



Institut belge des services postaux  
et des télécommunications

# RAPPORT ANNUEL 2019

COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES | SERVICES POSTAUX | GESTION DU SPECTRE | MÉDIAS À BRUXELLES | SÉCURITÉ DES RÉSEAUX



Avant-propos . . . . .	3
<b>Chapitre 1. L'IBPT</b>	
1.1. Le statut. . . . .	6
1.2. Les compétences de l'IBPT . . . . .	7
1.2.1. Compétences légales. . . . .	7
1.2.2. L'IBPT met son expertise à disposition . . . . .	7
1.3. Les objectifs de l'IBPT. . . . .	8
1.4. L'IBPT sur la scène européenne et internationale . . . . .	10
1.4.1. Intervention de l'IBPT au niveau européen en tant que régulateur . . . . .	10
1.4.2. L'IBPT en tant que représentant de l'État belge . . . . .	11
1.5. Organisation . . . . .	14
1.6. L'IBPT fait peau neuve. . . . .	14
<b>Chapitre 2. L'exécution de nos objectifs stratégiques en 2019</b>	
2.1. Concurrence . . . . .	16
2.1.1. Analyse de marché visant à promouvoir la concurrence et les investissements. . . . .	16
2.1.2. Offres de référence équilibrées . . . . .	18
2.1.3. Tarifs conformes aux coûts d'un opérateur efficient . . . . .	19
2.1.4. Observation du marché dans les secteurs des services postaux et des télécommunications. . . . .	20
2.1.5. Soutenir un service innovant . . . . .	22
2.2. Utilisateurs. . . . .	23
2.2.1. Le consommateur informé : comparer et choisir . . . . .	23
2.2.2. Garantir un environnement fiable . . . . .	25
2.2.3. Suivi des besoins et du comportement des consommateurs. . . . .	26
2.2.4. Équipements hertziens et terminaux de télécommunications sûrs . . . . .	27
2.2.5. Surveillance du respect des obligations des opérateurs. . . . .	28
2.3. Ressources rares . . . . .	32
2.3.1. Gestion du plan de numérotation . . . . .	32
2.3.2. Répartition optimale et exploitation du spectre radioélectrique. . . . .	33
2.3.3. Continuité et innovation . . . . .	36
2.3.4. Promouvoir la connectivité . . . . .	37
2.3.5. Éviter et résoudre les brouillages préjudiciables . . . . .	38
2.4. Fonctionnement efficace. . . . .	42
2.4.1. Un régulateur accessible . . . . .	42
2.4.2. Site Internet accessible . . . . .	43
2.4.3. Collaborateurs compétents . . . . .	44
<b>Chapitre 3. 2019 en chiffres</b>	
3.1. Communications électroniques . . . . .	45
3.1.1. Notifications. . . . .	45
3.1.2. Réseaux . . . . .	46
3.1.3. Autorisations, examens et certificats . . . . .	46
3.1.4. Indicateurs du marché des communications électroniques . . . . .	52
3.2. Services postaux . . . . .	56
3.2.1. Prestataires du service universel - licences . . . . .	56
3.2.2. Points postaux . . . . .	56
3.2.3. Indicateurs du marché postal . . . . .	57
3.3. Médias. . . . .	60
<b>Annexes</b>	
A. Rapport financier et comptes annuels des fonds . . . . .	61
B. Rapport concernant le contrôle visé à l'article 21 de la loi statut . . . . .	63
C. Bilan du plan opérationnel 2019 . . . . .	65
D. Liste des documents publiés en 2019 . . . . .	67
E. Adresses utiles. . . . .	71





L'année 2019 a été une année de changement pour l'IBPT. Après avoir fêté ses 25 ans en 2018, il était temps pour l'IBPT d'adopter un nouveau logo. Ce nouveau logo est le symbole de changements importants pour les secteurs des services postaux et des télécommunications dans les années à venir. Les lettres deviennent de moins en moins déterminantes pour l'avenir du secteur postal (ou plutôt, la diminution des lettres est déterminante pour le secteur postal), alors que les services de communications traditionnels sont de plus en plus confrontés à une société numérique bien plus large, avec des acteurs numériques. Dans ce contexte, de nouveaux défis et incertitudes font en tout état de cause leur apparition, auxquels l'IBPT doit faire face en tant que régulateur, dans le cadre de son mandat.

La sécurité occupe à l'heure actuelle une place de plus en plus importante dans les priorités du gouvernement, qui doit pouvoir compter sur des infrastructures solides et fiables pour soutenir l'économie et la société. La récente crise du COVID-19 l'a illustré de manière frappante : les réseaux postaux et de communications sont, ni plus ni moins, fondamentaux. Les réseaux de télécommunications ont été fortement sollicités, notamment par le télétravail et l'e-learning obligatoires, mais ont tenu bon<sup>1</sup>. Avec la fermeture des commerces non essentiels, l'e-commerce a également connu un boom. Les opérateurs postaux travaillent jour et nuit pour traiter tous les envois, malgré le fait que l'on dépasse les volumes de pic que l'on connaît généralement pendant les fêtes de fin d'année. La pression sur les réseaux a, comme toujours, été suivie de près par l'IBPT. Pour concrétiser l'ambition d'un environnement fiable, les incidents de sécurité ont également été suivis de manière conséquente en 2019. Les infrastructures critiques ont été inspectées et des recommandations ont été formulées. De nouveaux défis en matière de sécurité apparaissent également concernant le déploiement d'un service 5G fiable et l'IBPT collabore à la mise en œuvre concrète de la « boîte à outils » publiée par la Commission européenne à ce sujet<sup>2</sup>. En outre, tant le secteur (fabricants, importateurs, revendeurs) que les consommateurs ont été sensibilisés aux dangers des équipements radioélectriques illégaux et des actions de contrôle ciblées ont été lancées pour limiter au maximum les perturbations du spectre.

Dans le secteur postal, l'importance des colis augmente depuis quelques années déjà. Le segment des colis et des envois express a représenté 52 % du chiffre d'affaires du secteur en 2018, alors que le chiffre d'affaires des envois de correspondance, y compris des envois publicitaires adressés, ne s'élevait plus qu'à 43 % du chiffre d'affaires total. Les colis font ainsi l'objet de davantage d'attention que précédemment, ce qu'illustre notamment le règlement européen concernant les services de livraison transfrontière de

---

1 Fin mars 2020, nous avons enregistré une augmentation de 100 % des appels téléphoniques via la ligne fixe et une augmentation de 70 % de la téléphonie mobile. Le télétravail et l'e-learning obligatoires ont entraîné notamment une augmentation de l'utilisation de l'Internet fixe de 70 %.

2 [Cybersecurity of 5G networks EU Toolbox of risk mitigating measures](#), CG Publication 01/2020.



colis, qui donne de nouvelles compétences aux régulateurs postaux et vise à poursuivre le développement de l'e-commerce intra-européen.

En ce qui concerne les courriers, la diminution des volumes n'a pas seulement un impact sur leurs prix (augmentations des prix annuelles analysées par l'IBPT dans les nouvelles limites légales), mais également sur l'évolution du coût d'un service universel pour le moment inchangé. En 2019, l'IBPT a entrepris plusieurs démarches pour monitorer les coûts du service universel qui, en cas de demande de compensation de bpost, pourraient donner lieu à une intervention de l'État.

L'une des tâches principales de l'IBPT reste la promotion de la concurrence, ce qui est en définitive dans l'intérêt de l'utilisateur final. En 2019, l'IBPT a travaillé à la concrétisation de l'axe stratégique « concurrence », notamment en finalisant les analyses de marché concernant la connectivité (fixe) dans le cadre desquelles des obligations sont imposées aux opérateurs dominants.

Une grande partie de ce travail consistait à contrôler l'exécution concrète de la décision d'analyse de marché concernant la large bande et la télévision de juin 2018 (les procédures de recours contre cette analyse de marché ont également été définitivement rejetées en 2019 par la Cour des marchés<sup>3</sup>, ce qui bénéficie à la sécurité juridique). Dans l'ensemble, cette exécution en ce qui concerne la poursuite de l'ouverture du câble a été une réussite, dans un délai exceptionnellement court. Cela a entraîné le développement d'une nouvelle dynamique sur le marché, notamment en raison d'offres de services groupés plus limitées (et moins chères), mises sur le marché de manière attractive par tous les opérateurs. L'IBPT a également, en collaboration avec les régulateurs des médias (VRM, CSA et Medienrat), travaillé à la préparation de la décision qui fixe à terme les prix de l'accès au câble et au DSL/à la fibre optique.

En outre, en 2019, l'IBPT a également finalisé la dernière analyse de marché concernant le « marché de la fourniture en gros d'accès de haute qualité en position déterminée ». Il s'agit du marché en amont du marché de détail, pour les services de connexion de haute qualité aux (plus grandes) entreprises. Ces services sont utilisés par des entreprises pour, par exemple, connecter différents sites entre eux et établir des réseaux privés virtuels. Les opérateurs alternatifs doivent recevoir l'accès au réseau de Proximus pour pouvoir fournir ces services aux entreprises en concurrence avec Proximus.

Permettre la concurrence via la régulation de la fourniture en gros n'est qu'une première étape nécessaire dans le développement d'un marché plus concurrentiel. Les opérateurs alternatifs doivent également utiliser efficacement cette régulation pour aussi être présents sur le marché de détail. Ensuite, la concurrence ne peut pleinement jouer son rôle que lorsque l'utilisateur (final) est aussi suffisamment conscient de ses possibilités de choix. Ainsi, une explication qualitative et la responsabilisation des consommateurs font déjà partie des priorités de la politique de l'IBPT en matière de protection des consommateurs, depuis quelques années : l'on part toujours d'études et d'enquêtes approfondies auprès des consommateurs, qui permettent d'identifier les tendances du marché. En 2019, le

---

<sup>3</sup> Arrêt de la Cour des marchés du 4 septembre 2019.



portail de données a été créé. Celui-ci reprend différents outils de comparaison de l'IBPT en un seul site Internet clair. L'accent a également été mis sur un affinement des cartes de couverture mobile, qui permettent à présent de lire la puissance du signal à l'aide de quatre niveaux. La facilité d'utilisation du site meilleurtarif.be a été améliorée afin de permettre la recherche automatique dès la page d'accueil des opérateurs.

Les arrêtés royaux pour la mise aux enchères multibande en ce qui concerne le spectre radioélectrique pour la téléphonie mobile (notamment pour le déploiement des services 5G) ont été préparés par l'IBPT depuis un certain temps déjà. Même si ceux-ci ont été approuvés par le Conseil des ministres, ils n'ont pas encore été adoptés. De ce fait, l'importante mise aux enchères multibande ne peut pas avoir lieu en 2020. L'IBPT a alors élaboré quelques alternatives pour tout de même faire progresser le dossier. Pour aider à objectiver le débat, une étude a été commandée en 2019 (à la demande du ministre) pour déterminer la part des médias dans le spectre utilisé<sup>4</sup>. Cela devrait objectiver la discussion sur la répartition des recettes, si le point de départ de la répartition est l'utilisation réelle du spectre. En effet, un report du déploiement de la 5G entraînerait non seulement une mise en demeure de l'Europe qui impose un délai pour la mise aux enchères du spectre 5G, mais surtout un important retard dans les investissements 5G dans notre pays, qui ne se limitent pas aux télécommunications.

Les cinq missions existantes de l'IBPT (promotion de la concurrence, intérêt des utilisateurs, développement du marché intérieur, sécurité du réseau et gestion des ressources rares) ont récemment été complétées par une sixième mission issue du code des communications électronique européen : la promotion de la connectivité. Cet objectif a également été ajouté au plan stratégique 2020-2022 de l'IBPT et, dans ce cadre, des actions ont déjà été entreprises en 2019, notamment la diminution du montant des droits d'utilisation annuels pour les liaisons hertziennes dans les zones identifiées par l'IBPT. La connectivité et l'accessibilité sont plus que jamais essentielles pour pouvoir participer pleinement à la société et l'IBPT continuera dès lors à surveiller de quelle manière il peut travailler à cet objectif, sur la base de ses compétences.



Axel Desmedt



Jack Hamande



Luc Vanfleteren



Michel Van Bellinghen

<sup>4</sup> Procédure ouverte avec publicité européenne pour le compte de l'IBPT relative à l'exécution d'une étude concernant l'utilisation des médias dans les données mobiles.





## 1. L'IBPT

### 1.1. LE STATUT

L'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) est un organisme fédéral. L'existence de l'IBPT remonte à 1991, année où il a été créé comme institution parastatale pour la régulation du secteur des postes et des télécommunications.

Avec la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, l'IBPT a obtenu son indépendance. L'IBPT bénéficie d'une gestion financière autonome et est financé par des ressources provenant des secteurs régulés.

Le contrôle démocratique du fonctionnement de l'IBPT est toutefois garanti et s'exerce à l'aide des instruments suivants :

- tous les trois ans, un plan stratégique est rédigé et présenté à la Chambre des représentants. Le plan stratégique sert de base pour les plans opérationnels annuels ;
- l'IBPT soumet un rapport annuel sur ses activités et l'évolution des marchés des services postaux et des télécommunications au gouvernement ;
- le projet de budget et les comptes de l'IBPT sont approuvés par les ministres du Budget et des Finances. Le projet de budget est rendu public et le budget est également communiqué à la Chambre des représentants. Les comptes annuels sont contrôlés par la Cour des comptes ;
- les décisions de l'IBPT peuvent faire l'objet d'un recours en pleine juridiction devant la Cour des marchés, qui statue comme en référé. La Cour peut suspendre les décisions de l'IBPT et les annuler avec effet rétroactif.

## 1.2. LES COMPÉTENCES DE L'IBPT

### 1.2.1. Compétences légales

L'IBPT exerce différentes fonctions :

- **régulateur du marché postal et du marché des communications électroniques.** Il exécute les missions déterminées par la loi et veille au respect des législations en matière de services postaux et de télécommunications ;
- **gestionnaire du spectre électromagnétique des fréquences radioélectriques.** L'IBPT répartit les fréquences radioélectriques et les numéros afin d'en garantir l'utilisation la plus efficace possible. Il remplit également le rôle de « police des ondes » en vue de mettre fin aux interférences préjudiciables ;
- **régulateur des médias dans la Région de Bruxelles-Capitale.** L'IBPT veille à ce que les opérateurs 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.

**CRC.** L'IBPT fait également partie de la « Conférence des régulateurs des médias et des télécommunications », qui, outre l'IBPT, compte également le CSA (Conseil supérieur de l'Audiovisuel), le Medienrat et le VRM (Vlaamse Regulator voor de Media). Chaque projet de décision de l'IBPT concernant les réseaux de communications électroniques est soumis aux trois autres instances. Chacune d'entre elles peut demander que la CRC soit saisie du projet de décision, si un régulateur estime que le projet porte préjudice à ses compétences.<sup>5</sup>

Dans l'exécution de ses tâches, l'IBPT peut :

- prendre des décisions administratives et imposer des sanctions administratives ;
- formuler des avis, de sa propre initiative ou à la demande du ministre ou de la Chambre des représentants ;
- réaliser des études, rassembler toutes les informations utiles ou organiser une consultation publique ;
- intervenir en tant que conciliateur en cas de litiges.

### 1.2.2. L'IBPT met son expertise à disposition

Sur la base de son expérience et de ses contacts avec les marchés des télécommunications et des services postaux, l'IBPT peut fournir une contribution importante d'une grande valeur sur le plan de la préparation de la stratégie. En voici quelques exemples :

**Préparer la réglementation.** La directive 2018/1972 du Parlement et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen revoit

---

<sup>5</sup> Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision.



en profondeur le cadre réglementaire (ci-après « le code européen »). L'IBPT a préparé un avant-projet de loi pour la transposition du code européen et a organisé une consultation à ce sujet du 6 décembre 2019 au 17 février 2020.

**Sécurité des réseaux et systèmes d'information.** Le 15 mai 2019, l'IBPT a formulé un avis concernant le projet d'arrêté royal portant exécution de la loi NIS, ainsi que certaines dispositions de la loi « infrastructures critiques ».<sup>6</sup>

### 1.3. LES OBJECTIFS DE L'IBPT

**Missions.** Les communications électroniques, les services postaux et les médias dans la Région de Bruxelles-Capitale sont les principaux domaines de travail. Les activités de l'IBPT dans ces domaines sont dictées par six missions :

- comprendre les utilisateurs finals des communications électroniques et des services postaux, anticiper les usages et leur évolution et préserver l'intérêt des consommateurs ;
- organiser efficacement une concurrence saine et préserver l'accès au marché ;
- utiliser les services postaux et les communications électroniques pour promouvoir l'intégration et la cohésion sociale de tous ;
- gérer les ressources rares ;
- garantir la sécurité des réseaux ;
- promouvoir la connectivité avec les réseaux à haute capacité et l'accès à ceux-ci. Cet objectif a récemment été ajouté dans le plan stratégique 2020-2022, suite au nouveau code européen qui le promeut.



<sup>6</sup> Titre complet : loi du 7 avril 2019 établissant un cadre pour la sécurité des réseaux et des systèmes d'information d'intérêt général pour la sécurité publique et loi du 1<sup>er</sup> juillet 2011 relative à la sécurité et la protection des infrastructures critiques..

**Valeurs.** L'IBPT s'acquitte de ses tâches en respectant les valeurs suivantes :

- **l'indépendance** : l'IBPT adopte une attitude objective, neutre et cohérente, sans conflits d'intérêts, partialité ou influence inappropriée. L'IBPT collabore avec le(s) ministre(s) compétent(s), le Parlement, les entreprises des secteurs qu'il régule, et les autres instances publiques et parties prenantes. Ces contacts sont souhaitables, souvent même nécessaires pour garantir un fonctionnement qui soit, d'une part, adapté aux évolutions de la société et des marchés régulés, et, d'autre part, stable et prévisible. L'IBPT doit dès lors veiller à défendre et à préserver son indépendance. De ce point de vue, le statut spécifique et l'autonomie financière représentent les meilleures garanties ;
- **la fiabilité** : en tant que centre d'expertise, l'IBPT souhaite, lorsqu'il adopte une position, incarner un partenaire fiable et compétent pour toutes les parties prenantes. Cette fiabilité est soutenue en interne par le professionnalisme, le travail d'équipe et l'agilité de l'IBPT ;
- **la transparence** : cela fait partie du contrôle de l'intervention de l'IBPT. Elle est atteinte via l'ouverture et la visibilité au niveau interne et externe, d'une part, et le dialogue et l'accessibilité, d'autre part. Les décisions sont ainsi dûment motivées, elles sont souvent soumises à une consultation préalable.

**Vision.** Dans le texte concernant sa vision, l'IBPT exprime comme suit ce qu'il souhaite incarner et défendre sur le plan des communications électroniques, des médias et des services postaux :

**« Un environnement de communications fiable et concurrentiel pour tous »**



## 1.4. L'IBPT SUR LA SCÈNE EUROPÉENNE ET INTERNATIONALE

La régulation nationale des communications électroniques et des services postaux est en grande partie déterminée par les balises définies au niveau européen. La participation active de l'IBPT en tant que régulateur national dans les organisations européennes concernées est dès lors d'une grande importance pour mettre en avant les circonstances nationales spécifiques, au vu de l'impact considérable du travail de ces organisations de régulation au niveau européen.

En outre, l'IBPT intervient également comme représentant de l'État belge au niveau européen et international.

### 1.4.1. Intervention de l'IBPT au niveau européen en tant que régulateur

#### ORECE ET ERGP

**ORECE.** L'« Organe des régulateurs européens des communications électroniques », ou « ORECE », a été institué par un règlement européen<sup>7</sup>. Dans ses activités, l'ORECE doit poursuivre les objectifs repris dans le cadre réglementaire européen pour les télécommunications. Cette instance contribue en particulier à développer le marché intérieur des réseaux et services de communications électroniques et à améliorer son fonctionnement, en visant à assurer une application cohérente du cadre réglementaire de l'Union européenne. L'ORECE accomplit ses tâches en collaboration avec les autorités réglementaires nationales (ARN) et la Commission européenne. Il doit non seulement améliorer la collaboration entre les ARN, mais aussi entre les ARN et la Commission européenne.

En 2019, l'IBPT a participé aux quatre réunions plénières et suivi activement les différents groupes de travail de l'ORECE. L'ORECE a été très attentif, dans les groupes de travail, au développement de lignes directrices devant être appliquées par les ARN en exécution du code européen. Il s'agit par exemple des directives pour les analyses géographiques de l'implémentation des réseaux ou la mise à jour prévue des lignes directrices de l'ORECE en matière de neutralité du réseau.

Le 16 octobre 2019, le 7<sup>e</sup> « Stakeholder Forum » de l'ORECE a eu lieu à Bruxelles, avec pour thème principal la cybersécurité dans le cadre des réseaux 5G. Les parties prenantes ont également reçu la possibilité de donner leur avis sur le projet de programme opérationnel de l'ORECE pour 2020 et leurs points de vue concernant les prochaines évolutions technologiques dans le secteur numérique.

En 2019, le président de l'IBPT, Michel Van Bellinghen, a été élu président de l'ORECE pour 2021.

**ERGP.** L'« ERGP », « European Regulators Group for Postal Services », est un organe de concertation et de discussion entre les régulateurs postaux et rend des avis à la Commission européenne en matière de services postaux.

Jack Hamande, membre du Conseil de l'IBPT, a été le vice-président de l'ERGP en 2019.

---

<sup>7</sup> Règlement (CE) n° 1211/2009 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 instituant l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) ainsi que l'Office.



En 2019, l'IBPT a activement pris part aux deux réunions plénières annuelles et aux cinq groupes de travail ERGP (avec les thèmes « Future of the Regulatory Framework », « Regulatory Accounting », « Access Regulation », « Market Indicators » et « Cross-border parcel delivery »). Le groupe de travail « Market Indicators » est mené par l'IBPT et le régulateur portugais, l'ANACOM. En 2019, ce groupe a publié deux rapports externes de l'ERGP avec les indicateurs clés concernant l'évolution du marché postal européen (chiffres de 2018).

Le 18 septembre 2019, le deuxième « Stakeholder Forum » de l'ERGP a été organisé à Bruxelles sous le titre : « The future regulation and its international dimension ». En outre, un atelier ouvert externe de l'ERGP a été organisé le 28 novembre 2019 à La Haye sur le thème : « Data driven regulation of postal markets ». Lors de ce forum ouvert, l'IBPT et l'ANACOM ont présenté les travaux de l'ERGP de 2019 concernant les indicateurs postaux.

## **IRG & CERP**

**IRG.** L'« Independent Regulators Group » rassemble 37 régulateurs télécoms. L'IRG fonctionne comme facilitateur pour les membres et leur offre un soutien flexible pour remplir leur fonction. L'on y travaille à l'amélioration de la collaboration, de l'assistance mutuelle et de l'échange d'informations entre les régulateurs. En 2019, l'IRG a organisé deux workshops auxquels l'IBPT a participé, concernant l'intelligence artificielle et le déploiement de la fibre optique.

**CERP.** Le « Comité européen de régulation postale », ou « CERP », veille à assurer une bonne coordination entre ses membres et cherche à promouvoir le respect de « l'acquis communautaire ». L'IBPT y intervient principalement comme régulateur du secteur postal. Il a notamment participé à la réunion plénière à Copenhague. La tâche principale du CERP a été de préparer au niveau européen le congrès extraordinaire de septembre 2019 ainsi que les conseils semestriels de l'UPU.

### *1.4.2. L'IBPT en tant que représentant de l'État belge*

## **Organisations spécialisées des Nations Unies**

**UIT.** L'« Union internationale des télécommunications », ou « UIT », est compétente au niveau mondial pour les technologies de l'information et des communications.

La Conférence mondiale des radiocommunications (CMR) fait partie de l'UIT et prend des décisions au niveau mondial concernant l'attribution des bandes de fréquences radioélectriques. L'IBPT a dirigé la délégation belge lors de la Conférence mondiale des radiocommunications qui a eu lieu à Sharm-el-Sheikh du 28 octobre au 22 novembre 2019. La CMR 2019 a notamment atteint les résultats suivants :

- l'identification de bandes supplémentaires pour les télécommunications mobiles internationales (ou « TMI »), afin de continuer à préparer le développement de réseaux mobiles 5G ;
- l'identification de bandes de fréquences supplémentaires pour des stations placées sur des plateformes à haute altitude (ou « HAPS »). Il s'agit de plateformes stratosphériques qui permettent des télécommunications sur une large zone de couverture pour l'accès



large bande payant dans des zones isolées et rurales ;

- la réglementation pour les réseaux Wi-Fi a été revue pour répondre aussi bien à l'utilisation intérieure qu'extérieure et à la demande croissante de systèmes d'accès sans fil ;
- l'approbation d'une résolution concernant les systèmes de radiocommunications sur les voies ferrées pour répondre aux besoins d'un environnement de train à haute vitesse ;
- l'approbation de meilleures possibilités pour le système mondial de détresse et de sécurité en mer (SMDSM).

**UPU.** L'« Union postale universelle », ou « UPU », encadre notamment les échanges postaux internationaux. Fin septembre 2019, l'Union postale universelle a organisé un congrès extraordinaire à Genève pour effectuer des réformes urgentes concernant les tarifs du système de frais terminaux pour les petits colis.<sup>8</sup> Ces réformes se justifiaient par l'intention des États-Unis de quitter l'UPU en raison des faibles frais terminaux payés par les pays en développement pour la distribution de petits colis aux États-Unis. L'IBPT y a représenté la Belgique. Préalablement au Congrès, la Belgique (l'IBPT), qui coprésidait le comité 2 du Conseil d'administration chargé des frais terminaux depuis une perspective gouvernementale, a été invitée à rechercher une solution structurelle à cette question. La Belgique (l'IBPT) a, avec le Kenya, dirigé les négociations préalables et a également été désignée vice-présidente du Congrès extraordinaire de l'UPU. La solution du compromis a été adoptée par consensus. Grâce à cette solution structurelle, les États-Unis restent dans l'UPU.

