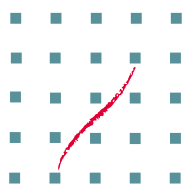


RAPPORT ANNUEL
2015



IBPT

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

INNOVATION
CONCURRENCE ET INVESTISSEMENTS
FIABILITÉ
INFORMATION
PARTICIPATION
DIALOGUE
PERFORMANCE



SOMMAIRE

MESSAGE DU CONSEIL 5

1. L'IBPT 9

- 1. En quelques mots..... 9
- 2. Missions, vision, valeurs et axes stratégiques..... 11
- 3. Chiffres clés..... 13

2. RAPPORT D'ACTIVITÉS22

1. Actions menées en 2015, rangées selon les axes stratégiques 23

- 1.1. L'innovation..... 23
- 1.2. La concurrence et les investissements..... 25
- 1.3. La fiabilité..... 30
- 1.4. L'information 32
- 1.5. La participation..... 34
- 1.6. Le dialogue..... 36
- 1.7. La performance 37

2. Rapport des services opérationnels..... 39

- 2.1. Gestion du spectre électromagnétique, licences et fréquences..... 39
- 2.2. Contrôles assurant un spectre libre d'interférences 50
- 2.3. Surveillance du marché dans le cadre de la directive 1999/5/CE..... 50
- 2.4. Gestion opérationnelle du plan de numérotation 51

3. Rapport des services horizontaux..... 52

- 3.1. Le service du Greffe..... 52
- 3.2. Le service Communication..... 52
- 3.3. Le service Traduction 52
- 3.4. Le service IT..... 53
- 3.5. Le service Ressources humaines, personnel et formations..... 53
- 3.6. Le service des relations internationales 54
- 3.7. Le service juridique 58
- 3.8. Le service Budget et Comptabilité..... 61

4. Rapport financier et comptes annuels 62

- 4.1. L'IBPT et les services de médiation..... 62
- 4.2. Comptes annuels des fonds pour les services universels 63

ANNEXES64

- 1. Bilan du plan opérationnel 2015..... 65
- 2. Rapport sur le contrôle visé à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 67
- 3. Liste des publications du Conseil de l'IBPT en 2015..... 68
- 4. Glossaire..... 72
- 5. Adresses utiles..... 73





MESSAGE DU CONSEIL

Pour l'IBPT, 2015 a été une année pendant laquelle quelques projets importants ont pu être lancés et réalisés, tels que l'ouverture des réseaux câblés, le projet « Easy Switch », le projet « Atlas », une étude de valorisation du spectre radioélectrique, une évaluation de la libéralisation du marché postal, l'attribution d'une concession de services portant sur la distribution de quotidiens et périodiques reconnus, le renouvellement du plan de numérotation, l'automatisation des tarifs sociaux et le projet SurfMobile.

Ainsi, le projet de l'ouverture des réseaux câblés a marqué, avec une nouvelle décision concernant les tarifs de gros pour l'accès au câble, le lancement d'une offre effective d'un prestataire alternatif. Sous l'impulsion de l'IBPT, la première décision de 2013 concernant les tarifs de gros a été adaptée, donnant lieu à une nouvelle décision « retail minus ».

Ce faisant, il a été tenu compte de l'évolution des services à valeur ajoutée (VAS ou *Value Added Services*), tels que les hotspots et hotspots Wi-Fi, la télévision sur un second écran, la messagerie électronique et le contenu payant, qui font partie de manière standard des offres de détail des opérateurs. Ces services supplémentaires ont été retirés, avec la valeur des modems et des décodeurs, du prix de détail dans la nouvelle décision de 2015 pour l'application du « minus ». De même, des mesures spécifiques ont été élaborées concernant les promotions et une période de transition de deux ans a été prévue. Pendant cette période, les câblo-opérateurs historiques doivent proposer des prix d'accès plus avantageux aux fournisseurs alternatifs, s'il s'agit de nouveaux arrivants sur le marché de la radiodiffusion.

Toujours en matière de régulation économique, l'IBPT a publié des projets de décision concernant les terminaisons fixe et mobile. Le premier concerne le modèle NGN/NGA pour la terminaison fixe et la fixation des tarifs de terminaison orientés sur les coûts. Le second concerne la nouvelle analyse du marché de la terminaison mobile.

Des décisions définitives ont été publiées concernant la tarification Ethernet/Multicast, le WACC (*Weighted Average Cost of Capital*), ou encore l'implémentation de l'analyse du marché des lignes louées.

Comme il est plus difficile de changer d'opérateur fixe donnant l'accès aux services de téléphonie, Internet et/ou de télévision que d'opérateur mobile, l'IBPT a lancé le projet « Easy Switch », qui vise à faciliter autant que possible le processus de changement d'opérateur fixe.

Une proposition de processus de changement d'opérateur plus fluide a été soumise au ministre compétent.

Afin d'informer le consommateur dans le monde en rapide évolution des communications électroniques, la priorité a été donnée à différents projets favorisant la transparence.

Le lancement du projet Atlas et du baromètre de qualité ont permis une meilleure compréhension de la qualité actuelle des réseaux et services. Le projet Atlas prévoit des cartes de couverture permettant de comparer les différentes couvertures/les différents débits des différents opérateurs via le site Internet de l'IBPT.

En 2015, l'on a déjà lancé les cartes de couverture mobile. Le projet de « baromètre qualité » débuté en 2015 permettra au consommateur de comparer la qualité de service des opérateurs à différents niveaux. Des études de prix nationales et internationales ont également été publiées en 2015, ainsi qu'une enquête sur la perception du fonctionnement du marché.

En 2015, une étude comparative a été réalisée dans le domaine du spectre radioélectrique concernant la valeur du spectre pour les réseaux de radiocommunications mobiles publics.

En ce qui concerne les licences privées, l'on a examiné des solutions afin de prévoir une meilleure facturation concernant l'utilisation réelle du spectre. Un accord bilatéral a été conclu avec le régulateur télécoms luxembourgeois, l'ILR, permettant



d'associer un numéro mobile belge à un réseau luxembourgeois de manière à ce que l'on puisse appeler, envoyer des SMS et surfer sur Internet entre les deux pays sans frais d'itinérance. Fin 2015, une consultation a été lancée afin de pouvoir cartographier la problématique de la couverture intérieure et les solutions possibles.

En ce qui concerne le marché postal, en 2015, l'IBPT a, suite à l'étude menée trois ans après la libéralisation du marché, remis



un avis au ministre compétent concernant une modernisation et une révision en profondeur de la réglementation postale. De même, l'Institut s'est chargé de l'accompagnement du projet qui a mené à l'attribution d'une concession de services portant sur la distribution de journaux reconnus et de périodiques reconnus. Avec la réalisation de l'observatoire postal, l'IBPT souhaite continuer à cartographier l'évolution du marché.

En matière de numérotation, un projet devant conduire à l'adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché des communications électroniques a été lancé.

Le processus d'automatisation pour les demandes de tarif téléphonique social a été implémenté et a pour résultat qu'il peut presque toujours être répondu de manière automatique à une demande de prise en considération pour l'octroi d'une réduction.

Afin d'augmenter la confiance dans l'utilisation de l'Internet mobile, l'Institut a lancé le projet « SurfMobile » en collaboration avec le SPF Économie.

Différentes parties prenantes ont été invitées à un événement organisé par l'IBPT, « Beyond », qui a mis en lumière l'avenir en matière de postes et de télécommunications.

En collaboration avec la police, les douanes et d'autres autorités du marché, l'IBPT a également assuré en 2015 les contrôles nécessaires sur les équipements de télécommunications présents ou allant entrer sur le marché belge. Les services de contrôle ont également surveillé le spectre des fréquences de manière à détecter et à éviter les perturbations et une utilisation illégitime du spectre.

Naturellement, tous ces projets n'ont pu être exécutés et réalisés que grâce aux importants services de support de l'Institut, du service Traduction au service juridique, en passant par le service IT, les services Personnel et Formation, le service Comptabilité et le service Achats et Logistique.

À tous nos collaborateurs de l'IBPT ayant contribué à la réalisation de ces projets : nos sincères remerciements.



Charles Cuvelliez

Jack Hamande

Axel Desmedt

Luc Vanfleteren



De gauche à droite : Charles Cuvelliez, Jack Hamande, Axel Desmedt, Luc Vanfleteren.





L'IBPT

1 EN QUELQUES MOTS

L'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) est l'institution fédérale remplissant 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. Il protège les intérêts des consommateurs et encourage une réelle concurrence. 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.

- **En tant qu'administration fédérale belge, il accomplit diverses missions d'intérêt public.**

Environnement

L'IBPT est régulièrement en contact avec de nombreuses institutions belges, européennes et étrangères.

- **Au niveau national**, l'IBPT est régulièrement en relation avec la **Chambre des Représentants** et le ministre fédéral en charge des postes et des télécommunications. De même, l'IBPT collabore avec l'**Autorité belge de la Concurrence (ABC)** : l'article 55 de la LCE¹ dispose que l'IBPT doit demander l'avis² de l'ABC au sujet des 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**³ 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 de deux **comités consultatifs** (le Comité consultatif pour les services postaux et le Comité consultatif pour les télécommunications).



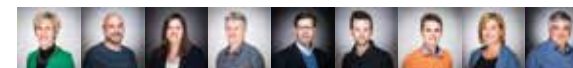
CONCURRENCE & INVESTISSEMENTS

¹ Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

² 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 2015, l'IBPT n'a soumis aucun projet de décision à l'ABC.

³ Le Service de médiation pour les télécommunications (www.ombusmantelecom.be) et le Service de médiation pour le secteur postal belge (www.smspo.be).



- **Au niveau européen**, l'IBPT coopère pleinement avec de nombreuses instances. Parmi celles-ci, la **Commission européenne**⁴, 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 de près les activités menées par l'**Union postale universelle** (UPU) et à l'**Union internationale des télécommunications** (UIT). On trouvera plus d'informations sur ces activités européennes et internationales aux pages 54 et suivantes.

Contrôle démocratique

L'IBPT est un organisme indépendant ; le législateur y a veillé⁵. 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 dont la version finale est présentée à la Chambre des représentants. Sur cette base, le Conseil élabore ensuite ses plans opérationnels annuels. Après chaque exercice, un rapport annuel relatif aux activités menées et à l'évolution des marchés des services postaux et des télécommunications est transmis au gouvernement et présenté par le Conseil devant la Chambre.
- Les ministres du Budget et des Finances exercent également un contrôle sur le projet de budget établi par l'IBPT et la Cour des comptes contrôle les comptes annuels. Depuis sa création en 1993, l'IBPT est financé par des ressources issues des secteurs régulés, sans 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.



⁴ 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*).

⁵ En octobre 2014, la Commission avait saisi la Cour de justice de l'Union européenne d'un recours contre la Belgique car elle considérait que la législation belge ne garantissait pas assez l'indépendance du régulateur. Au printemps 2015, la loi-statut du 17 janvier 2003 a été modifiée afin de tenir compte des griefs de la Commission : le pouvoir de suspension du gouvernement a été abrogé et l'approbation du plan stratégique de l'IBPT par le Conseil des ministres a été supprimée. Le 16 juin 2015, la Commission abandonnait la procédure d'infraction.

2 MISSIONS, VISION, VALEURS ET AXES STRATÉGIQUES

Ces concepts ont été définis dans le plan stratégique 2014-2016, dont le projet a été soumis à consultation en janvier 2014. Le Conseil des Ministres l'a approuvé le 28 mars 2014, conformément à l'article 34 (ancien) de loi IBPT- statut du 17 janvier 2003 et il a été ensuite publié sur le site web de l'IBPT le 25 avril 2014⁴.

Les missions

Les missions d'une organisation définissent sa raison d'être, à travers les objectifs qu'elle s'est fixés. Ces missions 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 suit 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 s'exerce autour des principes suivants :

1. comprendre les utilisateurs finals, 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. 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 ses missions et réaliser sa vision. Elles permettent à tous, son personnel, ses clients, ses fournisseurs, de s'assurer que toutes les actions menées sont conformes aux missions et à la vision.

Ces valeurs sont : le professionnalisme, l'agilité, l'indépendance et 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.



⁴ Conformément à la modification de la loi-statut déjà évoquée, les membres du Conseil présenteront le plan stratégique 2017-2019 à la Chambre.



- 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.
- L'**indépendance** du régulateur le crédibilise vis-à-vis des acteurs du marché qu'il régule et de toutes les parties prenantes. Cette 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 besoins des marchés.
- La **transparence** garantit le contrôle démocratique sur l'action de l'IBPT. Elle se fonde sur l'ouverture, le dialogue, l'honnêteté et la cohérence. Tous les actes et toutes les décisions sont adéquatement motivés.

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 ;

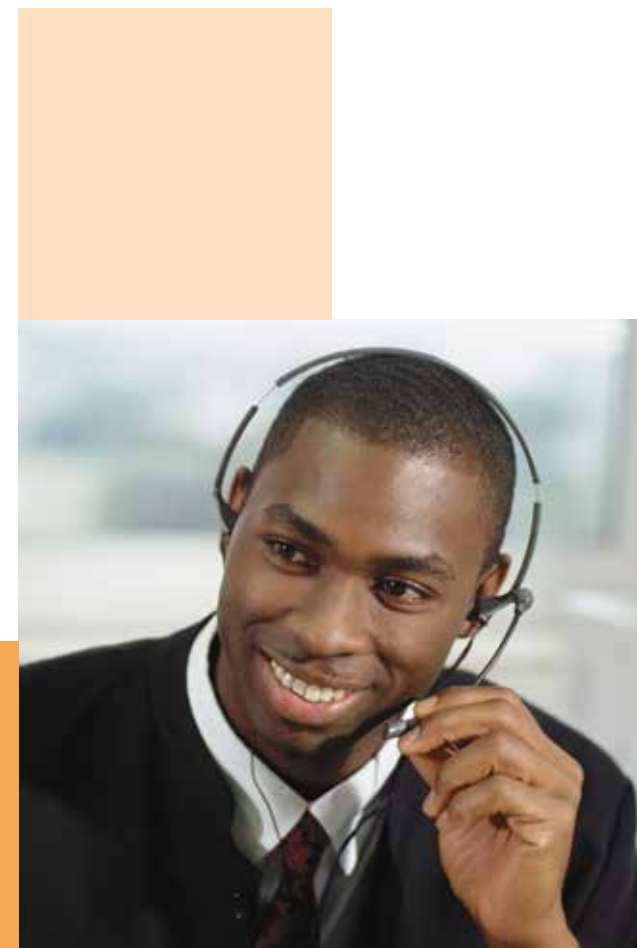
6. **Le dialogue** : organiser un dialogue permanent ;
7. **La performance** : être un employeur attractif et un régulateur performant.

Pour des précisions supplémentaires sur le sujet, le lecteur est invité à se reporter au plan stratégique⁷ ainsi qu'aux plans opérationnels⁸ annuels de l'IBPT.

Gestion des plaintes concernant le fonctionnement de l'IBPT

L'IBPT attache beaucoup d'importance à la qualité de ses prestations et s'est doté d'un coordinateur des plaintes. En 2015, huit plaintes ont été reçues et traitées. La majorité d'entre elles concernait la procédure relative aux tarifs téléphoniques sociaux ; l'automatisation⁹ accrue du processus devrait avoir une influence positive sur le traitement des dossiers, ce qui devrait se traduire en une réduction des plaintes.

Au printemps 2015, un protocole de collaboration a été signé avec le Médiateur fédéral, officialisant le partage des tâches entre instances de première et de seconde ligne. Sur son site web, l'IBPT, a publié la procédure à suivre ainsi que le formulaire ad hoc.



⁷ www.bipt.be/fr/operateurs/ibpt/publications/plan-strategique-2014-2016-version-finale

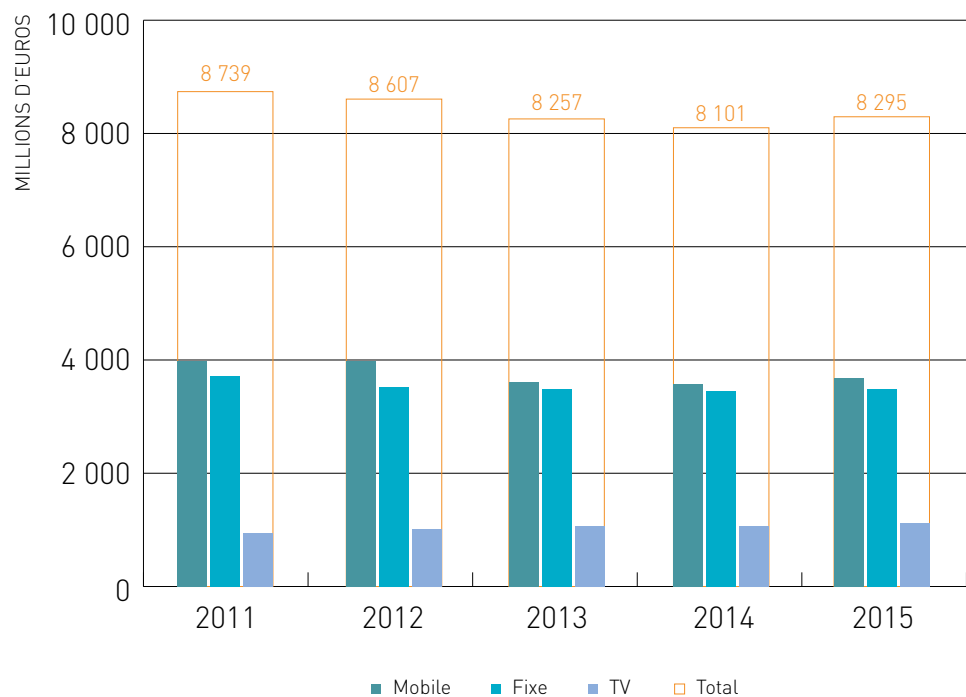
⁸ www.bipt.be/fr/operateurs/dossiers/16-plans-operationnels

⁹ Voir infra, p. 37

3 CHIFFRES CLÉS

1) Secteur des communications électroniques

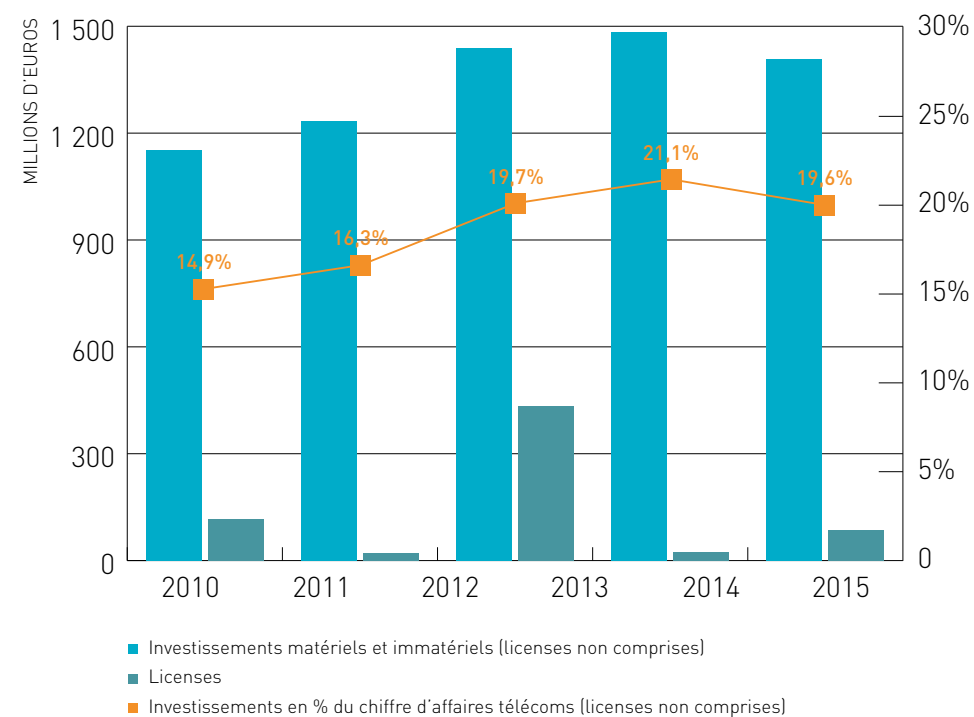
CHIFFRE D'AFFAIRES



En 2015, le secteur télécom et radiodiffusion a renoué avec la croissance après trois années de pertes.

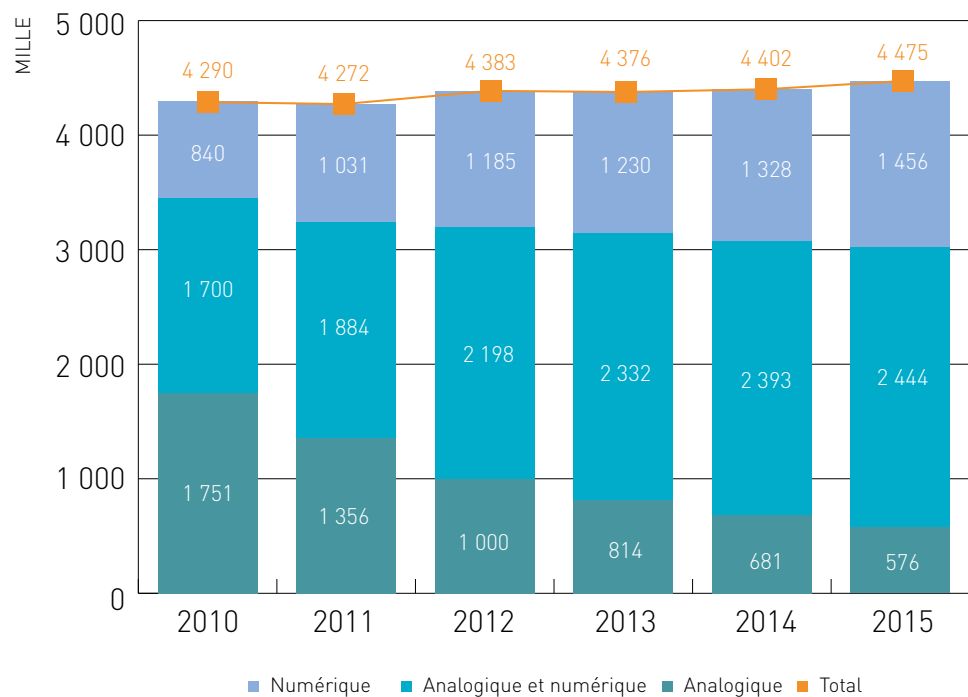
Si le chiffre d'affaires augmente de 2,4% à € 8,295 milliards, les investissements en actifs reculent de 5% à € 1,409 milliard.

INVESTISSEMENTS



Le ratio investissements/chiffre d'affaires diminue de 21,1% à 19,6%, mais se maintient à un niveau élevé.

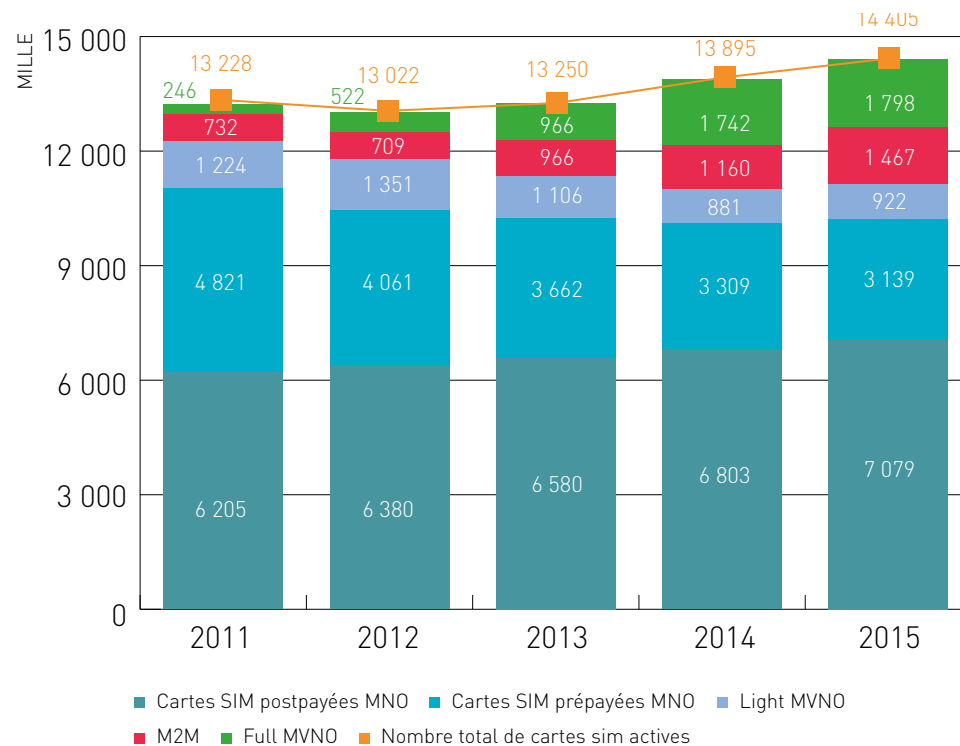
ACCÈS



À l'exception du marché de la téléphonie fixe (raccordements et trafic) du trafic SMS et du nombre de raccordements TV analogiques, on observe des mouvements positifs nets sur tous les segments :

- 43 764 canaux d'accès directs au réseau téléphonique fixe ;
- 9,2% de trafic vocal fixe ;
- + 127 555 raccordements TV numériques ;
- 105 310 raccordements TV analogiques.

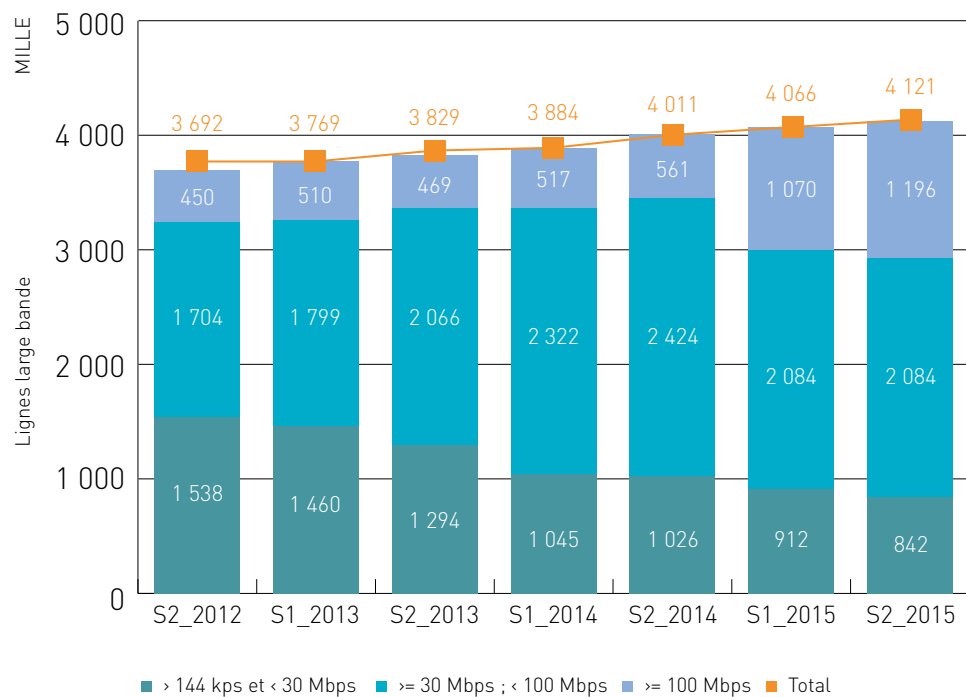
MARCHÉ MOBILE



Le nombre de cartes SIM actives a augmenté de + 509 994, la majorité d'entre elles (306 542) étant constituée de cartes M2M.

Le total de cartes SIM actives des opérateurs de réseaux mobiles a augmenté de 106 550 et de 56 032 chez les « full MVNOs ». Les « light MVNOs » enregistrent une croissance de 40 870 cartes SIM actives.

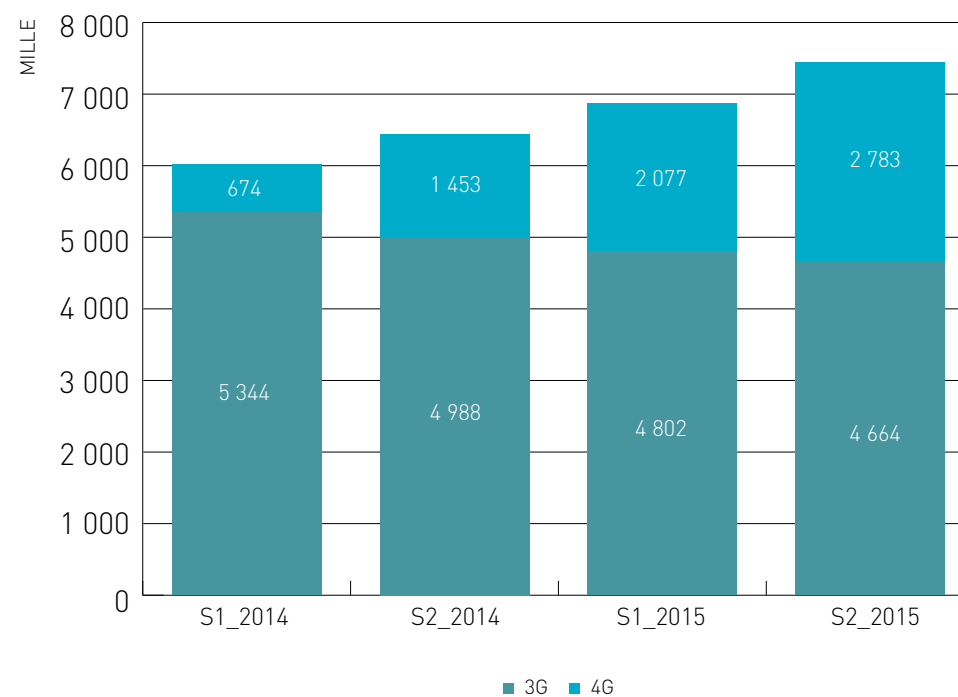
LARGE BANDE FIXE



Le total de lignes fixes à large bande a augmenté de + 109 848.

