d'un accord avec le gouvernement flamand, la deuxième tâche consistait à fournir des analyses en vue de créer des certificats que la Flandre délivre pour caractériser l'exposition. 1 182 dossiers ont ainsi été traités en 2011.
- › La troisième tâche consistait en la mesure de l'exposition sur le terrain. Ainsi, 618 mesures ont été effectuées entre août 2010 et février 2012.
- › La quatrième et dernière tâche consiste en la coordination des notifications échangées entre les différents opérateurs dans le cadre de l'utilisation partagée des sites.

## 3. CRÉATION DE TASK FORCES



Le regroupement de tous les services de l'IBPT dévolus aux contrôles au sein du Pool Contrôle a permis des synergies et d'ouvrir ainsi de nouvelles perspectives de contrôle. Ceci constitue aussi l'illustration de l'utilisation optimale des ressources limitées de l'IBPT. Des task forces ont ainsi été créées afin d'apporter un soutien « de terrain » à des services qui n'en avaient pas la capacité humaine ou matérielle. Cette nouvelle approche permet de mettre à profit l'expérience et l'expertise des agents de terrain tout en accroissant leur savoir.

En 2011, la Task Force « Poste » et la Task Force « Télécom » ont ainsi réalisé, en soutien aux Pools Postal, Attributions et Consommateurs :

- › 600 mesures dans le cadre de la vérification des obligations de couverture en 3G des opérateurs mobiles ;
- › Le contrôle de 123 bureaux de poste, 152 Points Poste et plus de 800 boîtes postales. Il s'agissait de vérifier l'information écrite et orale fournie aux utilisateurs, l'accessibilité pour les handicapés ainsi que les heures d'ouverture. Ces contrôles feront l'objet d'un rapport en 2012.

<sup>33</sup> [www.sites.bipt.be](http://www.sites.bipt.be).



- > En 2011, l'IBPT a également contrôlé les délais d'acheminement par bpost pour l'année 2010 concernant les éléments suivants :
  - > le courrier intérieur prioritaire ;
  - > le courrier intérieur non prioritaire ;
  - > le courrier international entrant prioritaire ;
  - > les envois recommandés nationaux ;
  - > les paquets nationaux.
- > Le contrôle de 484 cabines<sup>34</sup> téléphoniques publiques de Belgacom, le prestataire du service universel, afin d'évaluer le pourcentage du matériel en état de fonctionnement et également le respect des prescriptions réglementaires de l'arrêté royal du 27 avril 2007 qui facilitent l'accès aux personnes handicapées.
- > Suite notamment aux constatations du Service de médiation, l'IBPT a effectué une série de contrôles ciblés d'un certain nombre d'entreprises qui ne semblaient pas respecter leurs obligations en matière de conditions générales. Certains opérateurs ont été mis en demeure de se conformer aux obligations légales ; une procédure d'infraction a été entamée à l'égard d'une entreprise. Cette même entreprise fait également l'objet d'une deuxième procédure d'infraction pour mauvaise collaboration avec le Service de médiation et non-respect des recommandations de celui-ci.

Enfin, relativement au service universel, l'IBPT a en outre contrôlé la façon dont la décision de l'IBPT du 17 juin 2009 accordant une dérogation à Belgacom quant à l'application de l'article 3, alinéa 2, de l'annexe à la LCE du 13 juin 2005<sup>35</sup> était appliquée ; il a également analysé la manière dont le prestataire du service universel a mis en œuvre la nouvelle réglementation en matière de distribution de l'annuaire (en mode opt-in<sup>36</sup>), introduite par l'arrêté ministériel du 7 avril 2010<sup>37</sup>.

Le Conseil a également opté pour la création d'une Task Force « Radiodiffusion ».

- > Après la mise en service d'(A)Maghreb TV, l'IBPT a effectué un contrôle afin de vérifier que les programmes de radiodiffusion télévisuelle d'(A)Maghreb TV ne pouvaient pas être considérés comme appartenant exclusivement à l'une ou à l'autre communauté, au sens de l'article 127, § 2, de la Constitution et étaient donc bien soumis à la compétence régulatoire de l'IBPT, ce que ce contrôle a confirmé.
- > Afin d'assurer sa mission de contrôle des contenus en tant que régulateur média dans la région de Bruxelles-Capitale, l'IBPT s'est doté d'abonnements à tous les moyens de diffusion (câble, satellite, IPTV) disponibles depuis son siège central, ce qui est suffisant pour assurer le contrôle de l'organisme de radiodiffusion (A)Maghreb TV qui, actuellement, n'est diffusé que par le réseau xDSL (Belgacom TV) ainsi que d'autres organismes de radiodiffusion qui, en raison des dispositions internationales, relèveraient également de la compétence de l'IBPT.
- > L'IBPT n'a reçu à ce jour aucune plainte concernant des infractions éventuelles aux prescriptions de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux de communications électroniques et services de communications électroniques et l'exercice d'activités de radiodiffusion dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

<sup>34</sup> Soit un peu plus de 8 % du parc actuel.


<sup>35</sup> Contenu du service universel : sous certaines conditions (longueur du raccordement, nombre limité de raccordements annuels, qualité de la couverture mobile), Belgacom est autorisée à prester la composante géographique fixe du service universel via une technique basée sur l'installation d'une simbox.


<sup>36</sup> C'est-à-dire qu'elle a fait l'objet d'un consentement préalable.

<sup>37</sup> Moniteur belge du 6 mai 2010.

## 4. SURVEILLANCE DU MARCHÉ DANS LE CADRE DE LA DIRECTIVE 1999/5/CE CONCERNANT LES ÉQUIPEMENTS HERTZIENS ET LES ÉQUIPEMENTS TERMINAUX DE TÉLÉCOMMUNICATIONS ET LA RECONNAISSANCE MUTUELLE DE LEUR CONFORMITÉ



Les équipements hertziens et terminaux de télécommunications ne peuvent être mis sur le marché que s'ils sont conformes à la Directive 1999/5/CE du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 1999 concernant les équipements hertziens et les équipements terminaux de télécommunications et la reconnaissance mutuelle de leur conformité (également appelée directive R&TTE). Selon cette directive, le marquage CE adéquat doit être apposé sur tous les équipements hertziens et les équipements terminaux de télécommunications, sur leur emballage ainsi que sur les documents d'accompagnement. Le marquage CE comporte toujours au minimum le sigle CE. Ce sigle se présente sous la forme suivante : 

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

Les équipements hertziens qui fonctionnent sur des fréquences dont l'utilisation n'est pas harmonisée en Europe (et dont le marquage contient par conséquent le signe d'information) doivent être déclarés à l'État membre où ils sont commercialisés. Il s'agit de l'obligation communément appelée obligation de notification selon l'article 6.4 de la directive. En 2011, 883 types d'équipements hertziens ont été déclarés selon la procédure, ce qui représente une légère augmentation par rapport aux 858 appareils de 2010.

La Commission européenne met la « One Stop Notification » ou procédure OSN à disposition sur son serveur (<https://webgate.ec.europa.eu/osn>). La personne responsable de la notification conformément à l'article 6.4 peut transmettre sa notification via une adresse centrale. Le système distribue ensuite la demande aux administrations des États membres qui ont accepté le principe OSN. Actuellement, ce système est opérationnel dans 27 pays, 24 pays de l'UE (dont la Belgique), plus l'Islande, la Norvège et la Suisse/Liechtenstein. Cette procédure connaît un franc succès, car sur les 883 notifications introduites, 872 (98,7 %) ont été introduites via OSN. Les notifications restantes ont été introduites par e-mail (9) ou par courrier (2). Il faut toutefois d'abord s'enregistrer pour pouvoir utiliser cette procédure OSN. C'est également possible via le lien susmentionné.



Les appareils qui utilisent des bandes de fréquences dont l'utilisation est harmonisée dans la Communauté ne doivent pas être notifiés à l'IBPT. Ces appareils font partie de ce que l'on appelle la catégorie « Classe 1 ». Il convient de consulter régulièrement la liste des appareils de « Classe 1 ». Cette liste peut être consultée directement sur le site (<http://www.ero.dk/rtte>) qui fait partie du site Internet de l'ECO (European Communications Office). Les paramètres techniques auxquels doivent répondre ces appareils de radiocommunications pour appartenir à la catégorie « Classe 1 » sont également repris sur ce site et sont reliés au numéro de référence de la sous-classe y afférente.

En 2011, quelque 550 visites de contrôle ont été effectuées, principalement dans des magasins ; cependant, une centaine de marchés ont également été contrôlés. De plus, une quinzaine de bourses ont été visitées. Ces visites ont principalement été effectuées pour avoir un aperçu de nouveaux développements et également afin d'informer les exposants en temps opportun.

Il a parfois été jugé nécessaire de prendre des mesures répressives. Les contrôles effectués en 2011 ont ainsi débouché sur les saisies résumées dans le tableau suivant.

Appareils saisis lors de contrôles effectués en 2011			
Équipements terminaux		Équipements hertziens	
Téléphones	425	Appareils GSM	714
Modems	1	Jouets radiocommandés	686
		Souris d'ordinateur et claviers	597
		Émetteurs FM	276
		Clés Bluetooth et USB Wi-Fi sans fil	170
		Appareils de modélisme	152
		Contrôleurs de jeu sans fil	113
		Autres	1 497
<b>Total</b>	<b>426</b>	<b>Total</b>	<b>4 205</b>

Les envois postaux contenant des équipements hertziens sont également régulièrement contrôlés. À cet égard, une soixantaine de visites ont été effectuées auprès de services de douanes en 2010. Nombre de ces envois contrôlés contiennent des appareils achetés sur Internet – directement du fabricant ou via un site d'enchères. Dans beaucoup de cas, les appareils ne remplissent pas les exigences légales et sont saisis. Le fait que de nombreux appareils non marqués CE soient proposés via ces sites d'enchères est préoccupant. L'achat d'hélicoptères radiotélécommandés sur Internet pose également certains problèmes. La constatation d'une infraction donne toujours lieu à la rédaction d'un procès-verbal. En 2011, 466 procès-verbaux ont été initialement dressés. En outre, au cours du suivi des dossiers judiciaires, 47 procès-verbaux subséquents ont encore été dressés.

Début 2011, l'on comptait 86 détenteurs francophones et 216 détenteurs néerlandophones d'une autorisation de détention générale. Ces chiffres avaient augmenté à la fin de 2011, pour atteindre 91 détenteurs francophones et 234 détenteurs néerlandophones.

## 5. NUMÉROTATION



L'IBPT est chargé de la gestion du plan de numérotation national et donc de tâches telles que l'octroi, la réservation et le retrait de droits d'utilisation de numéros, du transfert et du contrôle de l'utilisation des numéros. En 2011, il a pris trois décisions concernant la réattribution de blocs de numéros entre opérateurs ainsi qu'une décision refusant une dérogation pour le numéro court SMS 4936 dont il est apparu qu'il n'était pas utilisé conformément au plan de numérotation pour les SMS. L'IBPT a également recherché des solutions ad hoc pour les numéros octroyés à des opérateurs qui avaient fait faillite.

### POUVOIR GARDER SON NUMÉRO

L'IBPT a imposé en juin 2011 une amende de 2 000 EUR à l'ASBL Portabilité des numéros chargée de l'exploitation de la plate-forme technique pour la réalisation de transferts de numéros qui n'avait pas correctement appliqué les règles de répartition des coûts qui lui sont applicables. Il a par ailleurs contrôlé la conformité des activités de cette ASBL avec le cadre réglementaire.

L'IBPT a mené des consultations préparatoires sur la façon d'appliquer concrètement les nouvelles dispositions des directives européennes en matière de portabilité des numéros en un jour, et de compensation en cas de portage tardif ou abusif. Il proposera un projet d'arrêté royal sur la portabilité des numéros dès que la nouvelle loi sur les communications électroniques sera adoptée.

### LES COMMUNICATIONS DE MACHINE À MACHINE (M2M)

Afin de s'adapter aux développements à long terme du marché, l'IBPT a en outre adopté en septembre 2011 une décision relative à la détermination du plan de numérotation en matière de communications de machine à machine.

### LES NOMS DE DOMAINE : CHANGEMENT D'OPÉRATEUR ET DNS.BE

Le code de conduite ISPA<sup>38</sup> concernant l'accès aux e-mails et à l'espace web pendant une période déterminée lors d'un changement de fournisseur de service Internet a été approuvé par le Conseil de l'IBPT le 1<sup>er</sup> mars 2011.

L'IBPT a exercé en 2011 sa fonction de représentant de l'intérêt public au sein du comité stratégique du bureau national d'enregistrement des noms de domaine DNS.be ; il a par ailleurs contribué à la rédaction d'articles de loi concernant l'encadrement de DNS.be pour le projet de nouvelle loi sur les communications électroniques.

## 6. L'INTÉGRITÉ ET LA SÉCURITÉ DES RÉSEAUX



Sur la base des articles 113 et 114 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT dispose de compétences en matière de sécurité des réseaux et services publics de communications électroniques. Ainsi, sous ce cadre légal, l'IBPT a mené en 2011 plusieurs actions d'envergure, notamment une enquête sur la sécurité des réseaux mobiles et une étude sur le service FON de Belgacom. En outre, l'IBPT est amené à jouer un rôle actif dans le cadre de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2011 relative à la sécurité et à la protection des infrastructures critiques. À ce titre, un membre du Conseil a été nommé le 31 octobre 2011 autorité sectorielle pour les infrastructures critiques en matière de communications électroniques.

<sup>38</sup> ISPA (acronyme d'Internet Service Providers Association) est l'association belge des fournisseurs de services Internet.



Enfin, l'IBPT a maintenu une veille technologique en matière de cyber-sécurité, en partant du principe qu'un problème de ce type peut avoir un impact, lorsqu'il dégénère, sur les réseaux publics de télécommunication ; il s'est associé à l'inauguration du BCentre et a maintenu des contacts étroits avec le CERT.

Dans ce contexte de sécurité, l'IBPT apporte sa contribution à BELNIS, la « Plate-forme de coordination de la Sécurité et de l'information » créée en 2005 par le gouvernement. Sur le plan européen, l'IBPT a continué à assurer la représentation de la Belgique auprès de l'Agence européenne pour la sécurité des réseaux et de l'information. L'IBPT a ainsi participé à CyberAtlantic, le premier cyber exercice conjoint EU/US (voir le site ENISA : <http://www.enisa.europa.eu/>).

### ENQUÊTE SUR LE SERVICE FON DE BELGACOM

En novembre 2011, Belgacom a lancé le déploiement de son service FON, appelé Belgacom FON, qui permet à l'utilisateur final de donner l'autorisation à Belgacom d'ouvrir l'accès à son modem-routeur à des tiers, également clients du même service Belgacom FON, en situation de nomadisme. Un tel service étend le concept de borne Wifi partagée, en offrant une connectivité qui combine une bande passante importante et une large couverture.

L'IBPT a remis à la demande du Ministre une note avec une première analyse sur différentes questions, tout en s'intéressant également aux aspects liés à la sécurité de ce nouveau service. Ainsi, le réseau du propriétaire du modem-routeur est sécurisé et isolé du réseau public auquel se connectent les utilisateurs nomades. Quant aux utilisateurs nomades, ils doivent adopter une attitude prudente lorsqu'ils naviguent sur Internet. En effet, la technologie d'accès par bornes Wifi publiques ne permet pas d'apporter une protection élevée aux communications et ces dernières sont exposées à des risques d'interception. Enfin, Belgacom s'estime capable d'identifier chaque utilisateur de son service, comme l'exige l'article 126 de la loi du 13 juin 2005. La note de l'IBPT conclut qu'au sujet du service Belgacom FON, une attitude prudente et peu interventionniste est indiquée à l'heure actuelle.

### IMPLÉMENTATION DE LOI RELATIVE À LA PROTECTION DES INFRASTRUCTURES CRITIQUES

En raison de l'omniprésence des réseaux de communication et des systèmes d'information, la sécurité des réseaux est devenue un sujet de préoccupation grandissant pour la société. Une réponse coordonnée et adéquate doit être donnée à tout incident de sécurité à grande échelle ou affectant le pays. Dans le cadre de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2011<sup>39</sup> relative à la sécurité et à la protection des infrastructures critiques, un membre du Conseil de l'IBPT a été désigné en qualité d'autorité sectorielle pour les infrastructures critiques qui sous-tendent les communications électroniques.

Avec l'interdépendance et l'interconnexion des réseaux, le maillon le plus faible peut entraîner l'arrêt de toute communication électronique à l'échelle du pays ou à l'échelle du continent (blackout). La protection des infrastructures critiques prend ainsi tout son sens. Un autre intérêt de cette loi est de faire converger les mesures de sécurité au niveau national et de s'assurer que leur efficacité ne s'arrête pas aux limites du réseau d'un opérateur.