En outre, l'IBPT représente aussi la Belgique au Conseil d'administration de l'Union postale universelle, où il s'est consacré en 2019 aussi au développement de la régulation postale au sein de l'UPU. En outre, la Belgique est tout particulièrement attentive à la bonne administration au sein de l'UPU et à une éventuelle adaptation du modèle de financement de l'UPU. L'IBPT a exercé son mandat de quatre ans (2017-2020) en tant que membre du Conseil d'administration de l'Union postale universelle.

Le régulateur kenyan et l'IBPT assument ensemble la vice-présidence du Comité 2 du Conseil d'administration, qui se consacre au service universel (« USO, Regulatory Affairs and Postal Regulation »), d'une part, et à la coordination générale du forum semestriel dédié à la régulation postale, d'autre part. Sous la direction des régulateurs belge et kenyan, deux forums ouverts ont eu lieu en 2019.

## **Normalisation**

**ETSI.** L'Institut européen des normes de télécommunications a organisé en avril et en novembre une assemblée générale déterminant notamment la politique et la stratégie. L'IBPT a également assisté aux trois réunions annuelles du comité technique TC-ERM (ETSI Radio Matters), qui élabore un grand nombre de normes liées aux radiocommunications. Celles-ci comprennent aussi bien les paramètres du spectre essentiels que les paramètres pour la prise en considération de la compatibilité électromagnétique.

---

<sup>8</sup> Les frais terminaux sont la rémunération due par l'opérateur postal du pays expéditeur à l'opérateur postal du pays de destination à titre de compensation des frais liés au traitement des envois de correspondance reçus dans le pays de destination.



**CEN.** Au niveau postal, l'IBPT est actif au sein du « Comité européen de normalisation », ou « CEN ». L'IBPT a assisté à deux réunions plénières du comité technique CEN/TC, qui harmonise les normes de qualité postale au niveau européen. Cette normalisation est indispensable afin de garantir l'interopérabilité entre les différents réseaux nationaux et un service postal universel efficace au sein de l'Union européenne.

## Commission européenne

**COCOM.** Le Comité des communications assiste la Commission européenne dans ses tâches d'exécution concernant les communications électroniques et est composé des représentants des États membres de l'UE. L'IBPT y a participé en tant qu'expert et a collaboré aux travaux du COCOM.

**PDC.** Le « Comité de la directive postale » est la variante postale du COCOM. L'IBPT suit les travaux de ce comité et a assisté aux deux réunions organisées l'année passée. En tant que coprésident du groupe de travail « Market Indicators » de l'ERGP, l'IBPT y a donné une explication détaillée des études réalisées par le groupe de travail.

**RSPG/RSC.** Le « Radio Spectrum Policy Group », ou « RSPG », est un groupe consultatif de haut niveau qui assiste la Commission européenne dans le développement du spectre radioélectrique.

Le « Radio Spectrum Committee » ou « RSC » est responsable des mesures techniques spécifiques nécessaires pour implémenter la politique en matière de gestion du spectre. Il est composé de représentants des États membres et présidé par la Commission européenne.

Vu que le spectre radioélectrique et les matières correspondantes dépassent, de par leur nature, les frontières nationales et compte tenu de l'objectif d'une utilisation harmonisée du spectre en Europe, les travaux du RSPG et du RSC, au sein de la Direction générale « Connect » de la Commission européenne, sont suivis de près par l'IBPT. Pour les activités RSC et RSPG, si nécessaire, une concertation est organisée avec les communautés (compétentes pour la radiodiffusion). Le RSC se réunit quatre fois par an à Bruxelles dans les locaux de la Commission, alors que la réunion plénière du RSPG a lieu trois fois par an. En 2019, le RSPG a publié deux avis et deux rapports.<sup>9</sup> Les travaux du RSC ont conduit en 2019 à l'adoption de quatre décisions d'exécution de la Commission européenne.<sup>10</sup>

**TCAM.** Le « Telecommunications Conformity Assessment and Market Surveillance Committee » est un groupe d'experts concernant les équipements radioélectriques où l'IBPT représente la Belgique.

---

9 Avis du RSPG du 30 janvier 2019 concernant la coordination européenne lors des conférences de radiocommunications UIT-R ; avis du RSPG du 30 janvier 2019 concernant les défis de l'implémentation de la 5G (3e avis du RSPG sur la 5G) ; rapport du RSPG concernant la stratégie européenne du spectre du 9 octobre 2019 et rapport du RSPG concernant l'impact du CCEE sur le travail du RSPG du 30 janvier 2019.

10 Décision d'exécution (UE) 2019/1345 de la Commission du 2 août 2019 modifiant la décision 2006/771/CE en vue de mettre à jour les conditions techniques harmonisées d'utilisation du spectre radioélectrique pour les dispositifs à courte portée ; décision d'exécution (UE) 2019/784 de la Commission du 14 mai 2019 sur l'harmonisation de la bande de fréquences 24,25-27,5 GHz pour les systèmes de Terre permettant de fournir des services de communications électroniques à haut débit sans fil dans l'Union ; décision d'exécution (UE) 2019/785 de la Commission du 14 mai 2019 relative à l'harmonisation du spectre radioélectrique pour les équipements utilisant la technologie à bande ultralarge dans l'Union et abrogeant la décision 2007/131/CE et décision d'exécution (UE) 2019/2335 de la Commission du 24 janvier 2019 modifiant la décision 2008/411/CE en ce qui concerne les conditions techniques applicables à la bande de fréquences 3 400-3 800 MHz.



## 1.5. ORGANISATION

L'IBPT est dirigé par le Conseil, qui se compose d'un président et de trois membres.

L'organigramme de l'IBPT comprend neuf services horizontaux (le Greffe, le service Communication, le service Budget et Finances, le service Traduction, le service Relations internationales, le service IT, le service juridique, le service Gestion du personnel et le service Achat et Logistique) et six services verticaux (le service Marché Télécoms & Médias, le service Contrôles, le service NetSec, le service Attributions, le service Consommateurs et le service Marché postal).

## 1.6. L'IBPT FAIT PEAU NEUVE



Institut belge des services postaux  
et des télécommunications

Même s'il est suffisamment connu des experts et parties prenantes des secteurs des services postaux et des télécommunications, l'IBPT est moins connu du grand public.

C'est ce qui ressort notamment de la sous-exploitation des outils développés par l'IBPT (meilleurtarif.be, site des points postaux...) et du faible nombre de visiteurs du site Internet destiné aux consommateurs. La protection et l'information des consommateurs sont toutefois une part importante des tâches de l'IBPT.

En 2018, alors que l'IBPT fêtait son 25<sup>e</sup> anniversaire, les travaux de rebranding ont été lancés. Le rebranding s'est accompagné d'un plan de communication, afin de faire connaître l'IBPT par un public plus large pour que l'IBPT puisse veiller pleinement aux intérêts des utilisateurs dans les secteurs des services postaux et des télécommunications. L'exercice a entraîné en 2019 le lancement d'une page Facebook, d'une nouvelle charte graphique ainsi que d'un nouveau logo. Le choix s'est porté sur un logo plus moderne avec de nouvelles couleurs également utilisées dans les impressions, les sites Internet, etc.

Il se compose d'une forme ronde, interrompue et représente les différentes fonctions et caractéristiques de l'IBPT :

- le dialogue et la collaboration revêtent une importance cruciale pour l'IBPT, ce qui se reflète dans les cercles qui se rencontrent. L'IBPT se trouve toujours à mi-chemin entre les différentes parties et garde une vue d'ensemble ;
- l'IBPT souhaite promouvoir l'inclusion, ce qui est représenté par les cercles ;
- le nouveau logo est vivant, il exprime le dynamisme et les évolutions au sein de



- secteurs toujours en mouvement ;
- les ondes qui se propagent représentent les effets positifs que l'IBPT tente d'apporter aux secteurs régulés ;
  - l'IBPT porte également son regard par-delà les frontières, il travaille dans un contexte plus large, comme élément d'un plus grand ensemble international ;
  - l'ouverture et la transparence sont des valeurs fondamentales, ce qui se traduit par l'alternance entre les parties pleines et creuses.





Les objectifs stratégiques de l'IBPT sont définis autour des axes stratégiques, à savoir la concurrence, les utilisateurs, les ressources rares et le fonctionnement efficace. Ils font office de ligne directrice pour le travail de l'IBPT.

Les objectifs stratégiques sont détaillés dans le plan stratégique triennal et sont exécutés à l'aide de projets concrets décrits dans les plans opérationnels annuels de l'IBPT.

Ce chapitre reprend les actions concrètes qui ont été entreprises, outre le travail quotidien de l'IBPT, pour atteindre les objectifs stratégiques, et donne ainsi un aperçu de l'exécution du plan opérationnel 2019.

## 2.1. CONCURRENCE

L'IBPT vise à promouvoir les investissements et une concurrence durable. Une attention est portée à la stimulation de l'innovation.

### 2.1.1. Analyse de marché visant à promouvoir la concurrence et les investissements

L'analyse de marché dans le secteur des communications électroniques consiste à définir les marchés pertinents et éventuellement à évaluer les puissances sur ces marchés. Dans le cadre de la définition du « marché pertinent », les produits ou services de ce marché sont décrits et la portée géographique de ceux-ci est fixée. Les opérateurs puissants sur le marché ont une puissance économique qui leur permet de se comporter en grande partie indépendamment des concurrents, clients et consommateurs sur le marché concerné. L'IBPT impose des obligations à l'opérateur puissant sur le marché dans une décision d'analyse de marché.



L'IBPT distingue ainsi les marchés suivants qui doivent être régulés conformément à la recommandation de la Commission européenne de 2014:<sup>11</sup>

- Marché 1 : terminaison d'appel vers les numéros fixes. Il s'agit du service qu'un opérateur de téléphonie fixe facture à d'autres opérateurs (fixes/mobiles), lorsque ces derniers font aboutir un appel téléphonique sur les numéros géographiques fixes, les numéros 078 ou les numéros d'urgence de l'opérateur en question ;
- Marché 2 : terminaison d'appel mobile. Il s'agit du service que chaque opérateur mobile peut facturer pour acheminer un appel mobile sur ses propres numéros ;
- Marché 3 : marché de la large bande et marché des services de radiodiffusion. Selon le point d'interconnexion et l'utilisation des équipements, l'on distingue deux formes de services large bande de gros<sup>12</sup> : le marché de gros de l'accès local (marché 3a) et le marché de gros de l'accès central (marché 3b) ;
- Marché 4 : fourniture en gros d'accès de haute qualité en position déterminée.

Le marché de détail de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée et au marché de gros du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée (cela correspond aux marchés 1 et 2 de la recommandation de la Commission européenne de 2007<sup>13</sup>) a été réexaminé dans la décision du 9 juillet 2019. Cette matière a déjà été traitée dans la décision de l'IBPT du 7 décembre 2018. Cette décision a toutefois été annulée pour des raisons de procédure par la cour d'appel de Bruxelles le 12 juin 2019. La décision annulée a été renouvelée par la décision du 9 juillet 2019. Ce faisant, l'on a procédé à la pure réfection de la décision initiale. La cour n'a en effet pas remis en question l'analyse en elle-même. L'annulation se basait sur le fait que certaines étapes de la procédure n'auraient pas été respectées lors de l'approbation par vote électronique de la décision d'analyse de marché. L'IBPT a dès lors repris le contenu de la décision d'analyse de marché annulée du 7 décembre 2018 et a à nouveau estimé que Proximus ne pouvait plus être considéré comme un opérateur puissant pour ces marchés. Par conséquent, les marchés examinés ont été dérégulés et les obligations incombant à Proximus ont été levées.

Le marché de la fourniture en gros d'accès de haute qualité en position déterminée (l'actuel marché 4) a été analysé dans la décision du 13 décembre 2019. Les services de haute qualité se distinguent des services large bande « standard » de par des caractéristiques telles qu'une connexion dédiée, un débit symétrique ou une perte de paquets très faible. Les services sont fournis sur les réseaux de cuivre et de fibre optique, soit directement à des clients professionnels, soit à des opérateurs concurrents qui proposent ensuite eux-mêmes ces services aux entreprises. L'IBPT a confirmé que Proximus occupait toujours une position dominante sur ce marché et a imposé des mesures à l'entreprise pour stimuler la concurrence. Dans le cadre de l'exercice, l'IBPT a tenu compte du fait que différentes infrastructures étaient déjà présentes dans certaines parties du pays. Celles-ci ont été

---

11 Classement conforme à la liste de la recommandation de la Commission européenne du 9 octobre 2014 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, JOUE du 11/10/2014, n° L295/79.

12 Autrement dit, la vente du service large bande à d'autres opérateurs.

13 La recommandation de la Commission européenne de 2007 prévoyait encore la réglementation du marché de détail pour l'accès au réseau téléphonique fixe et du marché de gros du départ d'appel sur le réseau téléphonique fixe. Ces marchés n'ont plus été repris dans la liste de la recommandation de 2014 concernant les marchés de produits et services pertinents du secteur des communications électroniques.



identifiées. Sur cette base, l'IBPT a défini une centaine de zones (sur un peu moins de 600) où deux opérateurs alternatifs sont suffisamment présents outre Proximus. Dans ces zones, Proximus devra toujours donner accès à son réseau, mais celui-ci n'est plus soumis au contrôle des prix, sauf pour l'accès aux gaines.

**Modèles de coûts.** Les opérateurs doivent appliquer des prix équitables pour leurs services en ce qui concerne l'accès de gros à la radiodiffusion et à la large bande, ce qui sera contrôlé à l'aide d'un modèle de coûts LRIC bottom-up<sup>14</sup> qui reflète les coûts d'un opérateur efficace. Les modèles de coûts sont utilisés pour fixer les tarifs des prix de location mensuels susmentionnés et les redevances uniques. Dans ce contexte, l'IBPT développe des modèles de coûts pour l'accès aux réseaux des câblo-opérateurs et au réseau FTTH<sup>15</sup> de Proximus. En ce qui concerne le câble, l'IBPT a organisé du 5 juillet 2019 au 6 septembre 2019 une consultation concernant le projet de décision sur les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs.

### 2.1.2. Offres de référence équilibrées

Les opérateurs puissants sur le marché sont obligés d'élaborer une offre de référence sur la base de laquelle l'accès à leur infrastructure est donné aux autres opérateurs. L'offre de référence décrit l'ensemble des options pour l'accès et les services correspondants, les conditions pour la fourniture des services, les droits et obligations du fournisseur et de l'utilisateur, l'ensemble des processus et outils introduits et les tarifs pour la location de lignes et les services que l'opérateur en question doit offrir.

Dans la décision de la CRC<sup>16</sup> du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés de la large bande et de la radiodiffusion télévisuelle, plusieurs nouvelles obligations sont imposées aux opérateurs puissants sur le marché. Des mesures comme la poursuite de l'ouverture de l'ensemble des réseaux (y compris fibre optique), la diminution des tarifs de gros, de nouvelles conditions d'accès (par exemple, l'accès à l'« Internet only ») et un encouragement à investir dans les zones blanches, doivent augmenter la concurrence sur ces marchés. En 2019, l'IBPT a veillé à mettre en œuvre correctement et dans les temps ces obligations, y compris l'adaptation nécessaire des offres de référence.

En 2019, l'IBPT a examiné différentes offres de référence de Proximus :

- **l'offre de référence pour l'interconnexion VoIP<sup>17</sup> de Proximus** (également nommée « PRIO ») : l'IBPT a organisé une consultation préalable concernant l'offre de référence du 20 février 2019 au 13 mars 2019. L'IBPT a rédigé un projet de décision évaluant l'offre de Proximus et les modifications nécessaires ont été présentées. La consultation du projet de décision s'est clôturée le 1<sup>er</sup> octobre 2019.

---

14 LRIC ou « long run incremental cost » : dans un tel modèle, les coûts sont calculés sur la base de coûts différentiels sur le long terme prospectifs. Les modèles LRIC ne tiennent compte que des coûts engendrés par la fourniture d'une prestation supplémentaire définie.

15 FTTH ou « Fibre to the Home » : il s'agit d'un type de connexion au réseau qui se base sur la fibre optique jusque dans le salon.

16 CRC: Conférence des régulateurs des télécommunications et des médias, à savoir l'IBPT, le CSA, le Medienrat et le VRM.

17 « VoIP » est l'abréviation de « Voice over IP », soit le transport de la voix sur des réseaux de communications électroniques en utilisant le protocole Internet.



- l'analyse de l'offre de référence de Proximus pour l'accès dégroupé<sup>18</sup> et l'accès bitstream<sup>19</sup> à la boucle locale en cuivre a été soumise à la consultation du 9 mai 2019 au 13 juin 2019. Les nouvelles offres sont dues à d'importantes modifications des offres de référence existantes, principalement liées à des changements dans les systèmes informatiques de Proximus. Ce projet de décision porte sur les offres de référence suivantes de Proximus :

1) BRUO : « Belgacom Reference Unbundling Offer », il s'agit de l'accès dégroupé à la boucle locale en cuivre ;

2) Bitstream xDSL : il s'agit de l'accès bitstream à la boucle locale en cuivre. Il s'agit des anciennes offres « BROBA » (Belgacom Reference Offer Bitstream Access pour l'accès ADSL/SDSL) et « WBA VDSL 2 » (Wholesale Broadband Access VDSL2 pour l'accès VDSL). La nouvelle version de l'offre de référence pour l'accès bitstream à la boucle locale en cuivre s'intitule à présent « Bitstream xDSL » et remplace donc les deux offres précédentes : « BROBA » et « WBA VDSL2 ».

- les nouvelles offres de référence ou les offres de référence adaptées pour le dégroupage local virtuel, le multicast<sup>20</sup> et le bitstream sur la fibre optique de Proximus doivent, conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés de la large bande et de la radiodiffusion télévisuelle, être transmises à l'IBPT dans les 6 mois qui suivent la publication. Le projet de décision de l'IBPT concernant l'offre de référence de Proximus pour l'accès bitstream à la boucle locale en fibre optique (également appelée « Bitstream Fiber GPON ») a été soumis au secteur pour consultation du 4 juillet 2019 au 16 août 2019.

**Offres de référence des câblo-opérateurs.** La Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) a estimé dans la décision du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion que les câblo-opérateurs avaient une position puissante sur le marché de l'accès central et le marché de gros pour l'accès à la radiodiffusion, ce qui fait qu'une série de mesures correspondantes leur ont été imposées, parmi lesquelles l'établissement d'une offre de référence. Le 22 janvier 2019, l'IBPT a organisé trois préconsultations concernant les offres de référence pour l'accès bitstream et la revente des services de télévision des câblo-opérateurs Brutélé, Nethys et Telenet, chacune jusqu'au 19 février 2019.

### 2.1.3. Tarifs conformes aux coûts d'un opérateur efficient

Les conditions tarifaires des offres de référence comprennent deux grandes catégories de tarifs :

- les redevances uniques (« one-time fees ») rétribuent les services techniques spécifiques comme l'activation du service ou l'installation par un technicien ;
- les prix de location mensuels (« rental fees ») rétribuent l'opérateur historique pour l'utilisation de la boucle locale, par exemple.

L'IBPT peut adapter la méthode de calcul de ces tarifs ou la modifier pour garantir que celle-ci est conforme à la réalité opérationnelle et financière d'un opérateur efficace.

18 Le dégroupage de la boucle locale permet d'offrir des services de communications électroniques via la paire de cuivre qui assure la connexion entre l'utilisateur et les centraux locaux de Proximus.

19 L'accès bitstream permet d'offrir des services de communications électroniques depuis un point d'accès central, via le réseau de Proximus ou celui des câblo-opérateurs.

20 Le « multicast » est la fonctionnalité pour fournir la télévision numérique.



**Redevances uniques.** En 2019, les redevances uniques des offres de référence BRUO et Bitstream xDSL de Proximus ont été adaptées. Dans le même temps, le prix de location mensuel « ISLA Repair » a été revu<sup>21</sup>. La consultation du projet de décision à ce sujet s'est déroulée du 3 juin 2019 au 18 juillet 2019.

**Prix de location mensuels.** L'offre de référence des câblo-opérateurs concerne notamment les tarifs pour l'accès central aux réseaux câblés et l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique des câblo-opérateurs. Ceux-ci ont été analysés dans le projet de décision de l'IBPT concernant les tarifs mensuels de l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs, pour lesquels il y a eu une consultation du 5 juillet au 6 septembre. Cette décision concerne seulement les redevances de location pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs. Les redevances uniques sur le réseau des câblo-opérateurs feront partie d'une décision distincte de l'IBPT.

**WACC.** Pour déterminer le rendement maximal sur les investissements qu'un opérateur puissant sur le marché peut prendre en compte lorsqu'il propose des services régulés, l'on utilise la formule WACC (« Weighted Average Cost of Capital », le coût moyen pondéré du capital). La décision du 23 juillet 2019 concernant le coût du capital (WACC) pour les opérateurs puissants sur le marché en Belgique annule la décision précédente du 26 février 2015. La décision du 23 juillet 2019 fixe le coût du capital qui doit être appliqué dans les offres de référence des opérateurs fixes puissants sur le marché à 7,12 % pour 2019 pour un réseau historique (VDSL), à 8,77 % pour un réseau FTTH et à 7,39 % pour un réseau câblé. Le coût du capital à utiliser pour déterminer les tarifs de terminaison d'appels mobiles des différents opérateurs régulés est fixé à 8,35 % pour 2019.

Les valeurs à partir de 2020 sont légèrement inférieures en raison d'une réforme de l'impôt sur les sociétés (25 % en 2020 contre 29,6 % en 2019).

Les nouvelles valeurs WACC pour le câble et le FTTH seront utilisées dans les futures décisions tarifaires respectives.

#### 2.1.4. Observation du marché dans les secteurs des services postaux et des télécommunications

**Observatoire postal.** L'observatoire postal a été créé pour augmenter les connaissances du marché et suivre les évolutions dans le secteur postal à l'aide de graphiques clairs (<https://www.ibpt.be/opérateurs/evolution-des-revenus>). Il reflète le secteur postal à l'aide de données économiques, comme les parts du marché, les données concernant l'emploi et les investissements, les volumes, les revenus... Les informations remontent jusqu'à 2010 et permettent de documenter l'évolution du marché à l'aide de données fiables (voir 3.2.3.).

---

21 « ISLA Repair » renvoie à « Improved SLA (ISLA) Repair ». Les opérateurs alternatifs qui souscrivent à une offre d'accès à la large bande peuvent utiliser cette option. Moyennant le paiement d'un prix de location mensuel, l'opérateur alternatif reçoit alors un service plus rapide en cas de perturbation technique. Concrètement, l'IBPT vise à revoir, dans le projet de décision, outre le prix de location mensuel ISLA Repair, les tarifs de Proximus des activités suivantes : activation d'une nouvelle ligne, migration d'une ligne existante, coût SNA (« small network adaptation », soit le coût facturé lorsque l'activation d'un service d'accès large bande requiert l'installation d'une nouvelle connexion physique avec le réseau d'accès de Proximus), « Useless End-user visit » (tarification spécifique lorsque le technicien de Proximus s'est rendu à tort chez l'utilisateur final pour une raison pour laquelle Proximus n'est pas responsable, comme l'absence du client) et « Wrongful Repair Request » (lorsque l'opérateur alternatif constate un problème au niveau des services d'accès à la large bande qu'il fournit à ses clients et introduit à cet effet un ticket chez Proximus et que l'on constate ensuite que la cause de ce problème ne relève pas de la responsabilité de Proximus).

**Neutralité du réseau.** Le rapport annuel concernant la surveillance exercée sur la neutralité du réseau a été publié pour la troisième fois le 10 juillet 2019. Ce rapport s'inscrit dans le contrôle du respect du règlement 2015/2120. Le rapport donne un aperçu des évolutions concernant le « zero rating » sur le marché entre le 1<sup>er</sup> mai 2018 et le 30 avril 2019.<sup>22</sup> L'IBPT a estimé devoir intervenir dans deux cas de « zero rating » seulement (pour le « zero rating » d'Epic et lors des matches des Diabes rouges pendant la Coupe du monde 2018). Au cours de la période surveillée, aucun cas de blocage de services ou applications n'a été constaté dans le réseau. Il s'est également avéré qu'au niveau des possibilités de choix des utilisateurs finals, les volumes de données mobiles compris dans les plans tarifaires proposés avaient à nouveau augmenté. L'IBPT a conclu que, globalement, il n'y avait pas de grandes raisons de s'inquiéter en Belgique en ce qui concerne l'accès ouvert à Internet.

**Prix des télécommunications.** Dans l'étude de prix internationale, publiée le 23 décembre 2019, le niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique a été comparé à celui aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Luxembourg et au Royaume-Uni. L'étude est une photographie, basée sur les plans tarifaires proposés en août aux clients résidentiels. Elle compare les prix de l'Internet large bande standalone (utilisation élevée et moyenne), du triple play (Internet + télévision + téléphonie fixe, utilisation Internet moyenne et élevée), du quadruple play (Internet + télévision + téléphonie fixe + téléphonie mobile, utilisation mobile moyenne et élevée), de la téléphonie mobile postpaid et de la téléphonie fixe, avec différents profils d'utilisation.