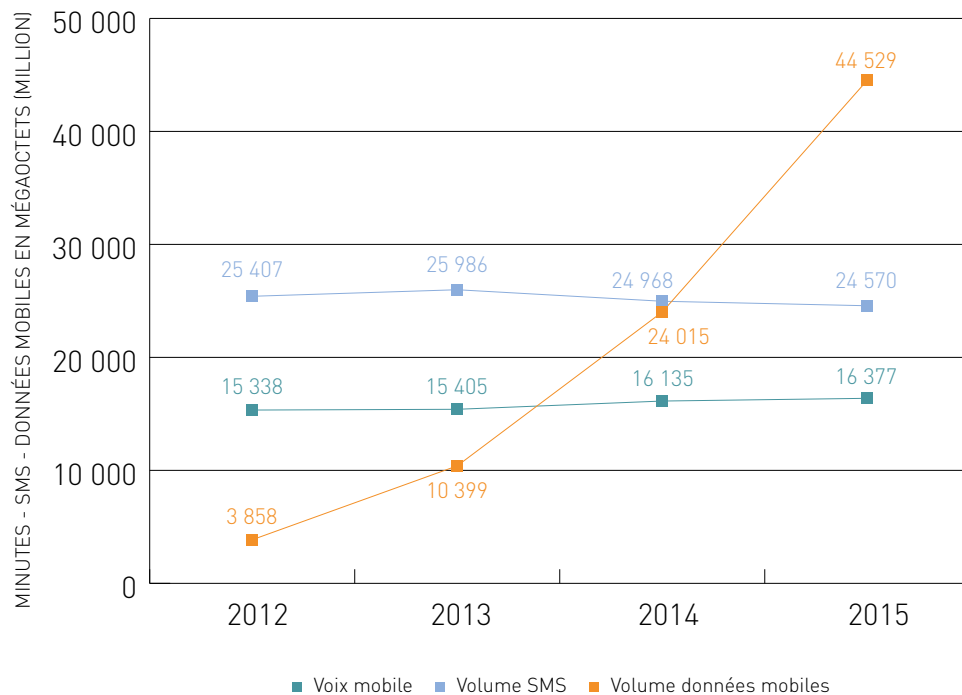
Les vitesses offertes sont constamment rehaussées : 80% du nombre total des lignes fixes à large bande ont une vitesse >=30 Mbit/s et 29% offrent une vitesse >=100 Mbit/s.

CARTES SIM POUR LA LARGE BANDE MOBILE



Le total de cartes SIM pour la large bande a grimpé de plus d'un million de cartes (1 006 528) pour atteindre 7,45 millions, dont 37% génèrent un trafic 4G. Fin 2015, par 100 habitants, la Belgique compte 66 cartes SIM pour la large bande, presque 9 de plus que l'an dernier.

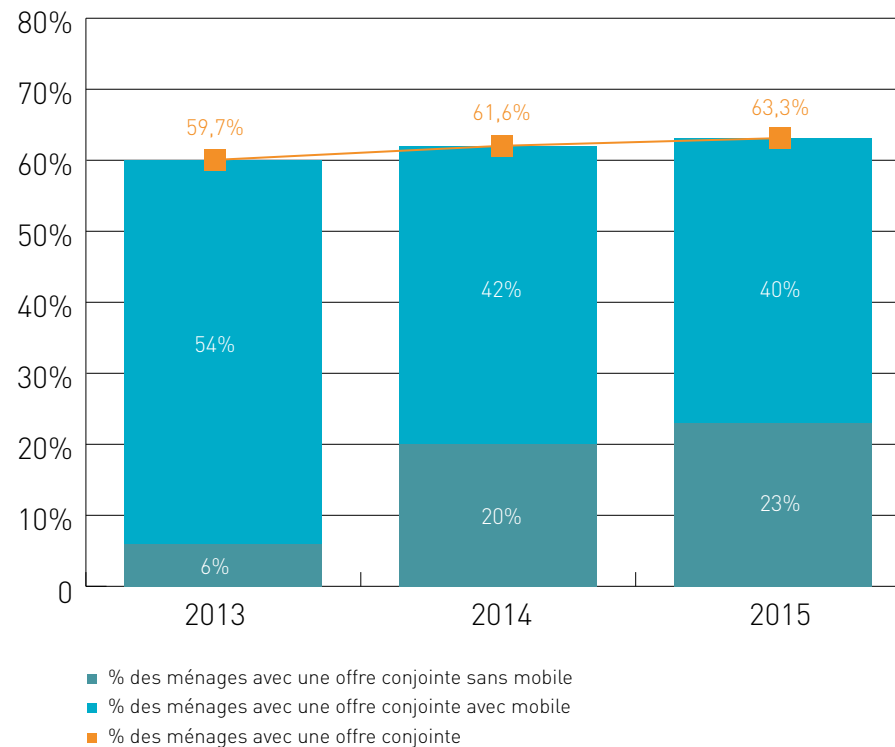




La croissance de + 1,4% de la téléphonie vocale mobile qui s'élève à 16,4 milliards de minutes est accompagnée par une augmentation de + 85% de la consommation de données mobiles qui atteint 44,53 milliards de MB. Pour la deuxième année consécutive, le trafic SMS s'inscrit en baisse (-1,6%), ce qui représente 24,57 milliards de messages.

En 2015, la demande croissante en téléphonie vocale mobile et surtout en données mobiles se traduit en une progression du chiffre d'affaires. Avec une hausse de +2,6% du chiffre d'affaires réalisé sur les services de détail (€ 3,65 milliards), les opérateurs mobiles (les trois opérateurs de réseaux plus Telenet) renouent avec la croissance après une période de décroissance qui avait débuté en 2012.

OFFRES CONJOINTES



Le nombre de ménages ayant opté pour une offre conjointe a augmenté de +85 277. Environ 63,3% des ménages choisissent une combinaison de plusieurs services auprès du même fournisseur. La combinaison des services fixes reste la plus populaire mais la pénétration de la composante mobile enregistre une progression, passant de 20% à 23%.

2) Secteur postal

Le secteur postal belge est caractérisé par la présence d'un très grand nombre d'acteurs qui sont considérés comme fournisseurs de services postaux. Plus de 700 entreprises doivent communiquer leurs chiffres annuels auprès de la centrale des bilans de la Banque nationale en utilisant les codes NACE¹⁰ 53 100 (Activités de poste dans le cadre d'une obligation de service universel) et 53 200 (Autres activités de poste et de courrier).

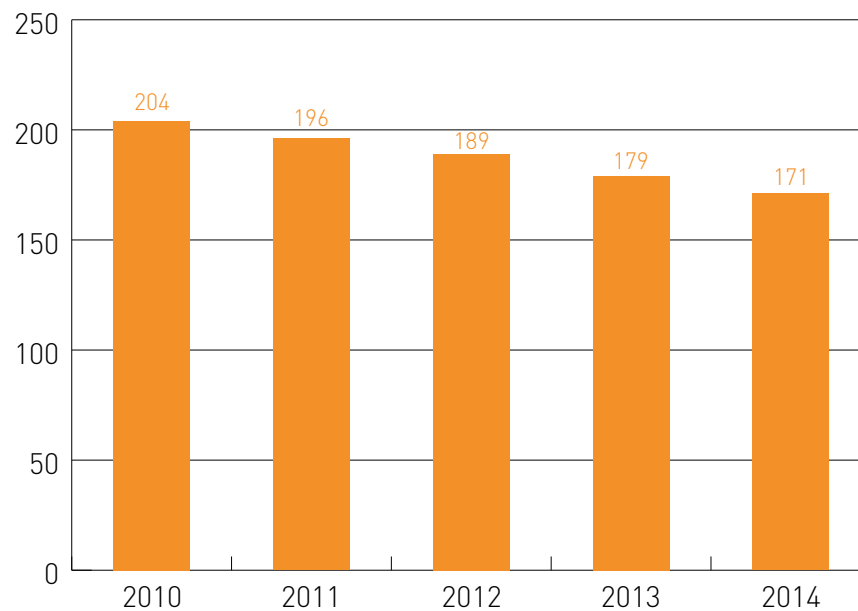
La plupart des entreprises exerçant une activité postale¹¹ sont d'une taille très réduite et pour la majorité d'entre elles, cette activité ne constitue pas leur occupation principale. En réalité, une dizaine de grandes sociétés se partagent plus de 90% du chiffre d'affaires du secteur et bpost est de loin l'opérateur le plus important avec une part de marché entre 60% et 70%.

Parmi ces grandes entreprises postales présentes en Belgique, hormis bpost, on trouve GLS, DPD et Kiola pour les colis, DHL, FedEx et TNT pour le courrier express et Deltamedia (une filiale de bpost) et BD pour la distribution de la presse. Depuis 2013, TBC-Post, un opérateur possédant une licence, concurrence également bpost dans le segment de la poste aux lettres.

Malgré une trajectoire décroissante de la poste traditionnelle depuis plusieurs années déjà, le secteur résiste relativement bien en développant des services innovants et en répondant aux demandes spécifiques de l'e-commerce en matière de livraison des colis.

ÉVOLUTION DES VOLUMES DE LA POSTE AUX LETTRES ET DES COLIS

Sur la période comprise entre 2010 et 2014 le volume de la poste aux lettres a diminué de 16,8%. En 2014, on a toutefois comptabilisé encore 171 pièces de courrier¹² par habitant.



Source : IBPT

Lorsque l'on considère le segment des colis et des services express, on remarque une forte augmentation de +42,2% entre 2010 et 2014. Par habitant, le nombre de services express et de colis livrés par année a augmenté, passant à 8,1 en 2014. Per capita, un colis est envoyé ou un service express est utilisé ainsi en moyenne tous les mois et demi.

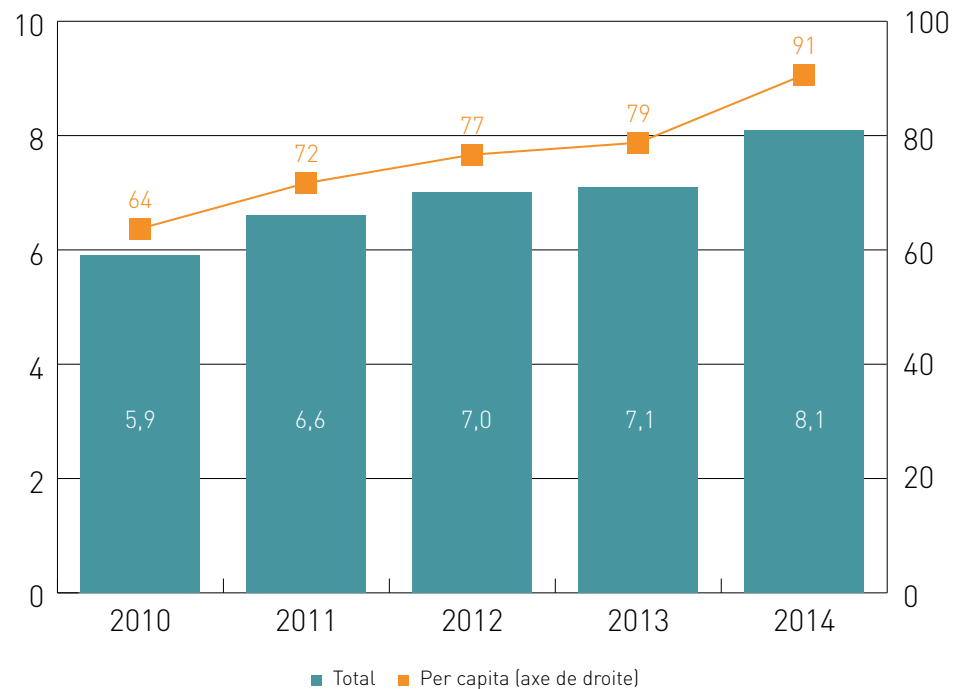
¹⁰ Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne.

¹¹ L'article 131 de la loi du 21 mars 1991 définit : « On entend par « services postaux » des services qui consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux ».

¹² Sont visés ici les envois adressés, à l'exception des colis et de la presse.



Évolution du volume de services express et de colis au total (en millions d'unités) et per capita (en unités) par année



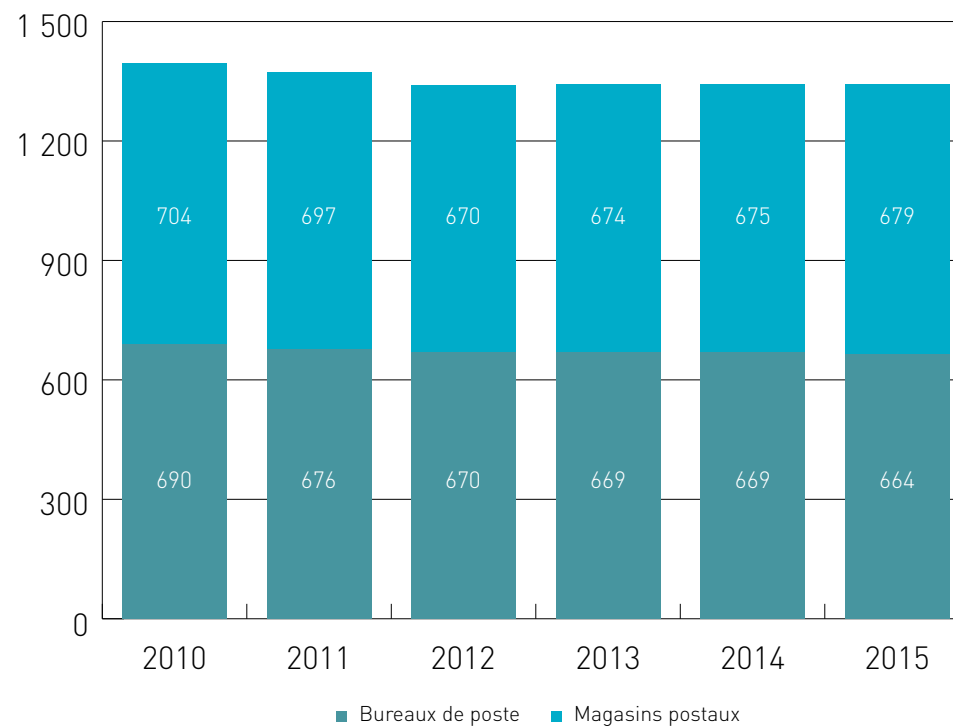
Source : IBPT

ACCESSIBILITÉ DES SERVICES POSTAUX

Fin 2015, un total de 1 343 établissements de bpost (bureaux de poste ou Points Poste) répartis à travers l'ensemble du territoire offraient des services postaux. Le nombre total de points de vente reste pratiquement stable depuis 2012. Entre 2010 et 2012, une diminution de 54 points de service avait été constatée.

À ce réseau s'ajoute un maillage constitué de 13 263 boîtes aux lettres rouges dispersées à travers toute la Belgique.

Évolution du nombre total de points de service bpost

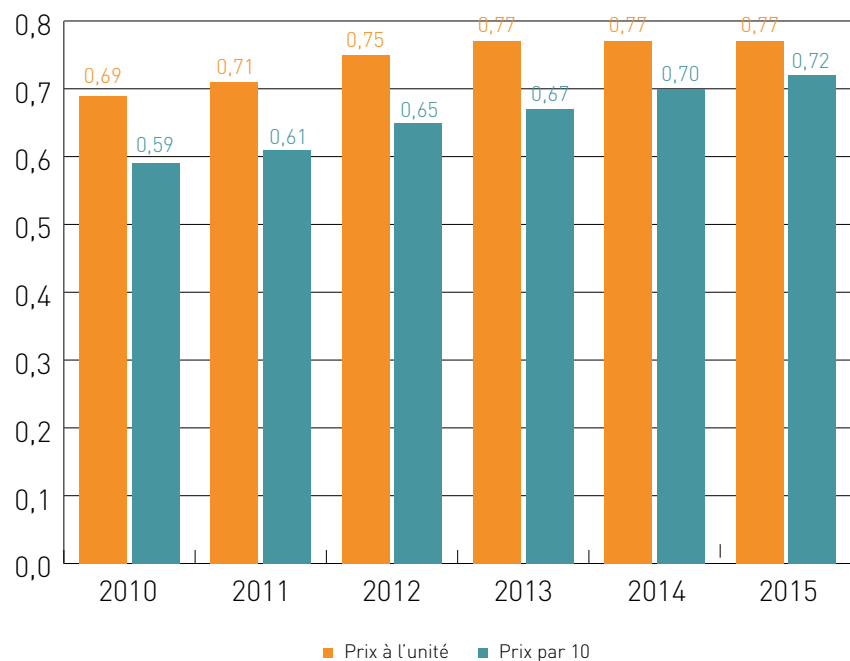


Source : bpost

PRIX DE LA LETTRE DOMESTIQUE STANDARD

En 2015, envoyer une lettre en Belgique coûtait € 0,77 (€ 0,72 à l'achat de 10 timbres). Si le prix unitaire est resté constant par rapport à 2014, le prix par 10 unités a quant à lui connu une augmentation de 2,9%. Depuis 2010, le prix unitaire d'une lettre domestique standard a progressé de 11,6%, le prix par 10 unités a augmenté de 22%.

Évolution du prix de la lettre domestique standard (EUR)



Source : bpost

Si on compare le prix en valeur nominale de la lettre domestique standard en Europe, on constate qu'en 2015, la Belgique avait le cinquième tarif le plus cher¹³ de l'Union européenne. La même comparaison effectuée exprimée en parité de pouvoir d'achat fait reculer la Belgique à la 17^e place¹⁴ de ce classement des pays européens.

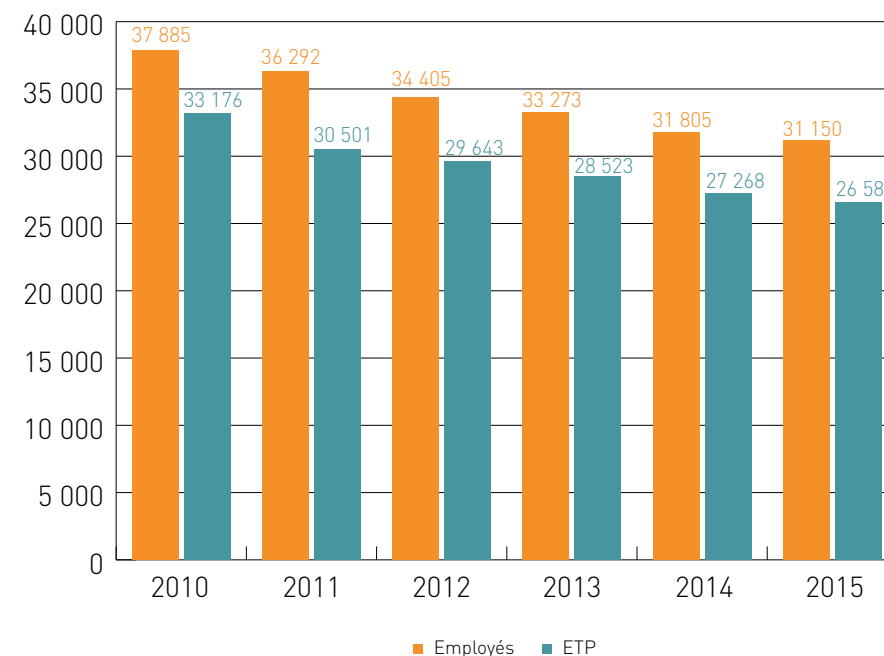
¹³ En 2014, la Belgique avait le troisième tarif le plus cher de l'Union européenne.

¹⁴ En 2014, la Belgique occupait la 14^e place.

EMPLOI

De façon directe, le secteur postal employait 31 150 personnes en 2015. Une fois encore, ce chiffre montre une diminution (-2,1%) par rapport à l'année précédente. Depuis 2010, le nombre de travailleurs a régressé de 17,7% dans le secteur postal. Exprimé en équivalents temps plein (FTE), ce mouvement est encore plus prononcé : -2,5% par rapport à 2014 et même -19,9% par rapport à 2010. Cette diminution du nombre d'emplois dans le secteur postal découle d'une réduction des effectifs dans le cadre du service universel, l'emploi auprès des opérateurs alternatifs ayant augmenté de manière limitée.

Évolution des effectifs (chaque 30 juin) dans le secteur postal



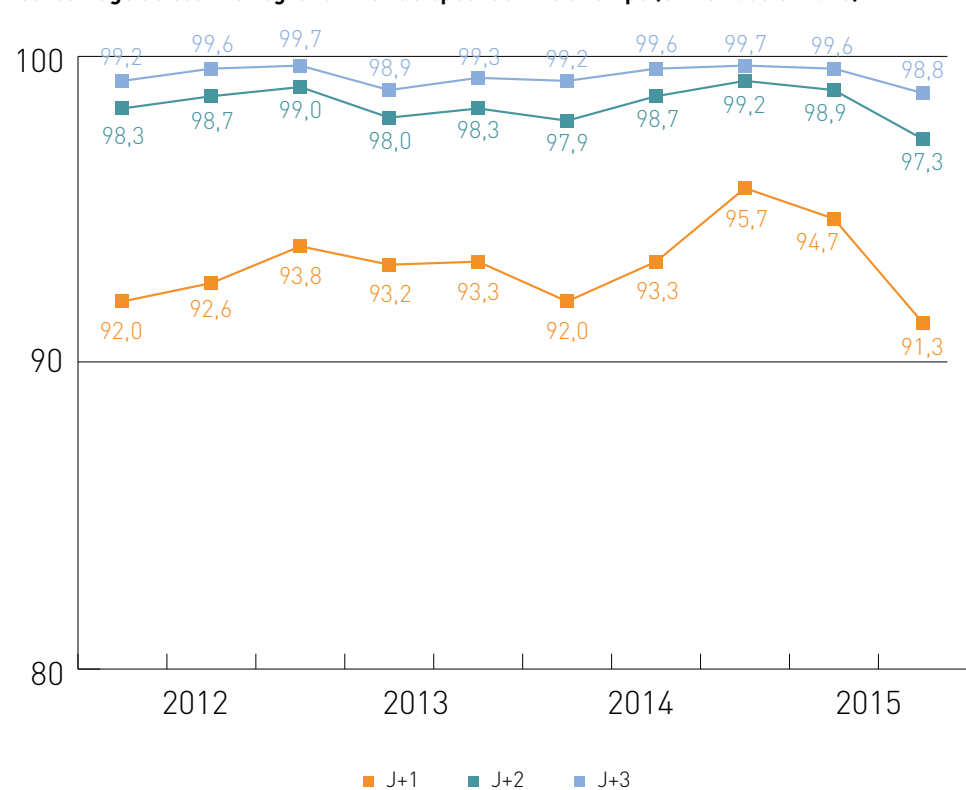
Source : ONSS



QUALITÉ

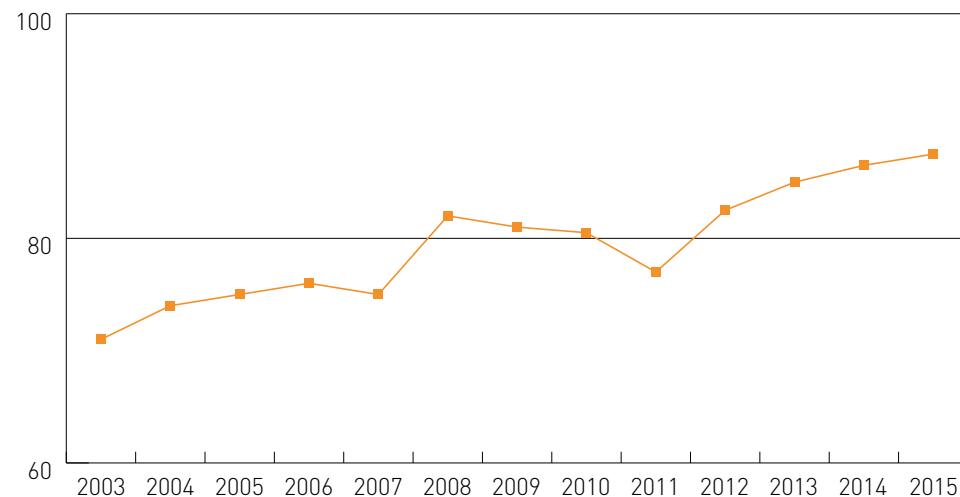
Les délais d'acheminement sont mesurés grâce au système d'évaluation BELEX, via l'envoi de lettres tests par une sélection d'expéditeurs. Ces lettres tests sont représentatives des flux postaux réels de bpost. Ces lettres tests permettent de calculer combien d'envois sont distribués à temps, c'est-à-dire un jour seulement après que la lettre a été postée avant l'heure de la dernière levée.

Pourcentage de courrier égrené Prior de bpost délivré à temps (entre 2006 et 2015)



SATISFACTION DES CLIENTS

Pour la quatrième année consécutive, bpost enregistre une augmentation de la satisfaction de ses clients. Avec 87,5% des particuliers et des petits utilisateurs professionnels qui, en 2015, se sont déclarés plutôt contents, contents ou très contents, bpost a enregistré son meilleur score de satisfaction en treize années d'enquêtes. La satisfaction est mesurée de manière globale selon plusieurs thèmes précis comme l'envoi de lettres et de colis en Belgique, le facteur, le bureau de poste et le service à la clientèle.







RAPPORT D'ACTIVITÉS

1 ACTIONS MENÉES EN 2015, RANGÉES SELON LES AXES STRATÉGIQUES



INNOVATION

Pour un tableau synoptique synthétisant les résultats du plan opérationnel 2015, le lecteur se reportera à l'annexe 1, à la page 65. Ci-dessous, le déroulement des chantiers d'activités est présenté succinctement.

1.1. L'innovation

Cet axe stratégique est subdivisé en trois priorités :

1. Accompagner et anticiper les nouveaux développements sur le marché ;
2. Encourager l'émergence de nouveaux marchés et de nouveaux services ;
3. Gérer les ressources rares au bénéfice des utilisateurs.

MONITORING

L'utilisation non autorisée de fréquences peut entraîner des perturbations auprès des utilisateurs dûment autorisés, occasionnant une gêne certaine mais également un éventuel impact commercial négatif, voire un risque réel en termes de sécurité. Les services de contrôle de l'IBPT ont donc décidé d'accroître leurs moyens de contrôle préventif en développant des outils « sur mesure » de monitoring du spectre.

L'étude devait porter sur la réalisation de stations de monitoring passives, tant mobiles que fixes, mais le projet n'a pu bénéficier de l'ensemble du temps qui lui était nécessaire et il n'a pas pu être achevé en 2015. À terme, une analyse des résultats obtenus, couplés à la base de données des autorisations délivrées devrait permettre d'établir une cartographie des émissions non répertoriées, mettant ainsi en avant les défauts d'appareils autorisés ainsi que les émissions non autorisées.

CONTRÔLES D'ÉQUIPEMENTS

Contrôles des équipements radio maritimes à bord des navires

Les équipements radio maritimes utilisent des codes d'identification spécifiques :

- en mer, le numéro MMSI (Maritime Mobile Service Identity) identifie les navires. Il est programmé dans les mariphones qui utilisent le système DSC (Digital Selective Calling), les radiobalises de détresse et les transpondeurs AIS (Automatic Identification System).
- sur les voies de navigation intérieure, les mariphones doivent être équipés d'ATIS (Automatic Transmitter Identification System). Les postes de trafic aux ponts et aux écluses peuvent ainsi directement voir qui les appelle et, en cas de perturbations ou d'infractions liées à l'utilisation des canaux, les responsables peuvent être aisément identifiés.

La programmation correcte des équipements radio maritimes est essentielle afin que les opérations d'identification et de sauvetage puissent se dérouler rapidement et de manière efficace. Via son service GRM, l'IBPT réalise la majeure partie des contrôles des équipements radio maritimes de sa propre initiative, via monitoring et via des contrôles des bases de données. Pour les actions sur le terrain, l'IBPT collabore avec la police de la navigation et le SPF Mobilité et Transports : ces opérations communes ont un impact plus important et permettent le partage des moyens mobilisés. Près de 300 contrôles ont été effectués en 2015, ce qui dépasse l'objectif fixé dans le plan opérationnel 2015.



Équipements de télécommunications sur le marché belge

Comme indiqué plus loin (cf. page 50), le service de surveillance du marché de l'IBPT a pour objectif de vérifier si les équipements de télécommunications arrivés ou qui vont arriver sur le marché belge (européen) répondent aux exigences de la directive européenne 1999/5/CE. Ces équipements doivent utiliser efficacement le spectre, ne peuvent pas provoquer de perturbations préjudiciables et doivent pouvoir fonctionner correctement dans leur environnement électromagnétique. Les objectifs fixés dans le plan opérationnel 2015 ont été atteints.

ÉTUDE DE COMPARAISON DES REDEVANCES POUR LES RÉSEAUX MOBILES

À l'automne 2015, un consultant¹⁵ a analysé les redevances uniques associées aux réseaux radio mobiles publics et ce, dans différentes bandes de fréquence. Il a ainsi réalisé une estimation de revenus de la remise en vente des droits sur les bandes 900MHz et 1 800MHz (2G et 4G) et la bande 2 100MHz (3G). En effet, les licences octroyées aux opérateurs sur ces fréquences viendront à échéance en 2021. Avant cette date, le gouvernement pourrait décider de mettre également en vente les bandes 700MHz et 1 400MHz. Le consultant a estimé que pour la 2G et la 4G, le spectre pourrait représenter € 439 millions et les bandes 700MHz et 1 400MHz € 264 millions supplémentaires.

RÉVISION DU PLAN DE NUMÉROTATION

La transition vers le « cloud computing », la virtualisation des réseaux et les possibilités technologiques croissantes des réseaux de communications électroniques mobiles font de l'authentique communication convergente (unified communication) une réalité : les utilisateurs peuvent communiquer entre eux via divers appareils (TV, consoles de jeux, smartphones, ordinateurs portables type « notebook », tablettes, liseuses...) partout et à tout moment, selon différents modes (direct messaging, chat sur le web, téléphonie...) et sur des réseaux variés grâce à un identifiant unique. La mobilité est une valeur très forte dans la

société moderne ; beaucoup de communication entre usagers va transiter via des applications (telles que Twitter, Facebook...) sous la forme d'échanges directs de messages pour lesquels un mécanisme privé d'identification est utilisé.

Cette situation peut résulter en un impact négatif sur l'utilisation de ressources de numérotation publiques comme l'E.164¹⁶ mais l'IBPT estime que le besoin d'interconnectivité entre utilisateurs qui ne sont pas forcément reliés aux mêmes systèmes pourrait entraîner une demande croissante de numéros mobiles E.164 (au détriment des numéros géographiques).

En 2015, les besoins et possibilités lors des prochaines années ont été étudiés et des pistes concrètes en vue d'adapter le cadre réglementaire actuel de la numérotation ont été présentées au Ministre. Les modifications sont réparties en cinq thèmes opérationnels¹⁷ et trois thèmes stratégiques¹⁸ ; toutes ont pour but de poursuivre la facilitation de l'innovation.

