



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**REMARQUES REÇUES PAR L'IBPT
DANS LE CADRE DE LA CONSULTATION PUBLIQUE
CONCERNANT LE PROJET DE PLAN OPÉRATIONNEL 2016**

Table des matières

I. INTRODUCTION.....	3
II. CONTRIBUTIONS	Erreur ! Signet non défini.
NETHYS, WIN, BRUTÉLÉ.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
PROXIMUS.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
I. TRAITEMENT DES CONTRIBUTIONS.....	31
AXE STRATÉGIQUE « L'INNOVATION » - SOUTENIR L'APPARITION DE SERVICES TOUJOURS PLUS INNOVANTS POUR LES UTILISATEURS.....	31
AXE STRATÉGIQUE « LA CONCURRENCE ET LES INVESTISSEMENTS » - PROMOUVOIR UN CADRE DURABLE POUR LA CONCURRENCE ET LES INVESTISSEMENTS.....	32
AXE STRATÉGIQUE « LA FIABILITÉ » - ASSURER UN ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE FIABLE ET DE QUALITÉ.....	36
AXE STRATÉGIQUE « L'INFORMATION » - CONTRIBUER AU RENFORCEMENT DE L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS.....	37
AXE STRATÉGIQUE « LA PARTICIPATION » - FAVORISER LA PARTICIPATION ET L'INCLUSION SOCIALE	39
AXE STRATÉGIQUE « LE DIALOGUE » - ORGANISER UN DIALOGUE PERMANENT	40

I. INTRODUCTION

La « Consultation de l'IBPT concernant le projet de plan opérationnel 2016 » s'est tenue du 17 novembre 2015 au 9 décembre 2015.

Les parties prenantes ont profité de cette occasion pour faire part de leurs remarques. Le Conseil de l'IBPT a étudié ces dernières avec attention.

Dans les pages suivantes, l'IBPT publie les remarques qui ont été formulées. Les auteurs ont autorisé l'IBPT à publier les éléments qu'ils considèrent comme non confidentiels.

Il s'agit de :

- Mobistar
- Nethys, Win et Brutélé (conjointement)
- Proximus
- Platform Telecom Operators & Service Providers

Les fiches seront ensuite abordées une par une en réponse aux remarques formulées.

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

II. CONTRIBUTIONS

Nethys, Win, Brutélé

1. INTRODUCTION

Le présent document constitue la réponse de Nethys et de Brutélé à la consultation initiée par l'IBPT le 17 novembre 2015 concernant son projet de plan opérationnel 2016 (ci-après, le **Projet**).

Pour la facilité de l'IBPT et dans la mesure où il s'agit d'une réponse générale et non détaillée, Nethys, WIN et Brutélé ont décidé de joindre leurs commentaires en un seul document. La présentation commune de ces observations n'exclut évidemment pas l'existence de divergences de points de vue entre les deux opérateurs sur des questions plus spécifiques.

Nethys et Brutélé remercient l'IBPT de la possibilité qui lui est octroyée de fournir des commentaires concernant le projet de plan opérationnel 2016 de l'IBPT. Nethys et Brutélé apprécient chaque occasion qui leur est fournie de pouvoir interagir avec les régulateurs dans le but d'améliorer le cadre réglementaire en vigueur dans le secteur, et ce au bénéfice des consommateurs finaux, et ont pour unique objectif de collaborer à cette fin, à l'aide de tous les moyens dont elles disposent.

Les commentaires qui figurent ci-dessous s'inscrivent dans cette démarche. Nethys et Brutélé visent à informer l'IBPT de leur vision globale quant aux objectifs opérationnels de l'IBPT. Elles espèrent apporter une contribution pertinente, basée sur l'expérience dont elles bénéficient en tant qu'opérateurs sur le marché des télécommunications belges, utile à l'amélioration du cadre réglementaire à son adaptation aux besoins des consommateurs via la promotion de la concurrence et des investissements.

Tout en ayant contribué à la réponse de la plateforme des opérateurs, Nethys, WIN et Brutélé souhaitent insister, par cette réponse, sur certains éléments. La présente réponse est destinée à compléter sa contribution au sujet des points les suivants :

- La question de l'accès de gros aux réseaux mobiles ;
- La question de l'accès de gros aux réseaux « *fiber to the home* » (**FTTH**) ;

- Le problème de la réglementation des marchés de la radiodiffusion.
- Développement d'un instrument de démonstration des ciseaux tarifaires
- Faciliter le changement d'opérateur ou de fournisseur de services fixes : téléphone, Internet et/ou télévision (Projet « Easy Switch »)
- Application de l'analyse ORECE Over-The-Top players (OTT)
- Améliorer la transparence quant à la couverture des réseaux – projet Atlas
- Baromètre de qualité

Ces points seront abordés tour à tour dans les sections ci-dessous.

Notons que les commentaires ne sont en rien exhaustifs et seront complétés ou nuancés, par des suggestions plus détaillées lors des diverses consultations prévues au cours de l'année 2016.

2. RÉGLEMENTATION DE L'ACCÈS AUX RÉSEAUX MOBILES

2.1 L'asymétrie entre la réglementation de l'accès de gros aux réseaux câblés fixes et l'absence de réglementation de l'accès aux réseaux mobiles crée une distorsion de concurrence

Le phénomène de la convergence fixe-mobile et la popularité à présent établie des offres groupées (appelées « *bundles* », ou « *packs* », ou « *multiple plays* ») incluant à la fois des services fixes et mobiles rendent nécessaire pour un opérateur ne disposant que d'un réseau fixe tel que Nethys d'obtenir un accès de gros à un réseau mobile.

Or, l'accès aux réseaux mobiles n'est pas réglementé, à la différence de l'accès au réseau câblé de Nethys. Cette asymétrie de la réglementation permet aux opérateurs mobiles d'exclure les opérateurs « purement fixes » des marchés mobiles.

C'est le cas de Nethys, que la réglementation place dans une situation concurrentielle défavorable vis-à-vis de ses concurrents disposant de réseaux mobiles. En effet, la réglementation octroie à ceux-ci un droit d'accès au réseau de Nethys à des conditions et tarifs particulièrement favorables (et qui risquent de devenir encore plus favorables aux bénéficiaires suite à l'adoption de nouvelles décisions portant sur les tarifs de gros des câblo-opérateurs), pour autant que leur demande soit raisonnable. À l'inverse, Nethys ne dispose d'aucun droit acquis à obtenir un accès à un réseau mobile et ne peut bénéficier d'aucun tarif réglementé. Par conséquent, ses concurrents disposant d'un réseau mobile ont tout intérêt à lui refuser l'accès à leur réseau (ou à proposer un accès à des prix déraisonnables), ce qui leur permet d'affaiblir Nethys à peu de frais. Un tel refus leur est d'autant plus aisé que Nethys ne dispose que de faibles parts de marché en matière de téléphonie mobile, ce qui ne lui donne aucun pouvoir de négociation.

2.2 L'ouverture des réseaux mobiles à la concurrence est rendue nécessaire par les évolutions prévisibles des forces concurrentielles sur les marchés mobiles

Les évolutions que connaît actuellement la situation concurrentielle sur les marchés mobiles en Belgique rendent d'autant plus important l'accès d'un maximum d'opérateurs à un réseau mobile à des tarifs de gros raisonnables. Un tel accès ne peut être garanti que par l'adoption d'une réglementation du type de celle qui s'applique actuellement aux réseaux fixes.

S'il est vrai que Telenet a, ces dernières années, joué le rôle de moteur concurrentiel sur les marchés mobiles en devenant un opérateur MVNO important, la situation risque de changer prochainement avec le rachat de l'opérateur mobile Base par le groupe Liberty Global (auquel appartient Telenet). Suite à ce rachat, Telenet va devenir l'un des trois opérateurs de réseau mobile (MNO) en Belgique, ce qui réduira grandement la motivation de cette dernière à tirer les prix vers le bas ou à proposer des services innovants.

Ce risque est d'ailleurs reconnu par la Commission européenne, puisque dans le cadre de l'examen de l'acquisition par Liberty Global (Telenet) de Base, elle semble retenir comme engagements principaux l'obligation pour Telenet de favoriser la création d'un full MVNO (Medialaan) et la protection des MVNO qui utilisent actuellement le réseau de Base.

Notons à cet égard que les remèdes qui ont été soumis par Liberty Global à la Commission européenne dans le cadre de son rachat de Base ont une portée assez limitée : ils ne concernent que la situation en Flandre et ne résolvent dès lors pas les problèmes de concurrence qui se posent en Wallonie, ce qui accentue la nécessité d'une réglementation de l'accès aux réseaux mobiles. De plus, ces remèdes semblent ne protéger que les utilisateurs actuels de l'accès de gros au réseau de Base et non pas les éventuels utilisateurs futurs.

Nethys est particulièrement sensible à la nécessité d'une réglementation de l'accès aux réseaux mobiles. Jusqu'à présent, Nethys n'est parvenue à obtenir un accès à un réseau mobile à des conditions raisonnables qu'en devenant un light MVNO de Telenet, qui est elle-même un full MVNO de Mobistar. De cette manière, Nethys bénéficiait quelque peu des conditions que Telenet parvenait, par sa taille, à obtenir de Mobistar. Or, avec le rachat de Base par Liberty Global (Telenet), cette option ne sera bientôt plus disponible.

En outre, le contrat de MVNO entre Nethys et Telenet prendra fin en 2017, ce qui place Nethys dans une situation problématique pour obtenir un accès de gros à un réseau mobile à un prix concurrentiel. En effet, les opérateurs mobiles sont conscients de la faiblesse de la position de Nethys, qui est contrainte d'offrir un accès réglementé à bas prix à son réseau et qui ne peut que demander un accès

commercial aux réseaux mobiles. Proximus ne semble pas disposé à offrir un accès raisonnable à son réseau. Nethys s'attend à ce que les négociations avec Mobistar ne soient pas plus faciles étant donné que Mobistar sera un concurrent direct de Nethys en offrant ses services fixes sur l'infrastructure câble. La situation est d'autant plus critique vu la position de leader de Mobistar sur le marché mobile en Wallonie. Quant à Base, elle sera très bientôt entre les mains de Telenet, qui n'aura que peu intérêt à offrir un accès de gros à Nethys : en effet, il est attendu que l'acquisition de Base conduira Telenet à offrir ses services de télécommunications en Wallonie.

Il semble illogique que l'asymétrie de la réglementation affaiblisse Nethys en tant que MVNO en ne lui permettant pas d'accéder aux réseaux mobiles à des conditions raisonnables, dans un contexte où Nethys doit, en revanche, offrir l'accès à son réseau à des tarifs réglementés.

Nethys estime dès lors qu'il serait pro-concurrentiel et équitable et critique pour la survie de Nethys que l'IBPT envisage l'adoption d'une réglementation d'accès aux réseaux mobiles.

3. RÉGLEMENTATION DU FTTH

Nethys, WIN et Brutélé estiment nécessaire la réglementation du FTTH et saluent de ce fait la volonté de l'IBPT de se pencher sur cette question. Ce point est particulièrement important au regard de l'envergure du déploiement du FTTH sur le réseau de Proximus. Permettre à Proximus de se réserver l'exclusivité de cette technologie serait incompréhensible, puisque les câblo-opérateurs doivent, eux, faire bénéficier les opérateurs utilisant leurs réseaux de l'ensemble des investissements dans ces derniers.

L'organisation d'un accès au FTTH de Proximus est également important pour la promotion de la concurrence dans le secteur des télécommunications, où les innovations sont nombreuses et requièrent des infrastructures récentes et performantes.

Cette question est d'autant plus importante pour le marché business qui souffre d'un manque criant de concurrence en Belgique. Les chiffres de parts de marché sont illustratifs sur la question. Proximus reste ultra-dominant car il est extrêmement difficile pour un opérateur business de se faire une place sur le marché à côté de Proximus notamment à cause des problèmes de « price squeeze ». (il est à ce titre regrettable et illogique que l'outil de price squeeze qui est en cours de développement, ne comprendra finalement pas en première phase le volet business alors que c'est sur le marché business que des problèmes de price squeeze sont constatés par la plupart des acteurs présents sur ce marché). Le manque de faisabilité de concurrence face à Proximus conduira les opérateurs business à se retirer de ce marché.

Nethys, WIN et Brutélé s'étonnent que la réglementation du FTTH n'ait pas été incluse dans l'analyse des réseaux d'accès à large bande du 1^{er} juillet 2011 (marchés 4 et 5 selon la numérotation de la recommandation de 2007 concernant les marchés pertinents).

Dans cette décision, la CRC avait indiqué que le FTTH appartient au même marché de détail des services d'accès à la large bande (conclusion qui suit le paragraphe 234, p. 77), mais avait toutefois conclu qu'il était « *prématuré et [...] pas utile ni fondé de prendre en compte le FTTH [...] dès le moment où il ne peut être attendu que ce type de services soit déployé à l'horizon de l'analyse* ».

Or, au cours de la période de régulation, Proximus a effectivement déployé le FTTH. La CRC avait précisé dans sa décision de 2011 que « [s]i les circonstances devaient conduire un acteur du secteur à déployer malgré tout ce type de service [FTTH], les informations dont l'IBPT disposera et délais nécessaires à pouvoir opérer une offre réelle sont tels que le régulateur sera en position de procéder à toutes les analyses et décisions qui s'avèreraient nécessaires avant le lancement de ce type de nouveau service. » (§415, pp. 149-150 et §810, pp. 253-254 de la décision de 2011). Nethys s'attendait donc à ce que le FTTH soit déjà ouvert à la concurrence.

En toute hypothèse, Nethys, WIN et Brutélé estiment que la réglementation du FTTH revêt une importance cruciale pour la protection et le développement de la concurrence en matière de large bande.

