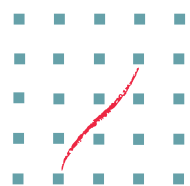


RAPPORT ANNUEL

# 2014

INNOVATION  
CONCURRENCE ET  
INVESTISSEMENTS  
FIABILITÉ  
INFORMATION  
PARTICIPATION  
DIALOGUE  
PERFORMANCE



I B P T



INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

# SOM- MAIRE



# SOMMAIRE

## MESSAGE DU CONSEIL ..... 4

### 1. L'IBPT ..... 8

A. En quelques mots.....	9
Activités .....	9
Environnement.....	9
Contrôle démocratique.....	10
B. Missions, vision, valeurs et axes stratégiques.....	11
Les missions actuelles .....	11
La vision d'avenir .....	11
Les valeurs .....	11
Les axes stratégiques.....	12
Gestion des plaintes .....	12
C. Chiffres clés.....	13
Secteur des communications électroniques .....	13
Secteur postal.....	17

### 2. RAPPORT D'ACTIVITÉS ..... 20

1. Principales réalisations en 2014, rangées selon nos axes stratégiques.....	21
1.1. Axe stratégique « L'innovation ».....	21
1.2. Axe stratégique « La concurrence et les investissements ».....	23
1.3. Axe stratégique « La fiabilité » .....	25
1.4. Axe stratégique « L'information ».....	28
1.5. Axe stratégique « La participation ».....	30
1.6. Axe stratégique « Le dialogue » .....	30
1.7. Axe stratégique « La performance ».....	32
2. Rapport des services opérationnels .....	32
2.1. Gestion du spectre électromagnétique, licences et fréquences.....	32
2.2. Contrôles assurant un spectre libre d'interférences .....	41
2.3. Surveillance du marché dans le cadre de la directive 1999/5/CE.....	42
2.4. Gestion opérationnelle du plan de numérotation .....	43

### 3. RAPPORT DES SERVICES HORIZONTAUX ..... 44

1. Le service du Greffe.....	45
2. Le service Communication.....	45
3. Le service Traduction .....	46
4. Le service IT .....	46
5. Le service Ressources humaines, personnel et formations .....	47
6. Le service des relations internationales.....	48
6.1. L'IBPT en tant que régulateur .....	48
6.2. Activités internationales de l'IBPT en tant que représentant de l'État belge.....	49
7. Le service juridique .....	52
7.1. Au niveau des communications électroniques .....	52
7.2. Au niveau de la réglementation postale.....	52
7.3. Support juridique et coordination du contentieux .....	53
8. Le service Budget et Comptabilité.....	55

### 4. RAPPORT FINANCIER ET COMPTES ANNUELS ..... 56

1. L'IBPT et les services de médiation .....	57
2. Comptes annuels des fonds pour les services universels.....	57

### ANNEXES ..... 58

1. Bilan du plan opérationnel 2014 .....	59
2. Rapport sur le contrôle visé à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 .....	62
3. Liste des publications du Conseil de l'IBPT en 2014.....	63
3.1. Décisions d'intérêt général .....	63
3.2. Consultations .....	64
3.3. Communications .....	65
3.4. Avis .....	66
3.5. Communiqués de presse.....	67
4. Liste des mesures d'exécution publiées au Moniteur belge en 2014.....	68
4.1. Arrêtés d'exécution de la « Loi IBPT » [17 janvier 2003] .....	68
4.2. Arrêtés d'exécution de la « Loi Communications électroniques » [13 juin 2005] ...	68
4.3. Arrêtés d'exécution de la « Loi portant réforme de certaines entreprises publiques économiques » [21 mars 1991].....	69
5. Glossaire .....	70
6. Adresses utiles.....	71

# MESSAGE DU CONSEIL



## MESSAGE DU CONSEIL

---

Pour l'IBPT, 2014 a tout d'abord été l'année inaugurale de son second plan stratégique, qui couvre la période 2014-2016. Ce plan envisage des missions revues et élargies, suite aux modifications apportées à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après LCE).

Les communications électroniques, les services postaux et les médias dans la région de Bruxelles-Capitale demeurent les compétences principales ; dans chacun de ces domaines, l'IBPT exerce une activité régulatoire marquée par cinq principes de base : la sauvegarde des intérêts des consommateurs, la promotion de la concurrence, le soin pour l'inclusion sociale, la gestion des ressources rares et la garantie de la sécurité des réseaux. Les valeurs que l'IBPT met en œuvre sont le professionnalisme, l'agilité, l'indépendance et la transparence.

Le plan stratégique est subdivisé selon sept axes stratégiques autour desquels l'IBPT souhaite déployer ses efforts. Dans les pages qui suivent, on trouvera un aperçu de certains des quelque 70 objectifs opérationnels définis pour 2014, répartis selon les différents axes stratégiques.

Ainsi, dans le cadre de l'exécution du deuxième axe stratégique, « La concurrence et les investissements », suite à une précédente analyse datant de 2008, les marchés 3 (services téléphoniques pour les clients résidentiels) et 5 (services téléphoniques pour les clients non résidentiels) ont à nouveau été analysés pour les services fixes. L'analyse a montré d'une part que ces deux marchés de détail évoluaient vers une situation de concurrence effective suite à la pression sur les prix exercée par les câblo-opérateurs et les opérateurs de services

de type « *Unmanaged VoIP* » et, d'autre part, au regard de marchés connexes (les opérateurs mobiles et les services « *peer-to-peer* »). Ce sont là les raisons pour lesquelles les obligations existantes incombant à Belgacom ont été levées.

Suite à l'analyse des marchés des lignes louées en 2013, une nouvelle offre de référence de Belgacom a été élaborée en 2014. Cette offre permettra de renforcer la concurrence sur le marché « business », grâce à la possibilité pour les opérateurs alternatifs de faire, sur cette base, une offre alternative à l'offre de détail de Belgacom. Dans le cadre de cet axe stratégique, l'IBPT a également calculé un nouveau taux pour le WACC (rémunération du capital) pour les opérateurs fixes et mobiles. Les premiers travaux en vue de la révision des analyses de marché pour la large bande et la radiodiffusion ont également été lancés en 2014.

Sur le marché postal, dans le cadre de la réalisation de ce deuxième axe stratégique, un observatoire postal a été mis sur pied pour garantir un maximum de transparence, renforcer la connaissance du marché et surveiller les tendances, le tout à la lumière d'un *benchmarking* européen. Trois ans après l'ouverture du marché postal, l'IBPT a lancé une étude visant à dresser le bilan du fonctionnement de la concurrence, étude qui pourrait déboucher sur des propositions d'amélioration du cadre réglementaire pour que celui-ci réponde aux besoins actuels et aux objectifs fixés par la directive européenne. L'IBPT a également été chargé par le Gouvernement d'organiser une procédure de sélection (transparente, ouverte en non discriminatoire) pour octroyer la concession de services pour la distribution des journaux

reconnus et des périodiques reconnus. Cette procédure doit aboutir à la sélection d'un concessionnaire qui devra entamer le service le 1<sup>er</sup> janvier 2016, selon une décision de la Commission européenne.

Les objectifs du quatrième axe stratégique, « L'information », ont été concrétisés via la réalisation d'une nouvelle étude nationale de comparaison des prix, une refonte du simulateur tarifaire [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be) (suite à une consultation publique) et un contrôle du respect de la législation par les opérateurs, entre autres en ce qui concerne la mention des informations relatives à la résiliation d'un contrat et les obligations en matière de suppression ou d'anonymisation des données de trafic et de localisation. De plus, une nouvelle étude a été réalisée en 2014 afin de comparer les prix en Belgique par rapport à ceux pratiqués dans les pays voisins pour les utilisateurs résidentiels et, pour la première fois, pour les utilisateurs non résidentiels.

Dans le contexte du cinquième axe stratégique, « La participation », l'IBPT a notamment finalisé le modèle de coût pour le calcul du coût net du service universel dans le domaine postal et finalisé un projet de décision sur la détermination d'une éventuelle charge injustifiée qui pourrait aboutir au calcul du coût net pour la fourniture des tarifs sociaux pour les communications électroniques.

# PLAN STRATÉGIQUE

En 2014, l'IBPT a également effectué un travail législatif préparatoire concernant l'accès des smartphones à tous les réseaux 4G suite notamment aux restrictions instaurées par certains producteurs de smartphones vis-à-vis de certains opérateurs. Une réglementation a été également introduite concernant l'utilisation partagée du câblage et des ressources associées dans les bâtiments. En exécution de la loi relative aux communications électroniques, différents arrêtés d'exécution ont été préparés, comme ceux relatifs aux droits d'utilisation pour les fréquences radio privées, à l'utilisation partagée des sites d'antennes, au fonctionnement du fonds pour les services d'urgence, et à la police des ondes.



# PER- FOR- MANCE

Pour poursuivre la modernisation du service universel en matière de communications électroniques, la suppression par l'IBPT en 2013 de l'obligation de maintenir les cabines téléphoniques a été suivie d'adaptations réglementaires en 2014, après un travail préparatoire réalisé par l'IBPT. Ainsi, différentes dispositions concernant la fourniture de la composante géographique du service universel ont été adaptées aux besoins actuels, tant dans la loi que dans des arrêtés d'exécution, et le débit de l'accès fonctionnel à Internet a été fixé. Ces travaux seront poursuivis en 2015.

En exécution de la législation postale, plusieurs arrêtés d'exécution préparés par l'IBPT ont été adaptés aux avis du Conseil d'Etat et publiés au Moniteur belge, comme celui portant réglementation du service postal, celui relatif à l'application du Titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, celui relatif à la déclaration et au transfert de services postaux qui ne sont pas compris dans le service universel ou encore à

la comptabilité analytique du prestataire du service postal universel.

Pour promouvoir la pénétration de la large bande mobile en Belgique, l'IBPT a arrêté huit recommandations qui ont, entre autres, pour but d'accroître la confiance des utilisateurs, d'apporter une transparence accrue au sujet de l'usage réel, ou d'éviter les « *bill shocks* ».

Suite au risque d'une pénurie d'électricité durant l'hiver 2014, le SPF Intérieur a établi un Plan d'Urgence National Panne d'Electricité de Grande Ampleur. Le délestage de certaines zones géographiques faisait partie des mesures prévues. Dès lors, l'IBPT a mené une étude sur la résilience des réseaux et services de communications électroniques tant fixes que mobiles et sur les interruptions de service dues à un défaut d'alimentation électrique de grande ampleur. L'IBPT a coopéré à la préparation des opérateurs télécom et à la coordination avec le secteur de l'énergie. Membre de

la Cellule d'Évaluation devant être activée en cas de crise, l'IBPT a également instauré une permanence 24/7 durant la période critique.

Vu l'impact majeur que le travail mené à l'IRG (*Independent Regulators Group*), au BEREC (*Body of European Regulators of Electronic Communications*) et à l'ERGP (*European Regulators Group for postal services*) a sur les préparatifs stratégiques de la régulation au niveau européen, l'IBPT a maintenu un fort niveau d'implication auprès de ces instances. Le détail de ces activités se trouve en page 48 et suivantes.

Le travail de l'IBPT est effectué par 218 agents qualifiés et motivés. Le Conseil souhaite leur adresser ses remerciements pour leur dévouement et leur application dans leurs tâches. Ils incarnent au quotidien les valeurs de l'IBPT : professionnalisme, agilité, indépendance et transparence.

Stimuler les investissements, assurer une concurrence saine, faciliter l'innovation et le développement de services toujours plus qualitatifs et attractifs au bénéfice de tous reste notre préoccupation journalière. C'est pourquoi, nous devons nous réinventer chaque jour. Agissons aujourd'hui tous ensemble.

Charles Cuvelliez

Axel Desmedt

Luc Vanfleteren

Jack Hamande



# L'IBPT



## A /// EN QUELQUES MOTS

L'IBPT est une institution fédérale qui remplit les fonctions suivantes :

- Il est le régulateur du marché des communications électroniques.  
L'IBPT a notamment pour mission de favoriser la concurrence, de contribuer au développement du marché intérieur et de protéger les intérêts des utilisateurs.
- Il est le régulateur du marché postal.  
L'IBPT surveille entre autres les tarifs et la qualité des services du prestataire du service postal universel ; il est également attentif aux activités des autres prestataires de services postaux. L'IBPT octroie des licences aux opérateurs qui entrent sur le marché postal afin de fournir certains services compris dans le service postal universel.
- Il gère le spectre électromagnétique des fréquences radio.  
L'IBPT est chargé de la répartition des ressources rares que constituent les radiofréquences et les numéros, afin d'en garantir une utilisation la plus efficace possible. Il remplit également le rôle de « police des ondes » pour mettre fin à toute forme d'interférence préjudiciable. Il contrôle le spectre électromagnétique, les opérateurs et les équipements.
- Il est un régulateur média à Bruxelles-Capitale et veille à ce que les opérateurs dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale respectent la réglementation spécifique en matière de radiodiffusion sonore et télévisuelle, pour autant que les activités de l'organisme de radiodiffusion ne

puissent pas être spécifiquement liées à la Communauté française ou à la Communauté flamande.

- Il agit également, en tant qu'administration belge, pour l'accomplissement de diverses missions d'intérêt public.

### ACTIVITÉS

L'IBPT prend des décisions administratives qui peuvent imposer des obligations aux entreprises :

- il formule des avis de sa propre initiative ou à la demande du ministre ;
- il peut imposer des sanctions administratives ;
- il veille au respect de la législation spécifique au secteur et peut réaliser des études en collectant toutes les informations utiles ou en organisant une consultation publique ;
- il peut agir en tant que conciliateur en cas de litiges.

### ENVIRONNEMENT

Travailler seul est improductif ; au contraire, l'échange des connaissances et la confrontation des points de vue sur les développements technologiques permettent de prendre de bonnes décisions. L'IBPT est en relation constante avec de nombreuses institutions belges, européennes et étrangères. En s'impliquant activement dans ces échanges, l'IBPT veut être un régulateur efficace :

- Au niveau belge, l'IBPT est en contact régulier avec la Chambre des Représentants (voir ci-dessous) et le ministre fédéral en charge des postes et des télécommunications. De même, l'IBPT collabore-t-il avec l'Autorité belge de la Concurrence (ABC) : l'article 55 de la LCE

détermine que l'IBPT demande à l'ABC son avis<sup>1</sup> sur les projets de décision relatifs aux analyses de marché. L'IBPT et le SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie et les deux services de médiation<sup>2</sup> sont des partenaires naturels dans le domaine de la promotion des intérêts des utilisateurs. En compagnie des régulateurs des médias des Communautés flamande (le VRM), française (le CSA) et germanophone (le Medienrat), l'IBPT forme la CRC : la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques. L'IBPT assure également le secrétariat des deux comités consultatifs (le comité consultatif pour les services postaux<sup>3</sup> et le Comité consultatif pour les télécommunications<sup>4</sup>).



<sup>1</sup> L'ABC (<http://economie.fgov.be/fr/entreprises/concurrence/>) est composée d'un service d'instruction (l'Auditorat) et d'un organe de décision (le Collège de la concurrence). En 2014, l'IBPT a soumis à l'ABC un projet de décision.

<sup>2</sup> Le Service de médiation pour les télécommunications ([www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)) et le Service de médiation pour le secteur postal belge ([www.smspo.be](http://www.smspo.be)).

<sup>3</sup> [www.cbsp-rcp.be/webpaginas/pagedaccueil.html](http://www.cbsp-rcp.be/webpaginas/pagedaccueil.html)

<sup>4</sup> [www.rct-cct.be/FR/index.html](http://www.rct-cct.be/FR/index.html)

- Au niveau européen, l'IBPT coopère pleinement avec de nombreuses instances. Parmi celles-ci, la Commission européenne<sup>5</sup>, le comité européen de réglementation postale (CERP), le groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (European Regulators Group for Post - ERGP), la conférence européenne des administrations des postes et télécommunications (CEPT) et le *Body of European Regulators of Electronic Communications* (BEREC).
- Au niveau international, l'IBPT participe activement ou suit les activités menées à l'Union postale universelle (UPU), l'Union internationale des télécommunications (UIT).

### CONTRÔLE DÉMOCRATIQUE

L'IBPT est un organisme indépendant ; le législateur y a veillé. Cependant, il mène bien évidemment ses activités en totale transparence et en conformité avec des mécanismes de contrôle démocratique.

- Le Conseil de l'IBPT rédige tous les trois ans un plan stratégique, soumis en 2014 à l'approbation du Conseil des ministres, à l'exception des aspects relatifs à la régulation du marché *ex ante* et aux litiges entre opérateurs, et dont la version finale est présentée à la Chambre des Représentants. Sur cette base, le Conseil prépare alors un plan opérationnel annuel. Enfin, un rapport annuel relatif aux activités menées et à l'évolution des marchés des services postaux et des télécommunications est présenté au gouvernement. Le gouvernement disposait également de la faculté de suspendre certaines décisions de l'IBPT par lesquelles il viole la loi ou blesse l'intérêt général<sup>6</sup>.

- Les ministres du Budget et des Finances exercent également un contrôle sur le projet de budget confectionné par l'IBPT et la Cour des comptes contrôle les comptes annuels. Depuis sa création en 1993, l'IBPT est entièrement financé par des ressources issues des secteurs régulés, sans aucune dotation des pouvoirs publics.

- Les décisions de l'IBPT peuvent être contestées devant la Cour d'Appel de Bruxelles. La Cour d'Appel peut suspendre les décisions de l'IBPT ainsi que prononcer l'annulation avec effet rétroactif. Un recours contre une décision n'a, en tant que tel, pas d'effet suspensif.



<sup>5</sup> Parmi les groupes institués par la Commission on citera, notamment, le CoCoM (*Communications Committee*), le RSPG (*Radio Spectrum Policy Programme*) et le RSC (*Radio Spectrum Committee*).

<sup>6</sup> Au printemps 2015, la loi-statut du 17 janvier 2003 a été modifiée afin de tenir compte des objections formulées par la Commission au sujet de l'indépendance de l'IBPT : le pouvoir de suspension du gouvernement a été abrogé et le plan stratégique de l'IBPT ne doit plus être approuvé par le Conseil des ministres.

## B /// MISSIONS, VISION, VALEURS ET AXES STRATÉGIQUES

Ces concepts ont été définis dans le plan stratégique 2014-2016, mis au point par le Conseil de l'IBPT au printemps 2014, au terme d'un processus ouvert et transparent. Le projet de plan stratégique de l'IBPT a été soumis à consultation du 17 au 31 janvier 2014 ; après adaptations du document, le Conseil des Ministres l'a approuvé en date du 28 mars 2014, conformément à l'article 34 (ancien) de la loi IBPT- statut du 17 janvier 2003. Ce document d'orientation a ensuite été publié sur le site web de l'IBPT le 25 avril 2014<sup>7</sup>.

### LES MISSIONS ACTUELLES

Les missions d'une organisation donnent à cette dernière sa raison d'être, à travers les objectifs qu'elle veut atteindre. Elles fournissent un cadre tant pour la stratégie que pour le fonctionnement opérationnel. Elles permettent de vérifier qu'une action ponctuelle ou une évolution de l'organisation dans un sens ou l'autre va dans la bonne direction.

Les communications électroniques, les services postaux et les médias dans la Région de Bruxelles-Capitale sont les principaux domaines de travail de l'IBPT.

Pour chacun d'eux, son action régulatoire, comme celle de tout régulateur, s'exerce autour de cinq principes fondateurs :

1. comprendre les utilisateurs finals de communications électroniques et de services postaux, anticiper les usages et leur évolution et préserver l'intérêt des consommateurs ;
2. organiser efficacement une concurrence saine et préserver l'accès au marché ;
3. utiliser les services postaux et les communications électroniques pour promouvoir l'intégration et la cohésion sociale de tous ;

4. gérer les ressources rares ;
5. garantir la sécurité des réseaux, sans laquelle les trois premiers principes seraient vains du fait de la méfiance suscitée par des réseaux peu fiables.

### LA VISION D'AVENIR

La vision permet à une organisation de se projeter dans ce qu'elle veut être ou comment elle veut façonner le monde qui l'entoure dans le cadre de sa mission et de ses objectifs. C'est pourquoi, l'IBPT exprime de la manière suivante la vision qu'il a de son rôle et de son impact dans le domaine des télécommunications, des médias et des services postaux :

« Nous, l'IBPT, contribuons à l'évolution de l'environnement réglementaire qui permet d'une part aux consommateurs et aux entreprises d'accéder à des services de qualité à des prix concurrentiels et, d'autre part, de stimuler l'innovation et les investissements, grâce à un dialogue permanent avec toutes les parties concernées ».

### LES VALEURS

Les valeurs d'une organisation sont essentielles pour que tous se reconnaissent dans l'action qu'elle mène pour accomplir sa mission et mettre en œuvre sa vision. Elles permettent à tous, son personnel, ses clients, ses fournisseurs de s'assurer au quotidien que toutes les actions qui sont menées sont conformes à la mission et à la vision. Adhérer à ces valeurs est la condition nécessaire à leur accomplissement.

Ces valeurs sont :

- le professionnalisme,
- l'agilité,
- l'indépendance,
- la transparence.

Le **professionnalisme** que promeut l'IBPT se veut pluridisciplinaire en mêlant expertises technique, économique et juridique dans le domaine des communications électroniques, des services postaux et des médias. La maîtrise technique des matières régulées permet de distinguer l'impossible du possible, la réalité de l'utopie, l'utile du futile.

L'IBPT cherche à réagir rapidement, avec **agilité**, aux situations qui se présentent et aux évolutions technologiques et économiques souvent très rapides sur le marché ; la flexibilité de ses collaborateurs et la collaboration interne et externe lui importent beaucoup. L'IBPT adapte ses structures et sa manière de fonctionner chaque fois que nécessaire.

<sup>7</sup> Suite à la modification de la loi-statut déjà évoquée, le prochain plan stratégique sera présenté par les membres du Conseil à la Chambre des Représentants.

L'**indépendance** du régulateur le rend crédible dans son rôle vis-à-vis des acteurs du marché qu'il régule et de toutes les parties prenantes. L'indépendance permet aux parties prenantes de bénéficier d'un régulateur dont l'action est stable et prévisible dans la durée, sans pour autant perdre son besoin d'adaptation aux situations de marchés qui sont par nature évolutives.

La **transparence** est un élément important qui garantit le contrôle démocratique sur son action, limitée formellement par son indépendance. Elle est faite d'ouverture, de dialogue, d'honnêteté et de cohérence. Tous les actes et toutes les décisions sont adéquatement motivés, et préalablement soumis à consultation.

### LES AXES STRATÉGIQUES

Le Plan stratégique 2014-2016, instrument de programmation, a tracé sept axes stratégiques qui guident le travail de l'IBPT et de ses collaborateurs :

1. *L'innovation* : soutenir l'apparition de services toujours plus innovants pour les utilisateurs ;
2. *La concurrence et les investissements* : promouvoir un cadre durable pour les investissements et la concurrence ;
3. *La fiabilité* : assurer un environnement numérique fiable et de qualité ;
4. *L'information* : contribuer à l'information des consommateurs ;
5. *La participation* : favoriser la participation et l'inclusion sociale ;
6. *Le dialogue* : organiser un dialogue permanent ;
7. *La performance* : être un employeur attractif et un régulateur performant.

Pour des précisions supplémentaires au sujet des axes stratégiques, nous invitons nos lecteurs à prendre connaissance du plan stratégique et des [plans opérationnels](#) de l'IBPT<sup>8</sup>.

### GESTION DES PLAINTES

En 2014, le SPF P&O a invité l'IBPT à rejoindre le réseau fédéral de gestion des plaintes relatives au fonctionnement des organisations membres dudit réseau. Un système de gestion des plaintes comprend l'organisation de la réception des plaintes, de leur examen et de leur traitement. L'analyse des plaintes permet de dégager leurs motifs et il est donc possible d'en tirer des leçons sur les plans fonctionnel et organisationnel.

L'IBPT a vu dans cette invitation l'opportunité de matérialiser son attachement aux valeurs qu'il défend et, en conséquence, a désigné un coordinateur des plaintes. Des informations sur le sujet ont été publiées sur le site web de l'IBPT, ainsi que le formulaire *ad hoc*. Huit plaintes ont été traitées en 2014 ; la majorité d'entre elles concernait la procédure relative aux tarifs téléphoniques sociaux. Le coordinateur a émis des recommandations au Conseil. Une collaboration avec les Médiateurs fédéraux a également été instituée officiellement.

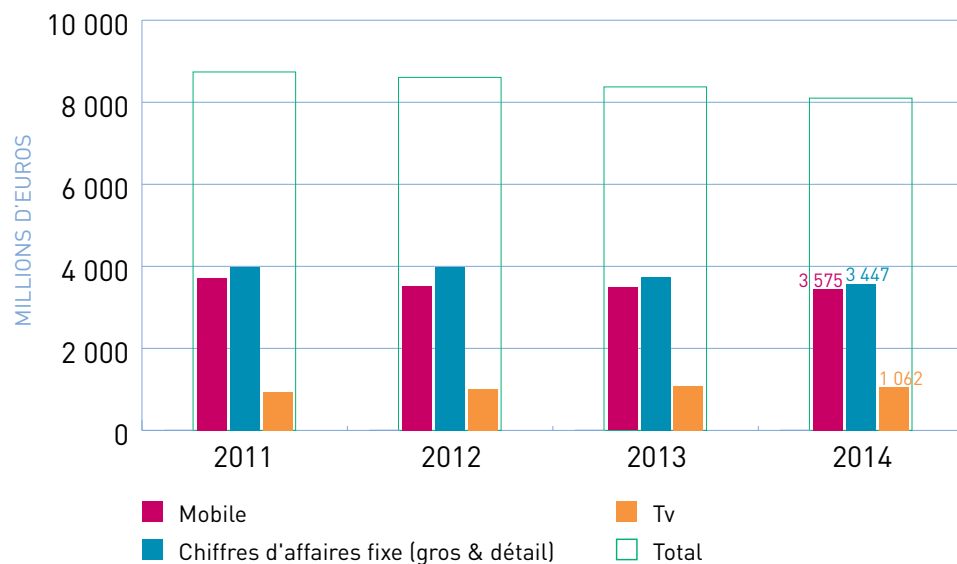
INFORMATION

<sup>8</sup> [www.bipt.be/fr/operateurs/dossiers/16-plans-operationnels](http://www.bipt.be/fr/operateurs/dossiers/16-plans-operationnels)

## C /// CHIFFRES CLÉS

### 1) SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

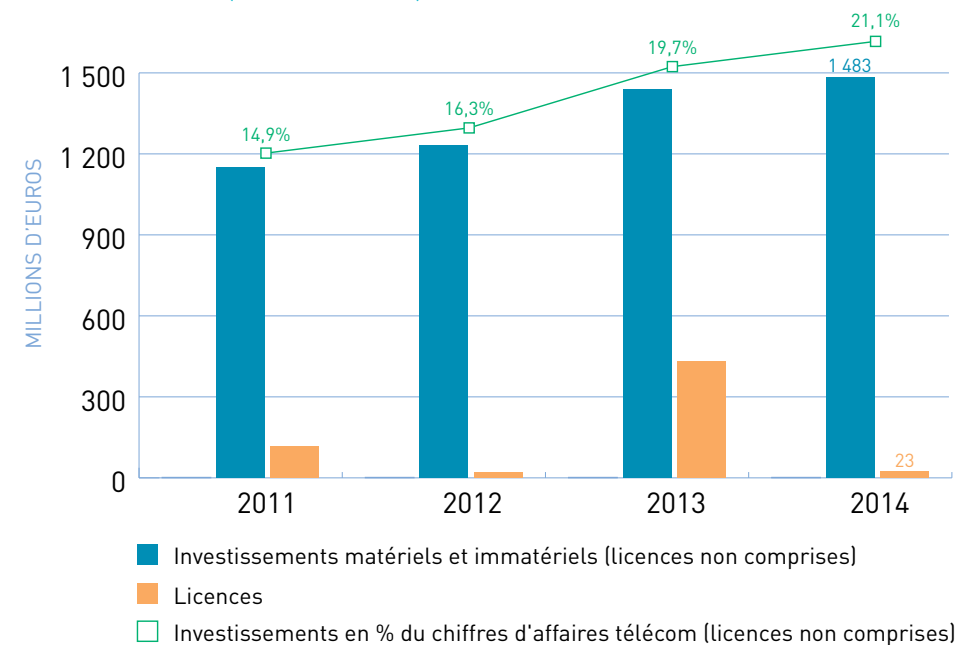
#### CHIFFRE D'AFFAIRES



Le chiffre d'affaires des activités télécoms et de télédiffusion des onze principaux opérateurs est en diminution (-3,3% sur base annuelle).

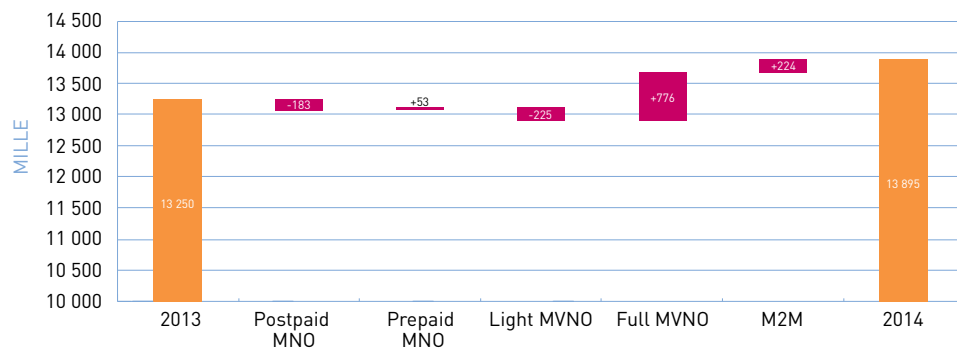
Pour la première fois, le segment de la télédiffusion s'inscrit en baisse (-1,5%).