CONTRÔLE DU PRIX DE GROS DES NOMS DE DOMAINE « .BE » DÉTERMINÉ PAR DNS BELGIUM

Selon l'article 164/1, 3° de la LCE, l'IBPT a pour mission de veiller à ce que le bureau d'enregistrement de noms de domaines Internet du domaine de premier niveau « .be » facture pour ses prestations une indemnité directement liée aux frais réellement encourus.

Le 15 octobre 2015, le conseil d'administration de DNS Belgium a introduit un dossier par lequel il souhaitait porter le prix de gros des noms de domaines « .be » de € 3 à € 4 à partir du 1^{er} janvier 2016. L'IBPT a minutieusement analysé l'orientation sur les coûts de cette augmentation (cf. son analyse datée du 2 décembre 2015) et en a conclu que, moyennant un ensemble de conditions à respecter, cette augmentation de prix pouvait être justifiée. DNS n'a pas accepté ces conditions avant le 31 décembre 2015.

DEMANDES DE CAPACITÉ DE NUMÉROTATION : INSTAURATION D'UN GUICHET ÉLECTRONIQUE

Courant juin 2015, un nouveau type de formulaire a été mis à disposition des acteurs du marché sur le site Internet de l'IBPT.

LICENCES PRIVÉES : RÉVISION STRATÉGIQUE DES MÉTHODES DE TARIFICATION

La version actuelle de l'arrêté royal du 18 décembre 2009 prévoit une facturation par appareil ; cependant, ceci occasionne des difficultés lors des contrôles par les équipes de l'IBPT car il est parfois très délicat – voire impossible – de compter le nombre réel d'appareils. De plus, une fréquence, qu'elle soit occupée dans une même région par cinq émetteurs ou 50, est simplement indisponible : une gestion efficace des ressources rares doit se focaliser sur la ressource occupée.

En 2015, l'IBPT a étudié la faisabilité d'un changement du mode de facturation en Belgique avec comme objectifs une tarification plus juste des fréquences en tant que ressources rares et une aide à l'introduction de nouvelles technologies. Les scénarios envisagés ne peuvent induire des modifications d'une ampleur trop importante par rapport aux situations actuelles, et ne pas influencer négativement le budget de l'IBPT. À la fin de l'année civile, certaines simulations d'incidence demandées par le Conseil devaient encore être réalisées.



¹⁵ Reçu le 31 décembre 2015 ; le document a été publié par l'IBPT en date du 26 janvier 2016.

¹⁶ Recommandation de l'UIT définissant le plan de numérotation des télécommunications publiques internationales.

¹⁷ Communication Machine to Machine, blocs de numéros avec « statut d'orphelin », services VoIP nomades, procédure d'attribution pour numéros courts SMS, problématique relative aux numéros de routage.

¹⁸ Introduction de plus de flexibilité dans l'attribution des codes de réseau E.212 mobile, utilisation plus souple de la CLI Calling Line Identity, utilisation extraterritoriale de ressources de numérotation.

1.2. La concurrence et les investissements

Cet axe stratégique est subdivisé en cinq priorités :

1. Contribuer à créer un cadre favorable au déploiement des infrastructures, des réseaux et des services et un climat favorable aux investissements ;
2. Stimuler la concurrence, notamment par le travail sur les analyses de marché ;
3. Sensibiliser les responsables et dialoguer avec toutes les parties prenantes ;
4. Organiser des contrôles ;
5. Faciliter et simplifier les aspects opérationnels entre les opérateurs.

RÉALISATION DE L'OBSERVATOIRE POSTAL 2014

L'IBPT a compilé les chiffres clés économiques relatifs au secteur postal pour l'année 2014, en rassemblant des données de marché récoltées auprès de 17 opérateurs¹⁹ postaux. En 2014, les opérateurs ont investi € 106 millions dans le secteur postal, soit une augmentation de 10,8% par rapport à 2013. La part du chiffre d'affaires du secteur postal dans le PIB s'est maintenue autour des 0,6% ; le secteur conserve une importance stable au sein de l'économie belge. En 2014, les revenus globaux se sont élevés à € 2,67 milliards. Il ressort des données obtenues auprès des 17 opérateurs postaux que les revenus globaux ont augmenté de 7,7% entre 2010 et 2014. La poste aux lettres représentait 59% du chiffre d'affaires global en 2014 tandis que les colis et le courrier express engrangeaient 36% des revenus réalisés, la distribution de la presse aux abonnés à domicile représentant 5%.

Les volumes de la poste aux lettres ont globalement diminué de 3,70% en 2014. Entre 2013 et 2014, le chiffre d'affaires des envois de correspondance a diminué de 2,9% pour un total de € 1,48 milliards. Par contre, le segment des colis et des services express a continué à se développer fortement en 2014. Par habi-

tant, le nombre de services express et de colis livrés a augmenté passant de 5,9 en moyenne en 2010 à 8,1 en 2014. Par habitant, un colis est envoyé ou un service express est utilisé en moyenne tous les mois et demi. Le volume total de services express et colis envoyés a augmenté de 14,7% entre 2013 et 2014, pour un total de 91 millions de pièces. En conséquence, les revenus ont augmenté de 6,2% en 2014 pour atteindre € 917 millions ; depuis 2010, l'augmentation s'élève à 28,3% !

Enfin, signalons que la diminution des revenus générés par la distribution de la presse (observable depuis plusieurs années) s'est poursuivie en 2014 (-3% en volumes et -2,6% de revenus).

ANALYSE DES ÉLASTICITÉS SUR LE MARCHÉ POSTAL DANS LE CADRE DU MODÈLE DE COÛTS TERA

Le 9 août 2011, le Conseil de l'IBPT avait initié une procédure de marché public afin de confier à un consultant la mission d'établir un modèle de calcul du coût net du Service Universel Postal (SUP). La mission avait ensuite été confiée à TERA Consultants, dont l'étude finale avait été publiée par l'IBPT en annexe de sa communication du 21 mai 2014 concernant la vérification du calcul du coût net du service universel postal en Belgique. L'article 144undecies. § 1^{er} de la loi du 21 mars 1991 stipule que l'Institut vérifie chaque année si le calcul du coût net des obligations de service universel du prestataire du service universel est conforme à la méthode prévue. Dans son étude, TERA préconisait la réalisation d'analyses prospectives de la sensibilité de la demande de chaque catégorie de clients émetteurs afin d'évaluer des scénarios contrefactuels²⁰ des revenus en cas de demande de compensation du coût net du SUP de la part de prestataire de SUP.

En 2015, l'IBPT a mené une procédure de marché public et confié la réalisation de ces analyses à un consultant, dont le travail n'était pas entièrement terminé à la fin de l'année civile.



ATTRIBUTION DE LA CONCESSION DE DISTRIBUTION DES QUOTIDIENS ET PÉRIODIQUES RECONNUS

Le 2 mai 2013, la Commission européenne avait pris une décision concernant les services d'intérêt économique général (SIEG) prestés par bpost. Désigné par le Gouvernement le 26 novembre 2014, l'IBPT avait été chargé d'organiser le processus et avait commencé par publier une annonce de concession, suivie par un appel formel aux candidatures. Trois entreprises y avaient alors répondu et manifesté un intérêt : AMP (Agence et Messagerie de la Presse), BD Group (Belgique Diffusion) et bpost.

Le 15 mai 2015 cependant, seule bpost a introduit une offre en bonne et due forme. Au terme d'examen approfondis sur les plans de sa régularité, son assise financière, son prix et sa qualité, l'offre a été validée et négociée par le Gouvernement et bpost. Le Conseil des ministres a attribué les concessions de

¹⁹ Belgique Diffusion (BD), bpost, Ciblex, Deltamedia, DHL, DPD, Euro Sprinters, Fedex, G3 Worldwide, GLS, Mikropakket, Mondial relay, PostNL, TBC, TNT, UPS, Vlaamse Post.

²⁰ Un scénario contrefactuel envisage ce qui se serait produit ou aurait raisonnablement pu se produire en fonction de certaines circonstances.



distribution à bpost le 16 octobre 2015 et ce, pour une période de 5 ans. Le contrat est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2016.

AVIS DE L'IBPT SUR LA PERTINENCE ET L'EFFICACITÉ DE LA LÉGISLATION ET DE LA RÉGULATION POSTALES

En novembre 2014, l'IBPT avait confié à WIK-Consult l'élaboration d'un rapport visant à comparer la situation du marché avant et après la libéralisation, à faire le point sur l'impact de l'ouverture à la concurrence et à identifier les éventuelles barrières résiduelles présentes sur le marché postal belge.

Le 28 septembre 2015, l'IBPT a rendu son avis à propos de sept des recommandations émises par le consultant : pour l'IBPT, ces recommandations représentent des enjeux primordiaux pour la régulation future du marché postal belge. L'IBPT préconise la suppression des conditions de licence, une révision du contenu du service universel en le concentrant sur les produits postaux égrenés, l'introduction d'un accès « downstream » dans la chaîne d'opérations de bpost pour tout opérateur concurrent, le maintien du mécanisme de désignation du prestataire du service universel, la révision du mécanisme de contrôle des prix appliqué au panier des petits utilisateurs (redéfinition des produits et adaptation de la formule de calcul), l'allègement des obligations d'accessibilité des points de services postaux et le maintien du mode de financement du service universel existant.

ÉVALUATION DES CONDITIONS VISANT LE LIBRE CHOIX DU CPE (CUSTOMER PREMISES EQUIPMENT) PAR LES OPÉRATEURS ALTERNATIFS

Dans sa décision du mois de décembre 2011 concernant l'interopérabilité des CPEs dans le cadre de l'offre de référence WBA VDSL2, l'IBPT avait souligné le rôle du CPE dans le processus de différenciation des offres introduites par les opérateurs alternatifs. Ce document a autorisé les opérateurs alternatifs à déployer leur propre CPE moyennant la mise en œuvre d'un

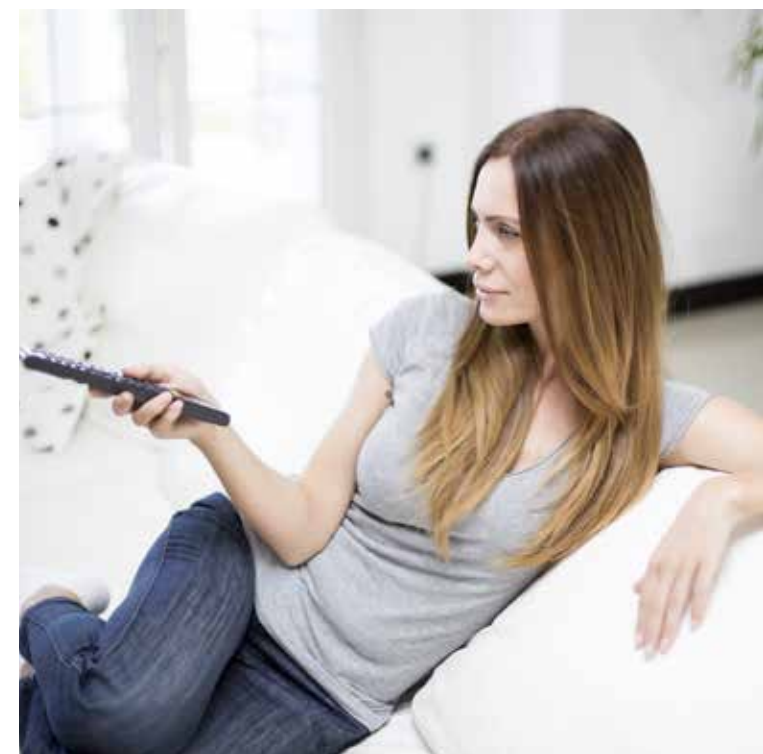
plan de tests. En 2015, l'IBPT a analysé les résultats de la mesure et la validité des conditions imposées. Un rapport interne a été établi sur le sujet.

CONTRÔLE DES TARIFS DE GROS POUR LES OBLIGATIONS SUR LE MARCHÉ DE LA RADIODIFFUSION

La décision de la CRC du 11 décembre 2013 avait déterminé les tarifs de gros pour les services d'accès aux réseaux câblés ; elle avait prévu la possibilité de révision périodique desdits tarifs concernant les trois aspects suivants :

- la méthode « retail minus²¹ » qui détermine les montants périodiques à payer aux câblo-opérateurs ; ces minus peuvent être recalculés afin de tenir compte de l'évolution des revenus et des coûts évitables ;
- l'impact de certains services échappant à la régulation du câble mais fréquemment inclus dans les offres de détail des câblo-opérateurs (tels que la mise à disposition de packs de sécurité, d'un webmail...) peut être pris en compte, et ceci peut également conduire à modifier les minus ;
- les coûts effectivement supportés pour mettre en œuvre leurs obligations : les câblo-opérateurs sont tenus de communiquer à l'IBPT un relevé de ces coûts²². Ensuite, l'IBPT peut évaluer s'il est justifié ou non de modifier les montants perçus par les câblo-opérateurs au titre de contribution à ces coûts.

Le 27 mai 2015, l'IBPT a publié un projet de décision concernant la révision des tarifs de gros pour les services d'accès aux réseaux câblés sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale. Les services de gros visés sont : 1°. la revente des services de télévision analogique ;



²¹ Le principe d'une méthodologie « retail minus » consiste à fixer le prix d'un service de gros en retranchant du prix du service de détail un pourcentage correspondant à certains éléments non pertinents.

²² Ces relevés ont été communiqués à l'IBPT fin 2014, début 2015. Ils ont été contrôlés et approuvés par un réviseur d'entreprises en 2015.

2°. l'accès à la plate-forme de télévision numérique ; et 3°. la revente des services haut débit. La consultation s'est tenue jusqu'au 15 juillet, puis le document a été transmis aux régulateurs communautaires et notifié à la Commission européenne.

Le 14 décembre 2015, la CRC a lancé une consultation relative à la révision des tarifs de gros que Brutélé, Nethys (VOO), et Telenet peuvent facturer aux opérateurs souhaitant fournir des services de haut débit et de télévision via le câble.

ÉVOLUTION VERS LES RÉSEAUX NGN/A

Pour rappel, les nouveaux réseaux de télécommunications à haut débit permettent à tous les services (voix, données, vidéo...) d'être envoyés via un seul et même réseau (NGN), l'acronyme NGA (Next Generation Access) faisant référence au mode d'implémentation de l'accès à ces réseaux. L'IBPT souhaite s'assurer que la concurrence ne diminuera pas d'intensité sur les différents marchés lors des phases de transition vers une structure NGN/NGA du réseau de l'opérateur historique.

En 2015, l'IBPT a progressé sur un ensemble de points lors de réunions bilatérales avec les acteurs du secteur.

MARCHÉ DE LA TERMINAISON D'APPEL FIXE : DÉTERMINATION DES TARIFS

La décision de l'IBPT du 2 mars 2012 s'était intéressée à la structure du marché de la terminaison fixe, à la présence d'opérateurs puissants sur le marché, ainsi qu'à la nature des obligations à imposer à ces opérateurs afin de promouvoir la concurrence. L'imposition de tarifs maximums symétriques pour la terminaison d'appel (Fixed Termination Rates- FTR) depuis le 1^{er} avril 2012 constituait la principale mesure de cette décision. Ensuite en 2013 et 2014, l'IBPT avait élaboré, avec l'aide d'un consultant, un modèle de coûts des FTR tenant compte au maximum de la recommandation de la Commission européenne du 7 mai 2009 (tarifs FTR symétriques sur la base d'un modèle de coûts LRIC pur²³).

Le 14 juillet 2015, l'IBPT a lancé une consultation relative à de nouveaux tarifs de terminaison d'appel fixe ; à la demande du secteur, le délai de réaction a été prolongé de trois semaines. La consultation des régulateurs communautaires et la notification du projet de décision à la Commission européenne n'ont pas pu avoir lieu avant la fin 2015.

ANALYSE DU MARCHÉ DE LA TERMINAISON MOBILE

La dernière analyse du marché de gros de terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels avait fait l'objet de la décision de l'IBPT du 29 juin 2010. Celle-ci avait imposé des tarifs maximums pour la terminaison d'appel (Mobile Termination Rate - MTR) et un système d'indemnités de terminaison, symétriques et basées sur un modèle de coûts LRIC pur dès le 1^{er} janvier 2013. Le 24 septembre 2014, la Cour d'appel de Bruxelles avait annulé la décision d'analyse de marché du 29 juin 2010 pour absence de consultation préalable des régulateurs des médias, la décision annulée restant en vigueur jusqu'au 30 juin 2015.

Afin d'assurer la continuité des tarifs de terminaison mobile, l'IBPT a adopté une décision de réfection en date du 6 mai 2015. L'IBPT a mis en consultation le 14 septembre 2015 un projet de décision relatif à la nouvelle analyse du marché de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels. Le projet sera poursuivi en 2016.

DÉCISION RELATIVE À L'OUVERTURE DU CÂBLE

Depuis la décision relative à l'analyse du marché des services de radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale adoptée le 1^{er} juillet 2011 par la CRC, les câblo-opérateurs sont soumis à l'obligation de développer et publier une offre de référence comprenant les conditions d'utilisation de leurs réseaux câblés par les opérateurs alternatifs. Le 14 septembre 2015, l'IBPT a lancé une consultation au sujet de son projet de décision concernant l'approbation des offres de référence de Brutélé et de Telenet dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

FINALISATION DES TARIFS NGLL

Dans sa décision du 8 août 2013 relative à l'analyse des marchés des lignes louées, l'IBPT avait imposé à Belgacom de répondre aux demandes raisonnables d'accès à un service de transport basé sur la technologie Ethernet et dénommé « NGLL » (Next Generation Leased Lines). Ce document avait maintenu l'obligation²⁴ pour l'opérateur historique de publier une offre de référence concernant les prestations d'accès et d'interconnexion nécessaires à la fourniture de segments terminaux de lignes louées. Cette offre devait comprendre les conditions de fourniture des lignes louées classiques et les NGLL, en ce compris les éléments tarifaires qui, conformément à l'article 62 de la LCE, ne sont pas soumis à une obligation d'orientation sur les coûts mais ne peuvent avoir pour conséquence de créer des effets de ciseaux tarifaires. Le 27 novembre 2014, Belgacom avait remis à l'IBPT sa proposition relative aux tarifs de fourniture des NGLL.

Après une consultation nationale relative à cette proposition tenue jusqu'au 6 janvier 2015, l'IBPT a adopté sa décision le 19 mars 2015. Ceci devrait avoir pour effet d'accroître la concurrence sur le marché professionnel en permettant aux opérateurs alternatifs de développer une offre alternative à celle de Proximus²⁵.

Dans le même cadre, l'IBPT a mis au point l'obligation de donner accès aux chambres de visite, également imposée dans la décision du 8 août 2013 susmentionnée. Cet accès devrait permettre aux opérateurs alternatifs d'investir dans leur propre fibre d'introduction vers leurs clients non encore connectés au réseau fibre. La décision qui en a résulté a été adoptée le 11 mars.

DÉTECTION DES CISEAUX TARIFAIRES

Un ciseau tarifaire est défini comme « une situation dans laquelle une entreprise intégrée verticalement puissante sur un marché important en amont fournit des entreprises rivales sur des marchés connexes en aval et fixe les prix pour l'intrant et le

²³ C'est-à-dire les coûts purement incrémentaux de la fourniture du service de terminaison d'un opérateur efficace.

²⁴ Obligation imposée via la décision 17 janvier 2007 concernant les analyses de marché relatives aux lignes louées corrigée par la décision de réfection du 14 septembre 2010.

²⁵ Annoncé dès mars 2014, le changement de nom de la société anonyme Belgacom en société anonyme Proximus a été voté par l'assemblée générale des actionnaires en date du 15 avril 2015.



service en aval de telle sorte que les activités de ses concurrents sur le marché du détail ne sont pas rentables. »²⁶

Dans sa recommandation du 11 septembre 2003, la Commission européenne avait préconisé des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes afin de promouvoir la concurrence et les investissements dans le haut débit. En 2007, c'est dans cet esprit que l'IBPT avait établi ses lignes directrices relatives à l'évaluation de ces effets de ciseaux tarifaire.

Entre-temps, plusieurs événements ont eu lieu qui justifient une mise à jour de ces lignes directrices : l'adoption par la Cour de Justice de l'Union européenne de plusieurs décisions à ce sujet, l'adoption par la Commission européenne de la recommandation du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit, la publication par le BEREC d'un document de guidance sur le même sujet et, en outre, le phénomène des offres groupées soulevant de nouvelles questions méthodologiques. Par conséquent, en 2015, l'IBPT a confié à WIK-Consult l'élaboration d'un nouveau projet de lignes directrices relatives aux principes à appliquer. Le document a été soumis au secteur pour consultation, en date du 4 décembre 2015. Les principes qui y sont énoncés tiennent compte de la Recommandation de la Commission mais également du document du BEREC intitulé « Guidance on the regulatory accounting approach to the economic replicability test » datant du 5 décembre 2014.

ONE-TIME FEES

Les « one-time fees » désignent des redevances uniques pour des opérations menées par Proximus sur son réseau pour le compte des opérateurs alternatifs dans le cadre des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 (par exemple des installations de ligne, des migrations ou encore des désactivations).

Ces redevances sont basées sur un modèle de coûts, et ont été déterminées par diverses décisions de l'IBPT. Le marché étant en constante évolution, ces redevances doivent faire l'objet d'une révision. Les analyses relatives à cette révision ont été entamées en 2015.

CALCUL DES TARIFS ETHERNET/MULTICAST

Ce projet avait débuté en 2012, par une pré-consultation. Le 4 juillet 2013, l'IBPT avait publié un projet de décision concernant la tarification de l'offre « Wholesale Multicast » et du transport Ethernet pour les offres « BROBA » et « WBA VDSL2 ». Le projet a été adapté en 2014 suite aux différentes consultations²⁷.

Ce projet a abouti à une décision du 13 janvier 2015, dans laquelle l'IBPT détermine les tarifs d'accès orientés sur les coûts de l'offre « Wholesale Multicast » et du transport Ethernet pour les offres « BROBA » et « WBA VDSL2 ». La décision est entrée en vigueur deux mois après sa publication, les tarifs qui y sont fixés restant d'application jusqu'à l'entrée en vigueur d'une décision qui procéderait à leur révision.

DÉCISIONS SUR LES OFFRES DE RÉFÉRENCE DE PROXIMUS

L'IBPT a adopté en date du 19 août 2015 une décision relative à la transparence des offres de référence de BROBA Ethernet et WBA VDSL2 de Proximus. Celle-ci fait suite à la proposition de Proximus destinée à corriger et compléter les offres de référence afin de faire disparaître certaines limitations techniques mises en avant par le passé.

L'IBPT a également publié deux décisions relatives à des addenda aux offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2, la première adoptée le 10 novembre 2015 concernant les « *SNA, Splicing Interventions et XML Done Timer* » et la deuxième adoptée le 19 novembre 2015 concernant la révision de la décision du 10 décembre 2013, communément appelée la décision « BRxx 2012 Update ».

DÉTERMINATION DU WACC (WEIGHTED AVERAGE COST OF CAPITAL) 2015-2017

Les tarifs régulés doivent être calculés en tenant compte d'une rémunération équitable du capital investi, raison pour laquelle, tous les trois ans, le WACC est calculé pour les opérateurs fixes et mobiles.

La décision du Conseil de l'IBPT du 26 février 2015 fixe le coût moyen pondéré du capital dont on doit se servir dans les calculs des prix orientés sur les coûts des opérateurs régulés. Cette valeur constitue un paramètre qui est utilisé dans plusieurs décisions tarifaires, notamment dans les offres de référence de Proximus²⁸. Dans ce cadre, l'IBPT a fixé le WACC à 8,13% pour la période 2015-2017. Le WACC sert également dans le calcul des tarifs maximaux de terminaison fixe et mobile pour les opérateurs désignés PSM : l'IBPT a fixé le WACC à 8,13% et ce, pour la même période. L'IBPT s'est réservé le droit de modifier la valeur du WACC dans le cas où, suite à une grave crise de confiance affectant les marchés financiers, les conditions de financement devaient diverger significativement et durablement des hypothèses prises en considération lors de l'adoption de la décision. Ces taux seront changés en 8,32% et 8,42% respectivement, dans l'éventualité où les intérêts notionnels²⁹ viendraient à disparaître.

SERVICE MÉDIAS DE L'IBPT

La loi du 30 mars 1995 régit l'exercice d'activités de fournisseur de services de médias sonores et audiovisuels. Dans les conditions fixées par la loi, ces fournisseurs peuvent obtenir une autorisation de l'IBPT pour un ou plusieurs services de médias sonores ou audiovisuels. L'obtention de cette autorisation est un droit pour les fournisseurs de services, pour autant que les conditions d'obtention fixées par la loi soient remplies, et pour autant qu'il n'y ait pas eu de décision motivée du Conseil de l'IBPT de se déclarer incompétent pour traiter cette demande d'autorisation. Pour la région bilingue de Bruxelles-Capitale,

²⁶ ERG Common Position on the approach to appropriate remedies in the new regulatory environment, ERG (03) 30 rev1. p. 2.

²⁷ Consultation nationale, consultation des régulateurs communautaires, et consultation européenne.

²⁸ BRIO (interconnexion), BRUO (accès dégroupé), BROBA et WBA VDSL2 (accès bitstream), BR0TS0LL (lignes louées)

²⁹ La déduction pour capital à risque ou régime des intérêts notionnels permet aux entreprises de déduire de leurs bénéfices imposables un intérêt fictif calculé sur leur capital à risque. Source : « Mémento fiscal », du SPF Finances.

autrement dit sur le territoire des 19 communes de la Région bruxelloise, les fournisseurs de services de médias qui y sont établis dépendent des autorités de l'Etat fédéral, à moins que leurs activités – c'est-à-dire les programmes qu'ils produisent et/ou diffusent – ne puissent les rattacher exclusivement soit à la Communauté flamande, soit à la Communauté française.

Le 23 juin 2015, l'IBPT a publié sa procédure de délivrance des autorisations de diffusion. Parallèlement, il a poursuivi sa réflexion concernant une relecture du cadre légal, afin d'identifier les points nécessitant un ajustement par le législateur.

Le 2 décembre 2015, le Conseil de l'IBPT a adopté un document de consultation contenant l'avant-projet de loi relative aux services de multimédias audiovisuels en région bilingue de Bruxelles-Capitale. Ce document procède à une refonte globale de la loi du 30 mars 1995 qui souffrait d'un décalage de plus en plus marqué avec le contexte actuel, et qui ne transposait qu'incomplètement certaines directives pourtant nécessaires à la régulation économique du secteur.

« EASY SWITCH » : FACILITER LE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR DE SERVICES FIXES

Pour quelles raisons changer d'opérateur télécoms fixe est-il moins commode que de changer d'opérateur mobile ? En 2014, l'IBPT a recensé les éléments susceptibles de décourager les consommateurs dans le but de formuler ensuite des propositions destinées à simplifier la manœuvre.



PERFOR
MANCE



Le 10 mars 2015, l'IBPT a finalisé ses conclusions : il estime notamment qu'il doit y avoir un processus simple, prévisible, rapide et synchronisé obligeant le nouvel opérateur à réaliser le transfert de tous les services proposés par un opérateur télécoms fixe dans un délai donné. Les opérateurs doivent mieux informer les consommateurs quant aux démarches à entreprendre. D'autres obstacles supplémentaires ont également été identifiés, par exemple, la difficulté de comparer les offres entre elles, l'intervention de coûts financiers lors du transfert ou encore la nécessité du passage d'un technicien à domicile. Pour chacun de ces problèmes, l'IBPT a avancé des pistes de solution et les a rassemblées dans un rapport. Il a rédigé une première version de texte réglementaire qui a été soumis à consultation publique. Le Ministre De Croo a pris connaissance des réactions des opérateurs à ce projet de réglementation et, en date du 17 juillet 2015, a demandé aux opérateurs de parvenir à un accord sur les processus à mettre en œuvre et sur les échanges d'informations à établir afin de rencontrer les objectifs du projet de réglementation : démarches administratives prises en charge par l'opérateur receveur, migration de services rapide, coupure de services et période de double facturation aussi limitées que possible. Les opérateurs étaient priés de finaliser leur contribution pour le 1^{er} mars 2016. À partir de septembre 2015, l'IBPT a donc organisé des réunions de travail afin de permettre aux opérateurs de discuter des éléments opérationnels nécessaires.

CONSULTATION CONCERNANT LE SPECTRE POUR LES COMMUNICATIONS MOBILES PUBLIQUES

Le délai de réponse de la consultation publique du 7 novembre 2014 concernant le spectre pour les communications mobiles publiques a expiré le 10 janvier 2015. À moyen terme, l'IBPT va se trouver confronté à un certain nombre de défis dans le domaine du spectre et le document a souhaité esquisser un aperçu de cette évolution et recevoir du secteur la réponse à nombre de questions clés. Cela permettra à l'IBPT d'établir un plan d'actions à court et moyen terme concernant le spectre pour les services ECS (*Electronic Communications Services*).

À la fin de l'année civile, certaines actions de suivi découlant de la procédure de consultation devaient encore être entreprises.

AMÉLIORATION CONTINUE DE L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

Des processus opérationnels efficaces représentent des exigences essentielles dans le fonctionnement des services de gros fournis par les opérateurs puissants. Sans processus efficaces, les opérateurs alternatifs ne sont pas dans les bonnes conditions pour fournir des services de qualité et il leur est donc impossible de se positionner en tant que concurrent durable. En 2011, la CRC avait d'ailleurs imposé un cadre d'excellence opérationnelle au niveau de gros. Depuis, l'IBPT a tenté de provoquer une amélioration continue de l'efficacité opérationnelle auprès de tous les opérateurs, qu'ils soient puissants ou alternatifs.

En 2015, l'IBPT a réuni à plusieurs reprises les groupes de travail consacrés à l'analyse et la résolution des problèmes opérationnels.



1.3. La fiabilité

Cet axe stratégique est subdivisé en quatre priorités :

1. Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux ;
2. Renforcer la fiabilité des réseaux ;
3. Conservation des données et interception légale ;
4. Réseaux et services de première nécessité.