En outre, Nethys et WIN considèrent qu'une solution à très court terme doit être apportée par l'IBPT afin de solutionner le problème de l'opérateur WIN qui risque de perdre le client Mestdagh pour l'ensemble des connections en raison du problème de refus d'accès FTTH sur un site particulier

En effet, le refus d'accès actuel du FTTH place WIN dans une position concurrentielle tout à fait problématique car en raison d'un problème d'accès d'un seul site, Win risque de perdre son client pour l'ensemble de ses sites. Ce problème d'accès pour ce site a permis à Proximus de proposer une offre pour l'ensemble des sites du client.

4. MARCHÉS DE LA RADIODIFFUSION

4.1 Expiration de la période de régulation de trois ans et obsolescence de l'analyse de marché

Nethys et Brutélé ne s'opposent pas au principe de l'ouverture des réseaux câblés à la concurrence mais souhaite que cela soit fait dans le respect du cadre réglementaire.

Celui-ci impose une révision des analyses de marché tous les trois ans. Or, l'analyse des marchés ayant justifié la décision d'ouvrir les réseaux câblés, c'est-à-dire la

décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 en matière de radiodiffusion, a plus de quatre années.

Nethys et Brutélé estiment par conséquent que l'analyse des marchés de la radiodiffusion est obsolète. Nethys et Brutélé notent à cet égard que l'IBPT elle-même reconnaît dans son projet de plan opérationnel que la période de régulation a expiré (p. 21)..

Une réglementation qui se base sur une analyse et des données périmées (de 2009 ou 2010) est source de distorsions de concurrence et d'inégalités entre opérateurs. Nethys et Brutélé estiment qu'elle en subit les conséquences négatives.

En effet, Nethys et Brutélé sont considérée depuis 2011 comme étant un opérateur puissant sur la zone de couverture de son réseau. Or, il est de notoriété publique, et Proximus le reconnaît ouvertement (dans son rapport annuel 2014), que c'est Proximus qui est le leader en Wallonie pour les services qui sont actuellement réglementés sur le câble.

Nethys et Brutélé tiennent à souligner que le retard pris par les régulateurs dans l'analyse des marchés de la radiodiffusion lui cause un préjudice direct. Les recours introduits par certains opérateurs ne peuvent être considérées comme une raison pour justifier l'absence de nouvelle analyse de marché.

Nethys et Brutélé s'inquiètent dès lors du fait que le projet de plan opérationnel prévoie que « *seule la rédaction [de cette analyse de marché] soit clôturée en 2016* ». Cela implique que la nouvelle décision relative aux marchés de la radiodiffusion ne soit pas adoptée avant le premier ou le deuxième trimestre 2017, c'est-à-dire six ans après la première analyse de marché.

4.2 Conséquences de l'obsolescence de l'analyse de marché sur les projets de décision en cours d'adoption

Dans son arrêt du 13 mai 2015, la Cour d'appel de Bruxelles écrit que « *les remèdes [prévus dans les décisions de la CRC du 1^{er} juillet 2011 en matière de radiodiffusion] ne valent que pendant une période de trois ans* » (§245 de l'arrêt), ce qui semble impliquer que ceux-ci ont perdu toute validité depuis le 1^{er} juillet 2014.

La situation actuelle est donc source d'insécurité juridique pour les opérateurs concernés. Il est particulièrement urgent de lever le doute qui pèse actuellement sur le statut de cette analyse de marché en révisant cette dernière de toute urgence.

Au regard de l'urgence de la situation et du retard pris par les régulateurs, Nethys et Brutélé s'interrogent par ailleurs sur l'opportunité de procéder à la révision des tarifs de gros des câblo-opérateurs actuellement à l'étude.

En effet, les projets de décision révisant les tarifs de gros qu'envisagent d'adopter les régulateurs ne peuvent valablement se baser sur une analyse de marché dont la durée d'application prévue par la réglementation européenne et nationale/régionale

(voire la durée de validité, si l'on se réfère à l'expression de la Cour d'appel de Bruxelles) a expiré. Rappelons également que les tarifs actuellement en vigueur n'ont jamais été appliqués dans la pratique (et n'ont dès lors pu révéler de défaillances) et que ces tarifs ont été adoptés il y a un peu moins de deux ans.

La révision des tarifs n'est donc pas urgente et n'est même pas nécessaire. Or, cette tâche accapare actuellement les ressources des régulateurs, dont l'IBPT, et retarde de ce fait la mise en œuvre d'une nouvelle analyse de marché. Les nouveaux tarifs font, de plus, du tort à Nethys et Brutélé.

Il convient de rappeler l'importance de cette analyse de marché : c'est ce travail de définition des marchés, d'analyse des conditions de concurrence et d'identification d'éventuels opérateurs puissants qui rend légitime ou non l'imposition de remèdes (en ce compris la réglementation des tarifs de gros).

Par conséquent, Nethys et Brutélé estiment qu'il est impératif de procéder à une nouvelle analyse de marché dans les meilleurs délais et bien avant toute autre démarche réglementaire sur les marchés concernés.

5. DÉVELOPPEMENT D'UN INSTRUMENT DE DÉMONSTRATION DES CISEAUX TARIFAIRES

Nethys, WIN et Brutélé estiment nécessaire de se pencher sur les problèmes de ciseaux tarifaires qui peuvent apparaître sur les marchés des communications électroniques avec en priorité, les problèmes de 'price squeeze' sur le marché business.

En effet, WIN a informé les régulateurs à plusieurs reprises de politiques tarifaires très agressives de Proximus observées sur le marché professionnel, pour lesquels une forte présomption de ciseaux tarifaire peut aisément être mise en lumière à l'aide de données chiffrées.

Le développement d'un instrument tarifaire pour démonter les ciseaux tarifaires sur le marché professionnel constitue dès lors un projet très important.

Nethys, WIN et Brutélé souhaitent insister sur le **caractère urgent, justifié et proportionné d'un tel outil pour le marché business pour que WIN puisse renforcer ou à tout le moins, conserver sa concurrence face à Proximus**

C'est pourquoi, Nethys, WIN et Brutélé insistent sur la priorité à accorder à l'outil destiné au marché business et sur l'importance de consacrer les ressources aux marchés pour lesquels des problèmes de price squeeze importants ont déjà été soulevés par les opérateurs.

Dans ce contexte, nous regrettons de constater que, les offres conjointes professionnelles basées sur le BROBA/WBA Dedicated VLAN et sur les lignes

louées NGA sont pour le moment exclues de l'application. Les lignes louées NGA sont testées dans un test de ciseau tarifaire distinct.

Nethys, WIN et Brutélé ne trouvent aucune justification au fait que le développement de l'outil destiné à la détection de ciseaux tarifaires sur des marchés consumer précède celui de l'outil applicable pour les marchés business alors que les problèmes se situent au niveau B2B.

Nethys, WIN et Brutélé insistent pour prendre en compte ces aspects, préconisent de consacrer les ressources au marché business, et d'étudier les hypothèses et méthodologie de ce marché en particulier avant les autres problèmes.

6. FACILITER LE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR OU DE FOURNISSEUR DE SERVICES FIXES : TÉLÉPHONE, INTERNET ET/OU TÉLÉVISION (PROJET « EASY SWITCH »)

Nethys et Brutélé collaborent désormais depuis plusieurs mois pour la mise au point d'un processus et des communications nécessaires dans le cadre de ce projet « easyswitch ». Ainsi, Nethys et Brutélé participent activement aux groupes de travail inter-opérateurs ayant pour objectif la mise au point d'une procédure visant à faciliter le changement d'opérateur.

Force est de constater que la valeur ajoutée que pourrait engendrer l'instauration du projet « easyswitch » sous une forme centralisée/automatisée est sérieusement remise en question à ce stade. Ce constat est partagé par la plupart des opérateurs participant aux groupes de travail.

De même que pour tout autre projet entrepris par l'IBPT, Nethys et Brutélé insistent sur la nécessité d'évaluer l'ensemble des impacts engendrés par le projet « easyswitch ». Une analyse coût-bénéfices des mesures proposées est primordiale afin de pouvoir juger du caractère proportionné et justifié d'une telle mesure.

Or, l'ensemble des pistes envisagées requièrent énormément de modifications opérationnelles et IT dans le chef des opérateurs, ce qui se traduira également par un coût net conséquent, équivalent au coût financier lié au développement du projet « easyswitch » augmenté du coût d'opportunité lié à la mobilisation et l'utilisation de ressources qui ne peuvent dès lors pas être attribuée à d'autres projets dans le chef des opérateurs.

L'évaluation de la situation actuelle permet de conclure que l'implémentation d'un processus commun lourd n'apporte aucun avantage par rapport à la situation actuelle. Le cadre législatif actuel apparaît comme amplement suffisant pour

permettre aux consommateurs de changer facilement d'opérateur, sans coupure ni double facturation si les opérateurs mettent en place quelques facilités à l'égard des consommateurs

Au contraire, des risques inhérents à l'instauration de procédures automatisées ont été relevés au cours des différents groupes de travail. Nethys et Brutélé craignent par exemple que la mise en place d'une procédure lourde d'easy switch accroisse considérablement le nombre de désactivations non souhaitées par les consommateurs en raison de l'absence de contact entre le consommateur et l'opérateur et au final, une situation critique pour le consommateur qui se verrait contraint de supporter un coût d'une réactivation. Ce n'est évidemment pas justifié que ce soit le consommateur ou l'opérateur donneur qui doive supporter le coût de réactivation forcée. Dès lors, si le projet devait être maintenu et que le contact entre le consommateur et l'opérateur donneur n'est pas autorisé avant la désactivation, il est nécessaire que la législation prévoit que ce soit dans ce cas, l'opérateur qui a demandé par erreur la désactivation du service, qui supporte le coût de réactivation du service chez l'opérateur donneur.

Nethys et Brutélé soulignent l'importance de prendre ces risques en considération afin de ne pas instaurer des nouveaux problèmes qui n'existent pas aujourd'hui et de d'obtenir une situation alourdissant encore le changement d'opérateur.

Nethys et Brutélé considèrent qu'il est préférable de consacrer les efforts à dynamiser le marché plutôt qu'à la mise en place d'un mécanisme lourd et peu utile.

Nethys et Brutélé sont partisans d'étudier toutes les mesures alternatives permettant d'atteindre les objectifs poursuivis et considèrent que de nombreuses possibilités alternatives s'offrent aux opérateurs pour faciliter le changement d'opérateur. Nethys et Brutélé n'ont pas hésité à offrir à ses nouveaux clients potentiels une aide pour faciliter la désactivation chez un autre opérateur.

7. APPLICATION DE L'ANALYSE ORECE OVER-THE-TOP PLAYERS (OTT) : DIRE QUE CE SUJET EST IMPORTANT CAR LES OTT DOIVENT PAS AVOIR UN RÉGIME PLUS AVANTAGEUX...

Nethys, WIN et Brutélé saluent l'inclusion dans le plan opérationnel de mesures visant à prendre en compte l'émergence des services « over-the-top ». Nethys, WIN et Brutélé considèrent ce point comme crucial étant donné l'impact que cette catégorie d'acteurs exerce sur le marché des communications électroniques (et sur le marché de la radiodiffusion) ; En particulier, Nethys, WIN et Brutélé se réjouissent de constater que, dès publication de la version finale de ce rapport, l'IBPT :

- examinera la nécessité d'adapter sa communication concernant l'obligation de notification à l'IBPT en tant qu'opérateur ;

- tiendra compte de l'impact potentiel que les acteurs OTT peuvent avoir sur l'équilibre des conditions de concurrence au travers des différentes analyses de marché.

Nethys, WIN et Brutélé espèrent que ceci permettra de rétablir un « level-playing-field » entre les services de communications électroniques traditionnel et les services OTT et d'inclure dans les analyses de marché tous les services substituables aux services de télécommunications électroniques en question.

8. AMÉLIORER LA TRANSPARENCE QUANT À LA COUVERTURE DES RÉSEAUX – PROJET ATLAS

Premièrement, Nethys et Brutélé rappellent que d'autres outils existent et sont d'ores et déjà mis à la disposition des consommateurs pour améliorer la transparence quant à la couverture des réseaux d'accès large bande à Internet. Ainsi, la plupart des opérateurs mettent à la disposition des consommateurs sur leur propre site internet, la possibilité de vérifier l'éligibilité des services à une adresse, ou encore l'outil « real speed » permettant de vérifier les vitesses réelles de connexion à chaque adresse.

Ces outils permettent également aux consommateurs de comparer les différentes couvertures, ce qui mène Nethys et Brutélé à s'interroger quant à la réelle valeur ajoutée que permet de dégager le projet Atlas. Le bénéfice de ce nouveau projet doit, en effet, être mis en perspective avec les coûts que représente ce projet dans le chef des opérateurs (coût financier de l'éventuelle implémentation d'un outil spécifique, coût d'opportunité, coûts de la publication d'informations confidentielles, ...).

Malgré tout ceci, Nethys et Brutélé collaborent activement avec l'IBPT dans le cadre du projet Atlas afin de permettre la publication sur le site internet de l'IBPT d'informations aussi détaillées que possible de la couverture du réseau des opérateurs de télécommunications ;

Mobistar SA/NV & Mobistar Enterprise Services SA/NV

??

BIPT
Tav de heer J. Hamande
Voorzitter van de Raad
Ellipse Building - Gebouw C
Koning Albert II laan 35
1030 Brussel

cc. de heer D. Appelmans

Brussel, 9 december 2015

Betreft: Raadpleging – BIPT ontwerp werkplan 2016

Geachte heer Hamande,
Geachte heer Appelmans,

Mobistar verwijst naar de raadpleging van het BIPT betreffende het ontwerp van werkplan 2016. Mobistar onderschrijft de commentaren geleverd door het Platform en wenst hierna nog bijkomende bemerkingen en suggesties in verband met een aantal strategische dossiers over te maken.