La mise en œuvre de cette loi consiste en l'identification puis en la désignation des infrastructures critiques par l'autorité sectorielle. Elle nécessite que soient établis antérieurement les critères sectoriels retenus et le contenu du plan de sécurité auxquels devront satisfaire les infrastructures critiques, lesquels seront compris dans un arrêté royal spécifique au secteur.

<sup>39</sup> La formulation de l'arrêté ministériel de désignation pose question car les implications pour l'IBPT ne sont pas claires vu que l'autorité sectorielle est désignée nominativement et que dès lors il ne s'agit pas de l'IBPT. Celle-ci devrait être revue dans le cadre d'une réflexion plus large sur les compétences à exercer en la matière et les moyens humains et financiers nécessaires.

## AUTRES MISSIONS D'INTÉRÊT PUBLIC

### Soutien des autorités publiques pour l'interception légale

L'arrêté royal du 8 février 2011<sup>40</sup> modifie, d'une part, l'arrêté royal du 9 janvier 2003 qui encadre l'interception légale de la police fédérale et, d'autre part, l'arrêté royal du 12 octobre 2010 déterminant les modalités de l'obligation de collaboration légale en cas de demandes concernant les communications électroniques par les services de renseignement et de sécurité. Cet arrêté royal réduit de 30% les coûts associés à toute intervention d'interception. L'IBPT a été mandaté pour réaliser un modèle de coût susceptible d'objectiver les coûts facturés par les opérateurs à la Justice et aux services de renseignement et de sécurité, voire même de permettre des réductions ultérieures suivant un « glide path ». Le modèle de coût en cours d'élaboration se veut le plus générique possible, de façon à permettre l'inclusion de nouvelles obligations d'interception en matière IP et d'estimer l'impact de la directive « Data Retention ». La mise en place de l'interception en matière IP a été prioritaire dans le cadre de l'élaboration de ce modèle de coût.

De plus, l'IBPT a poursuivi en 2011 sa tâche visant à dresser la liste des « cellules de coordination Justice » des opérateurs, en mettant à disposition des parties un site Internet sécurisé. Celui-ci présente le double intérêt : 1) de permettre aux opérateurs de mettre à jour de manière continue les données de leurs cellules justice et 2) de permettre aux autorités compétentes de consulter celles-ci.

L'IBPT est également membre de la plate-forme NOT (Nationale Overleg Telecom Platform) qui regroupe les services de sécurité, la magistrature et les services de police et qui a pour but de se concerter sur les matières qui ont trait aux interactions entre télécommunications et matières judiciaires ou de sécurité. Des actions telles que le modèle de coût susceptible d'objectiver les coûts facturés par les opérateurs à la Justice et aux services de renseignement et de sécurité ou la mise en place d'un site sécurisé pour les « cellules de coordination Justice » se font en concertation permanente avec la plate-forme NOT.

### Apport d'expertise pour les services d'urgence

L'accès aux services d'urgence est un sujet qui revient au-devant des préoccupations sociétales. Vu la nécessité d'assurer l'accès aux services d'urgence offrant de l'aide sur place aux personnes sourdes, malentendantes ou souffrant de certains handicaps empêchant un appel vocal, et vu la multiplication des moyens de communication électronique, une extension des modes d'accès aux services d'urgence a fait l'objet d'un consensus. Plusieurs lois ont été ainsi adoptées, notamment la loi du 29 avril 2011 créant les centres 112 et l'agence 112, qui prévoit l'accès aux services d'urgence via n'importe quel type de communication électronique.

À cet égard, l'IBPT s'attèle depuis septembre 2011 à renforcer le dialogue et la concertation mutuelle entre les services d'urgence et le secteur, afin de déterminer les technologies qui apportent une réelle valeur ajoutée pour les personnes visées. Cela s'est traduit par des consultations publiques et une séance d'information.

Une des premières manifestations concrètes de ce programme sera la mise en place de l'accès par SMS aux centrales de gestion des services d'urgence offrant de l'aide sur place pour les personnes ne pouvant pas recourir à un appel vocal (loi du 14 novembre 2011 modifiant la loi du 13 juin 2005 en ce qui concerne l'accessibilité des services d'urgence).

Un autre projet consiste en la création et en la gestion du fonds pour les services d'urgence. Il s'agit d'un fonds auquel le secteur doit contribuer afin de financer certains investissements réalisés par les centrales de gestion des services d'urgence. Trois arrêtés royaux doivent être adoptés pour rendre ce fonds opérationnel. Ils ont été soumis à consultation publique en fin d'année 2011. Les conclusions de cette dernière feront l'objet d'une publication ultérieure.

<sup>40</sup> Arrêté royal du 8 février 2011 modifiant l'arrêté royal du 9 janvier 2003 portant exécution des articles 46bis, § 2, alinéa 1<sup>er</sup>, 88bis, § 2, alinéas 1<sup>er</sup> et 3, et 90quater, § 2, alinéa 3 du Code d'instruction criminelle ainsi que de l'article 109<sup>ter</sup>, E, § 2, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, M.B., 23 février 2011, entré en vigueur le 5 mars 2011.



### Initiatives post-Pukkelpop prises par l'IBPT

La médiatisation d'un événement tragique sert parfois de catalyseur à un dossier. Le drame qui s'est produit lors de l'édition 2011 du festival Pukkelpop a tragiquement mis en lumière un problème de congestion de réseau en situation d'urgence. Afin de remédier à semblable situation et pour permettre aux services d'urgence de pouvoir continuer à utiliser les réseaux sur place, diverses instances ont tenté d'apporter une solution. L'IBPT a joué un rôle d'expert et a canalisé ces initiatives, en coopération avec la Direction Générale Centre de Crise du SPF Intérieur. Diverses solutions techniques ont été considérées et ont été fait l'objet de discussions avec le secteur via une consultation publique organisée par l'IBPT, sur la base de laquelle un projet de plan d'action a été conçu par le Centre de Crise.

## 7. LA POLITIQUE DU PERSONNEL DE L'IBPT



En premier lieu, la politique du personnel de l'IBPT vise à matérialiser l'axe stratégique « Culture », qui ne se focalise pas uniquement sur l'expertise des membres du personnel, mais également sur les diverses autres compétences qui doivent donner forme à la mission de l'IBPT. Concrètement, cette phase développe les domaines suivants.

### RECONVERSION DU CADRE ORGANIQUE

C'est précisément parce qu'il ressort de chaque benchmark que l'IBPT souffre d'un sous-effectif considérable d'économistes, de juristes et d'ingénieurs pour son activité principale de régulateur et qu'obtenir l'élargissement du cadre organique demande de parcourir un véritable dédale administratif, que l'IBPT s'est employé à améliorer les postes en interne. Ce qui a mené à la conversion de 15 cadres exécutifs en fonctions de cadres moyens. L'impact relatif de cette mesure s'observe dans l'augmentation du nombre de fonctions de niveau A, de 69 à 84. Il s'agit d'une hausse substantielle de la force de travail, qui doit encore être considérée comme une première étape, d'autant que l'IBPT se voit attribuer sans cesse de nouvelles tâches. Étant donné que la conversion n'est pas sans conséquence budgétaire, l'accord nécessaire a été demandée à l'autorité politique.

### EXAMEN DE PROMOTION INTERNE, DÉSORMAIS AUSSI VERS LE NIVEAU A

L'IBPT souhaite responsabiliser davantage son personnel, en particulier en rendant plus mesurables des aspects comme l'orientation sur les résultats, et en augmentant le sentiment de responsabilité et l'engagement effectif. Dans une première phase, l'IBPT avait déjà donné la possibilité à ses collaborateurs d'assumer de nouvelles tâches ou de relever de nouveaux défis par le biais de changements de fonction volontaires en interne.

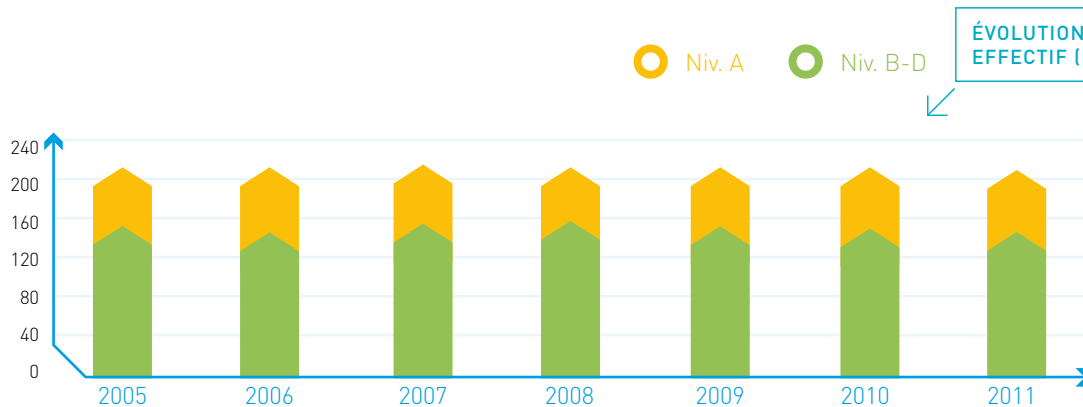
En 2011, le cadre réglementaire permettant aux membres du personnel d'être promus au niveau A a été élaboré. Ce cadre augmente les opportunités et les perspectives de carrière. Le contenu des examens avait été mis au point et mettait l'accent tant sur la connaissance que sur les aptitudes liées à la fonction, en particulier la gestion d'un service et l'encadrement de collaborateurs. Les examens peuvent débuter en 2012.

La politique des ressources humaines a toujours prêté une attention particulière au fait que toutes ces mesures, entraînant parfois un réel changement de culture, fassent d'abord l'objet d'une concertation constructive et transparente avec les organisations syndicales. Ces discussions sont à la base de et assurent de meilleures chances de réussite.

### FORMATION DU PERSONNEL

Restructurée en 2011, la cellule « Formation » met sur pied, en collaboration avec les différents pools, un trajet de formation qui correspond aux axes principaux du plan stratégique. Il s'agit d'un exercice par étape qui accorde la priorité au renforcement des connaissances en général, et en

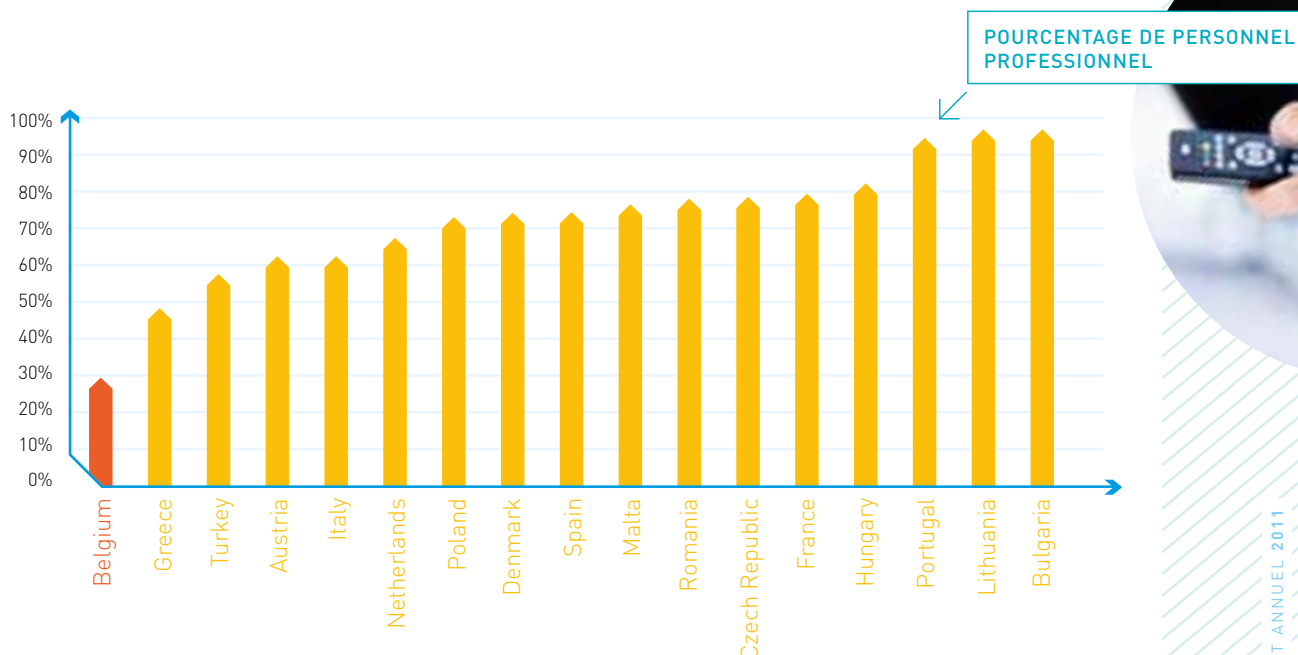
particulier celles liées aux réglementations. On retrouve par exemple des formations en régulation économique et en gestion de projet. Les workshops organisés en interne stimulent l'échange de connaissances, ce qui rend plus fluide la collaboration entre les différents services.



Le nombre des agents de niveau A comprend les agents titulaires d'un diplôme universitaire ou assimilé ainsi que ceux ayant accédé au niveau A suite à la réussite d'un examen de promotion.

### BENCHMARK INTERNATIONAL

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



Par « personnel professionnel », l'on entend les collaborateurs de niveau universitaire [ITU World Telecommunication Regulatory Database, données 2009]



## 8. LE SERVICE JURIDIQUE

56



Le service juridique est un service horizontal, qui apporte son soutien aux autres services de l'IBPT. Le service est en effet associé à l'ensemble du processus décisionnel des projets qui émanent des différents services de l'IBPT, en particulier en ce qui concerne les analyses de marché et l'exécution des décisions. Cette collaboration dans le cadre de l'établissement des décisions en renforce la sécurité juridique. Le service juridique de l'IBPT fournit également des avis ou remet des analyses de sa propre initiative ou à la demande de différents services. Le service est par exemple associé à l'attribution de tous les marchés publics (rédaction du cahier des charges pour l'attribution des marchés) de l'IBPT, ainsi qu'au suivi des marchés publics en général. Enfin, le service juridique diffuse de manière proactive des informations juridiques en tenant compte des ouvrages les plus récents en matière de législation, de jurisprudence et de doctrine. Son rôle s'étend à la formation du personnel dans les domaines juridiques relevant de la compétence de l'IBPT.

### LITIGES COORDONNÉS EN 2011

Le service juridique coordonne également les recours en justice visant principalement les décisions adoptées par l'IBPT, et plus accessoirement les décisions à portée réglementaire de l'État belge en matière de télécommunications ou de services postaux. Selon les procédures, des échanges peuvent également avoir lieu entre l'IBPT et d'autres autorités fédérées, fédérales ou européennes. Les principales affaires au cours de l'année 2011 sont les suivantes.

1. Procédure d'annulation de l'art. 30 de la LCE devant la Cour constitutionnelle et la Cour de justice de l'Union européenne, et procédure d'indemnisation devant le tribunal de 1<sup>re</sup> instance de Bruxelles.  
Belgacom a demandé à la Cour instance d'annuler les articles 2 et 3 de la loi du 15 mars 2010 portant modification de l'article 30 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après LCE). Cette loi fixe la base légale des droits en matière d'utilisation des fréquences par les opérateurs mobiles. Avant de statuer sur le fond, la Cour constitutionnelle a posé quatre questions préjudicielles à la Cour de justice de l'Union européenne qui y répondra dans le courant de l'année 2012.  
Belgacom a également demandé que le tribunal de 1<sup>re</sup> instance de Bruxelles condamne l'IBPT et l'État belge au remboursement du montant de la redevance unique payé pour les années 2010 et 2011 sur la base de cette loi du 15 mars 2010. Le Tribunal a décidé de surseoir à statuer en attendant en tout cas la fin de la procédure européenne.
2. Procédure de suspension pour le marché 7 (régulation des tarifs de terminaison sur les réseaux mobiles ou MTR).  
La décision de l'IBPT du 29 juin 2010 réduit les tarifs de terminaison sur les réseaux mobiles afin d'aboutir à un tarif de 1,08 €cent/min au 1<sup>er</sup> janvier 2013 et à mettre fin au régime d'asymétrie tarifaire entre les trois opérateurs mobiles actifs en Belgique. Elle est contestée par Belgacom, Mobistar et KPN GB.  
La Cour d'appel de Bruxelles a constaté que l'IBPT n'a pas commis d'erreur manifeste d'appréciation, et a dès lors rejeté le 15 février 2011 les demandes de suspension de la décision de l'IBPT relative à la régulation des tarifs de terminaison sur les réseaux mobiles. Un arrêt au fond est attendu lors du premier semestre de l'année 2012.
3. Procédure d'annulation de l'amende administrative imposée à Belgacom.