#### INVESTISSEMENTS (HORS LICENCES)



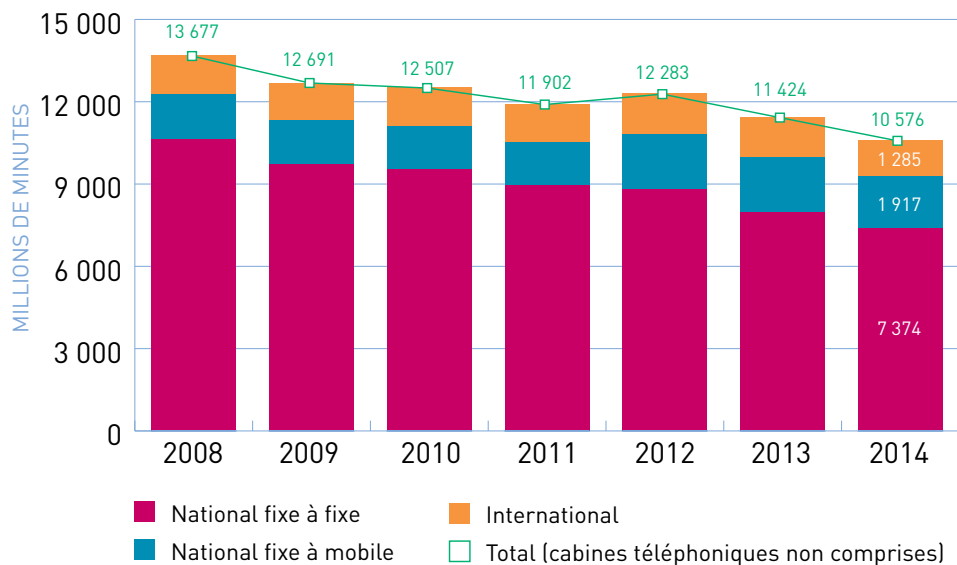
Le niveau des investissements s'est établi à € 1,483 milliard. Cela représente 21,1% du chiffre d'affaires des activités télécoms.

## MARCHÉ MOBILE

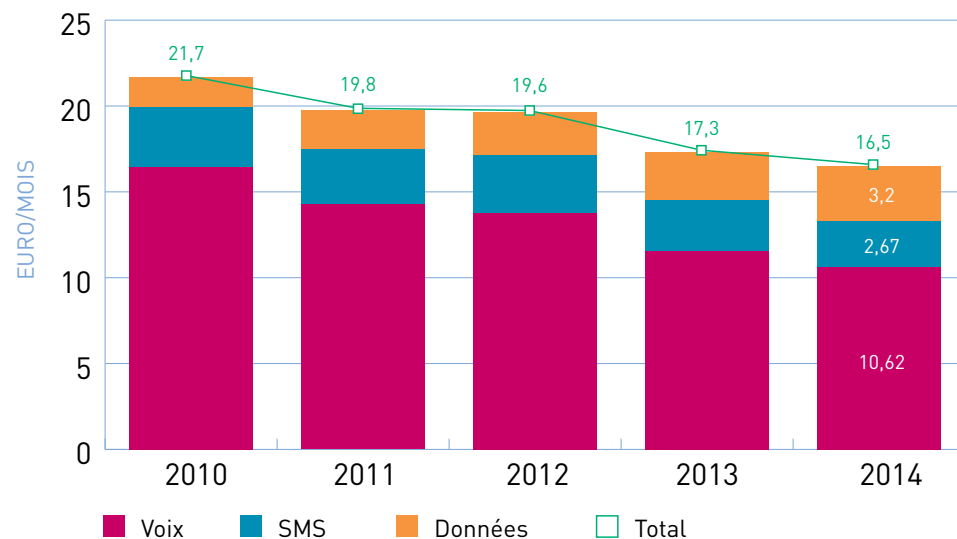


Fin 2014, on comptait 13,89 millions de cartes SIM actives ; ceci montre, sur base annuelle, une augmentation de 4,9%. Les augmentations du nombre de cartes M2M (+ 23,9%), des cartes des « Full MVNO<sup>9</sup> » (+ 80,3%) et des cartes *prepaid* de la clientèle des trois opérateurs mobiles (+ 1,1%) ont plus que compensé la baisse du nombre de cartes postpaid des trois opérateurs mobiles et la diminution du nombre de cartes SIM des « Light MVNO ».

## TÉLÉPHONIE VOCALE



Le volume de la téléphonie vocale fixe a diminué de 7,4% par rapport à 2013. L'ARPU<sup>10</sup> de la téléphonie vocale fixe baisse de 1,5% sur base annuelle.



En téléphonie mobile, le trafic baisse également. Or, il représente encore 64% de l'ARPU mobile.

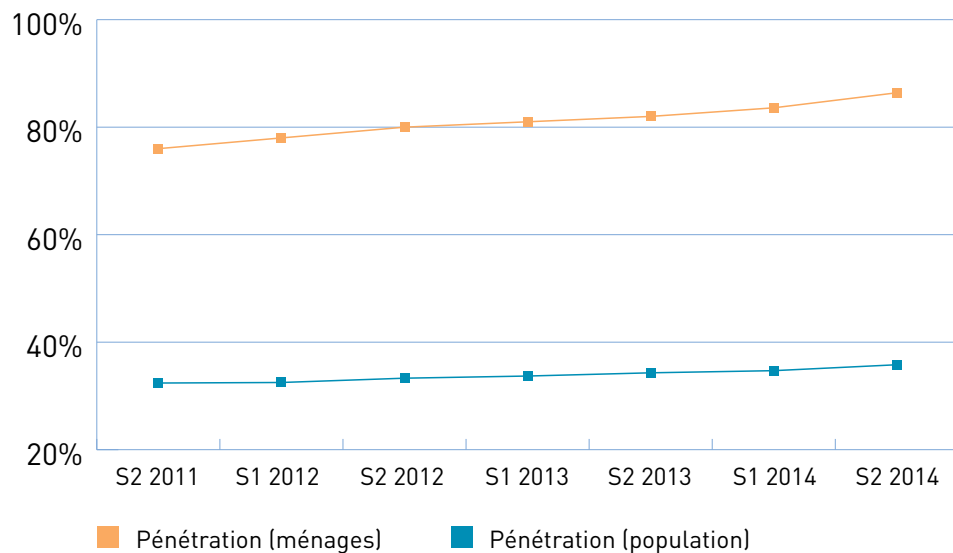
La pression sur les revenus fixes et mobiles (respectivement - 1,1% et - 4,3%) ne peut pas être compensée par le segment TV qui enregistre pour la première fois une baisse de revenus (- 1,5%)

<sup>9</sup> Les Full MVNO disposent d'éléments du réseau cœur d'une architecture mobile et de réserves de numéros propres (ils disposent d'ailleurs également de cartes SIM propres), ce qui leur permet de proposer directement des services d'interconnexion à d'autres opérateurs de réseaux publics fixes ou mobiles et même des services d'itinérance internationale.

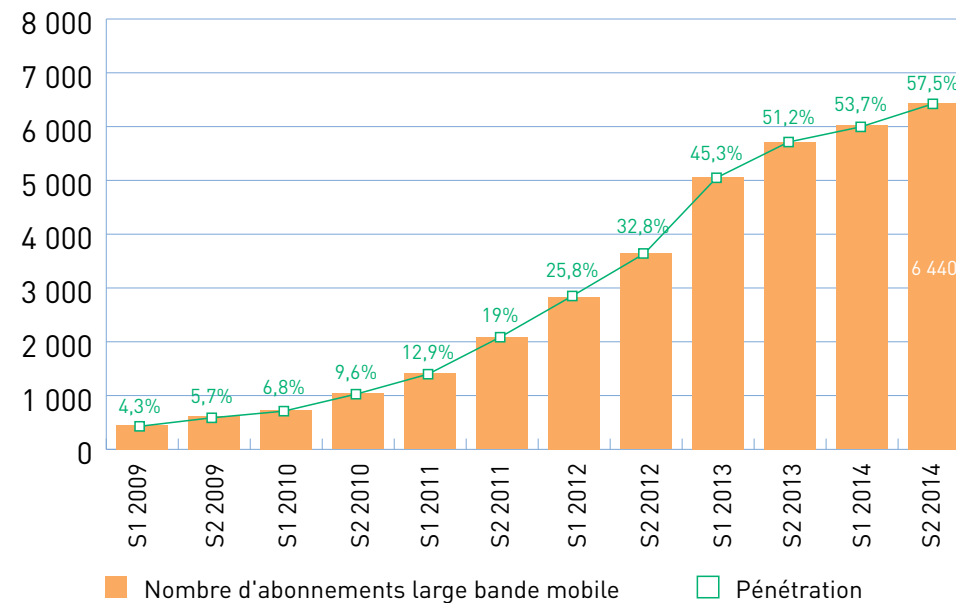
Les Light MVNO n'exploitent pas de moyens de réseau. Leur activité se limite à la commercialisation des services d'un opérateur de réseau mobile.

<sup>10</sup> Average revenue per user

## LARGE BANDE



86,4% des ménages sont équipés d'une connexion large bande fixe.

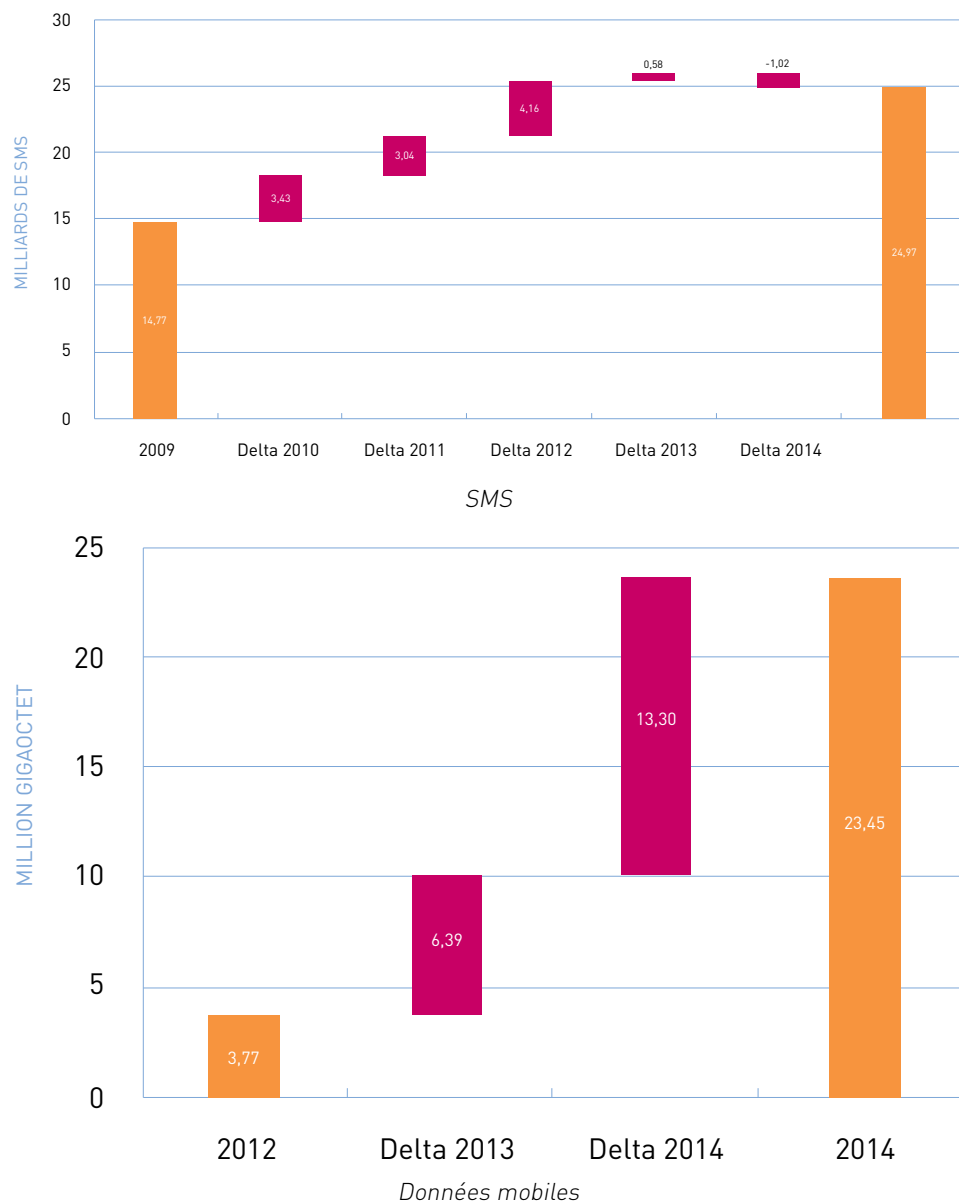


La pénétration de la large bande mobile atteint 57,5% ; sa progression a ralenti.  
La large bande mobile est principalement utilisée à partir des smartphones.

La 4G représente 23% du nombre total de cartes SIM pour le trafic de données mobiles.

# FIABILITÉ

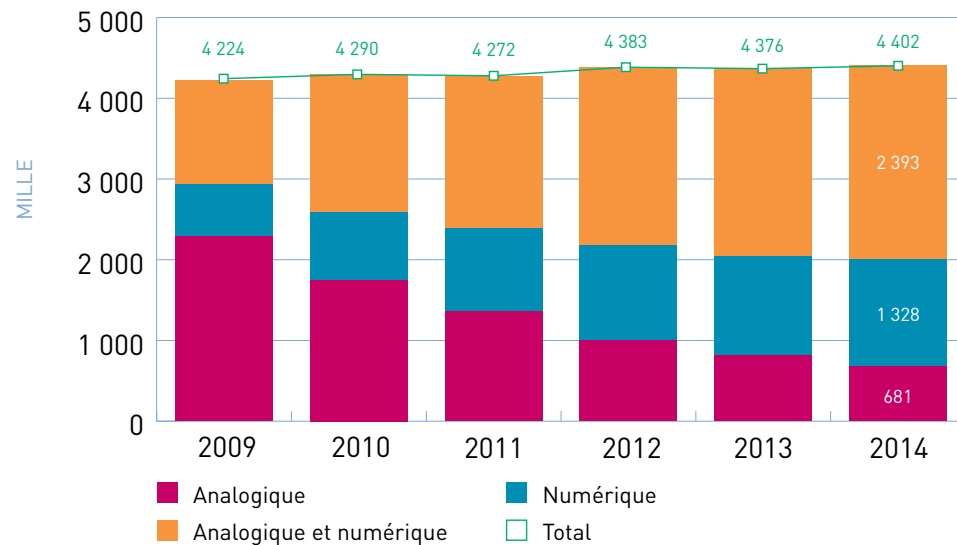
## SMS ET DONNÉES MOBILES



Le trafic SMS enregistre une baisse par rapport à 2013, tandis que le trafic de données mobiles augmente de + 131%.

Par carte SIM active, la moyenne mensuelle est de 166 SMS envoyés et de 160 mégabytes consommés.

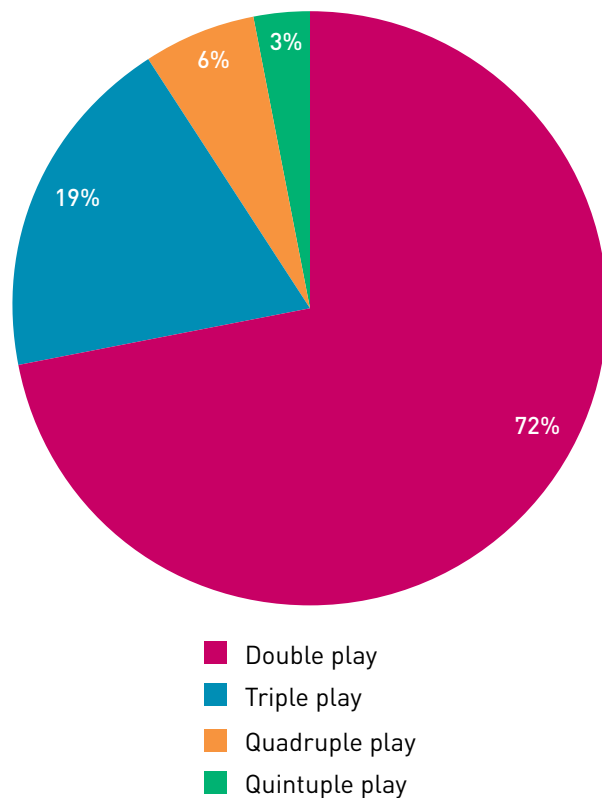
## TÉLÉVISION



Le marché belge de la télévision numérique augmente encore (+ 4,5% d'abonnés supplémentaires) mais moins rapidement que les années précédentes.

Cette augmentation et le fait que les opérateurs réussissent à convaincre leurs abonnés à souscrire à des services supplémentaires tels que la VoD influencent positivement les revenus du marché : + 5,5% en 2014.

## OFFRES CONJOINTES



La pénétration des offres conjointes au niveau résidentiel s'élève à 68,4%.

La formule « *double play* » (une offre de deux services) est, de loin, la plus répandue. La composante « mobile » est présente dans 74,6% des offres conjointes.

## Agenda numérique 2020

Six objectifs restent à atteindre :

- Tarifs d'itinérance : réalisé à 71%
- Internet large bande : réalisé à 98%
- Internet super rapide : réalisé à 20%
- Investissements publics : réalisé à 72%
- E-commerce : réalisé à 96%
- E-commerce pour PME : réalisé à 61%

La Belgique a déjà atteint 7 des 13 objectifs de performance de l'Agenda numérique européen.

Quatre de sept objectifs atteints ont été dépassés.

## 2) SECTEUR POSTAL

Le marché postal belge est caractérisé par sa grande hétérogénéité. En effet, il est constitué d'une multitude d'entreprises et de petits indépendants (environ 1 500).

Environ 70% des entreprises pratiquant une activité postale comptent moins de 5 employés et, pour la plupart d'entre elles, l'activité postale n'est pas leur activité principale.

En réalité, une petite dizaine de grandes entreprises réalisent plus de 90% du chiffre d'affaires du secteur et bpost est de loin l'opérateur le plus important avec environ 70% de parts de marché.

Parmi les gros opérateurs postaux présents en Belgique, outre bpost, on retrouve également GLS, DPD, Kiala pour les paquets, DHL, FedEx, UPS et TNT pour l'express, Del-tamedia (filiale de bpost) et BD pour la distribution de la presse. Depuis 2013, un opérateur sous licence, TBC-Post, concurrence également bpost sur le segment de la poste aux lettres.

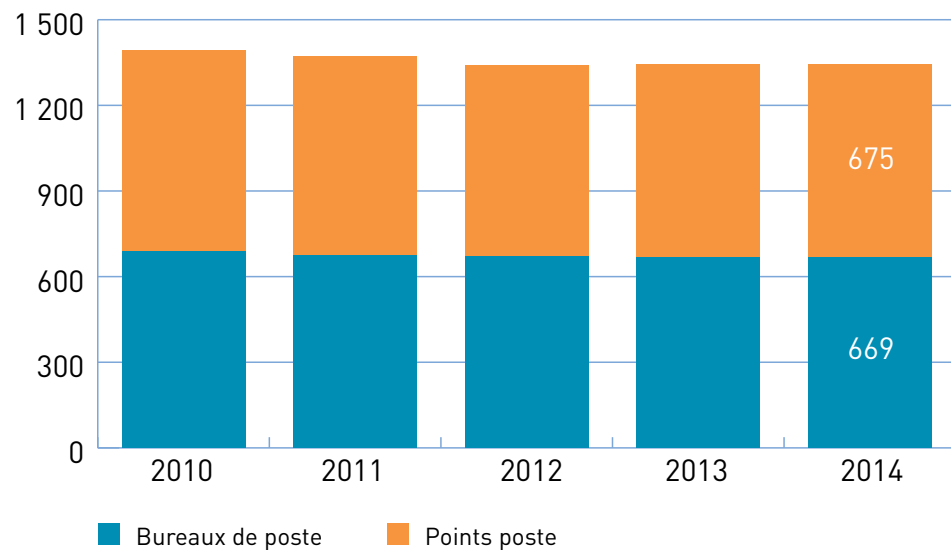
Malgré une tendance à la baisse du courrier traditionnel depuis plusieurs années maintenant, le secteur résiste relativement bien en développant des services innovants et en répondant aux demandes spécifiques de l'e-commerce en matière de livraison de paquets.



## ACCESSIBILITÉ DES SERVICES POSTAUX

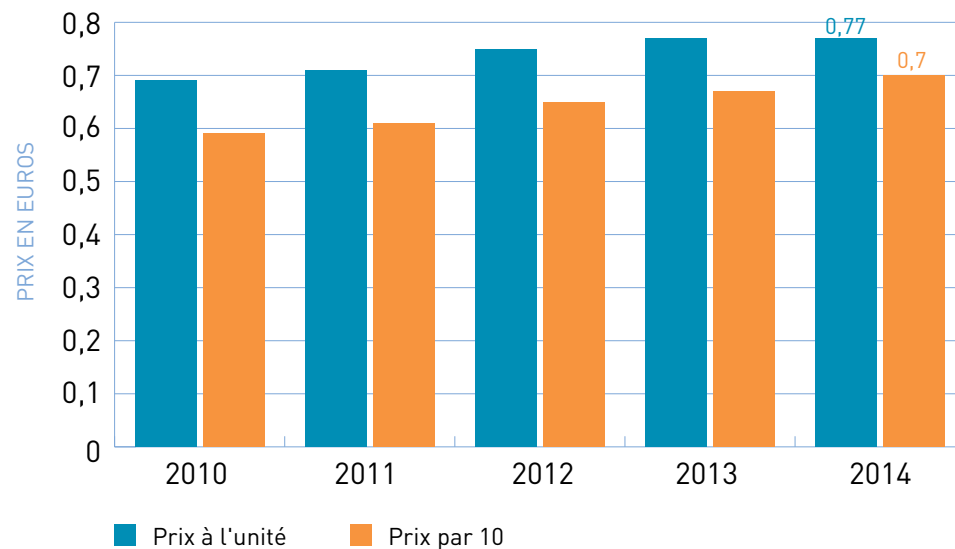
Fin 2014, 1 344 établissements (bureaux de poste ou points poste) délivraient des services postaux sur l'ensemble du territoire national, soit un point de service supplémentaire par rapport à 2013. Ceci confirmant l'interruption de la baisse de points de services postaux observée entre 2010 et 2013.

À ce réseau de points de services viennent s'ajouter les 13 187 boîtes aux lettres rouges répandues à travers toute la Belgique.



## PRIX DE LA LETTRE DOMESTIQUE STANDARD

En 2014, envoyer une lettre en Belgique coûtait € 0,77 (€ 0,70 à l'achat de 10 timbres). Si le prix unitaire est resté constant par rapport à 2013, le prix par 10 unités a connu une augmentation de 4,4%.



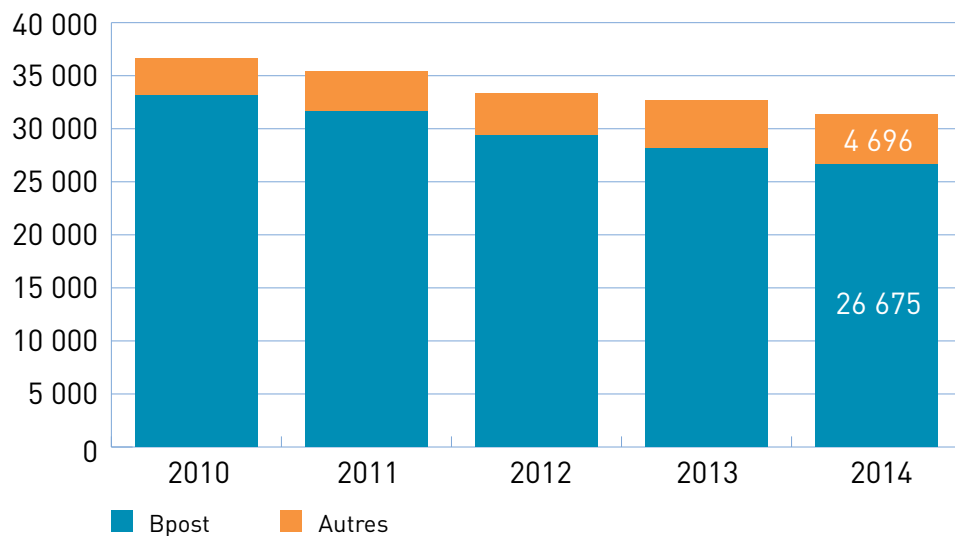
Si on compare le prix en valeur nominale de la lettre domestique standard en Europe, on constate qu'en 2014, la Belgique avait le troisième tarif le plus cher de l'Union européenne. Le même comparaison effectuée exprimée en parité de pouvoir d'achat fait reculer la Belgique à la 14<sup>e</sup> place de ce classement des pays européens.

# DIALOGUE

## EMPLOI

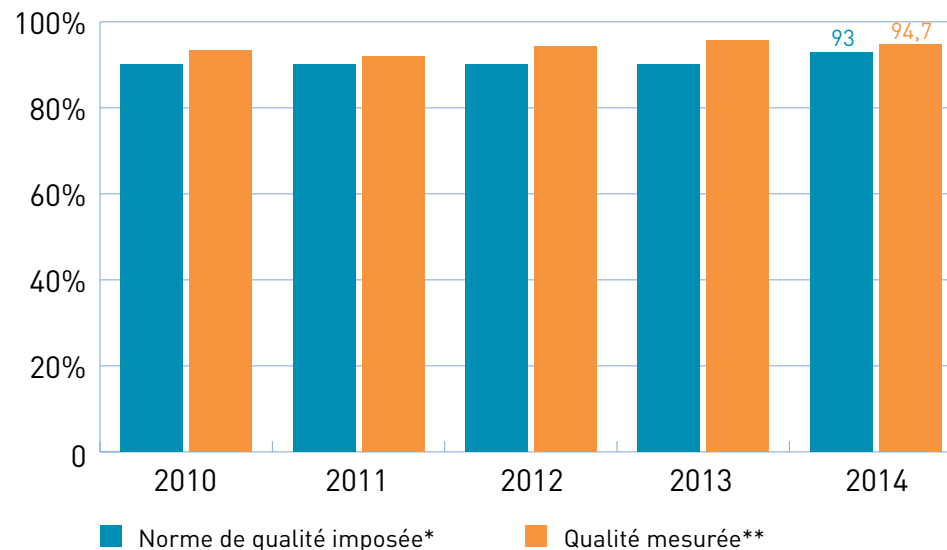
Le nombre de personnes employées à des activités postales en Belgique a diminué de 1 284 unités, ce qui correspond à une diminution de 3,9%. Cette tendance à la baisse se maintient donc depuis 2010 et s'accélère même par rapport à la baisse enregistrée entre 2012 et 2013 (-2,1%).

Cette diminution du nombre d'emplois dans le secteur postal découle d'une réduction des effectifs chez bpost, le nombre de personnes employées par les autres opérateurs postaux ayant globalement augmenté en 2014 par rapport à 2013.



## QUALITÉ

Après deux années successives d'augmentation du pourcentage de lettres Prior délivrées en J+1 et une année record en 2013, le résultat pour 2014 est un peu moins bon avec 94,7% de lettres Prior distribuées dans les délais. Ce résultat reste néanmoins supérieur à la norme imposée qui est, depuis 2014, fixée à 93%.



\* Cette norme est spécifiée à l'article 34, 2° de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV de la Loi du 21 mars 1991

\*\* Source : Belex-Spectos



# RAPPORT D'ACTIVITÉS



# 1 /// PRINCIPALES RÉALISATIONS EN 2014, RANGÉES SELON LES AXES STRATÉGIQUES

## 1.1. AXE STRATÉGIQUE « L'INNOVATION »

### Recommandations afin d'augmenter l'utilisation de la large bande mobile en Belgique

Le taux de pénétration de la large bande mobile est passé de 16% (2011) à 45,7% en 2014 ; toutefois, ce mouvement de rattrapage n'empêche pas la Belgique de se situer encore largement sous la moyenne européenne (62,4%). Certains points névralgiques expliquent le retard pris (par exemple les normes d'émission, les taxes sur les infrastructures mobiles, l'information aux consommateurs) ; ils freinent la croissance observée de la large bande mobile en Belgique. Une [étude](#)<sup>11</sup> réalisée pour le compte de l'IBPT a formulé huit recommandations pour améliorer la situation :

1. éviter le « *bill shock* » : depuis février 2014, les opérateurs mobiles sont soumis à l'obligation de prévenir les utilisateurs par SMS lorsqu'ils dépassent leur forfait. Le respect de cette obligation doit être vérifié ;
2. l'IBPT devrait encourager les opérateurs à fournir davantage de transparence aux utilisateurs quant à leur consommation effective pour les différents services de données mobiles. Les utilisateurs potentiels seront alors plus à même de choisir un abonnement adapté à leurs besoins réels ;
3. l'IBPT pourrait procéder à (ou faire réaliser pour son compte) des mesures périodiques concernant la couverture et la qualité réelle du service pour la large bande mobile et en publier le résultat ;
4. il convient d'anticiper la croissance du trafic des données mobiles et d'offrir aux opérateurs la faculté d'apporter les adaptations nécessaires à leurs réseaux. L'étude des conditions d'octroi de la bande de 700 MHz pour les télécommunications mobiles d'ici 2018-2020 devrait être entamée, en collaboration avec les Communautés. Ce « deuxième dividende numérique » pour la large bande mobile possédant d'excellentes caractéristiques de propagation et de pénétration à l'intérieur des bâtiments convient particulièrement bien à la promotion de la large bande mobile d'ici 2020 ;
5. accélérer et harmoniser les procédures d'approbation de la création de nouveaux sites de radiocommunications constitue un autre moyen d'action. Le placement de petites cellules émettant de faibles puissances doit également être facilité. Ce type de cellules pourrait devenir indispensable et soutenir efficacement la croissance du trafic de données mobiles ;
6. les autorités régionales doivent être encouragées à baisser, voire même à supprimer, les taxes sur les petites stations de base. Au cas où cette charge financière serait maintenue, les taxes sur le placement des petites cellules devraient dès à présent être limitées ;
7. l'échange de bonnes pratiques entre les régions (par ex. en matière de normes d'émission ou de fiscalité) pourrait contribuer à une plus grande harmonisation des choix stratégiques et à réduire les incertitudes réglementaires ;
8. l'IBPT, en concertation avec d'autres instances compétentes, pourrait mettre sur pied une table ronde avec toutes les parties prenantes dans le but d'échanger des idées sur les facteurs d'amélioration de la pénétration de la large bande mobile.

INNOVATION

<sup>11</sup> [www.bipt.be/fr/opérateurs/ibpt/publications/promotion-de-la-pénétration-du-haut-débit-mobile-en-belgique](http://www.bipt.be/fr/opérateurs/ibpt/publications/promotion-de-la-pénétration-du-haut-débit-mobile-en-belgique)

## Révision du plan de numérotation

Le paysage des communications électroniques évolue encore et toujours selon un tempo soutenu. On constate ainsi par exemple la disparition de la distinction entre fixe et mobile, l'internationalisation, des business models plus complexes avec des chaînes de valeur modifiées telles que la fourniture de certains services depuis le cloud, la virtualisation... Les numéros et les autres systèmes d'identification sont essentiels au développement des services. En 2014, de manière proactive, l'IBPT a donc commencé à évaluer les besoins des années à venir et à envisager les modifications réglementaires qui pourraient être soumises au gouvernement.