Zoals ook in onze commentaren voor het werkplan 2015 aangegeven mist Mobistar opnieuw zicht op de **topprioriteiten en kernacties** van het BIPT. Het is alsof alle BIPT activiteiten die in een 50-tal fiches zijn uitgewerkt eenzelfde prioriteitsniveau dragen. Blijvende stimulering van de concurrentie in het kabel dossier en de verdere uitwerking van de wholesaletarieven voor de verplichtingen op de omroepmarkt zijn o.i. voorbeelden van strategische dossiers die het BIPT niet of niet voldoende expliciet in het werkplan 2016 heeft opgenomen. Mobistar vraagt het BIPT alsnog deze maatregelen als prioritaire actiepunten toe te voegen:

Bijwerken van de Referentieoffers van de kabel operatoren

In het verlengde van het project van de opening van de kabel meent Mobistar dat het nu tijd wordt om bepaalde operationele aspecten en problemen aan te pakken via Operationele Werkgroepen (OWG). In de praktijk blijkt dit het meest efficiënt te werken. Belangrijke pijnpunten blijven nog steeds: de identificatie van de lijnen en de adressen van de woningen en flatgebouwen, het verbeteren van adressen, het streven naar unieke identificatiecodes, het uitwerken van procedures in geval van aanpassingen aan de dienst, enz.

Controle wholesaletarieven voor de verplichtingen op de omroepmarkt

Mobistar is verwonderd dat het BIPT dit dossier niet meer heeft opgenomen in haar operationeel plan, terwijl dit wel het geval was voor 2015. Een correcte prijszetting en een regelmatige herziening ervan is primordiaal om een effectieve toetreding tot de omroepmarkt toe te laten, waardoor het doel van de regulering van de omroepmarkt wordt bereikt. De periodieke herziening van de groothandelsprijzen moet tevens een coherent en stabiel resultaat leveren die mogelijke prijs-squeezes of 'gaming' van de kabeloperatoren uitsluit en die de toetreding van een efficiënte operator op een winstgevende manier toelaat.

Tevens is een controle door het BIPT of de set-up fees voor het opzetten van de wholesaleaanbieding al dan niet overeenkomen met de werkelijkheid noodzakelijk.

Tot slot verwijzen we naar de suggestie geformuleerd voor het werkplan 2015 met betrekking tot de invoering van een dashboard dat meer zichtbaarheid & focus op het werkplan zou kunnen garanderen.

Mobistar zal hierna wat dieper ingaan op bepaalde dossiers en enkele bevindingen of suggesties formuleren.

Axe stratégique 1 – Licences 2G et 3G après mars 2021 – p 13

Mobistar remercie l'IBPT d'intégrer la mesure sur la clarification du cadre applicable au renouvellement des licences 2G/3G et insiste pour que le calendrier mis en avant - Q4 2016 - soit respecté. La prévisibilité et la sécurité juridique sont des éléments cruciaux pour permettre aux opérateurs de concevoir et de mettre en œuvre leur stratégie de déploiement et couverture ainsi que d'assurer la continuité des services offerts aux utilisateurs finaux.

Axe stratégique 1 – Attribution de la bande 700 MHz – p 14

Mobistar prend note de la volonté d'attribuer le spectre 700 MHz pour les communications mobiles publiques. Elle s'interroge toutefois sur l'opportunité du calendrier proposé (projet de procédure d'attribution et de modification, planning d'attribution pour Q4, 2016 ; finalisation en 2017-2018) qui coïncide exactement avec le calendrier proposé pour le renouvellement des licences 2G et 3G. Au vu des récentes attributions de spectre (en 2013, en 2014) et de l'absence de besoin urgent de spectre additionnel 700 MHz, il semble plus opportun de régler dans un premier temps le cadre juridique applicable aux licences 2G et 3G après 2021 et dans un second temps, l'attribution de spectre additionnel 700MHz.

Strategische as 2 – Marktanalyse: Markt 1 voor gespreksafgifte op afzonderlijke vaste netwerken (FTR) – Marktanalyse: Markt 2 voor mobiele gespreksafgifte - p 18/19

Om elke vorm van marktverstoring tussen mobiele en vaste gespreksafgifte te vermijden is het belangrijk dat het BIPT de prijzen voor afgifte van vaste telefonie regelmatig bepaalt. We betreuren echter dat de prijzen voor FTR sinds 2007-2008 niet meer zijn herzien in tegenstelling tot deze voor mobiele gesprekken. Gezien de hoogdringendheid vraagt Mobistar het BIPT om de vooropgestelde termijn – Q2, 2016 als doelstelling – intern te "challengen" en het eindbesluit zo snel mogelijk, reeds in Q1, 2016, af te ronden. Wij zijn tevens van mening dat gezien het huidige niveau van de MTR er geen dringende noodzaak is deze verder te verlagen, we verwijzen hiervoor, net zoals voor het dossier van de FTR, naar onze bijdragen in de betreffende consultaties.

Strategische as 2 – Marktanalyse: Markten 3a, 3b en 18: wholesaletoeegang en omroeptransmissie tot vaste netwerken – p 21

Mobistar acht het uiterst belangrijk dat het kader voor de opening van de kabel stabiel en transparant is én effectieve concurrentie toelaat. Het is dan ook belangrijk dat de nodige maatregelen voor het invoeren van concurrentie op de omroepmarkt worden behouden daar de effecten van de vorige reguleringsronde zich nog niet hebben kunnen waarmaken. Wij begrijpen dat de her-analyse van de markten en de monitoring van de impact van de openstelling van de kabel maar relevant zijn van zodra de openstelling van de kabel effectief is. Mobistar meent dat, gezien de stapsgewijze nadering van een commerciële lancering van diensten op basis van deze regulering, het vervolgens dringend en noodzakelijk is om voor een verbeterd kader, zowel qua aanbod van gereguleerde diensten als van de bijhorende groothandelstarieven, te zorgen.

Strategische as 2 – Ontwikkelen van een instrument voor het aantonen van priissqueezes – p23

Het voorkomen van 'Price-Squeezes' is een belangrijk element van de permanente opdrachten van het BIPT. Mobistar moet vaststellen dat de huidige richtsnoeren in elk geval ontoereikend zijn indien deze op kabel worden toegepast en verwelkomt het ontwikkelen van een methode en een computerprogramma voor opsporing van price-squeezes. Mobistar is wel van mening dat deze tool vanuit een ex-ante perspectief dient te worden opgezet, en het met andere woorden géén duplicering kan zijn voor deze tests vanuit een ex post perspectief.

Strategische as 2 – Bijwerken van de Referentieofferte van de kabels in verband met de compatibiliteit van modems – p 24

Gezien de huidige evolutie van de markt is het voor Mobistar belangrijk om elke vorm van toegangsdrempel te vermijden (het verplichten van een technologie die door de meerderheid van de leveranciers niet-standaard ondersteund wordt vormt duidelijk een drempel voor het kiezen van equipment). Mobistar beschouwt dat verplichtingen om bijkomende testen te laten uitvoeren op apparaten (modem en STB) die reeds aan een internationale standaard onderworpen zijn (zijnde VDSL2, DOCSIS of andere) als onredelijk. Mobistar meent dan ook dat de huidige verplichtingen moeten opgeheven worden, ze hebben enkel tot doel bijkomende belemmeringen te introduceren.

Strategische as 2 – Project Easy Switch – p 27

Mobistar meent dat het uitbouwen van de gemeenschappelijke tool en de implementatie termijn hiervan in het project moeten opgenomen worden. Daarnaast herhalen we onze bezorgdheid omtrent een "Easy Switch" benadering die niet wordt begeleid door een "Easy Connect" initiatief.

Strategische as 3 – Atlas project – vaste dekking - p 30

Mobistar stelt vast dat er wat betreft de vaste dekking slechts een versie van de kaarten op gemeentelijk niveau zal gepubliceerd worden. Dit is niet in lijn met de vereisten voor de mobiele dekking. Mobistar is ervan overtuigd dat een gemeentelijk niveau niet beantwoordt aan de vraag van de klant en vraagt dat voor de tweede versie de kaarten minstens tot op straatniveau worden verfijnd.

Axe stratégique 3 - Améliorer la qualité de la couverture des réseaux mobiles aux frontières –p 33

Mobistar s'étonne de la mise en avant de cet objectif. Toute action du régulateur doit en effet se fonder sur un problème clairement identifié et le niveau de priorité de cette action déterminé en fonction de l'importance du problème identifié. A ce stade, les raisons justifiant cet objectif ainsi que son timing n'ont pas été exposées au secteur. Nous insistons dès lors pour que l'analyse de la problématique se fasse en concertation avec le secteur.

Mobistar dankt het BIPT om de voormelde punten op te nemen tijdens het finaliseren van de dossiers en/of er rekening mee te houden tijdens de uitoefening van de taken. In bepaalde dossiers zou het nuttig zijn om feedback over de aanpak te ontvangen, voornamelijk in het kader van het kabeldossier.

Hoogachtend,



Dirk Segers,
Director Regulatory Affairs

Platform Telecom Operators & Service Providers



Platform Telecom Operators & Service Providers vzw/asbl
Auguste Reyerslaan 80 Boulevard A, Reyers, Brussel 1030 Bruxelles - tel. 02/706 79 97 - fax 02/706 80 09 – VAT: BE 472.744.643

BIPT
De heer Jack Hamande
Voorzitter
Ellipse Building
Koning Albert II-laan 35

1030 BRUSSEL

Brussel, 9 december 2015

Mijnheer de Voorzitter,

Gelieve in bijlage de commentaren van het Platform Telecom Operators & Service Providers te willen vinden op de raadpleging van de Raad van het BIPT met betrekking tot het ontwerp van werkplan 2016.

Hoogachtend,

Paul-Marie Dessart
Voorzitter ad interim

CONSULTATIE MET BETREKKING TOT HET ONTWERP WERKPLAN 2016

I. Algemene opmerkingen

Het Platform verwelkomt het ontwerp werkplan, dat dit jaar voorafgaand aan het begin van het werkjaar 2016, ter consultatie wordt voorgelegd.

Verder verwelkomt het Platform ook de fiche speciaal toegespitst op de opvolging van de uitvoering van het werkplan 2016 met evaluatiemomenten in de loop van het jaar. Het is belangrijk op die wijze de vinger aan de pols te houden vooral voor wat betreft de timing en prioriteitenstelling. In die optiek zou het Platform ook wensen dat het werkplan aangevuld wordt met een dynamisch luik dat op kwartaalbasis de status van de fiches zou kunnen weergeven. Ook zou het voor die oefening nuttig zijn om uit de lijst van een vijftigtal dossiers de top (5) prioriteiten voor het BIPT te kennen. Het delen van de prioriteiten met de sector zou de focus vergroten en de transparantie bevorderen. Dit punt hadden wij eveneens vorig jaar aangekaart, maar we hebben moeten vaststellen dat het BIPT hier nooit is op ingegaan.

Een aantal andere positieve ontwikkelingen betreffen in de eerste plaats de nieuwe – zeer positieve - maatregel, impactstudie mbt consumentenbeschermingsmaatregelen (p. 49). Het Platform wenst hierbij uiteraard alle medewerking te verlenen.

Daarnaast noteert het Platform eveneens de volgende nuttige maatregelen:

- meer transparantie rond de BIPT acties die streven naar een level playing field met OTT (p. 28)
- Ontwikkeling van price-squeeze tool (p. 23)
- marktanalyse markt 3a en 3b die rekening moet houden met FTTH uitrol door Proximus (p. 21)
- goeie voorbereiding van marktanalyse markt 4 om meer effect te ressorteren dan huidig marktbesluit markt 6 (p. 22)
- hervorming sociale tarieven (p. 55)

Een fiche die anderzijds de sector verontrust betreft de nadruk die wordt gelegd op een nieuw in te voeren verplichting onder de vorm van een webfiche (p. 43). Alhoewel het Platform blij is vast te stellen dat een algehele impactstudie zal plaatsvinden over consumentenbeschermingsmaatregelen (cfr. supra), is het toch nog steeds nodig ook per dossier steeds een impactanalyse uit te voeren van de vooropgestelde maatregelen (zij het wetgevend – dus via de adviesrol die het BIPT heeft -, zij het met betrekking tot operationele dossiers die aanleiding geven tot verplichte systeemaanpassingen bij de operatoren). Ook voor het project “webfiche” zal het nodig zijn, om over de verplichting als such overleg te plegen en de kosten/baten in kaart te brengen. Op basis van de resultaten dient dan het niveau van gegevens - die moeten verzameld en verwerkt worden – te worden bepaald, de implementatie grondig te worden voorbereid. In het strategisch plan wordt die doelstelling duidelijk verwoord als volgt : *“Het BIPT zal studies uitvoeren in verband met de impact op de verplichtingen met betrekking tot de bescherming van de consumenten en op de administratieve kosten die ze voor de sector teweegbrengen.”*

Zoals ook reeds benadrukt in de bilaterale contacten met het BIPT, rekent het Platform ook op de blijvende inzet van het BIPT als expert ten aanzien van beleidsprojecten die een breder toepassingsgebied kennen of andere bevoegde Ministers aanbelangen.

II. Gedetailleerde opmerkingen

1. Strategische as "VERNIEUWING"

Het **herzieningsproces van het KB nummering** is reeds sinds vorig jaar een belangrijk aandachtspunt van het Platform. Samen met Proximus heeft het Platform input gegeven op de schriftelijke consultatie.

Het herzieningsproject omvat verschillende thema's. Een aantal daarvan kunnen volgens het Platform ondersteund worden en kunnen rekening houdend met de discussies op het laatste algemene overleg snel afgerond worden.