Le 28 juin 2010, l'IBPT a infligé une amende administrative de 800 000 EUR à Belgacom car en février 2010, la société n'avait pas averti ses abonnés de leur droit de résilier le contrat sans frais simultanément à la notification d'une augmentation des prix de l'offre Internet.

La Cour d'appel de Bruxelles a rejeté, le 14 septembre 2011, le recours introduit par Belgacom, mais a toutefois ramené l'amende administrative à 500 000 EUR.

### PRINCIPAUX TEXTES RÉGLEMENTAIRES PRÉPARÉS EN 2011

Le service juridique exerce également un rôle important dans la préparation de la réglementation. S'agissant des textes de lois, il a rédigé les documents en vue de leur adoption par le gouvernement fédéral, d'abord, et par les chambres législatives, ensuite ; il a également fourni une assistance permanente au Ministre en charge du dossier. Voici quelques exemples illustrant une grande implication de l'IBPT dans ce rôle.

1. Loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses en matière de télécommunications  
 Cette loi adapte la législation existante<sup>41</sup>. Outre des corrections techniques, la loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses en matière de télécommunications augmente la protection des consommateurs par une transposition partielle du nouveau cadre réglementaire européen de 2009. Elle a également pour objet de renforcer l'IBPT et la Commission d'éthique pour les télécommunications.
2. Projet de loi de transposition du cadre réglementaire européen de 2009<sup>42</sup>  
 Le gouvernement fédéral a approuvé ce projet de loi le 2 décembre 2011. Les objectifs de ce projet de loi sont multiples : mieux protéger les droits des consommateurs (par exemple en diminuant significativement le temps nécessaire pour changer d'opérateur fixe ou mobile, en limitant la durée des contrats qui lient les utilisateurs aux opérateurs et en améliorant la clarté), renforcer les pouvoirs de l'IBPT, augmenter l'efficacité dans la gestion des ressources rares, permettre un allègement de certaines obligations de service universel et une modernisation des prestations effectuées au titre de sa composante sociale, et améliorer le fonctionnement général du marché des communications électroniques au niveau européen tout en y encourageant l'innovation et les investissements. Des mécanismes de coopération plus étroite avec les instances européennes, dont une nouvelle instance européenne, l'ORECE (Organe des régulateurs européens des communications électroniques), permettront une meilleure approche des situations de dominance économique dans ce secteur. Les arrêts de la Cour de justice de l'Union européenne du 6 octobre 2010 (voir les arrêts C-389/08 et C-222/08) et l'arrêt de la Cour constitutionnelle du 27 janvier 2011 (voir arrêt n° 7/2011) ont eu pour conséquence d'annuler le mécanisme de financement des tarifs téléphoniques sociaux figurant dans la loi. Le projet de loi met la législation en conformité avec ces arrêts.  
 Outre ses activités liées audit projet, l'IBPT a également été amené à conseiller le Ministre fédéral en charge à propos des projets de transposition des mêmes directives européennes par les entités fédérées.

<sup>41</sup> Loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges et loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

<sup>42</sup> Directive (« mieux légiférer ») 2009/140/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant les directives 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 2002/19/CE relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion, et 2002/20/CE relative à l'autorisation des réseaux et services de communications électroniques (J.O., 18 décembre 2009, L 337/37) et Directive « droits des citoyens » 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, la directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques et le règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (J.O., 18 décembre 2009, L 337/11).

### 3. Projets d'AR « Fonds pour les services d'urgence »

L'article 107, § 5, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques charge le Roi d'adopter plusieurs arrêtés royaux afin de mettre en œuvre le fonds pour les services d'urgence. Ce fonds a été établi afin de faire financer par les opérateurs certaines adaptations techniques aux interfaces centrales des centrales de gestion des services d'urgence (voir paragraphe 4 de l'article 107 précité). Il s'agit par exemple du projet Location Based Services ou LBS. Du 16 novembre 2011 au 21 décembre 2011 et en accord avec le Ministre fédéral en charge, l'IBPT a organisé une consultation publique relative aux projets d'arrêtés royaux susmentionnés sur son site Internet.

### 4. Avis « Must carry et SMA (services de médias audiovisuels) »

À l'été 2011, l'IBPT fut sollicité par la Ministre Laruelle, compétente pour l'audiovisuel fédéral à Bruxelles, pour examiner un projet de modification de la loi du 30 mars 1995<sup>43</sup>. Ce texte commandé par son cabinet portait à la fois sur la transposition des directives de 2009 adaptant le cadre réglementaire européen des communications électroniques ainsi que sur la révision de la disposition relative au « must carry », condamnée peu de temps auparavant par la Cour de justice de l'Union européenne.

## 9. LE SERVICE COMMUNICATION



Dans le cadre de l'axe stratégique « Dialogue et communication », l'IBPT s'efforce de développer une bonne communication avec les parties intéressées.

Comme annoncé dans le plan stratégique 2010-2013 dans ce contexte, l'IBPT travaille à la mise en place d'une cellule de communication. En 2011, une première étape a consisté en la désignation d'un porte-parole chargé des relations avec la presse. De premiers contacts ont été établis avec des journalistes, des agences de presse et des cellules de communication de régulateurs étrangers. La cellule communication analyse des éléments de communication et planifie l'envoi de communiqués de presse. Quinze communiqués de presse ont été envoyés en 2011. La diffusion de telles informations claires et utilisables pour les journalistes a généré la publication d'articles de presse concernant la régulation de l'IBPT en 2011.

Toutes les questions des journalistes ont été centralisées et traitées : on compte quelque 200 questions en 2011.

Le service communication a coordonné la rédaction d'importants documents stratégiques :

- › Le rapport annuel 2010 ;
- › Les rapports semestriels au président de la Chambre des Représentants ;
- › La situation du secteur des communications électroniques 2010.

<sup>43</sup> 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.

En 2011, le service Communication a entamé la construction du nouveau site Internet de l'IBPT. On a déjà noté de premiers résultats tangibles au niveau du design, de l'ergonomie, de la structure et du lay-out du site Internet. Pensée à partir des besoins de ses visiteurs, la nouvelle version du site mettra clairement en évidence les contenus recherchés par les utilisateurs finals, en les séparant de ceux qui intéressent davantage les acteurs du marché et les utilisateurs professionnels sensu lato. Ces besoins respectifs détermineront la structure du site en deux zones ; ainsi qu'une partie de son contenu (des informations destinées aux consommateurs seront produites<sup>44</sup>). Un moteur de recherche performant sera calibré aussi finement que possible, afin que les visiteurs trouvent rapidement des réponses hautement pertinentes à leurs questions. La cellule Communication est le maître d'ouvrage du projet du nouveau site.

En outre, le service Communication fait jour après jour office d'interface entre le monde extérieur et les services de l'IBPT ; il répond rapidement aux questions posées par téléphone ou par voie électronique. Des mailings sont envoyés aux parties intéressées concernant les dossiers, les décisions et les consultations importants (une cinquantaine en 2011).

À l'instar des autres services horizontaux, toute l'organisation est cliente du service Communication. Par conséquent, la cellule apporte son soutien et communique des informations spécialisées par le biais de mailings internes et de l'intranet de l'IBPT.

## 10. LE GREFFE



Le service du greffe comprend le secrétariat du Conseil, qui assiste le Conseil en tant que collègue, et le service de factage-indicateur, qui traite le courrier entrant et sortant.

Les deux principales réalisations de 2011 sont l'introduction d'un système de décisions du Conseil via e-mail et le développement de workflows en vue de la préparation du système pour la gestion électronique de documents. Ces réalisations s'inscrivent dans l'axe stratégique « Efficacité administrative », en introduisant d'une part grâce la simplification et en préparant d'autre part l'automatisation. Le greffe est le maître d'ouvrage du projet en matière de gestion électronique des documents.

La nouvelle procédure, à savoir l'organisation des décisions du Conseil via e-mail, a été mise en œuvre début 2011. Les décisions soumises par e-mail portent sur des dossiers qui sont d'une part suffisamment importants pour laisser une trace du processus de décision, mais qui, d'autre part, sont suffisamment matures et ne nécessitent donc plus la tenue de débats afin d'arriver à un accord lors d'une séance du Conseil. Cette procédure a été élaborée en collaboration avec le service IT et utilisée déjà 180 fois en 2011.

Le système de gestion électronique des documents qui sera mis en œuvre en 2012 à l'IBPT a été préparé entre autres par le greffe en 2011. Il s'agit d'un système qui numérise toute la correspondance entrante et sortante (lettres, e-mails, fax...), ainsi que les documents internes. Ces textes sont ensuite traités via un workflow préalablement défini. Le système permet également aux collaborateurs de travailler ensemble sur un ou plusieurs documents (travail collaboratif).

<sup>44</sup> Il s'agit des FAQ évoquées au chapitre II, point 12, de ce document.

Aux fins de la préparation d'un tel projet, il est essentiel pour le développement ultérieur que les workflows soient préalablement élaborés en profondeur. En 2011, le greffe a créé plusieurs workflows différents, comme le courrier entrant, le courrier sortant, les questions parlementaires, la publication sur Internet. Ces workflows décrivent les processus opérationnels, à savoir les trajets des documents et les listes d'actions que les membres du personnel doivent effectuer pour mener à bien leurs tâches. Outre ces avantages déjà cités, ce futur outil de gestion électronique des documents contribuera donc aussi à accroître la maturité managériale au sein de l'IBPT.

## 11. RESSOURCES IT



En 2011, l'IBPT a poursuivi ses investissements annuels liés à l'informatique, tout comme le renouvellement partiel de son parc informatique et de ses licences de logiciels.

### LES PROJETS « CORPORATE »

La politique du service IT a été axée sur plusieurs gros projets, qui ont été lancés en 2011, à savoir :

- > la gestion électronique des documents ;
- > le nouveau site Internet, avec une partie « professionnels » et une partie « consommateurs » ;
- > la refonte du logiciel « fait maison » Frelic (qui assure la gestion du spectre et des redevances de ses utilisateurs) et l'intégration de l'équipe en charge de cette application.

### L'AMÉLIORATION DU SERVICE AUX UTILISATEURS INTERNES

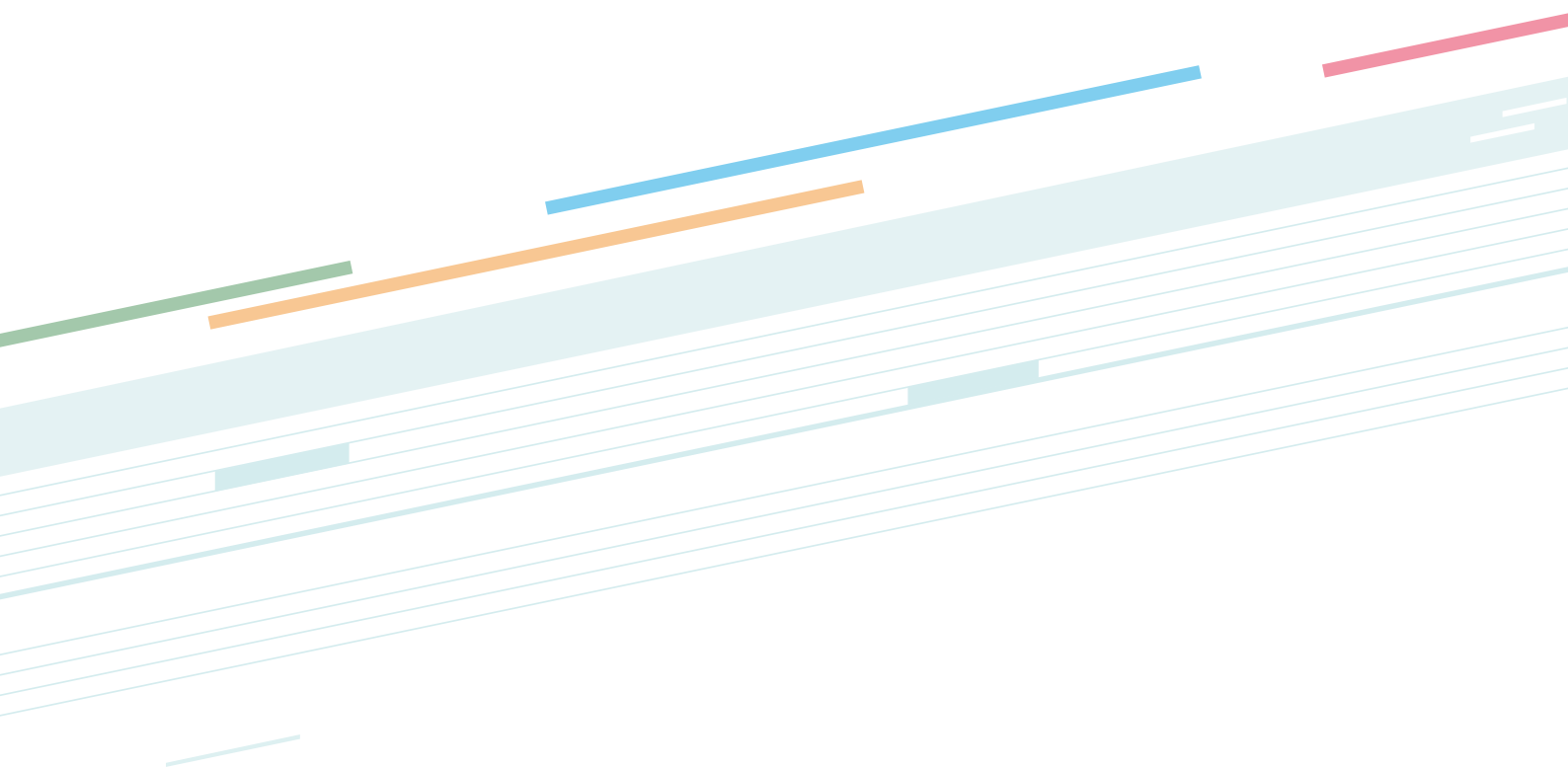
Un projet de renouvellement complet du parc des serveurs a été entamé. Il fait la part belle à la virtualisation et trouve son origine dans la décision de fusionner les deux réseaux IT, l'un dédié aux fréquences/licences, l'autre à l'usage de l'ensemble de l'IBPT.

Les bâtiments de l'IBPT ont été équipés en Wi-Fi en même temps qu'une partie du personnel a été équipé en matériel portable afin de favoriser le travail en équipe au sein même de l'organisation.

Le renouvellement du matériel de contrôle des stations de mesure fixes a également été entamé. Il se fixe comme objectif d'y intégrer la station de monitoring du CCRM, une institution dont l'IBPT est membre et qu'il finance en partie, et dont la valeur ajoutée est d'effectuer un monitoring permanent des bandes de fréquence à des fins de sécurité publique.

Une modernisation du helpdesk a été achevée avec la mise en place d'un système de ticketing sur la base d'un logiciel « open source ».

Un extranet pour favoriser la collaboration avec les institutions sœurs a été mis en place sous la forme d'une e-room et une facilité Stock & Share est à disposition du personnel pour l'échange de documents volumineux.





# Facts & figures

# 4

MOVING FORWARD TO A STRONG & INDEPENDENT BIPT

# 1. CHIFFRES CLÉS DU SECTEUR DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Les données suivantes reprennent quelques axes principaux de la publication générale de l'IBPT, consacrée à la situation économique du secteur des télécommunications en 2011. Ce document est disponible sur le site Internet de l'IBPT.

Les éléments principaux peuvent être résumés comme suit :

## Contexte du marché : investissements croissants, emploi stable, chiffres d'affaires en baisse

- › Les investissements ont été globalement supérieurs à ceux de l'année 2010 (+19 %). Entre 2010 et 2011, 11 opérateurs<sup>45</sup> ont attiré 1,48 milliard EUR d'investissements sur le marché belge des télécommunications.
- › L'emploi a pu être maintenu grâce à une légère hausse de 0,4 %. Cette croissance permet d'arriver fin 2011 à un emploi direct total de 19 031 équivalents temps plein (ETP) chez 11 opérateurs.
- › Les revenus générés par les services de télécommunications fixes et mobiles (de détail et de gros) de 11 opérateurs ont baissé de 3,3 % pour atteindre en 2011 environ 7,65 milliards EUR.
- › Les revenus générés par les services de télécommunications fixes constituent la majeure partie (52%) du chiffre d'affaires de détail qui s'élève à 6,34 milliards EUR.