**Service universel.** Un état de la situation concernant le service universel des communications électroniques a été publié par le biais de la communication du Conseil du 27 décembre 2019 concernant le monitoring du service universel dans le domaine des télécommunications en 2019. L'IBPT a conclu que la levée des obligations de service universel concernant les postes téléphoniques payants publics, les annuaires universels et les services de renseignements n'a pas eu d'influence significative sur le niveau de protection dont bénéficient les utilisateurs finals dans le cadre du service universel. Le fait qu'aucun prestataire n'ait été désigné pour la fourniture de la composante géographique du service universel n'a pas eu d'impact manifeste sur la disponibilité, le niveau de prix et la qualité des services en question. Toutefois, l'on a souligné le fait que la vitesse de l'accès fonctionnel à Internet, actuellement fixé à 1 Mbps tous les jours de l'année, à toute heure du jour, sauf pendant une période maximale d'une heure par jour, devra être réexaminée dans le cadre de la transposition du code européen. La communication souligne également la sous-utilisation du tarif social<sup>23</sup> (voir 2.4.1.). L'IBPT plaide en faveur d'une révision complète du tarif social, en mettant l'accent sur une législation transparente, compréhensible et moins complexe.

---

22 Avec le « zero rating », un fournisseur de services Internet ne comptabilise pas le trafic de données d'une application spécifique ou d'une catégorie spécifique d'applications pour la limite générale d'utilisation des données. Par conséquent, les données sont gratuites ou bon marché pour cette application spécifique ou cette catégorie spécifique d'applications.

23 Le tarif social concernant les communications électroniques comprend l'octroi de réductions tarifaires pour la téléphonie fixe et l'Internet fixe à hauteur de 40 % sur l'abonnement (maximum 8,4 euros) et d'une réduction de 3,1 euros sur les frais d'appel. Le tarif est octroyé sur demande aux utilisateurs vulnérables définis dans la loi, après vérification des conditions d'octroi par l'IBPT.



### 2.1.5. Soutenir un service innovant

**L'e-commerce d'un point de vue postal.** Le règlement (UE) 2018/644 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 relatif aux services de livraison transfrontière de colis vise à soutenir l'e-commerce intra-européen. Le législateur européen souhaite atteindre cet objectif en apportant plus de transparence au niveau des tarifs pour certains services de livraison transfrontière de colis et de leur évaluation. L'IBPT joue un rôle important dans la concrétisation des objectifs du règlement. L'IBPT doit avant tout collecter les informations définies dans le règlement auprès des prestataires de services de livraison de colis. À cet effet, tous les prestataires belges de services de livraison de colis européens doivent s'enregistrer, une seule fois, sur le site Internet de l'IBPT, où ils complètent les informations de base nécessaires. Les plus grands prestataires, soit ceux qui ont eu 50 travailleurs ou plus en service en moyenne l'année précédente ou qui sont établis dans plusieurs pays européens, transmettent en outre également chaque année des données statistiques à l'IBPT et doivent indiquer les tarifs d'une sélection de produits postaux sur un outil en ligne établi par la Commission européenne.

En outre, l'IBPT analyse, sur la base du règlement, la tarification du prestataire du service universel, bpost, pour identifier d'éventuels tarifs déraisonnablement élevés. Cet exercice a été réalisé pour la première fois dans la communication du 8 novembre 2019 de l'IBPT. Une fois que la Commission européenne a sélectionné, sur la base d'un mécanisme de filtre, 175 tarifs de bpost sur un total de 450, l'IBPT a examiné si ceux-ci étaient raisonnables, sur la base de différents facteurs comme des tarifs comparables de concurrents nationaux ou d'autres prestataires européens du service universel, des volumes bilatéraux et des coûts pertinents. L'IBPT a constaté que des informations supplémentaires étaient nécessaires concernant les marges sur la totalité des envois sortants de bpost. L'IBPT examine avec bpost de quelle manière les informations peuvent être fournies.

Afin de soutenir la confiance du consommateur vis-à-vis des services d'e-commerce, l'IBPT a rassemblé des questions récurrentes concernant l'e-commerce (<https://ibpt.be/consommateurs/e-commerce>). L'IBPT répond à ces questions qui concernent les droits de douane, le suivi des envois, la responsabilité en cas de colis endommagés, etc.

**Qualification du produit.** La question de savoir si un service relève ou non des obligations de service universel de bpost est importante notamment pour le calcul du coût net du service universel. Chaque année, la liste des produits et services du prestataire du service postal universel est fournie pour approbation à l'IBPT, par catégorie (service universel, service public ou service/produit commercial). L'IBPT communique ensuite son approbation à l'auditeur des comptes du prestataire du service universel. En 2019, cela s'est fait via la décision du 29 octobre 2019 concernant l'inventaire et la classification des produits et services fournis par le prestataire du service universel pour l'année 2017. La décision concernant l'année 2018 date du 23 décembre 2019.



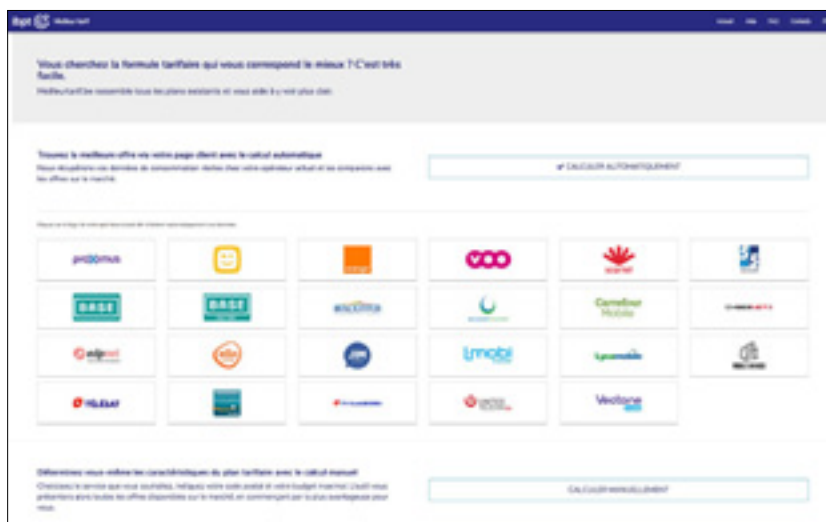
## 2.2. UTILISATEURS

L'IBPT souhaite contribuer à l'information transparente des utilisateurs et promouvoir l'inclusion sociale. Il assure un environnement fiable pour garantir la confiance des consommateurs.

### 2.2.1. Le consommateur informé : comparer et choisir

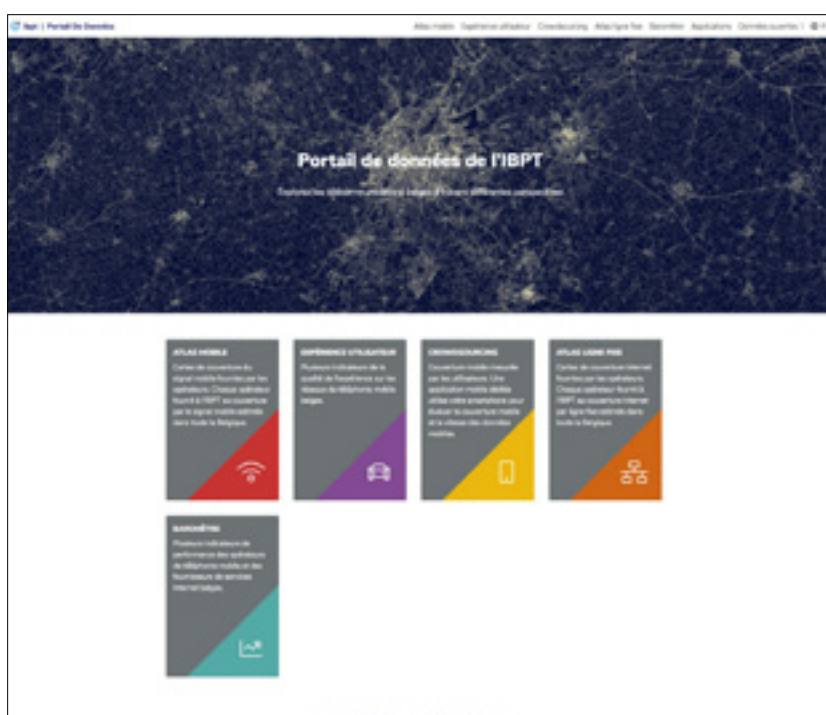
#### Meilleur tarif.

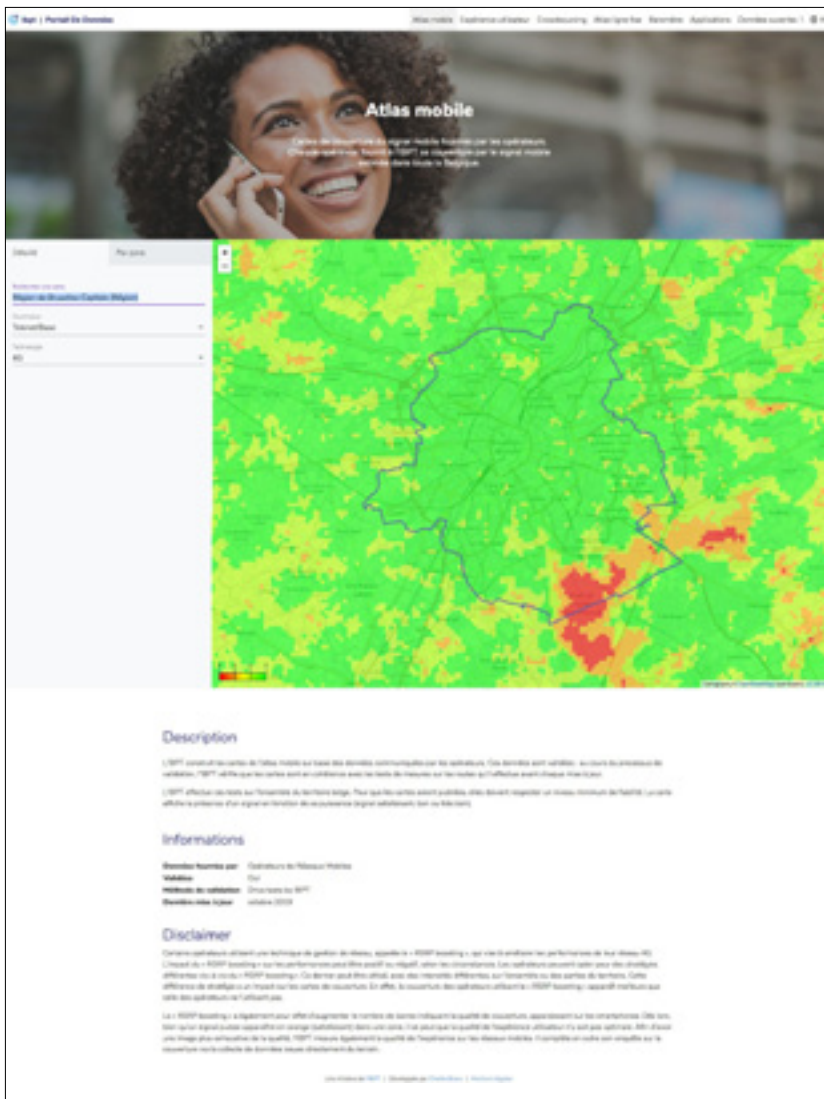
Ce simulateur tarifaire comprend tous les plans tarifaires d'opérateurs de communications électroniques actifs sur le marché résidentiel belge. Les tarifs des offres commercialisées pour la téléphonie mobile, fixe, Internet ainsi que pour les offres groupées y sont comparés de manière objective. Ainsi, le consommateur peut trouver le plan tarifaire le plus avantageux



correspondant le mieux à sa consommation ou à ses besoins. Afin de simplifier encore l'utilisation du comparateur tarifaire, il a été décidé, l'année passée, d'ajouter l'option du calcul automatique. Dans ce cas, les données de consommation réelles disponibles dans l'espace client de l'opérateur sont automatiquement reprises dans les champs du simulateur tarifaire. Le module « offres groupées » a également été adapté afin de pouvoir comparer les offres groupées « familiales » reprenant plusieurs cartes SIM. Le nouveau simulateur tarifaire a été rendu disponible au début du mois d'avril 2020.

**Portail de données.** En 2019, l'IBPT a présenté le portail de données en ligne « [www.bipt-data.be](http://www.bipt-data.be) ». Outre le baromètre de qualité déjà connu et l'atlas des réseaux fixes et mobiles, l'IBPT a également introduit dans le portail de données un aperçu des différents indicateurs qui reflètent l'expérience des utilisateurs sur les réseaux mobiles belges et les résultats de l'application de crowdsourcing « BIPT speedtest ».





Le baromètre de qualité donne, via différents indicateurs, un aperçu des performances des prestataires de services de communications électroniques. Celles-ci ont également été mises à jour en 2019 et peuvent être consultées sur [www.bipt-data.be](http://www.bipt-data.be).

La carte des réseaux fixes montre qu'en 2019, 97 % des ménages avaient accès à 100 Mbps via les réseaux fixes. Il restait toutefois 43 000 ménages sans accès à 30 Mbps en Belgique. Ceux-ci se trouvent dans les provinces de Liège, de Namur et du Hainaut.

Les atlas mobiles ont été affinés. Alors que, par le passé, les cartes montraient uniquement la présence d'un signal à l'extérieur des bâtiments, les nouvelles cartes indiquent à présent aussi la puissance du signal, à l'aide d'un code de couleurs.

La dernière mise à jour date d'octobre 2019. Les chiffres montrent que les utilisateurs peuvent désormais utiliser la 4G à l'extérieur sur 97 % du territoire. Ce chiffre diminue à 87 % du territoire lorsque l'utilisateur se trouve dans un bâtiment. Dans certaines communes rurales, près de la frontière allemande, les utilisateurs ont toutefois parfois des difficultés pour obtenir l'accès à la 4G.

Une bonne qualité de service ne dépend toutefois pas uniquement de la portée. D'autres facteurs, comme le routage du trafic IP, la manière dont un opérateur investit dans son réseau et la configuration de celui-ci, jouent un rôle important. Afin de comparer objectivement la qualité de l'expérience des utilisateurs sur les trois réseaux mobiles, l'IBPT a lancé une campagne de mesure sur les routes. L'étude, réalisée par le consultant Commsquare, compare les trois opérateurs mobiles à l'aide de 17 indicateurs de qualité. Cet exercice a été réalisé pour la première fois en septembre 2018 et répété en octobre 2019. L'étude montre aussi que les opérateurs ont des niveaux de qualité comparables, chacun avec leurs propres atouts.



**Speedtest.** La comparaison objective par Commsquare a été complétée par les observations de l'utilisateur individuel, collectées via l'application « Speedtest » de l'IBPT. L'application « Speedtest » de l'IBPT a été développée en collaboration avec les experts de l'Université de Namur et la start-up Charlie Bravo. Elle permet aux utilisateurs de mesurer la qualité de la couverture chez eux, dans les environs, après quoi l'IBPT centralise les données collectées de manière anonyme.

**Point postal.** Le site Internet pointpostal.be de l'IBPT comprend un aperçu de tous les points pourvus en personnel, boîtes aux lettres et distributeurs de colis en Belgique. En 2019, une série de fonctionnalités ont été ajoutées. L'on peut ainsi préciser dans quel rayon autour de la géolocalisation ou de la rue l'on souhaite chercher ou faire une recherche à l'aide du service ou de l'opérateur souhaité. L'outil permet également de suivre de près l'évolution du réseau (voir 3.2.2.).

### 2.2.2. Garantir un environnement fiable

**Incidents de sécurité.** En vertu de la loi télécoms, l'IBPT est l'autorité chargée de la surveillance de la sécurité du réseau auprès des opérateurs télécoms. La notification des incidents de sécurité constitue un pilier important de cette supervision. Les opérateurs télécoms notifient à l'IBPT les incidents de sécurité ayant un impact important sur leurs réseaux et services. Chaque année, un bref rapport est transmis par l'IBPT à la Commission européenne et à l'ENISA<sup>24</sup>.

Les opérateurs sont obligés d'effectuer des analyses de risques pour la sécurité du réseau et, sur cette base, d'adopter des mesures adaptées pour limiter les risques. En collaboration avec le régulateur luxembourgeois, l'ILR (Institut luxembourgeois de régulation), l'IBPT travaille au développement d'une plateforme en ligne sur laquelle les opérateurs peuvent effectuer leurs analyses de risques. De ce fait, l'IBPT pourra collecter des informations utiles de manière automatisée et structurée afin d'identifier les risques potentiels. Cet outil devrait être opérationnel en 2020.

**Inspection des infrastructures critiques.** Une « infrastructure critique » est une installation, un système ou une partie de celui-ci, d'importance fédérale, qui est indispensable au maintien des fonctions vitales de la société, de la santé, de la sûreté, de la sécurité et du bien-être économique ou social des citoyens, et dont l'arrêt ou la destruction aurait un impact significatif du fait de la défaillance de ces fonctions<sup>25</sup>. Certains opérateurs de télécommunications sont des entreprises vitales qui gèrent des infrastructures critiques. L'IBPT a été désigné comme service d'inspection pour le secteur des communications électroniques dans le cadre de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2011 relative à la sécurité et la protection des infrastructures critiques.

L'équipe d'inspection de l'IBPT effectue chaque année des contrôles dans le cadre de cette loi. Des rapports d'inspection des contrôles sont rédigés pour une utilisation en interne. Des recommandations ou instructions sont données sur la base de ceux-ci.

---

<sup>24</sup> ENISA est l'abréviation pour « European Union Agency for Cybersecurity ». [L'analyse agrégée](#) des incidents de sécurité rapportés et [l'outil d'analyse visuel](#) sont libres d'accès .

<sup>25</sup> Définition à l'article 3, 4°, de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2011 relative à la sécurité et la protection des infrastructures critiques.



**Lutte contre la fraude.** En 2019 aussi, l'IBPT a reçu différentes notifications de fraude wangiri et de phishing. Dans une fraude wangiri, l'utilisateur reçoit un appel téléphonique très court d'un numéro étranger inconnu. En réalité, il s'agit d'un numéro payant onéreux. Lorsqu'on le rappelle, des dizaines d'euros de frais d'appel sont facturés. Le phishing ne se limite pas uniquement à une escroquerie en ligne avec des messages ou des sites Internet. Parfois, des victimes sont également contactées par téléphone ou SMS dans le but de subtiliser ou d'utiliser à mauvais escient des données personnelles, comme le nom d'utilisateur, le mot de passe, le numéro de la carte de crédit, etc.

L'IBPT reçoit les signalements de fraude des opérateurs selon un processus continu et les partage avec les autres opérateurs afin que tous les opérateurs puissent bloquer ces numéros. Sur l'ensemble de l'année 2019, un total de 1 401 numéros ont été signalés (plusieurs numéros peuvent être contenus dans une seule notification), dont la plupart ont été bloqués.

**Plan de délestage.** En 2019, l'IBPT a continué à suivre les conséquences d'une éventuelle pénurie d'électricité. L'activation du plan de délestage influence en effet directement les communications électroniques avec comme conséquence une interruption potentielle du service téléphonique, notamment. L'IBPT veille tout particulièrement à ce qu'en cas de délestage du réseau électrique, tout soit mis en œuvre pour permettre, dans la mesure du possible dans les 4 heures après le délestage, un appel téléphonique via les réseaux mobiles vers les services d'urgence offrant de l'aide sur place, par le biais du numéro d'urgence 112. L'IBPT examine à cette fin les stations de base dont il faut renforcer l'autonomie.

### 2.2.3. Suivi des besoins et du comportement des consommateurs

**Étude consommateurs marché postal.** L'IBPT effectue régulièrement une analyse concernant les utilisateurs des services postaux. Par le passé, l'IBPT a opté pour une étude quantitative : une enquête statistique (en 2006, 2009, 2013 et 2015) ou une enquête qualitative (en 2016) ont été réalisées pour identifier les évolutions éventuelles des besoins des utilisateurs et certaines tendances. En 2019, les deux approches ont été combinées. Un appel d'offres a été lancé pour une stratégie de recherche suivant une « méthode mixte » identifiant non seulement le comportement des consommateurs, mais aussi la perception, les préférences et les besoins des utilisateurs postaux pour les différents segments du marché postal belge. Le bureau d'étude Ipsos a été sélectionné. L'étude comprend un volet qualitatif avec des groupes de réflexion et des entretiens individuels et un volet quantitatif (enquête représentative statistique). Un rapport intégral sera fourni au plus tard au premier trimestre de l'année 2021.

**Étude des élasticités des produits postaux.** En mars 2016, l'IBPT a effectué une première étude des élasticités pour analyser comment les modifications du prix ou de la fréquence de distribution influençaient le comportement des consommateurs dans le secteur postal. Cette information est essentielle pour l'IBPT pour suivre la viabilité du service universel et indispensable pour la vérification annuelle d'un éventuel coût net du service universel. Pour pouvoir tenir compte de l'évolution du secteur et des préférences de l'utilisateur, une nouvelle étude des élasticités a à nouveau été réalisée en 2019. Celle-ci est plus large que la première étude. En 2019, la consultation des particuliers, indépendants, PME,



grandes entreprises et services publics a été complétée par une étude de la littérature et la contribution des opérateurs bpost, PostNL et TBC Post a également été demandée. L'étude sera publiée au deuxième trimestre de l'année 2020.

**Satisfaction de la clientèle de bpost.** Chaque année, bpost réalise une enquête de satisfaction auprès de sa clientèle, sous le contrôle de l'IBPT. Les résultats sont transmis à l'IBPT, avec un plan d'action pour l'amélioration des points problématiques indiqués par les mesures. Dans l'avis du 13 décembre 2019, l'IBPT a analysé le plan d'amélioration 2018 et le plan d'action 2019 de bpost après l'enquête de satisfaction de la clientèle de 2018. Il ressort de la mesure de la satisfaction de la clientèle de 2018 que la satisfaction des particuliers est plutôt stable, mais que celle des entreprises a diminué de manière significative. En ce qui concerne 2018, les points d'action ont été réalisés en grande partie. Le plan d'action 2019 repose sur quatre piliers : la voix du client, les produits et processus, les points de contact avec le client, ainsi que le personnel et l'engagement. L'IBPT a fourni un avis favorable en ce qui concerne la réalisation du plan d'action 2018 et les mesures d'amélioration dans le plan d'action 2019.

**Étude consommateurs.** En 2019, l'IBPT a continué à analyser le fonctionnement du marché des communications électroniques en Belgique depuis le point de vue du consommateur. L'enquête, publiée le 2 octobre 2019, a sondé le comportement des consommateurs et évalué si ceux-ci sont suffisamment informés et s'ils disposent des moyens nécessaires à cet égard. L'enquête révèle que les utilisateurs optent de plus en plus pour les services Internet au détriment des services plus traditionnels. Les scores moyens de satisfaction en matière de prestation des différents services sont proches et oscillent entre 3,3 (Internet fixe) et 3,5 (téléphonie mobile) sur une échelle de 5. En ce qui concerne la satisfaction liée aux tarifs, l'enquête fait à nouveau état de nettement moins de clients « satisfaits » ou « très satisfaits » pour l'Internet fixe. Malgré cela, il s'avère que seulement 11 % des clients sont passés à un autre opérateur fixe.

#### 2.2.4. Équipements hertziens et terminaux de télécommunications sûrs

**Directive RED.** La directive « Équipements radioélectriques » ou « RED »<sup>26</sup> s'applique à tous les équipements pouvant émettre ou recevoir des ondes radio. Elle exige que l'équipement satisfasse aux exigences essentielles en termes de santé et de sécurité et ne cause pas de brouillages préjudiciables. Les équipements qui y répondent reçoivent un marquage CE, tant sur l'équipement même que sur l'emballage. Une déclaration de conformité doit également être fournie

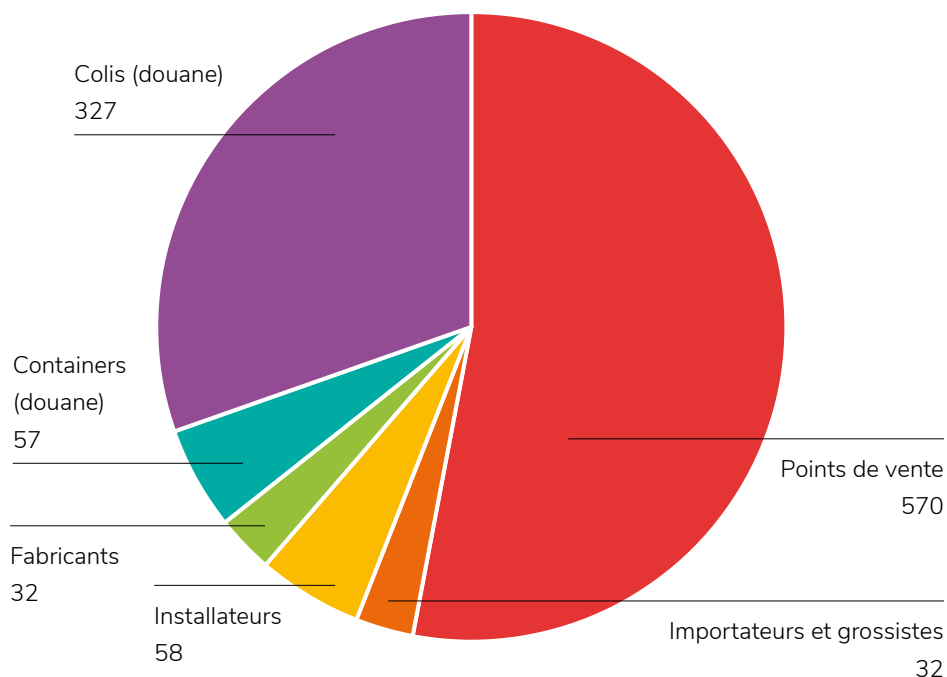


<sup>26</sup> Directive 2014/53/UE du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 relative à l'harmonisation des législations des États membres concernant la mise à disposition sur le marché d'équipements radioélectriques et abrogeant la directive 1999/5/CE.



avec l'équipement. Les fabricants doivent prévoir le marquage CE et la déclaration de conformité, mais les importateurs et les commerçants de produits provenant de l'extérieur de l'UE sont également tenus de vérifier si le fabricant étranger a fait le nécessaire. Pour informer dûment ces acteurs concernant leurs obligations, l'IBPT a publié, le 19 septembre 2019, un dossier reprenant les informations destinées aux commerçants, importateurs et distributeurs.