Voor andere thema's binnen het herzieningsproces daarentegen zal het zoeken zijn naar een evenwicht tussen een aantal vooropgestelde objectieven binnen deze strategische as, met name "de komst van nieuwe markten en nieuwe diensten mogelijk maken", alsook "de schaarse middelen beheren ten behoeve van de gebruikers".

Het Platform is zeker niet gekant tegen nieuwe diensten en markten, doch dient voldoende de impact van de onbekende nieuwe diensten en mogelijke nadelige gevolgen in te schatten en te worden afgewogen aan de potentiële voordelen. Indien bepaalde nummercapaciteit wordt opengesteld voor andere dan netwerkoperatoren en/of voor extraterritoriaal gebruik, dan vragen de operatoren dit enigszins in een duidelijker kader en met bepaalde randvoorwaarden controleerbaar te houden. Het Platform verwelkomt de verwijzing in de fiche naar een convergentie in Europa alsook op internationaal niveau van de beleidsaanpak inzake nummering.

Het Platform roept dan ook op om zo weinig mogelijk binnen de EU context individueel met eigen Belgische regulering op te treden maar vooral te streven naar harmonisatie op EU en internationaal niveau. Indien het extraterritoriaal gebruik dan toch wordt toegestaan, meent het Platform dat er dan minstens een symmetrie moet bestaan ten aanzien van de andere landen.

Ook dient de operationele impact op nummeroverdraagbaarheid en billing voldoende te worden geanticipeerd, alvorens de deuren wagenwijd te openen en nadien geconfronteerd te worden met ontelbare operationele en technische problemen.

Wat betreft andere thema's die in de context van nummering relevant zijn, vraagt het Platform naar de mogelijkheid om duidelijkheid te krijgen over het

- Uitsluiten van M2Mnummers van de verplichting tot nummeroverdraagbaarheid.
- Mogelijk maken van nummeroverdraagbaarheid van geonummers buiten de eigen geografische zone.

2. Binnen de strategische as " CONCURRENTIE EN INVESTERINGEN" zijn de volgende projecten voor het Platform relevant.

- a) Zoals al meermaals benadrukt in brieven het afgelopen jaar, roept het Platform op voor een vernieuwde **dynamiek in de B2B markt**.

Zeer belangrijk in die context zijn de geplande werkzaamheden aangaande **markt 4 (wholesale hoogkwalitatieve toegang)**. Het Platform wenst mee na te denken over de meest efficiënte manier van aanpak via de vooropgestelde oriëntatienota. De operatoren, lid van het Platform, menen dat de gereguleerde wholesaleproducten van Proximus vaak onvoldoende (kwalitatief en kwantitatief) zijn om leefbare competitieve aanbiedingen op de markt te zetten in verschillende B2B segmenten waar Proximus dominant aanwezig is.

- Een ander belangrijk project is voor de leden van het Platform de **ontwikkeling van de price-squeeze tool**. Vanuit het Platform wensen we vooral de noodzaak benadrukken van een instrument inzetbaar op de B2B markt. In het ontwerpwerkplan wordt niet verwezen naar de verschillende modules die zullen moeten worden opgesteld. Alhoewel de B2B module een complexe oefening zal worden omwille van de verschillende componenten die in een bedrijfsoplossing gecombineerd worden, doch mag dit niet opzij worden geschoven. Als het BIPT effectief werk wil maken van meer dynamiek in de B2B markt, is een price-squeeze tool afgestemd op de kenmerken van die markt, een noodzakelijk instrument.
- Een ander belangrijk punt betreft duidelijkheid omtrent de **toegangsverplichtingen inzake glasvezelinvesteringen**, zowel voor FTTH als FTTO. De laatste jaren heeft Proximus meer en meer sites waar alleen glasvezel beschikbaar is.
- Een laatste punt dat in het ontwerpwerkplan niet naar voor komt, betreft de maatregelen inzake de **building en switching outphasing**. Alternatieve operatoren zien de komende jaren veel gebouwen ontmanteld worden, terwijl er nog actieve netwerkelementen aanwezig zijn. Het is voor de operatoren belangrijk dat dit voldoende op voorhand wordt besproken en dat er ook voor de alternatieve operatoren leefbare oplossingen worden uitgewerkt die geen nutteloze investeringen vereisen. Alhoewel het Platform technologische evoluties verwelkomt, ook in het Proximus netwerk, mag dit echter niet de dienstverlening door de alternatieve operatoren in gedrang brengen door gebrek aan continuïteit of moeilijke migratieprocedures.

Tevens moet het BIPT ervoor zorgen dat alle operatoren betrokken worden bij de bepaling van de technische aspecten die impact hebben bij verschillende operatoren (bv. VOIP Interconnectie).

- b) Verder in deze strategische as van investeringen en concurrentie verwelkomt het Platform de verwijzing in het ontwerp van werkplan naar de **OTT spelers**. Niet alleen is meer aandacht voor die dienstverleners nodig op het vlak van marktanalyses, maar ook op vlak van regelgeving. Er dient meer en meer te worden gestreefd naar een gelijkwaardige set van verplichtingen. Deze verplichtingen dienen voor de volledige sector zo minimalistisch mogelijk te zijn. Het debat dat reeds in België plaatsvond binnen het BIPT betref specifiek de verplichting tot notificatie als operator. Het Platform hoopt het komende jaar verder te gaan.

Het Platform verwelkomt de intentie van het BIPT om de BEREC analyse inzake OTT te presenteren. Het Platform roept op om verder te gaan en in het licht van het opkomende herzieningsproces van het Europese kader inzake elektronische communicatie, een sectoroverleg op te starten over het toepassingsgebied en de voorziene impact van verschillende opties. Het lijkt ons nuttig om de sector, als belangrijke stakeholder bij de Europese herzieningen, te betrekken bij standpuntbepaling vanuit België in het Europees beslissingsproces.

3. Strategische as "BETROUWBAARHEID"

Het Platform roept binnen die as op om zoveel mogelijk op te lijnen met wat in andere Europese landen gangbaar is. Het Platform meent dat internationale coördinatie en harmonisatie hierin noodzakelijk is. Het Platform verwelkomt dat het BIPT geen specifieke wetgevende maatregelen beoogt daar andere instrumenten (bvb mededeling, aanbeveling en/of gedragscode) mogelijks meer aangewezen zijn. Het Platform verwelkomt de systematische verwijzing naar overleg met de sector/operatoren, daar beveiliging immers tot de kernactiviteiten behoort van de operatoren.

4. Binnen de strategische as "INFORMATIEVERSTREKKING" zijn de volgende projecten voor het Platform relevant.
- Wat betreft het project **kwaliteitsbarometer**, verwijst het BIPT nog steeds naar een audit. Nochtans was tijdens het laatste overleg met de operatoren dd. 10 november beslist om geen beroep te doen op audit als instrument voor controle en er in de eerste plaats op vertrouwen dat de operatoren waarheidsgetrouwe metingen zullen uitvoeren. Verder vraagt het Platform zich dan af of er nog een extern budget dient te worden voorzien.
 - Wat betreft de verschillende **vergelijkende internationale prijzenstudies** enerzijds m.b.t. het prijsniveau van de telecomdiensten in de particuliere markt, anderzijds in de zakelijke markt, vraagt het Platform zich af of dergelijke studies jaarlijks noodzakelijk zijn. Volgens het Platform volstaat het om deze studies op 2-jaarlijkse basis uit te voeren. Heeft het BIPT zicht op het effectief gebruik van deze studies door bepaalde partijen? Heeft het BIPT zicht op het effectief aanklikken van die resultaten via de BIP website? Indien deze studies nuttig blijken te zijn om toch jaarlijks te worden uitgevoerd, is het mogelijks wel een domein waar het BIPT een samenwerking met andere landen kan overwegen met het oog op het drukken van de kosten wetende dat de studie verschillende landen dekt?
 - Wat betreft de **nationale tariefvergelijking van de gemiddelde maandelijkse kostprijs van een aantal elektronische-communicatiediensten op basis van standaardgebruikspatronen**, vooropgesteld in 2016, vraagt het Platform zich hier ook af wat daar vanuit het BIPT met de resultaten wordt gedaan. Verder staat er verkeerdelijk nog een verwijzing naar 2015 in de KPI's.
 - Wat betreft de **webfiche** is in de algemene opmerking al verwezen naar de noodzaak van een impactanalyse. Het BIPT verwijst immers zondermeer naar haar consultatie van eind 2012 en is beslist om een BIPT-besluit op basis van art. 111, § 3, WEC te publiceren waarbij operatoren worden verplicht om op de klantenruimte van hun website een webfiche te plaatsen waarin de consument de informatie die hij moet inbrengen in de tariefsimulator kan terugvinden. Het Platform meent dat, zeker in de algehele context van het streven naar het afbouwen van sectorspecifieke verplichtingen, ook nog een debat moet mogelijk zijn rond de wenselijkheid/redelijkheid van dit project. De studie van de perceptie van de consument gaf immers aan dat de tariefsimulator niet zo vaak wordt gebruikt maar zij die het gebruiken menen dat het gemakkelijk is in gebruik. Het Platform gaf reeds haar reserves kenbaar ten aanzien van het voorstel in 2012. Een louter operationele discussie over de details dient nog voorafgegaan worden door een opportuniteits- en redelijkheidstoets.
 - Zoals ook al in de algemene opmerkingen weergegeven, verwelkomt de sector de geplande **impactstudie van de regels voor bescherming van de consument**. Zeker in het licht ook van het Europees debat en de oproep naar een meer horizontale benadering, is het een nuttige oefening. Zoals al hierboven aangegeven dient de algehele impact studie uitgevoerd te worden voorafgaand aan het verder concretiseren van de webfiche. Het invoeren van bepaalde maatregelen, die nadien toch disproportioneel worden geacht omwille van het zeer beperkt gebruik of moeilijke implementeerbaarheid, brengt ook nodeloze kosten met zich mee.
 - **Enquête perceptie consument** : In de input van het Platform op het ontwerp van werkplan 2015 werd verwezen naar het voorstel om vanuit het Platform terug te koppelen met potentieel interessante bijkomende vragen. Het Platform heeft vorig jaar die oefening spijtig genoeg niet kunnen voltrekken omwille van andere prioriteiten maar we trachten die werkzaamheden wel te kunnen afronden in de loop van dit jaar. Het is immers belangrijk ook in het kader van het uitvoeren van impactanalyses dat de bekendheid en het gebruik van instrumenten en maatregelen wordt gemeten. Het Platform zal het denkwerk en eventuele suggesties formuleren en terugkoppelen naar het BIPT.

5. Binnen de strategische as "INSPRAAK" zijn de volgende projecten voor het Platform relevant :

- Wat betreft het luik "**hervorming geografische component van de universele telecomdienst**" verwijzen de voorstellen tot hervorming naar Q1 2016. Nochtans zitten deze wel al vervat in het wetsontwerp diverse bepalingen ? Of betreft dit nog andere wijzigingen ?
- Voor het Platform is de "**hervorming sociale tarieven**" een belangrijk project. Wetende dat een hervorming noodzakelijk is, roept de sector op om hiervan gebruik te maken om het systeem grondig aan te pakken, ook voor het verleden. Door de jaren heen heeft dit dossier voor diverse marktspelers veel juridische onduidelijkheid gecreëerd alsook gerechtelijke procedures. Het is belangrijk nu uit te gaan van duidelijk gedefinieerde noden en enkel daarrond flexibele en pragmatische oplossingen uit te werken.
- **Informatie aan gehandicapten** (wijziging besluit 28/3/2013) : Als norm voor toegankelijkheid zou WCAG 2.0 AA worden vooropgesteld. Alhoewel dit een internationaal aanvaarde norm betreft dient te worden nagegaan wat de impact is van een dergelijke verplichting ten aanzien van de telecomoperatoren. Worden ook ten aanzien van andere private spelers in andere sectoren dergelijke verplichtingen voorzien?

6. Strategische as "DIALOOG"

Het Platform stelt vast dat het luik "Medewerking in organen voor nationaal en internationaal overleg" veel beter uitgewerkt is ten opzichte van de vorige jaren. Het overzicht van relevante organen is al beter opgesteld, maar het Platform mist wel nog enigszins een doorgedreven transparantie naar de sector van de voorbereidende werkzaamheden en finale resultaten bereikt in deze organen.

In die context verwijst het Platform ook reeds naar de brief van 8 oktober 2015 met betrekking tot de Verordening 2015/2120 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 tot vaststelling van maatregelen betreffende open-internettoegang en tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG. BEREC dient in het licht van artikel 5,3 voor 30 augustus 2016 richtsnoeren uit te vaardigen voor de verplichtingen inzake open internettoegang en het Platform wenst daaromtrent ook aan te dringen op overleg met de sector. Als regulator van de telecomsector lijkt het ons dat het BIPT binnen deze discussies een belangrijke rol kan spelen. Bijgevolg dringen we erop aan dat het BIPT de leden van het Platform tijdig zal uitnodigen om over dit onderwerp een constructieve vergadering te houden met het oog op een goede transparantie naar de sector.

7. Strategische as "STERK PRESTEREN"

Wat betreft de databank sociale tarieven is deze databank en de correcte werking gelinkt met het project herziening sociale tarieven. Dit project dient dus beter voorlopig "onhold" te worden geplaatst.

**COMMENTAIRES DE PROXIMUS
SUR LE PROJET DE PLAN OPERATIONNEL 2016 DE L'IBPT**

Comme chaque année, nous avons pris connaissance avec la plus grande attention du plan opérationnel de l'IBPT et vous remercions de nous donner l'opportunité de commenter ce document.

Le plan se compose, comme les années précédentes, de fiches par objectif opérationnel et nous saluons à nouveau la clarté de la présentation. Nous présentons nos remarques détaillées ci-dessous. Ces commentaires suivent la structure et la présentation du document de l'IBPT et nous espérons qu'ils pourront être traduits de manière concrète dans les différentes fiches.