## Téléphonie fixe : le prix moyen de la téléphonie fixe a enregistré une baisse de 5 %

- › Le prix moyen par minute vocale fixe est passé de 4,54 eurocents/minute en 2010 à 4,31 eurocents/minute en 2011 (baisse de 5 %). Les revenus générés par le trafic téléphonique fixe ont baissé chaque année de 10 % en moyenne entre 2006 et 2011.
- › Le nombre des ménages disposant de la téléphonie fixe et mobile a augmenté et est passé de 53 à 59 %. La part totale des ménages disposant de téléphonie fixe reste stable avec 64 %.
- › Le marché de la téléphonie vocale fixe a continué à se contracter : le volume des appels vocaux fixes a chuté de 12,51 à 11,83 milliards de minutes. Le rythme de la décroissance s'est accéléré : -5,4 % par rapport à -1,5 % en 2010.

## Téléphonie mobile : le prix moyen a diminué de 12 %

- › Le prix moyen par minute a chuté de 15,6 eurocents/minute en 2010 à 13,8 eurocents/minute en 2011 (chute de 12 %). Les trois opérateurs de réseau mobile belges ont vu leurs revenus de détail générés par les communications vocales mobiles (y compris les communications vocales d'itinérance de détail) diminuer de 11,6 % en 2011 pour atteindre 1,88 milliard EUR.
- › Grâce à la baisse des tarifs de terminaison d'appels mobiles en 2011 sous l'impulsion de l'IBPT, le tarif national réel moyen de terminaison d'appel vocal mobile a enregistré une baisse de 6,4 eurocents/minute en 2010 à 3,9 eurocents/minute en 2011 (baisse de 39 %). La baisse a eu un impact de 130 millions EUR sur les revenus.
- › Le nombre de minutes vocales mobiles sortantes a connu en 2011 une croissance de 2 % pour atteindre 14,86 milliards et a dépassé ainsi le nombre de minutes vocales fixes. Le nombre d'abonnés mobiles actifs des 3 opérateurs mobiles belges (MVNO compris, M2M non compris) a augmenté et a atteint environ 12,5 millions à la fin de 2011 ; ce qui représente une croissance de 3,2 %. En 2011, un abonné vocal mobile actif d'un opérateur de réseau mobile belge a dépensé en moyenne 14,52 EUR par mois (ARPU voix mobile).

<sup>45</sup> Belgacom SA, KPN Group Belgium, BT Limited, Colt Telecom, Mobistar Enterprise services, Mobistar, Numéricable, Telenet, Verizon Belgium Luxembourg SA, Brutélé, Tecteo.

- › Le nombre de SMS envoyés par des abonnés mobiles a continué d'augmenter : +17 %. En moyenne, 145 SMS sont envoyés par mois, par abonné mobile actif. Les revenus de détail nets générés par les SMS ont enregistré pour la première fois une baisse. Avec un chiffre d'affaires de 422,46 millions EUR, ils étaient de 4,7 % inférieurs à 2010 (443,23 millions EUR). Le prix moyen par SMS a diminué de 2,4 eurocents en 2010 à 2 eurocents en 2011 (baisse de 17 %).

#### **Large bande fixe : La Belgique dans le peloton de tête européen en matière de déploiement de la large bande fixe à haut débit**

- › Au sein de l'Europe, la Belgique fait partie du peloton de tête en matière de déploiement de la large bande fixe à haut débit. Fin juin 2011, 30 % au moins des lignes large bande fixes possédait un débit de 30 Mbps et plus. Seules la Lituanie (39 %) et la Roumanie (43 %) obtiennent un meilleur score. La moyenne européenne se situe à un niveau nettement inférieur avec 7 %.
- › Fin 2011, 69 % des lignes large bande avaient un débit maximal équivalent ou supérieur à 10 Mbps.
- › Fin 2011, la part de marché de Belgacom était de 41,6 % tandis que le câble possédait 47,1 % de part de marché et les autres opérateurs alternatifs, 11,3 %.
- › La pénétration de la large bande fixe (nombre de lignes par 100 habitants) a atteint 32,4 % fin 2011, ce qui représente une hausse de 1,3 % par rapport à 2010.

#### **Large bande mobile : le taux de pénétration mobile a augmenté de 117%**

- › L'année 2011 a connu une augmentation du taux de pénétration de la large bande mobile (GSM) en Belgique : de 792 559 à 1 717 918 utilisateurs (+ 117 %). Dans le classement de la pénétration de la large bande mobile (3G) en Europe, notre pays se classait fin juin 2011 à la 22e place avec 12,9 %.
- › Les revenus de détail nets générés par les services de données mobiles ont augmenté de 32 % pour atteindre 305,31 millions EUR. Ce qui fait augmenter leur part dans le chiffre d'affaires mobile des trois opérateurs de réseau mobile qui passe de 6 à 8 %. L'ARPU des données mobiles (7,44 EUR par mois) se situait en 2011 entre l'ARPU des SMS (3,27 EUR par mois) et l'ARPU voix (14,52 EUR/mois).

#### **Offres conjointes : la tendance à acheter des offres conjointes se poursuit**

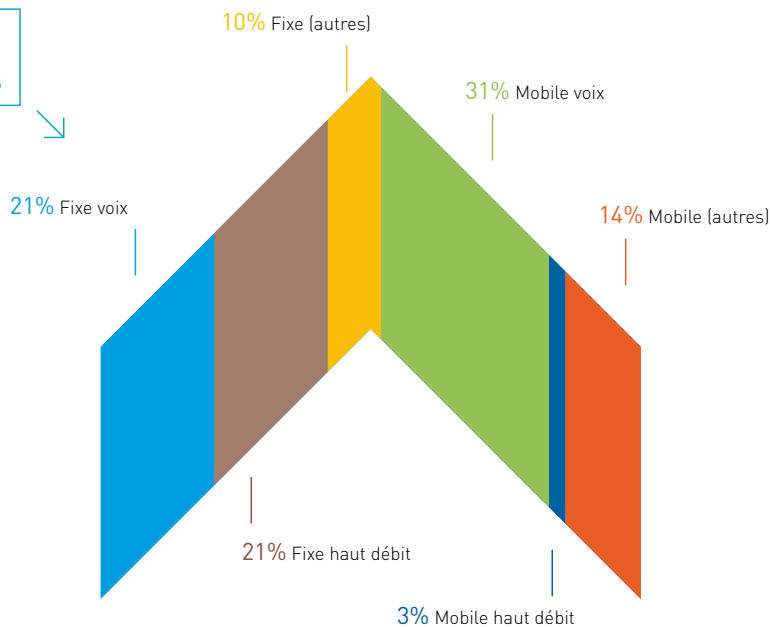
- › La tendance à acquérir plusieurs produits auprès d'un seul et même fournisseur se poursuit. 49 % des ménages belges ont acheté fin 2011 des services de communications électroniques dans le cadre d'une offre conjointe par rapport à 40 % un an plus tôt.
- › 80 % des abonnés large bande fixe résidentiels ont acheté la large bande dans le cadre d'une offre conjointe. Une majorité (48 %) achète 2 produits supplémentaires. 28 % ont acheté la large bande dans le cadre d'une offre conjointe double play et 3 % dans le cadre d'une offre conjointe quadruple.
- › 55 % des abonnés résidentiels à la télévision ont acheté la télévision numérique dans le cadre d'une offre conjointe. 36 % achètent 2 produits supplémentaires, 17 % achètent la télévision numérique dans le cadre d'une offre conjointe double play et 2 % dans le cadre d'une offre conjointe quadruple.



## 1.1. CONTEXTE ÉCONOMIQUE DU MARCHÉ

### 1.1.1. Chiffre d'affaires

#### RÉPARTITION 2011 DES REVENUS DE DÉTAIL TÉLÉCOMS DE 11 OPÉRATEURS



En 2011, onze opérateurs<sup>46</sup> ont réalisé un chiffre d'affaires de 6,34 milliards EUR grâce à la vente de services de communications électroniques sur le marché de détail.

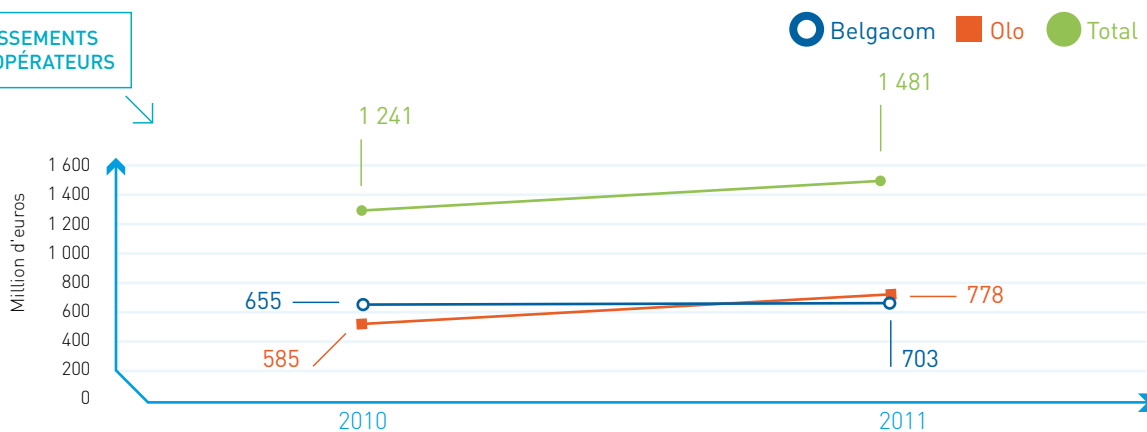
52 % de ces revenus proviennent de services fixes.

La téléphonie mobile représente 31 % alors que la téléphonie fixe ne constitue que 21 % des revenus de détail totaux.

L'année passée, la large bande a généré 24 % des revenus du secteur des télécommunications.

### 1.1.2. Investissements

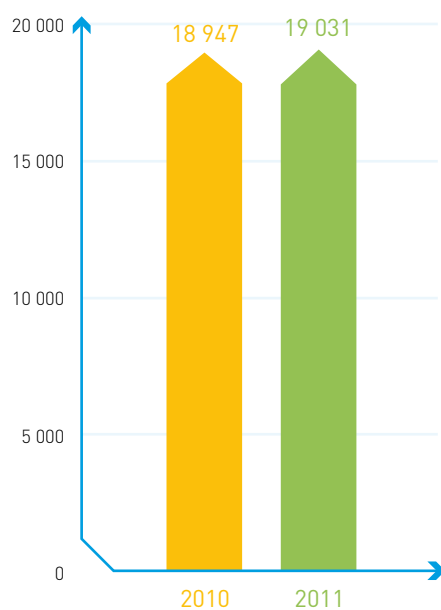
#### INVESTISSEMENTS DES 11 OPÉRATEURS



<sup>46</sup> Belgacom SA, KPN Group Belgium, BT Limited, Colt Telecom, Mobistar Enterprise services, Mobistar, Numericable, Telenet, Verizon Belgium Luxembourg SA, Brutélé, Tecteo.

Les investissements dans le secteur des services des communications électroniques ont fortement augmenté en 2011 : + 19 %, jusqu'à 1,481 milliards EUR.  
Les opérateurs alternatifs représentent 80 % de la croissance totale.

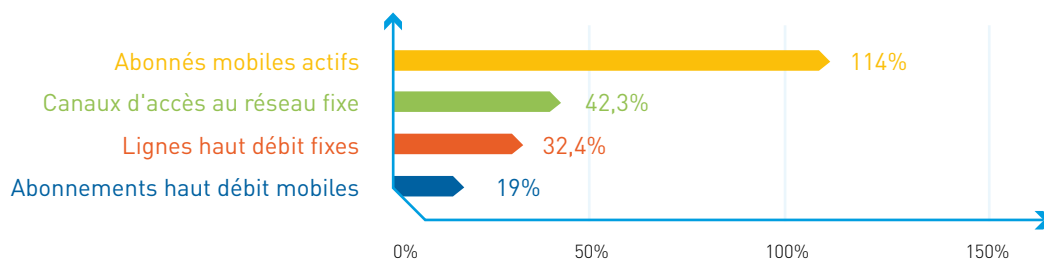
### 1.1.3. Emploi



PERSONNEL (ETP)

Fin 2011, 19 031 personnes travaillaient à plein temps chez 11 opérateurs, soit une croissance de 0,4 % par rapport à fin 2010.

### 1.2. ABONNÉS



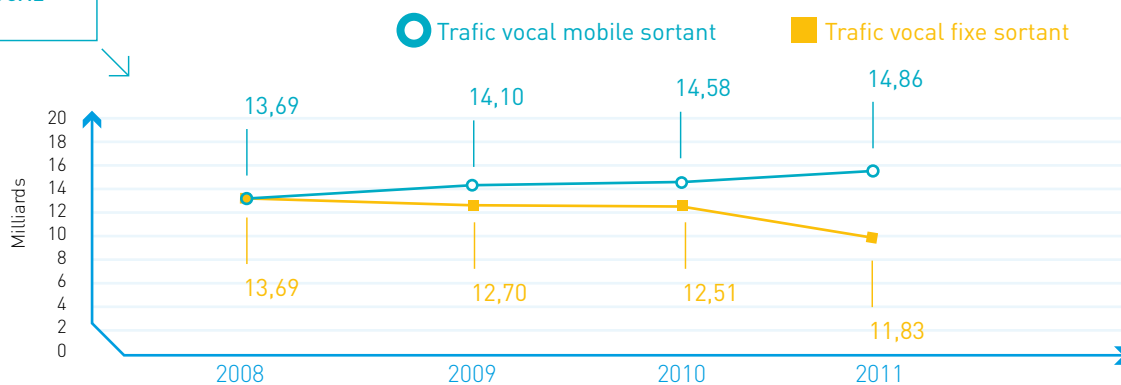
PÉNÉTRATION  
(EN % DE LA  
POPULATION)

À la date du 31 décembre 2011, on compte en Belgique :

- > 4 631 072 canaux d'accès au réseau téléphonique fixe
- > +/- 12,5 millions d'abonnés mobiles actifs
- > 3,54 millions de lignes large bande fixes
- > 30 % lignes large bande fixes dont la vitesse est  $\geq$  30 Mbps
- > 2,08 millions d'abonnements large bande mobiles (via PC et via GSM)
- > 2,2 millions d'abonnements de particuliers avec une offre conjointe, ce qui représente 48 % des ménages belges.

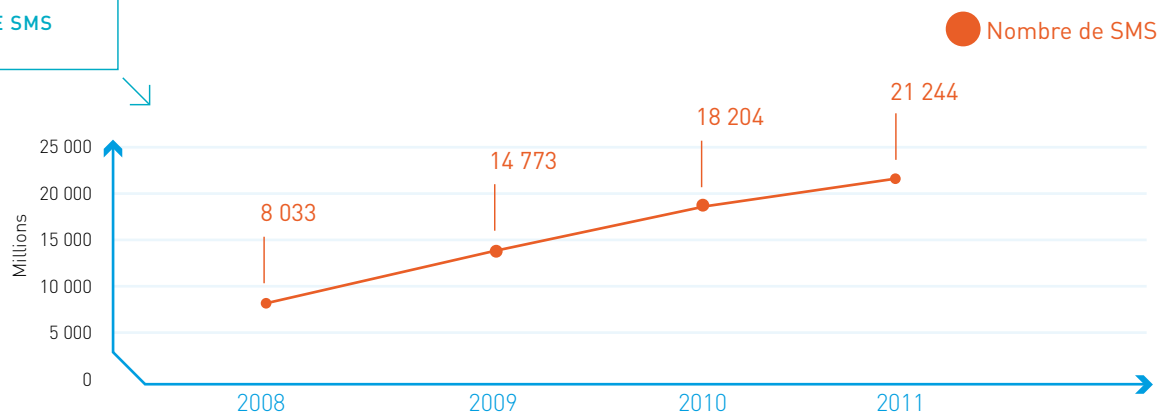
### 1.3. UTILISATION

#### 68 TRAFIC VOCAL



Pour 2011, on comptabilise 26,69 milliards de minutes d'appel : 11,83 milliards sur les réseaux de téléphonie fixe et 14,86 sur les réseaux mobiles. Au total, le marché a enregistré une baisse de 1,5 %.

#### VOLUME SMS



21,24 milliards de SMS ont été envoyés en 2011. Le ralentissement de la croissance débuté en 2010 continue en 2011 : +17 % contre +23 % en 2010 et +84 % en 2009.

## 2. CHIFFRES RELATIFS AU SECTEUR POSTAL



ACCESSIBILITÉ  
DES SERVICES  
POSTAUX



Un opérateur, bpost, est chargé du service postal universel.

1 102 autres entreprises sont reprises dans les annuaires en tant que « services de courrier », essentiellement dans le segment du courrier express.