Le processus de révision de l'arrêté royal<sup>12</sup> du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros a été lancé le 12 mai 2014 lors d'une session publique, au cours de laquelle l'IBPT a présenté les modifications envisagées.

Une large consultation écrite a ensuite été tenue au sujet d'un document reposant sur deux thèmes de base : la poursuite de la recherche d'améliorations opérationnelles d'une part et, d'autre part, la réorientation stratégique, afin de faciliter l'innovation.

Au sujet des améliorations opérationnelles, des pistes de réflexion ont été lancées dans le domaine des communications M2M (*Machine to Machine*), des règles relatives aux blocs de numéros avec « statut d'orphelin » et des services VoIP nomades, des numéros de routage, ainsi qu'à propos de la procédure d'attribution pour les numéros courts SMS.

Sur le plan de la réorientation stratégique, la réflexion a concerné l'introduction de plus de flexibilité pour l'attribution des codes de réseau mobiles E.212, l'utilisation de la

*Calling Line Identity* (CLI) et l'utilisation de ressources de numérotation en dehors du territoire belge et inversement.

## Contrôle des prix de gros des noms de domaine « .be » fixés par DNS Belgium

Dans de nombreux pays, les noms de domaine sont associés aux codes des pays, lesquels sont gérés par des tierces parties contrôlées par l'État. Selon l'article 164/1,3° de la LCE, l'IBPT a pour mission de faire en sorte que le bureau d'enregistrement de noms de domaine Internet du niveau « .be » facture ses prestations en échange d'une indemnité directement liée aux frais réellement encourus.

Le 16 décembre 2013, le Conseil d'administration de DNS Belgium avait décidé d'augmenter son tarif de gros des noms de domaine .be à partir du 1<sup>er</sup> mars 2014, le portant de € 2,5 à € 3 par an. L'IBPT a examiné dans le détail l'orientation sur les coûts de cette augmentation du tarif de gros des noms de domaine .be (analyse du 19 juin 2014) et a abouti à la conclusion qu'elle est justifiée, moyennant le respect d'un certain nombre de conditions-cadre.

## Thésaurisation anticoncurrentielle des fréquences

Le 28 avril 2014, l'IBPT a adopté une [communication](#)<sup>13</sup> relative à la thésaurisation des fréquences. Dans ce document, il est indiqué que l'IBPT ne fixera pas, jusqu'à nouvel ordre, de cadre *ex ante* visant à lutter contre la thésaurisation du spectre, que les opérateurs sont cependant en permanence invités à éviter. Si toutefois un cas manifeste de thésaurisation du spectre est constaté, les opérateurs pourront donner leur avis concernant cette infraction. Après audition de toutes les parties concernées, l'IBPT fixera les règles auxquelles ce contrevenant devra répondre. S'il élabore une nouvelle législation visant à prévenir la thésaurisation, le gouvernement devra tenir compte de l'existence de mesures de ce type lors de l'octroi de nouveaux droits d'utilisation. L'imposition de *spectrum caps*<sup>14</sup> ne consti-

tue pas une mesure efficace pour empêcher la thésaurisation du spectre.

## Plan pluriannuel concernant le spectre pour les communications mobiles publiques à moyen terme

Le 7 novembre 2014, l'IBPT a lancé une [consultation](#)<sup>15</sup> relative à l'avenir du spectre pour les communications mobiles publiques. À moyen terme, l'IBPT va être confronté à un certain nombre de défis dans le domaine du spectre. D'une part, des décisions doivent être prises concernant la nécessité et le timing de la mise à disposition de nouvelles bandes de fréquences (la bande 700 MHz, la bande L 1452-1492 MHz et la bande 2,3-2,4 GHz). D'autre part, un certain nombre de mesures doivent être prises afin de permettre une utilisation plus efficace et efficiente des bandes déjà attribuées, par exemple par l'augmentation du *spectrum cap* permettant l'attribution d'une plus grande portion du spectre à un même opérateur ou l'assignation à d'autres services (par ex. pour les bandes non appairées 2,1 GHz, la bande 2,6 GHz). Courant 2015, l'IBPT fera connaître son plan pluriannuel pour les activités dans ce domaine.



<sup>12</sup> [www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2007042729&table\\_name=loi](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2007042729&table_name=loi)

<sup>13</sup> [www.bipt.be/fr/operateurs/radio/gestion-des-frequences/communication-du-conseil-de-libpt-du-28-avril-2014-concernant-la-consultation-relative-a-la-thesaurisation-du-spectre](http://www.bipt.be/fr/operateurs/radio/gestion-des-frequences/communication-du-conseil-de-libpt-du-28-avril-2014-concernant-la-consultation-relative-a-la-thesaurisation-du-spectre)

<sup>14</sup> Le *spectrum cap* est la limitation de la quantité de spectre qu'un opérateur a le droit de détenir dans une bande donnée.

<sup>15</sup> [www.bipt.be/fr/operateurs/radio/gestion-des-frequences/consultation-du-conseil-de-libpt-du-7-novembre-2014-concernant-le-spectre-pour-les-communications-mobiles-publiques](http://www.bipt.be/fr/operateurs/radio/gestion-des-frequences/consultation-du-conseil-de-libpt-du-7-novembre-2014-concernant-le-spectre-pour-les-communications-mobiles-publiques)

## 1.2. AXE STRATÉGIQUE « LA CONCURRENCE ET LES INVESTISSEMENTS »

### Attribution des fréquences 900 MHz et 1 800 MHz restantes

Un arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 7 mars 1995 relatif à l'établissement et à l'exploitation de réseaux de mobilophonie GSM et l'arrêté royal du 24 octobre 1997 relatif à l'établissement et à l'exploitation de réseaux de mobilophonie DCS-1 800 a été ratifié en date du 10 avril 2014. Ce texte prévoit une procédure d'attribution des fréquences qui étaient destinées à BidCo entre le 27 novembre 2015 et le 15 mars 2021.

Le 17 juin 2014, l'IBPT a publié au Moniteur belge l'appel à candidatures pour participer à la procédure d'attribution des droits d'utilisation pour les bandes de fréquences 900 MHz et 1 800 MHz. La procédure visait l'attribution de 4,8 MHz duplex dans la bande 900 MHz et de 15 MHz duplex dans la bande 1 800 MHz à partir du 27 novembre 2015.

Au terme du processus, l'IBPT a adopté la [décision](#)<sup>16</sup> du 15 décembre 2014 et le tableau ci-dessous résume les résultats finaux :

Opérateur	Bande 900 MHz	Bande 1 800 MHz
Belgacom	2,4 MHz duplex (12 canaux)	5 MHz duplex
Mobistar	1,6 MHz duplex (8 canaux)	5 MHz duplex
Base Company	0,2 MHz duplex (1 canal)	5 MHz duplex
Total	4,2 MHz duplex (21 canaux)	15 MHz duplex

### Réajustement des fréquences dans la bande 1 800 MHz

Cet arrêté royal du 10 avril 2014 contenait également la possibilité pour l'IBPT d'attribuer l'entièreté de la bande 1 800 MHz dès l'entrée en vigueur de l'arrêté.

L'IBPT a entamé une consultation des trois opérateurs mobiles dans l'optique d'attribuer l'entièreté de la bande 1 800 MHz dans la période courant jusqu'au 27 novembre 2015. L'ensemble des fréquences disponibles en 1 800 MHz a effectivement été attribué par la décision de l'IBPT du 15 décembre 2014 précitée.

### Observatoire postal et bilan du marché après trois ans de libéralisation

Mis en place de manière pérenne depuis 2012, l'observatoire du marché des activités postales en Belgique présente des indicateurs offrant une représentation structurée du marché, ce qui bénéficie à l'ensemble des parties prenantes du secteur postal. La réalisation de ce projet implique de nombreuses interactions avec les opérateurs, le médiateur, Eurostat, l'ERGP (Groupe européen des régulateurs postaux)

et la Commission européenne. En 2013, dernière année pour laquelle des chiffres sont actuellement disponibles, les tendances suivantes ont caractérisé le marché :

- les investissements ont augmenté de 4% et le nombre d'emplois a légèrement diminué, de 2,6% ;
- le revenu total du secteur postal a diminué de 2,1% par rapport à 2012, malgré la bonne tenue du segment des colis et de l'express. bpost conservait une importante part de marché, en légère diminution suite à la concurrence des groupes express internationaux<sup>17</sup> sur le marché des colis. Ce déclin est lié à la baisse des revenus sur le segment de la poste aux lettres : le volume de courrier par habitant a diminué de 3,6% de 2012 à 2013, passant ainsi sous le seuil de 20 objets par habitant et par mois ;
- le tarif facial de la lettre Prior en Belgique est passé de € 0,75 en 2012 à € 0,77 en 2013, ce qui représente une augmentation de 2,6% du prix de vente à l'unité de la prestation d'acheminement et de [distribution](#)<sup>18</sup>.

<sup>16</sup> [www.bipt.be/fr/operateurs/radio/droits-d-utilisation/procedures-d-attribution-terminees/bandes-900-1800-mhz/decision-du-conseil-de-libpt-du-15-decembre-2014-concernant-loctroi-de-droits-d-utilisation-et-la-repartition-du-spectre-dans-les-bandes-900-mhz-et-1800-mhz](http://www.bipt.be/fr/operateurs/radio/droits-d-utilisation/procedures-d-attribution-terminees/bandes-900-1800-mhz/decision-du-conseil-de-libpt-du-15-decembre-2014-concernant-loctroi-de-droits-d-utilisation-et-la-repartition-du-spectre-dans-les-bandes-900-mhz-et-1800-mhz)

<sup>17</sup> DHL, Fedex, UPS et TNT représentaient, ensemble, plus de 60% en valeur de ce marché.

<sup>18</sup> [www.bipt.be/fr/operateurs/postal/notions-de-service-postal-et-d-envoi-postal/communication-du-conseil-de-libpt-du-11-decembre-2014-concernant-l-observatoire-du-marche-des-activites-postales-en-belgique-pour-les-annees-2010-a-2013](http://www.bipt.be/fr/operateurs/postal/notions-de-service-postal-et-d-envoi-postal/communication-du-conseil-de-libpt-du-11-decembre-2014-concernant-l-observatoire-du-marche-des-activites-postales-en-belgique-pour-les-annees-2010-a-2013)

En novembre 2014, l'IBPT, désireux de faire le point après trois ans de libéralisation postale, a confié à un consultant externe (WIK) l'élaboration d'un rapport visant à comparer la situation du marché avant et après la libéralisation, à évaluer l'impact de l'ouverture à la concurrence et à identifier les éventuelles barrières résiduelles présentes sur le marché postal belge.

### Attribution d'une concession de services portant sur la distribution de journaux et périodiques reconnus

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, le marché postal belge est libéralisé ; aucun service postal n'est plus réservé à bpost. Tout opérateur satisfaisant aux exigences légales peut prester sans autorisation préalable tout ou partie du service universel postal, à l'exception de la levée, le tri, le transport et la distribution d'envois de correspondance faisant partie du service universel (recommandé ou non), ainsi que tout ou partie des services postaux non universels. Tout opérateur autre que bpost peut ainsi distribuer des journaux et périodiques sans devoir obtenir une licence préalable auprès de l'IBPT. Par ailleurs, la distribution de journaux et périodiques reconnus comme satisfaisant aux critères de l'article 40 de l'arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal constitue une mission de service public spécifique, actuellement confiée à bpost jusqu'au 31 décembre 2015. bpost distribue ces journaux et périodiques reconnus à des tarifs favorables et reçoit une compensation de l'État belge pour le coût net généré par cette mission de service public. À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016, une concession de service public portant sur la distribution des journaux et périodiques reconnus devra avoir été mise en place à la suite d'une procédure de mise en concurrence

transparente et non discriminatoire, en vertu des règles européennes relatives aux aides d'État en matière de services d'intérêt économique général. Début 2014, l'IBPT a rendu publics les résultats de la consultation du marché lancée en 2013 et a ensuite publié une annonce de [concession](#)<sup>19</sup> et un appel aux candidatures pour la distribution des journaux reconnus (lot 1) et des périodiques reconnus (lot 2). L'IBPT a reçu trois candidatures. L'accord de concession sera en principe conclu pour une durée de cinq ans minimum, et le pouvoir adjudicateur pourra prolonger ce délai de deux ans.

### Suppression d'obligations suite à l'analyse de marché des services de détail des services de téléphonie fixe

Dans sa [décision](#)<sup>20</sup> du 6 novembre 2008, l'IBPT avait conclu que Belgacom disposait d'une puissance significative sur les marchés des services téléphoniques nationaux accessibles au public en position déterminée pour la clientèle résidentielle et non résidentielle. En 2014, l'IBPT a procédé au réexamen de la situation actuelle, en vérifiant si la définition de ces marchés résultant de la décision de novembre 2008 restait d'application, puis en appliquant le test des trois critères afin de contrôler si ces marchés pouvaient faire l'objet d'une régulation *ex ante* et en cherchant à établir la présence d'opérateurs puissants sur les marchés concernés et les obligations à leur imposer.

À l'issue de ces opérations, l'IBPT a décidé de lever les obligations de contrôle des prix de détail et de transparence incombant à Belgacom, étant donné que Belgacom est confrontée à une concurrence accrue. La [décision](#)<sup>21</sup> de déréguler les prix de détail pour la téléphonie fixe a également été prise par un grand nombre de pays européens.

### Approbaton d'addenda aux offres de référence BROTSOLL, BROBA et WBA VDSL2

Les offres de référence existantes doivent être régulièrement adaptées aux modifications réglementaires et aux évolutions technologiques ; elles font alors l'objet d'un addendum approuvé par l'IBPT. Trois addenda ont été approuvés en 2014.

Un premier [addendum](#)<sup>22</sup> a concerné les aspects qualitatifs des NGLL (*Next Generation Leased Lines*), une extension de l'offre BROTSOLL (*Belgacom Reference Offer for Termination Segments of Leased Lines*) afin d'adapter l'offre aux obligations imposées par la décision du 8 août 2013 relative à l'analyse des marchés des lignes louées.

Un second [addendum](#)<sup>23</sup>, relatif cette fois à l'offre de référence WBA VDSL2, avait trait au *vectoring*, une technique utilisée pour contrer les effets de bruit sur une paire de cuivre et augmenter ainsi la largeur de bande des connexions cuivrées.

Un troisième [addendum](#)<sup>24</sup> aux offres WBA VDSL2 et BROBA a touché aux spécifications concernant la qualité de service P=5, qui représente la qualité la plus élevée qui est appliquée, entre autres, dans la transmission du trafic « voix ».

<sup>19</sup> [www.bipt.be/fr/operateurs/postal/concession-de-distribution-des-quotidiens-et-periodiques](http://www.bipt.be/fr/operateurs/postal/concession-de-distribution-des-quotidiens-et-periodiques)

<sup>20</sup> [www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/marches/telephonie-fixe/archives/decision-du-6-novembre-2008-concernant-l-analyse-des-marches-pertinents-3-03-et-5-03](http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/marches/telephonie-fixe/archives/decision-du-6-novembre-2008-concernant-l-analyse-des-marches-pertinents-3-03-et-5-03)

<sup>21</sup> [www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/marches/telephonie-fixe/analyse-de-marche-services-de-voix-de-detail/decision-du-conseil-de-libpt-du-24-septembre-2014-concernant-les-services-telephoniques-nationaux-accessibles-au-public-en-position-determinee-pour-les-utilisateurs-residentiels-et-non-residentiels](http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/marches/telephonie-fixe/analyse-de-marche-services-de-voix-de-detail/decision-du-conseil-de-libpt-du-24-septembre-2014-concernant-les-services-telephoniques-nationaux-accessibles-au-public-en-position-determinee-pour-les-utilisateurs-residentiels-et-non-residentiels)

<sup>22</sup> [www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/marches/lignes-louees/revision-de-l-analyse-de-marche-2013/decision-du-8-aout-2013-relative-a-l-analyse-des-marches-des-lignes-louees](http://www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/marches/lignes-louees/revision-de-l-analyse-de-marche-2013/decision-du-8-aout-2013-relative-a-l-analyse-des-marches-des-lignes-louees)

<sup>23</sup> [www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/marches/large-bande/evolutions-vdsl2-vectoring/decision-du-19-fevrier-2014-concernant-l-addendum-vectoring](http://www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/marches/large-bande/evolutions-vdsl2-vectoring/decision-du-19-fevrier-2014-concernant-l-addendum-vectoring)

<sup>24</sup> [www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/marches/large-bande/divers-mise-en-oeuvre/decision-du-conseil-de-libpt-du-1er-avril-2014-concernant-laddendum-specifications-for-p-5-service-quality](http://www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/marches/large-bande/divers-mise-en-oeuvre/decision-du-conseil-de-libpt-du-1er-avril-2014-concernant-laddendum-specifications-for-p-5-service-quality)

## Contrôle de la séparation comptable de Belgacom pour les années 2011 et 2012

Le contrôle des prix de gros est un aspect important des obligations qui peuvent être imposées à une entreprise PSM (puissance significative sur le marché - SMP : *Significant Market Power*). Afin de vérifier si les prix exigés sont basés sur les coûts réels, l'obligation de séparation comptable imposée à Belgacom a été examinée. Deux décisions ont été adoptées sur le sujet le 25 novembre 2014 au sujet des années [2011](#)<sup>25</sup> et [2012](#)<sup>26</sup>.

## Décision de réfection relative à l'analyse des marchés à large bande

La décision du 1<sup>er</sup> juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande a été annulée par l'arrêt du 3 décembre 2014 de la Cour d'Appel de Bruxelles pour cause de motivation insuffisante des obligations imposées à Belgacom au regard de celles qui pourraient éventuellement être imposées aux câblo-opérateurs, et pour cause d'imprécision quant à la portée des offres *multiplay*. Pour cette raison, la CRC, la conférence des régulateurs qui rassemble l'IBPT, le VRM, le CSA et le Medienrat, a adopté une [décision](#)<sup>27</sup> de réfection en date du 18 décembre 2014 afin de répondre aux objections émises par la Cour.

### 1.3. AXE STRATÉGIQUE « LA FIABILITÉ »

#### Notification en cas de violation de données à caractère personnel

De par l'article 114/1, § 3, de la LCE, les entreprises fournissant des services de communications électroniques accessibles au public doivent agir conformément à plusieurs obligations en cas de violation de données à caractère per-

sonnel, notamment par une notification immédiate de cette violation à la Commission de la protection de la vie privée, qui la transmet aussitôt à l'IBPT. Cette année, ces deux autorités ont affiné de bonnes pratiques en matière de collaboration et d'échange de l'information.

À l'instar des notifications des incidents de sécurité<sup>28</sup>, ces informations permettent à l'IBPT d'être au courant des problèmes rencontrés par les acteurs du secteur, d'apporter au secteur un retour d'expérience, et de faire le point sur les mesures de sécurité qui devront être mises en place.

#### Planification en cas de pénurie électrique

Suite au risque d'une pénurie d'électricité, le SPF Intérieur a établi un Plan d'Urgence National Panne d'Electricité de Grande Ampleur, qui prévoit notamment de déconnecter par délestage certaines zones géographiques. L'IBPT a mené une étude sur la résilience des réseaux et services de communications électroniques tant fixes que mobiles et

sur les interruptions de service dues à un défaut d'alimentation électrique de grande ampleur. L'étude a montré que les réseaux et services mobiles révèlent des propriétés intrinsèques : dans le cas des services mobiles et des réseaux utilisés pour leur fourniture, les terminaux fonctionnent sur batterie dès la rupture de l'approvisionnement électrique et ils ne sont donc pas directement affectés. L'utilisateur final peut également se mouvoir pour rechercher une antenne toujours en service ou encore appeler les services d'urgence par l'antenne d'un autre opérateur (roaming national sur le numéro 112).

Les actions de l'IBPT ont essentiellement porté sur la préparation des opérateurs et la coordination avec le secteur de l'énergie, en étroite collaboration avec les autres autorités concernées. L'IBPT est également membre de la Cellule d'Évaluation qui devra être activée en cas de situation de crise ; l'IBPT a instauré une permanence 24/7 durant l'hiver 2014-2015.

<sup>25</sup> [www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/marches/contrôle-des-prix-et-des-coûts/separation-comptable/décision-du-conseil-de-l-ibpt-du-25-novembre-2014-concernant-la-conformité-du-système-de-séparation-comptable-de-belgacom-pour-2011](http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/marches/contrôle-des-prix-et-des-coûts/separation-comptable/décision-du-conseil-de-l-ibpt-du-25-novembre-2014-concernant-la-conformité-du-système-de-séparation-comptable-de-belgacom-pour-2011)

<sup>26</sup> [www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/marches/contrôle-des-prix-et-des-coûts/separation-comptable/décision-du-conseil-de-l-ibpt-du-25-novembre-2014-concernant-la-conformité-du-système-de-séparation-comptable-de-belgacom-pour-2012](http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/marches/contrôle-des-prix-et-des-coûts/separation-comptable/décision-du-conseil-de-l-ibpt-du-25-novembre-2014-concernant-la-conformité-du-système-de-séparation-comptable-de-belgacom-pour-2012)

<sup>27</sup> [www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/marches/large-bande/analyse-de-marche-2011/décision-de-la-conference-des-regulateurs-du-secteur-des-communications-electroniques-crc-du-18-decembre-2014-portant-refection-et-correction-de-la-décision-de-la-crc-du-1er-juillet-2011-sur-l'analyse-des-marches-a-large-bande](http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/marches/large-bande/analyse-de-marche-2011/décision-de-la-conference-des-regulateurs-du-secteur-des-communications-electroniques-crc-du-18-decembre-2014-portant-refection-et-correction-de-la-décision-de-la-crc-du-1er-juillet-2011-sur-l'analyse-des-marches-a-large-bande)

<sup>28</sup> Ces incidents sont précisés dans la décision du Conseil de l'IBPT du 1<sup>er</sup> avril 2014 fixant les hypothèses dans lesquelles les opérateurs doivent notifier à l'IBPT un incident de sécurité et les modalités de cette notification.

### Communication des autorités en situation de crise

Les moyens de communications électroniques mobiles, en particulier les terminaux mobiles, sont largement répandus, ce qui les rend singulièrement adaptés aux cas où les autorités désirent alerter la population via des messages au sujet de menaces imminentes ; ceci pourrait modérer les effets de grandes catastrophes.

Au sein du Service Public Fédéral Intérieur, il existe une plateforme de communication dénommée « BE ALERT<sup>29</sup> ». Il est prévu d'ajouter à cette plateforme une interface vers les réseaux de communications électroniques mobiles afin de permettre aux autorités gérant la planification de crise, et donc également la communication de crise, de faire usage de cette possibilité. Le cadre réglementaire européen prévoit d'ailleurs que cette obligation de collaboration puisse être inscrite dans les licences de réseaux mobiles.

L'IBPT s'est concerté avec la Direction Générale Centre de Crise du Service Public Fédéral Intérieur afin que cette obligation de collaboration des opérateurs mobiles soit introduite dans la LCE.

Le 4 juin 2014, le Conseil d'État a rendu son avis 56.310/4 au sujet du projet de texte de loi. Le projet de texte a été modifié selon cet avis et pourra poursuivre son parcours législatif en 2015.

### Fonds pour les services d'urgence offrant de l'aide sur place

Ce Fonds régi par l'article 107/1 de la LCE a été activé par la publication de ses arrêtés d'exécution pris le 2 avril 2014 (M.B. du 23 mai 2014).



En 2014, il a pour la première fois été procédé au calcul des contributions au Fonds versées par les opérateurs impliqués.

Deux projets au profit des services d'urgence offrant de l'aide sur place sont financés par le Fonds : le projet « LBS » (*Location Based Services*) et le projet « SMS112 » qui assure la disponibilité par SMS des services d'urgence offrant de l'aide sur place. Les renseignements nécessaires ont été demandés auprès de toutes les parties impliquées dans ces projets ; des informations et précisions complémentaires ont

été obtenues et les vérifications requises ont été effectuées. Pour le Fonds, les décisions découlant de ce premier exercice se concrétiseront en 2015.

### Accessibilité par SMS aux services d'urgence

La loi du 14 novembre 2011 modifiant la LCE en ce qui concerne l'accessibilité des services d'urgence introduit l'obligation pour les opérateurs mobiles de rendre accessibles les services d'urgence par un message texte. L'arrêté ministériel du 5 mars 2014 fixant la solution technique que

L'IBPT s'est concerté avec la Direction Générale Centre de Crise du SPF Interieur afin que l'obligation de collaboration des opérateurs mobiles soit introduite dans la LCE.

<sup>29</sup> <http://be-alert.be/>

les opérateurs fournissant ou revendant des services mobiles de la deuxième génération doivent mettre en œuvre pour que les services d'urgence offrant de l'aide sur place puissent être joints par un message texte (M.B. du 18 mars 2014) rend cette obligation exécutable pour les réseaux GSM.

L'IBPT a pris part aux réunions techniques avec les opérateurs et les services d'urgence afin de concrétiser la solution à mettre en œuvre. En 2014, l'accessibilité des services d'urgence offrant de l'aide sur place via un message texte a été testée. La date du 15 février 2015 a été choisie comme date d'ouverture pour le public-cible.

### Lutte contre les appels malveillants à destination des services d'urgence

Les appels qui ne concernent pas une situation d'urgence ou qui ont pour seule intention de perturber et d'entraver le bon fonctionnement des services d'urgence occasionnent un gaspillage de ressources.

L'article 107 de la LCE confère au ministre le pouvoir de prendre des mesures administratives et techniques afin de lutter contre les appels malveillants vers les services d'urgence offrant de l'aide sur place ou l'utilisation abusive des numéros d'urgence.

En 2014, l'IBPT et les services d'urgence offrant de l'aide sur place ont proposé les mesures administratives et techniques qui, coulées dans un arrêté ministériel, suivront en 2015 leur parcours réglementaire. Il a été tenu compte du fait que les services d'urgence offrant de l'aide sur place sont accessibles via un message texte.

### Localisation des appels passés via des services de communication nomades à destination des services d'urgence

Outre les communications fixes établies à un point déterminé invariable (p. ex. le numéro d'appel d'une ligne téléphonique) et les communications mobiles passées à tout endroit de couverture du réseau et sans interruption due à la mobilité, il existe une catégorie intermédiaire : les services de communications nomades. Ils permettent de passer des communications depuis pratiquement n'importe quel endroit (soit n'importe quel point de terminaison du réseau) mais sans possibilité de déplacement. Ils sont basés sur la technologie IP ou sont transportés sur Internet.

Le citoyen s'attend également à ce qu'il puisse contacter les services d'urgence offrant de l'aide sur place via ces services nomades, et à ce que les services d'urgence soient en mesure de le secourir, que l'appel ait été passé depuis un réseau fixe ou mobile. La grande difficulté posée par ces appels d'urgence via les services nomades réside dans le fait que, fréquemment, les données de localisation précise ne

peuvent pas être fournies aux services d'urgence, qui, dès lors, n'ont pas de certitude sur l'endroit où faire parvenir les secours.

Pour cette raison, au sein de la CEPT (la conférence européenne des administrations des postes et télécommunications), l'ECC (*European Communications Committee*) a créé en 2014 une équipe de projet « *Project Team Emergency Services* » (en abrégé « PT ES ») et lui a confié le soin d'étudier la problématique de la localisation des appels d'urgence.

L'IBPT a participé aux travaux de cette équipe « PT ES », laquelle a produit fin 2014 un rapport qui a été fort bien accueilli : « *ECC Report 225 - Establishing Criteria for the Accuracy and Reliability of Caller Location Information in Support of Emergency Services* ».

Sur base de ce rapport, on s'attend à ce qu'en 2015, la Commission européenne prenne une initiative au sujet de la localisation des appels d'urgence via des services de communications électroniques nomades.



## 1.4. AXE STRATÉGIQUE « L'INFORMATION »

### Comparaison tarifaire nationale

L'IBPT a également mené une étude comparative des prix des plans tarifaires des opérateurs de télécommunications sur le plan national concernant la situation sur le marché résidentiel. Sur base des 305 plans tarifaires activés dans le comparateur tarifaire de l'IBPT ([www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be)) couvrant les différents segments du marché (services mobiles post-paid et pre-paid, téléphonie fixe, Internet fixe et offres conjointes de type triple play), le plan tarifaire le moins cher de chaque opérateur (hors promotions conditionnelles) a été comparé pour des profils d'utilisateur standard définis. Pour une utilisation moyenne de la téléphonie mobile post-paid (120 minutes d'appel, 100 SMS et 50 MB), une différence de prix de près de € 240 sur une base annuelle a été observée entre les 15 plans tarifaires les moins chers repris dans la comparaison. Pour une utilisation pre-paid moyenne (100 minutes d'appel et 150 SMS), la différence de prix est supérieure à € 120 par an. Pour une utilisation faible à moyenne des offres conjointes de type triple play (avec un débit Internet de minimum 20 Mbps), on note un écart de prix de près de € 20 sur base mensuelle entre les 15 plans tarifaires les moins chers. Le choix du prestataire de téléphonie fixe permet également de faire des économies importantes. La différence de prix sur une base mensuelle entre les plans tarifaires les moins chers pour une consommation moyenne pendant les heures creuses et le week-end atteint près de € 10.

La conclusion provisoire de cette analyse est qu'il subsiste d'importants écarts de prix entre les offres les moins chères sur les différents segments de marché du secteur belge des télécommunications, et que les consommateurs peuvent y gagner à comparer les différentes formules tarifaires sur [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be).

# INFORMATION

### Étude comparative des prix des produits télécoms entre la Belgique et les pays voisins pour la clientèle résidentielle

L'IBPT a enquêté sur les prix pratiqués pour les produits de télécommunications dans cinq pays (Belgique, Pays-Bas, France, Allemagne et Royaume-Uni). Au total, 591 plans tarifaires ont été comparés pour les utilisateurs résidentiels. L'[étude](#)<sup>30</sup> permet d'apporter la transparence nécessaire sur la situation des prix en Belgique. Cette analyse a mis en évidence le fait que les prix de la téléphonie mobile et fixe sont plutôt moins élevés que dans les pays voisins, alors que la Belgique se situe dans la bonne moyenne pour ce qui est des prix de la large bande. Le prix des offres conjointes (Internet, téléphonie fixe, et télévision) pour un profil moyen se situe dans la moyenne, même si la qualité de l'offre est remarquable. Il est singulièrement ardu de comparer entre elles des offres conjointes, étant donné que les opérateurs se distinguent en partie sur base de la qualité de leur offres.

