



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

A large, circular collage of images related to telecommunications and postal services. The collage includes: a hand holding a smartphone with floating envelope icons; a smiling woman; a man in a suit; a server rack; a man in a patterned shirt; a woman; a man in a suit; a hand pointing at a screen with a '5G' icon; and a hand holding a smartphone with various icons. The entire collage is set against a dark blue background with a large, white, stylized circular graphic on the right side.

RAPPORT ANNUEL 2020

COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

SERVICES POSTAUX

GESTION DU SPECTRE

MÉDIAS À BRUXELLES

SÉCURITÉ DES RÉSEAUX

AVANT-PROPOS

CHAPITRE 1. L'IBPT

1.1. Le statut	10
1.2. Les compétences	10
1.2.1. Compétences légales	10
1.2.2. Expertise	11
1.3. Les objectifs	12
1.4. L'IBPT sur la scène européenne et internationale	14
1.4.1. Intervention de l'IBPT au niveau européen en tant que régulateur	14
1.4.2. L'IBPT en tant que représentant de l'État belge	15
1.5. Organisation	17
1.6. Un consommateur mieux informé	17

CHAPITRE 2. L'EXÉCUTION DE NOS OBJECTIFS STRATÉGIQUES EN 2020

2.1. Concurrence	20
2.1.1. Analyse de marché visant à promouvoir la concurrence et les investissements	20
2.1.2. Contrôle et validation des offres de référence	21
2.1.3. Tarifs conformes aux coûts d'un opérateur efficient	23
2.1.4. Informations plus accessibles pour les candidats opérateurs	23
2.1.5. Surveillance du marché dans les secteurs des services postaux et des télécommunications	24
2.1.6. Soutenir un service postal innovant	27
2.2. Utilisateurs	27
2.2.1. Le consommateur informé peut comparer et choisir	27
2.2.2. Garantir un environnement fiable	31
2.2.3. Suivi des besoins et du comportement des consommateurs	34

2.2.4. Équipements hertziens et terminaux de télécommunications sûrs	35
2.2.5. Surveillance du respect des obligations des opérateurs	36



2.3. Ressources rares	39
2.3.1. Gestion du plan de numérotation	39
2.3.2. Répartition optimale et exploitation du spectre radioélectrique	40
2.3.3. Continuité et innovation	42
2.3.4. Promouvoir la connectivité	44
2.3.5. Éviter et résoudre les brouillages préjudiciables	44
2.4. Fonctionnement efficace	47
2.4.1. Un régulateur accessible	47
2.4.2. Nouveau site Internet	48
2.4.3. Collaborateurs compétents	48

CHAPITRE 3. 2020 EN CHIFFRES

3.1. Communications électroniques	51
3.1.1. Indicateurs du marché des communications électroniques	51
3.1.2. Notifications	56
3.1.3. Réseaux	56
3.1.4. Autorisations, examens et certificats	57
3.2. Services postaux	59
3.2.1. Indicateurs du marché postal	59
3.2.2. Prestataires du service universel - licences	60
3.2.3. Points postaux	61
3.3. Médias	63

ANNEXES

A. Rapport financier et comptes annuels des fonds	65
B. Rapport concernant le contrôle visé à l'article 21 de la loi statut	66
C. Bilan du plan opérationnel 2020	67
D. Liste des documents publiés en 2020	70
E. Autorisations, examens et certificats délivrés en 2020	74
F. Adresses utiles	76



Des réseaux postaux
et de communications
électroniques fiables
et performants au cœur
de l'attention de l'IBPT

Garantissant
le maintien de
l'interaction sociale
et d'un service
continu pour tous