CHIFFRE D'AFFAIRES  
TOTAL DU SECTEUR

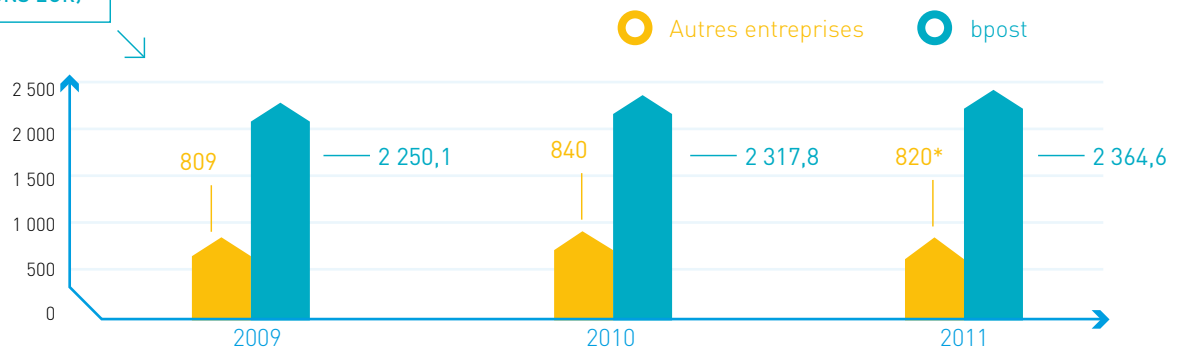


bpost

Autres entreprises

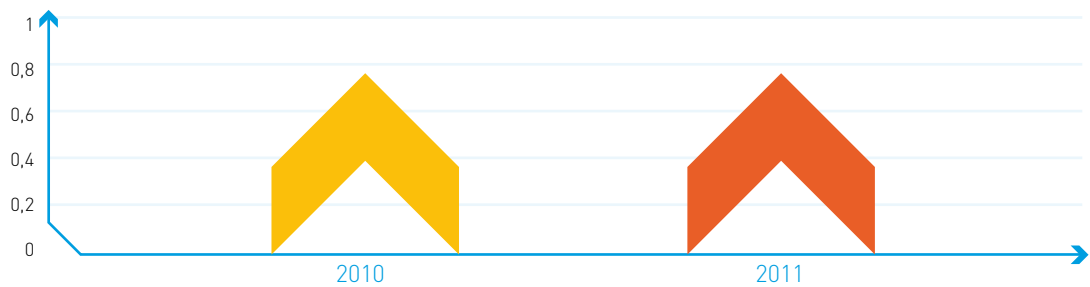


### CHIFFRE D'AFFAIRES 2011 (EN MILLIONS EUR)

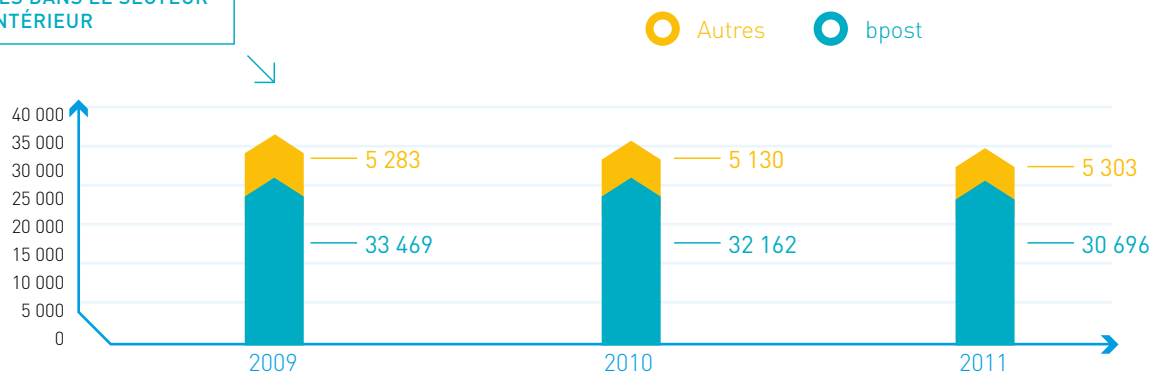


Source : Banque nationale de Belgique  
\* : estimation IBPT

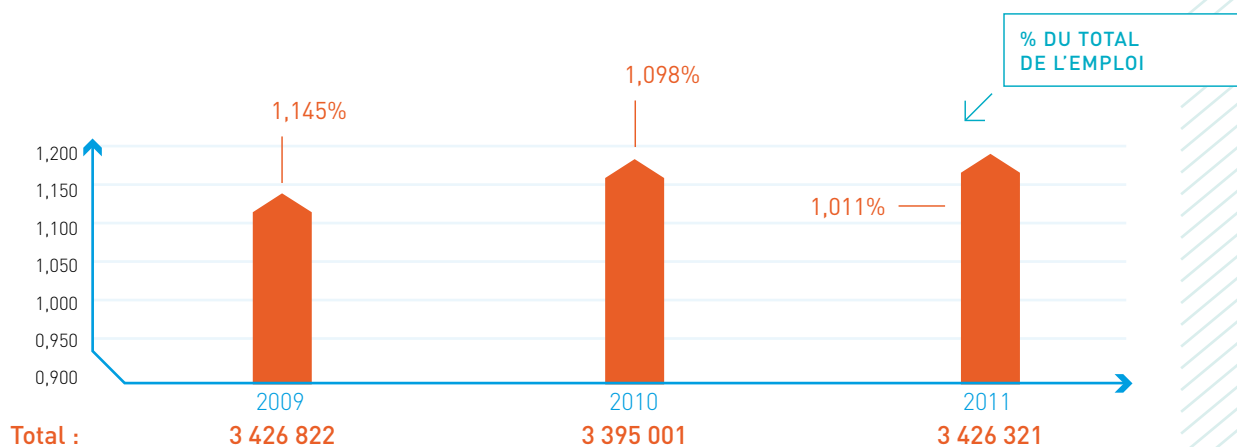
### CHIFFRE D'AFFAIRES DU SECTEUR EN % DU PIB



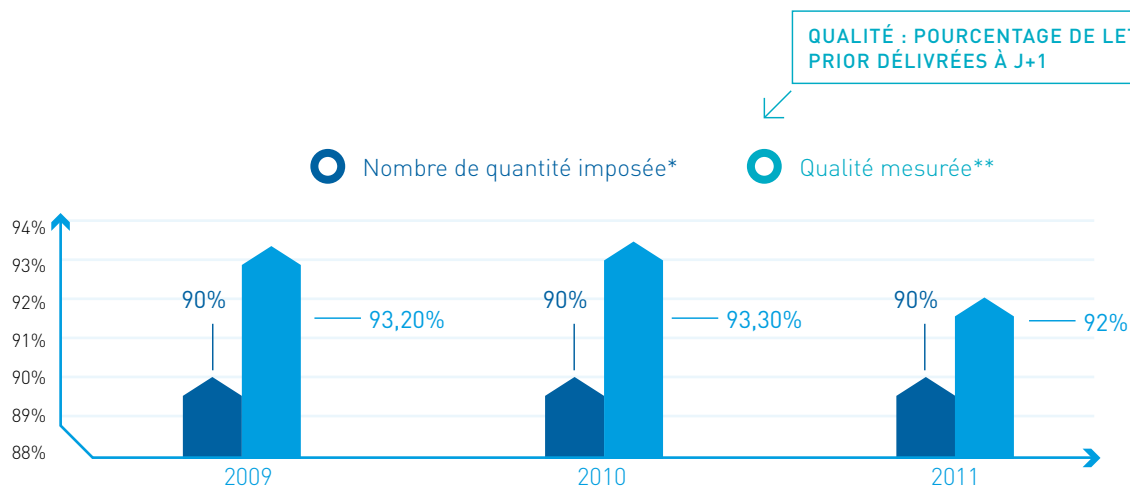
### NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMPLOYÉES DANS LE SECTEUR POSTAL INTÉRIEUR



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



Source : calcul IBPT



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

\*\* Source : Belex

## PROFIL DU MARCHÉ POSTAL EXPRESS EN 2011

	Total du marché		Répartition en %	
	2010	2011	2010	2011
Volume	114	109		
CA	€ 840			
B2B	€ 755	€ 720	89,8%	83,7%
B2C	€ 86	€ 140	10,2%	216,3%
« Economy »	€ 183	€ 259	21,8%	30,1%
« Premium »	€ 657	€ 602	78,2%	69,9%
Domestique	€ 355	€ 348	42,3%	40,5%
International	€ 485	€ 512	57,7%	59,5%

CA : Chiffre d'affaires

B2B : Business to Business

B2C : Business to consumer

Economy : gamme de produit la moins chère

Premium : gamme de produit la plus chère



## 3. LES FINANCES DE L'IBPT

### 3.1. RÉALISATIONS DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL EN 2011

RECETTES	EUR	DÉPENSES	EUR
Remboursements	425	Personnel	1 302 671
Prestations pour compte de tiers (participation secteur)	1 460 066	Fonctionnement	270 950
		Dépenses d'investissements	92 670
		Organisations de coordination	0
<b>TOTAL</b>	<b>1 460 491</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1 666 291</b>

En 2011, un nouveau mécanisme de financement pour le Service de médiation<sup>47</sup> pour le secteur postal est entré en vigueur : ce service est dorénavant financé par les entreprises contre lesquelles des plaintes recevables ont été traitées par le Service de médiation. L'IBPT calcule le montant de la redevance de médiation et facture ensuite à chaque entreprise concernée la somme qui est due.

### 3.2. RÉALISATIONS DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS EN 2011

RECETTES	EUR	DÉPENSES	EUR
Remboursements	127 844	Personnel	1 757 061
Prestations pour compte de tiers (participation secteur)	2 083 346	Fonctionnement	470 349
		Dépenses d'investissements	104 028
		Organisations de coordination	0
<b>TOTAL</b>	<b>2 211 190</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2 331 438</b>

### 3.3. RÉALISATIONS DE L'IBPT EN 2011

RECETTES	EUR	DÉPENSES	EUR
Remboursements	94 590	Personnel	20 495 270
Droits des licences et de contrôle pour radiocommunications privées	16 413 863	Fonctionnement	5 203 556
Droits des licences publiques	23 595 467	Dépenses d'investissements	1 709 811
Poste	2 263 836	Organisations de coordination	1 833 394
Divers	10 551	Trésor	4 200 000
Prestations pour compte de tiers	-705 024	CF/RT <sup>48</sup>	4 290 200
<b>TOTAL</b>	<b>41 673 283</b>	<b>TOTAL</b>	<b>37 732 231</b>

<sup>47</sup> En 2011, la Cour de justice de l'Union européenne s'est prononcée sur les compétences du Service de médiation et sur la définition de la notion d'utilisateur en réponse à une question préjudicielle que la Cour d'appel de Bruxelles lui avait posée dans une procédure d'infraction que l'IBPT avait menée à l'encontre de DHL International, Express Line et DHL Express.

<sup>48</sup> Il s'agit des salaires, pris totalement en charge par l'IBPT, du personnel affecté à la redevance radio-télévision.

Depuis 2011, les activités de régulation de l'IBPT pour le secteur postal sont également financées par ledit secteur, notamment par le prestataire du service universel et les titulaires d'une licence. Pour ce faire, une procédure adéquate a dû être mise au point. Les recettes et dépenses de l'IBPT en 2011 ne présentaient cependant pas de différence structurelle par rapport aux années précédentes. Les recettes sont constituées des redevances liées aux licences d'utilisation de fréquences, aux plans de numérotation, aux licences et déclarations de réseaux et services de télécommunications ainsi qu'aux déclarations d'exploitation d'autres services, également dans le secteur postal.

L'IBPT est légalement tenu de verser au Trésor le solde entre ses recettes et dépenses, en tenant compte d'une réserve de liquidités à convenir chaque année dans le cadre de la concertation budgétaire. À cet égard, de nouveaux projets peuvent être pris en considération. L'entrée en fonction du nouveau Conseil et l'exécution du nouveau plan stratégique ont permis d'inclure une marge financière sûre, qui doit assurer à l'IBPT la continuité du développement de son expertise. L'ensemble des dossiers, qui en est la concrétisation et pour lesquels un accord politique est nécessaire, n'a été traité qu'en 2012 en raison de l'agenda politique.

De plus, l'IBPT verse annuellement un montant de 1 200 000 EUR au Fonds de Traitement du Surendettement, en exécution d'une mesure prise dans la loi-programme du 23 décembre 2009.

Le montant négatif des revenus pour les prestations pour compte de tiers est une conséquence d'une refacturation de la contribution du secteur par le passé dans les frais de fonctionnement du service « Tarifs sociaux », en exécution d'un jugement de la Cour d'appel.

Les coûts de personnel et de fonctionnement du Service de médiation pour les télécommunications et pour le secteur postal sont supportés par les secteurs respectifs. Ils font l'objet d'un budget distinct et d'une unité d'exploitation comptable séparée. L'IBPT intervient ici dans une certaine manière comme préfinancier.

### 3.4. COMPTABILITÉ

Le nombre total d'opérations comptables s'est élevé en 2011 à 40 031. Il s'agit là de toutes les opérations reprises dans les livres-journaux de la comptabilité de l'IBPT. Au total, 14 896 factures ont été adressées aux titulaires d'une licence. L'IBPT a reçu 3 649 factures pour l'achat de matériel et pour des services fournis ou des travaux effectués. Le nombre d'opérations financières traitées, tant les paiements effectués que les recettes reçues, s'est élevé à 21 486.



## 4. LISTE DES ACTES DU CONSEIL ADOPTÉS EN 2011



### 4.1. DÉCISIONS D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Date de la décision	Titre
23/12/2011	Décision du Conseil de l'IBPT du 23 décembre 2011 concernant l'interopérabilité des CPES dans le cadre de l'offre de référence WBA VDSL2
20/12/2011	Décision du Conseil de l'IBPT du 20 décembre 2011 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2009 du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois postaux égrenés recommandés intérieurs, des colis postaux égrenés intérieurs et du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire de bpost
29/11/2011	Décision du Conseil de l'IBPT du 29 novembre 2011 visant l'imposition d'une amende administrative à Telenet pour non-respect de l'article 108, §2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques
16/11/2011	Décision du Conseil de l'IBPT du 16 novembre 2011 concernant l'utilisation des technologies UMTS et LTE dans les bandes 900 MHz, 1800 MHz et 2 GHz
16/11/2011	Décision du Conseil de l'IBPT du 16 novembre 2011 concernant la répartition du spectre dans les bandes 900 MHz, 1800 MHz et 2 GHz
09/11/2011	Décision de réfection du Conseil de l'IBPT du 9 novembre 2011 visant à corriger la décision du Conseil de l'IBPT du 3 août 2010 concernant la BRUO Rental Fee
21/10/2011	Décision du Conseil de l'IBPT du 21 octobre 2011 concernant la méthodologie de répartition des frais relatifs à la base de données de la composante sociale du service universel des télécommunications ainsi que sur les éléments de calcul spécifiques à l'année 2006
07/10/2011	Décision du Conseil de l'IBPT van 7 octobre 2011 concernant les interfaces radio B17.1 à B17.3
03/10/2011	Décision du Conseil de l'IBPT du 3 octobre 2011 concernant la coexistence entre les opérateurs 4G dans la bande 2500-2690 MHz et les radars dans la bande 2700-2900 MHz
13/09/2011	Décision du Conseil de l'IBPT du 13 septembre 2011 concernant la qualification réglementaire des produits et services offerts par bpost pour l'année 2010 et pour le produit « transit »
07/09/2011	Décision du Conseil de l'IBPT du 7 septembre 2011 concernant la conformité du système de comptabilisation des coûts de Belgacom pour 2009
06/09/2011	Décision du Conseil de l'IBPT du 6 septembre 2011 concernant la composition du collège visé par l'arrêté royal du 5 mai 2011 fixant une procédure de conciliation devant l'Institut belge des services postaux et de télécommunications pour l'année 2011
06/09/2011	Décision du Conseil de l'IBPT du 6 septembre 2011 concernant la détermination du plan de numérotation en matière de communication M2M
11/08/2011	Décision du Conseil de l'IBPT du 11 août 2011 concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA VDSL2/BROTSOLL 2010 (Open calendars & certified technicians & BROBA Ethernet dedicated VLAN)