### Contrôles des équipements hertziens 2019



L'IBPT effectue des contrôles sur les équipements hertziens importés auprès des fabricants, des importateurs et des distributeurs, ainsi qu'auprès des postes-frontière en collaboration avec les services de douane (importation de containers, colis postaux, e-commerce, etc.).

Pour ce faire, l'IBPT dispose d'officiers de police judiciaire qui, sous l'autorité du procureur du Roi, peuvent réaliser toutes sortes de devoirs d'enquête tels qu'une perquisition. Des marchandises peuvent également être saisies dans ce cadre. En 2019, les contrôles ont donné lieu à 415 procès-verbaux pour un total de 26 365 produits saisis.

#### 2.2.5. Surveillance du respect des obligations des opérateurs

**Respect du cadre réglementaire postal.** Conformément au cadre réglementaire postal, l'IBPT effectue chaque année une série de missions de contrôle, principalement concernant le service universel.

Ainsi, conformément à l'article 144septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, l'IBPT veille à ce que la comptabilité analytique interne de bpost soit contrôlée par le Collège des Commissaires, ou un autre



organisme compétent, et qu'une déclaration de conformité soit publiée chaque année. Dans la décision du 10 octobre 2019, l'IBPT a estimé toutefois que les changements comptables concernant le surcoût du personnel « historique »<sup>27</sup> et la redevance de médiation n'étaient pas conformes aux principes de répartition des coûts tels que fixés aux articles 144quinquies à 144septies de la loi du 21 mars 1991 et de l'arrêté d'exécution du 25 avril 2014. L'attention a également été attirée sur une série de points qui, selon l'IBPT, méritent une plus grande vigilance à l'avenir, comme les coûts de distribution prior/non prior. De par cette déclaration de non-conformité adressée au prestataire du service universel, bpost, celui-ci devra revoir l'allocation des coûts pour les points signalés par l'IBPT.

En ce qui concerne le respect par bpost des délais d'acheminement, l'IBPT a vérifié si bpost avait atteint la norme de qualité légale de 93 % pour l'envoi du courrier égrené prioritaire et la norme de qualité fixée par le contrat de gestion de 95 % pour les services postaux du panier des petits utilisateurs<sup>28</sup>. Dans la décision du 1<sup>er</sup> février 2019 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2017 et la décision du 26 novembre 2019 concernant ce contrôle pour l'année 2018, l'IBPT a constaté que la norme de qualité légale pour l'envoi du courrier égrené prioritaire n'avait été atteinte ni en 2017, ni en 2018. La qualité s'élevait respectivement pour ce segment à 91,6 % et à 91,2 %. La légère diminution de la qualité sur ce segment pourrait être expliquée par la grève chez bpost pendant cinq jours consécutifs en novembre 2018. En attendant l'élaboration ultérieure des investissements à la suite des mesures de correction précédentes, l'IBPT a décidé en 2019 de ne pas imposer de nouvelles mesures de correction sous la forme d'investissements obligatoires au niveau de la qualité. Dans la communication du 8 janvier 2019 concernant l'audit des systèmes de mesure internes et externes de bpost pour le contrôle des délais d'acheminement de bpost, l'IBPT a défini les points pour lesquels les processus de bpost n'étaient pas entièrement conformes aux exigences définies dans les normes de mesure européennes (normes CEN). bpost a été invité à mettre en œuvre les recommandations à court terme. Cela fait l'objet d'un suivi par l'IBPT. Si nécessaire, un audit de suivi sera lancé.

Avec la communication du 3 avril 2019 concernant le contrôle du sixième contrat de gestion entre l'État et bpost, l'IBPT a répondu à l'obligation légale de vérifier le respect du contrat de gestion par bpost. C'est pourquoi, en mai 2018, une sélection de services d'intérêt économique général du sixième contrat de gestion entre l'État belge et bpost ont été vérifiés. Suite à cela, l'IBPT a contrôlé 20 % de tous les points poste et bureaux de poste de bpost. Sur la base de l'enquête effectuée sur le terrain, l'IBPT a conclu que bpost devait continuer à investir dans l'infrastructure de ses bureaux de poste et dans la formation de son personnel et que l'information des clients devait continuer à être optimisée.

---

27 Il s'agit des membres du personnel de bpost de l'unité « Mail & Services Operations » avec un « statut historique » (en réalité, soit statutaires, soit contractuels « barémiques ») qui représentent, selon bpost, un coût de personnel moyen supérieur aux employés « DA » (distribution auxiliaire) contractuels actuellement recrutés dans cette unité.

28 Celui-ci comporte trois services avec le délai d'acheminement Jour+1, à savoir le courrier égrené intérieur prioritaire, les envois recommandés égrenés intérieurs et le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire, ainsi que le courrier égrené non prioritaire avec le délai d'acheminement Jour+2.



**Coût net de bpost.** Conformément à l'article 23 de la loi postale du 26 janvier 2018, l'IBPT vérifie le calcul du coût net des obligations de service universel de bpost. L'IBPT a développé un modèle de coûts à cet effet. Ce modèle tient également compte des avantages immatériels qui accompagnent l'offre du service universel. En 2018, WIK a été désigné pour mettre à jour le volet des avantages immatériels.

**Prix de bpost.** Le prix du service postal universel doit être abordable, orienté sur les coûts, non discriminatoire et transparent. L'augmentation tarifaire des services qui font partie du panier des petits utilisateurs<sup>29</sup> est préalablement approuvée par l'IBPT.

En ce qui concerne les augmentations tarifaires de l'année 2020 pour ces services, la décision de l'IBPT du 17 septembre 2019 a conclu que les changements tarifaires pour 2020 étaient conformes à la législation actuelle. L'IBPT note toutefois depuis 2018 déjà que la nouvelle législation postale ne permet pas de garantir un contrôle efficace du principe d'orientation sur les coûts.

**Itinérance.** Depuis le 15 juin 2017, le règlement « Roam Like at Home » est en vigueur, ce qui fait que les opérateurs mobiles ne peuvent plus facturer de suppléments tarifaires pour les services d'itinérance au sein de l'Espace économique européen<sup>30</sup> (EEE). Les consommateurs qui sont en déplacement dans un de ces pays peuvent donc y utiliser les services mobiles au même tarif qu'en Belgique. Les opérateurs qui ne peuvent toutefois pas récupérer les coûts sous-jacents pour l'offre du « Roam Like at Home » peuvent demander une dérogation à l'IBPT pour tout de même facturer des coûts supplémentaires en plus du tarif national. La décision du 13 juin 2019 a autorisé une telle exception à Nethys. De ce fait, Nethys a pu, dès le 15 juin 2019, appliquer, pendant un an, les suppléments tarifaires fixés dans la décision aux SMS et appels sortants et aux services mobiles en cas de dépassement des limites journalières données.

Depuis le 15 mai 2019, les communications internationales, autrement dit les appels et les SMS depuis la Belgique vers l'étranger, sont soumises à un règlement européen<sup>31</sup>. Celui-ci prévoit une série de mesures, y compris des tarifs maximaux. L'IBPT est chargé de l'exécution et du contrôle de ce règlement et a donc suivi l'entrée en vigueur.

**Changement d'opérateur.** Avec la procédure « Easy Switch »<sup>32</sup>, le changement vers un autre prestataire d'Internet fixe et/ou de télévision, ainsi que le changement de prestataire d'offres groupées est simplifié : le nouvel opérateur règle le changement d'opérateur, à moins que l'utilisateur n'indique expressément ne pas le souhaiter. La procédure Easy Switch doit obligatoirement être appliquée par le secteur depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2017. Du 19 juin 2019 au 3 septembre 2019, l'IBPT a organisé une consultation des parties prenantes. En 2020, le résultat de cette consultation et l'évaluation par l'IBPT

---

29 Le panier des petits utilisateurs comprend des services qui sont fréquemment utilisés par des particuliers et des PME et pour lesquels des tarifs unitaires (les prix ne sont pas influencés par le nombre d'articles remis ou leur préparation postale) sont d'application, à savoir : le courrier domestique standard et le courrier transfrontière sortant standard d'un poids inférieur ou égal à 2 kg, les colis postaux domestiques et transfrontières sortants jusqu'à 10 kg, les envois recommandés et les envois à valeur déclarée domestiques et transfrontières sortants.

30 Espace économique européen : il s'agit, en plus des 28 États membres de l'Union européenne, également de l'Islande, du Liechtenstein et de la Norvège.

31 L'article 50 du règlement (UE) 2018/1971 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) et l'Agence de soutien à l'ORECE (Office de l'ORECE) et modifiant le règlement (UE) 2015/2120 et abrogeant le règlement (CE) n° 1211/2009.

32 Instaurée par l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques.



du fonctionnement d'Easy Switch seront transmis au ministre des Télécommunications et publiés sur le site Internet de l'IBPT.

En outre, l'IBPT a veillé à ce que les opérateurs appliquent correctement l'Easy Switch ID. Pour permettre le changement, la réglementation prévoit que les opérateurs concernés identifient le(s) service(s) pouvant être transféré(s) par le biais de la procédure Easy Switch à l'aide d'un numéro unique ou d'un nom unique (autrement dit, l'« Easy Switch ID »). L'Easy Switch ID doit être indiquée sur la facture des abonnés qui ont un plan tarifaire résidentiel, indépendamment de la question de savoir si l'abonné concerné est un consommateur ou non. Comme Telenet a omis d'indiquer ce numéro unique sur les factures des clients non résidentiels qui ont acheté un plan tarifaire résidentiel, l'IBPT a imposé une amende de 300 000 euros à Telenet par la décision du 22 janvier 2019 (voir l'annexe B).

**Identification des cartes prépayées.** Avant d'activer une carte prépayée, l'utilisateur final doit être identifié. Les opérateurs mobiles sont régulièrement contrôlés au niveau du respect de cette obligation par l'IBPT. En 2018 déjà, il s'est avéré que Lycamobile ne respectait pas ses obligations en la matière. L'IBPT a donc imposé des mesures provisoires à Lycamobile par la décision du 30 mars 2018.

À la lumière du non-respect de sa décision du 30 mars 2018, une amende de 225 183 euros a ensuite été imposée à Lycamobile dans une décision du 15 juin 2018. Cette décision oblige également à introduire directement un système pour le contrôle systématique des demandes d'activation de cartes prépayées provenant des points de vente et à vérifier si la pièce d'identification soumise était valable selon la réglementation.

Le 24 avril 2019, l'IBPT a à nouveau condamné l'opérateur pour non-respect de la décision de l'IBPT du 15 juin 2018 et a imposé une amende de 394 070 euros, ainsi qu'une nouvelle série de mesures obligatoires (voir l'annexe B).



## 2.3. RESSOURCES RARES

L'IBPT est chargé de la gestion des ressources rares.

### 2.3.1. Gestion du plan de numérotation

**Gestion efficace.** En tant que gestionnaire du plan de numérotation, l'IBPT doit veiller à ce que cette ressource rare soit utilisée le plus efficacement possible. Le plan de numérotation doit dès lors régulièrement être adapté afin de permettre de nouveaux services et de continuer à approvisionner la réserve de numéros, si nécessaire.

L'année passée, l'IBPT a constaté que la réserve actuelle de blocs de numéros 0800 n'était peut-être plus suffisante et que des mesures devaient être prises d'urgence afin de remédier à ce problème. Les numéros 0800 (ou gratuits) permettent aux appelants de ne pas devoir payer eux-mêmes de coûts pour leurs appels : les coûts sont entièrement supportés par l'appelé. La réserve de numéros gratuits de l'époque se composait de 100 blocs de 1 000 numéros chacun. À la date du 1<sup>er</sup> juillet 2019, il s'est avéré que seuls 2 blocs de numéros étaient encore disponibles sur le marché.

Après avoir consulté le marché, l'IBPT a décidé le 13 novembre 2019 d'imposer une série de mesures à la fois sur le court terme et sur le long terme pour gérer cette pénurie.

**Accès aux séries de numéros.** Outre l'utilisation efficace du plan de numérotation, l'IBPT doit également veiller à ce que les opérateurs aient accès aux séries de numéros adéquates pour le support de leurs services. C'est la raison pour laquelle, en 2019, un MNC E.212 a été attribué à Citymesh et à e-BO Enterprises, qui ont acquis des droits d'utilisation provisoires l'année passée dans la zone économique exclusive belge de la mer du Nord (voir 2.3.2.)<sup>33</sup>.

Vu que ces MNC E.212 ou codes de réseaux mobiles ne se composent que de 2 chiffres, l'IBPT ne peut donc attribuer que 100 numéros maximum. Avec l'introduction de la 5G, qui peut à son tour entraîner une croissance d'une série de services et de réseaux innovants, l'IBPT pourra avoir à gérer une forte augmentation de la demande de MNC. Au vu de la pénurie, il est toutefois recommandé de traiter cela prudemment. C'est pourquoi des solutions ont été avancées en ce qui concerne la problématique MNC E.212 dans la consultation concernant la possibilité d'autoriser des réseaux 5G privés (voir 2.3.3.).

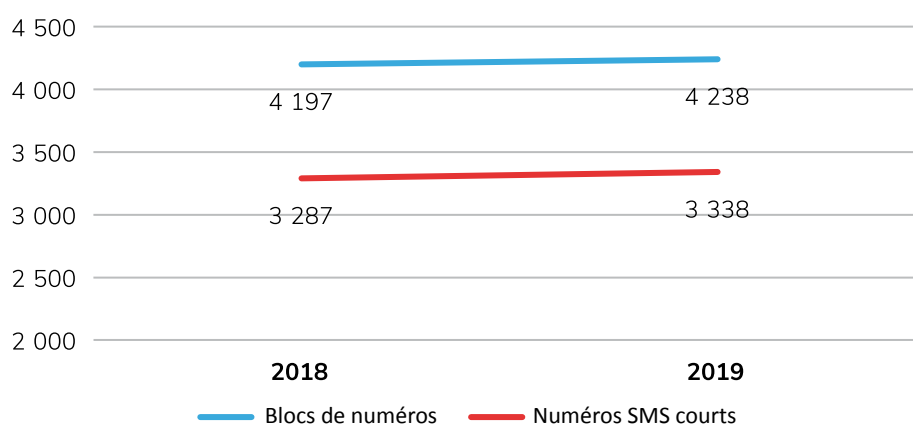
---

<sup>33</sup> La référence « E.212 » renvoie à la recommandation de l'UIT qui décrit en détail la structure de l'« IMSI » ou « International Mobile Subscription Identity ». Il s'agit d'un numéro unique, destiné à identifier les équipements et les utilisateurs sur les réseaux (mobiles). Il se compose de trois éléments :

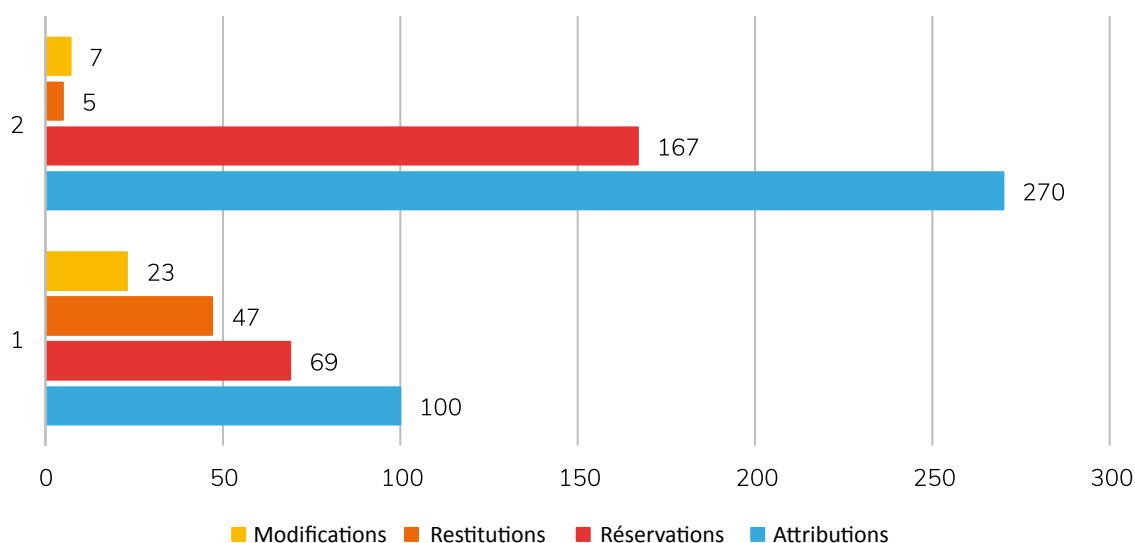
- un code de pays mobile ou « MCC » (3 chiffres attribués par l'UIT, « 206 » pour la Belgique) ;
- un code de réseau mobile ou « MNC » (2 chiffres attribués par l'IBPT) ;
- une identité d'utilisateur individuelle ou « MSN » (maximum 10 chiffres déterminés par l'opérateur).



### Nombre total de numéros SMS courts et de blocs de numéros attribués



### Détail des dossiers de numérotation traités



### 2.3.2. Répartition optimale et exploitation du spectre radioélectrique

L'IBPT attribue des bandes de fréquences aux opérateurs en vue d'une distribution optimale du spectre radioélectrique. Les opérateurs acquièrent ainsi des droits d'utilisation pour offrir des produits mobiles à l'utilisateur final.

**Remise de droits d'utilisation.** Par le passé, l'IBPT a délivré des droits d'utilisation pour la 2G, la 3G et la 4G. Les licences 2G et 3G expirent bientôt. Une fois qu'un accord politique sera atteint entre les différents niveaux de compétence politique, dans la future mise aux enchères multibande, non seulement les droits d'utilisation pour la 2G et la 3G seront mis aux enchères, mais les bandes de fréquences désignées pour la 5G<sup>34</sup> seront également rendues disponibles (voir 2.3.3)<sup>35</sup>.

<sup>34</sup> La 5G est une norme qui permettra d'obtenir une communication mobile sensiblement améliorée et des vitesses mobiles plus élevées. Les acteurs mobiles peuvent ainsi développer des produits innovants et différenciés qui ne sont pas encore présents sur le marché.

<sup>35</sup> Dans les bandes de fréquences suivantes, des droits d'utilisation seront attribués dans le cadre de la mise aux enchères multibande :

- les bandes pour lesquelles les droits d'utilisation existants expirent : 900 MHz, 1800 MHz, 2100 MHz ;
- les bandes pour lesquelles aucun droit d'utilisation n'a encore été octroyé, à l'exception de Citymesh et de Gridmax dans la bande 3600 MHz, et qui seront utilisées pour la 5G : 700 MHz, 3600 MHz, 1400 MHz.



Les opérateurs qui ont reçu des droits d'utilisation dans une certaine bande de fréquences peuvent en principe décider librement quelle technologie ils utilisent, mais, dans la pratique, certaines bandes de fréquences sont surtout utilisées pour une technologie spécifique :

Bande de fréquences	Largeur de bande disponible	Technologie	Titulaire actuel de la licence	Fin de la licence actuelle
<b>Licences existantes</b>				
900 MHz	70 MHz	2G-3G	Proximus-Telenet Group-Orange	2021
1800 MHz	150 MHz	2G-4G	Proximus-Telenet Group-Orange	2021
2100 MHz	120 MHz	3G-4G	Proximus-Telenet Group-Orange	2021
2600 MHz	155 MHz	4G	Proximus-Telenet Group-Orange-Voyacom	2027
800 MHz	60 MHz	4G	Proximus-Telenet Group-Orange	2033
3400-3600 MHz		4G	(40 MHz Gridmax +Citymesh)	2025
<b>Futures licences</b>				
700 MHz	60 MHz	4G-5G	/	/
3400-3800 MHz	400 MHz	4G-5G	/	/
1400 MHz	90 MHz	4G-5G SDL <sup>36</sup>	/	/

Lors de la mise aux enchères concernant la bande 3600 MHz, il a été prévu au départ que 400 MHz seraient mis aux enchères. Deux types de lots seront mis aux enchères :

- le spectre pour lequel il n'existe aucun droit d'utilisation (au départ 360 MHz au total, aujourd'hui 350 MHz)<sup>37</sup>;
- le spectre pour lequel Gridmax SPRL et Citymesh NV disposent actuellement de droits d'utilisation existants sur une base régionale (40 MHz au total).

Citymesh déploie actuellement des réseaux 4G dans la bande 3600 MHz qui pourra à l'avenir être utilisée pour la technologie 5G. En 2019, l'IBPT a reçu à plusieurs reprises des demandes d'extension de droits d'utilisation existants de Citymesh. Dans le cadre d'une licence déjà octroyée, un opérateur peut en effet demander à l'IBPT de modifier la liste des

36 SDL : Supplemental downlink. Le « supplemental downlink » implique qu'avec les fréquences, seul le trafic du réseau vers les périphériques est possible et pas de trafic bidirectionnel.

37 Début 2020, il a été décidé de prévoir une bande de garde de 10 MHz dans la bande 3400-3410 MHz, afin d'éviter des perturbations, notamment avec des radars maritimes militaires. Cela signifie concrètement que 390 MHz seront mis aux enchères ; aucun droit d'utilisation n'a encore été octroyé dans les 350 MHz restant.



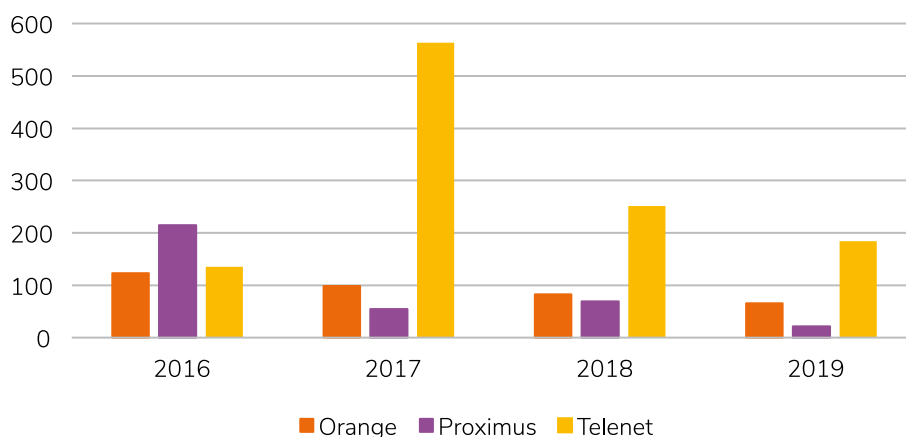
communes qui relèvent de ses droits d'utilisation. L'IBPT vérifie ensuite si une nouvelle procédure d'attribution doit être lancée ou si la liste peut être modifiée directement<sup>38</sup>. Citymesh a demandé l'extension pour les communes de Beveren, Zelzate, Courtrai et Zaventem. Par la décision du 29 mars 2019, l'extension pour les communes de Beveren et de Zelzate a été octroyée. L'IBPT a toutefois refusé, par la décision du 17 septembre 2019, d'ajouter la commune de Courtrai à la licence actuelle de Citymesh. En ce qui concerne le projet de décision de refus concernant la commune de Zaventem, l'IBPT a organisé une consultation jusqu'au 9 décembre 2019<sup>39</sup>.

L'établissement et l'exploitation d'installations émettrices dans la zone économique exclusive belge en mer du Nord se font à l'aide de droits d'utilisation provisoires. Les licences 2G et 3G existantes des opérateurs mobiles publics belges sont uniquement valables sur le territoire belge et non en mer du Nord. L'IBPT a octroyé des droits d'utilisation provisoires dans la zone économique exclusive belge en mer du Nord aux acteurs suivants :

- à Citymesh, par la décision du 4 janvier 2018 (la décision suivante du 6 novembre 2019 a modifié les caractéristiques techniques de l'installation émettrice et a approuvé la demande de mise en service d'un deuxième site avec une série de stations de base) ;
- à e-BO Enterprises, par la décision du 8 avril 2019.

**Utilisation partagée de sites.** Les opérateurs doivent autant que possible aménager leurs installations sur des supports existants et ouvrir les antennes dont ils sont propriétaires à l'utilisation par les autres opérateurs.

**Utilisation partagée de sites**  
**Nombre de «Letters of Intent» introduites par opérateur**



C'est pourquoi, avant de soumettre une demande pour un permis d'urbanisme, un

38 Lors de l'évaluation de la demande d'extension, l'IBPT a vérifié dans les décisions susmentionnées si l'extension n'allait pas donner lieu à des perturbations entre deux opérateurs qui utilisent les mêmes fréquences. Une distance de protection d'au moins 15 km a été prise en considération. Comme l'IBPT a constaté que la commune pouvait également être attribuée à un autre opérateur parce que celle-ci se trouvait à plus de 15 km des communes attribuées précédemment à l'opérateur concerné, il n'a pas pu être procédé à un ajout direct.

39 Le 31 mars 2020, une nouvelle consultation a été lancée qui devrait entraîner l'ajout des communes de Courtrai et de Zaventem à la liste des communes autorisées. Cela fait suite à l'initiative de l'IBPT d'octroyer des droits d'utilisation provisoires dans la bande 3600-3800 MHz. Cette possibilité crée des conditions de concurrence équitables pour tous les opérateurs candidats. L'objection concernant l'absence de telles conditions de concurrence équitables et l'existence de conséquences négatives pour le déploiement de la 5G n'existe donc plus pour l'extension demandée par Citymesh.



opérateur doit sonder auprès des autres opérateurs leur éventuel intérêt pour une utilisation partagée du site. Il envoie à cet effet ce que l'on appelle une « Letter of Intent » (ou « Lol »).