AMÉLIORER LA TRANSPARENCE QUANT À LA COUVERTURE DES RÉSEAUX

Le projet « Atlas » a pour objectif de publier des cartes de couverture des réseaux fixes et mobiles afin d'améliorer l'information des usagers. Il s'est développé en deux phases : premièrement, la représentation de la couverture mobile ; la présentation de la couverture fixe suivra en 2016. Les données qui permettent d'établir ces cartes sont fournies par les opérateurs. Jusqu'à la publication de la couverture mobile en juillet 2015, les consommateurs pouvaient uniquement se renseigner sur le site Internet des opérateurs mobiles, ce qui ne constituait pas un environnement numérique de qualité et transparent. L'IBPT a collecté les données des opérateurs télécoms, les a vérifiées sur le terrain, les a rassemblées et publiées sur son site Internet sous la forme d'un atlas consultable librement et gratuitement. Dans l'atlas (qui ne comprend bien sûr que la carte de la Belgique), les consommateurs peuvent zoomer jusqu'à atteindre le détail d'un carré de 200 mètres de côté. Chacun de ces carrés (ou « pixels ») est considéré comme couvert si la probabilité de couverture y dépasse 95%. Ces données sont mises à jour tous les trois mois, après contrôles et enquêtes de l'IBPT.

AMÉLIORER LA TRANSPARENCE QUANT À LA QUALITÉ DES RÉSEAUX

La décision du Conseil du 15 juillet 2015 concernant les indicateurs de qualité des services énonce les paramètres retenus par l'IBPT afin de mesurer la qualité effective des services de communications électroniques. Les indicateurs ont été retenus

au terme d'une étude approfondie des options choisies par des instances internationales telles que l'ETSI et le BEREC, et celles sélectionnées par d'autres régulateurs européens (France, Espagne, Royaume-Uni, Portugal et Italie). La qualité de service est définie comme l'effet conjugué des performances contribuant au degré de satisfaction des clients qui utilisent le service en question. L'IBPT a retenu des indicateurs de qualité devant permettre aux consommateurs de se faire une idée objective des performances des différents fournisseurs de services de télécommunications et de pouvoir les comparer entre eux :

- le délai de mise en service ;
- le taux de plaintes relatives au fonctionnement initial d'une installation fixe ;
- le taux de pannes et de dérangements sur les lignes d'accès fixe ;
- le délai de réparation des pannes ou dérangements sur les lignes d'accès fixe ;
- Le taux de blocage et le taux de coupure des appels téléphoniques sur les réseaux mobiles ;
- le temps de réponse par les services clients de l'opérateur ;
- le taux de problèmes soumis au service client qui sont résolus par un seul contact ;
- les plaintes concernant la facturation ;
- le taux de couverture des réseaux mobiles.

À partir de 2016, l'IBPT utilisera les données récoltées par les opérateurs pour publier un baromètre de la qualité des services.

FIXATION ET DESCRIPTION DES MESURES DE SÉCURITÉ MINIMALES NÉCESSAIRES

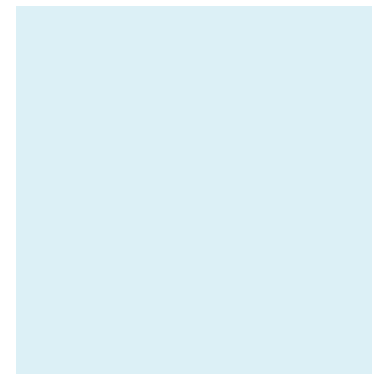
L'article 114 de la LCE oblige les entreprises fournissant des réseaux et services de communications électroniques publics à prendre des mesures d'ordre technique et organisationnel pour garantir la sécurité desdits réseaux et services ainsi que celle des données à caractère personnel qui sont traitées dans le cadre de la fourniture de ces services et réseaux.

En 2015, l'IBPT a entamé les travaux déterminant le socle minimal de mesures à respecter par ces entreprises en vue de se conformer de manière harmonieuse et efficiente à l'article 114 de la LCE. D'autres dossiers ayant reçu une priorité plus importante (tels que la gestion de crise télécom), cet objectif n'a pas pu être complètement atteint et a été reporté au prochain exercice.

IDENTIFICATION DES UTILISATEURS FINALS PAR LES OPÉRATEURS

Selon l'article 127, § 1, 2°, et § 2 de la LCE, les opérateurs ont l'obligation d'identifier les utilisateurs finals de leurs services de communications électroniques pour les besoins des autorités judiciaires et des services de renseignement et de sécurité.

En 2015 était prévue l'actualisation de l'information publiée sur le site Internet de l'IBPT, notamment en publiant la réponse aux questions fréquentes posées. Alors que cet objectif était près d'aboutir, sa poursuite a été interrompue en raison de modifications majeures du cadre législatif, notamment suite à l'annulation de l'article 126 de la LCE concernant la conservation de données, et également le projet d'en finir avec l'anonymat des cartes prépayées de communications mobiles. Le travail de l'IBPT s'est alors réorganisé et a porté sur une collaboration active au sujet, d'une part, d'un avant-projet de loi relative à la conservation des données dans le secteur des communications électroniques et, d'autre part, d'un projet de loi visant à modifier l'article 127 afin de rendre impossible l'achat anonyme de cartes prépayées de communications mobiles. Les deux projets ont été soumis à consultation.



1.4. L'information

Cet axe stratégique est subdivisé en trois priorités :

1. Informer les consommateurs ;
2. Aider les consommateurs ;
3. Protéger les consommateurs.

COMPARAISON TARIFAIRE NATIONALE

Le 7 mai 2015, l'IBPT a publié pour la troisième fois une étude comparative des prix des produits télécoms sur le marché résidentiel belge. Réalisée en date du 9 février 2015, cette comparaison donne un aperçu des écarts de prix entre les plans tarifaires les moins chers sur les segments de marché suivants : appels mobiles postpaid et prepaid, téléphonie fixe, Internet fixe et offres conjointes de type *triple play*. Le plan tarifaire le moins cher de chaque opérateur a été comparé pour des profils d'utilisateur standard définis. Cet exercice a pour objectif d'améliorer la lisibilité, la compréhension et la comparaison des offres de télécommunications disponibles sur le marché résidentiel belge pour des profils donnés pour un large public et donc d'améliorer la transparence globale du marché.

De notables différences de prix sont encore perceptibles entre les offres les moins chères sur les différents segments de marché du secteur des télécommunications belge. Les économies pouvant être réalisées devraient inciter les consommateurs à :

- identifier leur profil utilisateur à l'aide, par exemple, de leur facture ou de leur espace web personnel sur le site Internet de leur opérateur ;
- comparer les différentes formules tarifaires à l'aide du simulateur tarifaire officiel et gratuit de l'IBPT www.meilleurtarif.be ;
- optimiser leur facture en tirant parti d'éventuelles options (en complément à l'offre à laquelle ils ont souscrit) ;
- modifier leur plan tarifaire ou changer³⁰ d'opérateur si nécessaire.

COMPARAISON INTERNATIONALE DES PRIX DES SERVICES TÉLÉCOMS SUR LE MARCHÉ RÉSIDENTIEL

Le 16 décembre 2015, l'IBPT a publié la quatrième édition de son étude comparative des prix des produits télécoms en Belgique par rapport à ceux pratiqués aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Luxembourg et au Royaume-Uni.

En ce qui concerne la téléphonie et l'accès aux données mobiles postpaid par exemple, le profil utilisateur le plus représentatif de la Belgique est marqué par les consommations suivantes : 120 minutes d'appel, 200 SMS et 200 MB de données mobiles. Lorsque l'on compare les prix pour ces services, la Belgique se classe en troisième position.

Pour les clients **prepaid** (qui représentent encore 40% des appelants mobiles en Belgique), la Belgique conserve également sa position moyenne pour la plupart des profils utilisateurs.

Lorsque l'on considère l'Internet mobile vendu seul (par exemple, avec une carte SIM insérée dans une tablette), la Belgique reste relativement chère car la baisse des prix observée a eu lieu également dans les pays voisins.

Pour les offres **quadruple play** (comprenant téléphonie fixe, Internet, télévision et téléphonie mobile), la Belgique occupe une position moyenne (3^e sur 5) dans la catégorie 30 à 100 Mbps, suivant de très près les Pays-Bas, mais devant l'Allemagne et le Luxembourg. Pour les profils les plus populaires, y compris les coûts de téléphonie fixe (25 ou 70 appels), la Belgique dépasse les Pays-Bas en proposant la deuxième offre la moins chère. Dans le **triple play** avec Internet rapide (30 à 100 Mbps) ou ultra rapide (plus de 100 Mbps), la Belgique finit cinquième du classement.

Dans le cas de la **téléphonie fixe** comme produit unique, la Belgique occupe une position plutôt peu favorable dans les profils utilisateurs « légers » mais obtient un bon résultat pour les profils « lourds ».

COMPARAISON INTERNATIONALE DES PRIX DES SERVICES TÉLÉCOMS SUR LE MARCHÉ NON RÉSIDENTIEL

Le 22 juillet 2015, l'IBPT a publié cette étude, qui examine le positionnement des plans tarifaires belges par rapport à ceux des pays voisins³¹ de la Belgique en ce qui concerne les produits télécoms pour les utilisateurs non résidentiels (avec une attention particulière pour les petites et moyennes entreprises). Pour la plupart des huit types d'entreprises³² définis dans l'étude, les prix des produits de télécommunications sur le marché non résidentiel belge peuvent être qualifiés d'avantageux à moyens. En ce qui concerne les types d'entreprises faisant un usage intensif des communications mobiles ou mettant l'accent sur les appels internationaux au départ d'une ligne fixe, la Belgique occupe une position moins favorable dans le classement des cinq pays étudiés.

MARQUAGE DES ENVOIS POSTAUX

La communication de l'IBPT du 21 septembre 2015 relative à la problématique de l'identification du prestataire de services postaux ayant traité l'envoi interprète l'article 148bis³³ §2, 4^e tiret, de la loi du 21 mars 1991. L'incertitude portait sur le fait que cet article ne précise pas le (ou les) prestataire(s) visé(s) par cette obligation d'apposer un signe distinctif sur ses (ou leurs) envois. Une première consultation, tenue le 27 mai 2014, n'avait pas permis de dégager un avis unanime.

Dans son document, l'IBPT prescrit que la disposition doit être appliquée comme suit :

- a) les envois doivent être revêtus du marquage de l'opérateur propriétaire du premier réseau auquel l'envoi est confié ;
- b) ce marquage est effectué :
 - dans le cas de l'utilisation d'une machine à affranchir, par le propriétaire de la machine à affranchir ;
 - dans le cas d'un port payé (PB/PP) ou d'une rétribution différée (UV/RD), par le responsable de l'impression ;
 - dans le cas de l'utilisation de timbres, par l'opérateur.

³⁰ Cela peut se faire à tout moment et gratuitement pour les contrats à durée indéterminée, après six mois pour les contrats à durée déterminée, et dès qu'il est question de modifications des conditions contractuelles (comme par exemple une augmentation tarifaire).

³¹ À l'exception du Luxembourg, il s'agit des mêmes pays que dans l'étude comparative des tarifs sur le marché résidentiel.

³² Ces huit types d'utilisateurs présentent différents niveaux de consommation sont divisés en deux groupes : d'une part, les entreprises individuelles et d'autre part, les PME comptant entre 5 et 50 utilisateurs des télécommunications.

³³ Cet article stipule que les envois postaux doivent être revêtus d'un signe distinctif permettant de déterminer le prestataire de services ayant traité l'envoi.

c) selon le prestataire, le marquage consiste :

- pour l'opérateur désigné pour assurer le service postal universel, à apposer un signe distinctif permettant de l'identifier ;
- pour un opérateur prestant un service non universel, à apposer un signe distinctif permettant de l'identifier ;
- pour un opérateur ayant une licence, à apposer un signe distinctif reprenant les coordonnées de la licence.

BAROMÈTRE DE QUALITÉ DE SERVICE

En 2008, l'IBPT avait adopté deux décisions imposant aux opérateurs fournissant des services de télécommunications, fixes et mobiles, de publier certains indicateurs de qualité sur leur propre site web. Suite aux évolutions du marché et le type des plaintes exprimées par la clientèle, l'IBPT a pris l'initiative de préparer une nouvelle décision.



Dans sa décision du 15 juillet 2015 relative aux indicateurs de qualité des services, l'IBPT a sélectionné neuf indicateurs de qualité qu'il estime particulièrement utiles et pertinents.

INVENTAIRE DU SPECTRE

Conformément à l'article 9 de la décision RSPP³⁴ (*radio spectrum policy program*), un inventaire de l'utilisation actuelle du spectre, tant à des fins commerciales qu'à des fins publiques, est dressé sous la direction de la CE. La Commission a publié la décision d'exécution 2013/195/UE du 23 avril 2013 définissant les modalités pratiques, des modèles uniformes et une méthodologie en ce qui concerne l'inventaire des radiofréquences institué en vertu de la décision n° 243/2012/UE du Parlement européen et du Conseil établissant un programme pluriannuel en matière de politique du spectre radioélectrique. Le système EFIS (ECO Frequency Information System) constitue également une partie importante de l'inventaire.

En 2015, l'IBPT a envoyé les données requises par la Commission européenne et a consciencieusement introduit/modifié les données nécessaires dans le système EFIS.

ENQUÊTE SUR LA PERCEPTION DU FONCTIONNEMENT DU MARCHÉ DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Le 28 octobre 2015, l'IBPT a publié les résultats de son enquête annuelle concernant la manière dont les utilisateurs perçoivent le marché belge. Globalement, les consommateurs sont plutôt satisfaits des tarifs disponibles sur le marché, ainsi que des tarifs et des services fournis par leur opérateur. La proportion d'utilisateurs ayant rencontré des problèmes avec leur opérateur a légèrement diminué ces dernières années (46% en 2015 par rapport à 50% l'année précédente). Les consommateurs estiment qu'il est « assez difficile » de réaliser une comparaison des prix et services proposés par les opérateurs. Seule une personne interrogée sur quatre connaît le site www.meilleurtarif.be, le simulateur tarifaire de l'IBPT, et seulement 6% des personnes interrogées l'ont utilisé une fois ou plus.

Un utilisateur sur cinq a changé d'offre conjointe ces trois dernières années, en raison de tarifs plus intéressants et/ou de problèmes rencontrés avec l'opérateur. La grande majorité (85,6%) de ces consommateurs ayant changé d'offre conjointe estime qu'il est « assez facile » ou même « très facile » de changer d'opérateur, mais, globalement, le changement d'offre conjointe obtient un résultat de seulement 5,76/10. Il est clair qu'un traitement administratif et technique simple du changement est souhaité.

Proportionnellement, les utilisateurs ont davantage changé d'offre de téléphonie mobile : un utilisateur sur quatre a effectué un changement ces trois dernières années. Un utilisateur sur deux estime qu'il est « très facile » de changer d'opérateur mobile. Globalement, ce type de changement obtient un résultat de 7,18/10.

Près de la moitié (45,1%) des personnes interrogées estiment être « plutôt mal » ou même « pas du tout » informées de leurs droits.

COMPARATEUR TARIFAIRE

Le comparateur tarifaire entend contribuer à renforcer la transparence du marché. Actuellement, il compte environ 400 plans tarifaires actifs pour l'ensemble de ses quatre modules (fixe, mobile, Internet, packs). Opérationnel depuis 2009, le comparateur (qui a été développé par le consultant qui en assure également la maintenance) est en permanence l'objet d'une série de vérifications et de recherches d'améliorations. Afin de comparer les prix des offres, le site www.meilleurtarif.be permet depuis janvier 2015 de comparer les prix en incluant ou non des promotions (pour les nouveaux clients ou les clients existants) et également de connaître avec certitude le tarif facturé une fois que la promotion a pris fin.

En 2015 également, suite au « Request for Information » organisé en 2014 en vue de récolter des opinions sur ses évolutions,

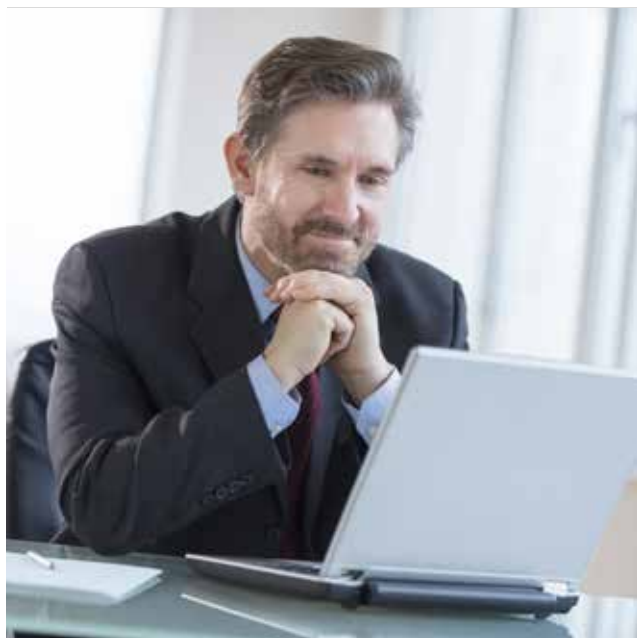
³⁴ Décision n° 243/2012/UE du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 établissant un programme pluriannuel en matière de politique du spectre radioélectrique



l'IBPT a rédigé un cahier des charges afin de poursuivre ce projet majeur. Les commentaires émis par les services de l'Inspection des Finances ont nécessité des travaux complémentaires.

CONTRÔLE DE LA VITESSE INTERNET

Le 4 décembre 2012, l'IBPT avait adopté une décision relative à la communication de la vitesse d'une connexion à haut débit dans le but de permettre au consommateur d'effectuer un choix éclairé lorsqu'il souhaite contracter une offre Internet en prenant connaissance de la vitesse réellement disponible pour son adresse de connexion. Les informations doivent être communiquées à l'abonné et intégrées dans son contrat à la conclusion de ce dernier, et doivent être communiquées deux fois par an à l'IBPT, pour chacune des offres commercialisées par le fournisseur d'accès à Internet. Cette communication doit se faire respectivement les 15 janvier et 15 juillet.



En 2015, l'IBPT a contrôlé l'application par le secteur de cette décision, qui est en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2013. Ce contrôle a montré qu'une révision de la décision s'avérait nécessaire et l'IBPT envisage de publier cette modification en 2016.

ADOPTION DES ARRÊTÉS D'EXÉCUTION VISÉS AUX ARTICLES 110, §4, LCE ET 110/1 LCE CONCERNANT L'INDICATION DU PLAN TARIFAIRE LE PLUS AVANTAGEUX

Selon la LCE, un opérateur doit indiquer à son abonné, au moins un fois par an sur sa facture, le plan tarifaire le plus avantageux pour son profil de consommation (art. 110, § 4, LCE) ; l'abonné peut également demander à tout moment à son opérateur de le lui indiquer (art. 110/1, LCE).

Pour aider le consommateur qui le souhaite à déterminer lui-même le plan tarifaire qui serait le plus avantageux pour lui, l'IBPT a souhaité que les opérateurs mettent à disposition de leurs abonnés les informations relatives à leur consommation réelle au cours des trois derniers mois. Il a donc élaboré un projet de décision qui précise les données à communiquer ainsi que la manière de les mettre à disposition des abonnés (par le biais de fiches sur le site web de l'opérateur).

MESURES VISANT À ÉVITER LA SATURATION ET LA SURCHARGE D'UNE LIGNE DE RÉSEAU

Selon l'article 113, §5 de la LCE, les entreprises fournissant des réseaux publics de communications électroniques ainsi que les entreprises fournissant des services de communications électroniques accessibles au public fournissent à l'IBPT des informations sur toute procédure mise en place par le fournisseur pour mesurer et orienter le trafic de manière à éviter la saturation ou la surcharge d'une ligne du réseau.

En 2015, l'IBPT a questionné les opérateurs sur le détail des mesures déjà mises en place afin de se conformer à la loi.

1.5. La participation

Cet axe est subdivisé en trois priorités :

1. Monitoring du service universel ;
2. Services postaux et de télécommunications à prix abordable ;
3. Protection des consommateurs avec des besoins spécifiques.

CALCUL DES COÛTS DE LA FOURNITURE DES TARIFS SOCIAUX SUPPORTÉS PAR LES OPÉRATEURS PRESTATAIRES

Les fournisseurs des tarifs sociaux peuvent demander une compensation de la charge injustifiée liée à la fourniture de la composante sociale du service universel. En vertu de l'article 74/1 de la LCE, cette composante sociale est financée par un fonds alimenté par les fournisseurs des tarifs sociaux. L'activation de ce fonds de compensation est conditionnée par (1) l'introduction d'une demande d'indemnisation par un opérateur prestataire de tarifs sociaux, (2) l'estimation par l'IBPT de la potentialité d'une charge injustifiée pour un prestataire au moins (« phase 1 ») ; (3) dans l'affirmative, le coût net effectivement supporté par l'opérateur doit être calculé (« phase 2 »).

Suite à une demande de compensation des coûts nets des tarifs sociaux à partir de l'année 2005, l'IBPT avait, en juillet 2012, entamé l'examen de la phase 1 concernant la période 2005-2012. Pour cela, une méthode de calcul a été mise au point afin de rechercher l'éventuelle charge injustifiée supportée par l'opérateur ayant demandé la compensation.

Le résultat de la phase 1 a débouché sur un projet de décision du Conseil, en date du 6 janvier 2015. L'opérateur concerné a alors été invité à indiquer les éléments confidentiels dans le document pour pouvoir ensuite lancer une consultation à son propos, conformément à l'article 6 de la directive 2002/21/CE (la directive « Cadre »). L'opérateur ayant retiré sa demande de compensation en date du 1^{er} avril 2015, la procédure a été stoppée.

MODERNISATION DU SERVICE UNIVERSEL DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Jusqu'au 1^{er} août 2013, Proximus était chargée de l'exécution de la composante géographique des obligations de service universel. Depuis, la désignation d'un nouveau prestataire n'a pas encore eu lieu. L'article 103 de la LCE charge l'IBPT du contrôle de l'exécution des obligations de service universel, après quoi il adresse un rapport au ministre, concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel.

Les activités de contrôle ont été détaillées par l'IBPT dans sa communication du 22 décembre 2015 concernant le monitoring du service universel dans le domaine des télécommunications 2014-2015. Dans ce document, l'IBPT a communiqué ses observations au sujet des conséquences de l'absence de désignation d'un prestataire de la composante géographique :

- l'IBPT a indiqué n'avoir pas connaissance de plaintes de consommateurs à ce sujet. L'IBPT a bien été informé d'un certain nombre de difficultés en matière de couverture, mais celles-ci concernent essentiellement la couverture des opérateurs 3G et 4G ou l'absence de l'Internet rapide. En 2015, l'IBPT n'a reçu aucune demande d'intervention suite à l'absence de l'accès fonctionnel à Internet à 1 Mbps. Dans son rapport annuel de 2015, le Service de médiation pour les télécommunications n'en rapporte pas non plus ;
- l'IBPT a enquêté afin de déterminer le nombre d'adresses potentiellement affectées par un manque d'accès fonctionnel à Internet. Sur base des informations fournies par les opérateurs, il est apparu qu'en avril 2015, la Belgique comptait entre 1 700 et 2 200 adresses privées de cet accès fonctionnel à Internet via un réseau fixe (Proximus, Voo ou Telenet). Toutefois, la détection des « zones blanches » via le projet « Atlas » suggère que la majorité de ces adresses sont couvertes par un ou plusieurs opérateurs 3G ou 4G qui peuvent procurer un accès fonctionnel à Internet via la technologie mobile.

En conclusion, l'IBPT estime que l'absence de désignation d'un prestataire de la composante géographique ne semble pas devoir entraîner de conséquences néfastes pour les clients finals. Pour l'avenir, l'IBPT plaide en faveur d'un mécanisme pragmatique de désignation, mis en œuvre uniquement lorsque le besoin d'une désignation a été identifié, et en fonction d'une zone géographique déterminée. Parallèlement, l'IBPT suggère d'opter pour un monitoring plus approfondi de tous les prestataires de services de communications électroniques en lieu et place de fixer des objectifs de qualités concrets au fournisseur du service universel. L'IBPT a coulé ces propositions dans un projet de loi modificative, qui a été transmis à la cellule stratégique du cabinet du Ministre De Croo.

ANALYSE DES TARIFS TÉLÉPHONIQUES SOCIAUX

En 2013, BASE et Mobistar avaient introduit devant la Cour constitutionnelle un recours³⁵ tendant à l'annulation du mécanisme de financement prévu dans la loi transposant la directive 2002/22/CE « service universel ». Ce mécanisme imposait une contribution aux opérateurs dont le chiffre d'affaires atteignait ou dépassait certains seuils, de manière à financer le coût net afférent à la fourniture de conditions tarifaires particulières à certaines catégories de bénéficiaires. Pour les requérants, cette obligation de contribuer au financement du coût net découlant de la fourniture des services de communications mobiles et/ou d'abonnements Internet était contraire au droit de l'Union. La Cour constitutionnelle a posé des questions préjudicielles à la Cour de Justice de l'Union européenne. Celle-ci, dans son arrêt du 11 juin 2015, a constaté que la directive « service universel » établit de manière explicite l'obligation pour les États membres d'assurer le raccordement en position déterminée à un réseau de communications public et que les termes « en position déterminée » s'opposent au terme « mobile ». Dès lors, la Cour a considéré que les services de communications mobiles étaient, par définition, exclus de l'ensemble minimal des services universels défini par la directive³⁶, dont la fourniture peut être financée par le secteur.

Durant l'année 2015, l'IBPT a entamé une révision globale du tarif social dans le domaine des communications électroniques ; ce travail sera poursuivi en 2016.

CALCUL DU COÛT NET DU SERVICE UNIVERSEL EN MATIÈRE POSTALE EN 2014

Le prestataire désigné du service universel postal (SUP) peut demander l'octroi d'une compensation financière permettant de couvrir le coût net du SUP, dans la mesure où ce coût net représente une charge inéquitable pour lui. Cette charge inéquitable éventuelle est supportée par le budget de l'État. En vertu des articles 144nonies et 144undecies de la loi du 21 mars 1991, l'IBPT doit vérifier chaque année si ce calcul du coût net opéré par le prestataire désigné du service universel est conforme aux principes inscrits dans les dispositions légales y relatives. Cette vérification – indépendante de la demande de compensation éventuelle par le prestataire du SUP – est mise à jour annuellement, sur la base des données comptables de l'exercice de l'année précédente. Un arrêté royal d'exécution des dispositions de la loi du 21 mars 1991 relatives au calcul du coût net du service universel postal doit encore être adopté.

En août 2015, l'IBPT a reçu les données nécessaires de la part de bpost. Le 30 décembre 2015, le consultant a transmis une première mise à jour du modèle de coût.

DÉSIGNATION DU PRESTATAIRE DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL (SUP)

En vertu des dispositions de l'article 144octies, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991, bpost doit prester le service universel postal jusqu'au 31 décembre 2018. L'article 144octies indique qu'après cette date, un ou plusieurs prestataires du service universel seront désignés pour une période de 10 ans. Cette disposition précise également que la procédure de désignation doit s'achever au plus tard trois ans avant la fin de la désignation précédente, soit avant le 31 décembre 2015.

³⁵ Recours en annulation des articles 50, 51 et 146 de la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques.

³⁶ Sur base de cette réponse, la Cour constitutionnelle a rendu son arrêt le 3 février 2016 (arrêt n° 15/2016).



En 2015, l'IBPT a tout d'abord entrepris d'entamer la procédure conduisant à la désignation de l'opérateur postal (ou des opérateurs postaux) pour la période 2019-2028 selon les modalités prévues par l'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 (MB du 27 mai 2014). Le Ministre a cependant indiqué qu'en raison des modifications à apporter à l'ensemble de la réglementation postale, il souhaitait que le prochain prestataire du service universel soit désigné non plus avant le 31 décembre 2015, mais avant le 31 décembre 2017. À cette fin, les dispositions figurant à l'article 144octies seront modifiées prochainement et la procédure de désignation a dès lors été suspendue.

CONTRÔLE DES PRIX DES PRODUITS RELEVANT DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL (SUP)

Le caractère abordable, l'orientation sur les coûts, la non-discrimination et la transparence des prix doivent être garantis afin de n'exclure personne du marché postal. L'IBPT procède au contrôle du respect des principes tarifaires applicables au service universel qui consiste en deux phases distinctes : un contrôle ex ante du « panier du petit utilisateur » pour les tarifs de l'année 2016 et, le cas échéant, un contrôle des principes tarifaires généraux pour tous les autres services universels. Ce contrôle ex ante du « panier du petit utilisateur » est opéré via un mécanisme de réglementation des prix (price cap system) mais les principes tarifaires généraux doivent également être respectés.

Le 21 septembre 2015, l'IBPT a publié le résultat de son analyse de la proposition de calcul des augmentations tarifaires des tarifs pleins³⁷ à l'unité de bpost pour l'année 2016. L'IBPT n'a vu aucune raison de rejeter la demande d'augmentation tarifaire introduite par bpost. Si l'IBPT estime que le principe d'orientation sur les coûts est globalement respecté, l'IBPT souhaiterait

toutefois disposer à l'avenir d'informations plus détaillées à propos des coûts, afin de pouvoir procéder à une vérification approfondie du principe d'orientation sur les coûts.

1.6. Le dialogue

Cet axe est subdivisé en trois priorités :

1. Moderniser la communication ;
2. Relations avec les parties concernées ;
3. Participation dans les organes de concertation nationale et internationale.

MONITORING DU MARCHÉ DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Le 17 juillet 2015, l'IBPT a publié les statistiques annuelles se rapportant au secteur des télécommunications. Il ressort du contexte général du marché de 2014 que les chiffres d'affaires ont diminué mais que les opérateurs ont largement continué à investir. En 2014, un montant record a été investi dans l'infrastructure de télécommunications : € 1 483 millions contre € 1 439 millions l'année précédente. Ces investissements, qui représentent 21,1% du chiffre d'affaires généré par les télécommunications, entendent soutenir la croissance du trafic de données mobiles. Ils participent également à la poursuite du déploiement d'un réseau 4G national et servent à augmenter la vitesse des réseaux fixes.

Avec 15,85 milliards de minutes d'appel, les clients d'opérateurs de réseau mobile belges et de MVNO ont passé plus d'appels (+4,8%) qu'en 2013. Par carte SIM active, l'on compte en moyenne 105 minutes d'appels par mois.

Pour la première fois, le trafic SMS s'est inscrit en baisse : avec 24,97 milliards de SMS envoyés en 2014, ce sont 1,02 milliard de messages en moins qui ont été envoyés par rapport à 2013. Par carte SIM active, en moyenne 166 SMS sont envoyés par mois.

Le nombre de cartes SIM large bande a augmenté de 720 250 pour un total de 6 440 133. Les données mobiles ont enregistré une forte hausse : +131%.

La Belgique reste en tête du classement européen en matière de déploiement de la large bande fixe à haut débit, avec une vitesse supérieure à 30 Mbps. Le marché belge de la télévision numérique poursuit sa croissance.