### Étude comparative des prix des produits télécoms entre la Belgique et les pays voisins pour la clientèle non résidentielle

L'IBPT a fait réaliser une première [étude](#)<sup>31</sup> de comparaison des prix des produits de télécommunications sur le marché non résidentiel en Belgique par rapport aux prix dans

les mêmes pays voisins que ceux retenus dans son étude concernant les produits télécoms pour la clientèle résidentielle. L'étude a défini huit types d'utilisateur professionnel représentant différents niveaux de consommation des produits de télécommunications, dans le cadre d'une offre conjointe ou individuelle. Ceux-ci peuvent être classés en deux groupes : d'une part les entreprises individuelles (entreprises individuelles locales, professionnels travaillant à domicile et deux types de professionnels mobiles) et, d'autre part, les PME comptant entre 5 et 50 utilisateurs de télécommunications (les points de vente, les sociétés commerciales locales, les entreprises de production locales et les entreprises de services locales).

Globalement, les prix des télécommunications pour le marché non résidentiel en Belgique sont plutôt avantageux pour les plus petites entreprises par rapport aux prix appliqués dans les pays voisins, en particulier pour les entreprises individuelles locales, les professionnels travaillant à domicile et pour les points de vente. Les services de large bande mobile sont très concurrentiels ; les services de téléphonie fixe sont également concurrentiels (moins pour les consommations élevées), l'Internet haut débit disponible en Belgique se classe bien dans la comparaison mais la téléphonie mobile achetée séparément est plutôt chère en Belgique, ce qui est

<sup>30</sup> [www.bipt.be/fr/operators/ibpt/publications/etude-comparative-du-niveau-des-prix-des-produits-de-telecommunications-en-belgique-france-allemande-pays-bas-et-au-royaume-uni-tarifs-du-mois-d-aout-2013](http://www.bipt.be/fr/operators/ibpt/publications/etude-comparative-du-niveau-des-prix-des-produits-de-telecommunications-en-belgique-france-allemande-pays-bas-et-au-royaume-uni-tarifs-du-mois-d-aout-2013)

<sup>31</sup> [www.bipt.be/fr/operators/ibpt/publications/etude-comparative-des-prix-pour-les-entreprises-en-belgique-en-allemande-en-france-aux-pays-bas-et-au-royaume-uni-tarifs-fevrier-mars-2014](http://www.bipt.be/fr/operators/ibpt/publications/etude-comparative-des-prix-pour-les-entreprises-en-belgique-en-allemande-en-france-aux-pays-bas-et-au-royaume-uni-tarifs-fevrier-mars-2014)

désavantageux pour les profils avec un usage mobile plus intensif.

### Comportements et priorités des utilisateurs des services postaux

L'IBPT a étudié le comportement et les priorités des [utilisateurs privés et professionnels](#)<sup>32</sup> au sujet du service postal universel en Belgique. Des enquêtes similaires avaient déjà été effectuées en 2006 et 2009 pour les utilisateurs privés et en 2010 pour les professionnels ; cette édition permettait donc de mettre en évidence les constantes comme les variations. Une grande enquête téléphonique a interrogé pas moins de 2 088 utilisateurs privés ainsi que 3 524 professionnels des trois régions du pays. D'une manière générale, tous les utilisateurs se déclarent satisfaits des services offerts par bpost. L'analyse des composantes particulières de la satisfaction met en évidence l'importance du bon fonctionnement du service de distribution en J+1, même si cette tendance est moins marquée pour les paquets. Une majorité des répondants trouve le prix de la lettre correct ; concernant celui des paquets en revanche, si la majorité des entreprises interrogées se déclare satisfaite, seulement 41% des particuliers estiment ce prix correct (contre 49% en 2009). La satisfaction globale concernant les bureaux et Points Poste se situe autour des 75% et reste stable. Les utilisateurs privés fréquentent de moins en moins les bureaux de poste ; à l'inverse, la fréquentation des Points Poste est en augmentation.

### Enquête sur la perception du fonctionnement du marché télécom par les utilisateurs

Menée auprès d'un échantillon représentatif de plus de 1 200 personnes, cette enquête annuelle tente de comprendre les comportements des utilisateurs sur le marché, de constater les éventuelles évolutions ainsi que l'impact des nouvelles mesures législatives introduites en juillet

2012 dans la LCE, ou des diverses actions ciblées mises en œuvre par l'IBPT (fiches standardisées, alertes gratuites envoyées aux clients, mesure de la vitesse réelle des connexions, informations communiquées aux clients concernant le profil moyen de consommation, etc.)

Si certains résultats de cette étude ont montré que l'attitude des consommateurs s'est modifiée légèrement au cours des trois dernières années (par exemple la progression de l'utilisation ponctuelle de la téléphonie par Internet), on a également remarqué des constantes et des lacunes qui ne se comblent que peu. En voici quelques exemples :

- 36% des utilisateurs ne savent pas où trouver la date d'échéance de leur contrat ; seuls 7% d'entre eux savent qu'elle figure sur chaque facture ;
- La majorité des utilisateurs ne connaissent pas la vitesse de connexion nécessaire pour les usages de base d'Internet (1 Mbps) ;
- 31% d'utilisateurs déclarent avoir changé d'opérateur au cours des trois dernières années ;
- Seuls 41% des personnes qui ont souscrit un nouveau service ont comparé les offres avant de le faire ; ce chiffre ne varie pratiquement pas au fil des ans. Toutefois, la connaissance et l'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT augmentent.

### Sur demande de l'IBPT, les opérateurs télécoms ont adapté leurs conditions générales

De sa propre initiative, l'IBPT peut vérifier la conformité légale des conditions générales des opérateurs, contrôle que l'IBPT avait décidé d'effectuer fin 2013. La conséquence d'un non-respect des obligations légales dans les conditions générales peut être le démarrage de la procédure, prévue à l'article 21 de la loi sur le statut de l'IBPT.

L'examen a porté sur le respect d'importantes règles de protection des consommateurs dans les conditions générales de vente et autres documents contractuels de quatorze opérateurs<sup>33</sup>. Le contrôle a vérifié les conditions posées par les opérateurs au sujet des possibilités de résiliation, de l'accès aux services d'urgence, des compensations pour mauvais service et des indemnités de retard :

- **Résiliation** : de nombreux opérateurs n'avaient pas repris correctement les possibilités de résiliation prévues par la loi ; trois garanties légales avaient été « oubliées ». Premièrement, le client peut résilier sans frais son contrat lorsque l'opérateur modifie unilatéralement les conditions contractuelles ; or, certains opérateurs avaient à tort associé des conditions à ce droit de résiliation sans frais. Deuxièmement, les consommateurs peuvent résilier leur contrat par tout moyen écrit, sans indiquer de motif, au moment qu'ils choisissent. Ceci signifie que les dispositions des conditions générales qui imposaient l'envoi d'un recommandé, un délai de préavis ou, pour les contrats à durée indéterminée, un délai minimum, étaient inadmissibles. Troisièmement, les contrats à durée déterminée peuvent être résiliés sans frais après un délai minimum de six mois, la durée d'origine du contrat étant hors de propos. Les opérateurs qui exigeaient une indemnité en raison du fait que le consommateur résilie son contrat à durée déterminée après six mois étaient en infraction.
- **Services d'urgence** : Certains opérateurs ne mentionnaient pas dans leurs conditions générales (ou ailleurs dans le contrat avec l'abonné) qu'ils fournissent l'accès aux services d'urgence.
- **Indemnisation et intérêts de retard** : Quelques opérateurs avaient omis de prévoir un régime en matière d'indemnité et de remboursement lorsque le service ne fonctionne pas correctement. Certains opérateurs facturaient des intérêts de retard trop élevés alors que ceux-ci ne peuvent pas dépasser le taux d'intérêt légal (2,75% en 2014).

<sup>32</sup> [www.bipt.be/fr/operateurs/postal/services-postaux-universels-et-non-universels/communication-du-conseil-de-libpt-du-17-decembre-2013-concernant-les-resultats-de-lenquete-de-juillet-aout-2013-relative-au-comportement-et-aux-priorites-des-utilisateurs-particuliers-et-professionnels-au-sujet-du-service-postal-universel-en-belgique](http://www.bipt.be/fr/operateurs/postal/services-postaux-universels-et-non-universels/communication-du-conseil-de-libpt-du-17-decembre-2013-concernant-les-resultats-de-lenquete-de-juillet-aout-2013-relative-au-comportement-et-aux-priorites-des-utilisateurs-particuliers-et-professionnels-au-sujet-du-service-postal-universel-en-belgique)

<sup>33</sup> BASE, Belgacom, Belgian Telecom, Billi, EDP Net, Ello Mobile, Mobistar, Numericable, Scarlet, Telenet, Tellink, Transatel, United Telecom, VOO.

Dans cette campagne de [contrôle](#)<sup>34</sup>, la concertation entre l'IBPT et les opérateurs a joué un rôle important.

### Message d'information tarifaire pour les numéros 070

La [décision](#)<sup>35</sup> de l'IBPT du 21 novembre 2014 vise à augmenter la transparence tarifaire des appels vers les numéros 070 et à protéger les intérêts des appelants vers ces numéros en utilisant les possibilités offertes par l'article 111/1, 1<sup>o</sup> de la LCE. Un projet de décision a d'abord été soumis à une consultation publique, comme stipulé à l'article 140 de la LCE. Les appels vers les numéros 070 n'étant pas systématiquement partie intégrante des forfaits des opérateurs d'accès sont généralement facturés dès la première minute à 30 cents par minute. Comme ils sont fréquemment utilisés dans des applications qui impliquent des communications ou des interactions (plus longues (comme par exemple les lignes de réservation et/ou de renseignement), ils peuvent être la cause de factures inopinément élevées. L'introduction d'un système de messages d'avertissement tarifaire gratuits précédant les appels a été préférée à la disparition des numéros 070, ou l'extension du mécanisme de blocage gratuit des appels à la série de numéros 070. Les obligations imposées par cette décision entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2015.

## 1.5. AXE STRATÉGIQUE « LA PARTICIPATION »

### Contrôle du service universel en matière de communications électroniques

Dans son [rapport](#)<sup>36</sup> du 5 novembre 2014, l'IBPT a présenté les résultats du contrôle du service universel en matière de communications électroniques. L'IBPT a ainsi constaté

que les objectifs en matière de levée des dérangements sur les lignes d'accès restent problématiques. Concernant le contrôle du respect des exigences de qualité visé à l'article 7, § 2, de l'annexe à la LCE, le Conseil de l'IBPT a adopté une décision le 26 septembre 2014 relative à la neutralisation de certains appels de dérangement sur les lignes d'accès. Cette décision vise à déterminer les cas où la durée de levée du dérangement sur la ligne d'accès n'est pas comptabilisée dans le contrôle du respect des exigences de qualité, car il s'agit de cas qui échappent au contrôle du prestataire et qui ne sont pas imputables à une erreur de sa part. L'IBPT suivra en détail l'impact de cette décision sur les chiffres concernant la qualité et, le cas échéant, analysera une réforme des exigences de qualité.

### Contrôle de la qualité du service de bpost

L'IBPT a pour mission de contrôler le respect de la qualité du service chez bpost, d'une part en tant que prestataire du service universel et, d'autre part, en tant que fournisseur des missions de service public telles que définies par le cinquième contrat de gestion. Ces contrôles poursuivent une double finalité : augmenter la transparence pour les utilisateurs et leur garantir un service de qualité. Ainsi, les délais d'envoi de divers services postaux ont été examinés et la réalisation du plan d'amélioration de la satisfaction de la clientèle de bpost a fait l'objet d'un suivi minutieux<sup>37</sup>.

Dans son [avis](#)<sup>38</sup> du 23 décembre 2014, l'IBPT a constaté que le programme d'amélioration 2013 de bpost donnait des résultats prometteurs et a encouragé l'opérateur à poursuivre ses efforts.

## 1.6. AXE STRATÉGIQUE « LE DIALOGUE »

### Publication de statistiques du secteur des communications électroniques en 2013

Une compréhension complète du marché des communications électroniques est une des conditions premières de l'exécution des missions stratégiques de l'IBPT. Les enquêtes statistiques auprès des opérateurs apportent les informations nécessaires pour déterminer l'état des marchés et, par conséquent, si l'intervention du régulateur est nécessaire. Le [rapport 2013](#)<sup>39</sup> a vu la confirmation de plusieurs tendances :

- le secteur des télécoms connaît depuis 2011 une baisse structurelle des chiffres d'affaires. En 2013, le secteur des télécoms a subi une baisse de 3,9% de son chiffre d'affaires par rapport à 2012 : la diminution est principalement due à la régression des revenus de gros car, sur le marché de détail, le chiffre d'affaires reste stable grâce à la compensation de la baisse du chiffre d'affaires issu des appels vocaux fixes et mobiles par la hausse de revenus générés par la large bande fixe et mobile. Les investissements en

<sup>34</sup> [www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/communication-concernant-le-contrôle-des-conditions-générales-des-operateurs](http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/communication-concernant-le-contrôle-des-conditions-générales-des-operateurs)

<sup>35</sup> [www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/décision-du-conseil-de-libpt-du-21-novembre-2014-concernant-l-introduction-d-un-message-d-avertissement-tarifaire-précédant-les-appels-vers-des-numéros-070](http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/décision-du-conseil-de-libpt-du-21-novembre-2014-concernant-l-introduction-d-un-message-d-avertissement-tarifaire-précédant-les-appels-vers-des-numéros-070)

<sup>36</sup> [www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/service-universel/rapport-du-conseil-de-libpt-concernant-le-monitoring-des-obligations-de-service-universel-levées-et-rapport-de-l-exécution-du-service-universel-sur-le-plan-des-telecommunications-en-2013](http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/service-universel/rapport-du-conseil-de-libpt-concernant-le-monitoring-des-obligations-de-service-universel-levées-et-rapport-de-l-exécution-du-service-universel-sur-le-plan-des-telecommunications-en-2013)

<sup>37</sup> La décision du Conseil de l'IBPT du 12 décembre 2014 concerne le contrôle des délais d'acheminement par bpost, le prestataire désigné du service universel. La communication du Conseil de l'IBPT du 23 décembre 2014 donne les résultats des contrôles des prestataires de services postaux.

<sup>38</sup> [www.bipt.be/fr/operateurs/postal/services-postaux-universels-et-non-universels/avis-du-conseil-de-libpt-du-23-decembre-2014-concernant-le-plan-d-amélioration-2013-et-le-plan-d-action-2014-de-bpost-suite-a-l-enquete-de-satisfaction-de-la-clients-2013](http://www.bipt.be/fr/operateurs/postal/services-postaux-universels-et-non-universels/avis-du-conseil-de-libpt-du-23-decembre-2014-concernant-le-plan-d-amélioration-2013-et-le-plan-d-action-2014-de-bpost-suite-a-l-enquete-de-satisfaction-de-la-clients-2013)

<sup>39</sup> [www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/statistiques/publications/situation-economique-du-secteur-des-telecommunications-en-2013](http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/statistiques/publications/situation-economique-du-secteur-des-telecommunications-en-2013)

matière de télécoms ont connu une croissance importante pour atteindre 1,87 milliard d'euros. Ces dépenses soutiennent les activités ;

- dans la téléphonie mobile, le nombre de portages de numéros a augmenté, tout comme les volumes (plutôt légèrement) et la pénétration mobile ;
- le trafic de téléphonie fixe est en baisse, tout comme le nombre de portages entre opérateurs fixes ;
- la pénétration de la large bande fixe a encore progressé, la Belgique conservant ainsi sa sixième place dans le classement européen. Le câble l'emportait encore d'une courte tête (51% contre 48,7%) sur les connexions large bande DSL.

En publiant ce rapport, l'IBPT vise à informer le public et les parties prenantes en toute transparence des informations demandées dans le cadre de ses compétences.



## 1.7. AXE STRATÉGIQUE « LA PERFORMANCE »

### Progrès en matière d'automatisation

Le traitement des demandes d'application du tarif téléphonique social (TTS) pourrait être amélioré en diminuant la charge représentée par les dossiers à examiner « manuellement » par l'IBPT. Après avoir reçu les autorisations nécessaires en matière de protection de la vie privée, l'IBPT a lancé un plan visant à augmenter son taux d'automatisation. Un des facteurs clés de succès de ce projet résidait dans la fourniture de prestations par la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS). L'IBPT n'a pu progresser plus avant dans ce dossier en 2014, celui-ci devant se concrétiser en 2015.



## 2 /// RAPPORT DES SERVICES OPÉRATIONNELS

### 2.1. GESTION DU SPECTRE ÉLECTROMAGNÉTIQUE, LICENCES ET FRÉQUENCES

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

#### La gestion des fréquences

L'IBPT est chargé de la gestion du spectre radioélectrique en Belgique. Cette mission recouvre tant la gestion quotidienne des assignations et coordinations des fréquences que la politique à long terme en matière de plans de fréquences et de réajustements. Les plus importantes réalisations de la cellule Gestion des fréquences au sein du Pool Attributions en 2014 sont les suivantes :

Nombre de dossiers traités pour les services mobiles - (Accord HCM)	2014
<b>Nombre de coordinations</b>	
Coordinations demandées par la Belgique	72
Coordinations entrantes de la France	633
Coordinations entrantes des Pays-Bas	34
Coordinations entrantes de l'Allemagne	55
Coordinations entrantes du Luxembourg	0
Coordinations entrantes du Royaume-Uni	19
<b>Total</b>	<b>813</b>

L'IBPT n'est pas responsable de la planification des fréquences des stations de radiodiffusion mais sa cellule de Gestion des fréquences traite les demandes quotidiennes de coordination et se charge de l'application des accords internationaux (Genève 1975, Genève 1984, Stockholm 1961,

Wiesbaden 1995, Chester 1997, Maastricht 2002) ainsi que de l'accord LEGBAC (compatibilité entre la radiodiffusion en FM et la navigation aérienne).

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

Types de dossiers	Nombre
Accord de Genève 2006 (DVB-T : <i>Digital Video Broadcasting-Terrestrial</i> )	224
Accord de Genève 1984 (radiodiffusion FM)	732
Accord de Wiesbaden 1995 (T-DAB)	0
Accord de Genève 1975	0
Accord de Maastricht 2002/Constanza 2007 (T-DAB : <i>Terrestrial Digital Audio Broadcasting</i> )	0
Accord HCM 2005 (généralités), Droits d'utilisation	140
Stations terriennes (Art. 9), satellites (Art. 9), faisceaux hertziens	165
Divers (coordinations, perturbations, fréquences temporaires, demandes d'informations, projets éoliens, aéronautique, navigation maritime...)	534
Comixtelec (Commission mixte des télécommunications)	88
UIT - Bureau des radiocommunications et Conférences	142

Types de dossiers	Nombre
CEPT - BER (Bureau européen des radiocommunications) - ECC ( <i>Electronic Communications Committee</i> )	0
Organisations satellites (Eutelsat, Intelsat, ESA ( <i>European Space Agency</i> ), etc.)	4
<b>Total</b>	<b>2 029</b>

### Autorisations pour les réseaux privés de radiocommunications et les stations individuelles

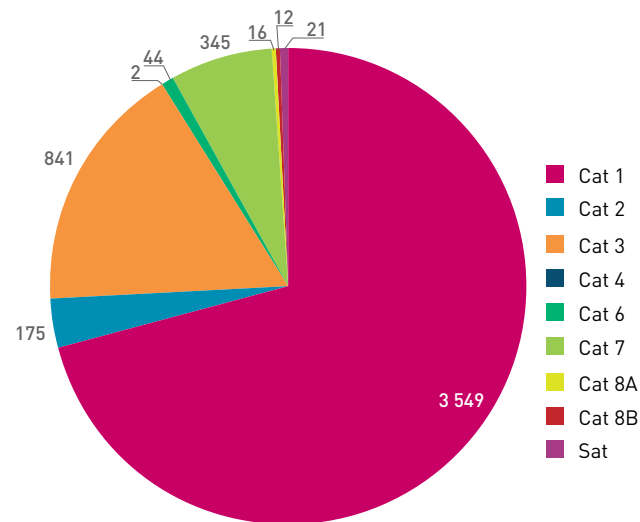
Le tableau suivant reprend le nombre total d'autorisations attribuées à la date du 31 décembre 2014 dans les différentes catégories de stations individuelles ou de réseaux privés de radiocommunications, telles qu'énumérées dans l'arrêté royal du 18 décembre 2009 relatif aux communications radioélectriques privées et aux droits d'utilisation des réseaux fixes et des réseaux à ressources partagées ainsi que les autorisations délivrées en application de l'arrêté royal du 16 avril 1998 relatif aux stations terriennes de satellites.

L'arrêté royal du 15 juillet 2013 modifiant l'arrêté royal du 18 décembre 2009 est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014. Par rapport à 2013, il a introduit trois nouvelles catégories :

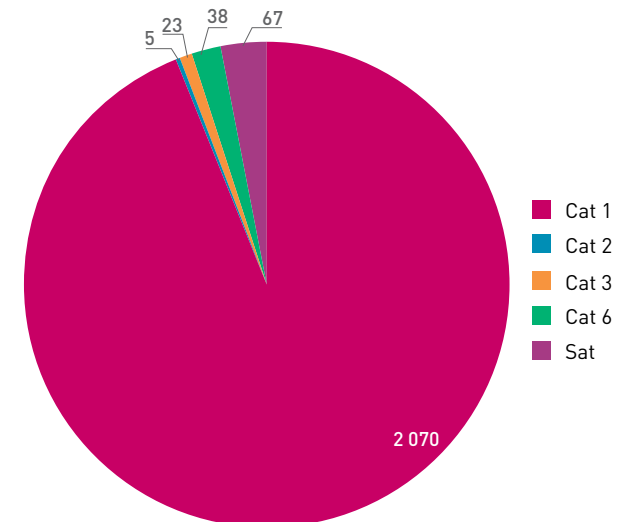
- La 7<sup>e</sup> catégorie qui reprend les licences de détention individuelles (7A) et générales (7B) qui couvrent la détention d'équipement soit par des sociétés ou des particuliers, soit par des commerçants et qui étaient auparavant reprises en 6<sup>e</sup> catégorie ;
- la 8<sup>e</sup> catégorie A comprend les réseaux fixes (faisceaux hertziens) des opérateurs, qui figuraient précédemment dans la 2<sup>e</sup> catégorie. Cette dernière ne reprend plus que les faisceaux hertziens utilisés à des fins privées ;
- la 8<sup>e</sup> catégorie B qui reprend les réseaux à ressources partagées qui ne relevaient pas d'une catégorie spécifique auparavant.

Nombre d'autorisations pour des réseaux privés de radiocommunications et des stations individuelles			
		PERMANENTES	TEMPORAIRES
1 <sup>re</sup> catégorie	Réseaux privés mobiles	3 549	2 070
2 <sup>e</sup> catégorie	Réseaux fixes (faisceaux hertziens)	175	5
3 <sup>e</sup> catégorie	Réseaux de radiocommunications mobiles établis par les instances publiques pour l'aide médicale et sociale	841	23
4 <sup>e</sup> catégorie	Brouilleurs installés dans les établissements pénitentiaires	2	0
5 <sup>e</sup> catégorie	Radioamateurs	5 494	57
6 <sup>e</sup> catégorie	Autres réseaux de radiocommunications (radars, démonstrations, tests...)	44	38
7 <sup>e</sup> catégorie	Licences de détention (générales et individuelles)	345	0
8 <sup>e</sup> catégorie A	Réseaux fixes mis en place par des opérateurs	16	0
8 <sup>e</sup> catégorie B	Réseaux à ressources partagées	12	0
Satellites	Réseaux satellites	21	67

### AUTORISATIONS PERMANENTES PROFESSIONNELLES



### AUTORISATIONS TEMPORAIRES PROFESSIONNELLES

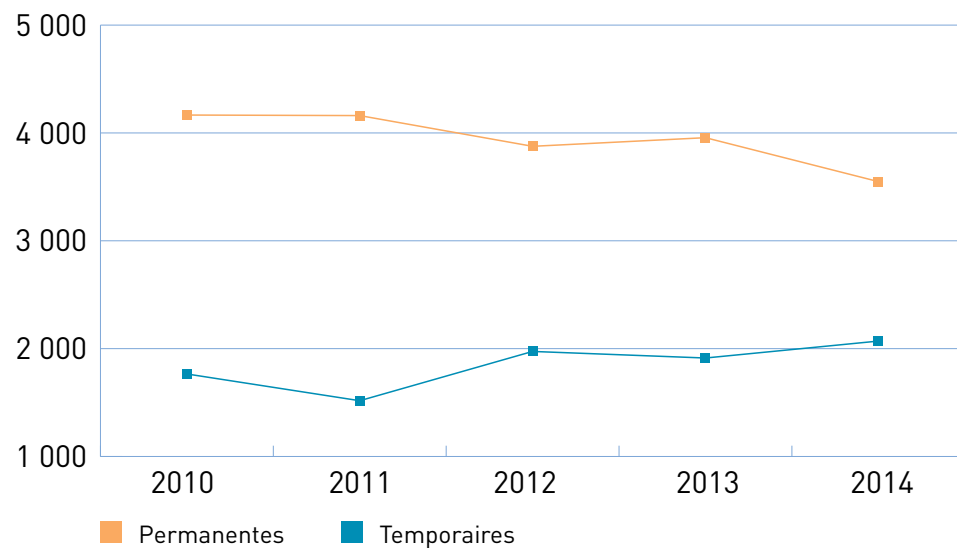


Les diagrammes ci-dessous montrent l'évolution du nombre de licences professionnelles de 1<sup>re</sup> et 3<sup>e</sup> catégories. On note en première catégorie une érosion du nombre de licences permanentes qui est due à l'utilisation de GSM en lieu et place de radios dans le cas de petits réseaux, et au remplacement de systèmes de recherches personnes (sémaphones privés) par des systèmes DECT qui ne sont pas soumis à licences.

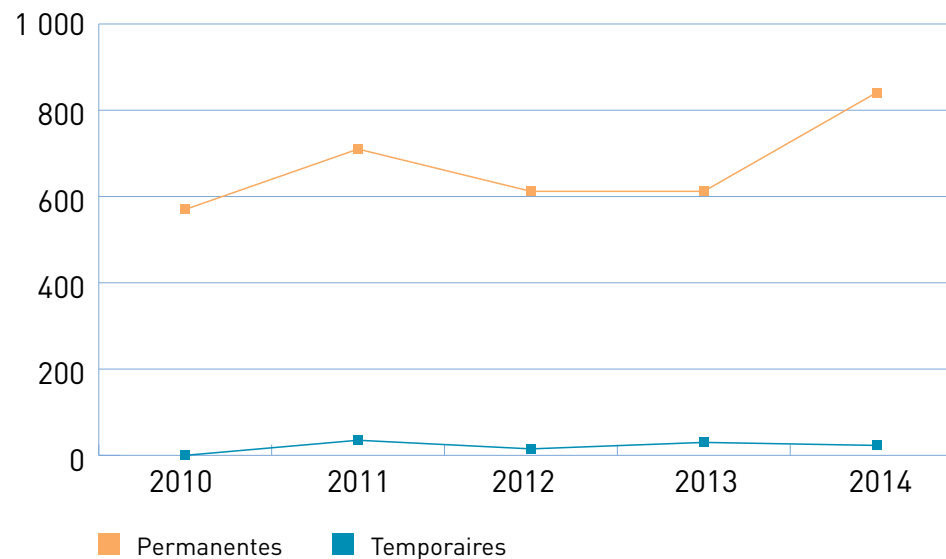
D'autre part, le nombre de licences temporaires est en augmentation car de plus en plus de personnes qui utilisaient leur GSM lors d'évènements découvrent qu'il est plus aisé d'avoir des communications directes via des walkies talkies, sans devoir composer de numéro.

L'augmentation du nombre d'autorisations de 3<sup>e</sup> catégorie en 2014 vient du transfert d'un certain nombre de dossiers de la 1<sup>re</sup> à la 3<sup>e</sup> catégorie.

#### AUTORISATIONS DE 1<sup>RE</sup> CATÉGORIE



#### AUTORISATIONS DE 3<sup>E</sup> CATÉGORIE



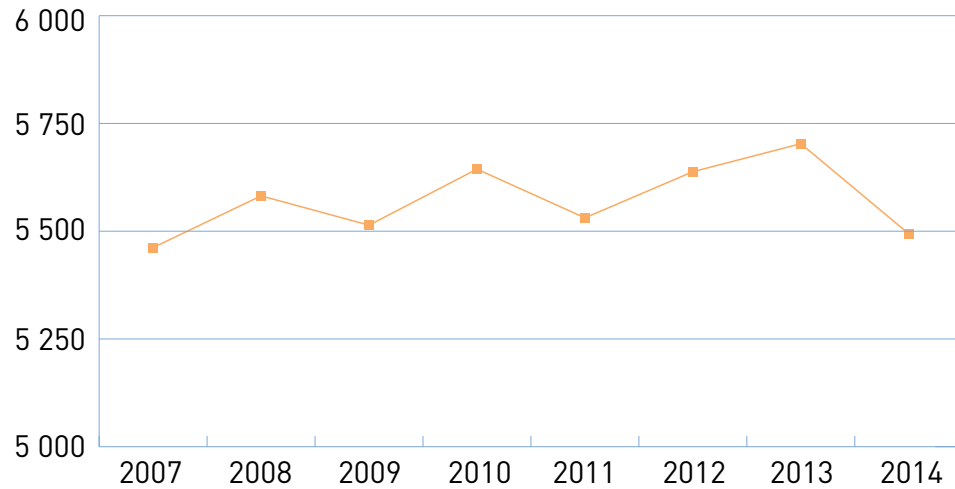
#### Radioamateurs (5<sup>e</sup> catégorie)

Pour les radioamateurs, les 5 494 licences sont partagées entre 5 384 licences pour des particuliers ou des clubs et 110 licences pour des stations automatiques sans personnel.

57 autorisations temporaires pour des indicatifs spéciaux ont été délivrées par l'IBPT permettant aux associations de radioamateurs de célébrer divers évènements.

Les radioamateurs ont également été autorisés à remplacer le préfixe ON de leur indicatif par le préfixe OP tous les mois de novembre jusqu'en 2018 afin de commémorer la première guerre mondiale.