A noter que nous constatons de manière générale que les montants des budgets alloués pour la réalisation de certains objectifs ne figurent pas dans les fiches et nous le regrettons.

REMARQUES DETAILLEES

Axe stratégique « L'innovation » - Soutenir l'apparition de services toujours plus innovants pour les utilisateurs

V-1/1/2016/01 - Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché

Met betrekking tot extra territoriaal gebruik van nummers en de flexibilisering van IMSI toekenning is volgens ons een Europese harmonisatie vereist alvorens beslissingen te nemen op nationaal vlak. De harmonisatie van de regels is noodzakelijk bij de verdere ontwikkeling van de diensten gezien de internationaal context van M2M/IOT diensten. Er zijn verder nog verschillende discussies aan de gang op Europees niveau in de context van de DSM. We wensen aan te dringen om rekening te houden met deze discussies om voorbarige regelingen te vermijden die de markt zouden kunnen verstoren. Eveneens wensen we aan te dringen op een fasering van de aanpassingen voor nummering zodanig dat de harmonisatie binnen Europa wordt gerespecteerd. Op deze manier kan ook een level playing field en eerlijke concurrentie tussen internationale IOT spelers binnen Europa en in België gegarandeerd worden. Proximus duidt na een grondige globale analyse op het belang van een geharmoniseerde aanpak eerder dan een specifieke regeling voor België.

Belangrijke aanpassingen van het nummeringplan vereisen een lange termijn planning om de technologische en operationele implicaties op een kosten efficiënte manier te kunnen uitwerken en de regulatoire context voor deze veranderingen grondig te kunnen herevalueren. Specifiek wensen we bij het BIPT aan te dringen om duidelijke criteria te bepalen voor het gebruik van vaste en mobiele nummers die de huidige technologische, operationele en regulatoire scheiding van vaste en mobiele diensten reflecteren en tegelijk convergentie mogelijkheden toestaan. Ondanks de evolutie van de netwerken naar convergerende producten, blijven vaste en mobiele diensten in de regel totaal verschillende netwerken gebruiken op basis van specifieke gescheiden nummerreeksen. Het gemengd gebruik van mobiele en vaste nummers op de verschillende netwerken is een evolutie op zeer lange termijn gezien de enorme impact.

V-1/3/2016/01 - Licences 2G et 3G après mars 2021

Proximus soutient l'IBPT dans ses efforts destinés à clarifier au plus vite la situation concernant le renouvellement des licences 2G et 3G. Toute incertitude quant à la possibilité qui sera donnée aux opérateurs de renouveler leurs licences est néfaste et risque, dans l'attente de réponses claires, de remettre en cause tout projet d'investissements en relation avec ces fréquences.

Proximus n'est pas sûre de bien comprendre le planning tel que présenté par l'IBPT. D'une part, l'IBPT mentionne qu'une position quant à l'attribution des bandes 2G et 3G serait présentée en 2016. D'autre part, l'IBPT indique également que la problématique devrait être clôturée en 2017-2018. Pourquoi l'IBPT aurait-il besoin d'une, voire deux années supplémentaires, pour clôturer le dossier, et sur quels points précis ? Ceci devrait être clarifié.

Enfin, Proximus partage totalement le point de vue de l'IBPT lorsque ce dernier stipule que les redevances uniques et annuelles doivent être adaptées aux tendances du marché, au besoin croissant en fréquences et au niveau d'investissements en hausse. Les opérateurs mobiles sont confrontés non seulement à une augmentation des besoins en termes d'investissements mais également à des cycles d'investissements qui se succèdent de plus en plus rapidement. Lorsque l'IBPT procédera à la valorisation de l'ensemble des fréquences, il conviendra de tenir compte de tous les coûts qui vont de pair avec leur exploitation, tels que par exemple, les taxes sur pylônes ou les normes environnementales qui obligent les opérateurs à multiplier le nombre de sites et donc leurs coûts de déploiement. Il est donc important et urgent de veiller à maîtriser les coûts liés aux licences. Enfin, il conviendra également s'assurer que la répartition de ces coûts entre les différents opérateurs reste non discriminatoire dans le respect des règles de concurrence loyale. Le secteur des télécommunications mobiles est caractérisé par la présence d'économies d'échelle importantes, ce qui stimule les opérateurs à être aussi efficaces que possible et à accroître leurs parts de marché tant au niveau retail que wholesale au bénéfice des consommateurs finaux. Toute répartition des coûts de fréquences qui viendrait contrer ce principe et instaurer une subvention des plus petits opérateurs par les plus gros constituerait une atteinte sérieuse au principe de bonne concurrence basé sur les mérites et doit donc être évitée à tout prix. L'époque où l'on pouvait estimer nécessaire de donner un « coup de pouce » aux opérateurs nouveaux entrants - par exemple par la mise en œuvre de MTR asymétriques - est révolue et ne doit pas être réinstaurée par des voies détournées au travers, par exemple, d'une révision inadéquate et injustifiée de la répartition des coûts annuels liés aux fréquences entre les opérateurs en place.

Proximus note par ailleurs que cet objectif prévoit bien l'existence de licences 2G après 2021 contrairement à ce qui est prévu dans le modèle de coûts MTR.

V-1/3/2016/02 - Attribution de la bande 700 MHz
[CONFIDENTIEL]

Axe stratégique « La concurrence et les investissements » - Promouvoir un cadre durable pour la concurrence et les investissements

CI/2/2016/01 - Analyse de marché : Marché 1 de la terminaison d'appel sur les réseaux fixes individuels (FTR)

We verzoeken het BIPT om in haar analyse en besluit rekening te houden met de lopende besprekingen tussen de Europese Commissie en de lidstaten die nog steeds de pure LRIC tarieven niet toepassen. De problemen die een tariefasymmetrie met zich meebrengen, overstijgen het nationale kader. Het opleggen van lage FTR tarieven in België en de toepassing van hogere tarieven in andere lidstaten zal een aanzienlijke financiële impact hebben op de Belgische telecomsector. Een alignering op Europees niveau dringt zich daarom op, alvorens een tariefverlaging in te voeren in België.

Bij een verdere daling van de Belgische FTR, zou er minstens een overgangsperspectief moeten worden voorzien om zo de impact van de dalingen op te vangen en de geleidelijke migratie van ons netwerk naar een IP netwerk te weerspiegelen. Nieuwe tarieven dienen bepaald te worden op basis van een up-to-date, coherent en consistent kostenmodel.

We wensens bovendien de aandacht te trekken op de fundamentele inconsistenties die het voorgelegde LRIC model bevatte en we stellen ons op deze basis ernstige vragen over de afwezigheid van een extern budget alsook de haalbaarheid van de voorgestelde planning.

Conform andere Europese landen, zou ook een deregulatie van het EAA tarief moeten worden voorzien teneinde iedere operator aan te moedigen om te investeren in een eigen lange afstandsnetwerk en dit verkeer op het eigen netwerk af te wikkelen.

CI/2/2016/03 - Analyse de marché : Marché 2 départ d'appel en position déterminée

We dringen aan op een deregulering van zowel markt 1 als markt 2. Niet alleen voldoen deze markten niet langer aan de drie criteria, ze zijn ook onderhevig aan belangrijke evoluties die het voorwerp ervan niet langer relevant maken voor regulering. In het bijzonder de verdere verplichting inzake CPS/CSC diensten zijn niet langer noodzakelijk na de evolutie van de technologie naar VoIP; andere reglementaire maatregelen werden reeds genomen om voldoende competitie mogelijk te maken en te realiseren op deze markten. Een snelle analyse en terugtrekking is dan ook noodzakelijk in het licht van het proportionaliteitsprincipe.

CI/2/2016/04 - Analyse de marché : Marchés 3a, 3b et 18 : accès de gros et radiodiffusion aux réseaux fixes

Cet objectif mentionne la production par l'IBPT, dans le courant du 1^{er} trimestre 2016, d'une "note d'orientation concernant les marchés d'accès de gros". Nous demandons que cette note d'orientation soit rendue publique et soumise à consultation du secteur avant que l'IBPT ne commence à effectuer les analyses de marchés et à rédiger les projets de décisions y afférents. En effet, les choix fondamentaux ayant un impact direct pour les acteurs sur le marché seront définis durant cette phase d'établissement de la note d'orientation, ce qui justifie amplement notre demande à ce propos.

Par ailleurs, nous souhaitons à nouveau souligner que nous nous félicitons de l'attention que portera la CRC à cette nouvelle analyse de marché et espérons avoir la possibilité de mener d'autres discussions avec les régulateurs au sujet de cette révision essentielle des marchés de la télévision et de la large bande. Cette révision est en effet importante afin de pouvoir instaurer une dynamique concurrentielle sur ces marchés dans les années à venir.

Comme déjà indiqué dans notre contribution relative au plan opérationnel 2015, deux modifications majeures à la réglementation existante doivent, selon nous, intervenir au niveau de la large bande et de la transmission TV :

Tout d'abord, un cadre réglementaire qui stimule et soutient effectivement les investissements d'infrastructure à grande échelle dans les réseaux de la prochaine génération, dans un contexte caractérisé par une concurrence intense au niveau des infrastructures. Un tel cadre se caractérise par la flexibilité tarifaire et par des conditions d'accès opérationnellement et économiquement efficaces, dans le respect des choix des investisseurs.

Deuxièmement, la confirmation du droit pour Proximus de bénéficier d'un accès de gros à l'infrastructure câblée de télévision. Proximus continuera en effet à miser sur une couverture NGA la plus large possible, mais cette couverture n'atteint pas aujourd'hui et n'atteindra pas non plus à l'avenir une échelle nationale (principalement en raison d'une combinaison d'attentes élevées de la part des consommateurs, des circonstances du marché et des limitations technologiques et économiques). Elle a dès lors besoin d'un accès à l'infrastructure câblée de télévision spécifiquement dans les endroits où elle-même n'a plus ou ne peut déployer d'infrastructure NGA rentable. **[CONFIDENTIEL]**

CI/2/2016/05 - Analyse de marché : Marché 4 fourniture en gros d'accès de haute qualité en faveur des entreprises

Proximus insiste pour qu'un haut degré de transparence soit également observé dans le processus de décision initiale lié à la note d'orientation.

En effet, l'exercice ne consiste pas simplement en un update mécanique de la définition du marché précédent (càd le marché 6/2007). Il est important qu'une investigation approfondie soit effectuée pour ces marchés et sous-marchés (tant au niveau des produits qu'au niveau géographique). Proximus est convaincue qu'il ressort d'une telle analyse que ces marchés sont nettement plus concurrentiels que ce que l'on croit généralement.

CI/2/2016/06 - Développement d'un instrument de démonstration des ciseaux tarifaires

Nous tenons à souligner ici que cet exercice doit être réalisé de manière "future proof" et cohérente au niveau de tous les services NGA, en tenant compte de la Recommandation de la Commission du 9 novembre 2013.

Tout comme l'an dernier, nous plaidons pour que l'IBPT crée un cadre réglementaire qui favorise et soutienne effectivement ces investissements. Un tel cadre doit être caractérisé par des conditions d'accès opérationnellement et économiquement efficaces, dans le respect des choix des investisseurs, ainsi que par une flexibilité tarifaire permettant un retour sur investissements. Ceci s'inscrit dans la direction générale de la politique réglementaire européenne concernant le développement des réseaux de la prochaine génération et la création d'un marché numérique européen.

En ce qui concerne le calendrier prévu par l'IBPT, celui-ci doit tenir compte de l'impact potentiel de cet exercice sur le marché, impact qui doit être analysé en profondeur. Vu la complexité et l'importance de l'exercice et dans l'intérêt d'une saine concurrence, il nous paraît essentiel que l'IBPT prenne suffisamment de temps pour consulter et se concerter avec le secteur. La mise en œuvre des conséquences éventuelles devrait être simultanée pour éviter une distorsion majeure de concurrence entre les câblo-opérateurs et l'infrastructure xDSL. Le planning doit donc être uniformisé pour l'ensemble du « marché » large bande.

CI/2/2016/08 - Détermination des one-time fees

Concernant l'objectif de détermination des « one-time fees » dans le cadre des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2, Proximus s'étonne de lire que « l'IBPT a mené en 2015 une réévaluation des activités détaillées dans le modèle de coût. Cette analyse débouchera en 2016 sur la publication de nouveaux tarifs ». En effet, la révision des coûts de processus n'est pas un exercice insignifiant. Les différents processus et nombreux cas de figure doivent être réévalués et documentés (en termes de temps d'intervention) par une multitude d'experts de Proximus. A cet effet, un groupe de travail interne composé d'experts techniques/opérationnels, de spécialistes en modélisation et d'experts en processus démarrera en janvier 2016.

De manière générale, Proximus estime respectueusement qu'un tel exercice ne pourrait être réalisé par l'Institut lui-même et ne pourrait donc générer une information valable pouvant être utilisée dans un projet de décision. Proximus n'a d'ailleurs reçu aucune question ni descriptif concernant les nouveaux modèles que l'IBPT souhaite utiliser pour déterminer les « one-time fees ».

En tout état de cause, Proximus considère qu'il est nécessaire que l'approbation de l'IBPT se base sur un processus organisé et documenté par Proximus elle-même et de positionner cet exercice dans le cadre du projet MSO, ce dernier redéfinissant en partie le workflow relatif au processus de *provisioning*.

CI/2/2016/10 - Faciliter le changement d'opérateur ou de fournisseur de services fixes : téléphone, Internet et/ou télévision (Projet « Easy Switch »)

L'IBPT mentionne que « les indicateurs clés de succès pour l'enregistrement d'un résultat dans le groupe de travail des opérateurs sont 1) une contribution et une participation suffisantes des opérateurs et 2) une intention finale de conclure un accord multilatéral ». A cet égard, Proximus estime qu'un troisième indicateur-clé de succès pourrait être le rôle actif de l'IBPT dans le groupe de travail en tant que facilitateur neutre.