- 20/07/2011** Décision du Conseil de l'IBPT du 20 juillet 2011 concernant les tarifs conventionnels de bpost pour l'année 2010
- 28/06/2011** Décision du Conseil de l'IBPT du 28 juin 2011 visant à imposer une amende administrative à l'ASBL pour la portabilité des numéros en Belgique pour le non-respect des règles relatives à la répartition des coûts applicables à la banque de données de référence centrale
- 14/06/2011** Décision du Conseil de l'IBPT du 14 juin 2011 concernant la prolongation de l'autorisation provisoire octroyée à Telenor Mobile Aviation AS pour l'utilisation du spectre de fréquences attribué à la téléphonie mobile en Europe pour offrir des services de téléphonie mobile à bord d'aéronefs survolant le territoire Belge
- 08/06/2011** Décision du Conseil de l'IBPT du 8 juin 2011 concernant les interfaces radio B14.01 à B.14.07 et B21.2
- 31/05/2011** Décision du Conseil de l'IBPT du 31 mai 2011 concernant l'octroi à Borealis Polymers NV d'une autorisation pour l'exploitation d'un réseau public de radiocommunications à ressources partagées selon la norme TETRA
- 03/05/2011** Octroi à ROW 44 Inc d'une autorisation provisoire pour l'utilisation du spectre de fréquences attribué à la téléphonie mobile en Europe pour offrir des services de téléphonie mobile à bord d'aéronefs survolant le territoire belge
- 28/03/2011** Décision du Conseil de l'IBPT du 28 mars 2011 concernant la demande de Belgacom sa de transfert de la totalité du bloc de numéros 0900 33 de Belgacom vers Verizon
- 28/03/2011** Décision du Conseil de l'IBPT du 28 mars 2011 concernant la demande de Telenet sa de transfert des blocs de numéros 016 32, 016 33, 016 34 et 016 37 de Belgacom vers Telenet
- 15/03/2011** Décision de l'IBPT du 15 mars 2011 relative à la définition, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour le marché 10, sélectionné dans la Recommandation de la Commission Européenne du 11 février 2003 : Services de transit sur le réseau public fixe
- 01/03/2011** Décision du Conseil de l'IBPT du 1<sup>er</sup> mars 2011 concernant l'évaluation du code de conduite ISPA concernant l'accès aux e-mails et à l'espace web conformément aux articles 121/1 et 121/2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques
- 08/02/2011** Décision du Conseil de l'IBPT du 8 février 2011 concernant la composition du collège visé par l'arrêté royal du 5 mai 2006 fixant une procédure de conciliation devant l'Institut belge des services postaux et des télécommunications pour l'année 2011
- 08/02/2011** Décision du Conseil de l'IBPT du 8 février 2011 concernant la prolongation de l'autorisation provisoire octroyée à ONAIR SWITZERLAND SARL pour l'utilisation du spectre de fréquences attribué à la téléphonie mobile en Europe pour offrir des services de téléphonie mobile à bord d'aéronefs survolant le territoire Belge
- 04/02/2011** Décision du Conseil de l'IBPT du 4 février 2011 concernant les profils WBA VDSL2 sur la base du VDSL2 17 MHz
- 18/01/2011** Décision du Conseil de l'IBPT du 18 janvier 2011 concernant la réattribution d'un certain nombre de blocs de numéros



## 4.2. CONSULTATIONS

Date de la consultation	Titre
23/11/2011	Projet de décision du Conseil de l'IBPT du 23 novembre 2011 concernant la politique de la Belgique en matière des bureaux d'échanges extraterritoriaux
22/11/2011	Consultation organisée par le Conseil de l'IBPT à la demande du cabinet du ministre pour l'Entreprise et la Simplification du 16 novembre 2011 concernant les projets d'arrêtés royaux mettant en œuvre le fonds pour les services d'urgence
21/11/2011	Consultation organisée par le Conseil de l'IBPT en date du 21 novembre 2011 concernant certains défis actuels et futurs en ce qui concerne les appels adressés aux services d'urgence offrant de l'aide sur place
18/11/2011	Projet de décision du Conseil de l'IBPT du 17 novembre 2011 concernant l'approbation quant à l'offre alternative de Belgacom au remède « multicast » imposée par la décision de la CRC du 1 <sup>er</sup> juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande
13/10/2011	Projet de communication de l'IBPT présentant des lignes directrices sur le partage des infrastructures
7/09/2011	Projet de décision du 5 septembre 2011 concernant l'analyse du marché de la terminaison d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée
29/08/2011	Projet de décision du Conseil de l'IBPT du 29 août 2011 concernant le début de la durée de validité des droits d'utilisation dans la bande de fréquences 2500-2690 MHz (autorisation 4G) pour la fourniture de services de communications électroniques sur le territoire belge
12/08/2011	Consultation organisée par l'IBPT du 4 août 2011 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2009
11/08/2011	Projet de décision concernant la répartition du spectre dans les bandes 900 MHz, 1800 MHz et 2 GHz
11/08/2011	Projet de décision concernant l'utilisation des technologies UMTS et LTE dans les bandes 900 MHz, 1800 MHz et 2 GHz
5/08/2011	Consultation sur le projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant les interfaces radio B17. 1 à B.17.3
5/08/2011	Consultation du 4 août 2011 sur une proposition de loi modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en vue de lutter contre le surendettement lié aux dettes de GSM
13/07/2011	Projet de décision du Conseil de l'IBPT du 1 <sup>er</sup> juillet 2011 concernant la coexistence entre les opérateurs 4G dans la bande 2500-2690 MHz et les radars dans la bande 2700-2900 MHz
18/05/2011	Projet de décision du Conseil de l'IBPT du 12 avril 2011 concernant la méthodologie de répartition des frais relatifs à la base de données de la composante sociale du service universel des télécommunications ainsi que sur les éléments de calcul spécifique
5/05/2011	Consultation relative au projet de décision du 14 avril 2011 concernant la détermination du plan de numérotation en matière de communication M2M
27/04/2011	Consultation sur le projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant les interfaces radio B14.01 à B14.07 et B21.2

<b>28/03/2011</b>	Synthèse des réponses à la consultation du 7 septembre 2010 concernant l'interprétation possible et l'impact de la disposition selon laquelle les numéros doivent être portés/activés dans un délai d'un jour ouvrable et d'autres aspects comme repris à l'article 30.4 de la nouvelle directive « service universel »
<b>16/03/2011</b>	Consultation concernant le projet de décision régulant les tarifs de terminaison mobile d'appel vocal de Telenet comme MVNO (marché 7)
<b>11/03/2011</b>	Projet de décision du Conseil de l'IBPT du 1 <sup>er</sup> mars 2011 concernant l'interopérabilité des CPEs dans le cadre de l'offre de référence WBA VDSL2
<b>28/02/2011</b>	Synthèse des réponses à la Consultation du 7 septembre 2010 concernant la détermination de la politique de numérotation en matière de communication M2M
<b>16/02/2011</b>	Avis du Conseil de l'IBPT du 8 février 2011 concernant l'audit des processus opérationnels chez Belgacom
<b>13/01/2011</b>	Consultation à la demande du Conseil de l'IBPT du 4 janvier 2011 concernant la demande de Belgacom SA/NV de transférer la totalité du bloc de numéros 0900 33 de Belgacom vers Verizon
<b>13/01/2011</b>	Consultation à la demande du Conseil de l'IBPT du 4 janvier 2011 concernant la demande de Telenet NV de transférer les blocs de numéros 016 32, 016 33, 016 34 et 016 37 de Belgacom sa vers Telenet NV

#### 4.3. COMMUNICATIONS

<b>Date de la communication</b>	<b>Titre</b>
<b>25/11/2011</b>	Communication du Conseil de l'IBPT du 9 novembre 2011 concernant les tarifs pour la rental fee pour BRUO et WBA VDSL2 « end-user line »
<b>22/11/2011</b>	Communication concernant la conférence mondiale des radiocommunications 2012
<b>08/09/2011</b>	Communication concernant la conférence mondiale des radiocommunications 2012
<b>30/06/2011</b>	Étude de compatibilité concernant l'impact des réseaux LTE/WiMAX sur les radars dans la bande 2700-2900 MHz
<b>30/06/2011</b>	Communication du 28 juin 2011 concernant les appels VAS au départ des réseaux mobiles
<b>07/06/2011</b>	L'IBPT a communiqué au candidat la date limite pour miser pour la quatrième autorisation 3G : le 27 juin 2011, à 10 heures
<b>01/06/2011</b>	Mise aux enchères des autorisations 4G - Appel aux candidats
<b>15/03/2011</b>	Mise aux enchères des autorisations 3G - Appel aux candidats
<b>08/03/2011</b>	Communication du Conseil de l'IBPT concernant les résultats de la procédure d'attribution de droits d'utilisation pour la bande 3,5 GHz



- 03/03/2011** Communication de l'IBPT du 8 février 2011 concernant le retrait de la communication du 11 février 2004 relative aux services clairement distincts du service postal universel
- 16/02/2011** Communication du 8 février 2011 relative à l'audit des processus opérationnels chez Belgacom
- 04/01/2011** Communication du Conseil de l'IBPT relative à l'enquête portant sur le service postal universel en Belgique : Comportement et desiderata des utilisateurs professionnels

#### 4.4. AVIS

- | <b>Date de l'avis</b> | <b>Titre</b>  |
|-----------------------|---|
| <b>25/10/2011</b>     | Avis du Conseil de l'IBPT du 25 octobre 2011 concernant la proposition de loi modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en vue de lutter contre le surendettement lié aux dettes de GSM  |
| <b>05/10/2011</b>     | Avis du Conseil de l'IBPT du 5 octobre 2011 sur les amendements des 7 et 12 juillet 2011 à la proposition de loi modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en vue de garantir la neutralité des réseaux Internet                                       |
| <b>24/05/2011</b>     | Avis du Conseil de l'IBPT du 24 mai 2011 concernant le projet d'arrêté royal portant modification de l'arrêté royal du 10 décembre 2009 portant modification de l'arrêté royal du 7 mars 2007 relatif à la notification des services et des réseaux de communications électroniques     |
| <b>20/01/2011</b>     | Avis du Conseil de l'IBPT du 20 janvier 2011 concernant le projet d'arrêté royal portant modification de l'arrêté royal du 10 décembre 2009 portant modification de l'arrêté royal du 7 mars 2007 relatif à la notification des services et des réseaux de communications électroniques |

#### 4.5. COMMUNIQUÉS DE PRESSE

- | <b>Date du communiqué</b> | <b>Titre</b>  |
|---------------------------|---|
| <b>30/11/2011</b>         | L'IBPT impose une amende de 250 000 EUR à Telenet pour ne pas avoir dûment informé ses abonnés  |
| <b>28/11/2011</b>         | L'IBPT annonce les résultats de la mise aux enchères 4G   |
| <b>19/10/2011</b>         | L'IBPT constate la recevabilité des 5 candidatures pour la mise aux enchères 4G   |
| <b>14/10/2011</b>         | 5 candidats pour participer à la mise aux enchères des autorisations 4G   |
| <b>23/09/2011</b>         | La Cour d'appel confirme que début 2010, Belgacom n'avait pas informé correctement ses abonnés lors des augmentations de prix de l'offre Internet |
| <b>02/08/2011</b>         | L'IBPT attribue la quatrième autorisation 3G à la SA Telenet Tecteo Bidco   |
| <b>27/07/2011</b>         | L'IBPT impose une amende de 2,3 millions EUR à bpost pour discrimination tarifaire  |
| <b>18/07/2011</b>         | Décisions marchés de la radiodiffusion TV et de la large bande  |
| <b>27/06/2011</b>         | Telenet Tecteo Bidco SA fait une offre pour la quatrième autorisation 3G  |

21/06/2011	La Commission européenne n'a pas d'objections fondamentales contre les analyses de marché de la large bande et de la radiodiffusion
10/05/2011	L'IBPT constate la recevabilité de la candidature pour la quatrième autorisation 3G
29/04/2011	1 candidat pour la quatrième autorisation 3G
14/04/2011	Les e-mails et l'espace web doivent rester disponibles pendant encore 6 mois après la fin de l'abonnement Internet
16/02/2011	La Cour d'appel de Bruxelles rejette les demandes de suspension de la décision de l'IBPT relative à la régulation des tarifs de terminaison sur les réseaux mobiles

## 5. COOPÉRATIONS NATIONALES, EUROPÉENNES ET INTERNATIONALES



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

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

L'IBPT a participé activement aux réunions « Stratégie numérique » organisées par la Direction générale des Télécommunications et de la Société de l'information (E9) du SPF « Économie, P.M.E., Classes Moyennes et Énergie », en compagnie de Fedict, de la représentation permanente de la Belgique auprès de l'Union européenne et du cabinet du ministre de l'Économie. Les thèmes principaux abordés au cours des réunions furent :

- › Le paquet « Télécom » : l'IBPT a transmis, comme convenu, à la Direction E9 les informations relatives à la transposition des directives.
- › La sécurité des réseaux : les discussions ont porté sur le mandat d'ENISA et sur le lieu d'établissement.
- › La mise en œuvre du service universel : la Belgique a bien avancé dans la mise en œuvre du service universel pour ce qui concerne le respect des objectifs de la Commission européenne, à savoir un débit de 30 Mbps pour 100% des citoyens en 2020 et du débit de 2Mbps disponible pour 98,5% de la population belge alors que c'est le cas pour 99,8% de la population pour le débit de 1Mbps. Une question sensible reste en suspens : il s'agit du tarif Internet social.



- › La Direction E9 a été chargée d'assurer le rôle d'organe de coordination national de l'agenda numérique. L'IBPT aidera cette Direction à assumer sa mission.
- › Connecting Europe Facility – CEF : un budget de 9 milliards EUR de financement européen est envisagé dont 7 milliards EUR seront dédiés aux infrastructures de réseaux et le reste aux services. Une première réflexion a été entamée afin de permettre à la Belgique d'éventuellement introduire certains dossiers.
- › En marge des discussions ont aussi été abordés le développement de l'IPv6 et celui du recommandé électronique.

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

L'ORECE est composé des autorités réglementaires nationales (ARN) pour les communications électroniques des États membres de l'Union européenne. La création de l'ORECE constitue une évolution importante dans l'évolution du secteur des communications électroniques en Europe. L'ORECE a pour objectif de contribuer à la réalisation du marché interne des communications électroniques en Europe en collaborant en vue d'une application cohérente du cadre réglementaire. Le but consiste à exécuter une politique cohérente dans l'intérêt de l'industrie et du consommateur européens. L'IBPT a participé très activement aux activités de l'ORECE à tous les niveaux.

Pour l'ORECE, 2011 était une année marquée par le dynamisme et la réussite. Le cadre réglementaire révisé est entré en vigueur en mai et le bureau de l'ORECE est devenu totalement indépendant en septembre.

Les activités de l'ORECE en 2011 peuvent se décliner en différents thèmes.

- › Une première activité de l'ORECE consiste à prodiguer des conseils aux institutions européennes. L'organe fournit par exemple des conseils à la Commission au sujet du service universel et de mesures visant à soutenir le déploiement de la large bande. La Commission a également demandé à l'ORECE en 2011 de rassembler des informations sur la neutralité des réseaux. Ces informations pourraient servir de base pour une politique (encore à venir) relative à la neutralité des réseaux. À la fin de 2011, l'ORECE, en collaboration avec la Commission, a envoyé une liste de questions sur la neutralité des réseaux aux exploitants et aux autres parties prenantes. Le résultat de cet exercice n'est pas anodin pour l'agenda numérique, parce que si l'on souhaite stimuler la croissance de la large bande et de ses services en Europe, il faudra veiller à ce que les consommateurs et les entreprises connaissent leurs droits. Un autre point sur lequel l'ORECE a formulé un avis était l'itinérance internationale. L'agenda numérique stipule que la différence entre l'itinérance et les tarifs nationaux doit être réduite à zéro en 2015. L'ORECE a non seulement conseillé la Commission, mais a également participé à un dialogue avec le Parlement et le Conseil européens. Grâce aux efforts de l'ORECE, le consommateur de l'Union européenne pourra, dès 2012, bénéficier de tarifs d'itinérance réduits.
- › Le deuxième thème est le développement de meilleures pratiques, ou « best practices ». Cet objectif est très important, parce que la collaboration entre les autorités réglementaires nationales est indispensable pour obtenir une réglementation cohérente et un marché interne. En outre, l'ORECE a publié en septembre 2011 un document contenant des directives sur la neutralité des réseaux et la transparence pour la consultation. Ces directives soulignent l'importance d'une transparence effective pour l'utilisateur final et la meilleure approche pour y parvenir. La transparence donne plus de pouvoir au consommateur, en lui permettant de comparer les conditions et les tarifs. Ce qui presse les acteurs du marché à fournir des produits concurrentiels.

- › Une troisième activité de l'ORECE est de prodiguer des conseils sur les projets de décision, les recommandations et les directives. L'ORECE donne également des conseils lors de décisions individuelles des ARN à l'occasion d'analyses de marché, de définitions de marché et la désignation d'une puissance sur le marché, dans le cadre des procédures de l'article 7. La deuxième phase de la procédure de l'article 7 est lancée si la Commission émet de sérieux doutes à l'égard de décisions des ARN pris séparément. Dans ces cas, l'ORECE doit conseiller la Commission. L'année 2011 a connu deux cas de phase 2.