COMMUNICATION EFFICACE AVEC TOUTES LES PARTIES PRENANTES

Grâce à une étroite collaboration, l'IBPT et le SPF Économie ont lancé une campagne nationale d'information au sujet de l'Internet mobile. Les trois opérateurs mobiles et un grand nombre de leurs revendeurs ont été associés à cette opération. Un site à destination du grand public (surfmobile.be) a été créé et inauguré par le ministre Alexander De Croo. Ce site a été conçu pour répondre aux questions immédiates sur les sujets suivants : qu'est-ce que l'Internet mobile ? Est-ce compliqué ? Comment maîtriser sa facture ? Qu'en est-il de la sécurité ? Enfin, un simulateur de trafic permettait aux visiteurs d'estimer le volume des données consommées, en fonction de leur pratique. Via ces informations, le site entendait démystifier la consultation de l'Internet mobile. Ensuite, durant tout le mois d'octobre 2015, les opérateurs mobiles et un nombre important de leurs revendeurs ont mis sur pied des actions permettant de s'essayer à l'Internet mobile à prix très doux. Entre son lancement (à la mi-juin 2015) et la fin de l'année, le site a pu informer plus de 50 000 visiteurs.

Le 18 juin 2015, l'IBPT a organisé une importante conférence à Flagey, à Ixelles. Au cours de cet événement intitulé « Beyond », il s'agissait de rencontrer les parties prenantes afin de les entendre sur leur vision d'avenir et d'évoquer avec elles les moyens d'atteindre le meilleur des futurs possibles. L'IBPT a ainsi pu recueillir les attentes de parties prenantes telles que bpost, Proximus, Telenet, Ericsson, Microsoft, Google...

³⁷ Les tarifs pleins sont les tarifs des produits destinés aux utilisateurs particuliers (ou aux utilisateurs professionnels qui ne bénéficieraient pas de tarifs réduits pour le dépôt de produits en nombre). Les tarifs pleins ne varient pas en fonction du volume déposé ou de la préparation des envois.

Le futur se construisant au présent, l'IBPT avait également convié de jeunes sociétés qui lancent leurs innovations à l'assaut du marché, ainsi que les représentants d'une haute école. Ainsi, en prélude aux discussions, le public a pu assister à d'intéressantes démonstrations de produits et services qui seront peut-être usuels dans un futur proche.

Les autres activités menées dans ce cadre sont commentées dans la section relative aux services de support de l'IBPT (voir infra, p. 52).

1.7. La performance

Cet axe est subdivisé en deux priorités :

1. L'IBPT, une organisation efficace et efficiente ;
2. L'IBPT, un employeur motivant. Sous cet axe stratégique, l'IBPT a lancé divers projets internes³⁸ qui n'ont pas toujours fait l'objet d'une fiche du plan opérationnel.

AUTOMATISATION DE CERTAINES FONCTIONNALITÉS DU STTS (SYSTÈME DE TRAITEMENT DES TARIFS TÉLÉPHONNIQUES SOCIAUX)

Dans 70% des dossiers de demande de tarifs sociaux, l'application informatique STTS n'était pas en mesure d'indiquer avec certitude si le demandeur satisfaisait aux conditions de reconnaissance du droit. Ceci avait comme conséquence un traitement manuel du dossier via l'échange de documents imprimés, un processus par essence relativement lent et fastidieux.

En permettant à l'application de consulter un plus grand nombre de sources authentiques de données (principalement les revenus du ménage du bénéficiaire et/ou son degré de handicap), le traitement des demandes auprès des opérateurs a été nettement amélioré : les réponses positives sont passées de 18%

à 38% après le perfectionnement du programme et les réponses négatives de 0% à 58%. Dorénavant, seuls quelques cas pour lesquels les données ne sont pas reprises dans les bases de données interrogées nécessitent d'avoir recours à l'échange de correspondance écrite.

NOUVEAU PROGRAMME POUR LA GESTION DE LA BASE DE DONNÉES OPÉRATEURS

À l'IBPT, le service « Réseaux & Services » gère la base de données recensant les opérateurs, délivre les attestations de notifications et facture les redevances annuelles. La base de données des services de communications électroniques nécessitait diverses adaptations et en outre, l'IBPT a souhaité que le nouveau programme soit capable de réaliser la facturation et les remboursements de manière électronique et qu'il puisse également interagir avec la base de données et la tenir à jour. Rendre cette base de données accessible à tous les services intéressés faisait aussi partie des objectifs.

Entamées en 2014, les opérations se sont poursuivies tout au long de 2015, année durant laquelle a eu lieu l'écriture du volet « facturation » du programme et l'établissement de la liaison avec le programme de comptabilité. Le programme est entré en service début 2015.

BUREAU NUMÉRIQUE

L'IBPT travaillant sur une gestion des licences par fréquence plutôt que par station³⁹, une mise à jour technologique ainsi qu'une réingénierie d'une série d'aspects du logiciel FreLic⁴⁰ actuel s'imposaient.

Sur base des besoins actuels de l'organisation tels qu'établis par le business process analyst, l'IBPT a entrepris d'élaborer une nouvelle version de son logiciel pour les services fixes et

mobiles. La première tranche des travaux a porté sur la liaison avec la Banque-Carrefour⁴¹ des Entreprises. En cours de route, l'analyse des clients de l'IBPT a requis plus de temps qu'initialement prévu, tout comme la sélection et l'acquisition de l'application CRM adéquate. Le projet sera donc poursuivi en 2016.

GESTION INTERNE ET GESTION DES PROCESSUS

En 2014 avaient débuté le déploiement d'une gestion interne et la mise au point de processus mieux structurés, via le cycle PDCA⁴² ; les risques stratégiques avaient également été analysés et des actions prioritaires été déterminées.

En 2015, sur le plan de la gestion interne, l'IBPT a travaillé à l'élaboration des recommandations relatives à trois processus opérationnels ainsi que trois plans d'action avec suivi trimestriel. Un suivi semestriel des actions entreprises dans le but de maîtriser les risques stratégiques a également été institué. Un cadastre des audits et analyses de risques réalisés antérieurement a été établi.

L'accord gouvernemental avait souligné l'importance de la méthodologie « LEAN⁴³ » dans le cadre de l'efficacité au sein des services publics ; dans le même sens, d'une enquête interne à l'IBPT, il était ressorti que certaines procédures devaient être simplifiées. En 2015, l'IBPT a suivi la formation « LEAN Academy 2 » de l'IFA (Institut de formation de l'administration fédérale), avec le processus « L'IBPT et les grands événements : 0 perturbation ». Cette formation a été complétée par un workshop interne, organisé au profit des chefs de service afin de leur donner un aperçu de la philosophie LEAN.

En ce qui concerne la gestion des processus, l'IBPT a procédé à l'analyse du processus actuel de gestion des demandes venant des radioamateurs, ce qui a conduit à la mise en service de nouveaux processus et instruments de travail. Six processus « tels

³⁸ Ces derniers contribuent à améliorer l'efficacité de l'organisation. Il s'agit d'une part de l'introduction de Business Planning Management and Notification (BPMN), de l'amélioration des processus via un contrôle et une gouvernance internes, des travaux IT et d'autre part, de favoriser également le bien-être et le développement des collaborateurs, ou encore de contribuer à la durabilité de l'entreprise.

³⁹ Cf. p. 24, Licences privées : révision stratégique des méthodes de tarification.

⁴⁰ FreLic = fréquences-licences.

⁴¹ La Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) est un registre du SPF Économie qui reprend toutes les données d'identification de base des entreprises et de leurs unités d'établissement.

⁴² Plan-Do-Check-Act : Préparer, Réaliser, Contrôler, Ajuster.

⁴³ La théorie « Lean management » a pour objectif d'améliorer le niveau des prestations de services tout en réduisant les coûts, grâce à une gestion efficace des processus.



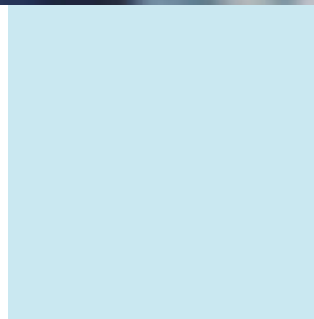
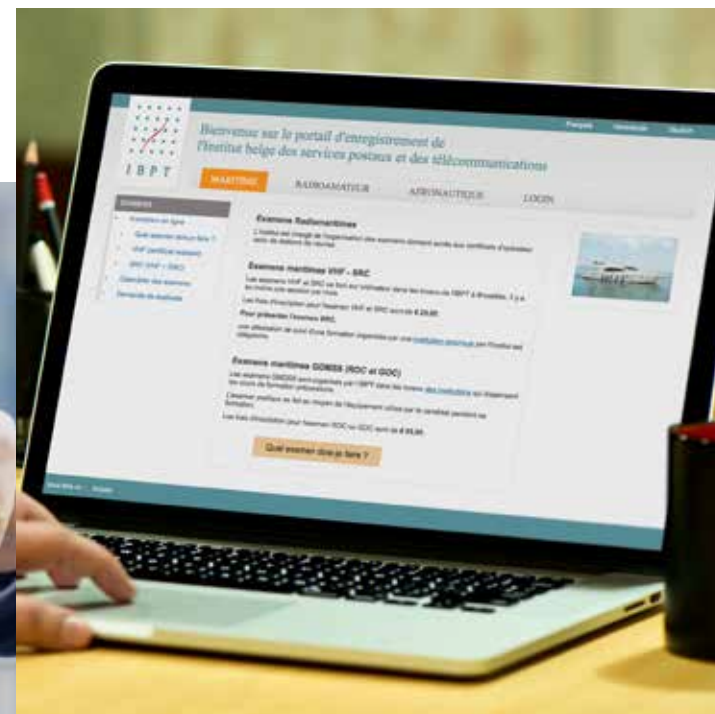
quels » (As Is) ont été décrits. Ces activités ont contribué à donner forme à l'objectif de « Bureau numérique », en réalisant un comparatif avec d'autres SPF, en offrant aussi un soutien lors du démarrage du projet et un avis à propos de la sélection des outils adéquats qui permettront la gestion des clients et des divers processus.

Enfin, une sensibilisation du personnel au sujet de l'intégrité a débuté. Outre l'article inséré dans un des numéros de la newsletter interne de l'IBPT, un article plus complet a été publié sur le site Intranet de l'IBPT et un workshop a rassemblé les chefs de service autour du concept. Fin 2015, une enquête interne au sujet des risques a questionné les acteurs concernés par les questions d'intégrité.

PORTAIL D'INSCRIPTION AUX EXAMENS RADIOMARITIMES ET RADIOAMATEURS SUR INTERNET

Le processus d'inscription aux divers examens n'était pas optimisé et, en conséquence, pouvait engendrer de pénibles allers-retours entre le service et les clients. Peu conforme avec les principes d'e-administration, cette méthode mobilisait un équivalent temps plein, la tenue d'une permanence téléphonique et le traitement de flux de courrier.

En 2015, une adresse du domaine « ibpt.be » a été utilisée afin de mettre en place un contenu structuré, adapté à la finalité recherchée. Le portail d'inscription a été mis en service en janvier 2016.



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 service Attributions en 2015 sont les suivantes :

| NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS POUR LES SERVICES MOBILES - (ACCORD HCM) NOMBRE DE COORDINATIONS | 2015 |
|---|------|
| Coordinations demandées par la Belgique | 127 |
| Coordinations entrantes de la France | 405 |
| Coordinations entrantes des Pays-Bas | 24 |
| Coordinations entrantes de l'Allemagne | 30 |
| Coordinations entrantes du Luxembourg | 0 |
| Coordinations entrantes du Royaume-Uni | 19 |
| Total | 605 |

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.

AUTORISATIONS POUR LES RÉSEAUX PRIVÉS DE RADIO COMMUNICATIONS ET LES STATIONS INDIVIDUELLES

Le tableau suivant reprend le nombre total d'autorisations attribuées à la date du 31 décembre 2015 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.

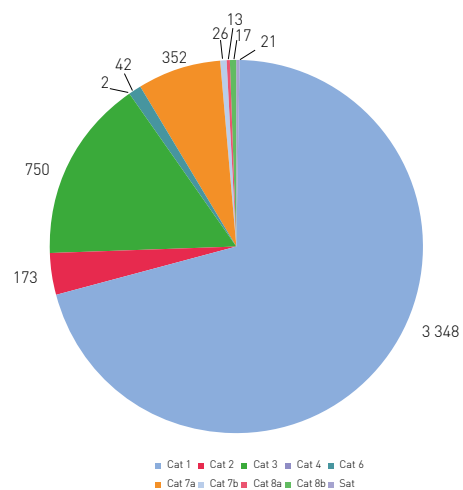
L'arrêté royal du 15 juillet 2013 modifiant l'arrêté royal du 18 décembre 2009 est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2014. Par rapport à 2013, il a introduit trois nouvelles catégories :

- La 7^e catégorie reprend les licences de détention générales (7A) et individuelles (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^e catégorie ;
- la 8^e catégorie A comprend les réseaux fixes (faisceaux hertziens) des opérateurs, qui figuraient précédemment dans la 2^e catégorie ; cette dernière ne reprend plus que les faisceaux hertziens utilisés à des fins privées ;
- la 8^e catégorie B reprend les réseaux à ressources partagées qui ne relevaient pas d'une catégorie spécifique auparavant.

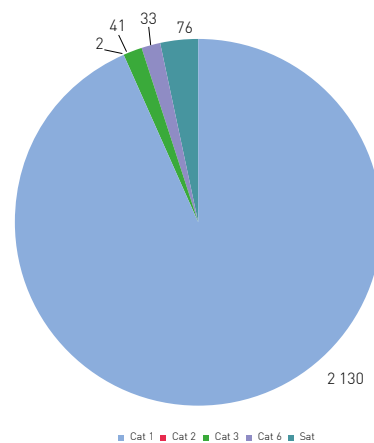


| NOMBRE D'AUTORISATIONS POUR DES RÉSEAUX PRIVÉS DE RADIOCOMMUNICATIONS ET DES STATIONS INDIVIDUELLES | | | |
|---|--|-------------|-------------|
| | | PERMANENTES | TEMPORAIRES |
| 1 ^{re} catégorie | Réseaux privés mobiles | 3 348 | 2 130 |
| 2 ^e catégorie | Réseaux fixes (faisceaux hertziens) | 173 | 2 |
| 3 ^e catégorie | Réseaux de radiocommunications mobiles établis par les instances publiques pour l'aide médicale et sociale | 750 | 41 |
| 4 ^e catégorie | Brouilleurs installés dans les établissements pénitentiaires | 2 | 0 |
| 5 ^e catégorie | Radioamateurs | 5 572 | 46 |
| 6 ^e catégorie | Autres réseaux de radiocommunications (radars, démonstrations, tests...) | 42 | 33 |
| 7 ^e catégorie A | Licences de détention générales | 352 | 0 |
| 7 ^e catégorie B | Licences de détention individuelles | 26 | 0 |
| 8 ^e catégorie A | Réseaux fixes mis en place par des opérateurs | 17 | 0 |
| 8 ^e catégorie B | Réseaux à ressources partagées | 13 | 0 |
| Satellites | Réseaux satellites | 21 | 76 |

Autorisations permanentes professionnelles



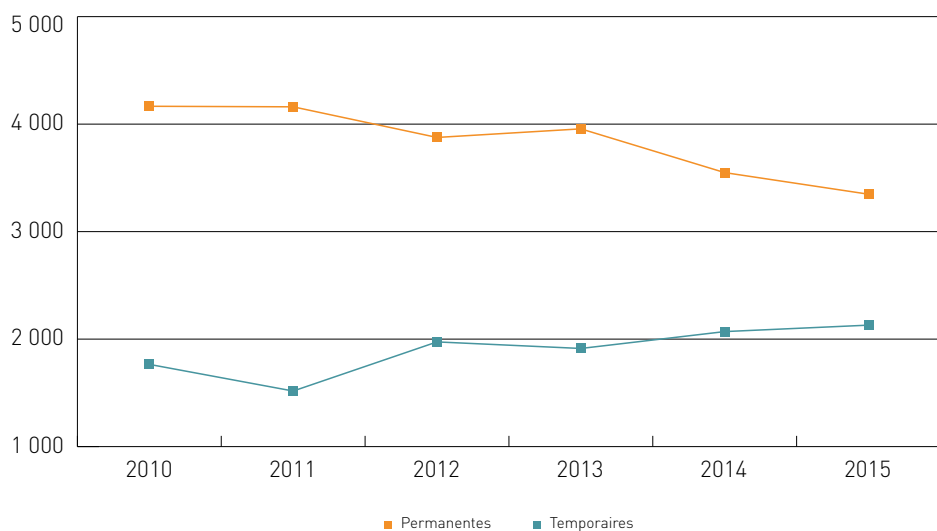
Autorisations temporaires professionnelles



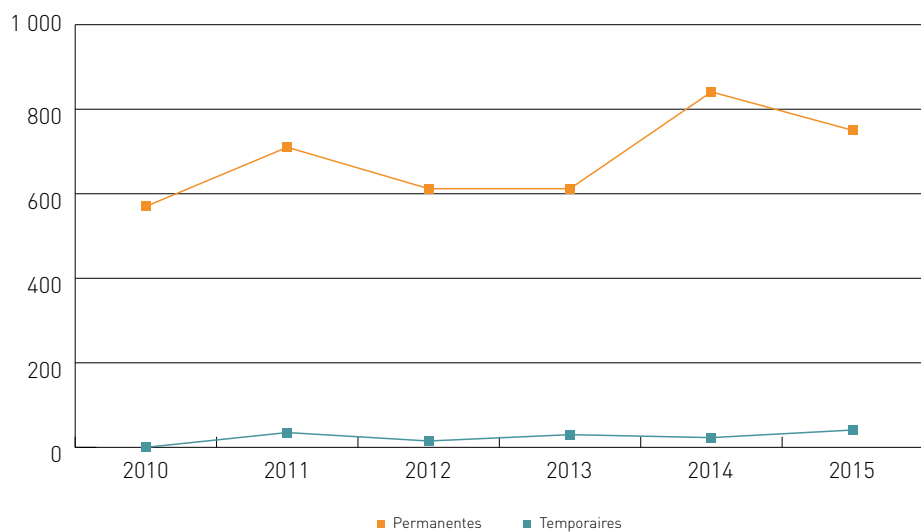
Les diagrammes sur la page suivante montrent l'évolution du nombre de licences professionnelles de 1^{ère} et 3^e catégories.



Autorisations de 1^{ère} catégorie



Autorisations de 3^e catégorie



L'utilisation de GSM en remplacement de radios dans le cas de petits réseaux et la mise en service de systèmes DECT non soumis à licences en lieu et place de systèmes de sémaphonie privés expliquent la poursuite de l'érosion du nombre de licences permanentes de première catégorie.

Le nombre de licences temporaires quant à lui continue de croître ; de plus en plus de personnes qui utilisaient leur GSM lors d'événements découvrent qu'il est plus aisé d'avoir des communications directes via des walkies talkies.

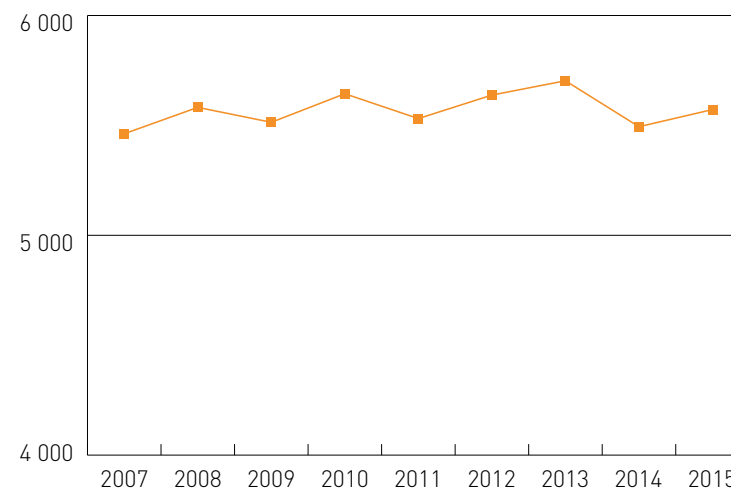
Radioamateurs (5^e catégorie)

Pour les radioamateurs, les 5 572 licences sont partagées entre 5 450 licences pour des particuliers ou des clubs et 122 licences pour des stations automatiques sans personnel.

46 autorisations temporaires pour des indicatifs spéciaux ont été délivrées par l'IBPT permettant aux associations de radioamateurs de célébrer divers événements. Pour rappel, en 2014, les radioamateurs avaient été autorisés à remplacer le préfixe ON de leur indicatif par le préfixe OP tous les mois de novembre jusqu'en 2018 en commémoration de la première guerre mondiale.

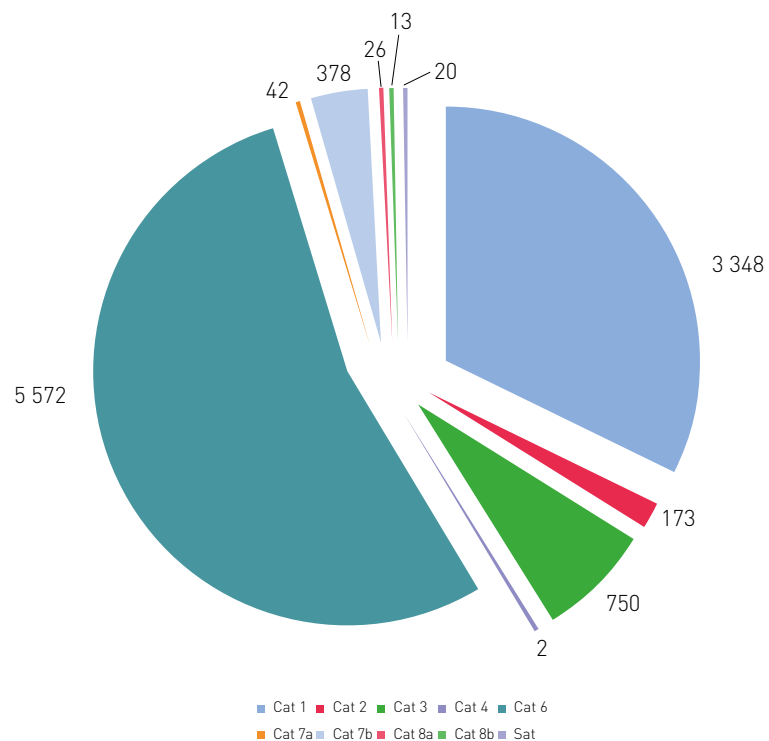
Le nombre de radioamateurs reste assez stable, les radioamateurs cessant leur activité étant remplacés par les nouveaux lauréats aux examens.

Autorisations de 5^e catégorie



Résumé des différentes catégories

Autorisations définitives



AUTORISATIONS DE TESTS

Une autorisation provisoire a été délivrée à Proximus à des fins de tests de la technologie LTE-Advanced à Bruxelles et à 3Starsnet pour des tests de la technologie TD-LTE.

Les opérateurs peuvent également effectuer des tests dans les bandes de fréquences qui leur sont assignées sans devoir demander une autorisation spécifique à l'IBPT.

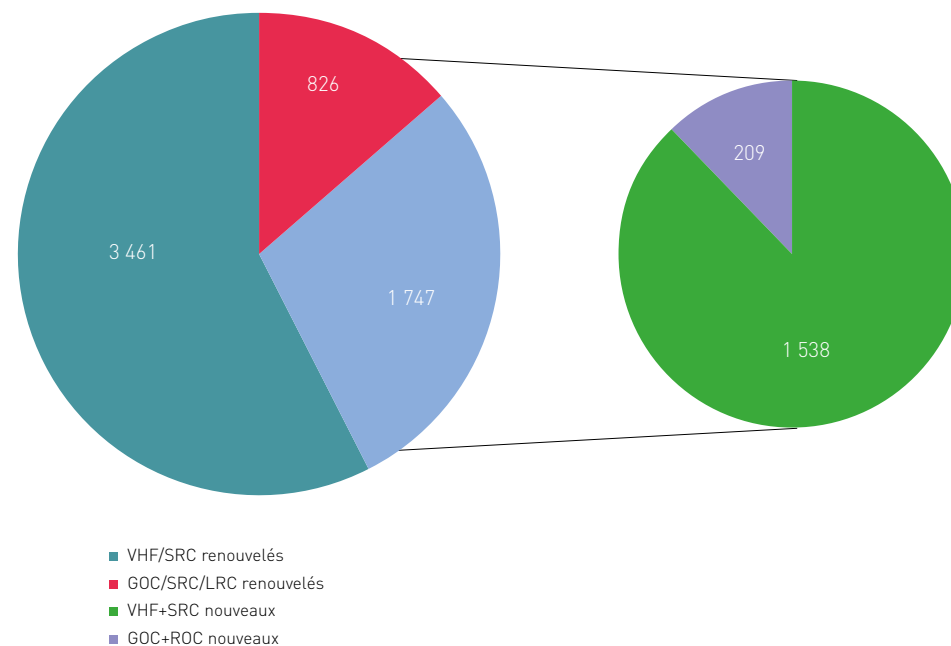
RADIOCOMMUNICATIONS MARITIMES

Certificats

En 2015, l'IBPT a délivré et renouvelé un total de 6 034 certificats pour l'utilisation d'une station radiomaritime à bord d'un navire. Ceux-ci sont répartis en 4 287 renouvellements et 1 747 nouveaux certificats.

3 461 VHF/SRC et 826 GOC/SRC/LRC certificats ont été renouvelés.
1 538 VHF+SRC et 209 GOC+ROC sont des nouveaux certificats.

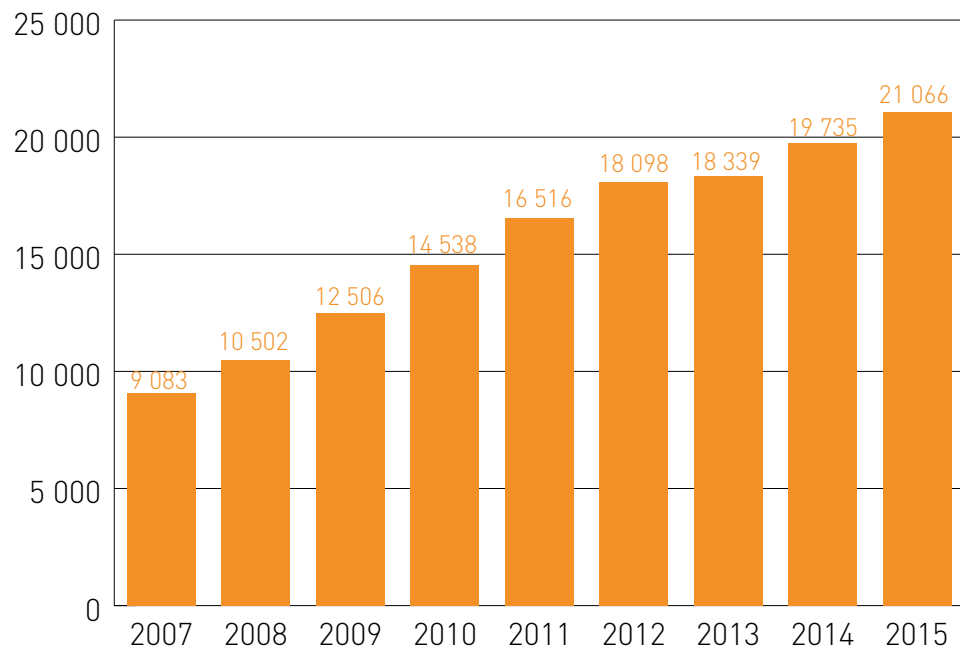
Certificats délivrés en 2015



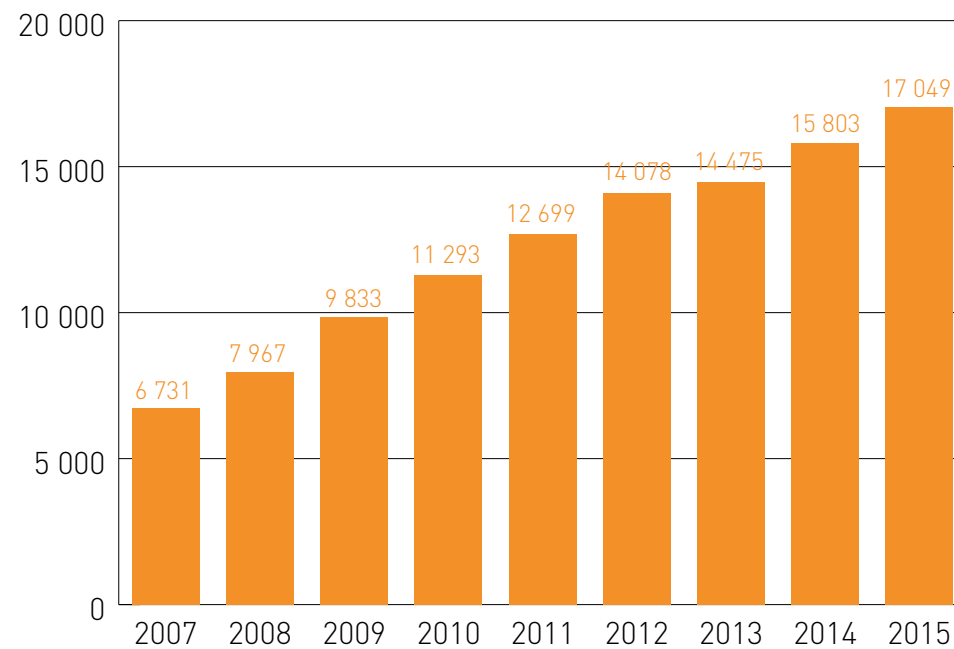
Licences

En 2015, le nombre total de licences de station de navire était de 21 066, réparties sur 17 049 bateaux de plaisance, 3 454 bateaux commerciaux de navigation intérieure, 418 navires de haute mer et 145 bateaux de pêche.