En effet, tout en veillant à faire preuve d'une certaine souplesse dans le cadre de la rédaction de la version finale de l'Arrêté royal, il est important que l'IBPT garantisse que certains principes de base tels que, par exemple, le système du « one stop shopping » soient respectés par le groupe de travail. Ce système implique que l'abonné qui demande le changement d'opérateur ne doit s'adresser qu'à l'opérateur receveur¹. Il ressort d'études internationales (par ex. *BEREC report on best practices to facilitate consumer switching* (octobre 2010)) que les utilisateurs finals préfèrent généralement ce type de système. Ces mêmes études révèlent que la disponibilité d'un système de « one stop shopping » constitue un élément important du succès du changement d'opérateur. Enfin, ce système empêche l'opérateur donneur d'imposer des conditions ou de placer des entraves supplémentaires (par ex., par le biais de pratiques agressives de rétention/winback) à l'utilisateur final qui demande le changement d'opérateur.

Or, Proximus constate que le système du « one stop shopping » est, à ce stade, remis en question par les câblo-opérateurs impliqués dans le groupe de travail. Cela constituera clairement un point de blocage pour lequel il sera important que l'IBPT intervienne auprès des parties prenantes. A ce sujet, Proximus est également d'avis que la version finale de l'Arrêté royal devrait prévoir explicitement un article visant à interdire dans le chef de l'opérateur donneur tout obstacle au processus de migration².

CI/2/2016/11 - Application de l'analyse ORECE concernant les Over-The-Top players (OTT)

Nous suivrons avec attention l'évolution des travaux de l'IBPT concernant les OTT. Ce secteur en forte croissance influence de plus en plus notre activité et ne peut donc plus être ignoré. Nous nous réjouissons de l'intérêt que porte l'IBPT à cette problématique importante. Il nous semble en effet par exemple essentiel que des mesures soient prises afin de garantir qu'en matière de protection du consommateur, les services qui sont perçus par les consommateurs comme étant identiques soient également soumis aux mêmes règles. Par exemple, en matière des règles de numérotation, nous considérons que les régulateurs doivent analyser et développer une régulation commune harmonisée. Nous renvoyons à cet égard aux débats actuellement en cours dans le cadre du DSM.

¹ Voir rapport précité du BEREC, p.30: « *GPL cancellation means that consumers' contracts with their existing service provider(s) are cancelled automatically as a consequence of the switching request, and there is no requirement for the consumer to make contact with their existing service provider(s) in order to terminate contracts* ».

² Voir rapport précité du BEREC, p.6: « *Other obstacles raised as key concerns include LPs burdening the switching process, save and retention activity by the LP [...]* », ainsi que p.55-56: « *Save and retention activity by the LP can create an obstacle to switching in several ways. Many service providers will operate these kind of practices in an attempt to retain the customer before or during the switching process – the ultimate aim being to prevent them transferring to a rival. Even once the consumer has switched, the LP could attempt to win-back the consumer from their new service provider. Key concerns about save and retention noted by NRAs included use of information to tempt back former consumers and aggressive save/retention activity where consumers are requesting authorisations codes in order to switch away* ».

Axe stratégique « La fiabilité » - Assurer un environnement numérique fiable et de qualité

B-F/1/2016/02 - Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux mobiles

Het meten van kwaliteitskenmerken van mobiele netwerken is een complex project dat specifieke skills en know-how vereist en waarbij veel kan mislopen. Er moet immers over gewaakt worden dat de meetresultaten niet worden beïnvloed door de meetopstelling of de meetmethode, maar een rechtstreeks gevolg zijn van de kwaliteit van de mobiele netwerken. Daarom raden we het Instituut aan om, bij de voorbereiding en de uitvoering van dit project, zich voldoende te laten omringen door experts.

B-F/2/2016/01 - Délestage électrique - Continuité de service en matière de télécommunications

We wensen samen met de sector verder te overleggen over de mogelijke maatregelen die we als mobiele operatoren kunnen nemen. We wensen te benadrukken dat de mobiele operatoren geen vat hebben op de mogelijke stroomonderbrekingen. Het is daarom noodzakelijk dat de elektriciteit sector zelf ook mee zoekt naar oplossingen om de mobiele operatoren te ondersteunen om de continuïteit van de mobiele netwerken mogelijk te maken.

B-F/2/2016/02 - Améliorer la qualité de la couverture des réseaux mobiles aux frontières

De nood aan een specifieke coördinatie voor draadloos internet (en meer specifiek voor LTE) beperkt zich niet tot de Belgisch-Luxemburgse grens. Er is nood aan een bijkomend coördinatie-akkoord voor het de uitrol van LTE in de grensgebieden met al onze buurlanden - op dezelfde wijze als er eertijds een specifiek akkoord is afgesloten voor de 900 MHz band met al de buurlanden. Het verdelen van het beschikbare spectrum in preferentiële en niet-preferentiële banden in de grensstreken - in akkoord met de buurlanden- zal volgens Proximus meer mogelijkheden bieden voor het bereiken van een goede bedekking en service kwaliteit in de grensgebieden dan door een eenvoudige toepassing van de CEPT aanbevelingen.

B-F/3/2016/01 - Fixation et description des mesures minimales nécessaires afin de garantir la sécurité des réseaux et services ainsi que les données à caractère personnel qui sont traitées dans le cadre de ces services et réseaux

We wensen in dit verband het verdere overleg verder te zetten. Op deze manier kunnen we rekening houdend met de technologische en operationele mogelijkheden nagaan welke minimale maatregelen haalbaar zouden zijn.

Axe stratégique « L'information » - Contribuer au renforcement de l'information des consommateurs

I/1/2016/01 - Baromètre de qualité

We bevestigen het belang om zich ervan te vergewissen dat de indicatoren op een objectieve wijze worden gemeten en dezelfde invulling hebben voor de verschillende operatoren, vooraleer ze worden gepubliceerd. Het is daarom zinvol om de methodologie die de operatoren hanteren bij de bepaling van de indicatoren grondig te controleren. Het BIPT kan hier een belangrijke analyse uitvoeren door de werkmethode van elke operator op te vragen en te controleren. Ook de eerste en de latere resultaten kunnen door het BIPT gebruikt worden om de coherentie tussen de operatoren na te gaan. We zouden willen vragen om een zicht te krijgen op de sector resultaten om zo vóór de publicatie nog aanpassingen te kunnen voorstellen. Het lijkt ons op dit moment niet noodzakelijk om een doorlichting door een onafhankelijke maatschappij te laten uitvoeren, een grondige controle door het BIPT zou moeten volstaan.

Het is evenwel niet uit te sluiten dat de beslissing zelf in vraag zal worden gesteld indien de definitie van de indicatoren bepaalde operatoren zouden bevoordelen.

Met betrekking tot de tools om de snelheid te meten, wensen we ook ons voorbehoud te geven over de juistheid van deze metingen door deze tools en de keuze van de tools die het BIPT zou publiceren.

I/1/2016/06 - Comparaison tarifaire nationale

Om de volledigheid en juistheid van de studies te waarborgen, vraagt Proximus om de mogelijkheid te behouden om een zicht te krijgen op de ontwerp-verslagen en zo vóór de publicatie van het eindrapport nog aanpassingen te kunnen voorstellen wat betreft de gebruikte methodologie of conclusies in het rapport.

Par ailleurs, le texte contient une erreur matérielle: "une à deux comparaisons effectuées en 2016".

I/2/2016/02 - Compareur tarifaire

De huidige tariefsimulator is operationeel sinds 2009 en wordt ondermeer gebruikt voor de nationale tariefvergelijking. Zowel voor de operatoren als voor de consument is het bijgevolg uitermate belangrijk dat de tool afgestemd is op de ontwikkelingen in de markt. Het lijkt ons aangewezen om prioriteit te maken van een grondige herziening van de tool teneinde de ontwikkelingen in de telecommarkt te integreren en zodanig de betrouwbaarheid van de verstrekte resultaten te verhogen.

I/3/2016/05 - Étude d'impact des règles de protection des consommateurs

We verwelkomen de vaststelling door de regulator volgens dewelke de wetgeving in brede zin overvloedig van regels ter bescherming van de consument, en de intentie om de concrete impact op de consument en op de administratieve kosten die de sector draagt en op het werk van de regulator in kaart te brengen. In de marge wijzen we erop dat de talrijke verplichtingen ook de operationele kosten en commerciële kosten doen oplopen.

We dringen er op aan dat deze benadering van regels ter bescherming van de consument ook en vooral wordt aangehouden bij het in overweging nemen van nieuwe regels. De operationele en IT-kosten lopen immers het hoogst op in de fase van implementatie van nieuwe verplichtingen.

Axe stratégique « La participation » - Favoriser la participation et l'inclusion sociale

I-P/3/2016/01 - Réforme des tarifs sociaux

[VERTROUWELIJK]

Axe stratégique - "Le dialogue" – Organiser un dialogue permanent

D/1/2016/01 - Communication efficace avec toutes les parties prenantes

Un budget externe est prévu pour cet objectif. L'IBPT pourrait-il clarifier sur quoi portera la mission de consultance (ou les autres frais) découlant de cet objectif?

D/2/2016/02 - Adaptations qualitatives du site web de l'IBPT

Proximus est satisfaite de constater que l'IBPT a l'intention de revoir la structure de son site web.

Il nous paraîtrait par exemple utile d'avoir, sur la home page, une vue unique des nouvelles publications (rubrique "news") sur l'ensemble des sections du site (télécom, radio, media, IBPT, espace presse, appels d'offres, etc.). Le site tel que conçu oblige en effet à naviguer chaque jour dans chacune des rubriques pour être sûrs de disposer de toutes les nouveautés.

Nous souhaiterions également pouvoir disposer d'un système d'alerte par e-mail similaire à celui mis en place par d'autres régulateurs (ex. Arcep, Ofcom) pour les nouvelles publications sur leur site.

Tout comme cette fiche le signale, nous estimons également que le moteur de recherche ne donne pas satisfaction. Une amélioration de cet outil serait d'une grande utilité.

**
*

III. TRAITEMENT DES CONTRIBUTIONS

Axe stratégique « L'innovation » - Soutenir l'apparition de services toujours plus innovants pour les utilisateurs

Fiche V-I/1/2016/01

L'adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché

En ce qui concerne l'utilisation extraterritoriale de numéros, la Platform et Proximus demandent e.a. une harmonisation au niveau européen et la prise en compte des discussions en cours. Dans la fiche, l'IBPT fait déjà mention d'une collaboration avec les autres autorités de régulation européennes pour faire converger la politique en Europe afin d'y intégrer la politique nationale.

Dans le cadre de l'adaptation du plan de numérotation, Proximus demande des critères clairs pour l'utilisation de numéros fixes et mobiles. La Platform demande l'exclusion des numéros M2M dans le cadre de la portabilité des numéros, ainsi que la possibilité de porter des numéros géographiques en dehors des zones géographiques propres.

Le plan opérationnel 2016 n'entre pas encore dans les détails en ce qui concerne ces problématiques étant donné que la portabilité de numéros M2M doit être révisée dans le cadre de la DSM review (qui nécessite en effet une adaptation de la législation européenne) et que la portabilité en dehors des zones géographiques propres a déjà été abordée dans une consultation de l'IBPT dont la conclusion finale était qu'il est recommandé d'attendre l'introduction du NGN en Belgique. Vu la tendance à la convergence accrue entre les services fixes et mobiles, il est logique que le plan de numérotation actuel soit modernisé, comme le prévoit le plan opérationnel.

Fiche V-I/3/2016/01

Licences 2G et 3G après mars 2021

Dans leurs contributions, Mobistar et Proximus demandent que l'IBPT tienne compte des délais proposés vu l'importance de ces derniers sur les investissements prévus et sur la sécurité juridique. L'IBPT essaiera bien entendu de respecter le timing prévu. Pour ces raisons, l'IBPT estime qu'il est déjà nécessaire de clarifier, en 2016, le cadre réglementaire en la matière. Cela devra cependant se faire en étroite collaboration avec les autorités publiques pour l'élaboration du cadre réglementaire.

Dans sa contribution, Proximus attire l'attention sur le planning du dossier, qu'elle juge peu clair. L'IBPT tient à souligner qu'il faudrait idéalement clarifier le cadre législatif d'ici fin 2016 en ce qui concerne les « licences 3G et 4G après mars 2021 ». L'application de ces arrêtés d'exécution et du processus décisionnel proprement dit au sein de l'IBPT ne pourra se faire qu'à ce moment-là. Cela devrait idéalement être clôturé en 2017, la date limite étant fixée à 2018.

Pour ce qui est de la valorisation du spectre radioélectrique concerné, Proximus demande dans sa contribution de tenir compte de tous les coûts supplémentaires liés à l'exploitation, tels que ceux occasionnés par le respect des normes environnementales et les taxes.

L'IBPT a chargé Analysys Mason de réaliser une étude sur la valorisation du spectre concerné. Celle-ci est disponible sur le site Internet de l'IBPT. À cet égard, le consultant a dû tenir compte de tous les principaux facteurs d'influence.

Proximus demande une répartition équitable des coûts annuels entre les différents opérateurs. À cet égard, l'IBPT tient à souligner que l'adoption d'un nouveau cadre législatif pour les licences 2G et 3G, qui sera d'application après 2021, permettra d'étudier en détail la problématique des

redevances annuelles et d'analyser et d'évaluer les différentes options susceptibles de faire baisser les redevances annuelles.

Fiche V-I/3/2016/02

Attribution de la bande 700 MHz

Dans sa contribution, Mobistar demande s'il serait possible de ne commencer à attribuer les fréquences qu'une fois le dossier « licences 2G et 3G après mars 2021 » clôturé.