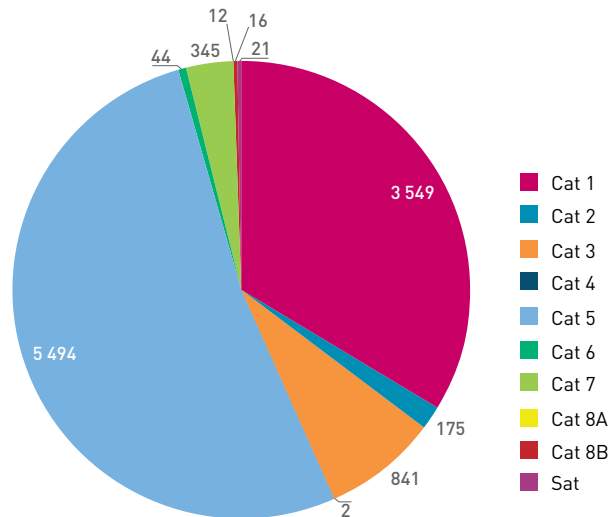
## ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RADIOAMATEURS



Le nombre de radioamateurs reste assez constant, les radioamateurs cessant leur activité étant remplacés par les lauréats aux examens.

## Résumé des différentes catégories

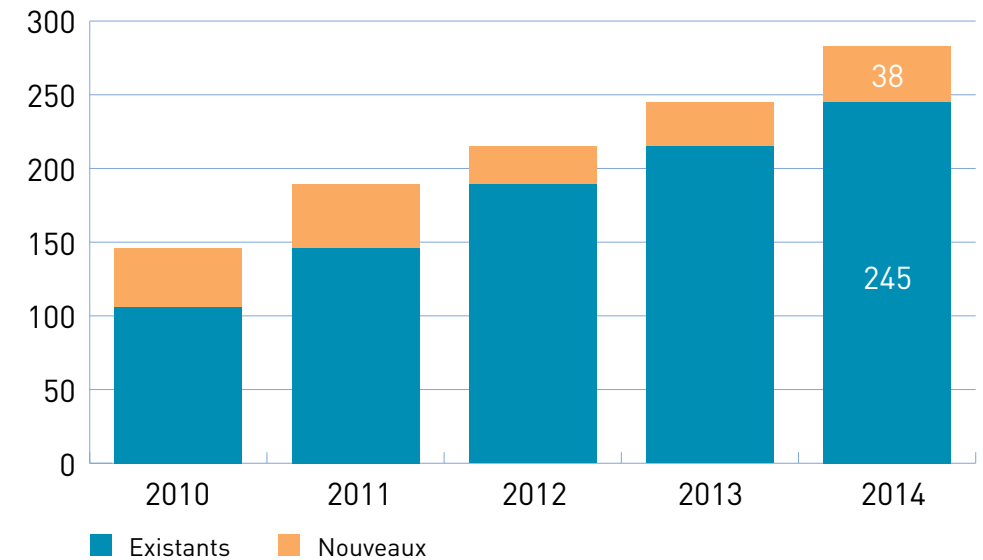
### AUTORISATIONS DÉFINITIVES



## Attestations et reconnaissance des opérateurs

Le 1<sup>er</sup> janvier 2014, est entré en vigueur l'arrêté du 25 avril 2013 modifiant l'arrêté du 7 mars 2007 relatif à la notification des services et des réseaux de communications électroniques. Depuis lors, il n'y a plus de distinction entre un opérateur qui offre un service de téléphonie public et un service vocal, ces deux notions ont été remplacées par le concept de « service de communications électroniques », plus en ligne avec l'évolution des technologies. Les tarifs ont été adaptés et répartis par tranches, en fonction du chiffre d'affaires réalisé dans les communications électroniques. Une notification groupée concernant plusieurs services ou réseaux a été introduite.

## ÉVOLUTION DU NOMBRE D'OPÉRATEURS TÉLÉCOM



Le diagramme ci-dessus montre une évolution constante du nombre d'opérateurs dans notre pays.

## Réseaux à ressources partagées (réseaux trunk)

Total Antwerpen a reçu une licence d'opérateur de réseaux à ressources partagées.

## Autorisations de test

Une autorisation provisoire a été délivrée à Proximus à des fins de tests de la technologie *LTE-Advanced* à Bruxelles. Ce faisant, l'IBPT promeut l'introduction de nouvelles technologies pour les communications électroniques mobiles.

## L'agrégation des radioamateurs et opérateurs radiomaritimes

La compétence des opérateurs constitue un des paramètres du bon fonctionnement des radiocommunications. C'est la raison pour laquelle l'IBPT organise des examens en vue de l'obtention des certificats radioamateurs ainsi que pour les certificats d'opérateurs radiomaritimes.

Ces examens sont régulièrement organisés dans les locaux de l'IBPT (radioamateurs, certificats VHF maritime et certificat de cabotage [SRC - *Short Range certificate*], ou dans des centres de formation pour les examens donnant accès aux certificats SMDSM (*Système Mondial de Détresse et de Secours Maritime*) professionnels (GOC et ROC).

Des questionnaires à choix multiples disponibles sur un système informatique testent les connaissances des candidats radioamateurs, des aspirants opérateurs d'appareils VHF, ou encore celles des personnes souhaitant obtenir le certificat SRC.

Neuf centres de formation agréés par l'IBPT dispensent les cours obligatoires pour la participation à l'examen SRC.

Pour les prétendants opérateurs SMDSM professionnels, des examens écrits portant sur les connaissances des règles maritimes et de la langue anglaise, ainsi que des épreuves orales portant sur la connaissance des équipements et de leur fonctionnement sont organisés dans les cinq centres de formation agréés.

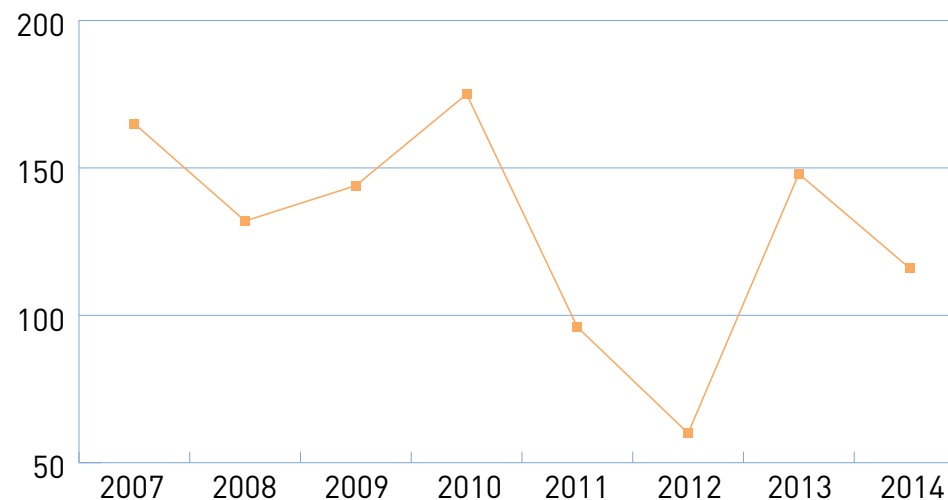
Les examens pour les opérateurs de stations aéronautiques dépendent du SPF Mobilité et Transports. Les examens organisés par la Force Aérienne belge sont également reconnus.

### Examens radioamateur

#### Licences de base

En 2014, le nombre d'inscriptions à l'examen pour l'obtention d'une licence de base s'est élevé à 116, et le taux de réussite a été de 80,17%.

### NOMBRE DE CANDIDATS À L'EXAMEN DE BASE



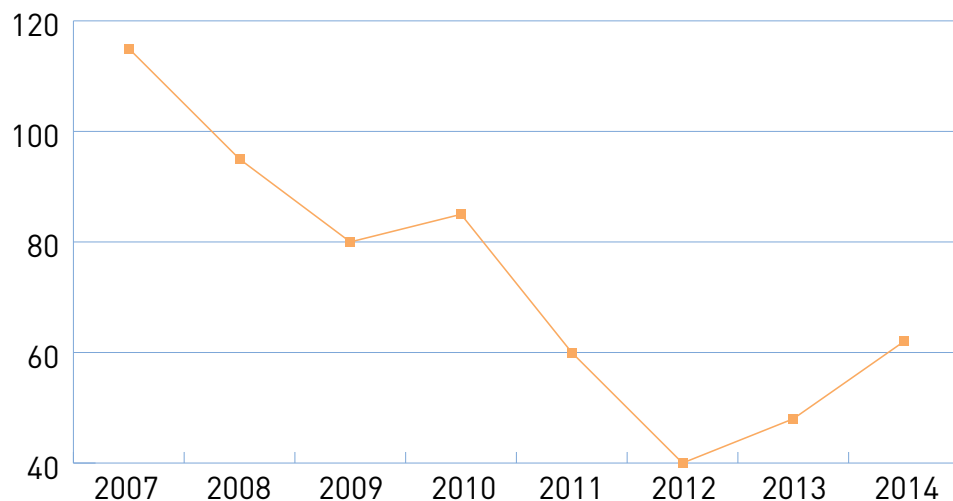
La licence de base est relativement limitée par rapport à une licence HAREC du point de vue des fréquences et des puissances autorisées. L'examen est aussi nettement plus facile.



## Licences HAREC

En 2014, 62 candidats ont passé l'examen HAREC ou « *Harmonised Amateur Radio Examination Certificate* ». Le taux de réussite a été de 67,74%, un chiffre encore supérieur à celui de 2013, qui était déjà excellent.

### NOMBRE DE CANDIDATS À L'EXAMEN HAREC



La licence HAREC est une licence de plus haut niveau ; elle exige une meilleure connaissance de la technique radio et l'examen est, dès lors, plus complexe.

Comme la matière de l'examen est uniformisée au niveau européen, cette licence est reconnue dans pas moins de 47 pays et permet à son titulaire (moyennant formalités) d'exercer son hobby dans les pays signataires de cet accord.

L'augmentation du taux de réussite en 2013 et 2014 indique que les candidats sont de mieux en mieux préparés, notamment pour certains d'entre eux grâce aux formations organisées par les associations de radioamateurs.

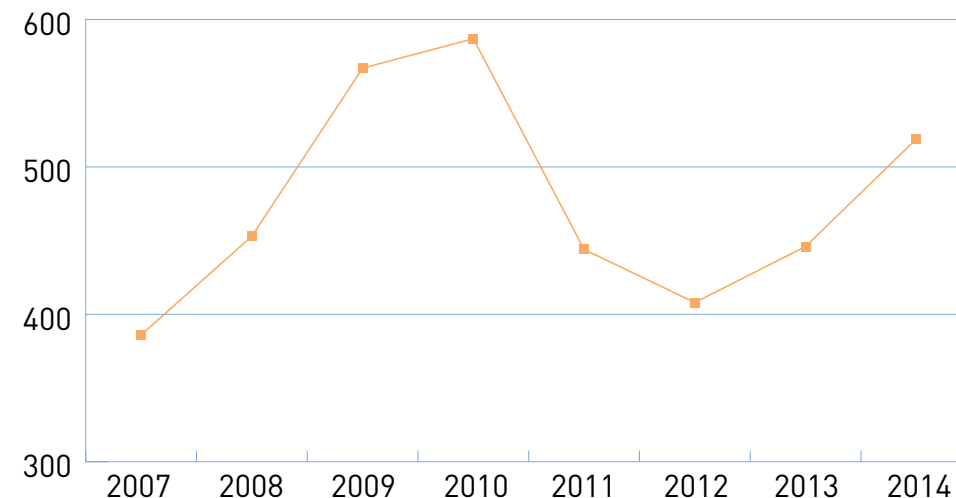
## Radiocommunications maritimes

36 984 personnes possèdent un certificat pour l'utilisation d'une station de navire.

### Examens SRC

En 2014, 519 candidats ont présenté l'examen SRC<sup>40</sup> avec un taux de réussite de 90,37%.

### NOMBRE DE CANDIDATS À L'EXAMEN SRC



L'examen SRC est utilisé pour la navigation de plaisance en haute mer, contrairement à l'examen VHF qui est destiné à la navigation en eaux intérieures, et à l'examen ROC ou GOC destinés aux professionnels de la mer.

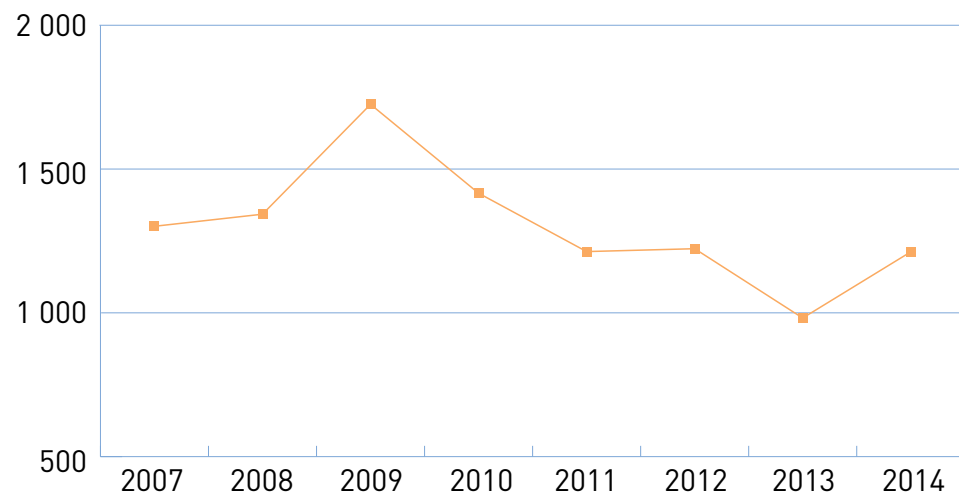
La licence HAREC exige une meilleure connaissance de la technique radio. Elle est reconnue dans pas moins de 47 pays et permet à son titulaire (moyennant formalités) d'exercer son hobby dans les pays signataires de cet accord.

<sup>40</sup> Short Range Certificate

### Examens VHF

L'examen VHF a attiré 1 212 candidats, dont 868 ont réussi (89,19%).

#### NOMBRE DE CANDIDATS À L'EXAMEN VHF



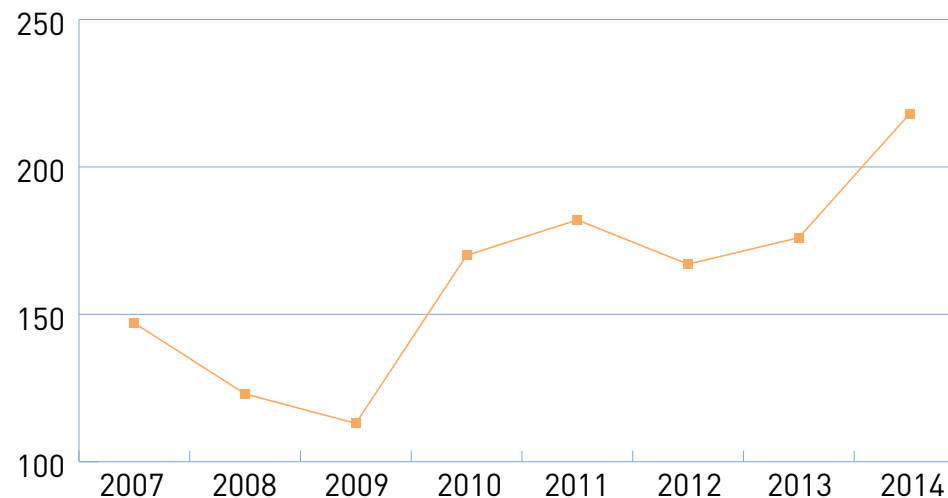
La diminution du nombre de candidats observée en 2013 semble être dépassée, avec un nombre de candidats revenu au niveau des années 2011-2012.

### Examens GOC et ROC

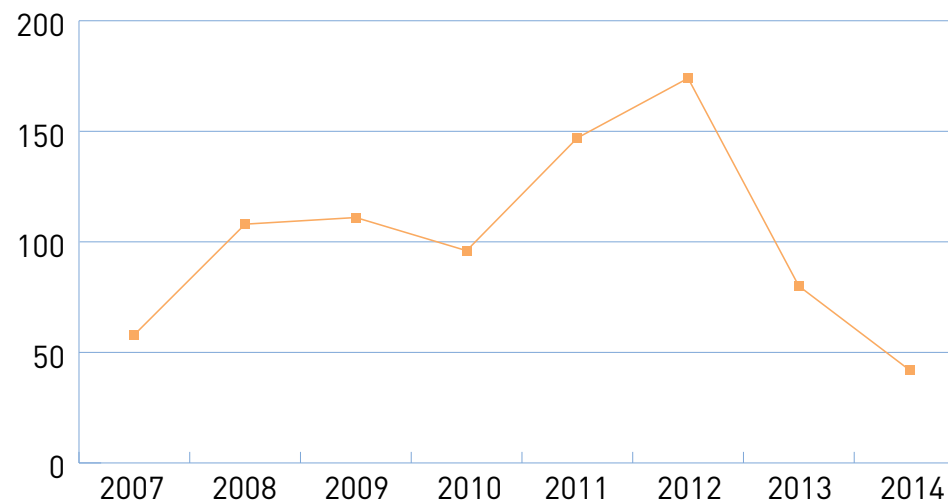
En ce qui concerne les examens GOC (*General Operator's Certificate*) et ROC (*Restricted Operator's Certificate*), le nombre de candidats en 2014 s'élevait respectivement à 218 candidats pour 185 réussites et à 42 candidats pour 19 réussites.

L'augmentation régulière du nombre de candidats pour l'examen GOC vient du fait qu'il n'est pas beaucoup plus ardu que l'examen ROC et que son obtention offre de meilleures opportunités d'emploi. De ce fait, de nombreux candidats se tournent vers cet examen et ceci entraîne une diminution du nombre de candidats à l'examen ROC.

#### NOMBRE DE CANDIDATS À L'EXAMEN GOC



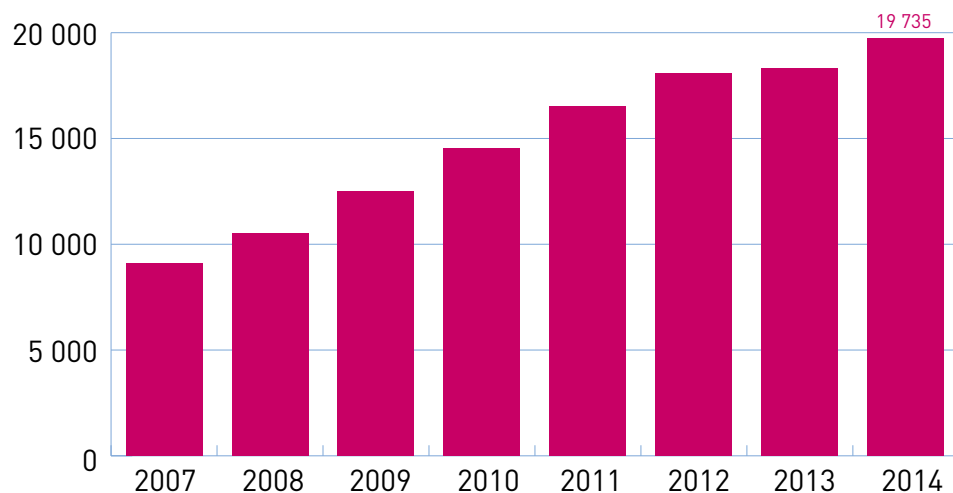
#### NOMBRE DE CANDIDATS À L'EXAMEN ROC



## Licences maritimes

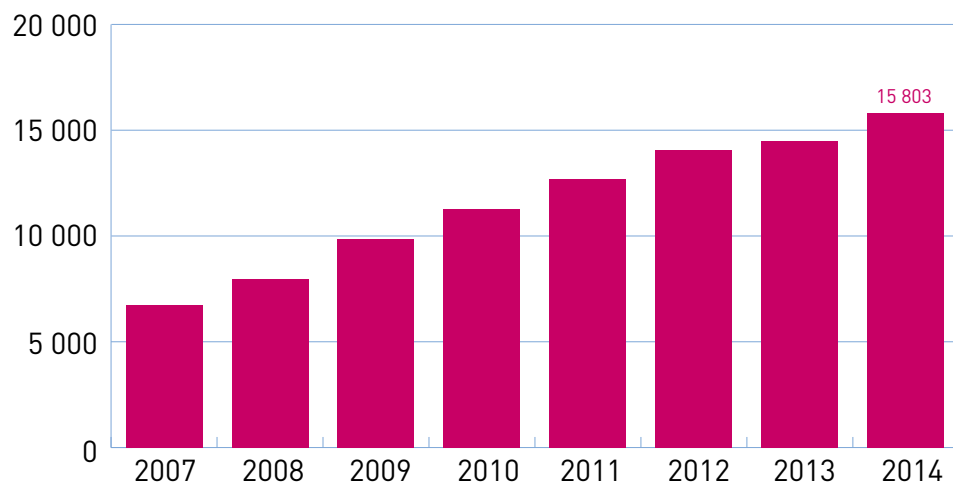
En 2014, le nombre total de licences de station de navire était de 19 735, réparties sur 15 803 bateaux de plaisance, 3 398 bateaux commerciaux de navigation intérieure, 392 navires de haute mer et 142 bateaux de pêche.

### EVOLUTION DU NOMBRE DE LICENCES MARITIMES



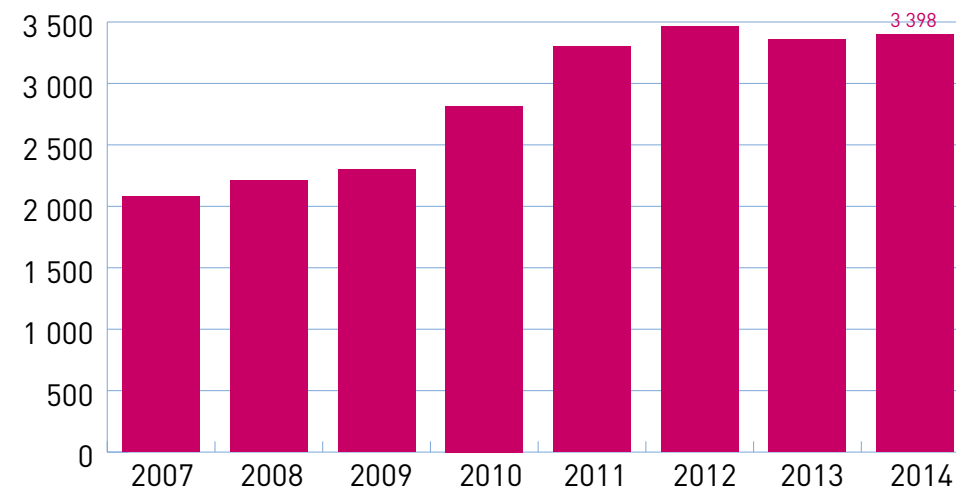
Les graphiques suivants donnent les évolutions par type de navire.

### NAVIRES DE PLAISANCE

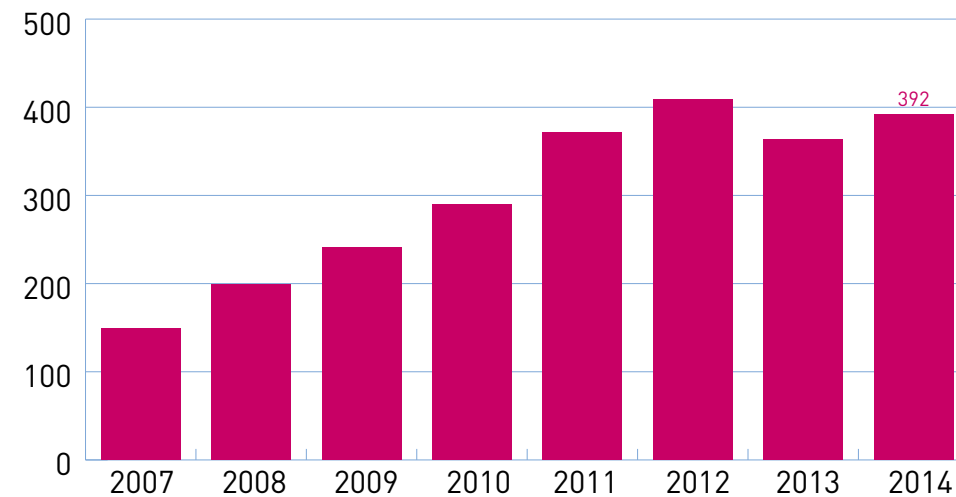


L'augmentation du nombre de navires de plaisance est due au nombre croissant de personnes étrangères qui dotent leur embarcation d'un pavillon belge.

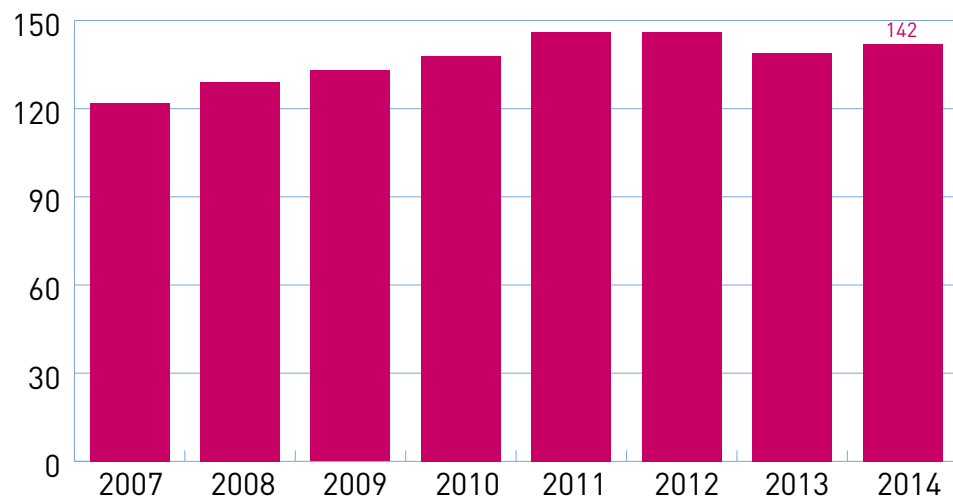
### BATEAUX DE NAVIGATION INTÉRIEURE



### NAVIRES DE HAUTE MER



## BATEAUX DE PÊCHE



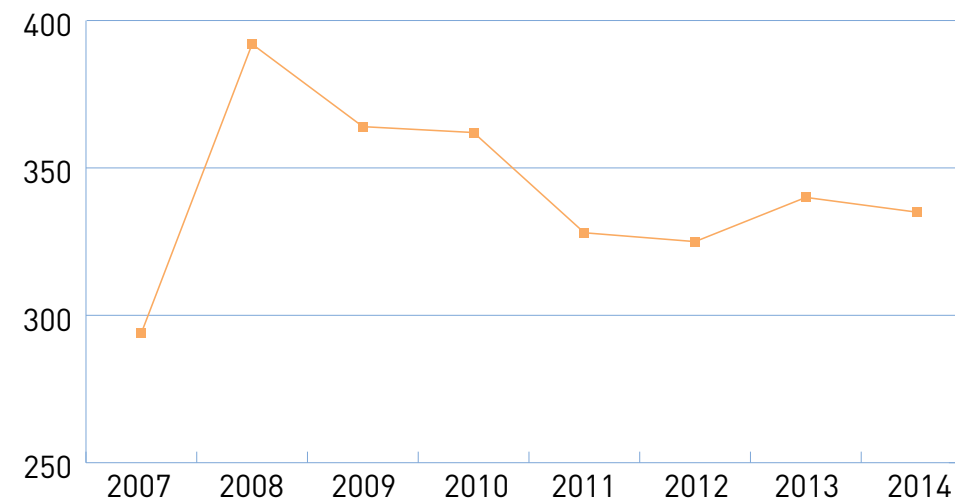
## Radiocommunication aéronautique

## Certificats

En 2014, l'IBPT a délivré 340 certificats pour l'utilisation d'une station d'aéronef sur la base d'examens organisés par le SPF Mobilité et Transports ou la Force Aérienne belge.



## NOMBRE DE CERTIFICATS AÉRONAUTIQUES



En 2014, 7 284 personnes possédaient un certificat pour l'utilisation d'une station d'aéronef.

## Licences

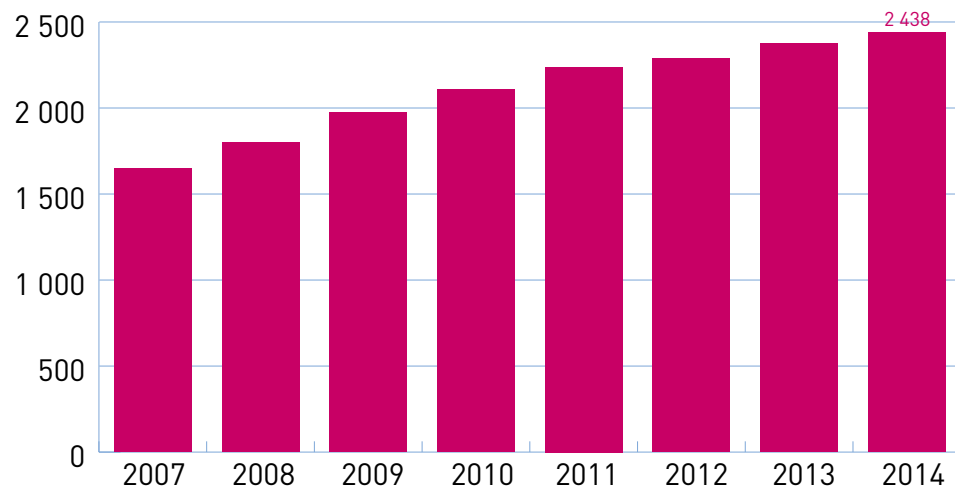
3 743 licences pour des stations aéronautiques sont gérées actuellement par l'IBPT, 2 438 pour des installations à bord d'aéronefs et 1 403 pour des stations portatives.

Le nombre de licences aéronautiques gérées par l'IBPT est en constante augmentation car ces licences ne sont actuellement liées à aucune redevance annuelle ; ceci a pour conséquence que les aéronefs mis hors service ne sont généralement pas signalés à l'IBPT.