L'ASBL « RISS » (« Radio Infrastructure Site Sharing ») assure la coordination entre les opérateurs concernés. Cette ASBL est supervisée par l'IBPT et soutient l'élaboration et l'utilisation d'une base de données de sites d'antennes ([www.sites.ibpt.be](http://www.sites.ibpt.be)) développée par l'IBPT.

### 2.3.3. Continuité et innovation

**Mise aux enchères du spectre.** L'IBPT a préparé une nouvelle mise aux enchères du spectre. D'une part, le spectre radioélectrique des licences 2G et 3G mobiles existantes doit à nouveau être attribué ; d'autre part, de nouvelles bandes de fréquences adaptées à la nouvelle technologie 5G sont également mises aux enchères (voir 2.3.2.).

Dans le cadre de la mise aux enchères, le 24 décembre 2019, le Conseil a organisé une consultation à la demande du ministre des Télécommunications concernant un avant-projet de loi et trois projets d'arrêté royal, relatifs aux réseaux mobiles. Cette consultation concerne :

- le montant de la redevance unique pour la bande de fréquences 3600 MHz. Les opérateurs qui disposent de droits d'utilisation pour les fréquences radioélectriques pour exploiter un réseau et proposer des services de communications électroniques mobiles au public doivent payer une redevance unique à cet effet ;
- la possibilité pour l'IBPT de prolonger les licences 2G et 3G. Les licences sont en effet valides jusqu'au 15 mars 2021. Il est proposé de prolonger les licences existantes jusqu'à ce que la nouvelle procédure de mise aux enchères soit finalisée ;
- le réaménagement de blocs suffisamment larges dans la bande 3400-3600 MHz pour faciliter le futur déploiement de la 5G ;
- la possibilité pour l'IBPT d'autoriser des réseaux locaux privés qui utilisent les technologies 4G ou 5G dans la bande de fréquences 3800-4200 MHz (voir 2.1.3.).

Dans la consultation du 30 avril 2019, le secteur a été sondé concernant l'utilisation de la bande 26 GHz pour la 5G. Cette bande de fréquences permet les vitesses élevées visées par la 5G. Les États membres de l'Union européenne doivent approuver l'utilisation d'au moins 1 GHz de la bande de fréquences 26 GHz pour le 31 décembre 2020 au plus tard pour favoriser le déploiement de la 5G, à condition qu'une demande existe sur le marché et qu'il n'y ait pas de restrictions claires et significatives démontrées en ce qui concerne la migration des utilisateurs existants ou la libération de la bande. La consultation a montré qu'au moment de celle-ci, il n'y avait pas de demande du marché.

Au moment de la rédaction de ce rapport annuel, il s'est toutefois avéré que la mise aux enchères attendue ne serait pas faisable en 2020. Afin de tout de même rendre l'introduction de la 5G possible dans notre pays en 2020, l'IBPT a élaboré une solution provisoire. Une partie de la bande de fréquences 3,6 GHz sera attribuée via des droits d'utilisation provisoires sur la base de la loi télécoms. Celle-ci permet à l'IBPT d'octroyer



des droits d'utilisation provisoires pour le spectre radioélectrique pour lequel il n'existe pas encore de cadre légal pour la procédure d'attribution. Dans la bande 3600-3800 MHz, 200 MHz de spectre radioélectrique sont disponibles à cet effet. Le 30 janvier 2020, l'IBPT a publié une communication lançant un appel aux candidats souhaitant obtenir des droits d'utilisation provisoires pour un déploiement initial de la 5G en Belgique. Ces droits d'utilisation resteront valables jusqu'à ce que des droits d'utilisation soient attribués via une procédure de mise aux enchères classique.

**Utilisation des médias.** À la demande du ministre compétent, afin de soutenir la future discussion concernant la répartition des recettes des mises aux enchères au sein du Comité de concertation, l'IBPT a décidé d'examiner la part de l'utilisation des médias dans le trafic des données mobiles<sup>40</sup>. Cette étude examine spécifiquement quelle part du trafic de données mobiles peut être considérée comme une utilisation des médias, selon les caractéristiques juridiques, techniques et économiques pertinentes. Le marché a été attribué à Capgemini. Les résultats sont prévus pour le premier trimestre de 2020.

#### 2.3.4. Promouvoir la connectivité

**Zones blanches et grises.** Dans la décision du 29 juillet 2019, l'IBPT a défini les zones du territoire où s'applique la réduction du montant des droits d'utilisation annuels des liaisons hertziennes. La décision a été prise en exécution de l'AR du 2 juin 2019 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. Cet arrêté a diminué de 80 % le montant des redevances annuelles concernant les droits d'utilisation des liaisons hertziennes pour une période de 10 ans dans les zones du pays où un incitant supplémentaire est nécessaire pour la fourniture aux ménages et aux entreprises d'une connexion large bande. La décision de l'IBPT du 29 juillet 2019 établit la liste de ces zones.

**Systèmes d'antennes indoor.** La communication du 1<sup>er</sup> mars 2019 concernant les spécifications techniques minimales pour les systèmes d'antennes indoor s'inscrit dans la problématique de la couverture en intérieur. Les spécifications techniques minimales ont été fixées en collaboration avec un groupe de travail de parties prenantes (Beltug, ORI, Agoria, Fedelec et les opérateurs mobiles). Ce sont des recommandations qui aident les architectes et les maîtres d'ouvrage à prévoir des systèmes DAS de qualité dans les plans de construction et à les mettre en œuvre. L'IBPT a également développé un outil qui sert de point de contact pour les parties concernées par le développement d'un système DAS multi-opérateurs à consulter sur <https://www.modas.bipt.be>.

---

<sup>40</sup> Par « utilisation des médias », l'on entend les « services de médias audiovisuels et sonores » au sens de l'article 4, 6°, de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles.



### 2.3.5. Éviter et résoudre les brouillages préjudiciables

#### Déterminer les prescriptions techniques

**Équipements radioélectriques.** L'IBPT est compétent pour l'édition de prescriptions techniques concernant l'utilisation des équipements de radiocommunications. Dans ce contexte, le 22 janvier 2019, il a publié une décision concernant les interfaces radio B01-39 à 41, B03-04 et B07-06. Les caractéristiques techniques auxquelles doivent répondre les équipements sont fixées par ces interfaces radio. Elles permettent une utilisation efficace des bandes de fréquences et évitent les brouillages préjudiciables. Elles comprennent les caractéristiques techniques auxquelles les équipements doivent répondre et les bandes de fréquences :

- B01-39 à 41 pour les équipements à courte portée non spécifiques ;
- B03-04 pour les systèmes de transmission de données à large bande ;
- B07-06 pour les systèmes d'identification par radiofréquences (RFID).

Une décision similaire date du 13 novembre 2019 et porte sur les équipements à courte portée<sup>41</sup> qui utilisent la technologie à bande ultralarge<sup>42</sup>:

- B20-01 à 11 pour les équipements génériques ;
- B21-01 à 40 pour les dispositifs de détection de matériaux ;
- B22-01 à 09 pour les équipements de géolocalisation ;
- B23-01 à 13 pour les équipements à bord de véhicules routiers et ferroviaires ;
- B24-01 à 10 pour les équipements à bord des aéronefs.

**GSM-R.** GSM-R (ou « GSM-Rail ») est un système de radiocommunications pour les chemins de fer qui est utilisé pour assurer le trafic téléphonique mobile du personnel des chemins de fer. Pour éviter les perturbations entre le GSM-R et les réseaux mobiles publics, l'IBPT a pris des mesures une première fois via la décision du 30 juin 2015. La problématique a à nouveau été examinée en 2019, ce qui a donné lieu à la décision du 29 juillet 2019 concernant la coexistence entre les réseaux mobiles publics et le réseau GSM-R dans la bande 900 MHz. L'IBPT y a décidé de prolonger certaines mesures de la décision de 2015 pour une série de trajets de quelques lignes à haute vitesse.

**5G.** Pour éviter des brouillages préjudiciables dans le cadre du déploiement de la 5G, l'IBPT a lancé deux consultations le 4 juin 2019, concernant deux projets de décision qui déterminent les conditions techniques et opérationnelles nécessaires pour éviter des brouillages préjudiciables dans la bande 3600 MHz d'une part et dans la bande 1427-1517 MHz d'autre part.

#### Résoudre les brouillages

L'IBPT est chargé de la surveillance du spectre. Il y a deux types de contrôles :

- 1) des contrôles, annoncés ou non, pour vérifier si le spectre est utilisé selon les

41 Il s'agit d'appareils ayant une faible puissance rayonnée, ce qui limite la portée de l'appareil. Ces appareils fonctionnent sur des fréquences collectives. L'utilisation de la plupart de ces appareils est exemptée d'autorisation.

42 La technologie à bande ultralarge (ou « UWB ») est une technologie sans fil qui envoie des informations sur un large spectre. Elle convient pour envoyer des données avec très peu d'énergie sur de courtes distances. La technologie était également parfois appelée « radio impulsionnelle ».



- prescriptions en vigueur ;
- 2) un repérage de perturbations, signalées ou non.

L'IBPT utilise à cet effet un équipement sophistiqué. Parfois, un équipement de mesure manuel suffit pour vérifier la perturbation ; dans d'autres cas, l'on utilise des véhicules de mesure. Parfois, l'on utilise aussi des stations de monitoring présentes dans les cinq centres techniques régionaux de l'IBPT ou du Centre de contrôle des radiocommunications des services mobiles<sup>43</sup>.

Pour certaines missions, ces techniques ne suffisent toutefois pas : la détection de brouillages signalés par des pilotes (par exemple, via Eurocontrol), la vérification des caractéristiques d'émission des faisceaux hertziens... L'utilisation de drones de mesure permet de faire des mesures et des repérages depuis une plus grande hauteur et d'exécuter ainsi de telles missions. L'IBPT a acheté un drone de mesure en 2019. Celui-ci sera opérationnel en 2020.

**Contrôles préventifs.** L'IBPT contrôle de manière systématique et préventive les réseaux de radiocommunications privés lorsqu'une nouvelle autorisation est octroyée (de manière permanente ou temporaire) ou lorsque la structure d'un réseau existant est modifiée. L'on contrôle ainsi si les caractéristiques du réseau installé correspondent à ce qui a été déterminé dans l'autorisation (voir 3.1.2.). L'objectif est double : éviter les perturbations et s'assurer du fait que l'exploitant du réseau recevra une facture correcte.

En 2019, 1 104 contrôles préventifs ont été effectués au total. Des campagnes spécifiques ont également été lancées pour le DAB+<sup>44</sup> en Flandre orientale et au Limbourg. Avec Viapass<sup>45</sup> outre une session de test, trois contrôles ciblés ont également été organisés concernant l'utilisation d'émetteurs perturbateurs. Deux émetteurs perturbateurs ont été saisis. Les contrôles des autorisations sont complétés par divers contrôles ad hoc.



43 Le service national de contrôle du spectre, « NCS », compte cinq centres techniques, à Liège, Senefte, Anderlecht, Gand et Anvers, qui effectuent des contrôles sur le terrain. Le « Centre de contrôle des radiocommunications des services mobiles », « CCRM », à Ophain, effectue toutes sortes d'examen, d'études et de mesures de nature technique liées aux radiocommunications des services mobiles. L'IBPT est membre du CCRM.

44 DAB+ est l'abréviation de « Digital Audio Broadcasting », la radio numérique via les ondes.

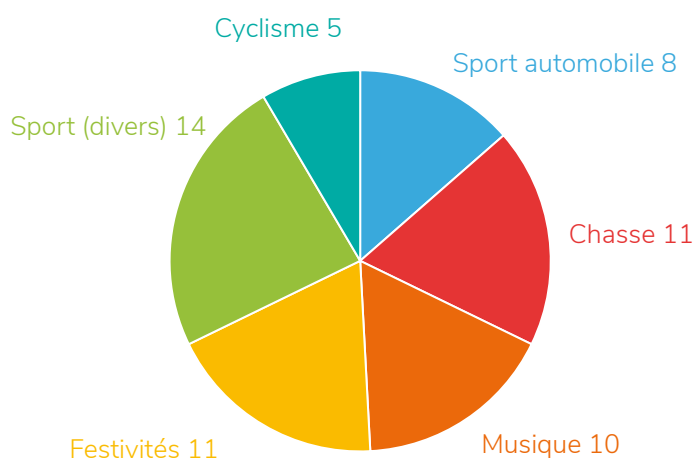
45 Viapass est l'organisation publique de surveillance et de coordination pour le prélèvement kilométrique.



Afin de pouvoir immédiatement prendre les mesures nécessaires en cas de violation de la législation en matière de radiocommunications, les techniciens de l'IBPT disposent d'un mandat d'officier de police judiciaire. En 2019, 48 procès-verbaux ont été rédigés dans le cadre du contrôle du spectre.

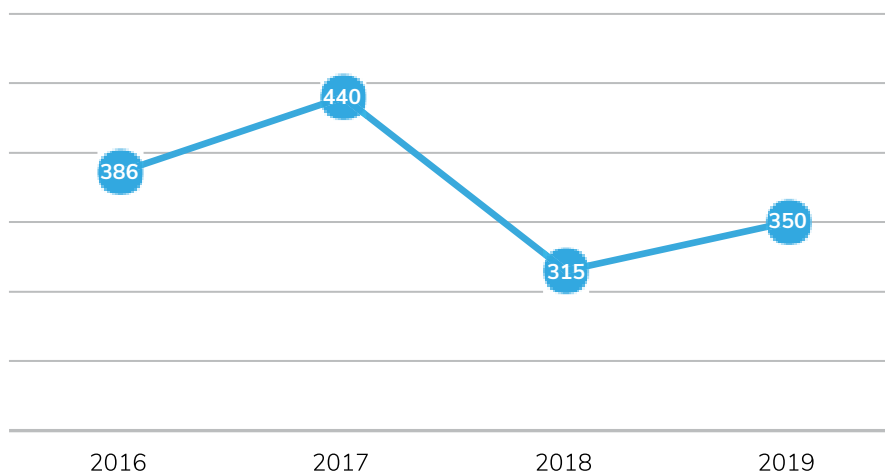
**Contrôles lors des grands événements.** Ce faisant, l'IBPT s'assure du fait que les réseaux utilisés ont été autorisés et que les modalités de l'autorisation sont respectées. Cela garantit une solution immédiate en cas de perturbations. En 2019, l'IBPT a été actif pendant 59 grands événements.

### Contrôles lors des grands événements en 2019



**Résoudre les perturbations.** Pilotés depuis son siège à Bruxelles, les cinq centres régionaux dont dispose l'IBPT résolvent les perturbations sur l'ensemble du territoire national. Le nombre total de perturbations en 2019 s'élève à 350, contre 315 en 2018, soit une augmentation de 11,11 % par rapport à l'année précédente et une diminution de 21,18 % par rapport à 2017.

### Évolution des perturbations



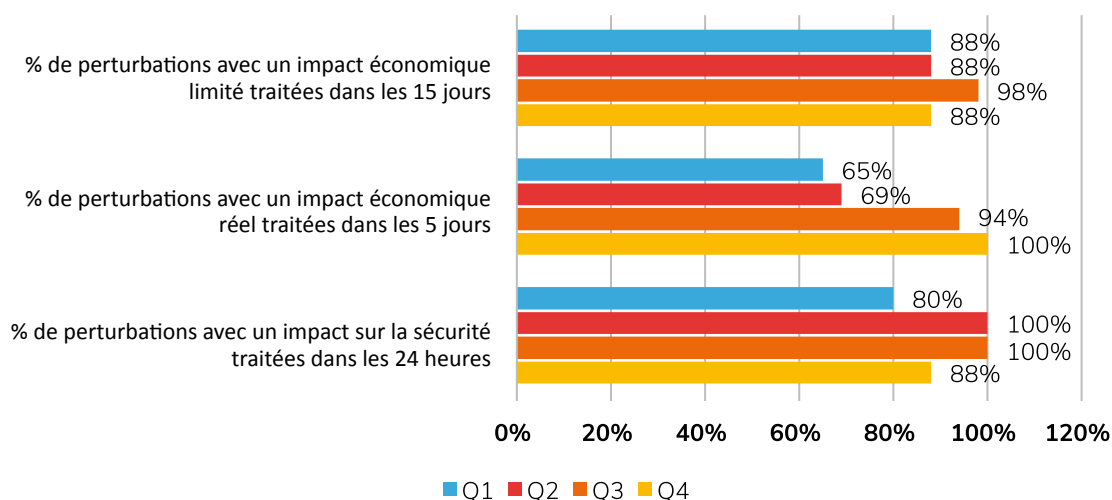
## Les victimes et les sources des perturbations étaient également très diverses en 2019 :

Statistiques KPI : Période : du 01-01-2019 au 31-12-2019

Victimes \ Source	Source														Totaux	
	À compléter...	Aéronautique	Radiodiffusion	Systèmes de défense	Connexions fixes	Mobile terrestre	Maritime	Météorologie	Radioastronomie	Systèmes satellitaires (civile)	Dispositifs à courte portée	Non-radio	Autre	Disparu		Inconnu
À compléter...																<b>0</b>
Aéronautique		2	5	1		1	1					1	7	5	<b>23</b>	
Radiodiffusion			13							2	7	4	11	6	<b>43</b>	
Systèmes de défense												2			<b>2</b>	
Connexions fixes															<b>0</b>	
Mobile terrestre	1		3			36			1	20	6	9	24	11	<b>111</b>	
Maritime		1					17						4	2	<b>24</b>	
Météorologie												1			<b>1</b>	
Dispositifs à courte portée			20			4				40	7	9	15	15	<b>110</b>	
Radioastronomie									1						<b>1</b>	
Systèmes satellitaires (civiles)					1				1				1		<b>3</b>	
Non-radio											1	2		1	<b>4</b>	
Autre						1					12	8	2	1	<b>24</b>	
Disparu							3						3	1	<b>7</b>	
<b>Totaux</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>42</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>62</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>67</b>	<b>42</b>	<b>353</b>

Les perturbations sont classées selon leur gravité. Sur cette base, des priorités sont définies. Une permanence 24 heures sur 24 vise à résoudre les perturbations avec un impact possible sur la sécurité dans les 24 heures. Au premier trimestre de l'année 2019, 80 % de ces cas ont été résolus le jour même. Dans trois cas, ce pourcentage visé n'a pas été atteint : il s'est avéré qu'une plainte était due à une panne de l'équipement du plaignant et les deux autres perturbations ont respectivement été résolues le lendemain et dans les trois jours.

### Temps de traitement des perturbations en 2019



Certaines perturbations sont complexes ou n'apparaissent que par intermittence, ce qui peut expliquer pourquoi leur résolution prend parfois un peu plus de temps.



## 2.4. FONCTIONNEMENT EFFICACE

L'IBPT souhaite être un régulateur accessible ainsi qu'un employeur attractif qui attire un personnel compétent.

### 2.4.1. Un régulateur accessible

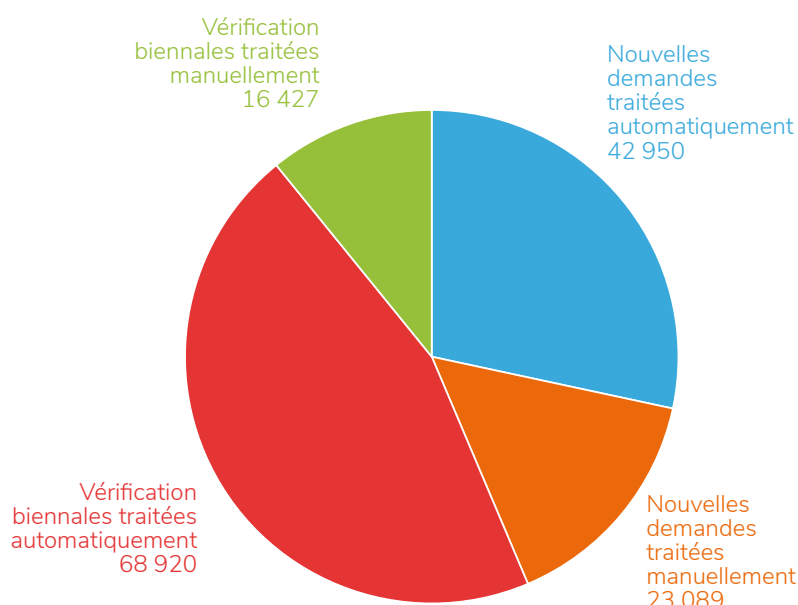
#### Simplification du traitement administratif des dossiers

**Examens.** En novembre 2019, l'IBPT a lancé un marché public pour la création d'une application web pour l'organisation des examens pour les certificats d'opérateur, tant pour la navigation que pour les radioamateurs (voir 3.1.2.). La mission comprend la réalisation d'un site d'examens, d'un guichet d'inscriptions, du paiement en ligne et d'un lien vers la base de données clients de l'IBPT.

**Tarifs sociaux.** En ce qui concerne le contrôle des conditions d'octroi du tarif social pour les communications électroniques, l'IBPT utilise une base de données des bénéficiaires, « STTS ». Cette base de données sert de support à l'application STTS qui permet une automatisation de la vérification (partielle) des conditions d'octroi. Pour ce faire, différentes sources de données authentiques sont consultées via la Banque Carrefour de la sécurité sociale<sup>46</sup>. L'IBPT effectue non seulement cette vérification dans le cadre de la demande auprès de l'opérateur, mais peut également vérifier deux ans après l'octroi si la personne concernée répond toujours aux conditions.

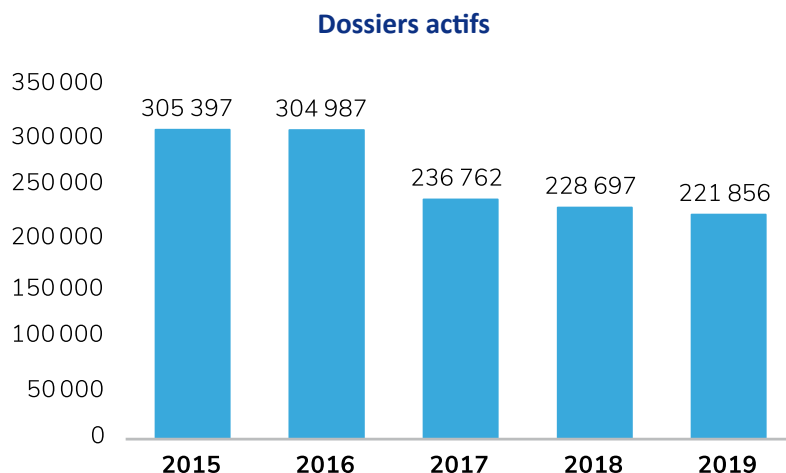
Ainsi, en 2019, plus de 66 000 nouvelles demandes et plus de 85 000 vérifications biennales ont été traitées. Cela s'est principalement fait de manière automatique.

#### Dossiers traités en 2019



<sup>46</sup> Les sources de données authentiques suivantes sont consultées via l'application STTS : Registre national, SPP Intégration sociale, SPF Finances, Direction générale personnes handicapées, Agence fédérale des risques professionnels.

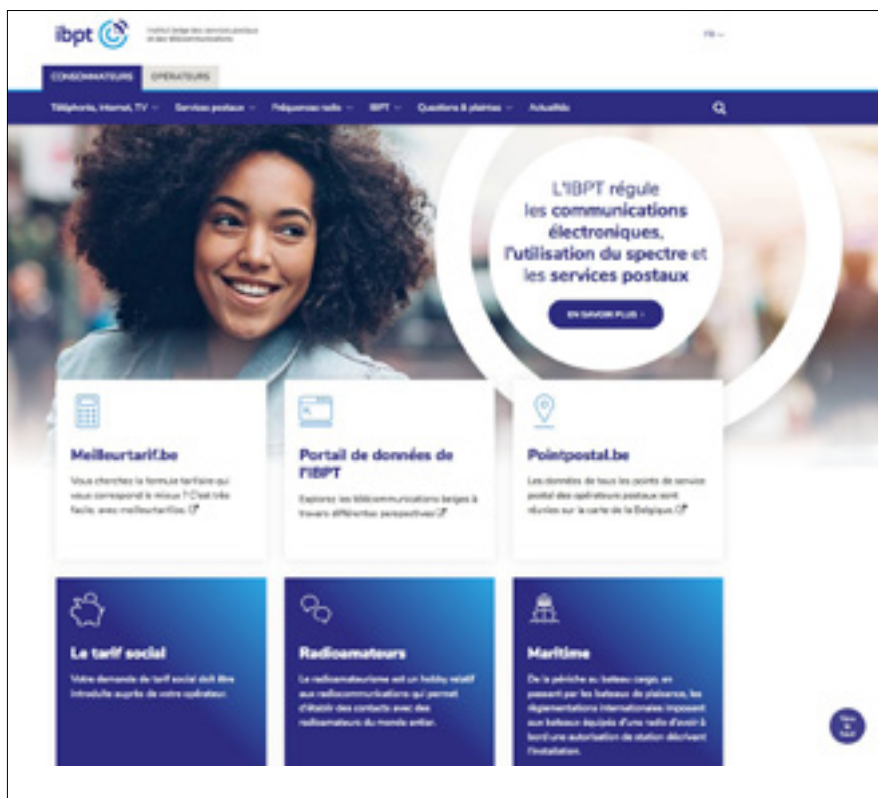
En 2017, le projet d'automatisation des vérifications a été finalisé. Cela explique pourquoi le nombre de dossiers actifs a fortement diminué depuis 2017. Fin 2019, 221 856 personnes bénéficiaient du tarif social.



Les limites de la vérification automatique ont désormais été atteintes. Vu la complexité des conditions d'octroi, l'automatisation ne peut pas être poursuivie. En 2019, des adaptations supplémentaires ont toutefois été apportées au STTS pour mettre en conformité la sécurité de la plateforme avec les exigences du règlement général sur la protection des données.