L'IBPT tient à souligner que le timing pour l'attribution de la bande 700 MHz dépendra essentiellement de la volonté du gouvernement. Un certain nombre d'objectifs importants, tels que la stimulation de la 5G et la poursuite du développement du marché, joueront probablement un rôle. En outre, il s'agit ici en effet du paiement d'une indemnité pour l'utilisation d'un bien public qui n'appartient pas à l'IBPT.

Axe stratégique « La concurrence et les investissements » - Promouvoir un cadre durable pour la concurrence et les investissements

Fiche C-I/2/2016/2

Analyse de marché : Marché 1 de la terminaison d'appel sur les réseaux fixes individuels (FTR)

Mobistar demande si l'IBPT peut avancer à Q1 la décision finale prévue pour Q2. L'IBPT est d'avis que le délai Q2 doit être maintenu pour la finalisation du projet étant donné que celui-ci est plus réaliste dans ce contexte. L'IBPT doit en effet soumettre la décision pour consultation aux régulateurs médias et à la Commission européenne et tenir compte des éventuelles adaptations demandées par ces derniers.

Proximus renvoie dans sa contribution à la discussion en cours entre la Commission européenne et les États membres qui n'appliquent pas encore le modèle de coûts LRIC pur et demande au régulateur d'attendre que cette discussion européenne soit réglée pour prendre une décision finale. Étant donné que la Commission européenne insiste toujours sur l'application de ses Recommandations et qu'elle passe même à une phase II lorsque les États membres s'en écartent, l'IBPT ne souhaite pas attendre pour appliquer le modèle de coûts LRIC pur.

Proximus demande l'instauration d'une période transitoire au cas où il serait décidé de poursuivre la baisse des tarifs. L'IBPT estime toutefois qu'un report supplémentaire de l'introduction de tarifs basés sur un modèle de coûts LRIC ne peut être justifié.

Proximus renvoie dans sa contribution aux incohérences contenues selon elle dans le modèle de coûts LRIC appliqué et demande une dérégulation du tarif EAA. L'IBPT prend note de cette demande, qui s'inscrit toutefois dans le cadre de la consultation concernant le projet de décision proprement dit.

Fiche C-I/2/2016/3

Analyse de marché : Marché 2 départ d'appel en position déterminée

Dans sa contribution, Proximus insiste sur une dérégulation des marchés 1 et 2, en particulier en ce qui concerne les obligations existantes en termes de services CPS/CSC vu l'évolution actuelle vers la VoIP.

L'IBPT souhaite ne pas encore prendre de décision à cet égard et préjuger de l'analyse de marché proprement dite.

Fiche C-I/2/2016/4

Analyse de marché : Marchés 3a, 3b et 18 : accès de gros et radiodiffusion aux réseaux fixes

Dans sa contribution, Mobistar insiste sur la stabilité et le maintien des mesures nécessaires. Une nouvelle analyse de marché ne lui semble pertinente qu'une fois l'ouverture du câble devenue effective.

Comme indiqué dans la fiche du projet, l'IBPT s'attend à ce que seule la rédaction soit clôturée en 2016. Une décision finale n'est dès lors pas attendue avant l'ouverture effective du câble avec les tarifs tels que soumis aujourd'hui à la Commission européenne. L'IBPT renvoie également aux délais dans lesquels les analyses de marché doivent être effectuées tels que définis à l'article 16 (6) de la Directive Cadre.

Nethys, Win et Brutélé jugent la régulation du FttH nécessaire pour que Proximus n'ait pas d'avantage injustifié par rapport aux câblo-opérateurs qui doivent ouvrir leur réseau. Le déploiement du réseau FttH de Proximus est déjà mentionné dans la fiche du projet pour justifier la révision de l'analyse de marché. La description de l'objectif de la fiche mentionne la rédaction d'une note d'orientation, dans laquelle sera reprise cette remarque.

Dans sa contribution, Proximus insiste sur la nécessité d'une consultation publique.

Bien qu'il sera naturellement tenu compte des aspirations des entreprises, le but n'est pas de consulter le secteur sur le contenu de la note d'orientation. Pour éviter de créer de fausses attentes, l'IBPT modifiera la fiche pour qu'il y soit inscrit : « ... il convient de d'abord rédiger une note d'orientation interne... » (ajout du mot « interne »). Bien entendu, le projet de décision en résultant sera toutefois soumis à consultation.

Dans sa contribution, Proximus demande en outre d'instaurer un cadre réglementaire qui aurait pour but de stimuler les investissements à grande échelle dans les infrastructures.

Ces choix font partie du trajet d'analyse. La remarque formulée sera reprise dans l'élaboration du projet de décision/de la note/de l'étude.

Proximus répète que malgré ses efforts visant à déployer son réseau NGA, elle a tout de même besoin d'un accès aux réseaux câblés.

Selon l'IBPT, cette question ne se pose pas concernant cette fiche du plan opérationnel. Cette remarque sera reprise dans l'élaboration du projet de décision/note/étude.

Fiche C-I/2/2016/05

Analyse de marché : Marché 4 fourniture en gros d'accès de haute qualité en faveur des entreprises

Dans leurs contributions, Proximus et Mobistar insistent sur la nécessité d'une consultation publique et souhaitent ainsi participer de manière transparente à la réflexion concernant l'approche la plus efficace via la note d'orientation. Étant donné que la soumission à consultation d'une note d'orientation imposerait des limitations excessives aux choix envisagés et aux arguments pouvant être utilisés pour justifier les choix envisagés, l'IBPT a choisi de garder cette note d'orientation en interne.

L'IBPT modifiera la fiche pour qu'il y soit inscrit : « ... il convient de d'abord rédiger une note d'orientation interne... » (ajout du mot « interne »). Le projet de décision en résultant sera toutefois soumis à consultation.

Proximus souhaite que le marché et tous ses segments soient bien analysés afin de montrer qu'il est presque totalement concurrentiel.

L'IBPT estime qu'une telle conclusion préjuge de l'analyse de marché et de la note d'orientation initiale proprement dites.

Fiche C-I /2/2016/06

Développement d'un instrument de démonstration des ciseaux tarifaires

Dans sa contribution, Mobistar se réjouit du développement d'une telle application de démonstration des ciseaux tarifaires, mais estime que cet outil doit être mis en place dans une perspective ex ante.

Proximus veut un instrument « *future proof* » et insiste sur la nécessité d'une certaine flexibilité pour ne pas freiner les investissements dans le NGN.

L'IBPT estime que la consultation concernant le Plan opérationnel ne constitue pas le bon instrument pour répondre à des questions aussi détaillées sur le contenu du dossier proprement dit. Ces remarques s'inscrivent dans le cadre de la consultation sur le projet de décision, qui est soumis à consultation jusqu'au 4 janvier 2016.

Dans leurs contributions, Nethys, Win, Brutélé d'une part et la Platform d'autre part estiment qu'un tel instrument de démonstration des ciseaux tarifaires est très utile, en particulier sur le marché non résidentiel. Ils déplorent dès lors que le projet actuel se concentre principalement sur les marchés de consommation.

Étant donné que la définition peut donner l'impression qu'un test de ciseaux tarifaires ne peut être effectué qu'entre un marché de gros et un marché de détail pour la clientèle résidentielle, l'IBPT a décidé d'adapter la définition. La première phrase de la description sera modifiée comme suit :

« ... *l'obligation de garantir une différence raisonnable entre le prix qu'elle facture sur un marché de gros à d'autres entreprises et le prix qu'elle fait payer sur un marché sous-jacent.*
... ».

Dans sa contribution, Proximus souligne l'importance de l'instrument de démonstration des ciseaux tarifaires et estime que le planning devrait être semblable à celui du marché de la large bande.

À cet égard, l'IBPT souligne que le projet est déjà en cours et qu'il parcourt déjà le trajet de consultation. D'autre part, les lignes directrices générales n'ont aucun rapport avec l'incidence des obligations sur certains marchés.

Fiche C-I/2/2016/07

Mise à jour des Offres de référence des câblo-opérateurs concernant la compatibilité des modems

Dans sa contribution, Mobistar demande d'éviter toute forme de barrières à l'entrée et considère les tests pour les appareils répondant aux normes internationales comme déraisonnables.

Bien que cette remarque préjuge du résultat de l'analyse du consultant, l'IBPT propose de changer la dernière phrase de la description de la fiche afin de supprimer toute incertitude. La dernière phrase devient ainsi :

« *L'IBPT rédigera une décision afin de se prononcer sur la proportionnalité de ces plans de test.* »

Fiche C-I /2/2016/08

Détermination des one-time fees

Proximus est d'avis que le calcul des *one time fees* représente un travail titanesque qui ne peut être effectué par l'IBPT seul, mais nécessite la collaboration de Proximus.

L'IBPT tient à souligner qu'un délai suffisant a été prévu entre la consultation (Q2) et la publication (Q4), au cours duquel il pourra se concerter avec le secteur le cas échéant. La dernière phrase de la fiche sera adaptée comme suit :

« En concertation avec le secteur, cette analyse débouchera en 2016 sur la publication de nouveaux tarifs. »

Fiche CI/2/2016/10

Faciliter le changement d'opérateur ou de fournisseur de services fixes : téléphone, Internet et/ou télévision (Projet « Easy Switch »)

Mobistar souhaite que le projet « Easy Switch » impose des conditions ou un délai pour l'activation chez le receveur (*easy connect*).

L'IBPT tient à souligner que cette remarque porte sur une problématique de gros et doit par conséquent être soulevée dans ce contexte.

Nethys et Brutélé souhaitent une solution centralisée pour le projet et demandent davantage de proportionnalité et de justification pour le lourd processus d'implémentation. Enfin, elles attirent l'attention sur les risques de désactivations involontaires.

En ce qui concerne les remarques de Nethys et Brutélé, il convient tout d'abord de noter que ni l'analyse *easy switch* ni l'AR n'ont mis en avant la nécessité d'une plateforme centralisée. Le processus tel que prescrit est davantage proportionné qu'une plateforme centralisée. En ce qui concerne le risque de désactivation, le risque que des désactivations non souhaitées en cas de développement d'un système structuré et harmonisé semble très faible.

Proximus demande que l'IBPT puisse garantir le respect de certains principes de base tels que le système de « *one stop shopping* ».

L'IBPT veillera au respect des principes tels que repris dans l'AR.

Fiche C-I/2/2016/11

Application de l'analyse de l'ORECE concernant les acteurs Over-the-Top (OTT)

Dans leurs contributions, Nethys, Win, Brutélé, Proximus et la Platform se réjouissent de l'importance d'un « *level playing field* » et espèrent que le présent projet pourra veiller à l'existence de celui-ci.

L'IBPT accueille favorablement ces remarques, qui montrent l'importance du présent projet.

Dans sa contribution, la Platform demande une concertation sectorielle concernant le projet.

L'IBPT juge toute collaboration concernant le projet « Analyse OTT » comme importante et adaptera la première phrase comme suit :

« Au travers des différentes analyses de marché, l'IBPT continuera, en concertation avec le secteur et dans l'intérêt de celui-ci, à tenir compte de l'impact potentiel que les acteurs OTT peuvent avoir sur l'équilibre des conditions de concurrence... ».

Fiche C-I/2/2016/X1

Nouveau projet : régulation asymétrique fixe/mobile

Selon Nethys, suite à la réglementation asymétrique, les réseaux exclusivement fixes n'ont pas d'accès ou n'ont qu'un accès non rentable aux réseaux mobiles, ce qui les empêche d'offrir le quadruple play. La position de Nethys s'en voit également affaiblie, du fait que son contrat MVNO avec Mobistar expire en 2017.

Selon l'IBPT, les instruments réglementaires actuels ne permettent pas de résoudre ce problème correctement. L'IBPT s'attaquera à nouveau à ce problème lorsque la situation aura changé.

Fiche C-I/2/2016/X2

Nouveau projet : obligation d'accès investissements dans la fibre optique

La Platform demande l'ajout d'un nouveau projet qui imposerait des obligations d'accès en matière d'investissements dans la fibre optique, tant pour le FttH que pour le FttO.

L'étude sur le FttH est déjà reprise dans le projet C-I/2/2016/04. Analyse de marché : Marchés 3a, 3b et 18 : accès de gros et radiodiffusion aux réseaux fixes, l'étude sur le FttO ne l'est pas encore. C'est pourquoi l'IBPT adaptera la fiche C-I/2/2016/04 et reprendra le déploiement du FttO pour justifier l'analyse de marché. L'une des trois raisons énumérées pour expliquer l'analyse de marché devient ainsi :

« - déploiement du FttH et du FttO par Proximus. »

Fiche C-I/2/2016/X3

Nouveau projet : building and switching outphasing

La Platform constate dans sa contribution que les mesures en matière de *building and switching outphasing* ne figurent plus dans le plan opérationnel 2016.

L'IBPT tient à souligner que le projet ne sera pas suspendu, toutefois en tant qu'activité récurrente de longue durée, il n'est plus repris comme un projet élaboré dans le plan opérationnel 2016.

Axe stratégique « La fiabilité » - Assurer un environnement numérique fiable et de qualité

Fiche B-F/1/2016/01

Améliorer la transparence quant à la couverture des réseaux

Mobistar demande pour les cartes de couverture fixe un niveau de détail semblable à celui des cartes de couverture mobile.

La fiche n'est pas adaptée suite à cette remarque étant donné qu'il est déjà mentionné que le projet Atlas sera davantage détaillé pour le volet fixe.

Fiche B-F/2/2016/01

Délestage électrique – Continuité de service en matière de télécommunications

Proximus exprime le souhait du secteur d'être impliqué dans les discussions avec le secteur énergétique pour une meilleure planification des coupures électriques et une meilleure coopération pour assurer la continuité des services télécoms en cas de coupure.