AVANT-PROPOS



L'année 2020 aura été marquée par une crise sanitaire sans précédent, dont les conséquences ont été notamment l'obligation de télétravail, l'enseignement à distance et la fermeture des commerces non essentiels. Dès lors, plus que jamais, nous avons tous pris conscience de l'importance d'avoir des réseaux postaux et de communications performants et fiables. Les services de communications électroniques, les médias et l'e-commerce ont acquis une place prépondérante dans le « nouveau » quotidien de nombreux citoyens. La surveillance et la régulation de ces secteurs se sont révélées d'autant plus importantes. En collaboration avec les opérateurs et à la demande du centre de crise, l'IBPT a veillé de près à ce qu'aucune défaillance ou congestion majeure ne se produise sur les réseaux de communication électroniques, malgré les brusques changements dans l'utilisation des services et l'augmentation significative du trafic. Dans ce contexte, les opérateurs se sont également engagés à maintenir le service, même en cas de difficulté de paiement des utilisateurs, permettant ainsi - entre autres - l'organisation de sessions d'examens en ligne sans coupures. L'augmentation des envois de colis observée depuis quelques années a elle aussi été significativement amplifiée (de plus de 50%) par la situation sanitaire. La pandémie de la Covid-19 a par ailleurs mis à l'épreuve l'agilité de l'IBPT qui adapté du jour au lendemain son fonctionnement interne ainsi que sa façon d'interagir en dialogue constant avec les parties prenantes.

2020 a connu d'autres développements structurants, comme la mise en ligne du nouveau site de l'IBPT, dont

le design contemporain reflète sa nouvelle identité graphique. Un nouveau comparateur tarifaire pour les services de communications électroniques, plus simple d'utilisation, a vu le jour également cette année. Comme il en ressort des études de l'IBPT de comparaison des tarifs des services de télécommunication en Belgique, meilleurtarif.be permet aux consommateurs de réaliser des économies considérables. Ce simulateur tarifaire (www.meilleurtarif.be), le site www.pointpostal.be qui présente les données de tous les points postaux

disponibles sur le territoire belge, ou encore le [portail de données](#) relatives à la qualité des réseaux, tous développés sous la responsabilité de l'IBPT, sont autant d'outils précieux qui permettent aux consommateurs de disposer d'informations fiables et d'opérer des choix éclairés, pour bénéficier ainsi des avantages de la concurrence. Une campagne de communication a été lancée en 2020 afin de les faire davantage connaître du grand public et d'en promouvoir l'utilisation. Cette campagne a remporté le succès escompté, puisqu'on a vu le nombre d'utilisateurs du simulateur tarifaire doubler. Afin d'améliorer à terme la procédure « Easy Switch » (encore sous-utilisée par les consommateurs) qui facilite le changement d'opérateur fixe, l'IBPT a remis un rapport d'évaluation à la ministre en vue de son adaptation.

L'IBPT a pris également une place de plus en plus importante sur la scène internationale en 2020. En matière de communications électroniques, Michel Van Bellinghen a été élu à la présidence de l'ORECE pour 2021. Cette élection a impliqué des responsabilités importantes dès 2020 en tant que vice-président de l'ORECE. L'IBPT a ainsi élaboré la stratégie de l'ORECE pour les années 2021 à 2025 et coordonné l'élaboration du programme de travail 2021, l'occasion pour le régulateur belge d'orienter les travaux européens pour quelques années. En matière postale, Jack Hamande a été désigné par la Belgique comme candidat à la présidence de l'UPU soulignant ainsi l'expertise postale de l'IBPT sur la scène mondiale. Dans ce contexte exceptionnel, l'équipe internationale de l'IBPT a été renforcée en conséquence.

L'année 2020 aura été
marquée par une crise
sanitaire sans
précédent

2020 est également la
première année de mise
en œuvre du nouveau
plan stratégique