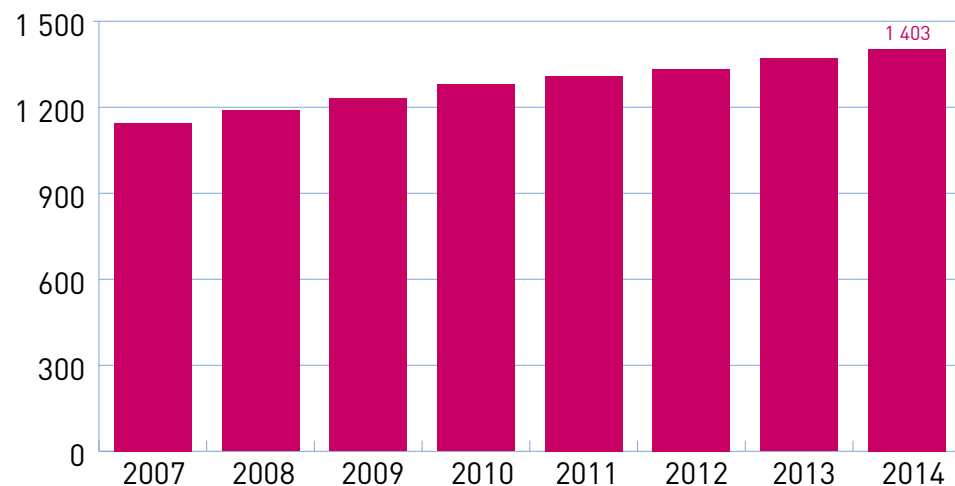
L'IBPT a, en collaboration avec le SPF Mobilité et Transports, Direction Générale de la Navigation Aérienne, publié un [document](#)<sup>41</sup> clarifiant l'usage des indicatifs d'appel radiotéléphonique des stations portables à usage aéronautique. L'indicatif à utiliser est l'immatriculation de l'aéronef si celui-ci en est pourvu. À défaut, l'indicatif OQ attribué à la station portative doit être utilisé.

<sup>41</sup> [www.bipt.be/fr/consommateurs/radio/aeronautique/accord-entre-la-direction-generale-du-transport-aerien-et-linstitut-belge-des-services-postaux-et-des-telecommunications-clarifiant-lusage-des-indicatifs-dappel-radiotelephonique-des-stations-portables-a-usage-aeronautique](http://www.bipt.be/fr/consommateurs/radio/aeronautique/accord-entre-la-direction-generale-du-transport-aerien-et-linstitut-belge-des-services-postaux-et-des-telecommunications-clarifiant-lusage-des-indicatifs-dappel-radiotelephonique-des-stations-portables-a-usage-aeronautique)

## LICENCES AÉRONAUTIQUES FIXES (00)



## LICENCES AÉRONAUTIQUES PORTATIVES ET ULM (0Q)



## 2.2. CONTRÔLES ASSURANT UN SPECTRE LIBRE D'INTERFÉRENCES

Le contrôle préventif des utilisateurs du spectre est une mission importante pour l'IBPT. Elle permet de non seulement vérifier que les règles administratives en termes de redevance sont respectées, mais également que le matériel a été installé conformément aux prescrits techniques de l'autorisation. Cette vérification a pour effet d'éviter des interférences avec d'autres utilisateurs du spectre. En 2014, l'accent a été particulièrement mis sur la vérification de la programmation correcte des appareils en termes d'occupation spectrale puisque la législation en la matière a été modifiée. Dans la toute grande majorité des cas, les caractéristiques étaient respectées.

L'année 2014 a également vu une importante augmentation des perturbations affectant les opérateurs mobiles dues à l'utilisation de téléphones « sans fil » fonctionnant selon la norme « DECT 6 ». Destinés au marché américain, ces téléphones exploitent en effet les mêmes bandes de fréquences que certains de nos opérateurs mobiles. Achetés à bon prix sur Internet ou au cours d'un voyage, ces téléphones n'en restent pas moins illégaux et sont saisis par les officiers de police judiciaire de l'IBPT. Pour plus d'informations, on se reportera utilement au [communiqué de presse](#)<sup>42</sup> publié en février 2013.

Au sein de l'IBPT, le Service national de contrôle du spectre (NCS) est chargé de la mission de police des ondes au sens large. Ses diverses opérations de contrôle sont quantifiées ci-après :

Interventions du NCS- dossiers créés entre le 1 <sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2014	
Dossiers perturbations	366
Contrôles préventifs des utilisateurs professionnels	1 312
Nombre de grands évènements contrôlés (concerts, manifestations sportives...)	89
Contrôle des émissions de radiodiffusion (radios locales)	35
Contrôles - autres	95
Dossiers divers - tâches effectuées à la demande des autorités	353

<sup>42</sup> [www.bipt.be/fr/opérateurs/press-release/57-libpt-met-en-garde-contre-les-telephones-sans-fil-dect-6-0-illegaux](http://www.bipt.be/fr/opérateurs/press-release/57-libpt-met-en-garde-contre-les-telephones-sans-fil-dect-6-0-illegaux)

## 2.3. SURVEILLANCE DU MARCHÉ DANS LE CADRE DE LA DIRECTIVE 1999/5/CE

### Conformité des équipements

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

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

Les équipements hertziens qui fonctionnent sur des fréquences dont l'utilisation n'est pas harmonisée en Europe (et dont le marquage contient par conséquent le signe d'information) doivent être déclarés à l'État membre où ils sont commercialisés. Il s'agit de l'obligation communément appelée « obligation de notification » selon l'article 6.4 de la directive. En 2014, 711 types d'équipements hertziens ont été déclarés selon la procédure, ce qui représente une légère augmentation par rapport à 2013.

La Commission européenne met la « *One Stop Notification* » ou procédure OSN à disposition sur son site <https://webgate.ec.europa.eu/osn>. Toutes les notifications sont effectuées via cette voie.

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

### Surveillance du marché

L'IBPT exerce la surveillance du marché dans le cadre de la directive 1999/5/CE concernant les équipements hertziens et les équipements terminaux de télécommunications et la reconnaissance mutuelle de leur conformité.

En 2014, 483 visites de contrôle ont été effectuées, le plus souvent dans des magasins mais aussi sur différents marchés publics. Une dizaine de bourses ont également été prospectées, afin d'avoir un aperçu des nouvelles tendances et de saisir l'occasion d'informer à temps les exposants. Bien évidemment, il s'est parfois avéré nécessaire de prendre des mesures répressives, comme en attestent les saisies décrites dans le tableau ci-dessous.

Équipements hertziens saisis lors de contrôles effectués en 2014	
Souris pour ordinateurs, claviers	509
Jouets télécommandés	128
Micros sans fil & intercom « <i>in air</i> »	44
Wireless USB & Wifi	216
Émetteurs FM (faible puissance)	1 616
Speaker Bluetooth	2 011
Tablettes GSM-Wifi	132
Répéteurs GSM	33
Brouilleurs ( <i>jammers</i> ) <sup>43</sup>	12

Équipements hertziens saisis lors de contrôles effectués en 2014	
Autres	1 321
<b>TOTAL</b>	<b>6 022</b>

Collaboration entre les services des douanes (importation de biens en Europe) et la cellule « Surveillance du marché » de l'IBPT	
Jouets télécommandés	5 285
Mobile phones	120
Wireless Speaker	12
<b>TOTAL</b>	<b>5 417</b>

5 417 équipements hertziens non conformes se sont vu refuser l'entrée en Europe. Les envois postaux contenant des équipements hertziens sont également régulièrement contrôlés. À cet égard, quelque 136 visites ont été effectuées auprès de services de douanes en 2014. Nombre des envois contrôlés contiennent des appareils achetés sur Internet - directement auprès du fabricant ou via des sites d'enchères. Dans beaucoup de cas, les appareils ne remplissent pas les exigences légales et sont saisis. Le fait que de nombreux appareils non marqués CE (comme des GSM ou des tablettes) soient proposés via ces sites d'enchères demeure préoccupant.

La constatation d'une infraction donne toujours lieu à la rédaction d'un procès-verbal. En 2014, 391 procès-verbaux ont été initialement dressés. En outre, au cours du suivi des dossiers judiciaires, 21 procès-verbaux subséquents ont encore été dressés.

<sup>43</sup> Les brouilleurs ne respectent pas la réglementation européenne et ne peuvent donc jamais porter de marquage CE. En Belgique, il est interdit de les importer, de les commercialiser, d'en détenir et de les utiliser.

## 2.4. GESTION OPÉRATIONNELLE DU PLAN DE NUMÉROTATION

L'IBPT assure également la gestion proprement dite de la numérotation, qui recouvre des tâches telles que l'attribution, la réservation, le retrait, le transfert ainsi que la surveillance de l'utilisation de la capacité de numérotation (politique de surveillance). Une utilisation inappropriée entraîne l'intervention de l'IBPT. Toutes les informations disponibles sur le plan de numérotation national - comme entre autres les listes de numéros réservés et attribués - sont publiées sur le site Internet de l'IBPT.



Le tableau ci-dessous donne un aperçu du nombre de dossiers traités par série de numéros en 2014.

Séries de numéros	Destination	Réservations	Attributions	Annulations	Transferts
1yxx	Numéros courts CSC ( <i>Carrier Select Code</i> ), VPN ( <i>Virtual Private Network</i> ), etc.	(n) 3   (p) 0	1	0	0
4pq	Services mobiles	(n) 13   (p) 3	8	0	0
70-700	Services nationaux	(n) 2	2	1	0
800	Services basés sur des numéros gratuits	(n) 4	1	0	0
90A x 1.000	Services basés sur des numéros à taux majoré	(n) 1	9	32	0
MNC	Codes réseau mobile	(n) 2   (p) 0	0	1	0
ISPC	Codes de signalement internationaux	(n) 3   (p) 0	1	0	0
NSPC	Codes de signalement nationaux	(n) 4   (p) 0	6	10	0
PQYZ	Numéros géographiques	(n) 84   (p) 10	141	0	0
TMNC	Codes réseau mobile TETRA	(n) 1   (p) 0	1	0	0
SMS/MMS	Numéros SMS/MMS courts	(n) 35   (p) 0	68	0	0

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

# RAPPORT DES SERVICES HORIZONTALS



Cette rubrique présente les activités plus régulières de l'IBPT (activités horizontales, activités internationales, conciliations, activités réglementaires) qui contribuent à la bonne marche de l'organisation ainsi qu'à l'accomplissement des objectifs fixés.

## 1 /// LE SERVICE DU GREFFE

Le service du Greffe comprend le secrétariat du Conseil, qui assiste le Conseil en tant que collègue, le service de factage, qui traite le courrier entrant et sortant, et le service « Gestion interne » qui est responsable de la coordination de la mise en œuvre du contrôle interne et de la gestion des processus. En 2014, le service a poursuivi ses efforts pour une simplification et une automatisation sous l'axe stratégique « efficacité administrative » du Plan stratégique.

En ce qui concerne l'automatisation, le Greffe s'occupe de l'extension et de l'optimisation du système de gestion électronique de documents. Dans ce cadre, le service est chargé de proposer, d'accompagner, de tester et de mettre en œuvre les adaptations. En outre, des travaux ont été menés afin de dessiner les plans d'un nouveau système de vote électronique en conformité avec l'arrêté royal du 19 avril 2014 portant règlement d'ordre intérieur du Conseil de l'IBPT. Cet outil fonctionnera avant la fin du premier semestre 2015. Depuis la promulgation de cet arrêté royal relatif au règlement d'ordre intérieur, le Greffe en vérifie la mise en œuvre correcte, tant sur le plan des règles de fonctionnement qu'au niveau des délais concernant la publication des décisions et avis.

Sur le plan de la gestion interne, des travaux d'identification des produits et d'établissement d'un cadastre des processus déjà décrits ont eu lieu. En ce qui concerne la description de processus, le service a choisi de démarrer avec un produit

dans le cadre des licences privées. Dans ce but, les risques et les mesures de contrôles existantes ont été identifiés, évalués, adaptés ou ajoutés selon les nécessités. Vers la fin de l'année, une analyse stratégique des risques a été menée, sur base de laquelle des actions ont été entreprises afin de contrôler les risques stratégiques les plus importants ; le service « Gestion interne » en assure le suivi. Enfin, les premières descriptions des processus ont été publiées sur l'Intranet de l'IBPT.

Outre les tâches déjà citées, le Greffe prend en charge la répartition des questions parlementaires, le traitement des demandes d'accès aux dossiers administratifs (en vertu de la législation relative à la publicité de l'administration), la préparation et le suivi des séances du Conseil (agenda, notes, engagements et communication), l'organisation de la prise de décisions par vote électronique et la tenue de diverses listes synoptiques (entre autres les décisions et les avis du Conseil, les délégations données sur la base de l'article 16, alinéas 2 et 3, de la loi relative au statut de l'IBPT).

L'objectif du Greffe est de constituer et de demeurer un précieux instrument de gestion au service des Membres du Conseil et de l'organisation.

Le Greffe vérifie la mise en œuvre correcte du règlement d'ordre intérieur, tant sur le plan des règles de fonctionnement qu'au niveau des délais de publication des décisions et avis.

## 2 /// LE SERVICE COMMUNICATION

Sous l'axe stratégique « Dialogue et communication », le service a poursuivi ses efforts en vue d'assurer une communication de qualité avec les parties prenantes et les médias. Une quinzaine de communiqués de presse ont été envoyés et publiés sur le site Internet de l'IBPT et quatre conférences de presse ont eu lieu afin d'informer le public des actions de l'IBPT. Chaque demande d'information émanant d'un journaliste a été canalisée vers le porte-parole et traitée de façon aussi détaillée que possible. Tous les besoins d'information exprimés via e-mail ou par téléphone ont également été dirigés vers les interlocuteurs adéquats au sein de l'IBPT.

Comme on pourra le lire plus avant (cfr. *infra*, le point « Enquête de satisfaction »), la communication interne constitue un autre domaine d'action prioritaire en 2014 et 2015 : l'entretien du site Intranet, la confection de deux numéros d'une newsletter interne et l'organisation d'une opération « portes ouvertes » interne ont été les principales réalisations de l'année dernière.

Tout au long de l'année, le service a également apporté son soutien à la relecture, l'adaptation et la diffusion via mailing des messages de l'IBPT vers ses agents.

Enfin, fort du soutien efficace de divers services (IT, Greffe, Consommateurs...), le service Communication s'est occupé de la mise à jour des parties « Consommateurs » et « Opérateurs » du site Internet de l'IBPT.

### 3 /// LE SERVICE TRADUCTION

Grâce à son savoir-faire unique, le service Traduction a continué de fournir un service de qualité à l'organisation. Pour ce faire notamment, le service utilise un module spécifique du système de gestion électronique des documents pour traiter les demandes de traduction.

Les missions remplies ont été les suivantes :

- traduction des textes multidisciplinaires en quatre langues (allemand, anglais, français et néerlandais) ;
- contrôle qualité : révision des sites Internet internes et externes et de bon nombre de publications (courrier, mails ou notes internes, communiqués de presse, avis, décisions d'analyse de marché, consultations...) ;
- conseils de nature linguistique.

Fin novembre 2014, dans le cadre d'une opération « portes ouvertes », le service a accueilli les clients internes désireux de mieux appréhender les tâches effectuées.



### 4 /// LE SERVICE IT

La mission de base du Service IT consiste en la fourniture d'une assistance par ordinateur « de bout en bout » pour satisfaire les différents besoins de l'IBPT. Ses principales tâches sont liées aux équipements informatiques, logiciels, gestion des réseaux, développement et mise en production de solutions logicielles, ainsi que la gestion des projets IT.

L'helpdesk IT assiste les utilisateurs dans la résolution de différents problèmes logiciels ou matériels ; il veille aussi à la gestion du réseau en ce qui concerne les serveurs, l'Intranet, les connexions, la protection, et les bases de données. Il assure également l'entretien des applications existantes.

Durant l'année écoulée, la politique du Service IT a été orientée sur le soutien des projets suivants :

1. La gestion électronique des documents : des formations pour le service informatique ont été suivies.



2. Le nouveau site Internet : après le lancement du nouveau site Internet de l'IBPT en décembre 2013, un suivi a été fait en 2014.
3. Le simulateur tarifaire : une consultation du marché a été réalisée en vue de faire évoluer l'outil.
4. Les développements de la base de données des tarifs sociaux ;
5. Le projet FreLic (logiciel de gestion des fréquences-autorisations-comptabilité-contrôle) : en vue de l'application de la nouvelle législation radiocom, des adaptations ont été apportées dans le logiciel. Celles-ci ont concerné principalement les aspects de gestion des autorisations et des fréquences, ainsi que la facturation et les notes de crédit.
6. Le logiciel de comptabilité : des mises à jour de l'application comptable ont été entamées en vue de se conformer à la nouvelle législation comptable.
7. Le réseau et la sécurité : des travaux de rénovation du réseau de l'IBPT ont été entamés en 2014, comme l'upgrade de la ligne louée vers 1 Gbit/s, un marché pour le remplacement des firewalls et d'audit de sécurité Internet, l'achat de l'infrastructure pour la virtualisation du parc de serveurs et le renouvellement des licences Microsoft.



## 5 /// LE SERVICE RESSOURCES HUMAINES, PERSONNEL ET FORMATIONS

Les politiques relatives au personnel à l'IBPT servent en premier lieu l'axe stratégique « Être un employeur attractif et un régulateur performant ». Ceci s'est concrétisé singulièrement dans les dossiers ci-dessous.

### RECRUTEMENTS DANS LES NIVEAUX A ET C

Les embauches ont été suspendues à partir de septembre 2014 suite à une décision des autorités fédérales mais le traitement des dossiers en cours a été mené à terme et, au final, neuf agents de niveau A ainsi que 10 agents de niveau C ont rejoint l'IBPT en 2014.

### MISSIONS AU NIVEAU A

L'organigramme de l'IBPT ne prévoit pas de cadre intermédiaire au sein du niveau A. Selon le statut du personnel, un tel cadre peut être mis en place via des missions temporaires, en fonction des compétences souhaitées et des circonstances fonctionnelles. En 2014, une procédure visant à attribuer des missions de coordination dans le service Contrôles et dans le service Attributions a été entamée. Fin de l'année, un appel interne a également été lancé afin d'octroyer la mission de fonction d'économiste principal.

### PROMOTION AU NIVEAU A

Après que 2013 a vu la première opération de promotion d'agents vers le niveau A via des examens internes, une nouvelle sélection a débuté ; ses lauréats seront connus fin 2015.

### MODIFICATION DE L'ARRÊTÉ MINISTÉRIEL CONCERNANT LES DIPLÔMES REQUIS POUR POUVOIR ÊTRE NOMMÉ DANS LES DIFFÉRENTS GRADES DE NIVEAU A

Cette adaptation était nécessaire afin que la liste soit en conformité avec le décret « de Bologne ».

### ENQUÊTE DE SATISFACTION

En collaboration avec le SPF P&O, une enquête de satisfaction a été menée ; 84% des agents y ont participé. Les résultats ont été communiqués à l'ensemble du personnel au mois d'octobre. Se fondant sur les principaux points d'attention indiqués par l'enquête, des points d'action ont été déterminés qui seront concrétisés durant les deux prochaines années. Ces points d'action portent principalement sur une meilleure communication interne, une flexibilisation du régime du temps de travail et du lieu de travail, et la simplification des procédures administratives.

### INFORMATISATION DU SERVICE DU PERSONNEL

Fin 2014 a débuté l'utilisation d'un nouveau logiciel d'enregistrement des prestations de travail. Via ce système, les heures de service des agents (des niveaux B, C et D) sont enregistrées via les pointeuses de l'organisation et ces données peuvent être converties en différents résultats présentant un intérêt particulier pour l'administration des salaires (prestations, heures supplémentaires, pauses, indemnités, solde mensuel...). Les demandes de congé ont, elles aussi, été informatisées de la même manière.

### VALORISATION DES SERVICES ANTÉRIEURS EN APPLICATION DE L'ARRÊTÉ ROYAL DU 15 SEPTEMBRE 2013

Les dossiers de demandes de valorisation de services ont été examinés en tenant compte des éléments suivants : les éléments essentiels de la fonction, l'expérience antérieure, la démonstration du caractère « particulièrement utile ». Toutes les onze demandes ont été acceptées en tout ou en partie comme répondant aux critères de l'arrêté royal du 15 septembre 2013.

### FORMATION

Afin de répondre au mieux aux besoins en formation du personnel, le service Formations a recouru à la panoplie des actions à sa disposition : formations pour des groupes, formations individuelles, conférences externes et workshops.

Un effort tout particulier a été réalisé en 2014 afin d'offrir à tout membre du personnel la possibilité de se former à Word 2010 en fonction de ses besoins. Au niveau des formations dans le domaine de l'informatique, on peut noter également la continuation de formations spécifiques, pour le service informatique, liées à la connaissance de *Sharepoint*. Comme actions de formations à retenir pour 2014, on peut citer également les formations liées à la procédure d'examens de promotion, entamée cette année, avec le domaine du droit administratif, une formation « Diriger une équipe » destinée aux niveaux B responsables de personnel et une formation en secourisme.

En 2014, l'IBPT a également renoué avec la tradition des workshops avec des exposés, tant d'intervenants de l'IBPT que d'intervenants externes, et cela dans des domaines très variés faisant à chaque fois la lumière sur un point particulier des activités de l'IBPT.

Enfin, différents membres du personnel ont participé à des formations individuelles et à des conférences visant à fournir la réponse la plus adaptée à des besoins particuliers.

Au total, le nombre d'équivalents journées x hommes dispensés en formations/équivalents temps plein est de  $921/219,4 = 4,2$ . Ceci représente  $4,2 / \pm 220$  journées de présence par membre du personnel en moyenne  $\approx 1,9\%$  du temps de travail.

## 6 /// LE SERVICE DES RELATIONS INTERNATIONALES

Le cadre général de la régulation des communications électroniques et, dans une proportion croissante, la régulation des services postaux est déterminée au niveau européen via des décisions, des directives, des recommandations, etc. L'IRG (*Independent Regulators Group*), le BEREC (*Body of European Regulators of Electronic Communications*) et l'ERGP (*European Regulators Group for postal services*) exigent une importante participation de la part de l'IBPT en tant qu'autorité de régulation, vu l'impact majeur que le travail mené dans ces différentes organisations de régulation a sur les préparatifs stratégiques au niveau européen. La participation de l'IBPT sert alors à mettre en lumière les circonstances nationales spécifiques. Ci-dessous, on trouvera un bref rappel des objectifs poursuivis par les organisations avec lesquelles l'IBPT collabore en tant que régulateur d'une part, et comme représentant de l'État belge d'autre part.

### 6.1. L'IBPT EN TANT QUE RÉGULATEUR

#### IRG et BEREC

Les objectifs de l'IRG sont la promotion de :

1. la collaboration, l'assistance mutuelle et l'échange d'informations entre les Autorités réglementaires nationales (ARN) ;
2. l'exécution et l'application cohérente du cadre réglementaire européen pour les réseaux et services de communications électroniques ;
3. l'élaboration de « Best practices » en matière de régulation dans le secteur des communications électroniques ;
4. une concurrence durable et effective au niveau de l'offre de réseaux et services de communications électroniques en Europe ;

5. le développement du marché intérieur européen des communications électroniques, les intérêts des citoyens des États membres européens.

Afin d'atteindre ses objectifs, l'IRG entreprend les démarches suivantes :

1. proposer un forum de discussion et d'échange d'idées et d'expertise entre ses membres et d'autres experts du secteur ;
2. encourager l'application cohérente du cadre réglementaire européen des réseaux et services de communications électroniques dans tous les États membres, ainsi que le développement et la consolidation du marché interne des réseaux et services de communications électroniques en Europe ;
3. préparer et publier des documents, rapports, présentations, analyses et autres études concernant les évolutions du secteur, la réglementation et les stratégies ;
4. surveiller l'application des avis communs par les ARN afin de promouvoir la transparence et assurer l'efficacité de l'encadrement et le développement permanent des « Best practices » en matière de régulation ;
5. développer, préparer et/ou contribuer aux documents, rapports, analyses et études ;
6. organiser un dialogue ouvert entre les membres, les acteurs du marché et les consommateurs.

Le BEREC a pour objectif de :

- développer et diffuser auprès des ARN les meilleures pratiques réglementaires telles que des approches, méthodes ou lignes directrices communes sur la mise en œuvre du cadre réglementaire de l'Union européenne ;
- aider les ARN dans le domaine de la réglementation ;

- émettre des avis sur les projets de décisions, de recommandations et de lignes directrices ;
- élaborer des rapports et fournir des conseils relatifs au secteur des communications électroniques ;
- assister le Parlement européen, le Conseil et la Commission de même que les ARN dans la diffusion des bonnes pratiques.

Il a créé de nombreux groupes de travail, auxquels l'IBPT participe activement :

- *Ad hoc TSM team (TSM : Telecom Single Market)* ;
- *Framework Implementation* ;
- *Market and Economic Analysis* ;
- *International Roaming* ;
- *NGN* ;
- *Net neutrality* ;
- *End User* ;
- *Remedies* ;
- *Benchmarking* ;
- *Termination Rates* ;
- *Regulatory Accounting* ;
- *Ad hoc art 28(2) team*.

La participation est liée aux quatre assemblées ordinaires prévues par an (une par trimestre). Les livrables sont décrits dans le plan opérationnel annuel de l'IRG/BEREC et les « *project requirement documents* » par groupe de travail européen.

En 2014, le BEREC a suivi de près les propositions de la Commission pour un « continent connecté », la régulation d'un marché unique européen des communications électroniques, lors des négociations à la Commission, le Parlement européen et le Conseil.

L'IBPT a également occupé la vice-présidence du BEREC durant l'année 2014 et, à ce titre, il a mené les travaux d'élaboration de la nouvelle stratégie 2015-2017 du BEREC.

## ERGP

L'ERGP fait office d'organe de délibération, de discussion et d'avis à la Commission européenne dans le domaine des services postaux. L'ERGP doit organiser la concertation, la coordination et la collaboration entre les ARN indépendantes dans les États membres, et entre ces autorités et la Commission européenne, en vue de consolider le marché interne des services postaux et de veiller à une application cohérente dans tous les États membres de la directive 97/67/CE.

Le groupe a pour tâches principales de :

1. contribuer à la consolidation du marché interne des services postaux ;
2. conseiller et assister la Commission concernant toutes les matières liées aux services postaux ;
3. conseiller et assister la Commission concernant le développement du marché interne des services postaux et l'application cohérente dans tous les États membres du cadre réglementaire des services postaux ;
4. en concertation avec la Commission, consulter en détail et à un stade précoce les acteurs du marché, les consommateurs et les utilisateurs finals.

En 2014, l'IBPT, comme ex-président 2013 de l'ERGP, a occupé la vice-présidence. Durant trois années, l'IBPT a contribué de manière très active à la définition des orientations de base de la politique menée par l'ERGP. À l'occasion de sa présidence et de sa vice-présidence, l'IBPT a œuvré afin d'augmenter le niveau d'efficacité de l'ERGP, avec deux réunions plénières par an réunissant les directions des autorités nationales de régulation, ainsi qu'avec des workshops ERGP tant internes qu'externes.

Cinq groupes de travail se sont penchés sur les sujets suivants :

1. « *Regulatory Accounting/Price Regulation* » ;
2. « *Net cost of USO* » ;
3. « *End-user satisfaction and monitoring of market outcomes* » ;
4. « *Follow-up to the Green paper on cross-border parcel delivery and e-commerce* » ;
5. « *End-to-end competition and Access Regulation* ».

ICP-ANACOM, le régulateur portugais, et l'IBPT conduisent les travaux du groupe « *End-user satisfaction and monitoring of market outcomes* ». En 2014, ce groupe a publié quatre rapports ERGP externes. Un nouveau programme de travail couvrant l'année 2015 a été mis au point et soumis au secteur par le biais d'une consultation publique.

Enfin, le président du Conseil de l'IBPT a tenu le rôle de modérateur au cours du premier workshop externe de l'ERGP ; consacré au service universel postal, cet événement, qui a eu lieu à Bucarest le 19 novembre 2014, a su attirer un nombre important de participants. Lors du forum de dialogue entre les parties prenantes, le document de réflexion intitulé « *Discussion paper on the implementation of Universal service in the postal sector and the effects of recent changes in some countries regarding the scope of the USO* » a été au centre des discussions. À cette occasion, d'intéressants échanges sur le service universel postal dans l'Union européenne ont pu avoir lieu entre toutes les parties prenantes.

## 6.2. ACTIVITÉS INTERNATIONALES DE L'IBPT EN TANT QUE REPRÉSENTANT DE L'ÉTAT BELGE

### UPU

L'IBPT a représenté la Belgique au Conseil d'administration de l'Union postale universelle comme observateur. En 2014, l'IBPT s'est focalisé sur le développement de la régulation postale au sein de l'UPU. Le 12 novembre 2014 à Berne, le président du Conseil de l'IBPT était l'un des orateurs lors

du « *UPU Forum on Postal Regulation* » qui avait pour sujet « *Organizing the market - An new horizon for the postal sector* ». Dans ce cadre, l'IBPT a donné une présentation sur les travaux de l'ERGP concernant la fourniture du service universel dans le contexte européen, dont le titre était « *Universal Service : To the next level* ».

### CERP

L'IBPT a également pris part aux activités du CERP. Le CERP s'efforce d'assurer une bonne coordination entre ses membres et œuvre de plus en plus en faveur du respect de « l'acquis communautaire ».

### Le Comité de la directive postale et autres activités de la Commission européenne

L'IBPT a continué de suivre les développements dans le cadre de l'application de la directive postale et a assisté aux réunions du comité de cette directive.

De plus, l'IBPT a participé aux workshops de la Commission européenne organisés par celle-ci au cours desquels le bureau de consultance WIK, mandaté par la Commission, a mené l'étude suivante : « *Design and development of initiatives to support the growth of e-commerce via better functioning parcel delivery systems in Europe* ».

En outre, l'IBPT a pris part à la séance plénière du comité technique CEN/TC 331 - Services postaux du CEN, le comité européen de normalisation. Le comité CEN/TC 331 harmonise les normes de qualité au niveau européen. Cette normalisation est essentielle afin de garantir l'interopérabilité entre les différents réseaux nationaux ainsi qu'une fourniture efficace du service universel dans l'Union européenne. Pour conclure, ajoutons encore que l'IBPT faisait partie du panel lors du « *Postal Users Forum* », une initiative de la Commission européenne organisée à Bruxelles le 31 mars 2014, à la demande du commissaire européen au Marché intérieur.

## ITU PP-14

La Conférence des Plénipotentiaires de l'ITU s'est tenue du 20 octobre au 7 novembre à Busan, en Corée du Sud. Les principaux points à l'agenda traités lors de cet événement ont été, entre autres :

- la définition de la stratégie pour les quatre prochaines années ;
- la détermination du budget de l'Union ;
- les élections aux plus hautes fonctions au sein de l'Union ;
- l'examen et la révision des rapports du conseil d'administration de l'ITU ;
- toutes espèces de décisions sur le plan des télécommunications que la Conférence estimait nécessaires.

D'importants thèmes très actuels ayant trait à Internet ont en outre été abordés : la gouvernance de l'Internet, la cybersécurité et la protection des consommateurs en ligne.

Le président du Conseil de l'IBPT menait la délégation belge, composée de cinq personnes de l'IBPT, auxquelles se sont joints un représentant du SPF Économie (chef de délégation adjoint lors de la dernière semaine de la conférence) et des représentants de l'ambassade à Seoul, parmi lesquels l'ambassadeur de Belgique en Corée du Sud.