#### 2.4.2. Site Internet accessible

Pour répondre au besoin d'information du grand public comme des opérateurs et d'autres utilisateurs professionnels, il a été décidé de créer un nouveau site Internet pour l'IBPT. Le point de départ est la facilité d'utilisation. L'accès aux informations a été facilité pour l'utilisateur non professionnel. Pour ce faire, les informations disponibles ont été révisées et réparties en catégories plus intuitives pour faciliter des recherches rapides. Les obligations européennes ont été prises en compte, comme les



bonnes pratiques et les normes appliquées par l'administration fédérale. Le site a été mis en ligne au premier trimestre 2020.



### 2.4.3. Collaborateurs compétents

**Formation.** Le service Formations a poursuivi sa mission de formation permanente du personnel en 2019.

Au total, 665 jours de formation ont été organisés pour les membres du personnel, ce qui représente 3 jours de formation par équivalent temps plein.

Nous mentionnons spécifiquement :

- une large formation concernant la communication pour les membres du personnel de niveau A, intitulée « Apprendre à vulgariser » ;
- des workshops internes pour tous les membres du personnel, présentant le travail de chaque service qui effectue une des activités centrales de l'IBPT ;
- le fait que dans le cadre de formations techniques spécifiques, davantage de cours en ligne que précédemment ont été donnés.

De nombreuses autres actions de formations ont été organisées sous différentes formes (cours, conférence...) dans le but de répondre aux besoins du personnel. Ces besoins peuvent être définis pour une personne, pour un service ou pour l'IBPT.

**Personnel.** En 2019, le régulateur a recruté huit nouveaux fonctionnaires. Il s'agit de six niveaux A, un ingénieur civil et cinq conseillers avec une formation juridique ou économique, et deux membres du personnel administratif de niveau C. En raison du départ à la pension d'un chef de section administratif, un membre du personnel de niveau C a pu cette année être promu au niveau B. En collaboration avec Selor, un examen interne a également été lancé pour la promotion au grade de chef de section technique. Cet examen ne sera finalisé qu'en 2020.

**Analyse des risques psychosociaux au travail.** En collaboration avec Cohezio (précédemment spmt Arista), un groupe de travail a été créé pour analyser les résultats de l'analyse des risques aspects psychosociaux. Sur cette base, un plan pluriannuel 2020-2022 a été établi, reprenant des actions concrètes pour aborder une série de risques identifiés.





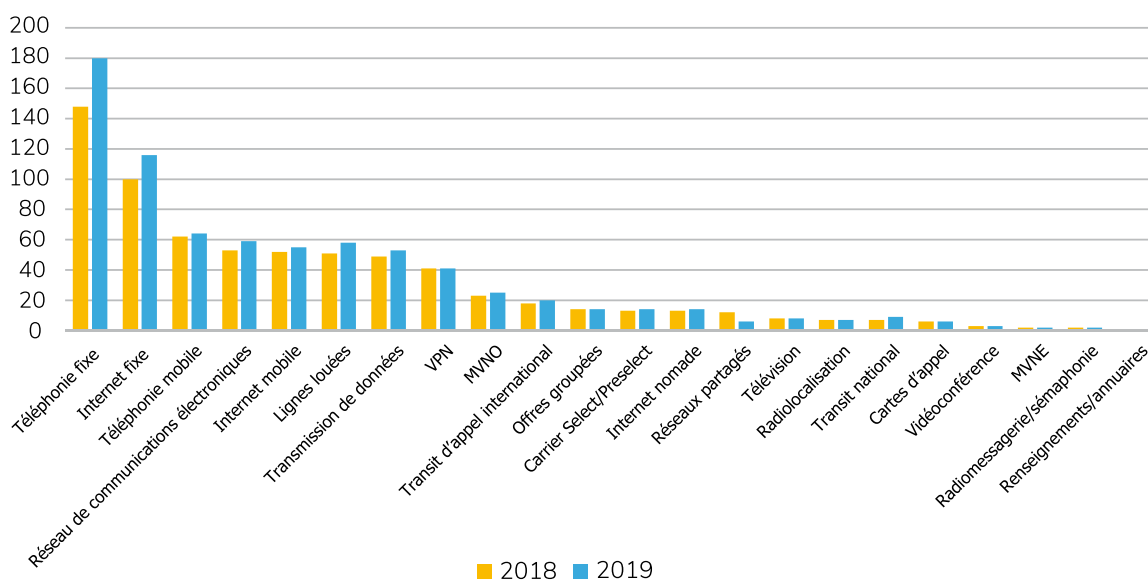
### 3.1. COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

#### 3.1.1. Notifications

L'accès au marché des communications électroniques est libre. Un nouvel arrivant sur le marché peut commencer ses activités après une simple notification à l'IBPT.

Fin 2019, ces notifications étaient au nombre de 330 et concernaient les services suivants :

Répartition des services et réseaux de communications électroniques



### 3.1.2. Réseaux

**Fixe.** En raison de la densité de leurs infrastructures, Proximus, Telenet et Brutélé/Nethys (Voo) sont les opérateurs qui ont, en termes de réseau fixe, la plus grande couverture du pays. Ils offrent leurs services au grand public. Leurs plans tarifaires pour le marché résidentiel peuvent être recherchés dans le simulateur tarifaire [meilleurtarif.be](http://meilleurtarif.be) (voir 2.2.1.).

Les opérateurs dont la couverture réseau est plus limitée peuvent utiliser les infrastructures des grands opérateurs pour proposer leurs services à leurs propres clients, tant particuliers que professionnels. Il s'agit de l'accès de gros. Par exemple, Orange utilise le câble de Telenet et de Voo pour lancer des plans tarifaires propres pour l'Internet fixe/ la télévision numérique pour le marché résidentiel et Destiny a accès au réseau de fibre optique de Proximus pour offrir des solutions de communications dans le cloud aux clients non résidentiels. L'IBPT joue un rôle crucial dans cet accès de gros. Sur ce plan, en 2019, il a organisé une consultation concernant le projet de décision sur les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs (voir 2.1.1.).

**Mobile.** En ce qui concerne les opérateurs de réseau mobile, Proximus, Telenet Group et Orange ont déployé un réseau propre. Il s'agit des « Mobile Network Operators » (MNO). Les MVNO (« Mobile Virtual Network Operators ») sont les fournisseurs de services mobiles qui ne disposent pas d'un réseau mobile end-to-end propre. Les MVNO les plus avancés (« full MVNO ») disposent toutefois d'éléments de réseau fixe propres, mais pas d'un réseau radioélectrique propre. Le marché belge ne connaît que quelques full MVNO. Les principaux sont Lycamobile, actif sur le réseau de Telenet Group, et Unleashed (Medialaan), qui utilise le réseau d'Orange. De manière générale, il s'agit toutefois d'opérateurs MVNO « light » (qui ont leur propre gestion des clients et leur propre système de facturation) et de prestataires de services mobiles. Par exemple, Scarlet, Voo, Carrefour Mobile...

### 3.1.3. Autorisations, examens et certificats

L'IBPT est chargé de la gestion et du contrôle du spectre radioélectrique en Belgique. L'IBPT attribue les fréquences et délivre des autorisations pour les « utilisateurs radio », c'est-à-dire les « opérateurs » qui ont acquis des droits d'utilisation pour les radiocommunications publiques ou les autorisations pour les radiocommunications privées.

En ce qui concerne l'utilisation de radiocommunications privées, les activités de l'IBPT comprennent :

#### **Attribution d'autorisations**

L'IBPT délivre des autorisations pour l'utilisation de réseaux radioélectriques privés et de stations radioélectriques individuelles. À l'aide de ces autorisations, l'on peut vérifier lors de contrôles si le réseau est dûment autorisé.

Les réseaux et stations de radiocommunications autorisés sont classés en catégories



selon leur destination et leur mode de fonctionnement<sup>47</sup>:

- 1<sup>re</sup> catégorie : réseaux de radiocommunications privés mobiles, à l'exception de ceux qui relèvent de la 3<sup>e</sup> catégorie. Il s'agit de réseaux de radiocommunications mobiles privés qui sont surtout utilisés à des fins professionnelles, par exemple par des sociétés de taxis, des usines, etc. (autorisation permanente) ou sur des chantiers, lors d'événements, etc. (autorisation temporaire) ;
- 2<sup>e</sup> catégorie : réseaux de radiocommunications privés fixes. L'on vise ici les faisceaux hertziens<sup>48</sup>;
- 3<sup>e</sup> catégorie : réseaux de radiocommunications mobiles établis par les instances publiques, les sociétés d'exploitation du transport par chemin de fer et les sociétés de transport en commun, les hôpitaux et organismes d'assistance médicale ou sociale à des fins purement humanitaires et sans but lucratif. Cette catégorie vise la même utilisation que l'autorisation de la première catégorie, seul le titulaire de l'autorisation a une autre qualification ;
- 4<sup>e</sup> catégorie : autorisations pour les stations de radiocommunications pour la navigation maritime ;
- 5<sup>e</sup> catégorie : stations de radiocommunications privées utilisées par les radioamateurs ;
- 6<sup>e</sup> catégorie : autorisations pour les stations de radiocommunications pour la navigation aérienne ;
- 7<sup>e</sup> catégorie : autorisations de détention générales ou individuelles. Il s'agit des autorisations qui doivent être demandées pour tenir à jour des équipements radioélectriques sans les utiliser effectivement. Ainsi, les fabricants, importateurs et distributeurs disposent d'une autorisation de détention générale pour l'équipement de radiocommunications concerné ;
- 8<sup>e</sup> catégorie : cette catégorie concerne en fait des radiocommunications publiques d'opérateurs. Il s'agit de réseaux mis en œuvre :
  - a) par des opérateurs de réseaux point à point ou de réseaux point à multipoints ;
  - b) par des opérateurs de réseaux à ressources partagées. Il s'agit de ce que l'on appelle les « trunked networks », utilisant plusieurs canaux radio partagés avec d'autres entreprises ;
- 9<sup>e</sup> catégorie : autorisations concernant les réseaux ou stations de radiocommunications privés :
  - a) utilisées pour des essais ou tests, comme les licences de test 5G ;
  - b) utilisant des appareils visés à l'article 33, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Ces « émetteurs perturbateurs » sont en principe interdits, mais il y a des exceptions à la règle, par exemple les émetteurs perturbateurs dans des prisons ;
  - c) utilisant des radars ne relevant pas d'autres catégories, par exemple des radars météorologiques, de vitesse... ;
  - d) ne relevant d'aucune autre catégorie.

En outre, l'IBPT délivre également l'autorisation pour l'utilisation de stations satellites, par exemple pour les véhicules de retransmission pour les reportages de télévision via SNG (« Satellite-News-Gathering »).

---

47 Classification définie dans l'AR du 14 décembre 2018 portant modification 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.

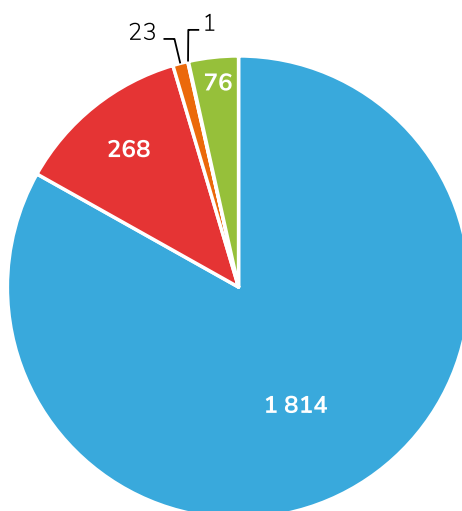
48 Les liaisons hertziennes ou radiocommunications sont utilisées à la place d'une ligne téléphonique ou de la fibre optique pour connecter deux sites.



Le graphique intitulé « Autorisations existantes modifiées en 2019 » donne un aperçu des modifications d'autorisations octroyées précédemment. Les adaptations sont diverses, par exemple l'ajout/la suppression de stations de radiocommunications ou de fréquences, un changement d'adresse, de nouvelles coordonnées de la personne de contact, etc.

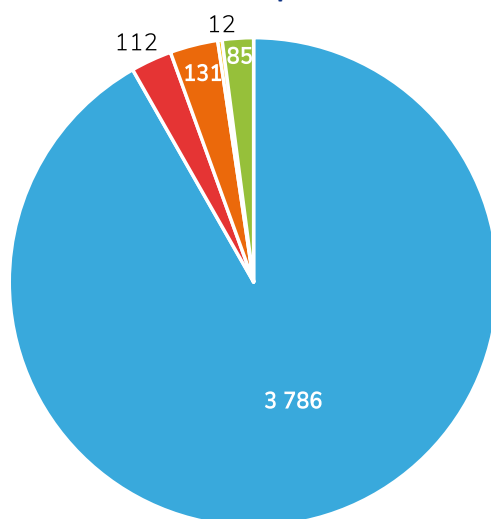
En 2019, 2 182 nouvelles autorisations ont été délivrées, 4 126 ont été modifiées et 357 annulées. Cela donne un total de dossiers traités de 6 665 en 2019..

### Autorisations délivrées en 2019



- Cat. 1, 3, 4 (stations terrestres) & 6 (stations au sol)
- Cat. 2, 8A + satellite
- Cat. 7    ■ Cat. 8B    ■ Cat. 9

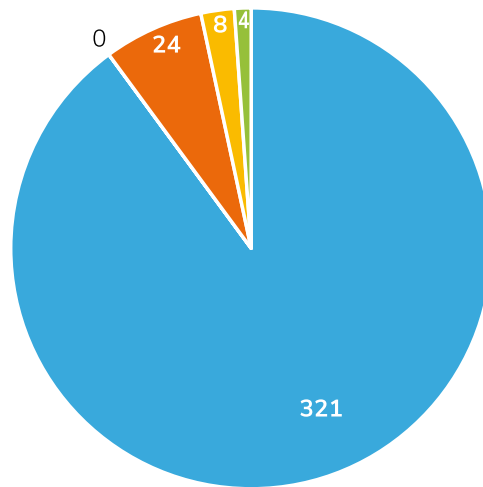
### Autorisations adaptées en 2019



- Cat. 1, 3, 4 (stations terrestres) & 6 (stations au sol)
- Cat. 2, 8A + satellite
- Cat. 7    ■ Cat. 8B    ■ Cat. 9



### Autorisations annulées en 2019

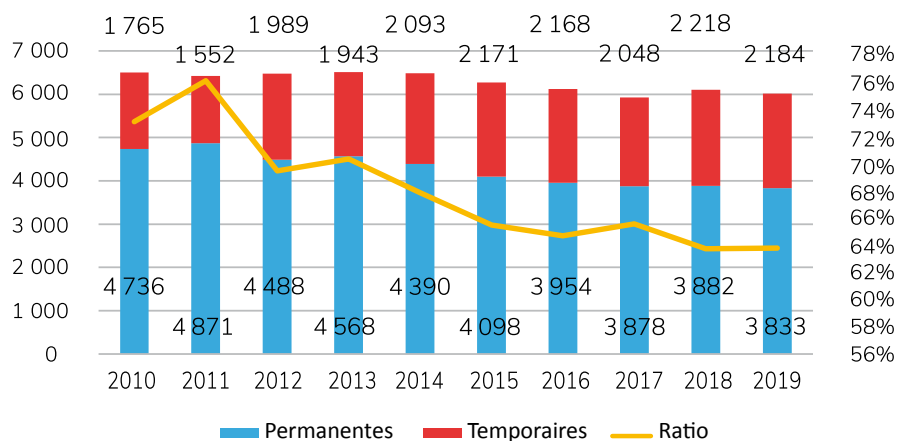


- Cat. 1, 3, 4 (stations terrestres) & 6 (stations au sol)
- Cat. 2, 8A + satellite
- Cat. 7    ■ Cat. 8B    ■ Cat. 9

Les autorisations des catégories 1, 3, 4 et 6 peuvent également être représentées dans le temps.

Le graphique ci-dessous donne un aperçu de l'évolution des autorisations temporaires et permanentes au fil des ans.

### Évolution des autorisations temporaires et permanentes des catégories 1, 2, 3 et 6



Le détail des autorisations actives en 2019 est le suivant :

	Autorisations permanentes	Autorisations temporaires
Catégorie 1	3 031	2 156
Catégorie 2	331	2
Catégorie 3	683	25
Catégorie 4	91	0
Catégorie 6	28	3
Catégorie 7 - Générale	360	0
Catégorie 7 - Individuelle	52	0
Catégorie 8 A	7	0
Catégorie 8 B	10	0
Catégorie 9 A	130	
Catégorie 9 B		1
Catégorie 9 C		8
Satellite		108

### **Examens d'aptitude et certificats pour utiliser certaines stations**

Chaque mois, l'IBPT organise des examens radiomaritimes et des examens pour les radioamateurs.

L'examen qui donne accès au certificat d'opérateur de stations de navire est nécessaire pour tout utilisateur d'une station de radiocommunications dans les bandes de fréquences radiomaritimes. Selon l'utilisateur, il y a 4 types d'examens (et certificats), classés selon le degré de difficulté :

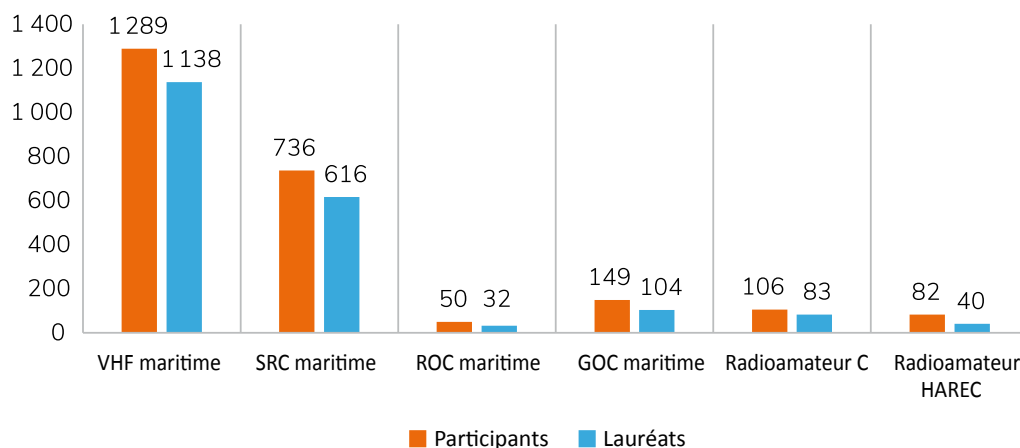
- VHF (l'abréviation renvoie à l'équipement utilisé, une radio « Very High Frequency ») : le certificat de « base », utilisé pour la navigation intérieure (commerciale et de plaisance) et pour la navigation en mer (plaisance) ;
- SRC (« Short Range Certificate ») : pour la plaisance en mer ;
- ROC (« Restricted Operating Certificate ») : surtout destiné à l'utilisation professionnelle pour le cabotage ;
- GOC (« Global Operating Certificate ») : surtout destiné à l'utilisation professionnelle en mer.



Pour les radioamateurs, deux types d'examens sont organisés :

- Examen C : examen de base ;
- Examen HAREC : pour un accès illimité à toutes les bandes de radioamateurs avec une puissance émettrice autorisée qui donne accès au « Harmonized Amateur Radio Examination Certificate ».

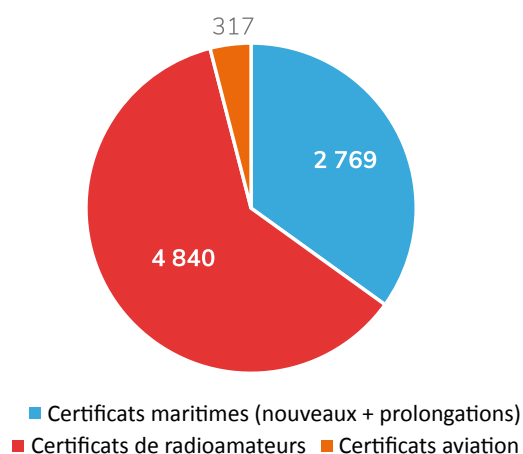
### Examens IBPT 2019



La Direction générale Transport aérien du SPF Mobilité et Transports organise l'examen pour le certificat de radiotéléphoniste de stations d'aéronef. Le certificat est toutefois délivré aux lauréats par l'IBPT.

Le nombre élevé de certificats de radioamateurs s'explique par une adaptation de la législation en 2019. L'utilisation d'une station de radiocommunications de la 5<sup>e</sup> catégorie exige un certificat d'opérateur adéquat. Obtiennent ce certificat les lauréats de l'examen, mais également les titulaires d'une autorisation de 5<sup>e</sup> catégorie obtenue avant le 1<sup>er</sup> janvier 2019.

### Certificats délivrés en 2019



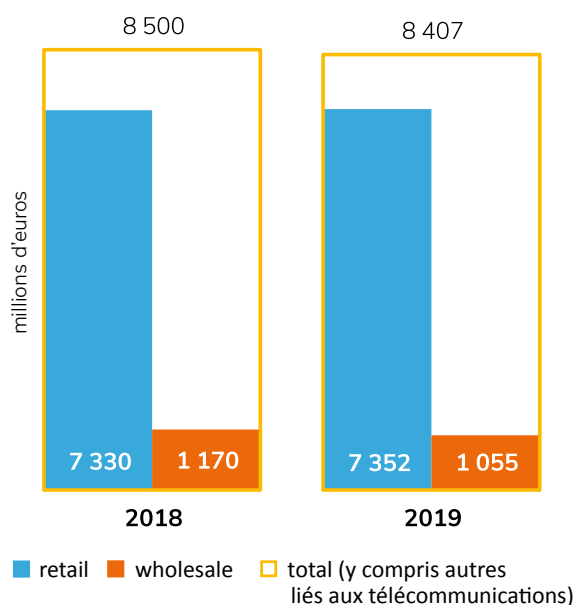
### 3.1.4. Indicateurs du marché des communications électroniques

Chaque année, au plus tard fin juin, l'IBPT publie sur son site Internet le rapport statistique du secteur des communications électroniques. Cette section reprend les principales constatations pour 2019 en ce qui concerne l'évolution du chiffre d'affaires et les investissements dans le secteur et l'utilisation des services fixes, mobiles et audiovisuels.

**Chiffre d'affaires.** Le chiffre d'affaires sur le marché de la télévision et des communications électroniques s'élevait en 2019 à 8,41 milliards d'euros, soit une petite diminution par rapport à l'année précédente (-1,1 %). Alors que le segment de détail augmente légèrement (+0,3 % pour atteindre 7,35 milliards d'euros), le chiffre d'affaires sur le marché de gros recule fortement : -9,8 % pour atteindre 1,06 milliard d'euros.

Environ 66 % du chiffre d'affaires sur le marché de détail est réalisé sur le marché résidentiel (4,83 milliards d'euros) ; l'on enregistre 1,2 point de pourcentage de plus de chiffre d'affaires pour les communications électroniques (3,74 milliards d'euros). Le chiffre d'affaires de détail des communications électroniques réalisé sur le marché non résidentiel diminue de 0,4 %, pour atteindre 2,49 milliards d'euros.

**Chiffre d'affaires net du marché de la télévision et des communications électroniques (millions d'euros)**



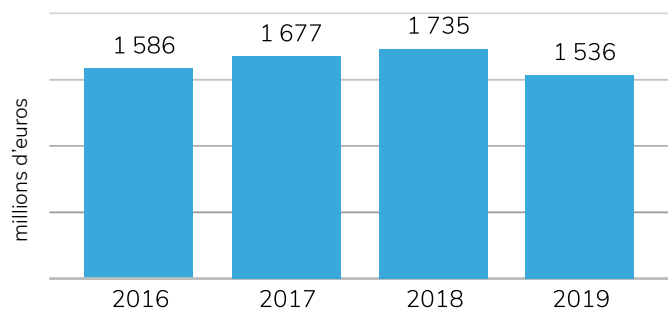
42,4 % du chiffre d'affaires sur le marché de la télévision et des communications électroniques en Belgique provient des services fixes qui enregistrent une perte de chiffre d'affaires de 1 %. Les opérateurs retirent également moins de chiffre d'affaires qu'en 2018 pour les services mobiles : -1,9 % pour atteindre 3,54 milliards d'euros. Seul le chiffre d'affaires des activités de télévision a augmenté de 1,9 % pour atteindre 1,26 milliard d'euros. Cela représente une part de 15 % du chiffre d'affaires total des communications électroniques et de la télévision.

**Investissements.** Les dépenses d'investissement pour financer la mise à jour de réseaux existants et le déploiement de nouveaux réseaux fixes et mobiles ultrarapides diminuent pour la première fois, après avoir augmenté chaque année depuis 2012. En termes réels,

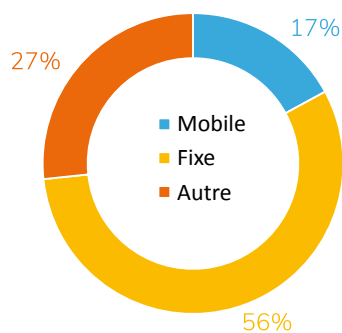


les investissements se trouvent, avec 1,54 milliard d'euros, 199 millions d'euros sous le niveau atteint en 2018 (soit une diminution de 11,5%).