Licences maritimes



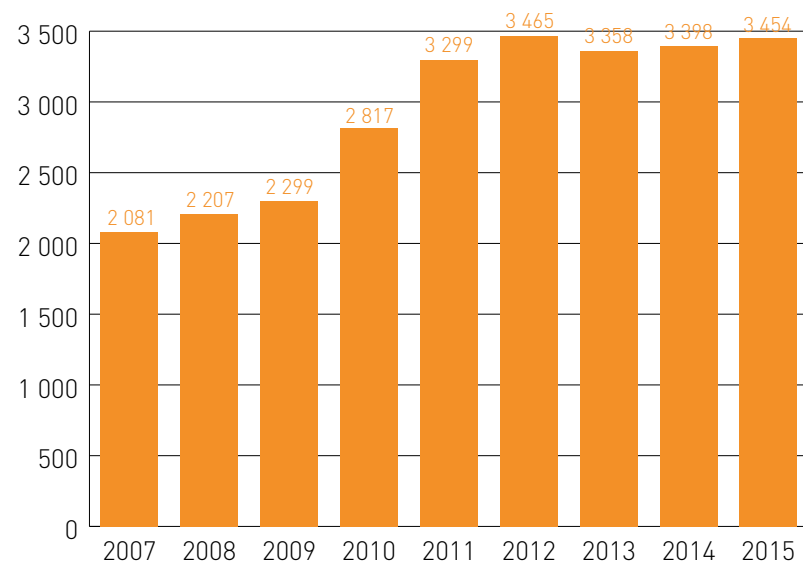
Licences pour les navires de plaisance



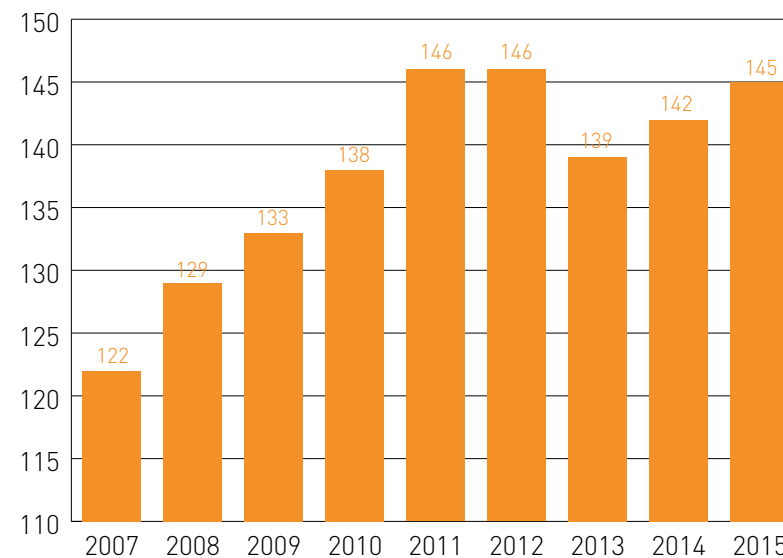
L'augmentation continue du nombre de navires de plaisance est due au nombre croissant de personnes de nationalité étrangère qui choisissent de doter leur embarcation d'un pavillon belge.



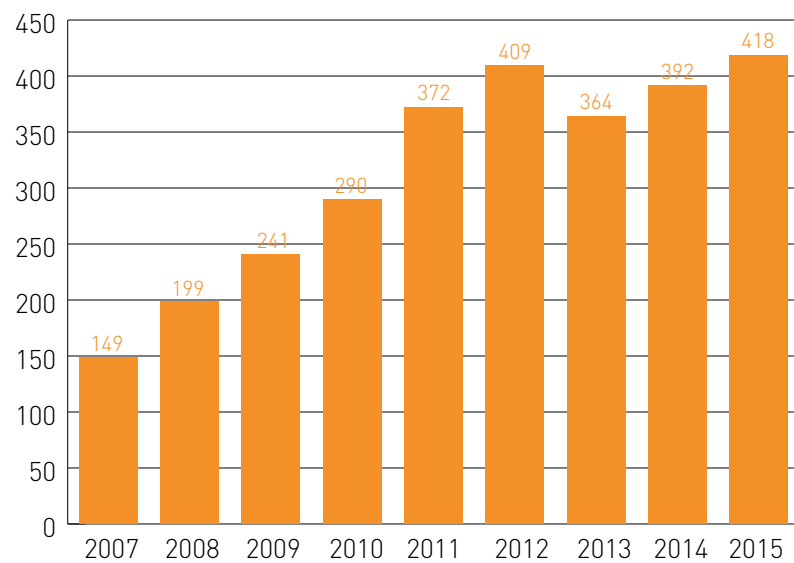
Licences pour les navires en eaux intérieures



Licences pour les navires de pêche



Licence pour les navires en haute mer

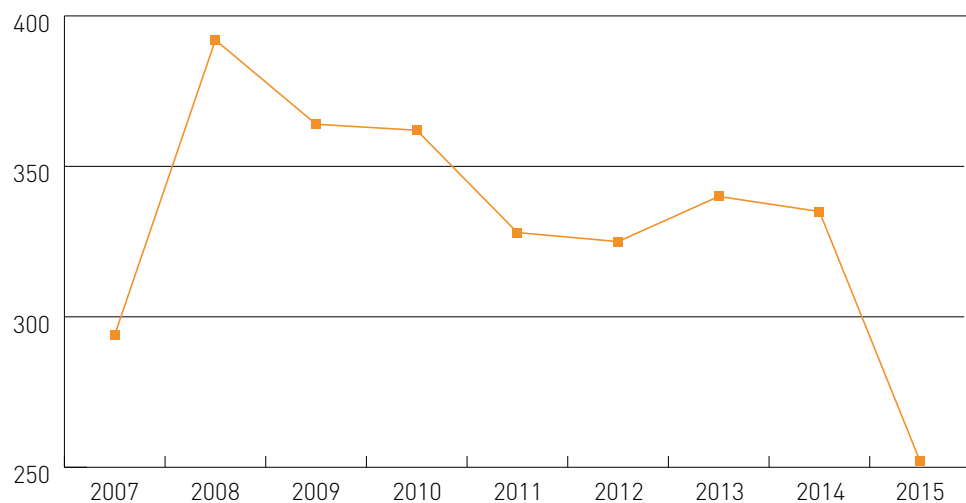


RADIOCOMMUNICATION AÉRONAUTIQUE

Certificats

En 2015, l'IBPT a délivré 252 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.

Certificats aéronautiques



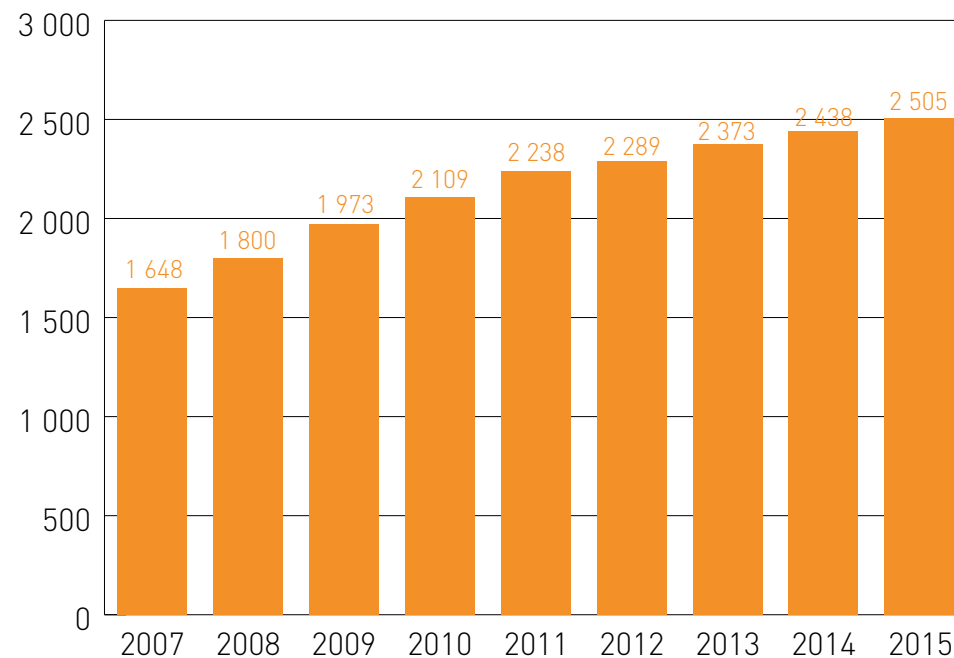
En 2015, 7 536 personnes possédaient un certificat pour l'utilisation d'une station d'aéronef.

Licences

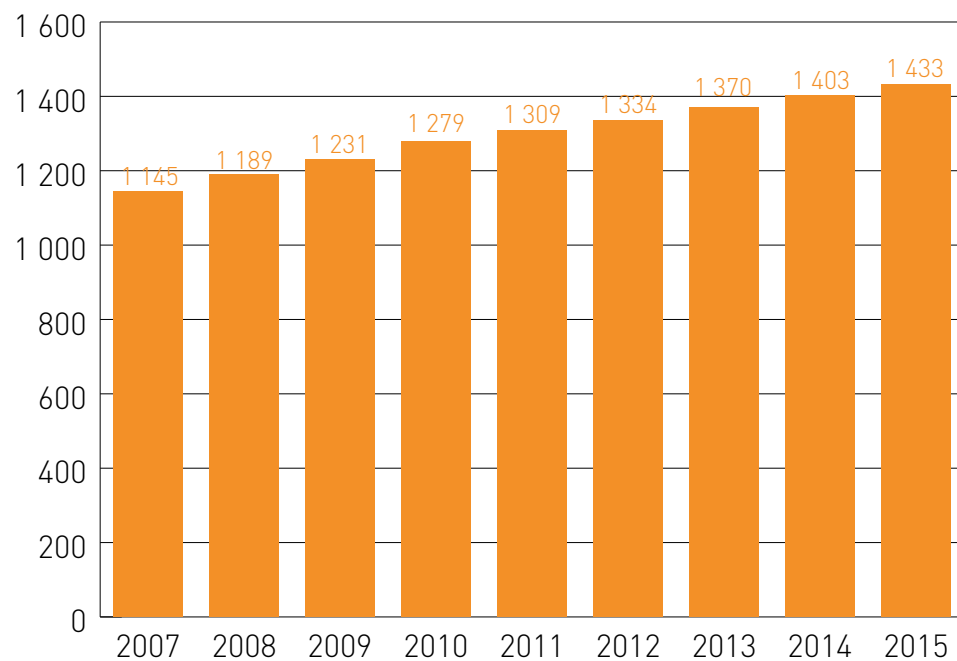
3 938 licences pour des stations aéronautiques sont gérées actuellement par l'IBPT, 2 505 pour des installations à bord d'aéronefs et 1 433 pour des stations portatives. Le nombre de licences aéronautiques gérées par l'IBPT reste en augmentation car ces licences ne sont actuellement liées à aucune redevance annuelle ; en conséquence, la mise hors service de certains aéronefs n'est généralement pas signalée à l'IBPT.

En vertu d'un accord entre l'IBPT et le SPF Mobilité et Transports, Direction Générale de la Navigation Aérienne, l'usage des indicatifs d'appel radiotéléphonique des stations portables à usage aéronautique a été clarifié. Si l'aéronef possède une immatriculation, l'indicatif à utiliser est cette immatriculation ; à défaut, c'est l'indicatif OQ attribué à la station portative qui doit être employé.

Licences aéronautiques fixes (00)



Licences aéronautiques portatives et ULM (OQ)

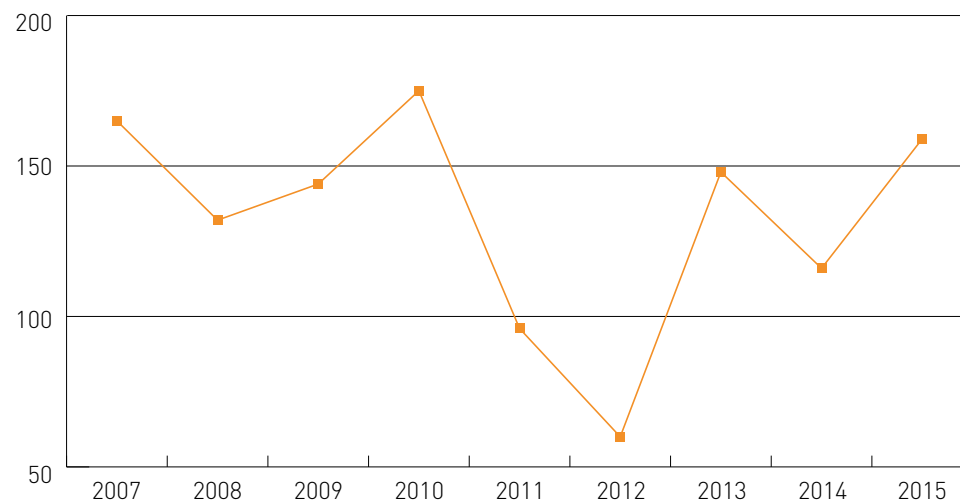


EXAMENS

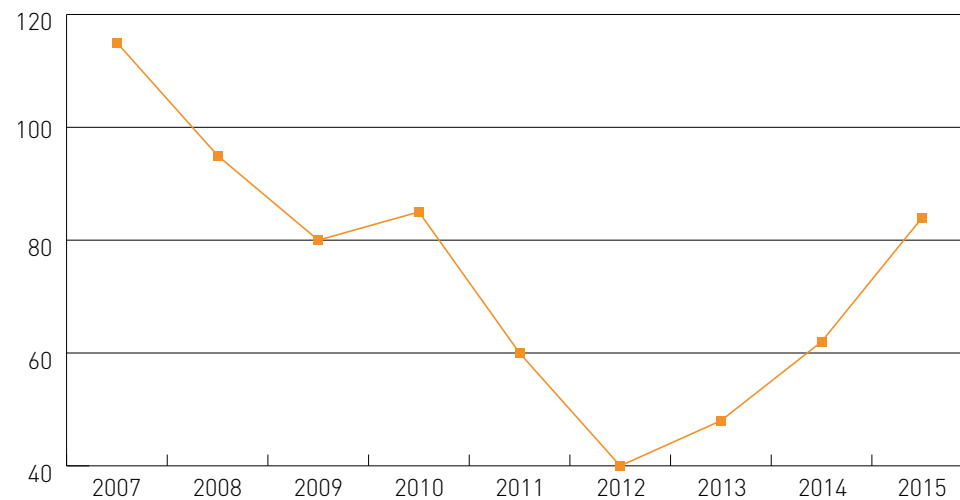
Certificat radioamateur de base et certificat HAREC

En 2015, le nombre d'inscriptions à l'examen pour l'obtention d'un certificat de base s'est élevé à 159, et le taux de réussite a été de 74,21%. 84 candidats ont passé l'examen HAREC ou « *Harmonised Amateur Radio Examination Certificate* ». Le taux de réussite a été de 53,57%.

Examens de base



Examens HAREC



Le certificat de base est relativement limité par rapport au certificat HAREC, tant du point de vue des fréquences que sur celui des puissances autorisées mais l'examen est nettement plus abordable.

Le certificat HAREC correspond à un niveau plus élevé ; son obtention exige une connaissance avancée de la technique radio. Comme la matière de l'examen est uniformisée au niveau européen, le certificat HAREC est reconnu dans 47 pays, ce qui permet à son titulaire (moyennant formalités) d'exercer son hobby dans les pays signataires de cet accord.

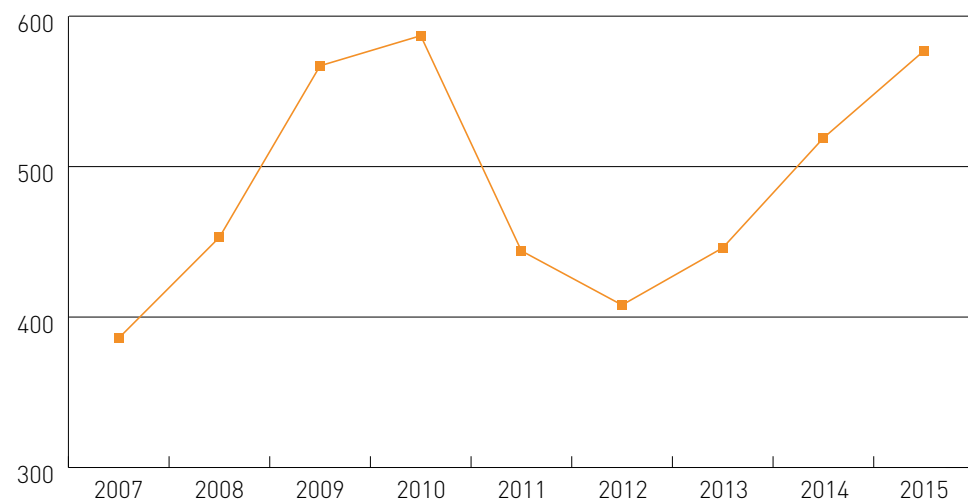
Examens radiomaritimes

38 731 personnes possèdent un certificat pour l'utilisation d'une station de navire.

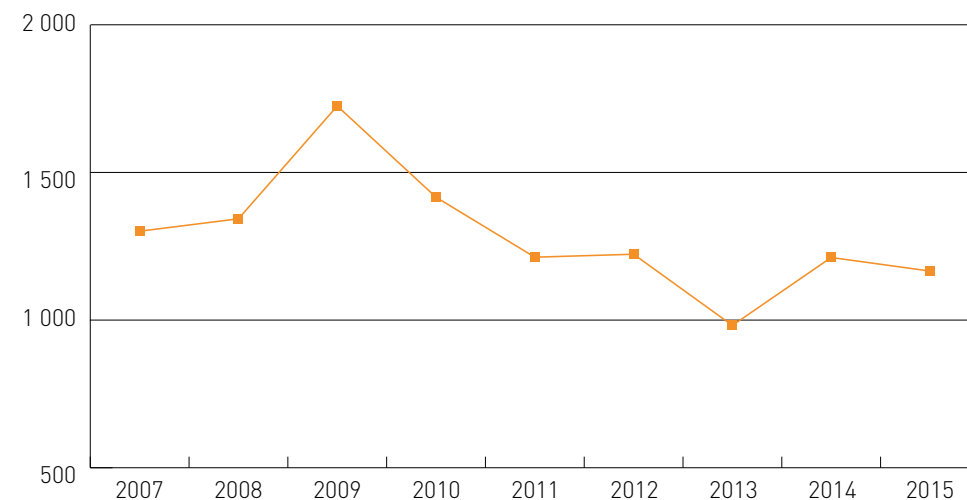
Examens VHF et SRC (Short Range Certificate)

En 2015, l'examen VHF a attiré 1 166 candidats, dont 1 011 ont réussi (86,71%). 577 candidats ont présenté l'examen SRC avec un taux de réussite de 91,33%.

Examens SRC



Examens VHF



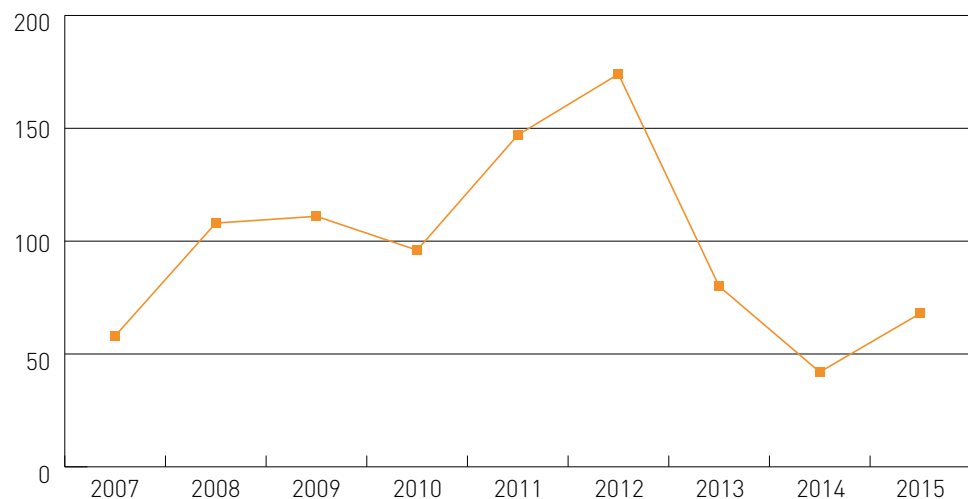
L'examen VHF convient pour la navigation en eaux intérieures (navigation commerciale ou de plaisance), contrairement à l'examen SRC (GMDSS limité), d'un niveau supérieur et qui convient pour la navigation de plaisance en mer, et à l'examen ROC ou GOC destinés principalement aux professionnels de la mer.



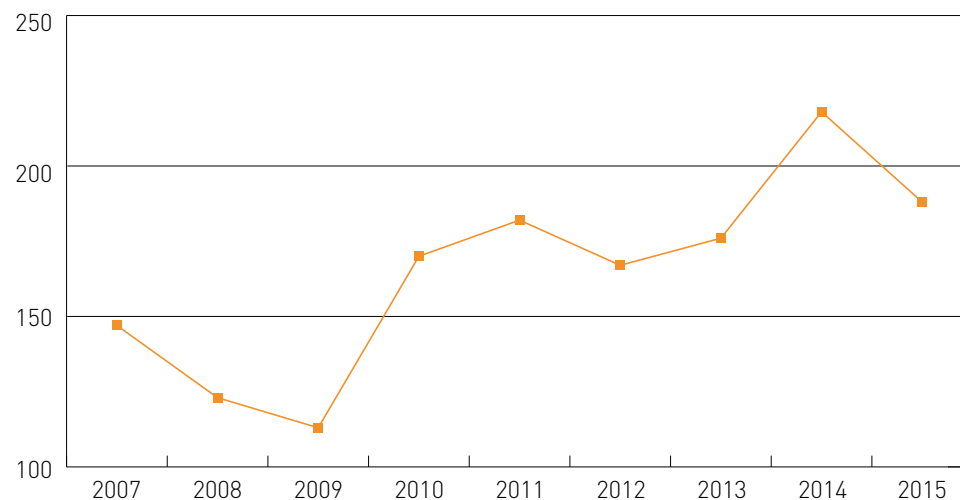
Examens GOC (General Operator's Certificate) et ROC (Restricted Operator's Certificate)

En ce qui concerne les examens GOC et ROC, le nombre de candidats en 2015 s'élevait respectivement à 188 candidats pour 170 réussites et à 68 candidats pour 39 réussites.

Examens ROC



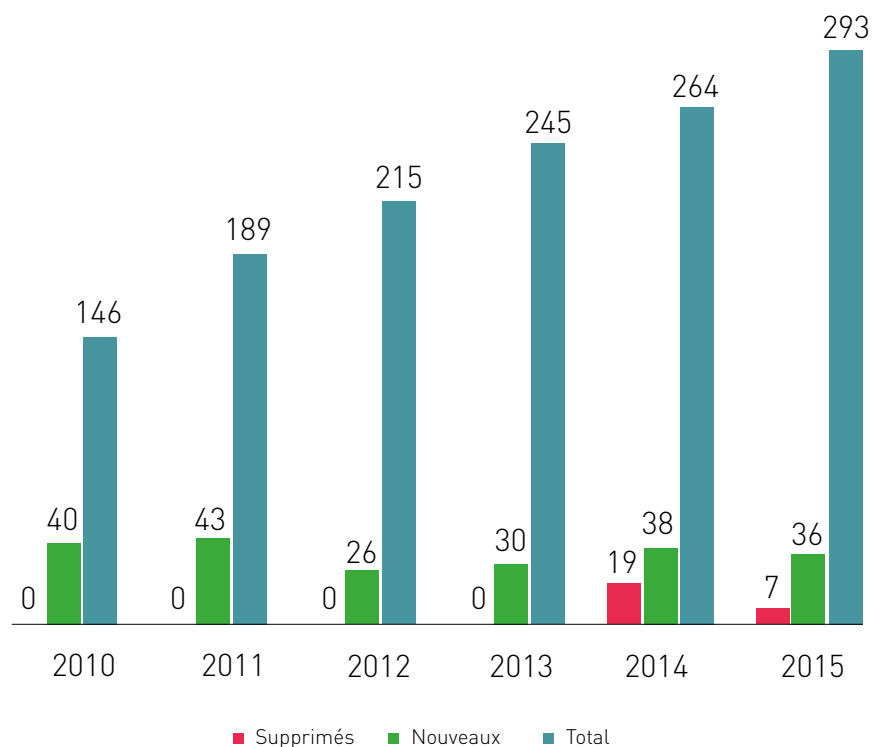
Examens GOC



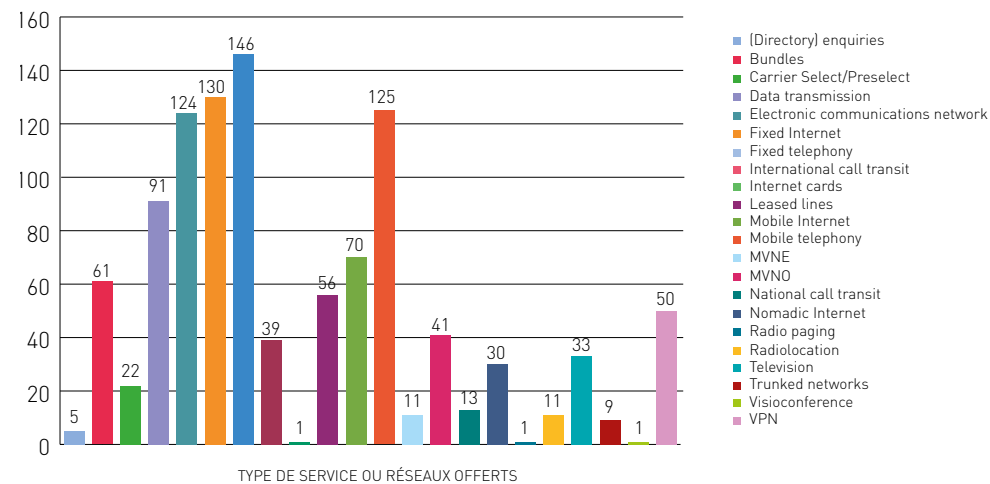
OPÉRATEURS DE SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Le 1^{er} 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



Services offerts et nombre d'opérateurs offrant ces services



Le graphique montre que les services de téléphonie et d'accès à Internet restent les services de prédilection des opérateurs en Belgique. Ceci reflète probablement l'intérêt des utilisateurs pour les offres combinées tel que le *triple play* qui nécessite ce type d'accès.

En troisième place arrive la téléphonie mobile qui se rapproche de plus en plus de la téléphonie fixe et qui est offerte par 125 opérateurs.

La transmission de données aussi bien mobile que fixe n'est pas en reste ; en effet l'ensemble des contenus en ligne est aujourd'hui accessible autant depuis un accès fixe, qu'en mobilité. L'émergence de nouvelles dynamiques dans la production et l'hébergement de contenus, le déploiement des réseaux de nouvelle génération (3G, 4G) favorisent fortement ce type de service.

Enfin, ce qui ressort également de ce graphique est l'importance que sont en train de prendre les MVNOs (opérateurs virtuels), ceux-ci créant des offres attractives, avec des tarifs compétitifs par rapport aux opérateurs historiques.



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 non seulement de 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. 1 271 utilisateurs ont ainsi été contrôlés en 2015.


L'année 2015 a également vu une augmentation significative des perturbations affectant les opérateurs mobiles dues au déploiement de répéteurs par des particuliers et par des entreprises. Si l'utilisation d'un répéteur est permise, il ne peut être installé et utilisé qu'avec l'autorisation des opérateurs mobiles. Pour plus d'informations, on se reportera utilement au communiqué⁴⁴ de presse publié par l'IBPT.


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 ^{ER} JANVIER ET LE 31 DÉCEMBRE 2015 | |
|--|-------|
| Dossiers perturbations | 372 |
| Contrôles préventifs des utilisateurs professionnels | 1 271 |
| Nombre de grands événements contrôlés (concerts, manifestations sportives...) | 96 |
| Contrôle des émissions de radiodiffusion (radios locales) | 3 |

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 2015, 687 types d'équipements hertziens ont été déclarés selon la procédure, ce qui représente une légère diminution par rapport à 2014.

La Commission européenne met la « *One Stop Notification* » ou procédure OSN à disposition. 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. Les paramètres techniques auxquels doivent répondre ces appareils de radio-communications 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 2015, 496 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. 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 2015 | |
|--|-------|
| Récepteurs satellites numériques | 5 000 |
| Smartphones | 2 171 |
| Tablettes | 1 022 |
| Émetteurs FM | 932 |
| Applications Bluetooth | 857 |
| Drones | 620 |
| Jouets radiocommandés | 493 |

| ÉQUIPEMENTS HERTZIENS SAISIS LORS DE CONTRÔLES EFFECTUÉS EN 2015 | |
|--|---------------|
| Émetteurs FM (faible puissance) | 233 |
| Répéteurs GSM | 19 |
| Brouilleurs (<i>Jammers</i>) ⁴⁵ | 13 |
| Autres | 1 363 |
| TOTAL | 12 723 |

| COLLABORATION ENTRE LES SERVICES DES DOUANES (IMPORTATION DE BIENS EN EUROPE) ET LA CELLULE « SURVEILLANCE DU MARCHÉ » DE L'IBPT | |
|--|--------------|
| Drones | 3 262 |
| Appareils Bluetooth | 867 |
| Modèles réduits auto | 603 |
| Smartphones | 574 |
| Télécommandes | 520 |
| Souris sans fil | 345 |
| Jouets radiocommandés | 175 |
| Autres | 343 |
| TOTAL | 6 689 |

6 689 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 155 visites ont été effectuées auprès de services de douanes en 2015. 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 2015, 419 procès-verbaux ont été initialement dressés. En outre, au cours du suivi des dossiers judiciaires, 8 procès-verbaux subséquents ont encore été dressés.

2.4. Gestion opérationnelle du plan de numérotation

L'IBPT assure la gestion de l'espace de numérotation ; ceci 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 (via une politique de surveillance). Une utilisation inappropriée entraîne l'intervention de l'IBPT. Toutes les informations disponibles sur le plan de numérotation national comme par exemple les listes des numéros réservés et attribués sont publiées sur le site Internet de l'IBPT.



Le tableau, en dessous de l'illustration, donne un aperçu du nombre de dossiers traités par série de numéros en 2015.

| 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 | 5 | 0 | 0 |
| 4pq | Services mobiles | (n) 2 - (p) 3 | 8 | 0 | 0 |
| 70-700 | Services nationaux | (n) 3 | 4 | 2 | 2 |
| 800 | Services basés sur des numéros gratuits | (n) 1 | 3 | 0 | 0 |
| 90A x 1 000 | Services basés sur des numéros à taux majoré | (n) 6 | 6 | 67 | 0 |
| MNC | Codes réseau mobile | (n) 2 - (p) 0 | 2 | 1 | 1 |
| ISPC | Codes de signalement internationaux | (n) 2 - (p) 0 | 2 | 0 | 0 |
| NSPC | Codes de signalement nationaux | (n) 2 - (p) 0 | 4 | 10 | 0 |
| PQYZ | Numéros géographiques | (n) 129 - (p) | 196 | 0 | 41 |
| TMNC | Codes réseau mobile TETRA | (n) 1 - (p) 0 | 0 | 0 | 0 |
| SMS/MMS | Numéros SMS/MMS courts | (n) 35 - (p) 0 | 68 | 0 | 0 |

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

⁴⁵ 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.