### **Radio Spectrum Policy Programme (RSPG - groupe pour la politique en matière de spectre radioélectrique), Radio Spectrum Committee (RSC - comité pour le spectre radioélectrique)**

Les activités internationales en matière de spectre radioélectrique constituent une part importante de la tâche du Pool Attributions. Le spectre radioélectrique et les matières qui s'y rapportent dépassent par leur nature les frontières nationales. Cet aspect est encore renforcé par l'aspiration à une utilisation harmonisée du spectre au sein de l'Europe.



Dans le cadre de l'Union européenne, le pool Attributions assiste aux réunions et suit les activités du RSC et du RSPG au sein de la Direction générale (DG) « Connect » de la Commission européenne. Le RSC se réunit quatre fois par an à Bruxelles dans les bâtiments de la Commission, alors que l'assemblée plénière du GPSR se réunit trois fois par an. En 2014, le RSPG a instauré six groupes de travail en vue de la mise en œuvre de son plan opérationnel bisannuel, à savoir :

1. stratégie à long terme quant à l'avenir de la bande UHF dans l'Union européenne ;
2. attribution efficace et usage harmonisé des bandes de spectre aux services de communications électroniques ;
3. préparation de la future Conférence Mondiale des Radio-communications CMR-15 (définition d'objectifs politiques communs pour la CMR-15) ;
4. mission de « bons offices » afin de faciliter les négociations bilatérales de coordination entre États membres de l'Union ;
5. mise à jour de la politique du spectre radioélectrique, et
6. difficultés relatives au *Wireless Backhaul*.



2015 verra la poursuite des activités prévues au sein de chacun de ces six groupes ; l'IBPT y participera activement. L'IBPT se consacrera principalement aux activités relatives à la stratégie à long terme concernant le futur de la bande UHF dans l'Union européenne, ainsi qu'à l'attribution efficace et l'usage harmonisé des bandes de spectre aux services de communications électroniques.

Au sein du RSC, les points importants en 2014 ont été, entre autres, la mise en œuvre de l'inventaire relatif à l'usage du spectre, la problématique des fréquences avec les équipements pour PMSE (*Program Making and Special Events*) et l'adaptation de la décision concernant l'équipement fonctionnant grâce à la technologie à bande ultralarge. Les activités du RSC seront suivies de près, tout au long de l'année 2015.

Pour les activités du RSC et du RSPG, une concertation est organisée avec les Communautés (qui sont compétentes en ce qui concerne la radiodiffusion).

#### **CEPT (conférence européenne des administrations des postes et télécommunications) et *Electronic Communications Committee* (ECC - comité des communications électroniques)**

Dans le cadre de la préparation européenne coordonnée de la Conférence des Plénipotentiaires de l'ITU de Busan, l'IBPT a participé aux groupes de travail placés sous présidence de la Pologne. Pratiquement tous les pays européens étaient représentés à la CEPT, les pays non membres de l'Union européenne également. COM/ITU est le groupe de travail de coordination qui assure le suivi de toutes les activités de l'ITU ; COM/ITU avait formé un groupe (WG PP-14) consacré à la préparation des propositions européennes communes. Il n'y eut aucune proposition purement « belge ». Un ensemble de propositions européennes communes (*European Common Proposals* (ECP's)) furent ainsi été élaborées. La Belgique y avait souscrit au préalable. Ces ECP's étaient au nombre de 18.



Au sein de la CEPT, l'IBPT a pris part aux réunions plénières de l'ECC ainsi qu'aux activités des groupes de travail Frequency Management (FM), PT1 (bandes mobiles 3G/4G) et le *Conference Preparatory Group* (CPG) en vue de la Conférence Mondiale des Radiocommunications CMR-15. En 2015, l'IBPT continuera à suivre ces groupes.

Après en avoir assuré la présidence durant une longue période, l'IBPT a suivi les activités du groupe de travail *Numbering and Networks* de l'ECC. Elles ont pour principal objectif de développer au niveau européen une politique relative à la numérotation et aux autres systèmes d'identification, ainsi que de promouvoir une harmonisation des plans de numérotation et des politiques.

#### ***European Telecommunications Standards Institute* (ETSI - Institut européen des normes de télécommunication)**

Certaines activités de normalisation auprès de l'ETSI ont été suivies. En mars et novembre, l'ETSI organise une assemblée générale où, entre autres questions, la politique et la stratégie sont déterminées. L'IBPT a également participé aux trois réunions annuelles du comité technique TC-ERM (*ETSI Radio Matters*) qui met au point un grand nombre de normes relatives aux communications radio. Celles-ci comprennent tant les paramètres de spectre essentiels que ceux respectant la compatibilité électromagnétique. En 2015, l'IBPT participera aux activités et réunions du TC-ERM.

## 7 /// LE SERVICE JURIDIQUE

Au cours de l'année 2014, l'IBPT a travaillé à l'amélioration de textes législatifs et réglementaires tant en matière de communications électroniques qu'en matière postale.

### 7.1. AU NIVEAU DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

De nombreux textes réglementaires ont été adoptés en exécution de la LCE et de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

Une liste exhaustive de ces mesures est reprise à l'annexe C du présent document.

Au niveau législatif, ont été publiées :

- la loi du 26 mars 2014 portant modification de la loi du 6 juillet 2005 relative à certaines dispositions judiciaires en matière de communications électroniques ainsi que la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (M.B. 28 avril 2014). Cette loi assure la compétence de la Cour d'appel de Bruxelles pour les recours contre les décisions du Président de la Commission d'éthique ou de son remplaçant (loi du 6 juillet 2005) et en cas de recours contre les décisions de l'IBPT en réponse aux requêtes en règlement de litige entre opérateurs introduites conjointement par ces derniers (loi du 17 janvier 2003).
- la loi du 27 mars 2014 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques (M.B. du 28 avril 2014). Cette loi constitue la transposition partielle en droit belge de la directive 2002/21/CE relative à un cadre réglemen-

taire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, de la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, et enfin de la directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques.

En outre, ont été préparés activement :

- le projet de loi portant modification de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges. Il vise à assurer l'indépendance du régulateur et à mettre un terme à la procédure d'infraction n° 2013/2101 entamée par la Commission européenne qui estime que les articles 15 et 34 de la loi-statut sont contraires à l'article 3, paragraphe 3bis, de la directive 2002/21/CE (directive « Cadre »). Il résulte des dispositions précitées de la loi-statut que le Conseil des ministres peut suspendre un certain nombre de décisions de l'IBPT, que les ministres compétents peuvent communiquer leurs objectifs prioritaires en matière de politique à l'IBPT et que le projet de plan stratégique de l'IBPT doit être soumis en grande partie au Conseil des ministres. La disposition précitée de la directive « Cadre » dispose que les autorités réglementaires nationales responsables de la régulation du marché *ex ante* ou du règlement des litiges entre entreprises agissent en toute indépendance, et ne sollicitent ni n'acceptent d'instruction en ce qui concerne l'accomplissement des tâches qui leur sont assignées en vertu du droit national transposant le droit communautaire. Le projet de loi modifie la loi-statut. Afin de tenir compte des objections formulées par la Commission, l'article 15 est abrogé et l'article 34, modifié.

- un projet d'accord de coopération en vue d'assurer la transposition de la directive 2014/61/UE du 15 mai 2014<sup>44</sup> (BBC)<sup>45</sup> relative à des mesures visant à réduire le coût du déploiement de réseaux de communications électroniques à haut débit, ci-après « directive BBC », laquelle doit être transposée au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2016.
- des mesures d'exécution de la loi statut du 17 janvier 2003 :
  1. projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 10 janvier 2006 fixant le règlement budgétaire et comptable de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ;
  2. projet d'arrêté royal fixant la procédure de règlement de litiges devant l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

### 7.2. AU NIVEAU DE LA RÉGLEMENTATION POSTALE

En 2014, deux lois ont modifié le cadre légal applicable au secteur postal : la loi du 3 février 2014 portant des dispositions diverses relatives aux services postaux (MB du 19 février 2014) et la loi du 19 avril 2014 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (MB du 14 mai 2014).

En outre, il y a eu préparation d'un projet d'arrêté royal réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les services postaux (CCSP) en exécution de l'article 8, § 2, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

<sup>44</sup> JOUE, 23.5.2014, L 155/1.

<sup>45</sup> Pour « Broadband cost ».

### 7.3. SUPPORT JURIDIQUE ET COORDINATION DU CONTENTIEUX

Le service juridique exerce un rôle important dans la préparation de la réglementation, dans la coordination des litiges et dans le support juridique pour les actes de l'IBPT. Cette collaboration dans le cadre de l'établissement des actes du Conseil en renforce la sécurité juridique.

#### Le support juridique des actes de l'IBPT

Le service juridique est associé à l'ensemble du processus décisionnel des projets qui émanent des différents services de l'IBPT, en particulier en ce qui concerne les analyses de marché et l'exécution des décisions.

Le service rend également des avis ou remet des analyses de sa propre initiative ou en réponse à des demandes internes. Par exemple, le service est associé à l'attribution des marchés publics de l'IBPT, ainsi qu'au suivi des marchés publics en général.

#### La coordination du contentieux

Le service juridique de l'IBPT assure la coordination des recours en justice visant principalement les décisions adoptées par l'IBPT. Le cas échéant, il est demandé à l'IBPT d'assurer également la coordination des litiges impliquant l'État belge et portant sur les télécommunications ou les services postaux. Selon les procédures, des échanges peuvent également avoir lieu entre l'IBPT et d'autres autorités fédérées, fédérales ou européennes.

#### A. Le service juridique de l'IBPT a poursuivi la mise en état des recours introduits durant les précédentes années.

Certains de ces recours ont fait l'objet de décisions rendues en 2014, à savoir :

1. La Cour de Cassation a rendu en date du 3 janvier 2014 deux arrêts rejetant les pourvois de Contactsat et de Tec-teo, consécutivement à un arrêt de la Cour constitutionnelle du 9 juillet 2013.

Contactsat avait interjeté un pourvoi contre un arrêt de la Cour d'Appel de Bruxelles du 28 janvier 2010 et Tec-teo contre un arrêt de la Cour d'Appel de Liège du 11 décembre 2009.

Ces deux recours étaient consécutifs à l'initiative de l'IBPT visant des récupérations de sommes dues à l'IBPT par ces deux sociétés, sommes relatives à diverses redevances concernant la fin des années 1990 et le début des années 2000.

Des contestations, relatives notamment à la soumission des infrastructures et des services de ces sociétés à l'article 11 de la loi du 30 juillet 1979 relative aux radiocommunications, avaient été avancées, sans être retenues par les diverses juridictions ayant eu à connaître de ces dossiers.

Les arrêts de la Cour de Cassation ont mis un terme définitif à ces deux dossiers, et l'IBPT a récupéré toutes les sommes dont il réclamait le recouvrement.

2. La Cour de Cassation a rendu en date du 28 février 2014 un arrêt rejetant le pourvoi de Coditel Brabant contre l'arrêt rendu le 6 novembre 2012 par la Cour d'Appel de Bruxelles.

Cet arrêt de la Cour d'Appel de Bruxelles avait rejeté la demande de suspension dans le cadre des décisions de la Conférence des Régulateurs pour le secteur des Communications électroniques datées du 1<sup>er</sup> juillet 2011 et relatives à l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle sur les différents territoires des régions linguistiques en Belgique.

La Cour de Cassation a rejeté tous les moyens de Coditel Brabant, qui visaient notamment le principe d'impartialité.

3. Le Conseil d'État a rendu en date du 20 mars 2014 un arrêt constatant le désistement des recours respectifs de Verizon Belgium Luxembourg, Colt Technology Services, BT Limited et Orange Business Belgium formés le 26 juillet 2013, visant l'annulation de l'arrêté royal du 25 avril 2013 portant mo-

dification de l'arrêté royal du 7 mars 2007 relatif à la notification des services et des réseaux de communications électroniques, et portant modification de l'arrêté royal du 10 décembre 2009 portant modification de l'arrêté royal relatif à la notification des services et des réseaux de communications électroniques.

4. La Cour d'Appel de Bruxelles a rendu en date du 24 septembre 2014 son arrêt définitif dans le cadre des recours en annulation de KPN et Mobistar (avec intervention de Belgacom) contre la décision du Conseil de l'IBPT du 29 juin 2010 relative au marché 7 : terminaison d'appel vocal. Cet arrêt fait suite à l'arrêt de la Cour constitutionnelle du 30 mai 2013 qui répondait à une question préjudicielle posée par la Cour d'Appel.

La Cour constitutionnelle avait jugé que les articles 2 et 3 de la loi recours du 17 janvier 2003 ne violent pas les articles 10 et 11 de la Constitution en ce que la différence de traitement entre la Cour d'Appel et le Conseil d'État est susceptible de recevoir une justification raisonnable. En effet, le législateur a pu considérer que « le risque d'effets disproportionnés d'une annulation est supérieur lorsqu'il s'agit d'une disposition réglementaire qui, par définition, a pour destinataires un nombre indéterminé de personnes ». La Cour constitutionnelle avait toutefois précisé qu'elle ne se prononce pas « sur la question de savoir si la Cour d'appel peut puiser » la compétence de moduler les effets de ses arrêts dans le temps « dans le principe de la sécurité juridique et dans le principe de confiance », ne se prononçant pas sur cette option.

La Cour d'Appel de Bruxelles a dès lors, par son arrêt du 24 septembre 2014, annulé la décision litigieuse tout en maintenant ses effets jusqu'au 30 juin 2015, appliquant donc le principe de modulation des effets de ses arrêts dans le temps.

5. La Cour d'Appel de Bruxelles a rendu en date du 12 novembre 2014 un arrêt relatif à la requête de Telenet

demandant l'annulation de la décision de la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques du 1<sup>er</sup> juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-capitale.

La Cour d'Appel a rejeté les moyens de Telenet.

Belgacom était intervenue dans cette procédure et la Cour d'Appel a notamment jugé que Belgacom n'aurait pas dû être exclue d'office du bénéfice de l'accès au réseau de Telenet, mais qu'il y avait lieu d'imposer à Telenet de satisfaire aux demandes raisonnables d'accès au réseau du câblo-opérateur introduites par Belgacom.

La Cour d'Appel a par ailleurs jugé que la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques ne devait pas prendre de nouvelle décision pour ce cas, usant ainsi, à tout le moins partiellement, de son pouvoir de pleine juridiction.

6. La Cour d'Appel de Bruxelles a rendu le 3 décembre 2014 un arrêt relatif au recours de Belgacom contre la décision de la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques du 1<sup>er</sup> juillet 2011 concernant l'analyse des marchés de l'Internet haut débit, annulant ladite décision en raison d'un défaut de motivation sur des points précis de la décision.

Une décision de réfection rétroactive a été adoptée par la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques en date du 18 décembre 2014 afin de corriger les défauts de motivation tenant compte de l'arrêt et de garantir la sécurité juridique pour le passé et la poursuite de la régulation.

7. Le Tribunal de Première Instance de Bruxelles a rendu en date du 17 décembre 2014 un jugement actant le désistement de Belgacom de son recours civil contre la récupération des droits de licence 2G suite à la modification de l'article 30 de la LCE par la loi du 15 mars 2010. Belgacom, Mobistar et Base Company avaient introduit un

recours contre la modification de l'article 30 de la LCE par la loi du 15 mars 2010.

La Cour constitutionnelle avait, par un arrêt interlocutoire, posé des questions préjudicielles à la Cour de Justice de l'Union Européenne.

La Cour de Justice de l'Union Européenne avait rendu son arrêt le 17 mars 2013, indiquant que les États membres peuvent imposer aux opérateurs de téléphonie mobile une redevance unique lors de la reconduction de leurs autorisations, pour autant que l'État membre le justifie objectivement, dans des proportions raisonnables et avec notification préalable, ceci au regard des articles 12, 13 et 14 de la directive 2002/20/CE relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques (directive « autorisation »).

La Cour constitutionnelle avait ensuite rendu son arrêt le 17 octobre 2013, rejetant les recours, au regard notamment des réponses apportées par la Cour de Justice de l'Union Européenne.

Le jugement rendu par le Tribunal de Première Instance de Bruxelles clôture définitivement ces dossiers.

### **B. Le service juridique de l'IBPT a également assuré le suivi des nouveaux recours suivants, qui ont tous été introduits en 2014 :**

1. Belgacom a introduit devant la Cour d'Appel de Bruxelles un recours en annulation contre la décision du Conseil de l'IBPT du 10 décembre 2013 concernant la révision des offres de référence BRU0, BROBA et WBA VDSL2 (BRXX 2012).
2. Brutélé, Tecteo, Coditel Brabant et Telenet ont introduit devant la Cour d'Appel de Bruxelles des recours en annulation contre la décision de la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques du 11 décembre 2013 concernant les tarifs de gros pour les services d'accès aux réseaux câblés sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

3. Telenet Tecteo Bidco a introduit devant la Cour d'Appel de Bruxelles un recours en annulation contre la lettre de l'IBPT du 27 juin 2014 relative à la redevance unique pour l'utilisation des bandes de fréquence 900 MHz et 1 800 MHz.

4. Belgacom a introduit devant la Cour d'Appel de Bruxelles un recours en annulation contre la décision du Conseil de l'IBPT du 20 mai 2014 visant l'imposition d'une amende administrative à Belgacom pour non-respect, pour l'offre de référence WBA VDSL2, de l'obligation de transparence.

Le service juridique de l'IBPT a également assuré, suite à la passation d'un marché public attribué en 2014, le suivi de divers dossiers de récupérations de créances dues à l'IBPT.



## 8 /// LE SERVICE BUDGET ET COMPTABILITÉ

---

La politique budgétaire interne vise d'une part à protéger la structure financière saine de l'IBPT et, d'autre part, à réaliser le contrôle budgétaire de manière à garantir à tout moment que tous les engagements pris puissent être payés correctement tout en permettant de modifier les priorités avec la souplesse nécessaire. La politique budgétaire est également conçue afin de garantir l'autonomie de l'IBPT.

La tâche principale du service est constituée :

- du planning budgétaire, le cas échéant également sur un plan pluriannuel ;
- du suivi critique de l'exécution du budget, avec un rôle d'avertisseur ;
- de l'analyse financière critique de projets politiques qui ont une répercussion financière ;
- de l'adaptation des procédures financières internes afin de mieux garantir une exécution correcte.

Le service Comptabilité veille à la perception correcte des recettes et au paiement des dépenses après évaluation. Le service encode les données de telle sorte qu'elles constituent immédiatement une source d'informations fonctionnelles pour la politique financière de l'IBPT.

Ses fonctions principales sont :

- la perception correcte des recettes et le paiement exact des dépenses ;
- la gestion correcte des comptes financiers de l'IBPT, tant sur le plan des recettes que des dépenses ;
- le contrôle comptable des opérations financières ;
- l'établissement des comptes annuels de l'IBPT.



# RAPPORT FINANCIER ET COMPTES ANNUELS

A close-up photograph of a person's hand pointing at a line graph displayed on a tablet. The graph shows a fluctuating line on a grid background. The overall image has a blue tint, and the text 'RAPPORT FINANCIER ET COMPTES ANNUELS' is overlaid in large, bold, blue letters.

## 1 /// L'IBPT ET LES SERVICES DE MÉDIATION

Ci-dessous, les comptes de l'IBPT et ceux des deux services de médiation. Les services de médiation sont des instances indépendantes mises sur pied pour traiter les plaintes des consommateurs à l'égard des opérateurs du secteur ; l'intervention de l'Institut se borne à mettre du personnel à disposition de ces deux organismes.

### RÉALISATIONS DE L'IBPT - 2014

RECETTES	EUROS	DÉPENSES	EUROS
Remboursements	292 503	Personnel	22 700 500
Droits des licences et de contrôle pour radiocommunications privées	22 175 361	Fonctionnement	6 109 694
Droits des licences publiques	36 401 892	Dépenses d'investissements	1 237 167
Poste	2 618 397	Organisations de coordination	1 868 577
Divers	1 007 330	Trésor	11 200 000
Prestations pour compte de tiers	309 706	CF/RT	3 346 781
<b>TOTAL</b>	<b>62 805 189</b>	<b>TOTAL</b>	<b>46 462 719</b>

### RÉALISATIONS DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL - 2014

RECETTES	EUROS	DÉPENSES	EUROS
Remboursements	0	Personnel	1 389 701
Prestations pour compte de tiers (participation du secteur)	1 777 425	Fonctionnement	271 491
		Dépenses d'investissements	5 935
		Organisations de coordination	300
<b>TOTAL</b>	<b>1 777 425</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1 667 427</b>

### RÉALISATIONS DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS - 2014

RECETTES	EUROS	DÉPENSES	EUROS
Remboursements	70 167	Personnel	1 777 257
Prestations pour compte de tiers (participation du secteur)	2 466 821	Fonctionnement	454 935
		Dépenses d'investissements	77 611
		Organisations de coordination	300
<b>TOTAL</b>	<b>2 536 988</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2 310 103</b>

## 2 /// COMPTES ANNUELS DES FONDS POUR LES SERVICES UNIVERSELS

Aucun fond universel n'a été activé.

# ANNEXES



# 1 /// BILAN DU PLAN OPÉRATIONNEL 2014

AXE STRATÉGIQUE « L'INNOVATION »	
Soutenir l'apparition de services toujours plus innovants pour les utilisateurs	
<b>1. Accompagner et anticiper les nouveaux développements sur le marché</b>	
Spectrum <i>pooling</i>	Projet placé « on hold » <sup>46</sup>
Spectrum <i>hoarding</i>	Projet réalisé
<b>2. Encourager l'émergence de nouveaux marchés et de nouveaux services</b>	
L'adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché	Projet réalisé
Le développement d'un système d'attribution efficace et efficient des numéros	Projet réalisé
<b>3. Gérer les ressources rares au bénéfice des utilisateurs</b>	
Vérification de l'orientation sur les coûts du prix de gros des noms de domaine .be	Projet réalisé
Inventaire du spectre	Projet réalisé
Contrôle du spectre - Contrôles préventifs	Projet réalisé <sup>47</sup>
Contrôle du spectre - Résolution des perturbations	Projet réalisé
Contrôles des équipements de télécommunications qui sont arrivés ou qui arriveront sur le marché belge (européen)	Projet réalisé

AXE STRATÉGIQUE « LA CONCURRENCE ET LES INVESTISSEMENTS »	
Promouvoir un cadre durable pour la concurrence et les investissements	
<b>1. Contribuer à créer un cadre favorable au déploiement des infrastructures, des réseaux et des services et un climat favorable aux investissements</b>	
Modification des AR 900 MHz et 1 800 MHz	Projet réalisé
Publication d'un observatoire postal 2013	Projet réalisé

AXE STRATÉGIQUE « LA CONCURRENCE ET LES INVESTISSEMENTS »	
Promouvoir un cadre durable pour la concurrence et les investissements	
<b>2. Stimuler la concurrence, notamment par le travail sur les analyses de marché</b>	
Attribution d'une concession de services portant sur la distribution de journaux reconnus et périodiques reconnus	Projet en cours <sup>48</sup>
Analyse de marchés de détail des services de téléphonie fixe [3 & 5 [2003]]	Projet réalisé
Marché de la terminaison fixe : détermination des charges de terminaison fixes	Projet reporté à 2015
Analyse de marché Large bande et Radiodiffusion	Projet reporté à 2015
Analyse du marché de gros de terminaison sur les réseaux mobiles individuels [7 [2007]]	Projet reporté à 2015
Modèle de coûts NGN/NGA - Tarification des services de transport Ethernet et du Multicast	Projet réalisé
Modèle de coûts NGN/NGA - Tarification des services d'accès pour le dégroupage et l'accès large bande de gros	Projet en cours <sup>49</sup>
Décision concernant les offres de référence relatives à l'ouverture du câble	Projet en cours <sup>50</sup>
Calcul du WACC	Projet réalisé
Implémentation BROTSOLL/NGLL qualitatif	Projet réalisé
Implémentation BROTSOLL/NGLL quantitatif	Projet reporté à 2015
Contrôle des tarifs de gros pour les obligations sur le marché de la radiodiffusion	Projet reporté à 2015
Bilan après trois années de l'ouverture du marché à la concurrence	Projet en cours <sup>51</sup>
Amélioration et suivi des processus opérationnels	Projet réalisé

<sup>46</sup> Un complément de recherche est nécessaire.

<sup>47</sup> Seule une partie du projet (« Développement de l'ATIS/AIS catcher ») doit encore être réalisée en collaboration avec le SPF Mobilité et Transports.

<sup>48</sup> Suite au changement de législature, c'est le 6 février 2015 que le Gouvernement a retenu les trois candidatures déposées en 2014, ce qui a permis à l'IBPT, à partir de ce moment, de poursuivre la procédure prévue.

<sup>49</sup> L'achèvement du projet est repoussé jusqu'après la révision du « One-time fee ».

<sup>50</sup> La décision de l'IBPT doit encore être promulguée.

<sup>51</sup> Le rapport WIK dressant le bilan de l'ouverture du marché postal à la concurrence a été publié le 3 mars 2015.

AXE STRATÉGIQUE « LA FIABILITÉ » Assurer un environnement numérique fiable et de qualité	
<b>1. Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux</b>	
Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux	Projet en cours <sup>52</sup>
<b>2. Renforcer la fiabilité des réseaux</b>	
Notification des incidents de sécurité	Projet en cours <sup>53</sup>
Notification des risques de sécurité	Projet en cours <sup>54</sup>
Fixation et description des mesures minimales nécessaires de sécurité	Projet en cours <sup>55</sup>
Contrôle des prestataires de services postaux	Projet réalisé
<b>3. Conservation des données et interception légale</b>	
Contribution à la réalisation du système eCall belge	Projet en cours <sup>56</sup>
Amélioration de la fiabilité et de la disponibilité des données d'identification et de localisation	Projet en cours <sup>57</sup>
Localisation des utilisateurs de services nomades	Projet en cours <sup>58</sup>



<sup>52</sup> La publication des cartes sur le site Internet de l'IBPT est prévue pour 2015.

<sup>53</sup> Face à la complexité et à la multitude des dossiers relatives à la sécurité des réseaux et services de communications électroniques, l'ensemble des objectifs fixés pour 2014 n'a pas pu être atteint. En effet, il a été préféré de cibler les actions sur des dossiers prioritaires tels que la planification télécom en cas de délestage électrique. Le renforcement en personnel du service « Sécurité des réseaux » de l'IBPT permettra de consolider une exhaustivité encore plus effective des initiatives prévues.

<sup>54</sup> Cf. 53.

<sup>55</sup> Cf. 53.

<sup>56</sup> Le projet est dans l'attente de la décision du SPF Intérieur au sujet du financement des centrales de filtrage.

<sup>57</sup> Des contacts ont été établis avec Belgacom concernant les modifications éventuelles de sa base de données EMR.

<sup>58</sup> La phase 2 du projet de norme du groupe M493 de l'ETSI relatif à la localisation des appels nomadiques vocaux (VoIP) a été approuvée et le travail sur la phase 3 (spécifications techniques) a débuté.

<sup>59</sup> La réalisation du projet a été étendue sur deux ans au vu de la nécessité d'adopter des mesures réglementaires à l'issue d'un rapport avec recommandations de l'IBPT.

AXE STRATÉGIQUE « L'INFORMATION » Contribuer au renforcement de l'information des consommateurs	
<b>1. Informer les consommateurs</b>	
Comparaison tarifaire nationale	Projet réalisé
Étude comparative des prix en Belgique et dans ses pays voisins concernant les produits télécoms pour la clientèle non résidentielle	Projet réalisé
Étude comparative des prix en Belgique et dans ses pays voisins concernant les produits télécoms pour la clientèle résidentielle	Projet réalisé
<b>2. Aider les consommateurs</b>	
Comparateur tarifaire	Projet réalisé
Faciliter le changement d'opérateur ou de fournisseur de services fixes : téléphone, Internet et/ou télévision (Projet « <i>Easy Switch</i> »)	Projet en cours <sup>59</sup>
Enquête sur la perception du fonctionnement du marché	Projet réalisé
<b>3. Protéger les consommateurs</b>	
Contrôle de l'application de la législation	Projet réalisé
Contrôle de la consommation : message d'information pour les numéros 070	Projet réalisé

AXE STRATÉGIQUE « LA PARTICIPATION » Favoriser la participation et l'inclusion sociale	
<b>1. Monitoring du service universel</b>	
Calcul des coûts nets de la fourniture des tarifs sociaux supportés par les opérateurs prestataires	Projet en cours <sup>60</sup>
Calcul du coût net du service universel en matière postale en 2013	Projet en cours <sup>61</sup>
Modernisation du service universel télécoms	Projet en cours <sup>62</sup>
Contrôle spécifique suite à la modernisation du service universel des télécommunications	Projet réalisé
Désignation du prestataire du service universel postal	Projet en cours <sup>63</sup>
<b>2. Services postaux et de télécommunications à prix abordable</b>	
Contrôle de la qualité du service de bpost	Projet réalisé
Contrôle des prix des produits appartenant au service universel postal	Projet réalisé
<b>3. Protection des consommateurs avec des besoins spécifiques</b>	
Mesures en faveur des utilisateurs handicapés ou moins valides	Projet en cours <sup>64</sup>

AXE STRATÉGIQUE « LE DIALOGUE » Organiser un dialogue permanent	
<b>Relations avec les parties concernées</b>	
Monitoring du marché des télécommunications électroniques	Projet réalisé
Communication efficace avec toutes les parties prenantes	Projet réalisé

AXE STRATÉGIQUE « LA PERFORMANCE » Être un employeur attractif et un régulateur performant	
<b>L'IBPT, une organisation efficace et efficiente</b>	
Automatisation de certaines fonctionnalités du STTS	Projet en cours <sup>65</sup>



<sup>60</sup> La réalisation du projet a été retardée, entre autres dans la réception des informations nécessaires de la part du fournisseur de tarifs sociaux ayant demandé remboursement du coût net.

<sup>61</sup> La réalisation du projet a été retardée, entre autres suite à la réception tardive de certaines informations nécessaires.

<sup>62</sup> En ce qui concerne la désignation du prestataire de la composante géographique, le projet doit encore être développé. Toutefois, la mise en place du nouveau Gouvernement en 2014 a donné lieu à de nouvelles réflexions concernant la composante géographique du service universel.

<sup>63</sup> La progression du dossier a été freinée afin de prendre en compte les résultats du dossier « Bilan après trois années de l'ouverture du marché à la concurrence ».