### Investissements dans les actifs fixes concernant les communications électroniques (hors licences)

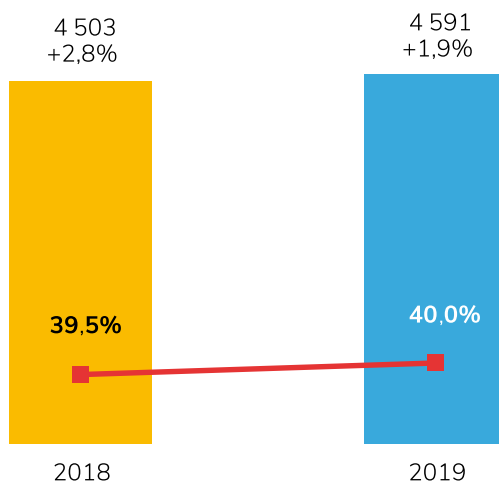


Les investissements se déplacent vers les infrastructures fixes. Plus de la moitié des investissements dans les actifs fixes ont eu lieu dans le secteur des communications électroniques fixes (56%). En 2018, la part de ces investissements dans les investissements totaux au niveau des actifs fixes était encore inférieure à 50 % (49 %).

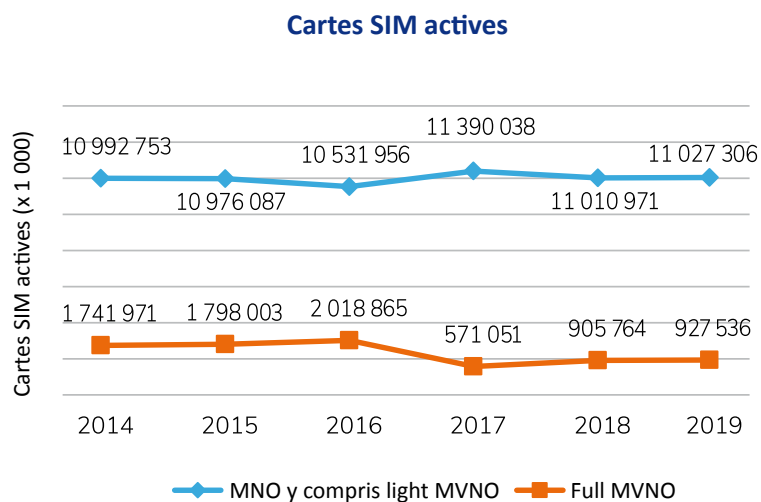


**Utilisation de services fixes.** L'utilisation de la téléphonie fixe diminue systématiquement. Cela se traduit par une diminution continue, à la fois du nombre de canaux d'accès au réseau de téléphonie fixe (en 2019, celui-ci a diminué de 4,3 %, pour atteindre 3 930 410), et du nombre de minutes d'appels fixes sortants (en 2019, le nombre de minutes d'appels fixes sortants a diminué d'un peu moins d'un million de minutes, pour atteindre 5,625 milliards sur une base annuelle). L'accès large bande fixe a continué à augmenter, mais connaît un pourcentage de croissance inférieur aux années précédentes : fin 2019, l'on compte 4,591 millions de lignes fixes à haut débit de détail en Belgique (+1,9 % sur une base annuelle contre +2,8 % en 2018).

### Nombre de lignes fixes à haut débit (en milliers) et taux d'adoption



**Utilisation des services mobiles.** Après trois années de diminution consécutives, le nombre de cartes SIM actives connaît une croissance minime de 0,3 %. Fin 2019, les opérateurs mobiles belges comptent 11 954 842 cartes SIM actives. Le taux d'adoption mobile a toutefois légèrement reculé : -0,6 pour atteindre 104,2 %. Les opérateurs de réseau mobile (y compris les light MVNO) ont enregistré une croissance de volume limitée de 16 335 cartes SIM actives pour atteindre un total de 11 027 306. Les full MVNO comptent 21 772 cartes SIM actives de plus. Avec 928 000 cartes SIM actives, les full MVNO représentent fin 2019 7,8 % du nombre total de cartes SIM actives.



Le volume de voix mobile continue d'augmenter : en 2019, le volume de voix mobile des clients de détail des opérateurs mobiles belges dans le rayon du réseau domestique a augmenté de 2,9 % et le volume de voix en itinérance a même augmenté de 7,5 %.

Depuis 2014, une diminution significative du nombre de SMS envoyés est enregistrée, en raison de l'utilisation de services « over the top » (OTT) alternatifs. En 2019, l'utilisation de SMS envoyés depuis le réseau mobile belge diminue de 12,2 % (pour atteindre 16 691 066 messages), les messages SMS en itinérance envoyés et reçus par des abonnés mobiles à l'étranger diminuent de 21 % (jusqu'à 1,15 milliard de messages).

Les données mobiles augmentent par contre considérablement. En 2019, les abonnés mobiles ont utilisé 59 % de données en plus qu'en 2018 pour arriver à 324 pétaoctets.

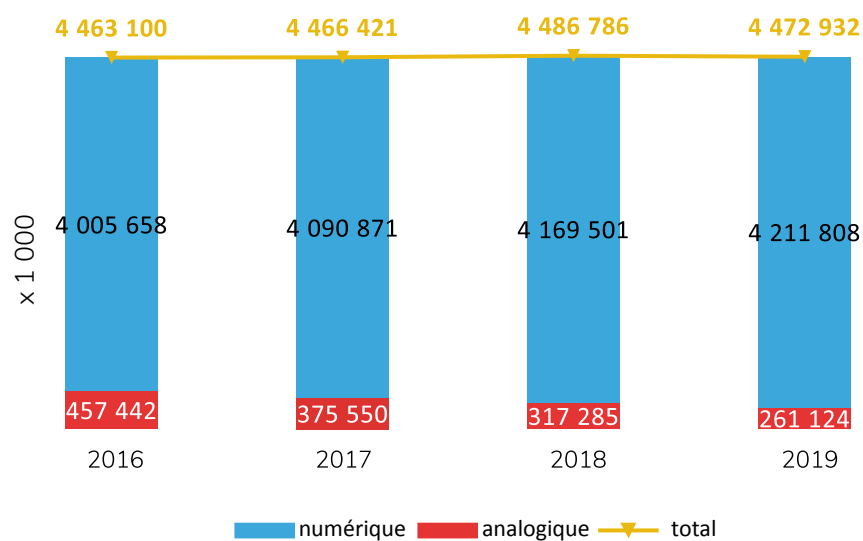
**Utilisation de services audiovisuels.** L'année 2019 s'est caractérisée par une extension de l'offre de télévision traditionnelle pour contrer la perte d'abonnés due à l'augmentation des services OTT<sup>49</sup>. Ces évolutions n'entraînent pas encore la résiliation massive d'abonnements de télévision classiques (sans satellite) : l'on a observé une légère diminution de 0,3 %, pour atteindre 4 472 932 abonnements de télévision classiques.

49 Ainsi, en février 2019, Telenet a mis sur le marché « Yugo », qui combine l'Internet fixe et mobile et la télévision via une application qui remplace le décodeur. Via la filiale Tadaam, une offre sans câble physique a également été lancée pour permettre la télévision et l'Internet via le réseau 4G. « Epic combo » de Proximus est comparable à « Yugo » : elle comprend un abonnement mobile avec des données illimitées pour notamment regarder des vidéos en streaming et permet également de regarder la télévision partout et sur différents écrans via l'application de télévision Proximus et le site Internet de Proximus TV. Orange a lancé une offre groupée sans abonnement à la télévision : « Love Duo » comprend la téléphonie mobile et l'Internet, mais pas la télévision. Le potentiel pour cette offre groupée réside au niveau des jeunes qui ne regardent plus la télévision de manière classique et des personnes ayant une résidence secondaire.



La télévision numérique poursuit sa croissance (+1 %) avec une part de 94 % dans le nombre total de raccordements à la télévision (+ 1 point de pourcentage).

### Nombre de raccordements classiques à la télévision



## 3.2. SERVICES POSTAUX

### 3.2.1. Prestataires du service universel - licences

Toute personne qui souhaite fournir un service d'envois de correspondance, recommandés ou non, relevant du service universel (jusqu'à 2kg), doit demander une licence à l'IBPT.

La licence de SPAN Diffusion pour la prestation du service postal universel a été attribuée le 10 septembre 2019 par l'IBPT. L'entreprise propose des services de courrier publicitaire. Cela porte le nombre de prestataires du courrier universel à trois : SPAN Diffusion dans les 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale, bpost, qui a été désigné pour offrir la totalité du service universel sur l'ensemble du territoire et Glejor BVBA, qui souhaite fournir des services d'envois de correspondance (sans les envois recommandés) dans la zone avec le code postal 3650. TBC Post a fourni des services de courriers recommandés au niveau national et des services d'envois de correspondance sur la majeure partie du territoire national, mais a été déclaré en faillite le 16 décembre 2019.

### 3.2.2. Points postaux

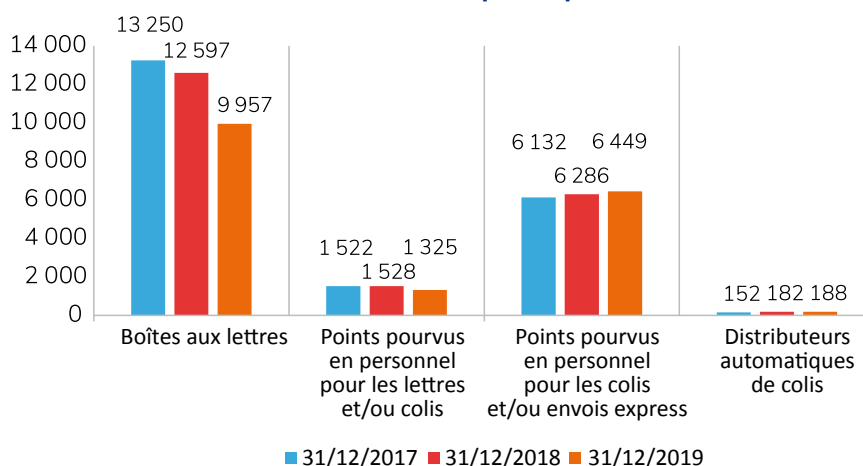


Sur le site Internet [pointpostal.be](http://pointpostal.be), l'IBPT rassemble, depuis fin 2017, les données de tous les points postaux disponibles sur le territoire belge, selon la répartition suivante :

- boîte aux lettres pour les envois de correspondance ;
- point pourvu en personnel pour l'envoi et/ou la réception de lettres et de colis ;
- point pourvu en personnel pour l'envoi et/ou la réception de colis et/ou d'envois express ;
- distributeur automatique de colis pour l'envoi et/ou la réception.

[Pointpostal.be](http://Pointpostal.be) est alimenté par des données des opérateurs et permet de visualiser les développements dans le réseau de points postaux.

## Évolution des points postaux



Des boîtes aux lettres pour l'envoi étaient mises à la disposition des utilisateurs jusqu'à la faillite de TBC-Post, fin 2019, aussi bien par le prestataire du service universel, bpost (boîtes rouges), que par le titulaire de la licence, TBC-Post (boîtes bleues). Ces dernières années, le nombre de boîtes aux lettres a été systématiquement diminué. Par rapport à l'année passée, plus de 2 000 boîtes aux lettres rouges ont disparu des rues. Nous observons également une chute des points pourvus en personnel pour les lettres et/ou les colis en 2019, en raison de la disparition de TBC-Post et de ses 190 points environ. Le nombre de points pourvus en personnel de bpost, avec, d'une part, des points poste et, d'autre part, des bureaux de poste, est resté relativement stable entre 2017 et 2019.

Au niveau des points pourvus en personnel d'autres opérateurs, dans le cadre des colis et/ou des envois express, nous observons une augmentation continue. Il convient, il est vrai, de noter que les mêmes emplacements peuvent revenir plusieurs fois. Il arrive en effet que certains points pourvus en personnel, comme les librairies ou les stations essence, travaillent pour plus d'un opérateur.

La mise en place de distributeurs automatiques de colis est une tendance apparue ces dernières années. Ces distributeurs, équipés d'une série de casiers sécurisés, sont généralement installés à des endroits très fréquentés et peuvent être utilisés, pour la plupart, 24h/24, 7 jours sur 7, pour l'envoi et/ou la réception de colis. En Belgique, bpost a lancé le déploiement d'un réseau de distributeurs automatiques de colis en 2014, tant pour l'envoi que pour la réception de colis. Ce réseau « Cubee » est en outre devenu un réseau ouvert, pouvant être utilisé par d'autres opérateurs, comme GLS et DHL Parcel. Outre bpost, DHL Express dispose également de distributeurs automatiques de colis, mais uniquement pour l'envoi de colis. Outre les réseaux postaux et non cartographiés par pointpostal.be, il existe aussi des initiatives indépendantes de tout opérateur comme BringMe, Facility Lockers et ParcelHome, qui permettent de faire livrer un colis dans un distributeur automatique de colis, à domicile ou au travail.

### 3.2.3. Indicateurs du marché postal

Outre bpost et les deux titulaires de licence postale, il y a encore environ 700 entreprises actives sur le marché postal belge. Pour suivre l'évolution du marché, l'IBPT consulte chaque année les principaux opérateurs postaux. En 2019, les données de 21 entreprises ont ainsi été traitées pour l'année 2018. Leur chiffre d'affaires cumulé s'élève approximativement à 90 % du chiffre d'affaires total dans le secteur postal, ce qui permet de se faire une idée précise des tendances générales sur le marché postal. Tous les indicateurs et leur évolution peuvent être consultés sur l'observatoire postal de l'IBPT. Au deuxième semestre de 2020, les données seront complétées avec les chiffres de 2019. Voici les principales observations concernant les chiffres de 2018.

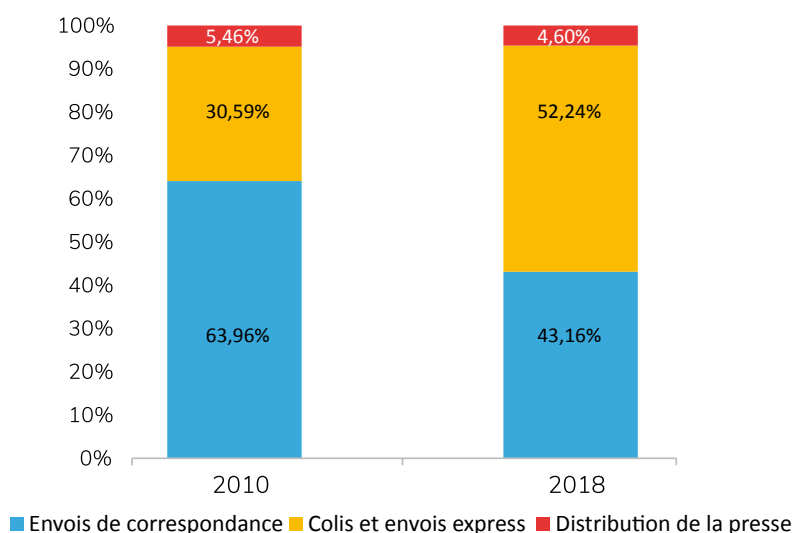


## Services

Les chiffres de 2018 renvoient à une accélération de la croissance du marché postal. Le pourcentage de croissance augmente jusqu'à 5 % en 2018, contre 3,4 % en 2017. Les recettes totales du secteur postal s'élevaient en 2018 à 2,65 milliards d'euros, grâce aux tendances suivantes :

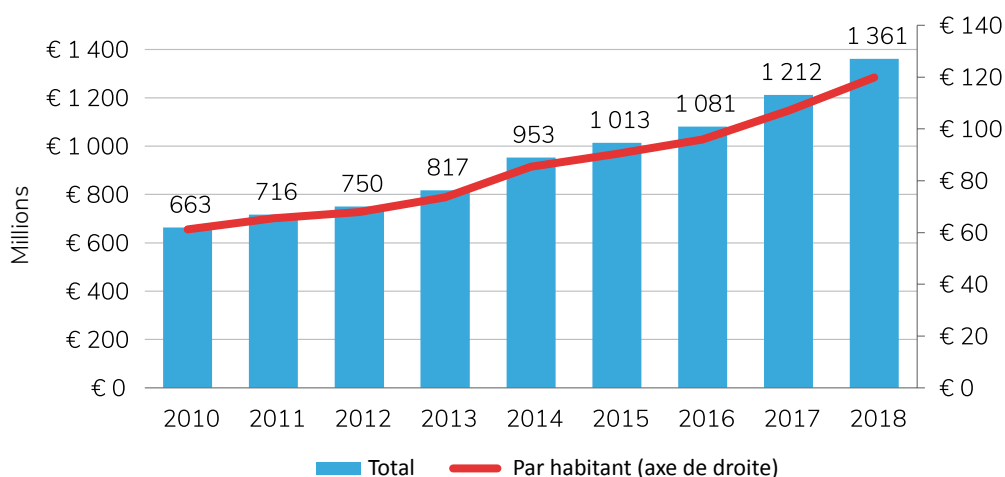
1) La croissance dynamique du segment des colis et des envois express : les colis et les envois express constituent le principal segment sur le marché postal.

### Composition du marché postal



En un an, le chiffre d'affaires des colis a augmenté de plus de 12 %.

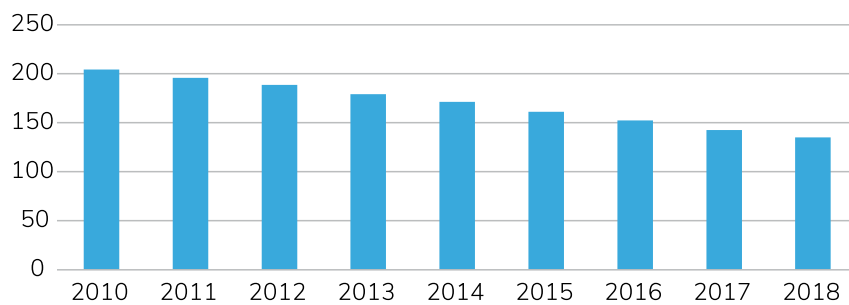
### Chiffre d'affaires du segment des colis



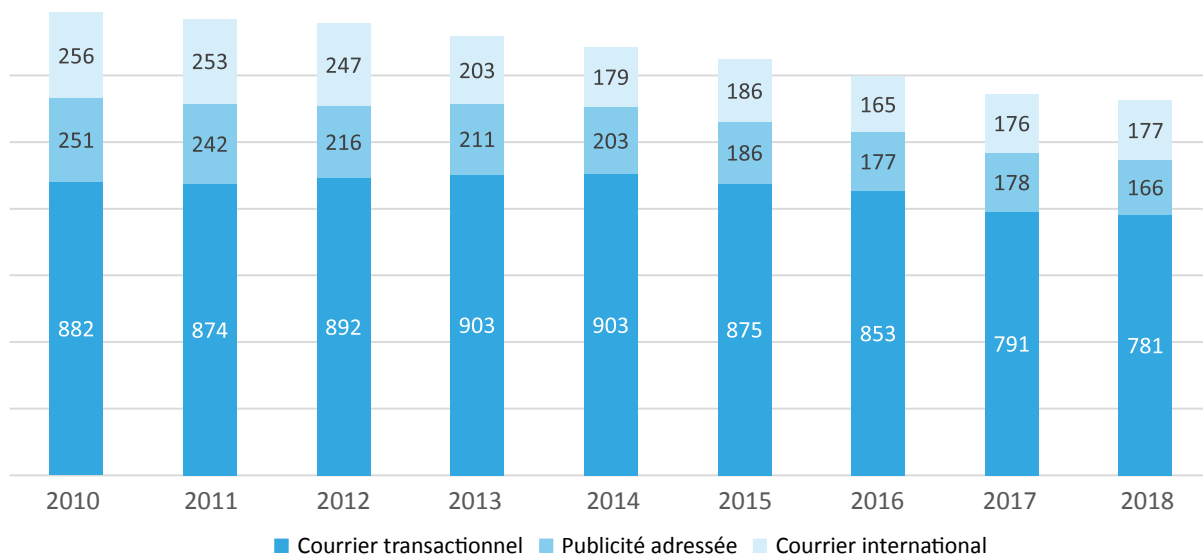
2) La diminution plus limitée des recettes des envois de correspondance : les données de 2018 affichent un plus grand écart entre l'évolution des volumes, d'une part, et des revenus, d'autre part, par rapport aux années précédentes.



## Évolution du volume d'envois de correspondance par habitant



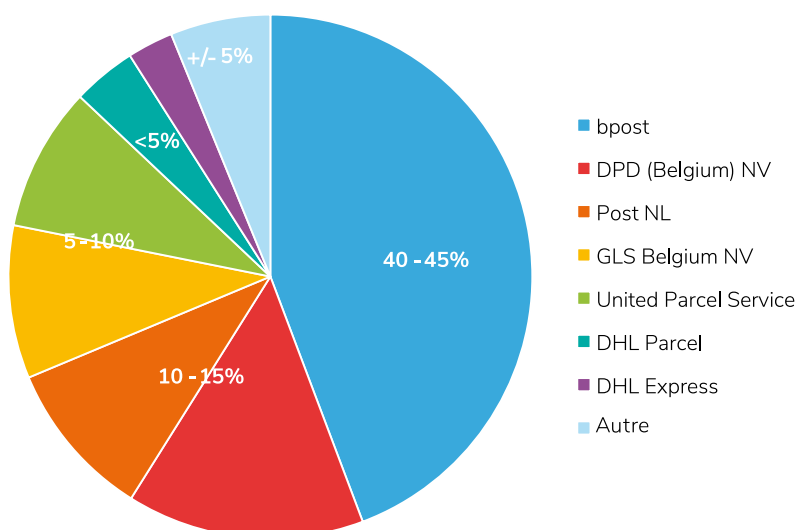
## Évolution des revenus de la poste aux lettres



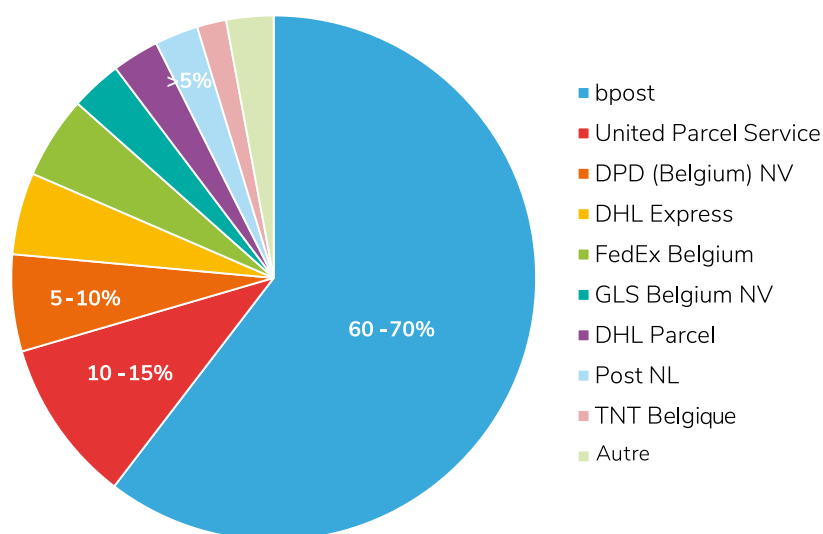
## Acteurs

bpost parvient à maintenir sa position sur le marché dans le secteur et reste globalement le leader sur le marché, mais confirme également sa position en tête du classement sur le marché des colis et des envois express.

## Parts de marché sur la base du volume des colis et des envois express des opérateurs postaux en 2018



### Parts de marché global des opérateurs postaux en 2018



### 3.3. Médias

L'IBPT est compétent sur le territoire de la Région bilingue de Bruxelles-Capitale pour la régulation des opérateurs de réseau et des organismes de radiodiffusion ou de télévision, à l'exception des opérateurs et des organismes de radiodiffusion qui diffusent/réalisent des programmes exclusivement en français ou en néerlandais.

Les prestataires de services de médias audiovisuels dans la Région bilingue de Bruxelles-Capitale doivent s'enregistrer auprès de l'IBPT pour chaque service de média audiovisuel qu'ils visent à fournir. Pour faciliter l'obligation de déclaration et l'arrivée d'entreprises du secteur des médias installées à Londres souhaitant s'établir en UE après le Brexit, l'IBPT a mis à disposition sur son site Internet [un formulaire de déclaration](#) en 2019. Son utilisation n'est toutefois pas obligatoire.

En 2019, Smithsonian Networks (SNI/SI Networks L.L.C.) et Eleven Sports Network ont été reconnus par l'IBPT comme prestataires de services de médias audiovisuels. Cela porte à cinq le nombre total de prestataires de services de médias audiovisuels reconnus par l'IBPT dans la Région bilingue de Bruxelles-Capitale<sup>50</sup>.

<sup>50</sup> Les autres prestataires sont : Almaghreb TV, Arabia TV et Canal Maroc 1.

## A. RAPPORT FINANCIER ET COMPTES ANNUELS DES FONDS

L'article 34, alinéa 3, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après « loi statut ») prévoit que le rapport annuel doit notamment comporter un rapport financier et les comptes annuels des fonds pour les services universels en matière de services postaux et de télécommunications.

Les comptes de l'IBPT et des services de médiation pour le secteur postal et les télécommunications sont repris ci-dessous. Il s'agit d'instances indépendantes créées pour traiter les plaintes des consommateurs vis-à-vis des opérateurs des secteurs concernés. Le rôle de l'IBPT est limité à la mise à disposition de personnel et au soutien logistique sur le plan des achats, de la comptabilité et du budget.

Le même raisonnement s'applique aux deux services de médiation : les recettes réalisées sont inférieures aux dépenses, parce que le solde de 2018 est déduit de la redevance de médiation à facturer réellement des opérateurs.