3 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.

3.1. 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 2015, 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. Le service a également donné plusieurs ateliers informatifs aux utilisateurs du système. Il a poursuivi ses travaux relatifs au 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 a été mis en service courant 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.

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, les avis et les communications 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'ambition du Greffe n'a pas varié : constituer un précieux instrument de gestion au service des membres du Conseil et de toute l'organisation.

3.2. 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. C'est ainsi que vingt-et-un communiqués de presse ont été envoyés et publiés sur le site Internet de l'IBPT ; sept conférences de presse ont été organisées afin d'informer et d'expliquer les actions de l'IBPT. Chaque demande d'information émanant d'un journaliste a été canalisée vers le porte-parole et traitée de façon rapide et détaillée. De même, tous les besoins d'information exprimés via e-mail ou par téléphone ont reçu une réponse ou ont été dirigés vers les interlocuteurs adéquats au sein de l'IBPT. Afin de toucher plus rapidement les parties intéressées, l'IBPT s'est doté d'une page LinkedIn, gérée par le service Communication.

Lequel s'occupe également de la réalisation des mises à jour des pages « Consommateurs » et « Opérateurs » du site Internet de l'IBPT.

La communication interne n'a pas été en reste en 2015 : l'entretien du site Intranet, la confection de quatre numéros de la newsletter interne ont concrétisé les efforts en la matière. En outre, c'est tout au long de l'année que le service a apporté son soutien à la relecture, l'adaptation et la diffusion via mailing des messages de l'IBPT vers ses agents.

3.3. 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, le service utilise notamment un module spécifique du système de gestion électronique des documents afin de gérer 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 d'un grand nombre de publications (courrier, e-mails ou notes internes, communiqués de presse, avis, décisions (d'analyse de marché), consultations...);
- conseils de nature linguistique.

Fin 2015, dans le cadre d'une série d'ateliers consacrés au système de gestion électronique des documents, le service a donné une présentation au sujet de l'introduction des demandes de traduction et/ou de révision et sur la gestion de celles-ci.

3.4. 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.

Le 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 auprès du personnel ;
2. le simulateur tarifaire : la préparation d'un nouveau marché public en vue de faire évoluer l'outil ;
3. La mise en production de développements de la base de données des tarifs sociaux permettant d'accéder à de nouvelles sources authentiques en vue d'améliorer l'automatisation des demandeurs ;
4. Un projet de CRM a été lancé afin de centraliser les clients présents dans les différentes applications de l'IBPT ;
5. Le réseau et la sécurité : la mise en place de nouveaux firewalls, la virtualisation d'une partie des serveurs du réseau interne, un backup vers un cloud privé, la migration de la messagerie ;

6. La facturation : la préparation de la mise en place d'une facturation électronique au sein de l'IBPT ;
7. La réalisation, mise en production et entretien du site « surfmobile ».

3.5. 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

En accord avec l'administration fédérale, où une suspension des engagements était observée depuis septembre 2014, des embauches ont pu être finalisées et le recrutement de 20 personnes (3 au niveau A et 17 au niveau C) a pu avoir lieu.

MISSION AU NIVEAU A

Dans le cadre de la régulation du secteur télécoms, une mission d'économiste principal a été attribuée en date du 1^{er} mars 2015 au lauréat de la procédure d'appel interne à candidatures. Le rôle du chargé de mission consiste en la supervision de la qualité et la cohérence entre autres des analyses de marché et de la régulation économique en général.

PROMOTION AU NIVEAU A

Les examens de promotion au niveau A entamés en 2014 se sont poursuivis. Les lauréats seront proclamés au printemps 2016, après l'accomplissement de la dernière partie au mois de janvier. Début 2015, un examen de promotion vers le grade de chef de section technique a été clôturé au mois d'octobre. Il a vu l'émergence d'un seul lauréat ; un nouvel examen devra rapidement être envisagé. En effet, un certain nombre de chefs de section

technique approchent de l'âge de la pension et, en vue de la bonne exécution des missions de l'IBPT, les emplois vacants doivent être pourvus aussi vite que possible. Pour ceux-ci, la préférence est donnée à la promotion interne.

ADAPTATION DU CADRE

Après concertation interne, un dossier ayant pour objectif une revalorisation du cadre du personnel tant du régulateur que celui du service de médiation pour le secteur postal a été introduit auprès du ministre. Pour le régulateur, cette adaptation poursuit principalement la conversion d'emplois de niveau C et D vers un niveau supérieur. De cette manière, l'IBPT entend pouvoir mieux anticiper par rapport aux compétences toujours plus pointues qui sont exigées dans l'exercice des diverses missions de l'IBPT.

ENQUÊTE DE SATISFACTION

Différents points d'action qui avaient été définis en 2014 au terme de l'enquête de satisfaction organisée en collaboration avec le SPF P&O ont été réalisés. Ainsi, entre autres, un effort portant sur la communication interne a-t-il été fourni (via le site Intranet, des séances d'information avec le Conseil et des réunions de staffs) et un coaching des chefs d'équipes est intervenu (via des ateliers), de manière à ce qu'ils puissent remplir leur rôle dans la réussite de ce projet. Un système plus étendu de télétravail a également été instauré ; il est accessible à tous les niveaux à condition que, d'un point de vue technique, la fonction permette de travailler depuis le domicile. Dans les faits, 132 membres du personnel ont signé un protocole de télétravail, parmi lesquels 84 ont opté pour une formule de télétravail occasionnel seulement.

INFORMATISATION DU SERVICE DU PERSONNEL

Le nouveau logiciel d'enregistrement des prestations de travail mis en service fin 2014 a été raffiné dans le courant de l'année 2015. Via ce nouveau programme, certaines opérations administra-



tives (entre autres le suivi de l'absentéisme, les indemnités « vélo », l'aperçu des heures supplémentaires payées...) peuvent être effectuées de manière plus efficace. Une liaison avec la messagerie Outlook a été établie de sorte que les présences et absences des agents sont automatiquement synchronisées avec leur agenda.



INFORMATION

CAPELO : CARRIÈRE PUBLIQUE ÉLECTRONIQUE

CAPELO signifie « *Carrière Publique Électronique Elektronische Loopbaan Overheid* ».

En 2015, les derniers dossiers relatifs aux données de carrière des membres du personnel ont été introduits dans la banque de données CAPELO. Grâce à cela, les agents ont pu consulter l'aperçu de leur carrière sur le site mypension.be dès janvier 2016. Ces données étant essentielles pour l'établissement de leur pension, les membres du personnel ont également la faculté de calculer la date la plus proche à laquelle leur pension peut débiter.

FORMATIONS

En 2015, le service Formations a recouru à l'ensemble des actions de formation possibles afin de guider au mieux le personnel dans son développement, et cela dans tous les domaines de compétences de l'IBPT.

Plus particulièrement, l'accent a été placé dans les trois domaines suivants :

- Les formations en langues menant à la maîtrise de la deuxième langue nationale ont été encouragées par le biais d'un « plan langues », qui a été bien accueilli (10% des membres du personnel ont participé à une formation dans la deuxième langue nationale en 2015) ;
- Les formations informatiques ont occupé une place importante, au vu de l'omniprésence des systèmes et applications IT. Elles ont été organisées, tant à l'attention du service informatique (Windows Server 2012, MS Project 2013) qu'à celle des utilisateurs comme une formation MS Project pour un service spécifique, et une série de formations internes destinées à permettre une meilleure maîtrise par le personnel de la Gestion Électronique Documentaire ;

- Les formations dans le cadre des examens de promotions (Économie, Institutions Européennes).

Parmi les autres actions de formation, on citera également la continuation de l'organisation de workshops avec des exposés, donnés par des intervenants de l'IBPT ou des orateurs externes, et cela dans des domaines très variés, faisant à chaque fois le point sur un sujet particulier au cœur des activités de l'IBPT. Enfin, différents agents ont suivi des formations individuelles et/ou des conférences pour répondre de manière adaptée à leurs besoins spécifiques.

Au total, le nombre d'équivalents journées x hommes dispensés en formations / équivalents temps plein est de $757/226 = 3,3$. Ceci représente $3,3 / \pm 220$ journées de présences par membre du personnel en moyenne $\approx 1.5\%$ du temps de travail.

3.6. 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 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.

3.6.1. 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 :

- *Regulatory Framework* ;
- *Market and Economic Analysis* ;
- *International Roaming* ;
- *NGN* ;
- *Net Neutrality* ;
- *End User* ;
- *Remedies* ;
- *Benchmarking* ;
- *Regulatory Accounting*.

L'IBPT prend part 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* » ont été élaborés par groupe de travail.

En 2015, le BEREC a suivi de près les propositions de la Commission concernant le roaming et la neutralité du Net dans le cadre de l'initiative « Un continent connecté ». Le BEREC a livré sa contribution d'experts durant les négociations avec la Commission, le Parlement européen et le Conseil. Ces deux initiatives législatives européennes ont été bouclées en 2015.

Le BEREC a également continué de suivre attentivement les progrès du projet « *Digital Single Market (DSM)*⁴⁶ », qui constitue l'une des dix priorités politiques de la Commission européenne. Cette stratégie pour le marché unique numérique a été adoptée le 6 mai 2015 et elle comprend une feuille de route avec 16 initiatives concrètes qui découlent de trois piliers :

- Améliorer l'accès en ligne aux biens et services numériques doit faire de l'Union européenne un marché numérique sans obstacles ;
- Créer un environnement propice au développement des réseaux et services numériques : la réglementation doit être adaptée selon l'évolution technologique et favoriser le développement des infrastructures ;
- Mettre le numérique au service de la croissance : faire en sorte que l'économie, l'industrie et l'emploi en Europe tirent pleinement parti des possibilités offertes par le numérique.

Le point qui occupe principalement le BEREC est le réexamen de la réglementation sur les communications électroniques ; courant 2015, la Commission européenne a tenu une large consultation sur le sujet. Le BEREC a formulé un point de vue commun, de sorte que les positions et idées des régulateurs nationaux européens sont également reprises dans la suite de la préparation du processus décisionnel européen.

⁴⁶ Marché unique numérique.



ERGP

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. L'ERGP est dès lors un organe de délibération et de discussion entre les régulateurs postaux et donne en ces matières des avis à la Commission européenne dans le domaine des services postaux.

Le groupe a pour tâches principales :

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.

L'IBPT participe aux quatre groupes de travail, qui se sont penchés sur les sujets suivants :

1. « *Cost allocation/Price Regulation* » ;
2. « *Net cost of USO/VAT exemption* » ;
3. « *End-user satisfaction/Market monitoring* » ;
4. « *Cross-border parcel delivery* ».

L'IBPT et ANACOM, le régulateur portugais, pilotent ensemble les travaux du groupe « *End-user satisfaction and monitoring of market outcomes* ». En 2015, ce groupe a publié deux rapports ERGP externes, à savoir « *ERGP Report on Quality of service, consumer protection and complaints* » et « *ERGP Report*

on Core indicators ». En outre, ce groupe a également publié un rapport interne : « *ERGP Report on the courier, express and parcels segments statistics* ».

Conjointement avec le BEREC, l'ERGP a formulé une opinion transmise à la Commission européenne au sujet de la transparence tarifaire ainsi que le contrôle réglementaire de la livraison transfrontalière de colis, compte tenu de l'expérience en matière de communications électroniques. Ceci s'est inscrit dans le cadre de la stratégie pour le Marché unique numérique (DSM) de la Commission.

De plus, l'ERGP a défini son programme de travail qu'il a ensuite soumis au secteur via consultation.

Enfin, signalons qu'en juillet 2015 lors du workshop interne de l'ERGP à Vilnius, Axel Desmedt, membre du Conseil de l'IBPT, a donné deux présentations détaillées « *Consolidation, discounts and non-discrimination in the Belgian postal market* » et « *Access to the postal network of the USP under Belgian postal law* ».

ENISA

L'IBPT a participé à la réunion du groupe de travail « Article 13a » (de la directive 2009/140/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009) visant l'échange de bonnes pratiques entre les instances de régulation en matière de sécurité des réseaux. Ce faisant, l'IBPT développe sa capacité à créer, via une concertation internationale concernant les normes, actions et procédures acceptées sur le plan international, des échanges fructueux avec les acteurs du marché afin de renforcer la sécurité des réseaux belges. La communication annuelle prescrite des incidents de sécurité à la Commission (via l'ENISA) a également été effectuée.

3.6.2. 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 2015, l'IBPT a continué de se focaliser sur le développement de la régulation postale au sein de l'UPU.

Lors de la conférence stratégique de deux jours de l'UPU qui s'est tenue à Genève les 13 et 14 mai 2015, Jack Hamande, président du Conseil de l'IBPT, était l'un des orateurs. À l'occasion de cette réunion, les ministres, les directeurs des régulateurs nationaux et les CEO's des opérateurs postaux ont réfléchi ensemble à la future stratégie de l'UPU. Lors d'une des discussions en panel, Mr Hamande a présenté un exposé consacré au service universel : « *Serving member countries, businesses and citizens through the universal service* ».

Le 11 novembre 2015, lors du forum UPU relatif à la régulation postale à Berne, Axel Desmedt, membre du Conseil de l'IBPT, a pris la parole sur le sujet suivant : « *Review of the postal market in Belgium 3 years after full market opening on 1 January 2011* ». L'IBPT a partagé l'expérience belge de l'ouverture du marché postal national. Ceci peut s'avérer fort utile pour d'autres pays de l'UPU encore occupés par l'ouverture ou qui envisagent d'ouvrir leur marché à la concurrence.

Depuis avril 2015, le président du Conseil de l'IBPT a pris en main le groupe de travail « *UPU reform* » qui a pour objectif de formuler une proposition adaptant les structures de l'UPU aux nouveaux défis d'une part et, d'autre part, d'en améliorer l'efficacité, l'efficience et la transparence.

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 en faveur du respect de « l'acquis communautaire ».

Le Comité de la directive postale et autres activités de la Commission européenne⁴⁷

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.

CEN, le comité européen de normalisation

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.

UIT-R - CMR-15 (Union internationale des télécommunications, secteur des radiocommunications - Conférence mondiale des radiocommunications 2015)

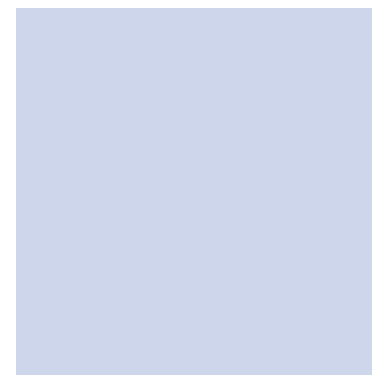
La Conférence mondiale des radiocommunications de l'UIT s'est tenue du 2 au 27 novembre à Genève. L'IBPT présidait la délégation belge. La Conférence a identifié des bandes de fréquences supplémentaires (entre autres la bande 700MHz et la bande L) pour les services mobiles large bande. Cette désignation a eu lieu autant que possible dans des bandes qui ont été harmonisées au niveau mondial. Ce spectre additionnel était nécessaire afin de répondre à la croissance mondiale des communications mobiles.

Malgré l'opposition farouche des autres utilisateurs (principalement les forces armées), la bande 5 351,5 – 5 366,5MHz (15kHz de large) a été, attribuée aux radioamateurs avec une puissance

de 15 Watts p.i.e. (puissance isotrope rayonnée équivalente). L'IBPT a déjà pris les mesures nécessaires pour ouvrir cette bande à la communauté des radioamateurs.

Un grand nombre d'autres points ont été traités par la CMR-15, allant de la protection publique et les secours en cas de catastrophe (*public protection and disaster relief (PPDR)*) aux services par satellites.

Un point important de l'ordre du jour de la CMR-15 a été l'identification de nouvelles bandes de fréquences pour la 5G. Il s'agit ici de bandes au-dessus de 6GHz. Ce sont principalement les longueurs d'onde millimétriques (au-dessus de 30GHz) qui seront étudiées. Le 22 décembre 2015, l'IBPT a publié une communication relative aux résultats de la CMR-15.



⁴⁷ DG Marché intérieur, industrie, entrepreneuriat et PME



Radio Spectrum Policy Group (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 service Attributions de l'IBPT. 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 service 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 RSPG se réunit trois fois par an.

Le 19 février 2015, le **RSPG** a adopté une opinion relative à la préparation de la CMR-15 et comprenant des objectifs stratégiques communs et, en date du 11 juin 2015, un rapport concernant les problèmes de spectre dans le *wireless backhaul*. Le RSPG a également travaillé à une 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 bande de spectres aux services de communications électroniques. Concernant le réexamen du RSPP (*radio spectrum policy program*), le RSPG a également élaboré une opinion sur le sujet. La Commission a par ailleurs annoncé que la priorité est accordée au Marché unique numérique et à une décision relative à la mise à disposition de la bande des 700MHz pour la large bande mobile, le RSPP n'étant revu qu'ensuite. Le mandat de bons offices du RSPG afin de faciliter les négociations bilatérales au sujet de questions de coordinations entre des états de l'Union a été étendu.

Au sein du **RSC**, les points importants en 2015 ont été, entre autres, la préparation d'une décision concernant la bande L.

Ceci s'est concrétisé dans la décision UE/2015/750 du 8 mai 2015 sur l'harmonisation de la bande de fréquences 1 452-1 492MHz pour les systèmes terrestres permettant de fournir des services de communications électroniques dans l'Union. Le RSC a également préparé une décision concernant l'harmonisation technique des conditions de la bande des 700MHz. À l'agenda figurait également la problématique des bandes sur 2,3GHz et des bandes 2GHz TDD. Les activités du RSC continueront d'être suivies de près en 2016.

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 CEPT, l'IBPT a participé aux réunions plénières de l'ECC et du Conference Preparatory Group (CPG) en préparation de la CMR-15.

L'IBPT a suivi toujours aussi assidûment les activités du groupe de travail *Numbering and Networks* de l'ECC. Elles ont pour principaux objectifs de développer au niveau européen une politique commune relative à la numérotation et aux systèmes d'identification, de promouvoir une harmonisation des plans de numérotation et la définition de points de vue communs sur la numérotation au niveau de l'UIT. Concrètement, des progrès significatifs ont été enregistrés au sujet 1) des principes relatifs à l'usage et à l'allocation extraterritoriale de numéros E.164, 2) des règles en matière d'accès pour les tierces parties aux banques de données de référence portant sur la portabilité des numéros et 3) de l'évolution future de l'identification de la partie appelante.

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.

3.7. Le service juridique

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 fonction dans le cadre de l'établissement des actes du Conseil en renforce la sécurité juridique.

3.7.1. PRÉPARATION DE LA RÉGLEMENTATION DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Au cours de l'année 2015, l'IBPT a travaillé à l'amélioration de textes législatifs et réglementaires tant en matière de communications électroniques qu'en matière postale. Plusieurs 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.

Au niveau législatif, ont été publiées :

- la loi du 16 mars 2015 portant modification de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (M.B. 07.04.2015) ;
- la loi du 18 décembre 2015 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques (M.B.15.01.2016) ;
- la loi-programme du 26 décembre 2015 (M.B. 30.12.2015).

Au niveau réglementaire, en exécution de la loi-statut précitée, a été publié :

- l'arrêté royal du 6 octobre 2015 modifiant 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. 13.10.2015).

3.7.2. PRÉPARATION DE LA RÉGLEMENTATION POSTALE

Au niveau législatif, plusieurs modifications de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques ont eu lieu :

- la loi du 10 août 2015 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (M.B. 26.08.2015) ;
- la loi du 10 août 2015 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (M.B. 01.09.2015) ;
- la loi du 16 décembre 2015 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (M.B. 12.01.2016).

Au niveau réglementaire, a été publié :

- l'arrêté royal du 11 juin 2015 modifiant l'arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal (M.B. 19.06.2015).

3.7.3. COORDINATION DU CONTENTIEUX ET SUPPORT JURIDIQUE

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. Il est également régulièrement demandé à l'IBPT d'assurer le suivi des litiges impliquant l'État belge et portant sur les télécommunications ou les services postaux.

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

Certains de ces recours ont fait l'objet de décisions rendues en 2015, à savoir :

1. Le 7 janvier 2015, la Cour d'Appel de Bruxelles a rendu un arrêt d'annulation dans le cadre du recours de Proximus contre la décision du Conseil de l'IBPT du 11 août 2011 concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA VDSL2/BROTSOLL 2010 (*Open Calendar, Certified Technicians et BROBA Ethernet Dedicated VLAN*). Cet arrêt d'annulation est pris en vertu de l'arrêt d'annulation de la Cour d'Appel de Bruxelles du 3 décembre 2014 relatif au recours de Belgacom contre la décision de la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques (CRC) du 1^{er} 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, malgré qu'une décision rétroactive ait été prise le 18 décembre 2014 par la CRC.
2. Le 11 février 2015, la Cour de Justice de l'Union européenne a rendu un arrêt répondant aux trois questions préjudicielles posées par la Cour d'Appel de Bruxelles par un arrêt interlocutoire du 12 juin 2013, suite au recours en annulation, introduit par bpost, de la décision du Conseil de l'IBPT du 20 juillet 2011 concernant les tarifs conventionnels de bpost pour l'année 2010. Ces questions préjudicielles portaient toutes sur l'interprétation de l'article 12, cinquième tiret de la directive 1997/67/CE, telle que modifiée en 2002 et 2008, en ce qui concerne l'imposition d'une obligation de non-discrimination, notamment dans les relations entre le prestataire du service universel et les intermédiaires, en ce qui concerne les rabais opérationnels octroyés par le prestataire.

En réponse aux questions préjudicielles, la Cour de Justice de l'Union européenne a indiqué que les ristournes commerciales accordées par bpost à ses principaux clients directs ne sont pas discriminatoires vis-à-vis des entreprises de traitement du courrier. bpost avait introduit, en 2010, un modèle tarifaire – dénommé « *per sender* » – calculant les remises commerciales sur la base du volume individuel envoyé par chaque expéditeur et non pas sur la base du volume total déposé par les intermédiaires. En 2011, l'IBPT avait considéré cette pratique tarifaire contraire à la législation postale, en se fondant notamment sur un précédent arrêt de la Cour de justice.

Le recours pendant devant la Cour d'Appel de Bruxelles a fait l'objet d'échanges de conclusions entre les parties et a été plaidé le 4 février 2016. Le 10 mars 2016, la Cour d'Appel a annulé la décision de l'IBPT.

3. Le 13 mai 2015, la Cour d'Appel de Bruxelles a rendu un arrêt relatif aux requêtes d'A.I.E.S.H., Publifin, Brutélé, Coditel et Proximus demandant l'annulation de quatre décisions de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle. Telenet, Mobistar et Proximus étaient en outre intervenus volontairement dans tous les recours. Comme dans le cadre de son arrêt du 12 novembre 2014 relatif au recours de Telenet contre la décision de la CRC concernant le même marché mais pour la région de langue néerlandaise et la région bilingue Bruxelles-Capitale, la Cour d'Appel a rejeté tous les moyens développés par les câblo-opérateurs mais a retenu en partie ceux de Proximus, annulant donc partiellement les décisions visées en ce qu'elles excluaient d'office Proximus du bénéfice de l'accès au réseau des câblo-opérateurs.
4. Le 30 juin 2015, le Conseil d'État a rendu deux arrêts relatifs aux recours de Proximus, Mobistar et Telenet contre



deux arrêtés royaux du 14 avril 2013, le premier portant approbation des investissements relatifs la base de données visée à l'article 22, § 2, de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques pour la période du 1^{er} janvier 2007 au 31 décembre 2011, le second portant approbation des investissements planifiés pour les besoins de la base de données visée à l'article 22, § 2, de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques pour les années 2012 et 2013. Le Conseil d'Etat a annulé ces deux arrêtés royaux ; depuis, l'État belge élabore une nouvelle solution réglementaire.

5. Le 16 septembre 2015, la Cour d'Appel de Bruxelles a rendu un arrêt interlocutoire dans le recours en annulation de Proximus à l'encontre de la décision du Conseil de l'IBPT du 20 mai 2014 visant l'imposition d'une amende administrative pour non-respect, pour l'offre de référence WBA VDSL2, de l'obligation de transparence. L'arrêt réserve à statuer dans l'attente de l'arrêt à intervenir dans le cadre du recours de Proximus contre la décision de la CRC du 18 décembre 2014 portant réfection et correction de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 sur l'analyse des marchés à large bande.
6. Le 9 décembre 2015, la Cour d'Appel de Bruxelles a rendu des arrêts actant le désistement de Telenet-Tecteo-Bidco dans le cadre de ses recours contre la décision du Conseil de l'IBPT du 28 juin 2013 relative à l'imposition d'une amende administrative à Telenet-Tecteo-Bidco pour le non-respect de l'article 4, § 1^{er} de l'arrêté royal du 18 janvier 2001 et la décision du Conseil de l'IBPT du 5 avril 2013 concernant le refus d'accorder à Telenet-Tecteo-Bidco un report de l'offre commerciale du service 3G pour le 15 janvier 2013 ainsi que pour le niveau de couverture de la population belge. Ceci clôt définitivement ces procédures.

B. Le service juridique de l'IBPT a également assuré le suivi de nouveaux recours introduits en 2015 :

1. Le 3 février 2015, Proximus a introduit devant la Cour d'Appel de Bruxelles un recours en annulation contre la décision de la CRC du 18 décembre 2014 portant réfection et correction de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 sur l'analyse des marchés à large bande. Telenet, Win et Nethys ont fait intervention volontaire dans le cadre de ce recours.
2. Le 7 avril 2015, Mac Telecom, B.Lite Telecom et Techmax ont introduit un recours devant le Tribunal de Commerce de Bruxelles contre la facturation des redevances levées sur la base de l'article 8 de l'arrêté royal du 24 novembre 2009.
3. Le 31 juillet 2015, l'IBPT a fait intervention volontaire dans le litige entre Proximus et la SARL Viva Multimedia, pendant devant le Tribunal de Commerce de Bruxelles et concernant une fraude aux numéros 0904.
4. Le 26 novembre 2015, Coditel et A.I.E.S.H. ont introduit un pourvoi en cassation contre l'arrêt de la Cour d'Appel de Bruxelles du 13 mai 2015 rejetant les recours en annulation contre les décisions adoptées le 1^{er} juillet 2011 par la CRC concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle. Proximus est également partie au litige.
5. Le 30 novembre 2015, Telenet a introduit un pourvoi en cassation contre l'arrêt de la Cour d'Appel de Bruxelles du 12 novembre 2014 rejetant les recours en annulation contre les décisions adoptées le 1^{er} juillet 2011 par la CRC concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle. Proximus est également partie au litige.



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.

Le support juridique des actes de l'IBPT

Le service juridique est partie prenante du processus décisionnel des projets d'actes émanant des différents services de l'IBPT, et plus particulièrement en ce qui concerne les analyses de marché et l'exécution des décisions.

Le service rend également des avis et analyses de sa propre initiative ou en réponse à des demandes internes. Ainsi, le service est-il toujours associé à l'attribution de marchés publics par l'IBPT, ainsi qu'à l'exécution des marchés publics en général.

3.8. 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.

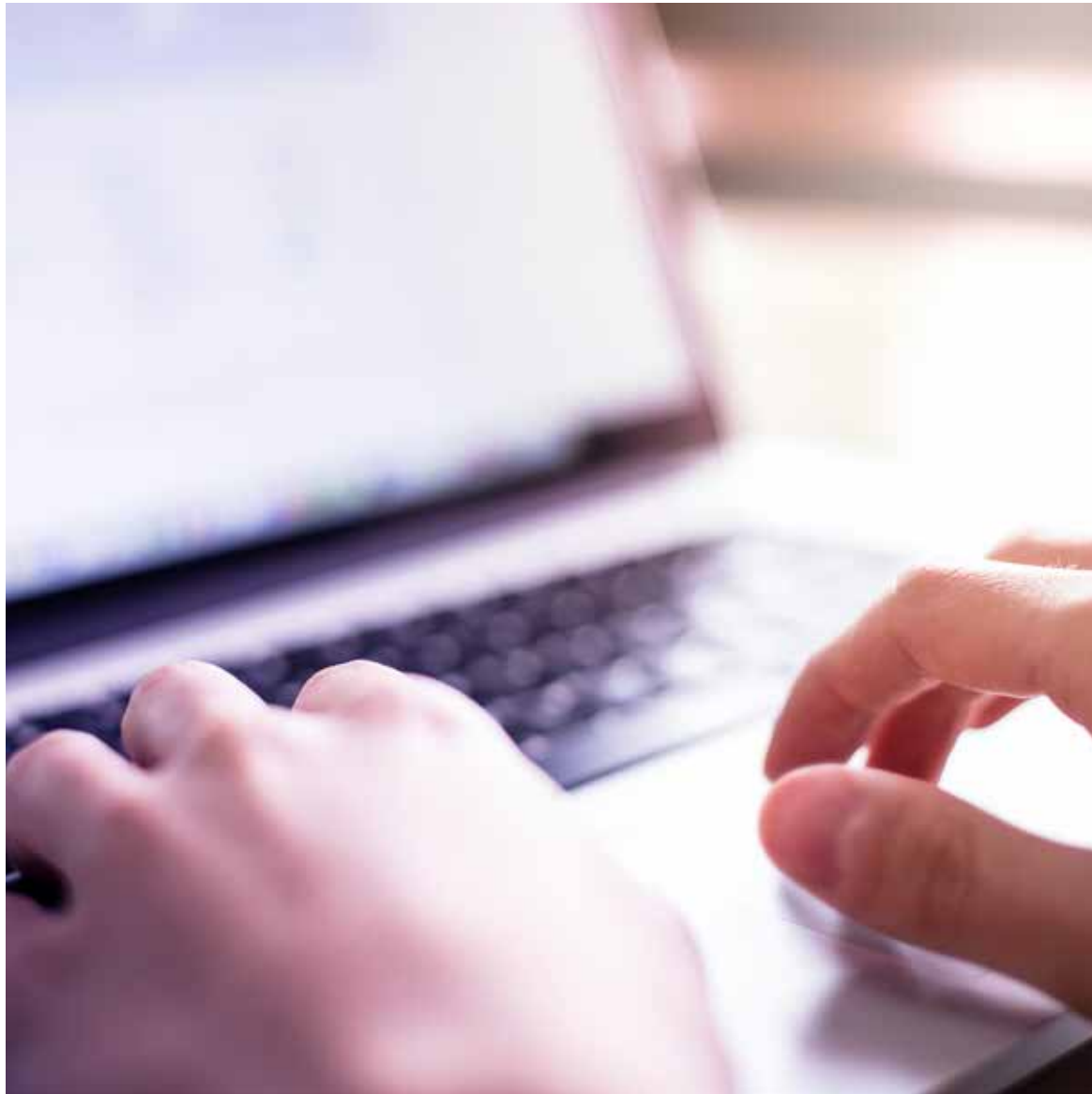
La tâche principale du service est constituée :

- 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.