<sup>64</sup> Avec les parties prenantes, l'IBPT doit encore entreprendre de nouvelles démarches afin de promouvoir un accès équivalent aux personnes handicapées. L'IBPT va notamment publier un recueil des droits et obligations des consommateurs de manière accessible, entre autres en braille.

<sup>65</sup> Pour la réalisation de son projet d'automatisation, l'IBPT est tributaire de la réalisation d'un projet de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS).

## 2 /// RAPPORT SUR LE CONTRÔLE VISÉ À L'ARTICLE 21 DE LA LOI DU 17 JANVIER 2003

Cette disposition envisage le cas où l'IBPT possède des indices indiquant une infraction à la législation ou à la réglementation dont l'Institut contrôle le respect ou aux décisions prises par l'Institut en exécution de cette législation ou réglementation.

Sur cette base, deux décisions imposant une amende administrative ont été adoptées en 2014 :

- la décision du Conseil de l'IBPT du 28 janvier 2014 relative à l'imposition d'une amende administrative à Schedom Dommel pour le non-respect des articles 108, § 1<sup>er</sup>, b), 3<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup> partie, 108, § 1<sup>er</sup>, f), 108, § 2, 110, § 1<sup>er</sup> et 111/3, §§ 1<sup>er</sup> et 3 de la LCE ;
- la décision du Conseil de l'IBPT du 20 mai 2014 visant l'imposition d'une amende administrative à Belgacom pour non-respect, pour l'offre de référence WBA VDSL2, de l'obligation de transparence - Version publique - Version confidentielle à destination de Belgacom.



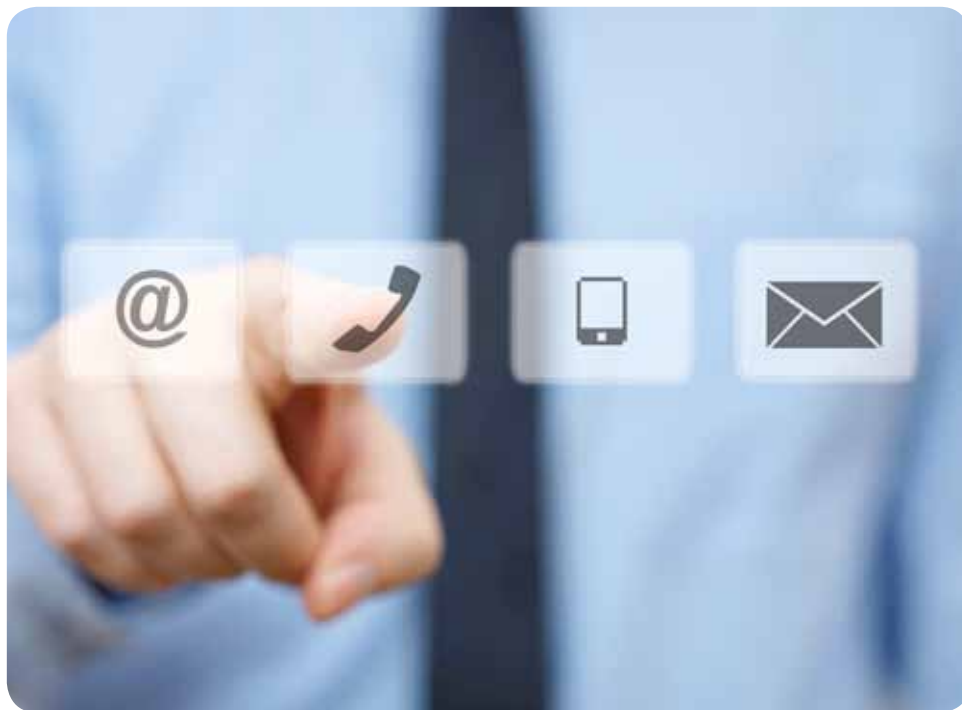
### 3 /// LISTE DES PUBLICATIONS DU CONSEIL DE L'IBPT EN 2014

#### 1. DÉCISIONS D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

DATE DE LA DÉCISION	TITRE
17/12/2014	Décision du Conseil de l'IBPT retirant les droits d'utilisation des fréquences 10238-10294/10588-10644 MHz pour l'accès radioélectrique octroyés à Evonet
15/12/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant l'octroi de droits d'utilisation et la répartition du spectre dans les bandes 900 MHz et 1 800 MHz - Version réservée à Belgacom & version non confidentielle
12/12/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2013 du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois postaux égrenés recommandés intérieurs, des colis postaux égrenés intérieurs et de la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire
25/11/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant la conformité du système de séparation comptable de Belgacom pour 2012
25/11/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant la conformité du système de séparation comptable de Belgacom pour 2011
21/11/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant l'introduction d'un message d'avertissement tarifaire précédant les appels vers des numéros 070
16/10/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant l'utilisation d'un préfixe spécial pour tous les radioamateurs à l'occasion de la commémoration du 100 <sup>e</sup> anniversaire de la première guerre mondiale
8/10/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant l'analyse de la proposition tarifaire de bpost des tarifs pleins à la pièce pour l'année 2015 - Version confidentielle - Version non confidentielle
26/09/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant la neutralisation de certains appels de dérangement sur les lignes d'accès conformément à l'article 7,§2 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques
24/09/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant la restitution de l'autorisation 3G de Telenet Tecteo BidCo

DATE DE LA DÉCISION	TITRE
24/09/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant les services téléphoniques nationaux accessibles au public en position déterminée pour les utilisateurs résidentiels et non résidentiels - Version publique - Version confidentielle
13/08/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant les interfaces radio B05-01 à B05-05, B06-01 à B06-23, B07-01 à B07-05 et D01-01 à D01-03
11/08/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant l'addendum à l'offre de référence BROTSoll relatif aux lignes louées de nouvelle génération (NGLL)
22/07/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant la répartition dans la bande 1 800 MHz
22/07/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant les conditions techniques et opérationnelles nécessaires pour éviter les brouillages préjudiciables dans la bande appariée 2 GHz
7/07/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant la conformité du système de comptabilisation des coûts de Belgacom pour 2012 - Version publique - Version confidentielle à l'attention de Belgacom
20/05/2014	Décision du Conseil de l'IBPT visant l'imposition d'une amende administrative à Belgacom pour non-respect, pour l'offre de référence WBA VDSL2, de l'obligation de transparence - Version publique - Version confidentielle à destination de Belgacom
8/05/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant les interfaces radio B10-05, B10-06, B10-08 et E27-01
1/04/2014	Décision du Conseil de l'IBPT fixant les hypothèses dans lesquelles les opérateurs doivent notifier à l'IBPT un incident de sécurité et les modalités de cette notification
1/04/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant l'addendum « <i>Specifications for P=5 Service Quality</i> »
21/03/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2012 du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois postaux égrenés recommandés intérieurs, des colis postaux égrenés intérieurs et de la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire

DATE DE LA DÉCISION	TITRE
21/03/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2011 du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois postaux égrenés recommandés intérieurs, des colis postaux égrenés intérieurs et de la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire
19/02/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant l'addendum « <i>Vectoring</i> » - Version non confidentielle - Version confidentielle
28/01/2014	Décision du Conseil de l'IBPT relative à l'imposition d'une amende administrative à Schedom Dommel pour le non-respect des articles 108, § 1 <sup>er</sup> , b), 3 <sup>e</sup> et 5 <sup>e</sup> partie, 108, § 1 <sup>er</sup> , f), 108, § 2, 110, § 1 <sup>er</sup> et 111/3, §§ 1 <sup>er</sup> et 3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques
7/01/2014	Décision du Conseil de l'IBPT concernant la composition du collège visé par l'arrêté royal du 5 mai 2006 fixant une procédure de conciliation devant l'IBPT pour l'année 2014



## 2. CONSULTATIONS

DATE DE LA CONSULTATION	TITRE
12/12/2014	Consultation du Conseil de l'IBPT concernant le projet de plan opérationnel 2015
10/12/2014	Consultation du Conseil de l'IBPT concernant la révision de la politique en matière de gestion du plan de numérotation
9/12/2014	Consultation du Conseil de l'IBPT sur le projet de communication de l'IBPT concernant les microphones sans fil et autres équipements PMSE dans les interfaces radio B10 et F2
9/12/2014	Consultation relative au projet de décision concernant l'addendum prix NGLL à BROTSOLL
7/11/2014	Consultation du Conseil de l'IBPT concernant le spectre pour les communications mobiles publiques
24/10/2014	Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant l'octroi de bandes de fréquences exclusives pour l'utilisation de faisceaux hertziens
1/10/2014	Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant la transparence des offres de référence [Incl. Addendum <i>Protocols Transparency</i> ]
15/07/2014	Consultation du Conseil de l'IBPT relative au projet de décision concernant l'accès aux chambres de visite de Belgacom
14/07/2014	Consultation du Conseil de l'IBPT portant sur le projet de décision concernant l'introduction d'un message d'avertissement tarifaire vocal précédant les appels vers des numéros 070
9/07/2014	Consultation sur le projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant les interfaces radio B05-01 à B05-05, B06-01 à B06-23, B07-01 à B07-05 et D01-01 à D01-03
8/07/2014	Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant la neutralisation de certains messages d'erreurs sur les lignes d'accès conformément à l'article 7, § 2 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques
13/06/2014	Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant la restitution de l'autorisation 3G de Telenet Tecteo BidCo

DATE DE LA CONSULTATION	TITRE
27/05/2014	Consultation du Conseil de l'IBPT concernant le projet de communication de l'IBPT relatif à la problématique de l'identification du prestataire de services postaux ayant traité l'envoi
23/05/2014	Consultation du Conseil de l'IBPT concernant son projet de communication relative à l'obligation de notification à l'IBPT en tant qu'opérateur
15/05/2014	Consultation du Conseil de l'IBPT concernant les conditions techniques et opérationnelles pour la bande 2 GHz
05/05/2014	Consultation du Conseil de l'IBPT concernant le projet de plan opérationnel 2014
9/04/2014	Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant le coût du capital pour les opérateurs disposant d'une puissance significative en Belgique
1/04/2014	Consultation sur le projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant les interfaces radio B10-05, B10-06, B10-08 et E27-01
24/02/2014	Consultation concernant le projet de lignes directrices de l'IBPT pour l'interprétation du concept « abonné disposant au maximum de cinq numéros »
7/02/2014	Consultation du Conseil de l'IBPT relative au projet de décision concernant l'addendum NGLL à BROTSOLL
17/01/2014	Consultation du Conseil de l'IBPT concernant le projet de plan stratégique 2014-2016
17/01/2014	Consultation du Conseil de l'IBPT relative à la thésaurisation du spectre
16/01/2014	Consultation du Conseil de l'IBPT concernant l'évolution du simulateur tarifaire
14/01/2014	Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant les services téléphoniques nationaux accessibles au public en position déterminée pour les utilisateurs résidentiels et non résidentiels
8/01/2014	Consultation du Conseil de l'IBPT à la demande du Ministre de l'Économie concernant le projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 7 mars 1995 relatif à l'établissement et à l'exploitation de réseaux de mobilophonie GSM et l'arrêté royal du 24 octobre 1997 relatif à l'établissement et à l'exploitation de réseaux de mobilophonie DCS-1 800

### 3. COMMUNICATIONS

DATE	TITRE
23/12/2014	Communication du Conseil de l'IBPT concernant le contrôle des prestataires de services postaux effectué par l'IBPT pendant les années 2013 et 2014
11/12/2014	Communication du Conseil de l'IBPT concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour les années 2010 à 2013
4/11/2014	Communication du Conseil de l'IBPT concernant le contrôle de la fourniture d'informations aux personnes handicapées par les opérateurs
30/09/2014	Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs (septembre 2014)
23/09/2014	Communication du Conseil de l'IBPT concernant le contrôle des conditions générales des opérateurs
13/06/2014	Communication du Conseil de l'IBPT concernant les projets de cahier des charges et de contrats relatifs à la concession de service portant sur la distribution de la presse
21/05/2014	Communication du Conseil de l'IBPT concernant la vérification du calcul du coût net du service universel postal en Belgique
14/05/2014	Communication du Conseil de l'IBPT concernant la demande de Telenet SA du 9 décembre 2013 de réattribution de la totalité du bloc de numéros 09 332 de Belgacom SA à Telenet SA
7/05/2014	Communication du Conseil de l'IBPT concernant la liste des opérateurs postaux auxquels une licence individuelle pour la fourniture d'un service compris dans le service universel a été octroyée
28/04/2014	Communication du Conseil de l'IBPT concernant la consultation relative à la thésaurisation du spectre
25/04/2014	Communication du Conseil de l'IBPT concernant le contrôle de la qualité du service de bpost réalisé par l'IBPT en 2012
22/04/2014	Communication du Conseil de l'IBPT concernant la synthèse des contributions à la consultation du 16 janvier 2014 relative à l'évolution du simulateur tarifaire <a href="http://www.meilleurtarif.be">www.meilleurtarif.be</a>
4/04/2014	Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique [tarifs appliqués le 3 février 2014]

DATE	TITRE
19/03/2014	Communication du Conseil de l'IBPT du 19 mars 2014 concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour les années 2010, 2011 et 2012
20/02/2014	Communication du Conseil de l'IBPT concernant la déclaration de conformité du système de comptabilisation de coûts pour bpost pour 2012 sur la base des rapports établis par le collège des commissaires auprès de bpost
4/02/2014	Communication du Conseil de l'IBPT concernant l'audit par l'IBPT du système de mesure externe BELEX de bpost pour le contrôle des délais d'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire et non prioritaire ainsi que du système de mesure interne de bpost pour les envois postaux égrenés recommandés intérieurs et les colis postaux égrenés intérieurs
20/02/2014	Communication du Conseil de l'IBPT concernant la déclaration de conformité du système de comptabilisation de coûts pour bpost pour 2011 sur la base des rapports établis par le collège des commissaires auprès de bpost



#### 4. AVIS

DATE DE L'AVIS	TITRE
23/12/2014	Avis du Conseil de l'IBPT concernant le plan d'amélioration 2013 et le plan d'action 2014 de bpost suite à l'enquête de satisfaction de la clientèle 2013
15/05/2014	Avis du Conseil de l'IBPT portant modification de l'arrêté royal du 24 mai 2006 relatif aux brevets pour des gens de mer et modifiant l'arrêté royal du 20 juillet 1973 portant règlement sur l'inspection maritime
22/04/2014	Avis du Conseil de l'IBPT concernant l'arrêté ministériel modifiant l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques
21/03/2014	Avis du Conseil de l'IBPT concernant le projet d'arrêté royal relatif à la collaboration entre l'IBPT d'une part et l'Autorité belge de la concurrence d'autre part
11/03/2014	Avis du Conseil de l'IBPT concernant la proposition de loi du 29 janvier 2014 modifiant, en ce qui concerne les amendes administratives, la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges
12/02/2014	Avis du Conseil de l'IBPT portant modification de l'arrêté royal du 7 mars 1995 relatif à l'établissement et à l'exploitation de réseaux de mobilophonie GSM et l'arrêté royal du 24 octobre 1997 relatif à l'établissement et à l'exploitation de réseaux de mobilophonie DCS-1 800
16/01/2014	Avis du Conseil de l'IBPT concernant le projet de modification de l'article 36 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques
13/01/2014	Proposition du Conseil de l'IBPT concernant la fixation du débit de l'accès fonctionnel à l'Internet dans la cadre de la composante géographique du service universel et avis du conseil de l'IBPT du 13 janvier 2014 concernant la composante géographique du service universel - Version non confidentielle
10/01/2014	Avis du Conseil de l'IBPT concernant le projet d'arrêté royal portant règlement d'ordre intérieur du Conseil de l'IBPT
10/01/2014	Avis du Conseil de l'IBPT sur un projet d'arrêté royal portant modification de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros et portant modification de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications

## 5. COMMUNIQUÉS DE PRESSE

DATE DU COMMUNIQUÉ	TITRE
23/12/2014	La CRC adopte une décision de réfection sur l'analyse de marché des marchés Internet haut débit
15/12/2014	L'IBPT publie les chiffres clés économiques du secteur postal
3/10/2014	Les opérateurs télécoms adaptent leurs conditions générales à la demande de l'IBPT
30/09/2014	Les évolutions du marché des télécommunications du point de vue de l'utilisateur
26/09/2014	L'IBPT dérégule la téléphonie fixe
17/07/2014	Les prix des télécommunications belges sur le marché non résidentiel sont plutôt avantageux par rapport aux pays voisins pour les plus petites entreprises
30/06/2014	L'IBPT publie les statistiques du secteur des communications électroniques 2013
12/06/2014	Trois candidatures pour la distribution de journaux reconnus et de périodiques reconnus
11/06/2014	Huit recommandations visant à promouvoir la pénétration de la large bande mobile en Belgique
26/05/2014	L'IBPT impose une amende de € 403 000 à Belgacom
9/04/2014	L'IBPT publie une annonce de concession et un appel aux candidatures pour la distribution des journaux reconnus et des périodiques reconnus
4/04/2014	L'IBPT publie une comparaison des tarifs de télécommunications les moins chers sur le marché résidentiel en Belgique
12/02/2014	Comportement et priorités des utilisateurs des services postaux
05/02/2014	Comparaison des prix des télécommunications belges avec des pays voisins



## 4 /// LISTE DES MESURES D'EXÉCUTION PUBLIÉES AU MONITEUR BELGE EN 2014

### 4.1. ARRÊTÉS D'EXÉCUTION DE LA « LOI IBPT » (17 JANVIER 2003)

1. Arrêté ministériel du 15 mai 2014 fixant les diplômes ou certificats requis pour pouvoir être nommé dans les différents grades de niveau A à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (M.B. 17 juin 2014)
2. Arrêté ministériel du 15 mai 2014 fixant les modalités du test d'aptitude prévu par l'article 86, alinéa 2, de l'arrêté royal du 11 janvier 2007 fixant le statut administratif du personnel de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, en vue de l'obtention de la qualité de chargé de mission de coordination par les membres du personnel (M.B. 17 juin 2014)
3. Arrêté royal du 8 mai 2014 concernant la coopération entre l'Institut belge des services postaux et des télécommunications et l'Autorité belge de la concurrence (M.B. 14 juillet 2014)
4. Arrêté royal du 25 avril 2014 modifiant certaines dispositions des statuts du personnel de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (M.B. 1 juillet 2014)
5. Arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal (M.B. 9 juillet 2014)
6. Arrêté royal du 19 avril 2014 portant règlement d'ordre intérieur du Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (M.B. 5 juin 2014)

7. Arrêté royal du 10 avril 2014 fixant les indemnités de réintégration prévues à l'article 16 de l'arrêté royal du 11 mai 2003 fixant le statut, la rémunération et les devoirs du président et des membres du Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (M.B. 10 juin 2014)

### 4.2. ARRÊTÉS D'EXÉCUTION DE LA « LOI COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES » (13 JUIN 2005)

1. Arrêté royal du 25 avril 2014 modifiant l'arrêté royal du 2 février 2007 relatif aux services d'urgence en exécution de l'article 107, § 1<sup>er</sup> et § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, et portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques pour les services d'urgence (M.B. 7 juillet 2014)
2. Arrêté royal du 10 avril 2014 modifiant l'arrêté royal du 7 mars 1995 relatif à l'établissement et à l'exploitation de réseaux de mobilophonie GSM et l'arrêté royal du 24 octobre 1997 relatif à l'établissement et à l'exploitation de réseaux de mobilophonie DCS-1 800 (M.B. 6 juin 2014)
3. Arrêté royal du 4 avril 2014 portant modification de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros et portant modification de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications (M.B. 22 mai 2014)
4. Arrêté royal du 2 avril 2014 relatif à l'utilisation partagée de sites d'antennes (M.B. 22 mai 2014)

5. Arrêté royal du 2 avril 2014 fixant les principes sur la base desquels l'Institut belge des services postaux et des télécommunications vérifie et approuve le calcul et le montant des coûts dont le remboursement est réclamé au fonds pour les services d'urgence offrant de l'aide sur place (M.B. 23 mai 2014)

6. Arrêté royal du 2 avril 2014 fixant les modalités de fonctionnement du fonds pour les services d'urgence offrant de l'aide sur place (M.B. 23 mai 2014)

7. Arrêté royal du 2 avril 2014 fixant les modalités pour le remboursement par le fonds pour les services d'urgence offrant de l'aide sur place d'une éventuelle surcompensation (M.B. 23 mai 2014)

8. Arrêté royal du 2 avril 2014 modifiant l'arrêté royal du 26 février 2010 relatif au transfert de droits d'utilisation pour des radiofréquences utilisées entièrement ou partiellement pour des services de communications électroniques offerts au public (M.B. 30 mai 2014)

9. Arrêté royal du 2 avril 2014 relatif à la modification, en matière de qualité du service, de certains objectifs imposés au prestataire de la composante géographique du service universel par la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (M.B. 30 mai 2014)

10. Arrêté royal du 2 avril 2014 relatif à la fixation du débit de l'accès fonctionnel à Internet dans le cadre de la fourniture de la composante géographique du service universel des communications électroniques (M.B. 30 mai 2014)

11. Arrêté royal du 2 avril 2014 portant modification de l'arrêté royal du 26 janvier 2007 relatif à la police des ondes en modulation de fréquence dans la bande 87.5 MHz 108 MHz (M.B. 10 juin 2014)
12. Arrêté ministériel du 19 mars 2014 concernant l'augmentation de la réserve disponible de numéros de téléphone géographiques dans la zone de Charleroi (M.B. 24 avril 2014)
13. Arrêté ministériel du 5 mars 2014 fixant la solution technique que les opérateurs fournissant ou revendant des services mobiles de la deuxième génération doivent implémenter pour que les services d'urgence offrant de l'aide sur place puissent être joints par un message texte (M.B. 18 mars 2014)
14. Arrêté royal du 28 février 2014 modifiant l'arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités du mécanisme ouvert de désignation du prestataire de la composante géographique fixe du service universel des communications électroniques (M.B. 28 mars 2014)
15. Arrêté ministériel du 9 janvier 2014 déterminant les coûts de traitement d'un dossier par la Commission d'Éthique pour les télécommunications (M.B. 27 janvier 2014)
16. Arrêté royal du 15 décembre 2013 fixant le contenu des fiches d'information, visées aux articles 111, § 2, de la loi du 13 juin 2005 et 5, § 2, de la loi du 15 mai 2007 (M.B. 13 janvier 2014)
17. Arrêté royal du 15 décembre 2013 relatif à la levée des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise à disposition d'un annuaire universel dans le secteur des communications électroniques (M.B. 9 janvier 2014)

18. Arrêté ministériel du 15 décembre 2013 relatif à la levée des obligations de service universel concernant la mise à disposition d'un annuaire universel dans le secteur des communications électroniques (M.B. 9 janvier 2014)

#### 4.3. ARRÊTÉS D'EXÉCUTION DE LA « LOI PORTANT RÉFORME DE CERTAINES ENTREPRISES PUBLIQUES ÉCONOMIQUES » (21 MARS 1991)

1. Arrêté royal du 11 mars 2014 portant nomination du président du Comité consultatif pour les services postaux (M.B. 31 mars 2014)
2. Arrêté royal du 19 avril 2014 modifiant l'arrêté royal du 11 janvier 2006 fixant les modalités de la déclaration et le transfert de services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 144quater, § 3, 148sexies, § 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup> et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (M.B. 22 mai 2014)
3. Arrêté royal du 19 avril 2014 portant modification de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le Titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (M.B. 27 mai 2014)
4. Arrêté royal du 25 avril 2014 relatif à la comptabilité analytique du prestataire du service universel postal (M.B. 3 juillet 2014)
5. Arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal (M.B. 9 juillet 2014)

## 5 /// GLOSSAIRE

**ABC** : Autorité belge de la Concurrence

**ARN** : Autorité réglementaire nationale

**BBC** : Broadband Cost

**BCSS** : Banque Carrefour de la Sécurité Sociale

**BER** : Bureau européen des radiocommunications

**BEREC** : Organe des régulateurs européens des communications électroniques

**BROBA** : Belgacom Reference Offer Bitstream Access

**BROTSOLL** : Belgacom Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines

**BRUO** : Belgacom Reference Unbundling Offer

**CA** : Council of Administration (Conseil d'administration)

**CCSP** : Comité consultatif pour les services postaux

**CEN** : Comité européen de normalisation

**CEPT** : Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications

**CERP** : Comité européen de réglementation postale

**CLI** : Calling Line Identity

**CMR** : Conférence mondiale des radiocommunications

**COCOM** : Communications Committee

**CPG** : Conference Preparatory Group

**CRC** : Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques

**CSA** : Conseil supérieur de l'audiovisuel

**CSC** : Carrier Select Code

**CSR** : Comité du spectre radioélectrique

**DECT** : Digital Enhanced Cordless Telephone

**DG** : Direction générale

**DSL** : Digital subscriber line

**DVB-T** : Digital Video Broadcasting - Terrestrial

**ECC** : Electronic Communications Committee (Comité des communications électroniques)

**ECP** : European Common Proposal

**ERGP** : European Regulators Group for Postal services (Groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux)

**ESA** : European Space Agency (Agence spatiale européenne)

**ETSI** : European Telecommunications Standard Institute (Institut européen des normes de télécommunications)

**FttH** : Fiber to the Home (fibre [optique] jusqu'au domicile)

**GOC** : General Operator's Certificate

**GMDSS** : Global Maritime Distress and Safety System

**GSM** : Global System for Mobile communications

**HAREC** : Harmonised Amateur Radio Examination Certificate

**HCM** : Harmonised Calculation Method

**IP** : Internet Protocol

**IRG** : Independent Regulators Group

**ISPC** : International Signalling Point Code

**ITU** : International Telecommunication Union

**LCE** : Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

**LEGBAC** : Limited Exploratory Group on Broadcasting to Aeronautic Compatibility

**LL** : Leased Line (ligne louée)

**M.B.** : Moniteur belge

**M2M** : Machine to Machine

**MNC** : Mobile Network Code

**MTR** : Mobile Termination Rate

**NCS** : Service national de contrôle du spectre

**NGA** : Next Generation Access

**NGN** : Next Generation Network

**NGLL** : Next Generation Leased Lines

**NSPC** : National Signalling Point Code

**OMC** : Organisation mondiale du commerce

**OSN** : One Stop Notification

**PMSE** : Program Making and Special Events

**PSM** : Puissant sur le marché (SMP : Significant Market Power)

**PT** : Project Team

**ROC** : Restricted Operator's Certificate

**RSC** : Radio Spectrum Committee

**RSPG** : Radio Spectrum Policy Group

**R&TTE** : Radio and Telecommunications Terminal Equipment

**SIEG** : Services d'intérêt économique général

**SMS** : Short Message Service

**SPF** : Service public fédéral

**SRC** : Short Range Certificate

**STTS** : Service des tarifs téléphoniques sociaux

**T-DAB** : Terrestrial Digital Audio Broadcasting

**TC** : Technical Committee

**TDD** : Time Division Duplex

**TTS** : Tarif téléphonique social

**UHF** : Ultra High Frequency

**UIT** : Union internationale des télécommunications

**UMTS** : Universal Mobile Telecommunications System (Système de télécommunications mobiles universelles)

**UPU** : Universal Postal Union (Union postale universelle)

**VHF** : Very High Frequencies

**VoIP** : Voice over IP (voix sur IP)

**VPN** : Virtual Private Network

**VRM** : Vlaamse Regulator voor de Media

**WACC** : Weighted Average Cost of Capital (coût moyen pondéré du capital (CMPC))

**WBA** : Wholesale Broadband Access

## 6 /// ADRESSES UTILES

---

### SPF ÉCONOMIE, PME, CLASSES MOYENNES ET ÉNERGIE

Rue du Progrès, 50  
1210 Bruxelles  
Tél. 0800 120 33  
Fax 0800 120 57

[www.economie.fgov.be](http://www.economie.fgov.be)

### AUTORITÉ BELGE DE LA CONCURRENCE

City Atrium, 6<sup>e</sup> étage  
Rue du Progrès, 50  
1210 Bruxelles  
Tél. 02 277 52 72  
Fax 02 277 53 23  
info@bma-abc.be

<http://economie.fgov.be/fr/entreprises/concurrence>

### SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Boulevard Bischoffsheim, 29-35  
1000 Bruxelles  
Tél. 02 223 06 06  
Fax 02 219 77 88

plaintes@mediateurtelecom.be

[www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)

### SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

Rue Royale, 97 /14  
1000 Bruxelles  
Tél. 02 221 02 30  
Fax 02 221 02 44  
info@smspo.be

[www.smspo.be](http://www.smspo.be)

### COMITÉ CONSULTATIF POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Ellipse Building - Bâtiment C  
Boulevard du Roi Albert II, 35  
1030 Bruxelles  
Tél. 02 226 87 58  
Fax 02 223 88 77

piet.steeland@ibpt.be

[www.cct-rct.be](http://www.cct-rct.be)

### COMITÉ CONSULTATIF POUR LES SERVICES POSTAUX

Ellipse Building - Bâtiment C  
Boulevard du Roi Albert II, 35  
1030 Bruxelles  
Tél. 02 226 87 65  
Fax 02 223 88 77

aurelie.seghers@ibpt.be

[www.ccsp-rcp.be](http://www.ccsp-rcp.be)

### VLAAMSE REGULATOR VOOR DE MEDIA

Koning Albert II-laan, 20 - bus 21  
1000 Brussel  
Tel. 02 553 45 04  
Fax 02 553 45 06  
vrm@vlaanderen.be

[www.vlaamseregulatormedia.be](http://www.vlaamseregulatormedia.be)

### CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'AUDIOVISUEL

Boulevard de l'Impératrice, 13  
1000 Bruxelles  
Tél. 02 349 58 80  
Fax 02 349 58 97  
info@csa.be

[www.csa.be](http://www.csa.be)

### MEDIENRAT DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT BELGIENS

Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens  
Gospertstraße 1  
4700 Eupen  
Belgien  
Tel. 087 59 63 00  
Fax 087 55 28 91  
info@medienrat.be

[www.medienrat.be](http://www.medienrat.be)

INNOVATION  
CONCURRENCE ET  
INVESTISSEMENTS  
FIABILITÉ  
INFORMATION  
PARTICIPATION  
DIALOGUE  
PERFORMANCE



**IBPT**

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Ellipse Building - Bâtiment C

Boulevard du Roi Albert II, 35

1030 Bruxelles

Tél. 02 226 88 88

Fax 02 226 88 77

[info@ibpt.be](mailto:info@ibpt.be)

[www.ibpt.be](http://www.ibpt.be)