Par chance, la demande légitime de Proximus, partagée par l'IBPT, perd son caractère d'urgence suite au couplage au réseau des tranches nucléaires à l'arrêt. Le risque de coupure électrique s'éloigne pour la durée d'exécution du plan opérationnel. Nous réinsisterons sur la nécessité d'impliquer le secteur télécoms dans le risque d'approvisionnement électrique à l'occasion de la préparation du plan de crise télécoms. Le centre de crise doit prévoir les conséquences transversales sur les autres secteurs d'une crise dans un secteur donné ; l'IBPT travaillera de conserve avec le centre de crise sur les implications d'une crise télécoms dans les autres secteurs et inversement, ce qui répondra à la demande de Proximus.

Fiche B-F/2/2016/02

Améliorer la qualité de la couverture des réseaux mobiles aux frontières

Mobistar s'étonne de la mise en avant de cet objectif. Toute action du régulateur doit se fonder sur un problème identifié. Proximus estime qu'une coordination de l'utilisation des bandes entre pays fournira de meilleurs résultats que l'application des recommandations de la CEPT.

Pour l'IBPT, cette fiche opérationnelle se veut proactive par rapport à la fin des tarifs d'itinérance en 2017. Pour éviter l'écueil de l'itinérance permanente, il est intéressant de rechercher des solutions pratiques sur le terrain puisque l'absence de tarifications spécifiques à l'itinérance entraînera un statu quo durable des cas d'itinérance involontaire sur l'opérateur du pays limitrophe dans les zones frontalières.

La commission évoque dans sa consultation la possibilité d'introduire des seuils qui, s'ils restent bas, ne résoudront pas le problème des travailleurs frontaliers ou des habitants proches des zones frontalières et pourraient pénaliser ces derniers à leur insu s'ils ne sont pas conscients de ces seuils.

Fiche B/F/3/2016/01

Fixation et description des mesures minimales nécessaires afin de garantir la sécurité des réseaux et services ainsi que les données à caractère personnel qui sont traitées dans ce cadre.

Proximus souhaite poursuivre le dialogue afin de bien tenir compte des derniers développements technologiques et opérationnels pour s'assurer que les mesures imposées sont atteignables.

L'IBPT ne dispose pas de l'expertise opérationnelle nécessaire pour mener à bien cet exercice sans consulter le secteur. Au contraire, un dialogue avec chacune des parties mettra en évidence des manières de faire différentes ou complémentaires ou des carences qu'il y aura lieu de combler par ces seuils qui inciteront les acteurs impliqués à se mettre à jour au niveau technologique ou opérationnel.

Axe stratégique « L'information » - Contribuer au renforcement de l'information des consommateurs

Fiche I/1/2016/01

Baromètre qualité

Nethys et Brutélé soulignent essentiellement un besoin de transparence proportionnée et justifiée, mais aussi de comparabilité des données. La Platform et Proximus regrettent que l'IBPT ait recours à un audit. Proximus insiste sur l'importance d'une mesure objective et uniforme des indicateurs.

Suite aux remarques formulées, la fiche concernant le baromètre qualité est adaptée comme suit :

« L'IBPT collaborera avec les opérateurs pour garantir une bonne compréhension commune de la définition des indicateurs afin que des mesures puissent être réalisées de manière objective. Pour vérifier que les données produites sont effectivement sincères, objectives et conformes à la définition des indicateurs, l'IBPT auditera les systèmes de mesure sur la base de la description fournie par les opérateurs. Sur la base des indicateurs mesurés par les opérateurs, l'IBPT mettra en ligne un baromètre qualité permettant de comparer facilement les différents aspects liés à la qualité. »

Fiche I/1/2016/02

Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services télécoms sur le marché résidentiel

Fiche I/1/2016/03

Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services télécoms sur le marché non résidentiel

La Platform se demande dans sa contribution si ces études ne peuvent pas être organisées tous les deux ans.

L'IBPT traitera cette question lors de la rédaction de son plan opérationnel 2017.

La Platform se demande si l'IBPT a une idée de qui utilise effectivement ces études.

L'IBPT tient à souligner que les études de prix constituent pour son propre fonctionnement d'importants instruments lui permettant d'évaluer l'efficacité de la réglementation. À cet effet, la phrase suivante sera ajoutée au texte des deux projets :

« Cette étude constitue entre autres un instrument politique permettant à l'IBPT d'évaluer l'efficacité de la réglementation. »

La Platform demande si la possibilité de collaborer avec d'autres pays pour rédiger ces études a été étudiée.

L'IBPT souligne que l'objectif initial était de collaborer avec d'autres opérateurs télécoms, mais que le but de l'étude est tel que nous analysons et comparons les coûts télécoms dans une perspective belge, c.-à-d. en tenant compte des profils d'utilisation belges. Un accord de coopération multinational combiné à une étude de portée internationale, où un « profil d'utilisation européen moyen » devrait être établi, porterait préjudice à l'objectif de l'étude. Depuis la dernière édition, nous collaborons avec l'ILR, le régulateur luxembourgeois. L'ILR nous a soutenu dans le cadre de la compilation et de la vérification des données sources (plans tarifaires) pour le Luxembourg, sans s'écarter de l'objectif de l'étude.

Fiche I/1/2016/06

Comparaison tarifaire nationale

Proximus attire l'attention sur une erreur matérielle dans le texte, qui mentionne « Une à deux comparaisons effectuées en 2015 ».

L'erreur matérielle est adaptée. Le texte est modifié comme suit :

« Une à deux comparaisons effectuées en 2016 ».

Dans sa contribution, Proximus demande à avoir la possibilité de disposer d'un aperçu des projets de rapports avant leur publication afin de pouvoir proposer des adaptations en termes de méthodologie utilisée ou de conclusions.

L'IBPT tient à souligner qu'il souhaite procéder à une publication peu après la comparaison afin de conserver un certain degré d'actualité. Selon l'IBPT, l'objectif n'est pas non plus que les opérateurs fassent des remarques sur les résultats de chacun.

Fiche I/2/2016/01

Publication fiche Internet

La Platform a des questions concernant l'opportunité du projet et exprime son inquiétude concernant les nouvelles obligations qui pourraient résulter du projet.

Vu les remarques formulées, la fiche dans son ensemble est reformulée et mentionne désormais, e.a. :

« Les opérateurs sont libres de déterminer la forme sous laquelle ils communiquent ces informations, et ce *contrairement à la décision envisagée précédemment en matière de fiches d'information, à condition toutefois que cette communication soit claire, conviviale et correcte.* »

Fiche I/2/2016/02

Comparateur tarifaire

Proximus demande une révision approfondie de l'outil 1) adapté à l'évolution du marché et 2) afin de renforcer la fiabilité des résultats.

La fiche mentionne déjà en ce sens que :

« il fait en permanence l'objet d'une série de vérifications et d'améliorations pour augmenter la fiabilité des résultats fournis, la convivialité d'utilisation et la conformité avec les développements constatés sur le marché. »

Fiche I/3/2016/02

Étude de satisfaction de la clientèle et contrôle de l'étude de satisfaction de la clientèle

La Platform indique ne pas avoir eu le temps de mettre en avant des questions pour l'enquête en 2015, mais espère pouvoir s'y atteler en 2016.

Les remarques formulées n'ont pas d'incidence sur la fiche rédigée.

Fiche I/3/2016/05

Étude d'impact des règles de protection des consommateurs

Étude de satisfaction de la clientèle et contrôle de l'étude de satisfaction de la clientèle

Proximus attire l'attention sur les coûts opérationnels (IT également) et commerciaux à prendre en compte lors de la promulgation de nouvelles mesures de protection des consommateurs. L'IBPT prend acte du commentaire de Proximus, bien que la fiche concerne les règles existantes en matière de protection des consommateurs.

Axe stratégique « La participation » - Favoriser la participation et l'inclusion sociale

Fiche I-P/3/2016/01

Réforme des tarifs sociaux

La Platform plaide pour une réforme en profondeur.

Les remarques formulées n'ont pas d'incidence sur la fiche rédigée.

Fiche I-P/1/2016/01

Réforme de la composante géographique du service universel

Nethys et Brutélé estiment que la composante géographique du service universel n'est pas nécessaire. Les remarques formulées ont trait à des aspects stratégiques sur lesquels l'IBPT ne peut pas se prononcer. Les propositions de réforme se rapportent en effet, comme le demande la Platform, à celles contenues dans le projet de loi portant des dispositions diverses.

Fiche I-P/3/2016/02

Adaptation de la décision de l'IBPT du 28 mars 2013 concernant la publication par les opérateurs des informations sur les produits et services destinés aux utilisateurs handicapés

La Platform demande de vérifier quel est l'impact de l'obligation et si celle-ci est également imposée dans d'autres secteurs.

L'obligation découle de la loi télécoms et s'applique donc aux opérateurs télécoms.

En outre, la fiche est e.a. adaptée comme suit :

« L'IBPT adoptera avec soin cette décision, en entendant aussi bien les opérateurs que les autres parties prenantes et en prévoyant un délai d'implémentation acceptable. Ce trajet tiendra également compte de l'impact de cette obligation sur les opérateurs. »

Axe stratégique « Le dialogue » - Organiser un dialogue permanent

Fiche D/1/2016/01

Communication efficace avec toutes les parties prenantes

Proximus demande à quoi sert le budget inscrit dans la fiche.

L'IBPT tient à souligner que le budget prévu dans le cadre de cette fiche est essentiellement destiné à la publication du rapport annuel.

Proximus souhaite une modification de la structure du site Internet de l'IBPT afin de trouver plus rapidement des informations.

L'IBPT tente, avec les moyens dont il dispose, d'optimiser en permanence le site Internet 2.0 compte tenu des nouvelles évolutions et s'attellera à une version 3.0 en 2016. Il n'a pas l'intention d'adapter la structure du site Internet proprement dite au-delà des adaptations déjà énumérées dans la fiche (fonction de recherche, label « AnySurfer », rapidité).

L'ensemble des décisions, avis, communications et consultations des sections « IBPT », « Télécom », « Radio », « Média » et « Postal » du site Internet apparaissent de manière standard dans la partie « Opérateurs » du site Internet de l'IBPT sans avoir à consulter chaque section séparément. C'est pourquoi la fiche n'est pas adaptée en réponse à la remarque.

Proximus demande en outre l'introduction de messages push ou de messages d'alerte en cas de modifications du site Internet de l'IBPT.

L'IBPT souligne que son site Internet dispose déjà d'un flux RSS. Toute personne intéressée peut s'y « abonner » gratuitement. Les publications ne sont naturellement pas toutes aussi importantes les unes que les autres pour les différentes parties prenantes (environ 13 000) : consultations publiques, publication d'études, de décisions, de communications ou de rapports, nouvelles informations destinées aux parties prenantes, communiqués de presse... Il est déjà possible d'indiquer dans le flux RSS du site Internet actuel de l'IBPT les sections du site pour lesquelles l'on souhaite recevoir des messages. C'est pourquoi la fiche n'est pas adaptée en réponse à la remarque.

Fiche D/2/2016/01

Suivi de l'exécution du Plan opérationnel 2016

Dans leurs contributions, Mobistar et la Platform demandent quelles sont les priorités absolues de l'IBPT quant à l'exécution de son plan opérationnel.

À cet égard, l'IBPT tient à souligner qu'il réalisera au cours de l'année 2016 davantage que les projets prévus dans son Plan opérationnel. Le plan opérationnel contient une liste des priorités. L'IBPT tient également à préciser que l'importance de différents dossiers a été soulignée dans les contributions des différents opérateurs concernant le plan opérationnel. À cet égard, les dossiers mis en avant par

les opérateurs mobiles sont différents de ceux des opérateurs fixes. En outre, en approuvant la note de politique du ministre ayant les télécommunications et les services postaux dans ses attributions, le parlement a également désigné les dossiers prioritaires. Plusieurs parties prenantes n'ont pas réagi par une contribution au document de consultation concernant le plan opérationnel, mais ont également posé d'autres questions prioritaires à l'IBPT.

Dans sa contribution, la Platform demande également un volet dynamique qui pourrait refléter le statut des fiches sur une base trimestrielle.

L'IBPT tient à souligner qu'en reprenant cette fiche dans le plan opérationnel, il souhaite répondre à la demande d'une plus grande transparence concernant l'avancée des projets prévus dans son plan opérationnel. Plusieurs moments de concertation sont prévus sur une base trimestrielle afin de discuter de l'état d'avancement de l'exécution du plan opérationnel avec les différentes parties prenantes concernées.

Fiche D/3/2016/01

Participation dans les organes de concertation nationale et internationale

La Platform insiste sur la concertation avec le secteur concernant les lignes directrices à promulguer par l'ORECE pour l'accès à un Internet ouvert et modifiant la Directive 2002/22/CE.

L'IBPT tient à souligner que la fiche mentionne déjà comme objectif l'implication de groupements d'intérêt dans des contacts bilatéraux pour expliquer leurs réalisations. Chaque réunion plénière de l'ORECE est suivie d'un communiqué de presse et d'une invitation à une séance de débriefing organisée à Bruxelles concernant les principales décisions. L'IBPT publiera les liens vers ces communiqués de presse sur son site Internet. Chaque fois que cela s'avèrera possible, les parties prenantes seront invitées (invitations aux réunions via le site Internet de l'IBPT ou par écrit) à apporter leur contribution aux thèmes traités par les autorités réglementaires et auxquels l'IBPT participe. Pour à peu près tous les projets d'avis et de lignes directrices, l'ORECE organise d'ailleurs une consultation. En ce qui concerne plus spécifiquement les « Net Neutrality guidelines », le PO 2016 de l'ORECE indique : « *Public consultation on draft Guidelines after P2/2016 Adoption of Guidelines within 9 months after entry into force (dependent on date of adoption)* ».