L'achèvement du programme de travail et des autres tâches et fonctions de l'ORECE dépend fortement du travail préparatoire des groupes de travail des experts issus de tous les ARN. Le rôle positif assumé par l'ORECE, dans l'intérêt de l'industrie et des consommateurs, tient à la connaissance collective et à l'expertise de toutes les autorités réglementaires nationales, tirées des différents groupes de travail d'experts. Le personnel de soutien du Bureau à Riga fournit également un soutien professionnel et administratif. L'IBPT a participé à pratiquement tous les groupes de travail.

### 5.3. GROUPE DES RÉGULATEURS EUROPÉENS DANS LE DOMAINE DES SERVICES POSTAUX (ERGP)

Maintenant que les marchés postaux sont libéralisés dans toute l'Europe, un renforcement de la coopération entre les autorités réglementaires nationales indépendantes est encore plus important. Afin d'élaborer les meilleures pratiques en matière de réglementation, le groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (ERGP) devient partie intégrante d'un marché postal interne et joue un rôle moteur pour que le citoyen européen dispose réellement d'un choix, résultat d'un marché concurrentiel, ce qui aura également un impact favorable sur les innovations dans le secteur des envois postaux en rapide évolution. L'ERGP déterminera les meilleures pratiques réglementaires pour toute l'Europe et assistera la Commission européenne en tant qu'expert en matière postale.

En 2011, l'ERGP a clôturé avec réussite son premier exercice complet, avec une séance plénière qui s'est tenue à Paris le 24 novembre 2011. Pendant la séance plénière, les chefs des autorités réglementaires nationales ont approuvé 2 documents de consultation ERGP, ainsi que deux rapports ERGP, à savoir :

- › Le projet de rapport pour la consultation du secteur concernant l'attribution de coûts communs dans le système interne de comptabilisation des coûts<sup>49</sup> ;
- › Le projet de rapport pour la consultation concernant le calcul des coûts nets du service universel et l'évaluation du scénario de référence<sup>50</sup> ;
- › Le rapport concernant la qualité du service postal et la satisfaction de la clientèle<sup>51</sup> ;
- › Le rapport concernant les indicateurs postaux<sup>52</sup>.

Ces deux derniers documents avaient été rédigés par le groupe de travail « End-user satisfaction and monitoring of market outcome ». Ce groupe de travail a été conduit par l'IBPT et le régulateur portugais, ICP-ANACOM.

Au cours de la réunion plénière de l'ERGP, les présidents pour l'année 2012 et pour l'année 2013 ont été élus. Le président du Conseil de l'IBPT, Luc Hindryckx, a été élu président de l'ERGP pour l'année 2013 et vice-président de l'ERGP pour 2012 et 2014. Cette année, l'ERGP est présidé par Göran Marby, directeur-général du régulateur suédois PTS. Il sera assisté par deux vice-présidents, à savoir Marie-Laure Denis, membre du Conseil d'administration de l'ARCEP, et Luc Hindryckx, président du Conseil de l'IBPT.

Enfin, la réunion plénière a également approuvé un projet de programme de travail 2012 pour consultation. L'exécution du programme de travail 2012 dépend des activités des groupes d'experts de l'ERGP. L'IBPT entend également participer très activement aux activités de ces groupes d'experts en 2012.

<sup>49</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/ergp/documentation/consultations\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/documentation/consultations_en.htm)

<sup>50</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/ergp/documentation/consultations\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/documentation/consultations_en.htm)

<sup>51</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/ergp/documentation/documents\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/documentation/documents_en.htm)

<sup>52</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/ergp/documentation/documents\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/documentation/documents_en.htm)



#### 5.4. COMITÉ EUROPÉEN DE RÉGLEMENTATION POSTALE (CERP)

En 2011, l'IBPT a participé aux réunions plénières du CERP organisées à Dublin et à Montreux. Les points principaux soumis à discussion furent l'état des travaux effectués au sein de l'ERGP, la fixation de règles nouvelles pour les élections et les rapports des groupes de projet « développement durable », « Policy », « Service universel » et la supervision du marché et les échanges d'informations entre les régulateurs /ministères. Le CERP a décidé de s'impliquer d'une manière approfondie dans les deux groupes de projet « UPU » et « Policy ». L'Allemagne a été réélue à la présidence du CERP tandis que la Norvège et la Pologne ont été respectivement élues vice-président et président des groupes de projet « UPU » et « Policy ».

Le forum de Dublin s'est focalisé sur les services électroniques, « Electronic Postal Services - A scary story or the only way to survive? »

Les questions suivantes ont été abordées lors de cette rencontre :

- › Electronic postal service : is it a postal service or an electronic communication service with elements of postal & IT services?
- › Is there a need for specific ex ante regulation?
- › Interoperability between different services providers ;
- › Quality of service ;
- › Will electronic services compete with and/or replace the traditional postal services?

Le forum qui s'est tenu lors de la réunion de Montreux s'est penché sur les principaux intérêts des décideurs politiques et régulateurs européens dans la perspective du Congrès de l'UPU qui se tiendra à Doha en 2012. Les questions suivantes ont été soulevées :

- › La réforme de l'Union ;
- › La séparation entre les fonctions gouvernementales et opérationnelles au sein de l'UPU ;
- › Les procédures douanières simplifiées pour les services postaux ;
- › L'application des Actes de l'UPU au sein de l'Union européenne ;
- › La régulation des frais terminaux ;
- › La préparation du Congrès de Doha.

L'IBPT reste toujours un membre actif du CERP sans toutefois prendre autant de responsabilités que par le passé.

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

L'IBPT a continué de suivre les évolutions dans le cadre de l'application de la Directive postale et a assisté aux réunions du « Postal Directive Committee ». Ce comité a abordé les thèmes suivants :

- › Le suivi de la transposition de la Directive 2008/6/CE ;
- › Les instruments relatifs à la protection du consommateur, notamment le jugement de la Cour de Justice européenne concernant la question préjudicielle posée par la Cour d'appel de Bruxelles à la suite de la mise en demeure d'Express Line par l'IBPT<sup>53</sup> ;
- › La révision du cadre de référence pour les services d'intérêt économique général ;
- › Le débriefing des activités de l'ERGP.

En outre, l'IBPT a participé aux workshops organisés par la Commission européenne, à l'occasion desquels Rand Europe a réalisé une étude, pour le compte de la Commission, sur des méthodes adéquates pour déterminer les préférences des consommateurs<sup>54</sup>, et à l'occasion desquels FTI Consulting a mené une étude, également pour le compte de la Commission, sur la distribution intracommunautaire de colis<sup>55</sup>.

<sup>53</sup> Affaire C-148/10 Express Line.

<sup>54</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/studies\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/post/studies_en.htm)

<sup>55</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/studies\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/post/studies_en.htm)

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

Enfin, l'IBPT a également participé à une nouvelle initiative de la Commission européenne, à savoir le « Postal Users Forum », lancé par le commissaire européen chargé du marché intérieur, M. Barnier.

#### 5.6. COCOM (COMMUNICATIONS COMMITTEE)

Au cours de l'année 2011, les travaux entrant dans le cadre du COCOM (Communications Committee) se sont principalement axés sur la transposition du paquet « Télécom », l'extension du service universel à la téléphonie mobile ou à l'Internet à haut débit.

La Commission européenne a présenté son rapport sur les résultats de la consultation publique et sur le troisième réexamen de la portée du service universel, sur l'itinérance et le développement de la large bande. Le dossier ENISA est resté à l'étude car le problème du siège et de la durée du mandat de l'agence restent d'actualité.

Parmi les autres thèmes, nous retrouvons la directive PSI<sup>56</sup>, paquet Open Data qui concerne la réutilisation de données publiques, et l'implémentation de l'article 5.3 de la directive E-Privacy. La Commission réfléchit à l'établissement d'une procédure claire que les États membres devront suivre lorsqu'ils notifieront à la Commission les mesures qu'ils comptent imposer aux opérateurs pour les obliger à respecter des paramètres minimums de qualité en matière de neutralité des réseaux sous le point 3 de l'article 22 de la directive SU 2002/22).

Enfin, les problématiques relatives aux services d'urgence (112 et 116) ont également été évoquées.

#### 5.7. RADIO SPECTRUM POLICY GROUP (RSPG)

Le travail du « Radio Spectrum Policy Group » (RSPG) en 2011 s'est principalement centré sur la préparation d'une série d'avis et de rapports. Le groupe a notamment formulé un avis concernant l'utilisation collective du spectre et d'autres approches pour l'utilisation partagée.

Il planche également sur un avis relatif à la révision de l'utilisation du spectre, sur un rapport concernant l'amélioration de la couverture des services large bande et sur un rapport sur l'avenir de la radiodiffusion et des conséquences qui en découlent au niveau du spectre.

En parallèle, un avis a été adopté concernant la coordination des intérêts européens en matière de spectre, à la lumière de la conférence mondiale des radiocommunications UIT à Genève et un rapport conjoint RSPG-ORECE concernant l'utilisation partagée de l'infrastructure et du spectre dans les réseaux mobiles et sans fil.

Le RSPG, qui a, entre autres, été chargé de conseiller la Commission européenne (décision 2006/622/UE) concernant la préparation du programme pluriannuel en matière de spectre radioélectrique et la proposition d'objectifs de gestion communs au Parlement européen et au Conseil, a suivi de près les discussions à cet égard qui ont été menées au sein du groupe de travail du Conseil.

Étant donné leur intérêt concernant les fréquences utilisées pour la radiodiffusion, les trois Communautés ont systématiquement reçu tous les documents du RSPG.



## 5.8. COMITÉ DU SPECTRE RADIOÉLECTRIQUE (CSR)

L'IBPT a continué de suivre les activités de ce comité et a assisté à toutes les réunions. Une série de mesures d'harmonisation pour le spectre ont été préparées et adoptées.

À la suite de l'évaluation de la Décision 2009/766/CE sur l'harmonisation des bandes de fréquences de 900 MHz et de 1800 MHz pour les systèmes terrestres capables de fournir des services paneuropéens de communications électroniques au sein de l'Union européenne, une nouvelle décision a été adoptée. Cette décision d'exécution 2011/251/UE autorise, outre la technologie GSM, l'utilisation des technologies UMTS et LTE/WiMAX sur les bandes 900 MHz et 1800 MHz.

Concernant le suivi de l'harmonisation du spectre dans la bande de fréquences 24 GHz en vue de l'utilisation limitée dans le temps par des systèmes radar à courte portée pour automobiles dans la Communauté (appelés en anglais « automotive short-range radar systems » ou radar anticollision pour véhicules), la décision d'exécution de la Commission 2011/485/UE a été approuvée.

Le CSR a adopté la proposition de révision de l'annexe à la Décision 2006/771/CE relative à l'harmonisation du spectre radioélectrique en vue de l'utilisation de dispositifs à courte portée. Cette proposition a été publiée comme Décision 2011/829/UE de la Commission européenne.

Le comité a également accordé un nouveau mandat à la CEPT concernant le développement d'un éventuel élargissement de la Décision 2008/294/CE sur l'harmonisation des conditions d'utilisation du spectre radioélectrique pour le fonctionnement des services de communications mobiles à bord des aéronefs (services MCA). En vertu de ce mandat, la CEPT doit effectuer des études techniques et désigner les critères techniques les plus adéquats pour l'utilisation du 3G et d'autres technologies à bord d'aéronefs dans le spectre de la bande 2 GHz et autres bandes de fréquences.

Une attention a également été accordée aux éventuels problèmes de compatibilité entre l'utilisation des technologies LTE/WiMAX dans la bande 2,5 - 2,69 GHz et les radars aéronautiques primaires dans la bande 2,7 - 2,9 GHz.

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

La cellule « Stratégie du spectre » du Pool Attributions a participé, au sein de la CEPT, aux réunions plénières du Comité des communications électroniques (ECC), qui supervise les activités liées au spectre et à la numérotation en Europe, ainsi que les activités des groupes de travail Frequency Management (FM), du Conference Preparatory Group (CPG) en vue de la préparation de la conférence mondiale des radiocommunications UIT (WRC-12) du groupe de travail RA (Radio Affairs). Une série de décisions et recommandations de l'ECC ont été préparées et adoptées au cours de ces réunions.

L'IBPT préside le groupe de travail « Numbering and Networks » de l'ECC. Voici les objectifs de ce groupe de travail :

- › L'harmonisation des numéros, des plans de numérotation et de la politique de numérotation en Europe là où cela est nécessaire ;
- › La gestion prospective des plans de numérotation, à savoir le développement de nouveaux plans et de nouvelles règles de numérotation afin d'intégrer de nouveaux services ;
- › Le renforcement de la protection du client ;
- › Faciliter l'échange d'informations et de meilleures pratiques entre les autorités réglementaires afin d'augmenter l'efficacité de la politique de numérotation ;
- › Recueillir les avis communs de l'UIT relatifs à la numérotation.

L'année 2011 est marquée par des progrès sur différents aspects qui touchent l'industrie et les utilisateurs. Les principales réalisations sont énumérées ci-dessous.

Dans le cadre de la présidence de ce groupe de travail, l'IBPT a insufflé un dynamisme grâce à une note de discussion pour le livre vert sur l'évolution à long terme de la numérotation, de la nomenclature et de l'adressage 2012-2022 dans les communications électroniques. Ce livre vert doit fournir un roadmap avec un plan d'action concret pour les 10 prochaines années concernant la numérotation pour le Comité des communications électroniques (ECC).

Une recommandation ECC préconisant une approche européenne commune pour la numérotation M2M a été adoptée. Cette recommandation prône un déploiement des services M2M le plus harmonisé possible en Europe, tout en tenant compte des spécificités et de la diversité des différents plans de numérotation nationaux.

En outre, un rapport d'étude et une recommandation sur les meilleures pratiques en Europe concernant la portabilité des numéros ont été adoptés par le groupe de travail. Ce faisant, les différents pays pourront évaluer objectivement leur système national de portabilité des numéros et apporter des améliorations le cas échéant.

#### 5.10. L'UNION POSTALE UNIVERSELLE (UPU)

L'IBPT a poursuivi sa mission de représentation de la Belgique au Conseil d'administration et a participé activement aux travaux du Conseil d'exploitation postale en assistant aux réunions qui se tinrent en avril et en novembre 2011.

Dans le cadre de la présidence des Groupes de projet « Réforme de l'Union » et « Actes de l'Union », l'IBPT s'est attaché à obtenir des décisions au sujet des différentes propositions à présenter au Congrès.

L'année fut fertile en décisions. À la demande de l'IBPT, le Conseil d'administration a adopté les propositions relatives à l'organisation d'une conférence de l'UPU sur les questions concernant la régulation postale, à l'adhésion de l'UPU à la Cour internationale de justice et à la poursuite des travaux de réforme après le prochain Congrès. D'autres propositions ont été approuvées, telles que le développement d'un nouveau modèle de structure pour l'UPU fondé sur les recommandations de PwC<sup>57</sup>, des mesures à prendre pour gérer plus efficacement le budget de l'UPU et une politique de gestion électronique des documents afin d'améliorer le processus décisionnel des organes de l'Union.

En ce qui concerne le Groupe de projet « Actes de l'Union », le projet du document du Congrès concernant la refonte du Règlement général et son projet de résolution y relative, à soumettre au prochain Congrès, ont également été adoptés.

Par ailleurs, l'IBPT a maintenu son travail de veille sur le suivi du plan stratégique. Il s'est investi dans les matières telles que les frais terminaux et l'interconnectivité entre les réseaux. Suite à la longue crise gouvernementale, la procédure d'assentiment de la Belgique des Actes du Congrès est toujours en cours d'aboutissement.



### 5.11. ICANN/GAC (GOVERNMENTAL ADVISORY COMMITTEE)

L'ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) rassemble des informations provenant des gouvernements nationaux par le biais du Comité consultatif gouvernemental (Governmental Advisory Committee, ou GAC). Le rôle principal du GAC est de conseiller l'ICANN au sujet de questions d'ordre public, et notamment lorsqu'il y a une interaction entre les activités ou les politiques de l'ICANN et les législations nationales ou accords internationaux. Le GAC se réunit généralement 3 fois par an, en combinaison avec des réunions de l'ICANN. Il y aborde des questions de politique avec la direction de l'ICANN et d'autres organisations de soutien de l'ICANN, comme le ccNSO (Country Code Names Supporting Organisation). Actuellement, le thème principal est la discussion autour de la législation sur l'introduction de nouveaux domaines génériques de haut niveau, dont .vlaanderen, .brussels et .gent font partie. L'IBPT siège dans le GAC.