4 RAPPORT FINANCIER ET COMPTES ANNUELS

4.1. 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 des secteurs concernés ; l'intervention de l'Institut se limite à mettre du personnel à disposition de ces deux organismes et à un soutien logistique au niveau achats, comptabilité et budget.

RÉALISATIONS DE L'IBPT - 2015

| RECETTES | EURO | DÉPENSES | EURO |
|---|-------------------|-------------------------------|-------------------|
| Remboursements | 253 464 | Personnel | 24 346 451 |
| Droits des licences et de contrôle pour radiocommunications privées | 23 532 968 | Fonctionnement | 6 845 490 |
| Droits des licences publiques | 39 553 536 | Dépenses d'investissements | 1 060 830 |
| Poste | 2 903 849 | Organisations de coordination | 1 709 916 |
| Divers | 23 972 | Trésor | 16 700 000 |
| Prestations pour compte de tiers | 0 | CF/RT | 3 653 702 |
| TOTAL | 66 267 789 | TOTAL | 54 316 389 |

RÉALISATIONS DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL - 2015

| RECETTES | EURO | DÉPENSES | EURO |
|---|------------------|-------------------------------|------------------|
| Remboursements | 170 | Personnel | 1 412 942 |
| Prestations pour compte de tiers (participation du secteur) | 1 863 495 | Fonctionnement | 362 632 |
| | | Dépenses d'investissements | 38 448 |
| | | Organisations de coordination | 300 |
| TOTAL | 1 863 665 | TOTAL | 1 814 322 |



RÉALISATIONS DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS - 2015

| RECETTES | EURO | DÉPENSES | EURO |
|--|------------------|-------------------------------|------------------|
| Remboursements | 246 703 | Personnel | 1 915 495 |
| Prestations pour compte de tiers (participation du secteur) | 2 381 102 | Fonctionnement | 592 868 |
| Autres | 13 500 | Dépenses d'investissements | 104 231 |
| | | Organisations de coordination | 300 |
| TOTAL | 2 641 305 | TOTAL | 2 612 894 |

4.2. Comptes annuels des fonds pour les services universels

Aucun fond universel n'a été activé.





ANNEXES

1 BILAN DU PLAN OPÉRATIONNEL 2015

AXE STRATÉGIQUE « L'INNOVATION »

SOUTENIR L'APPARITION DE SERVICES TOUJOURS PLUS INNOVANTS POUR LES UTILISATEURS

| | |
|---|----------------------------------|
| Développer les moyens et actions en termes de monitoring mobile et nomade | Projet non réalisé ⁴⁸ |
| Développer un e-guichet pour les demandes de capacité de numérotation | Projet réalisé |
| Développer les moyens et actions en termes de monitoring fixe | Projet non réalisé ⁴⁹ |
| Contrôles préventifs d'équipements radio maritimes | Projet réalisé |
| Contrôles des équipements de télécommunications qui sont arrivés ou qui arriveront sur le marché belge (européen) | Projet réalisé |
| Étude de comparaison des redevances pour les réseaux mobiles | Projet réalisé |
| Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché | Projet réalisé |
| Contrôle de DNS Belgium | Projet réalisé |
| Étude stratégique sur la révision des méthodes de tarification des licences privées | Projet en cours ⁵⁰ |

AXE STRATÉGIQUE « LA CONCURRENCE ET LES INVESTISSEMENTS »

PROMOUVOIR UN CADRE DURABLE POUR LA CONCURRENCE ET LES INVESTISSEMENTS

| | |
|---|-------------------------------|
| Publication d'un observatoire postal 2014 | Projet réalisé |
| Analyse de l'élasticité sur le marché postal dans le cadre du modèle de coûts TERA | Projet en cours ⁵¹ |
| Attribution d'une concession de services portant sur la distribution de journaux reconnus et périodiques reconnus | Projet réalisé |
| Bilan après 3 années de l'ouverture du marché postal à la concurrence | Projet réalisé |
| Libre choix CPE (<i>Customer Premises Equipment</i>) | Projet réalisé |
| Contrôle tarifs de gros concernant marché de la radiodiffusion | Projet en cours ⁵² |
| Évolution vers des réseaux NGN/A (<i>interconnexion IP, vectoring</i>) | Projet en cours ⁵³ |
| Calcul FTR | Projet en cours ⁵⁴ |
| Analyse du marché de la terminaison mobile | Projet en cours ⁵⁵ |
| Décision relative à l'ouverture du câble | Projet en cours ⁵⁶ |
| Finalisation des tarifs NGLL | Projet réalisé |
| Détection des ciseaux tarifaires | Projet en cours ⁵⁷ |
| One-time fees | Projet en cours ⁵⁸ |
| Tarifs Ethernet/Multicast | Projet réalisé |
| WACC | Projet réalisé |

⁴⁸ L'étude et le développement des logiciels pilotant le matériel en vue de la création d'un ensemble de stations de monitoring ont nécessité plus de temps que ce qui avait été estimé. Ce projet doit être clôturé.

⁴⁹ Au vu des autres activités menées, ce projet n'a pu être mené à son terme et doit être clôturé.

⁵⁰ L'étude devant conduire à l'adaptation de 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 est achevée mais l'application informatique n'est pas terminée.

⁵¹ Le 31 décembre 2015, le bureau de consultance spécialisé n'avait pas encore bouclé sa mission.

⁵² Le projet de décision a été soumis à la Commission européenne.

⁵³ Certaines parties du projet ont été réalisées (consultation du secteur, suivi de l'évolution de la fermeture des LEX et de la mise hors service des MDF) et d'autres sont encore en cours, comme le suivi du développement de G.Fast et d'autres technologies d'accès large bande.

⁵⁴ La consultation nationale relative au projet de décision n'a pas été clôturée en 2015 ; le projet sera poursuivi dans le cadre du plan opérationnel 2016.

⁵⁵ La consultation nationale relative au projet de décision n'a pas été clôturée en 2015 ; le projet sera poursuivi dans le cadre du plan opérationnel 2016.

⁵⁶ Le projet de décision a été soumis aux régulateurs communautaires.

⁵⁷ La consultation portant sur la méthodologie et l'outil de détection n'a pas été clôturée en 2015 ; le projet sera poursuivi dans le cadre du plan opérationnel 2016.

⁵⁸ Des données complémentaires ont été demandées aux opérateurs concernés.



AXE STRATÉGIQUE « LA CONCURRENCE ET LES INVESTISSEMENTS »

| PROMOUVOIR UN CADRE DURABLE POUR LA CONCURRENCE ET LES INVESTISSEMENTS | |
|---|-------------------------------|
| Développement des divers aspects en vue de concrétiser formellement certains aspects du Service Médias de l'IBPT | Projet réalisé |
| Faciliter le changement d'opérateur ou de fournisseur de services fixes : téléphone, internet et/ou télévision (Projet « Easy Switch ») | Projet réalisé |
| Consultation concernant le spectre pour les communications mobiles publiques | Projet en cours ⁵⁹ |
| Amélioration continue de l'efficacité opérationnelle | Projet réalisé |

AXE STRATÉGIQUE « LA FIABILITÉ »

| ASSURER UN ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE FIABLE ET DE QUALITÉ | |
|---|-------------------------------|
| Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux | Projet en cours ⁶⁰ |
| Fixation et description des mesures minimales nécessaires de sécurité | Projet en cours ⁶¹ |
| Identification par les opérateurs des utilisateurs finals des services de communications électroniques qu'ils fournissent, pour les besoins des autorités judiciaires et des services de renseignement et de sécurité | Projet suspendu ⁶² |

AXE STRATÉGIQUE « L'INFORMATION »

| CONTRIBUER AU RENFORCEMENT DE L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS | |
|--|-------------------------------|
| Comparaison tarifaire nationale | Projet réalisé |
| Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services télécoms sur le marché résidentiel | Projet réalisé |
| Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services télécoms sur le marché non résidentiel | Projet réalisé |
| Marquage des envois postaux | Projet réalisé |
| Baromètre de qualité de service | Projet en cours ⁶³ |
| Inventaire du spectre | Projet réalisé |
| Enquête sur la perception du fonctionnement du marché télécoms | Projet réalisé |
| Comparateur tarifaire | Projet en cours ⁶⁴ |

AXE STRATÉGIQUE « L'INFORMATION »

| CONTRIBUER AU RENFORCEMENT DE L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS | |
|---|-------------------------------|
| Contrôle de la vitesse Internet | Projet en cours ⁶⁵ |
| Adoption des arrêtés d'exécution visés aux articles 110, §4, LCE et 110/1 LCE concernant l'indication du plan tarifaire le plus avantageux | Projet en cours ⁶⁶ |
| Mesures visant à éviter la saturation et la surcharge d'une ligne de réseau – Contrôle de l'information à l'intention des utilisateurs finals | Projet en cours ⁶⁷ |

AXE STRATÉGIQUE « LA PARTICIPATION »

| FAVORISER LA PARTICIPATION ET L'INCLUSION SOCIALE | |
|---|-------------------------------|
| Calcul des coûts de la fourniture des tarifs sociaux supportés par les opérateurs prestataires | Projet réalisé |
| Modernisation du service universel des télécommunications - fourniture de la composante géographique en matière de communications électroniques | Projet réalisé |
| Analyse des tarifs téléphoniques sociaux | Projet en cours ⁶⁸ |
| Calcul du coût net du service universel en matière postale en 2014 | Projet en cours ⁶⁹ |
| Désignation du prestataire du service universel postal | Projet suspendu ⁷⁰ |
| Contrôle des prix des produits appartenant au service universel postal | Projet réalisé |

⁵⁹ Les actions de suivi résultant de la consultation nationale lancée sur le sujet n'ont pas toutes trouvé leur fin définitive.

⁶⁰ Le projet a été partiellement réalisé en 2015 [publication des cartes de couverture de la téléphonie mobile sur le site de l'IBPT] ; la publication des cartes de couverture est inscrite dans le plan opérationnel 2016.

⁶¹ Le projet sera poursuivi dans le cadre du plan opérationnel 2016.

⁶² Le 11 juin 2015, la Cour constitutionnelle a annulé la loi du 30 juillet 2013 transposant la directive 2006/24, elle-même invalidée par la Cour de justice de l'Union européenne en date du 8 avril 2014.

⁶³ La mise en ligne du baromètre doit avoir lieu en Q3 2016.

⁶⁴ Le comparateur tarifaire évoluera dans le cadre du plan opérationnel 2016.

⁶⁵ L'IBPT souhaite encore travailler sur la proposition permettant d'améliorer l'efficacité de la décision du Conseil de l'IBPT du 4 décembre 2012 concernant la communication de la vitesse d'une connexion fixe à haut débit.

⁶⁶ Dans le cadre du plan opérationnel 2016, le projet a évolué vers l'adoption d'une modification législative et d'une décision visant à informer le consommateur de sa consommation réelle au cours des trois derniers mois.

⁶⁷ La publication du rapport relatif aux contrôles effectués par l'IBPT est prévue au 1^{er} semestre 2016.

⁶⁸ Les services de communications mobiles ne relevant pas du domaine d'application du service universel, une adaptation de la LCE est nécessaire en ce qui concerne les règles de financement pour le tarif social mobile. Ceci fait l'objet d'une fiche dans le plan opérationnel 2016.

⁶⁹ La détermination du coût net du service universel interviendra dans le cadre du plan opérationnel 2016.

⁷⁰ Le cadre réglementaire postal étant en évolution, la désignation du prestataire du service universel postal interviendra une fois le nouveau cadre réglementaire fixé.

AXE STRATÉGIQUE « LE DIALOGUE »

ORGANISER UN DIALOGUE PERMANENT

| | |
|--|----------------|
| Communication efficace avec toutes les parties prenantes | Projet réalisé |
| Monitoring du marché des communications électroniques | Projet réalisé |

AXE STRATÉGIQUE « LA PERFORMANCE »

ÊTRE UN EMPLOYEUR ATTRACTIF ET UN RÉGULATEUR PERFORMANT

| | |
|--|-------------------------------|
| Automatisation de certaines fonctionnalités du STTS (système de traitement des tarifs téléphoniques sociaux) | Projet réalisé |
| Écriture d'un nouveau programme pour la gestion de la base de données opérateurs | Projet en cours ⁷¹ |
| Bureau numérique | Projet en cours ⁷² |
| Déploiement gestion interne et gestion des processus | Projet en cours ⁷³ |
| Réalisation d'un portail web pour l'inscription aux examens | Projet réalisé |

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.

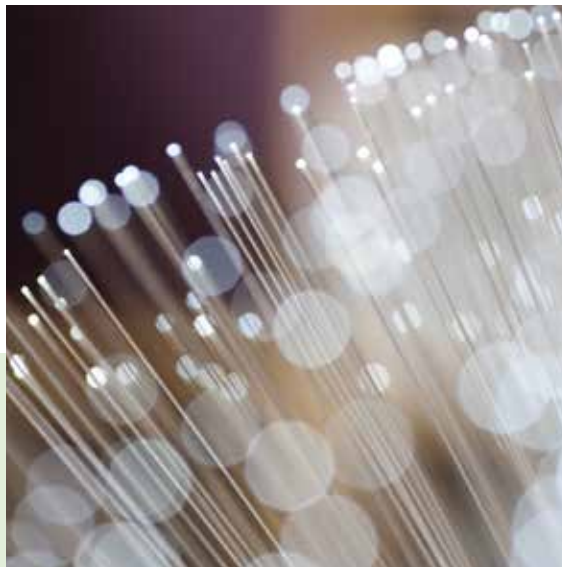
Sur cette base, aucune décision imposant une amende administrative n'a été adoptée en 2015.

On trouve ci-dessous la relation des actions entreprises dans le secteur des communications électroniques :

- En ce qui concerne les quatre grands opérateurs (BASE, Mobistar, Proximus et Telenet), il a été contrôlé si la résiliation d'un abonnement se produit bien suite à la demande en ce sens du client et si cette résiliation est gratuite. Les opérateurs contrôlés se conforment à ces conditions. L'IBPT a également contrôlé ces opérateurs sur l'envoi des messages d'avertissement qui sont nécessaires afin d'éviter un « bill shock » : l'un des opérateurs n'appliquait pas correctement la réglementation, ce qui était dû à un problème technique. L'IBPT continuera de surveiller ce point. Les autres opérateurs étaient en règle.

- La publication effective des fiches informatives sur les sites web de treize opérateurs a été contrôlée ; de même, il a été vérifié si elles étaient correctes et actuelles, et aussi aisément trouvables. Les grands opérateurs appliquent correctement la réglementation : les fiches semblaient justes, à jour et relativement faciles à retrouver. Les mêmes constatations ont pu être faites auprès des plus petits opérateurs. Seuls trois petits opérateurs se sont mis en ordre suite à l'insistance de l'IBPT.

- Le caractère prétendument « illimité » des offres illimitées de 23 opérateurs (surf illimité, ou appels illimités, ou SMS illimités) a été contrôlé. La majorité des offres sur le marché se présentant « illimitées » semblent comporter certaines limites. Il a également été constaté que la majorité des opérateurs affichent ces valeurs de manière raisonnablement transparente et que, dans un certain nombre de cas, elles sont très élevées. Les résultats ont été transmis au SPF Économie. Il est possible que la promotion d'offres illimitées qui dans la réalité comportent bel et bien des limites constitue une forme de publicité trompeuse. Cette enquête fait également partie des compétences du SPF Économie.



⁷¹ Le projet devrait se concrétiser en 2016.

⁷² Le projet sera poursuivi dans le cadre du plan opérationnel 2016.

⁷³ Plusieurs facettes de ce projet ont été réalisées en 2015 ; il reste inscrit dans le plan opérationnel 2016.



3 LISTE DES PUBLICATIONS DU CONSEIL DE L'IBPT EN 2015

1. Décisions d'intérêt général

| DATE | TITRE |
|------------|--|
| 19/11/2015 | Décision du Conseil de l'IBPT du 19 novembre 2015 concernant la révision de la décision du 10 décembre 2013 (Brxx 2012 update) |
| 10/11/2015 | Décision du Conseil de l'IBPT du 10 novembre 2015 concernant l'addenda aux offres de référence BRXX « SNA, splicing interventions & XML Done Timer » |
| 21/09/2015 | Décision du Conseil de l'IBPT du 21 septembre 2015 concernant l'analyse de la proposition tarifaire de bpost pour les tarifs pleins à l'unité pour l'année 2016 |
| 19/08/2015 | Décision du Conseil de l'IBPT du 19 août 2015 concernant les conditions techniques et opérationnelles nécessaires pour éviter les brouillages préjudiciables dans la bande 3400-3800MHZ |
| 19/08/2015 | Décision du Conseil de l'IBPT du 19 août 2015 concernant la transparence des offres de référence (incl. Addendum Protocols Transparency) |
| 15/07/2015 | Décision du Conseil de l'IBPT du 15 juillet 2015 concernant les indicateurs de qualité des services |
| 30/06/2015 | Décision du Conseil de l'IBPT du 30 juin 2015 concernant la coexistence entre les réseaux mobiles publics et le réseau GSM-R dans la bande 900MHz |
| 16/06/2015 | Décision du Conseil de l'IBPT du 16 juin 2015 concernant l'octroi à E-BO Entreprises de droits d'utilisation provisoires pour l'établissement et l'exploitation d'une installation émettrice dans le parc éolien de Thortonbank dans la zone économique de Belgique en Mer du Nord |
| 3/06/2015 | Décision du Conseil de l'IBPT du 3 juin 2015 concernant les interfaces radio B10-03-E et F, B10-04 à B10-06, B10-08 et B10-08-A, B10-12-A et B, B10-13, B10-14-A à D, F02-02-A et B |

| DATE | TITRE |
|------------|---|
| 13/05/2015 | Décision du Conseil de l'IBPT du 13 mai 2015 concernant la répartition du spectre dans la bande 900MHz |
| 6/05/2015 | Décision du Conseil de l'IBPT du 6 mai 2015 portant réfection de la décision du Conseil de l'IBPT du 29 juin 2010 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour le marché 7 |
| 21/04/2015 | Décision du Conseil de l'IBPT du 21 avril 2015 concernant les interfaces radio B20-01 à B20-11, B21-01 à B21-18, B22-01 à B 22-09, B23-01 à B23-11, B24-01 à B24-10, B25-01a- à B25-10 et E30 |
| 19/03/2015 | Décision du Conseil de l'IBPT du 19 mars 2015 concernant l'addendum à l'offre de référence BROTSoll relatif au tarif des lignes louées de nouvelle génération (NGLL) et à diverses dispositions qualitatives |
| 11/03/2015 | Décision du Conseil de l'IBPT du 11 mars 2015 concernant l'addendum à l'offre de référence BROTSoll relatif à l'accès aux chambres de visite |
| 26/02/2015 | Décision du Conseil de l'IBPT du 26 février 2015 concernant le coût du capital pour les opérateurs disposant d'une puissance significative en Belgique |
| 16/01/2015 | Décision du Conseil de l'IBPT du 16 janvier 2015 concernant l'octroi de bandes de fréquences exclusives pour l'utilisation de faisceaux - Version non confidentielle |
| 13/01/2015 | Décision du Conseil de l'IBPT du 13 janvier 2015 concernant la tarification de l'offre « wholesale multicast » et du transport Ethernet pour les offres « BROBA » et « WBA VDSL2 » - Version publique & version confidentielle |
| 6/01/2015 | Décision du Conseil de l'IBPT du 6 janvier 2015 concernant la composition du collège visé par l'AR du 5 mai 2006 fixant une procédure de conciliation devant l'IBPT pour l'année 2015 |

2. Consultations

| DATE | TITRE |
|------------|--|
| 22/12/2015 | Consultation organisée par le Conseil de l'IBPT à la demande du Ministre des Télécommunications concernant le projet d'arrêté royal relatif à l'octroi de droits d'utilisation pour l'établissement et l'exploitation d'installations émettrices situées dans la zone économique exclusive de la Belgique en mer du Nord |
| 07/12/2015 | Consultation organisée par le Conseil de l'IBPT à la demande du Ministre De Croo portant modification de l'article 127 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques |
| 04/12/2015 | Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant l'accès des radio-amateurs aux bandes de fréquences 5 351,5-5 366,5kHz et 70,1125-70,4125MHz |
| 04/12/2015 | Projet de lignes directrices de l'IBPT - Principes à appliquer pour les tests de ciseau tarifaire |
| 03/12/2015 | Consultation concernant l'avant-projet de loi relative aux services de médias audiovisuels en région bilingue de Bruxelles-Capitale |
| 17/11/2015 | Consultation du Conseil de l'IBPT concernant le projet de plan opérationnel 2016 |
| 28/10/2015 | Consultation du Conseil de l'IBPT concernant la problématique de la couverture indoor |
| 15/09/2015 | Consultation concernant le projet d'arrêté royal modifiant 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 |
| 14/09/2015 | Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant l'analyse du marché 2 : terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels |
| 14/09/2015 | Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant l'approbation de l'offre de référence de Brutélé dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale |
| 14/09/2015 | Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant l'approbation de l'offre de référence de Telenet dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale |

| DATE | TITRE |
|------------|--|
| 11/08/2015 | Consultation concernant le projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 18 janvier 2001 et l'arrêté royal du 22 décembre 2010 |
| 31/07/2015 | Consultation organisée par le Conseil de l'IBPT à la demande du Vice-Premier Ministre et Ministre de l'agenda numérique, des télécommunications et de la poste concernant l'avant-projet de loi relative à la conservation de données dans le secteur des communications électroniques |
| 14/07/2015 | Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant les tarifs de gros pour les services de terminaison d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée |
| 24/06/2015 | Consultation concernant les conditions techniques et opérationnelles pour la bande 3400-3800MHz |
| 03/06/2015 | Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant la révision de la Décision du 10 décembre 2013 (BRxx 2012 Update) |
| 02/06/2015 | Consultation organisée par le Conseil de l'IBPT à la demande du Cabinet du Ministre des Télécommunications concernant les projets de réglementation visant à faciliter le changement d'opérateur de ligne fixe et d'offres conjointes |
| 27/05/2015 | Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant la révision des tarifs de gros pour les services d'accès aux réseaux câbles sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale |
| 24/03/2015 | Consultation sur le projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant les interfaces radio B10-03-E et F, B10-04 à B10-06, B10-08 et B10-08-A, B10-12-A et B, B10-13, B10-14-A à D, F02-02-A et B |
| 24/03/2015 | Projet de décision du Conseil de l'IBPT du 24 mars 2015 concernant l'addendum aux offres de référence BRxx « SNA, Splicing Interventions & XML Done Timer » |
| 11/03/2015 | Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant la répartition du spectre dans la bande 900MHz |
| 10/03/2015 | Consultation sur le projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant les interfaces radio B20-01 à B20-11, B21-01 à B21-18, B22-01 à B 22-09, B23-01 à B23-11, B24-01 à B24-10, B25-01 à B25-10 et E30 |



| DATE | TITRE |
|------------|---|
| 25/02/2015 | Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant la coexistence entre les réseaux mobiles publics et le réseau GSM-R dans la bande 900MHz |
| 13/02/2015 | Consultation du Conseil de l'IBPT relative au projet de décision concernant les indicateurs de qualité des services |
| 21/01/2015 | Consultation du Conseil de l'IBPT concernant la procédure de désignation du prestataire du service postal universel |

3. Communications

| DATE | TITRE |
|------------|---|
| 22/12/2015 | Communication du Conseil de l'IBPT concernant le monitoring du service universel dans le domaine des télécommunications 2014-2015 |
| 22/12/2015 | Communication du Conseil de l'IBPT concernant les résultats de la Conférence mondiale des radiocommunications CMR-15 |
| 15/12/2015 | Communication du Conseil de l'IBPT concernant le contrôle des prestataires de services postaux effectué par l'IBPT en 2015 |
| 9/12/2015 | Communication du Conseil de l'IBPT concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour les années 2010 à 2014 ⁷⁴ |
| 8/12/2015 | Communication du Conseil de l'IBPT concernant la réalisation d'une enquête et d'une analyse statistique portant sur les préférences, les besoins et la propension à payer des utilisateurs particuliers et professionnels domestiques en ce qui concerne les prestations relevant du service postal universel |
| 18/11/2015 | Communication du Conseil de l'IBPT concernant le risque de délestage électrique durant l'hiver 2015/2016 |
| 27/10/2015 | Communication du Conseil de l'IBPT concernant le contrôle de la qualité du service de bpost réalisé par l'IBPT en 2015 |
| 21/09/2015 | Communication du Conseil de l'IBPT relative à la problématique de l'identification du prestataire de services postaux ayant traité l'envoi |
| 14/09/2015 | Offre de référence de Telenet |
| 14/09/2015 | Offre de référence de Brutélé |

| DATE | TITRE |
|------------|--|
| 30/06/2015 | Communication du Conseil de l'IBPT concernant la conférence mondiale des radiocommunications 2015 |
| 24/06/2015 | Addendum à la Communication du Conseil de l'IBPT concernant la CMR-15 |
| 3/06/2015 | Communication du Conseil de l'IBPT concernant l'octroi de droits d'utilisation dans la bande de fréquences 3,5GHz suite à l'appel aux candidats du 27 février 2015 |
| 7/05/2015 | Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique [Tarifs appliqués le 9 février 2015] |
| 23/04/2015 | Le Set-Top Box universel : faisabilité technique et économique pour les trois à cinq prochaines années |
| 7/04/2015 | Communication du Conseil de l'IBPT concernant un plan pluriannuel pour le spectre pour les services mobiles publics |
| 25/03/2015 | Rapport de synthèse des travaux effectués dans le cadre du projet « Easy Switch » |
| 10/03/2015 | Communication du Conseil de l'IBPT concernant les microphones sans fil et autres équipements PMSE dans les interfaces radio B10 et F2 |
| 27/02/2015 | Communication du Conseil de l'IBPT concernant l'obligation de notification à l'IBPT en tant qu'opérateur |
| 27/02/2015 | Communication du Conseil de l'IBPT concernant un appel aux candidats désireux d'obtenir des droits d'utilisation couvrant les bandes de fréquences 3 410 - 3500 /3 510 - 3600MHz |
| 4/02/2015 | Communication du Conseil de l'IBPT concernant la déclaration de conformité du système de comptabilisation de coûts pour bpost pour 2013 sur la base des rapports établis par le Collège des Commissaires auprès de bpost |

⁷⁴ Corrigée et remplacée par la Communication du Conseil de l'IBPT du 19 janvier 2016 concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour les années 2010 à 2014.

4. Avis

| DATE | TITRE |
|-----------|--|
| 6/10/2015 | Avis du Conseil de l'IBPT relatif au plan d'amélioration 2014 et au plan d'action 2015 de bpost suite à l'enquête de satisfaction de la clientèle 2014 |
| 28/9/2015 | Avis du Conseil de l'IBPT concernant la réforme de la réglementation postale belge |

5. Communiqués de presse

| DATE | TITRE |
|------------|---|
| 22/12/2015 | Les particuliers et les entreprises sont ouverts à des changements au niveau de la distribution postale universelle classique |
| 10/12/2015 | L'IBPT publie les chiffres clés économiques du secteur postal pour l'année 2014 |
| 9/12/2015 | Les régulateurs des réseaux de communications électroniques approuvent des tarifs révisés pour l'accès au câble |
| 5/11/2015 | Actualisation des cartes de couverture mobile sur le site Internet de l'IBPT |
| 4/11/2015 | L'IBPT présente un rapport sur la qualité, l'accessibilité et l'information dans les bureaux de poste et les Points Poste |
| 28/10/2015 | L'utilisateur belge est plutôt satisfait des services de télécommunications |
| 23/09/2015 | En octobre, 14 opérateurs télécoms prendront part à une campagne de promotion de l'Internet mobile en Belgique |
| 22/07/2015 | Pour la majorité des plus petites entreprises, les prix des télécommunications belges sur le marché non résidentiel se situent dans la moyenne en comparaison avec les pays voisins |
| 17/07/2015 | L'IBPT publie les statistiques du secteur des communications électroniques 2014 |
| 15/07/2015 | L'IBPT publie sur son site Internet un « Atlas » de la couverture des opérateurs mobiles |

| DATE | TITRE |
|------------|---|
| 29/06/2015 | L'IBPT donne quelques conseils pour utiliser l'Internet mobile et passer des appels à l'étranger |
| 19/06/2015 | L'IBPT regarde « Beyond » |
| 18/06/2015 | L'Internet mobile : découvrez les atouts & votre profil sur surfmobile.be |
| 18/05/2015 | L'IBPT reçoit 1 offre pour la distribution de journaux reconnus et de périodiques reconnus |
| 7/05/2015 | L'IBPT publie une comparaison des tarifs de télécommunications les moins chers sur le marché résidentiel en Belgique |
| 30/04/2015 | Un accord bilatéral entre les régulateurs télécoms belge et luxembourgeois ouvre la possibilité d'appeler, d'envoyer des SMS et de surfer entre les deux pays sans frais d'itinérance |
| 25/03/2015 | L'IBPT formule des propositions afin de faciliter le changement d'opérateur télécoms fixe |
| 11/02/2015 | La Cour de Justice de l'Union européenne estime que les ristournes au volume appliquées par bpost ne sont pas discriminatoires |
| 22/01/2015 | En comparaison avec les pays voisins, les prix des télécommunications belges se situent dans la moyenne |
| 16/01/2015 | De nouveaux tarifs pour favoriser la concurrence sur le marché du haut débit et de la télévision |



4 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

SUP : Service universel postal

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

5 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

AUTORITÉ BELGE DE LA CONCURRENCE

City Atrium, 6^e 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 du Roi Albert II, 8 boîte 3
1000 Bruxelles
Tél. 02 223 06 06
Fax 02 219 77 88
plaintes@mediateurtelecom.be
www.ombudsmantelecom.be

SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

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

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.ccsprcp.be

VLAAMSE REGULATOR VOOR DE MEDIA

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

MEDIENRAT DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT BELGIENS

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







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

www.ibpt.be