## Comptabilité de l'IBPT - 2019

REVENUS	euros	DÉPENSES	euros
Remboursements	112 775	Personnel	24 497 778
Redevances des licences et de contrôle pour les radiocommunications privées	20 020 883	Fonctionnement	8 708 727
Redevances des licences publiques	46 072 519	Dépenses d'investissements	1 857 952
Poste	2 902 816	Organisations de coordination	1 758 977
Divers	19 443	Trésorerie	28 387 706
Prestations pour des tiers	13 303	CF/RT	1 839 738
<b>TOTAL</b>	<b>69 141 739</b>	<b>TOTAL</b>	<b>67 050 878</b>

## Comptabilité du Service de médiation pour le secteur postal - 2019

REVENUS	euros	DÉPENSES	euros
Remboursements	-	Personnel	1 700 879
Prestations pour des tiers (contribution du secteur)	1 800 086	Fonctionnement	158 565
		Dépenses d'investissements	8 244
		Organisations de coordination	300
<b>TOTAL</b>	<b>1 800 086</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1 867 988</b>

## Comptabilité du Service de médiation pour les télécommunications - 2019

REVENUS	euros	DÉPENSES	euros
Remboursements	99 086	Personnel	1 804 799
Prestations pour des tiers (contribution du secteur)	1 374 581	Fonctionnement	281 877
		Dépenses d'investissements	78 099
		Organisations de coordination	300
<b>TOTAL</b>	<b>1 473 667</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2 165 075</b>

En 2019, les fonds pour les services universels n'ont pas été activés.



## B. RAPPORT CONCERNANT LE CONTRÔLE VISÉ À L'ARTICLE 21 DE LA LOI STATUT

L'article 34, alinéa 3, de la loi statut exige que le rapport annuel comprenne également « un rapport sur le contrôle visé à l'article 21 ».

L'article 21 de la loi statut définit les modalités de la procédure d'infraction qui peut être lancée lorsque le Conseil dispose d'un faisceau d'indices qui pourraient indiquer une infraction à la législation ou à la réglementation dont l'IBPT contrôle le respect ou aux décisions prises par l'IBPT en exécution de cette législation ou réglementation.

En 2019, deux procédures d'infraction ont été lancées et ont donné lieu aux décisions d'amende suivantes :

- Décision du 22 janvier 2019 imposant une amende de 300 000 euros à Telenet pour défaut de mention de l'Easy Switch ID sur certaines factures de clients professionnels.

Le 22 janvier 2019, l'IBPT a adopté une décision imposant une amende administrative de 300 000 euros pour le non-respect de l'article 16, deuxième phrase, de l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques (ci-après : « l'arrêté royal Easy Switch »). L'arrêté royal Easy Switch, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2017, impose aux opérateurs de télécommunications « fixes » et aux opérateurs de télécommunications qui offrent des services groupés (avec la téléphonie mobile), l'obligation de faciliter le changement d'opérateur pour les clients en réglant la résiliation des contrats de ces clients. Ce faisant, les clients doivent communiquer leur Easy Switch ID à leur nouvel opérateur pour pouvoir utiliser la procédure Easy Switch. L'Easy Switch ID se compose d'une série de chiffres et/ou de lettres qui identifient l'installation de télécommunications de l'opérateur précédent à une adresse donnée. Les opérateurs sont obligés de mentionner l'Easy Switch ID dans l'espace client, dans un document que le client reçoit lorsqu'il se connecte pour la première fois auprès d'un nouvel opérateur ou sur la facture. Il est ressorti de contrôles effectués par l'IBPT que Telenet ne mentionnait pas l'Easy Switch ID sur les factures d'un groupe spécifique de clients : les clients professionnels qui avaient souscrit par le passé à un plan tarifaire résidentiel chez Telenet pour la télévision et/ou l'Internet. Les factures de ce groupe de clients mentionnaient seulement qu'ils devaient consulter l'espace client « Mon Telenet » pour obtenir l'Easy Switch ID. L'IBPT a considéré que ce n'était pas suffisant. En outre, Telenet n'a pas respecté l'engagement qu'il avait lui-même proposé de mettre, pour le 1<sup>er</sup> juillet 2018, les factures en conformité avec les exigences de l'article 16 de l'arrêté royal Easy Switch et n'a mis ses factures en règle qu'en décembre 2018. Par conséquent, l'IBPT a décidé d'imposer une amende.

- Décision du 24 avril 2019 concernant le non-respect par Lycamobile de la législation relative à l'identification des utilisateurs finals de cartes prépayées.

Depuis l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 27 novembre 2016 relatif à l'identification de l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée (ci-après « l'arrêté royal du 27 novembre 2016 »), à savoir le 17 décembre 2016, il est interdit pour un opérateur d'activer une carte prépayée sans avoir identifié l'utilisateur final au préalable. Pour le 7 juin 2017 au plus tard, les opérateurs devaient déconnecter les utilisateurs finals non identifiés d'anciennes cartes prépayées achetées avant l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 27 novembre 2016. Il est ressorti de contrôles effectués par l'IBPT pour vérifier la conformité des pratiques par rapport à la réglementation concernant l'identification des utilisateurs finals de cartes prépayées que Lycamobile ne remplissait pas ses obligations en la matière. L'IBPT a



d'abord décidé d'imposer des mesures provisoires à Lycamobile dans une décision du 30 mars 2018 pour qu'il prenne des mesures pour corriger les négligences constatées. Ces mesures ont été confirmées dans une décision du 6 avril 2018. Après l'entrée en vigueur de ces mesures provisoires, l'IBPT a effectué de nouveaux contrôles et a à nouveau constaté différentes infractions à la réglementation concernant l'identification préalable des utilisateurs finals. C'est pourquoi l'IBPT a imposé une amende de 225 183 euros dans la décision du 15 juin 2018 à Lycamobile, ainsi qu'une série de mesures obligatoires.

Enfin, après de nouveaux contrôles effectués par l'IBPT, il s'est avéré que Lycamobile ne s'était toujours pas conformé ni à la réglementation concernant l'identification préalable des utilisateurs finals, ni à la décision du 15 juin 2018. C'est pourquoi l'IBPT a condamné l'opérateur pour non-respect de la décision de l'IBPT du 15 juin 2018 et de la réglementation en question via une décision du 24 avril 2019. Cette fois, l'IBPT a imposé une amende de 394 070 euros. Il a également imposé les mesures suivantes : Lycamobile doit immédiatement améliorer significativement le système d'identification des utilisateurs finals pour toujours garantir une identification correcte de ces derniers avant que la carte prépayée ne soit activée (vérification de l'identification par Lycamobile ou son sous-traitant préalablement à l'activation de la carte). Lycamobile doit aussi immédiatement tout mettre en œuvre pour limiter au maximum les cas nécessitant une introduction manuelle des documents et données d'identification dans ses systèmes informatiques. Dans le mois qui suit la décision, Lycamobile doit en outre veiller à ce que les documents et données d'identification demandés par les autorités judiciaires puissent être retrouvés facilement dans ses systèmes informatiques, sans risque d'erreurs ou de données incomplètes (par exemple en constituant une seule base de données). En ce qui concerne la vérification de l'identification des utilisateurs finals des cartes prépayées acquises dans le passé, l'IBPT accepte le plan de remédiation proposé par Lycamobile (remédiation d'ici fin juin 2019).



## C. BILAN DU PLAN OPÉRATIONNEL 2019

<b>Axe stratégique « Concurrence » - Amélioration de la concurrence durable et des investissements</b>	
C/1/2019/01 Monitoring du marché des communications électroniques et de la télévision	Fiche réalisée
C/1/2019/02 Publication d'un observatoire postal 2018	Fiche réalisée
C/1/2019/03 Rédaction de la décision d'analyse de marché concernant le marché de la fourniture en gros d'accès de haute qualité en position déterminée	Fiche réalisée
C/1/2019/04 Rédaction d'une décision concernant les offres de référence des câblo-opérateurs	Fiche en cours de réalisation
C/1/2019/05 Rédaction d'une décision concernant les offres de référence de Proximus pour le dégroupage local virtuel, le multicast et le bitstream sur la fibre optique	Fiche réalisée
C/1/2019/06 Rédaction d'une décision concernant les offres de référence de Proximus pour le dégroupage local et le bitstream sur le réseau cuivre	Fiche en cours de réalisation
C/1/2019/07 Rédaction d'une décision concernant les one-time fees du câble, du cuivre et de la fibre optique	Fiche réalisée
C/1/2019/08 Rédaction d'une décision concernant les rental fees pour le câble et le FTTH	Fiche réalisée
C/1/2019/09 Rédaction d'une décision concernant le coût moyen pondéré du capital (« WACC »)	Fiche réalisée
C/1/2019/10 Monitoring de la mise en œuvre de l'analyse de marché large bande et radiodiffusion	Fiche réalisée
C/1/2019/11 Rédaction de la décision concernant l'offre de référence Proximus VoIP interconnexion	Fiche en cours de réalisation
C/1/2019/12 Évaluation de l'AR Easy Switch	Fiche réalisée
C/1/2019/13 Transposition du code des communications électroniques européen	Fiche réalisée
<b>Axe stratégique « Concurrence » - Stimuler l'innovation</b>	
C/2/2019/01 Rapport sur le contrôle en Belgique du règlement « Neutralité du réseau »	Fiche réalisée
C/2/2019/02 Soutenir le marché de l'e-commerce depuis une perspective postale	Fiche réalisée
C/2/2019/03 Évaluer les nouveaux produits et services par rapport à la législation postale	Un workshop a eu lieu et aucune étude n'a été organisée
<b>Axe stratégique « Utilisateurs » - Contribuer à l'information transparente des utilisateurs et promouvoir l'inclusion sociale</b>	
G/1/2019/01 Comparaison tarifaire nationale des services de communications électroniques	Fiche en cours de réalisation
G/1/2019/02 Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services de communications électroniques sur le marché résidentiel	Fiche réalisée
G/1/2019/03 Comparateur tarifaire des services de communications électroniques	Fiche réalisée
G/1/2019/04 Baromètre de qualité des services de communications électroniques	Fiche réalisée
G/1/2019/05 Enquête sur la perception du fonctionnement du marché des communications électroniques	Fiche réalisée



G/1/2019/06 Contrôle du service universel	Fiche réalisée
G/1/2019/07 Réforme des tarifs sociaux	Fiche réalisée
G/1/2019/08 Étude consommateurs marché postal	Fiche réalisée
G/1/2019/09 Contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost	Fiche réalisée
G/1/2019/10 Contrôle du respect du cadre réglementaire postal	Fiche en cours de réalisation
G/1/2019/11 Contrôle du coût net des obligations de service universel soumis par bpost	Fiche en cours de réalisation
G/1/2019/12 Étude de l'élasticité concernant les produits postaux	Fiche réalisée
G/1/2019/13 Contrôle des prix des produits appartenant au service universel postal	Fiche réalisée
<b>Axe stratégique « Utilisateurs » - Assurer un environnement fiable</b>	
G/2/2019/01 Améliorer la transparence quant à la couverture des réseaux fixes et mobiles	Fiche réalisée
G/2/2019/02 Inspection des infrastructures critiques des opérateurs	Fiche réalisée
G/2/2019/03 Notification des incidents de sécurité par les opérateurs	Fiche réalisée
G/2/2019/04 Contrôle de la mise sur le marché des équipements hertziens	Fiche réalisée
<b>Axe stratégique « Ressources rares » - Gérer les ressources rares</b>	
S/1/2019/01 Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché	Fiche réalisée
S/1/2019/02 Mise aux enchères multibande - Mise aux enchères bandes de fréquences 2G et 3G, 700 MHz et 3400-3800 MHz	Fiche réalisée
S/1/2019/03 Utilisation de drones pour les repérages et les mesures	Fiche en cours de réalisation
S/1/2019/04 Contrôle du spectre – résolution des perturbations	Fiche réalisée
<b>Axe stratégique « Fonctionnement efficace » - Assurer un fonctionnement accessible</b>	
E/1/2019/01 Renouvellement du site web de l'IBPT	Fiche en cours de réalisation
E/1/2019/02 Détermination de la qualité d'opérateur	Fiche en cours de réalisation
E/1/2019/03 Synthèse des droits et obligations des opérateurs	Fiche en cours de réalisation
E/1/2019/04 Attribution de licences pour les appareils portables qui ne sont pas liés à un bateau	Fiche en cours de réalisation
E/1/2019/05 Participation aux organes de concertation nationale et internationale	Fiche réalisée
<b>Axe stratégique « Fonctionnement efficace » - Être un employeur attractif</b>	
E/2/2019/01 Plan opérationnel interne	Fiche réalisée



## D. LISTE DES DOCUMENTS PUBLIÉS EN 2019

<b>Décisions</b>	
22/01/2019	Décision du Conseil de l'IBPT imposant une amende de 300 000 euros à Telenet pour défaut de mention de l'Easy Switch ID sur certaines factures de clients professionnels
22/01/2019	Décision du Conseil de l'IBPT relative aux interfaces radio B01-39 à 41, B03-04 et B07-06
01/02/2019	Décision du Conseil de l'IBPT concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2017
29/03/2019	Décision du Conseil de l'IBPT concernant l'extension des droits d'utilisation de Citymesh dans la bande de fréquences 3,5 GHz pour la fourniture de services de communications électroniques sur le territoire belge
08/04/2019	Décision du Conseil de l'IBPT concernant l'octroi à e-BO Entreprises de droits d'utilisation provisoires pour l'établissement et l'exploitation d'installations émettrices dans les parcs éoliens situés dans la zone économique de la Belgique
24/04/2019	Décision du Conseil de l'IBPT concernant le non-respect par Lycamobile de la législation relative à l'identification des utilisateurs finals de cartes prépayées
13/05/2019	Enregistrement d'Eleven Sports Network comme fournisseur de services de médias audiovisuels
27/05/2019	Enregistrement de SNI/SI Networks L.LC comme fournisseur de services de médias audiovisuels
13/06/2019	Décision du Conseil de l'IBPT concernant la possibilité de facturation par Nethys de frais supplémentaires sur la base de l'article 6 quater du règlement (UE) n° 531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012
09/07/2019	Décision du Conseil de l'IBPT portant réfection de la décision du Conseil de l'IBPT du 7 décembre 2018 relative au marché de détail de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée et au marché de gros du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée
23/07/2019	Décision du Conseil de l'IBPT concernant le coût du capital (WACC) pour les opérateurs puissants en Belgique
29/07/2019	Décision du Conseil de l'IBPT concernant les zones du territoire où s'applique la réduction du montant des droits d'utilisation des liaisons hertziennes
29/07/2019	Décision du Conseil de l'IBPT concernant la coexistence entre les réseaux mobiles publics et le réseau GSM-R dans la bande 900 MHz
17/09/2019	Décision du Conseil de l'IBPT concernant la demande d'extension à la commune de Courtrai des droits d'utilisation de Citymesh dans la bande de fréquences 3,5 GHz pour la fourniture de services de communications électroniques sur le territoire belge
17/09/2019	Décision du Conseil de l'IBPT concernant l'analyse des augmentations des tarifs unitaires de bpost pour l'année 2020
10/10/2019	Décision du Conseil de l'IBPT concernant la déclaration de non-conformité du système de comptabilisation des coûts pour bpost pour 2016
11/10/2019	Décision du Conseil de l'IBPT concernant la composition du collège visé par l'Arrêté Royal du 5 mai 2006 fixant une procédure de conciliation devant l'IBPT pour l'année 2019
29/10/2019	Décision du Conseil de l'IBPT concernant l'inventaire et la classification des produits et services fournis par le prestataire du service universel pour l'année 2017



6/11/2019	Décision du Conseil de l'IBPT concernant l'octroi à Citymesh de droits d'utilisation provisoires pour l'établissement et l'exploitation d'une installation émettrice dans la zone économique exclusive de la Belgique en mer du Nord
13/11/2019	Décision du Conseil de l'IBPT relative aux interfaces radio B20-01 à 11, B21-01 à 40, B22-01 à 09, B23-01 à 13 et B24-01 à 10.0
13/11/2019	Décision du Conseil de l'IBPT concernant l'augmentation de la réserve de numéros 0800
26/11/2019	Décision du Conseil de l'IBPT concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2018
13/12/2019	Analyse du marché de l'accès de haute qualité 2019
23/12/2019	Décision du Conseil de l'IBPT concernant l'inventaire et la classification des produits et services fournis par le prestataire du service universel pour l'année 2018
<b>Consultations</b>	
22/01/2019	Pré-consultation de l'offre de référence de Proximus « Bitstream GPON »
22/01/2019	Pré-consultation de l'offre de référence de Telenet « Bitstream coax et revente de services de télévision »
22/01/2019	Pré-consultation de l'offre de référence de Nethys « Bitstream coax et revente de services de télévision »
22/01/2019	Pré-consultation de l'offre de référence de Brutélé « Bitstream coax et revente de services de télévision »
22/01/2019	Consultation concernant la décision de l'IBPT du dd xx 2019 concernant l'extension des droits d'utilisation de Citymesh dans la bande de fréquences 3,5 GHz pour la fourniture de services de communications électroniques sur le territoire belge
08/02/2019	Consultation publique concernant la décision du Conseil de l'IBPT du xx 2019 concernant l'octroi à E-BO Entreprises de droits d'utilisation provisoires pour l'établissement et l'exploitation d'installations émettrices dans les parcs éoliens situés dans la zone économique de la Belgique en mer du Nord et concernant la modification des conditions financières dans la décision du Conseil de l'IBPT du 21 octobre 2013 concernant l'octroi à BASE Company de droits d'utilisation provisoires et dans la décision du Conseil de l'IBPT du 4 janvier 2018 concernant l'octroi à Citymesh de droits d'utilisation provisoires
14/02/2019	Pré-consultation de l'offre de référence de Proximus « Bitstream Multicast »
20/02/2019	Pré-consultation de l'offre de référence de Proximus « PRIO »
26/03/2019	Consultation à la demande du Conseil de l'IBPT du 24 mars 2019 concernant l'augmentation de la réserve de numéros 0800
29/03/2019	Consultation concernant l'analyse du marché de l'accès de haute qualité
30/04/2019	Consultation concernant l'utilisation de la bande 26 GHz pour la 5G
09/05/2019	Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant l'analyse de l'offre de référence de Proximus pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre
09/05/2019	Consultation publique du Conseil de l'IBPT concernant l'extension des droits d'utilisation de Citymesh dans la bande de fréquences 3,5 GHz pour la fourniture de services de communications électroniques sur le territoire belge
22/05/2019	Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant la coexistence entre les réseaux mobiles publics et le réseau GSM-R dans la bande 900 MHz



03/06/2019	Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant la révision des redevances uniques (« one-time fees ») et de la redevance de location mensuelle pour le « ISLA Repair » des offres de référence BRUO et Bitstream xDSL de Proximus
04/06/2019	Projet de décision concernant les conditions techniques et opérationnelles nécessaires pour éviter les brouillages préjudiciables dans la bande 3400-3800 MHz
04/06/2019	Projet de décision concernant les conditions techniques et opérationnelles nécessaires pour éviter les brouillages préjudiciables dans la bande 1427-1517 MHz
07/06/2019	Consultation organisée par le Conseil de l'IBPT du 25 mai 2019 concernant les zones du territoire où s'applique la réduction du montant des droits d'utilisation des liaisons hertziennes
19/06/2019	Consultation concernant l'évaluation d'Easy Switch en 2019
04/07/2019	Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant l'analyse de l'offre de référence de Proximus pour l'accès bitstream à la boucle locale en fibre optique
05/07/2019	Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs
13/08/2019	Consultation à la demande du Conseil de l'IBPT du 9 août 2019 relative au projet de décision concernant l'augmentation de la réserve de numéros 0800
28/08/2019	Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant l'offre de référence d'interconnexion VoIP de Proximus
24/09/2019	Consultation publique du Conseil de l'IBPT concernant l'extension des droits d'utilisation de Citymesh dans la bande de fréquences 3,5 GHz pour la fourniture de services de communications électroniques dans la mer du Nord
25/09/2019	Consultation concernant le projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant les interfaces radio B20-01 à 11, B21-01 à 40, B22-01 à 09, B23-01 à 13 et B24-01 à 10
05/11/2019	Consultation publique du Conseil de l'IBPT concernant l'extension des droits d'utilisation de Citymesh dans la bande de fréquences 3,5 GHz pour la fourniture de services de communications électroniques sur le territoire belge
24/12/2019	Consultation à la demande du ministre des Télécommunications concernant un avant-projet de loi et trois projets d'arrêté royal, relatifs aux réseaux mobiles
<b>Communications</b>	
08/01/2019	Communication du Conseil de l'IBPT concernant l'audit des systèmes de mesure internes et externes de bpost pour le contrôle des délais d'acheminement
01/03/2019	Communication du Conseil de l'IBPT concernant les spécifications techniques minimales pour les systèmes d'antennes indoor
03/04/2019	Communication du Conseil de l'IBPT concernant le contrôle du sixième contrat de gestion entre l'État et bpost
10/07/2019	Rapport annuel concernant la surveillance exercée sur la neutralité de l'internet en Belgique 2018-2019
10/10/2019	Communication du Conseil de l'IBPT concernant la liste des prestataires de services postaux titulaires d'une licence individuelle
08/11/2019	Communication du Conseil de l'IBPT concernant l'évaluation des tarifs de bpost retenus dans le cadre du règlement européen relatif aux services de livraison transfrontière de colis



13/11/2019	Communication du Conseil de l'IBPT concernant le rapport d'Analysys Mason du 7 novembre 2019 sur la valorisation du spectre pour les systèmes mobiles publics dans les bandes 3600 MHz et 26 GHz
27/11/2019	Communication du Conseil de l'IBPT concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour 2018
<b>Avis</b>	
15/05/2019	Avis du Conseil de l'IBPT concernant le projet d'arrêté royal portant exécution de la loi NIS, ainsi que de certaines dispositions de la loi « infrastructures critiques »
13/12/2019	Avis du Conseil de l'IBPT concernant le plan d'amélioration 2018 et le plan d'action 2019 de bpost dans le cadre de l'enquête de satisfaction de la clientèle 2018
<b>Communiqués de presse</b>	
18/01/2019	Nouvelles obligations pour les opérateurs postaux en exécution du règlement européen relatif aux services de livraison transfrontière de colis
15/02/2019	Qualité des réseaux de télécommunications mobiles : l'IBPT augmente la transparence
04/03/2019	L'IBPT impose à Telenet une amende de 300 000 euros pour mention incomplète des données de transfert sur certaines factures
29/03/2019	L'IBPT lance une consultation sur la régulation de l'accès de haute qualité
29/04/2019	L'IBPT impose à nouveau une amende à Lycamobile
09/05/2019	Les tarifs des appels internationaux vont être plafonnés
28/06/2019	L'IBPT publie le rapport annuel 2018 du secteur des communications électroniques
05/07/2019	Consultation concernant les nouveaux tarifs de gros pour l'accès aux réseaux des câblo-opérateurs
06/09/2019	La Cour des marchés rejette les recours introduits contre la régulation des marchés de l'Internet large bande et de la radiodiffusion
27/09/2019	L'IBPT approuve l'augmentation des tarifs postaux de bpost pour 2020
02/10/2019	L'enquête consommateurs annuelle de l'IBPT souligne la croissance des services OTT
22/10/2019	L'IBPT contrôle les équipements hertziens en matière de conformité et de brouillages préjudiciables
29/11/2019	Le segment des colis fait croître le marché postal et le réseau de points postaux
17/12/2019	L'IBPT continue de réguler la connectivité de haute qualité
19/12/2019	L'IBPT met à jour ses données sur la qualité des réseaux
23/12/2019	L'IBPT publie son étude comparative des prix à l'échelle internationale pour 2019



## E. ADRESSES UTILES

<p>Autorité belge de la concurrence City Atrium, Rue du Progrès 50 1210 Bruxelles Tel. : 02 277 52 72 Fax : 02 277 53 23 info@bma-abc.be <a href="https://www.bma-abc.be">https://www.bma-abc.be</a></p>	<p>SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie City Atrium C Rue du Progrès 50 1210 Bruxelles Tel. : 0800 120 33 Fax : 0800 120 57 info.eco@economie.fgov.be <a href="http://www.economie.fgov.be">http://www.economie.fgov.be</a></p>
<p>Service de médiation pour le secteur postal Boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 4 1000 Bruxelles Tel. : 02 221 02 30 Fax : 02 221 02 44 info@smspo.be <a href="http://www.smspo.be">www.smspo.be</a></p>	<p>Service de médiation pour les télécommunications Boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 3 1000 Bruxelles Tel. : 02223 06 06 Fax : 02219 77 88 plaintes@mediateurtelecom.be <a href="http://www.mediateurtelecom.be">www.mediateurtelecom.be</a></p>
<p>Comité consultatif pour les services postaux Ellipse Building C Boulevard du Roi Albert II, 35 1030 Bruxelles Tel. : 02 226 87 65 Fax : 02 223 88 77 aurélie.seghers@bipt.be <a href="http://www.ccsp-rcp.be">www.ccsp-rcp.be</a></p>	<p>Comité consultatif pour les télécommunications Ellipse Building C Boulevard du Roi Albert II, 35 1030 Bruxelles Tel. : 02 226 87 58 Fax : 02 223 88 77 piet.steeland@ibpt.be <a href="http://www.cct-rct.be">http://www.cct-rct.be</a></p>
<p>Medienrat der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens im Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens Gospertstraße 42 4700 Eupen - Belgien Tél. : 087 59 63 00 - Fax : 087 55 28 91 info@medienrat.be <a href="http://www.medienrat.be/">http://www.medienrat.be/</a></p>	<p>Conseil supérieur de l'audiovisuel Rue Royale 89 1000 Bruxelles Tél. : 02 349 58 80 Fax : 02 349 58 97 info@csa.be <a href="http://www.csa.be/">www.csa.be/</a></p>
<p>Régulateur flamand des médias Boulevard du Roi Albert II, 20 – boîte 21 1000 Bruxelles Tél. : 02 553 45 04 Fax : 02 553 45 06 vrm@vlaanderen.be <a href="http://www.vlaamseregulatormedia.be">http://www.vlaamseregulatormedia.be</a></p>	





Institut belge des services postaux  
et des télécommunications