### 5.12. RÉVISION DE L'ARRANGEMENT RÉGIONAL SUR LES VOIES DE NAVIGATION INTÉRIEURE

Une révision complète de l'Arrangement régional sur les voies de navigation intérieure (signé en 2000) a été achevée. La date de signature de l'accord revu est le 18 avril 2012. En vertu de l'accord, la radiocommunication comprend la radionavigation. L'utilisation des canaux dans les 17 pays qui ont signé l'accord précédent est clarifiée. L'IBPT a également démarré la procédure de transposition de l'Arrangement en droit belge. Il n'y a pas de changements fondamentaux pour l'utilisateur final au niveau d'ATIS et de la réduction de puissance.

Les textes de l'Arrangement régional dans les langues officielles du « Committee » (français, anglais et allemand) se trouvent sur le site Internet <http://www.rainwat.ibpt.be/rainboat.html> et les textes en néerlandais sur le site Internet de l'IBPT (<http://www.ibpt.be>). Le site Rainwat renvoie également vers le site Internet des administrations des 17 pays qui ont signé l'Arrangement.

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

L'IBPT a dirigé les activités du « Communications Expert Group » de l'IRCSG<sup>58</sup> (Communications) jusqu'en juin 2011. L'IRCSG se penche sur les thèmes liés à la planification de situations exceptionnelles et de crises touchant aux communications électroniques et aux services postaux et formule des recommandations à cet égard. Un thème particulièrement analysé est l'assistance que les services civils peuvent prêter dans le cadre de missions effectuées par l'OTAN, comme le soutien des secouristes en matière de communications électroniques dans une situation de crise ou la distribution des médicaments d'urgence à la population par les services postaux. Dans le sens inverse, l'assistance que l'OTAN peut fournir à la société civile pour prévenir ou lutter contre une crise, comme la sécurisation ou le transport de secours, de services de secours et d'ONG sur une zone de crise, est aussi analysée.

<sup>58</sup> Industrial Resources and Communications Services Group.

## 6. PROCÉDURES JUDICIAIRES IMPLIQUANT L'IBPT



### Trois décisions de l'IBPT et deux décisions de la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques (CRC) ont fait l'objet d'un recours en 2011 :

- › Un recours en annulation et en suspension contre la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle a été introduit par les câblo-opérateurs concernés. Les opérateurs Belgacom, KPN et Mobistar se sont joints à la cause.
- › Un recours en annulation contre la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 concernant l'analyse des marchés de l'Internet haut débit a été introduit par Belgacom.
- › Un recours en annulation contre la décision de l'IBPT du 11 août 2011 concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA VDSL2/BROTSoLL 2010 (Open Calendar, Certified Technicians et BROBA Ethernet Dedicated VLAN) a été introduit par Belgacom mais renvoyé au rôle.
- › Un recours en annulation contre la décision du 14 juillet 2011 de l'IBPT concernant l'octroi à Telenet Tecteo Bidco de droits d'utilisation pour les bandes de fréquence 1950,1-1964,9/2140,1-2154,9 MHz (licence 3G) a été introduit par des particuliers.
- › Un recours en annulation contre la décision de l'IBPT du 20 juillet 2011 concernant les tarifs conventionnels de bpost pour l'année 2010 a été introduit par bpost.

### Cinq arrêts ont été prononcés en 2011 :

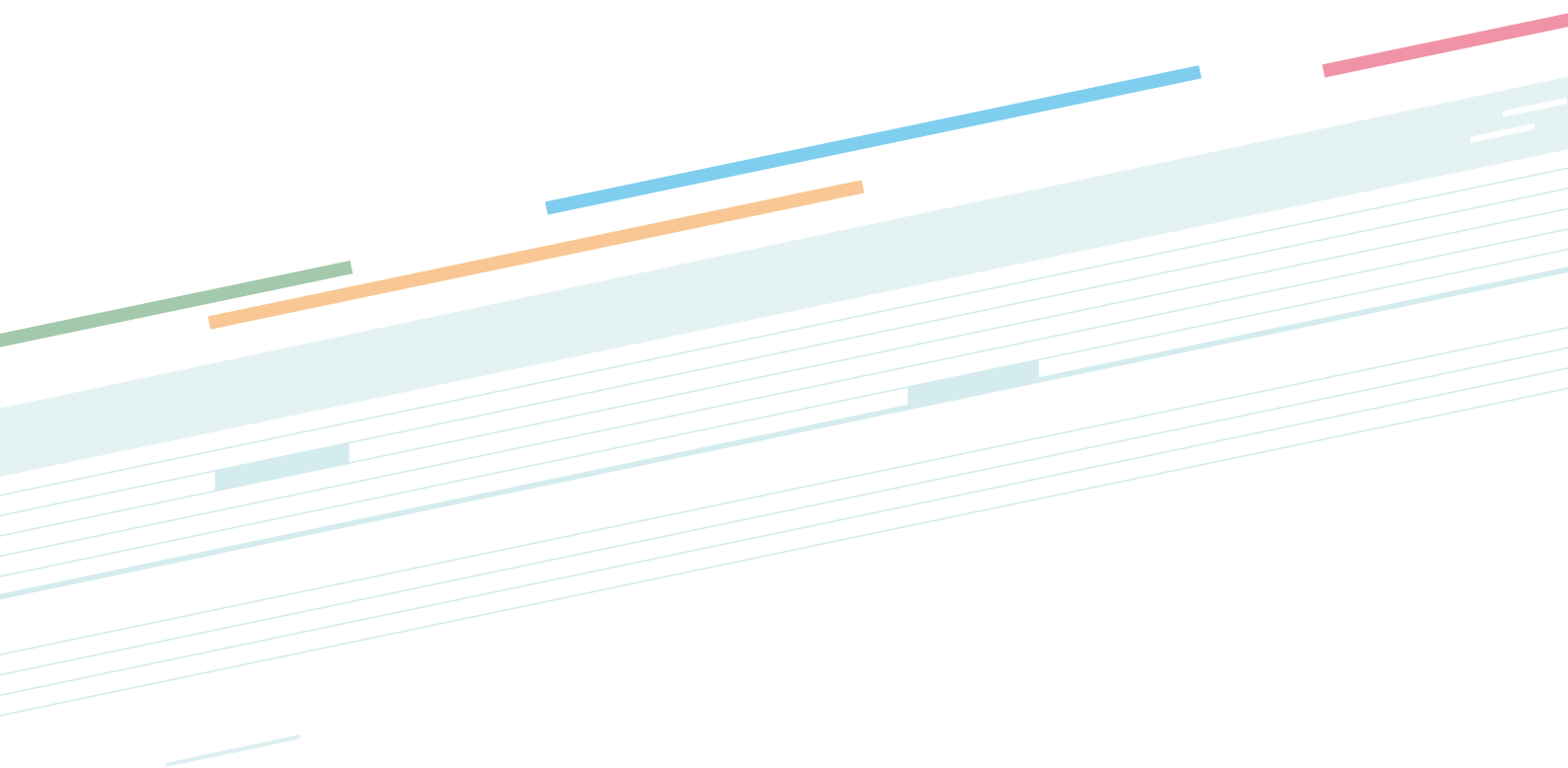
- › Arrêt du Conseil d'État du 8 avril 2011 :  
À la requête de Belgacom, le Conseil d'État a annulé, pour défaut de motivation, les décisions de l'IBPT des 11 juin 2002, 5 juillet 2002, 9 août 2002 et 14 janvier 2003 sur les charges de terminaison fixes de Telenet.
- › Arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles du 29 juin 2011 :  
Cet arrêt concernait BRUO Rental (ULL) Fee 2010 du 3 août 2010 et opposait Belgacom et l'IBPT. Le modèle de coûts et une partie essentielle de la mise en œuvre de la décision imposant l'orientation sur les coûts a été maintenue par la Cour d'appel.  
La Cour a toutefois procédé à une annulation partielle de points mineurs de la décision (l'IBPT ayant omis d'indexer les coûts d'overhead du modèle de coûts de 2007 et de prendre en considération les bonus collectifs pour déterminer le mark-up des coûts d'overhead). Suite à cette annulation, une décision de réfection a été adoptée par l'IBPT le 9 novembre 2011.
- › Arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles du 14 septembre 2011 :  
Cet arrêt concerne un recours contre la décision du Conseil de l'IBPT du 28 juin 2010 - Amende administrative infligée à Belgacom pour le non-respect de l'art 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.  
La Cour a rejeté la demande en annulation sur le principe de l'amende, mais a réduit l'amende à 500 000 EUR, compte tenu de circonstances atténuantes.
- › Arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles du 15 février 2011 :  
Cet arrêt concerne la décision imposant un modèle LRIC pur pour la fixation des MTR.  
Le recours a été rejeté pour la suspension demandée par KPN et Mobistar de la décision du 29 juin 2010 concernant l'analyse du marché 7. Un arrêt au fond est attendu en 2012.



- › Arrêt du Conseil d'État du 26 janvier 2011 : Ceci concerne un recours en annulation de Belgacom dirigée contre l'avis BRUO 2002 imposant une offre de référence pour la fourniture de lignes louées Backhaul et un avis BROBA I et II (Backhaul leased capacity price). Le Conseil d'État a rejeté le recours.

**Des désistements ont été actés dans les recours suivants :**

- › Avis de l'IBPT du 26 novembre 2002 sur les migrations (BRUO 2002) – Désistement de Belgacom
- › Avis de l'IBPT du 9 décembre 2002 sur les migrations (BROBA 2002) – Désistement de Belgacom
- › Décision de l'IBPT du 29 septembre 2010 concernant les profils WBA VDSL2 basés sur le VDSL2 17 MHz – Désistement de Belgacom
- › Décision de l'IBPT du 10 août 2010 portant réfection de la décision du 11 août 2006 relative à l'analyse du Marché 16 : Terminaison d'appels sur chaque réseau mobile – Désistement de KPN GB
- › Enfin, un appel est devenu sans objet, concernant la décision de l'IBPT du 22 juillet 2009 visant à imposer un délai à KPN Group pour mettre fin au non respect des obligations de BASE, en matière de prestation de services 3G.





# Informations pratiques

# 5



MOVING FORWARD TO A STRONG & INDEPENDENT BIPT



<b>09/02/2011</b>	21/06/2011	134 §2 alinéa premier	Arrêté royal fixant un code d'éthique pour les télécommunications
<b>31/05/2011</b>	21/06/2011	9, 29	Arrêté royal portant modification de l'arrêté royal du 10 décembre 2009 portant modification de l'arrêté royal du 7 mars 2007 relatif à la notification des services et des réseaux de communications électroniques

## 2. LISTE DES ABRÉVIATIONS UTILISÉES



<b>ADSL</b> : Asymmetric Digital Subscriber Line
<b>AIESH</b> : Association Intercommunale d'Électricité du Sud-Hainaut
<b>ARN</b> : Autorité réglementaire nationale
<b>ATM</b> : Asynchronous Transfer Mode
<b>BER</b> : Bureau européen des radiocommunications
<b>BRIO</b> : Belgacom Reference Interconnect Offer
<b>BROBA</b> : Belgacom Reference Offer Bitstream Access
<b>BROTSoLL</b> : Belgacom Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines
<b>BRUO</b> : Belgacom Reference Unbundling Offer
<b>CA</b> : Council of Administration ou Conseil d'administration
<b>CB</b> : Citizens' Band
<b>CEPT</b> : Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications
<b>CERP</b> : Comité européen de réglementation postale
<b>CMR</b> : Conférence mondiale des radiocommunications
<b>COCOM</b> : Communications Committee
<b>CoMixTelec</b> : Commission mixte des télécommunications
<b>CPS</b> : Carrier Pre-Selection
<b>CRC</b> : Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques
<b>CSA</b> : Conseil supérieur de l'audiovisuel
<b>CSC</b> : Carrier Select Code
<b>DNS</b> : Domain Name System
<b>DSLAM</b> : Digital Subscriber Line Access Multiplexer
<b>DVB-T</b> : Digital Video Broadcasting - Terrestrial
<b>ECC</b> : Electronic Communications Committee ou Comité des communications électroniques
<b>EMC</b> : Compatibilité électromagnétique
<b>ENISA</b> : European Network and Information Security Agency (Agence européenne pour la sécurité des réseaux et de l'information)
<b>ERGP</b> : European Regulators Group for Postal services ou Groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux
<b>ESA</b> : European Space Agency ou Agence spatiale européenne
<b>ETSI</b> : European Telecommunications Standard Institute ou Institut européen des normes de télécommunications
<b>ETP</b> : Équivalent temps plein
<b>FDD</b> : Frequency Division Duplex
<b>GOC</b> : General Operator's Certificate
<b>GMDSS</b> : General Maritime Distress and Safety System
<b>GSM</b> : Global System for Mobile communications
<b>HAREC</b> : Harmonised Amateur Radio Examination Certificate
<b>HCM</b> : Harmonised Calculation Method



**IARN** : International Audiotex Regulators Network  
**IP** : Internet Protocol  
**IRG** : Independent Regulators Group  
**LEGBAC** : Limited Exploratory Group on Broadcasting to Aeronautic Compatibility  
**LRIC** : Long-Run Incremental Cost  
**LTE** : Long Term Evolution  
**M2M** : Machine to Machine  
**MSS** : Mobile Satellite Services  
**MTR** : Mobile Termination Rate  
**NCS** : Service national de contrôle du spectre  
**NGN** : Next Generation Network  
**NGA** : Next Generation Access  
**PNCT** : Plate-forme nationale de concertation télécommunications  
**PSI** : public sector information  
**ORECE** : Organe des régulateurs européens des communications électroniques  
**ROC** : Restricted Operator's Certificate  
**CSR** : Comité du spectre radioélectrique  
**RSPG** : Radio Spectrum Policy Group  
**R&TTE** : Radio and Telecommunications Terminal Equipment  
**SDSL** : Symmetric DSL  
**SLIM** : Simpler Legislation for the Single Market  
**PSM** : Puissant sur le marché (SMP : Significant Market Power)  
**SMS** : Short Message Service  
**SRC** : Short Range Certificate  
**TTS** : Tarif téléphonique social  
**TCAM** : Telecommunications Conformity Assessment and Market Surveillance  
**T-DAB** : Terrestrial Digital Audio Broadcasting  
**TDD** : Time Division Duplex  
**UIT** : Union internationale des télécommunications  
**UMTS** : Universal Mobile Telecommunications System (Système de télécommunications mobiles universelles)  
**UPU** : Universal Postal Union ou Union postale universelle  
**VDSL** : Very High Rate DSL  
**VHF** : Very High Frequencies  
**VoIP** : Voice over IP  
**VRM** : Vlaamse Regulator voor de Media  
**VSA** : Voice Stream Access  
**WAPECS** : Wireless Access Policy for Electronic Communications Services  
**WBA** : Wholesale Broadband Access  
**WiMax** : Worldwide interoperability for Microwave Access  
**xDSL** : Digital Subscriber Line

### 3. ADRESSES UTILES



#### **IBPT**

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

#### **SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie**

Rue du Progrès 50  
1210 Bruxelles  
Tél. 0800 120 33  
Fax 0800 120 57  
[info.eco@economie.fgov.be](mailto:info.eco@economie.fgov.be)

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

Boulevard Bischoffsheim 29-35,  
1000 Bruxelles  
Tél. 02 223 09 09  
Fax. 02 219 86 59  
[plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be)  
[www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)

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

Rue Royale 97, boîte 14  
1000 Bruxelles  
Tél. 02 221 02 20  
Fax 02 221 02 44  
[info@smspo.be](mailto:info@smspo.be)  
[www.smspo.be](http://www.smspo.be)

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

Ellipse Building – Bâtiment C  
Boulevard du Roi Albert II 35  
1030 Bruxelles  
Tél. 02 226 87 58  
Fax 02 223 88 77  
[piet.steeland@ibpt.be](mailto:piet.steeland@ibpt.be)  
[www.cct-rct.be](http://www.cct-rct.be)

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

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

#### **Conseil de la concurrence North Gate**

Boulevard du Roi Albert II 16  
1000 Bruxelles  
Tél. 02 277 52 72  
Fax 02 277 53 23  
[raco@economie.fgov.be](mailto:raco@economie.fgov.be)  
[www.economie.fgov.be/fr/](http://www.economie.fgov.be/fr/)



**IBPT**

ELLIPSE BUILDING – BÂTIMENT C  
Boulevard du Roi Albert II 35  
1030 Bruxelles

Tél. 02 226 88 88  
Fax 02 226 88 77  
info@ibpt.be  
www.ibpt.be

MOVING FORWARD TO A STRONG & INDEPENDENT BIPT