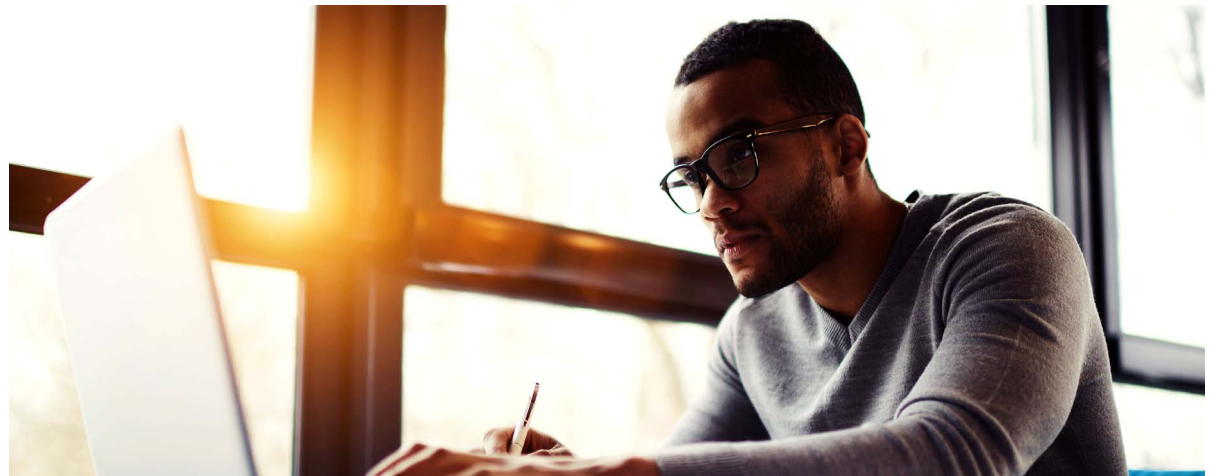


AVANT-PROPOS



Sur le plan national, l'IBPT a fourni son expertise dans le cadre de l'élaboration de l'avant-projet de loi transposant la directive 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (ci-après « le code des communications électroniques européen »). Une consultation du secteur a été menée en avril 2020 à ce sujet bien que le Gouvernement était alors en affaires courantes et en pleine gestion de la crise Covid-19. Au regard de la mise en demeure de la Belgique pour cause de retard dans la transposition, le nouveau Gouvernement a immédiatement traité ce dossier lors de sa mise en place fin 2020. Au niveau du secteur postal, les projets d'arrêtés d'exécution de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux ont été proposés à la ministre permettant de finaliser la réforme du cadre réglementaire postal entamée avec la loi postale du 26 janvier 2018.

2020 est également la première année de mise en œuvre du nouveau plan stratégique triennal de l'IBPT. Ce plan s'inscrit dans la continuité du précédent du point de vue de la mission, des valeurs et des axes stratégiques avec pour vision d'incarner et de défendre « un environnement de communications fiable et concurrentiel pour tous », sur le plan des communications électroniques, des médias et des services postaux. Cette nouvelle vision reflète de manière succincte, mais incisive ce que l'IBPT défend. En plus de rappeler le rôle essentiel du régulateur de promouvoir la concurrence, elle place de manière plus précise la fiabilité des services et des informations fournis aux utilisateurs au cœur du travail de l'IBPT.



Ainsi, la sécurité des réseaux et des systèmes d'information a fait l'objet d'une attention particulière en 2020, eu égard à l'importance qu'ils ont joué dans le maintien de l'activité économique, l'enseignement et les relations sociales. En collaboration avec le centre national de crise, l'IBPT a notamment formulé une proposition visant à réorganiser le processus d'identification des infrastructures critiques nationales. Malgré la stabilité observée durant la crise sanitaire, l'on constate que des réseaux sont parfois hors service durant plusieurs heures, privant des milliers d'utilisateurs de moyens de communication. Le risque d'instabilité induit par une dépendance accrue aux couches logicielles au sein des réseaux retient toute l'attention de l'IBPT. Comme chaque année, l'IBPT a également collaboré à la lutte contre la fraude via les services de communications électroniques. Une proposition de loi a notamment

été formulée afin de lutter contre les nouvelles formes de fraude via SMS (« le smishing »). Cette proposition a été intégrée dans le projet de transposition du Code de communications électroniques européen.

Pour faire face aux nouveaux usages qui caractérisent le marché - par exemple le fait de regarder la télévision de manière non linéaire (streaming, replay, à la demande, via différents appareils en ce compris mobiles ...) - les opérateurs accélèrent le déploiement des réseaux fixes et mobiles ultrarapides. Des objectifs ambitieux sont annoncés au niveau de la couverture territoriale en fibre optique et le déploiement des réseaux 5G est amorcé alors même que la Belgique peine à mettre en place le cadre réglementaire nécessaire. L'IBPT, dont l'une des missions consiste à promouvoir la connectivité et l'accès à des réseaux à très haute capacité, contribue

AVANT-PROPOS

activement à ces développements. En l'absence d'accord entre les différents niveaux de compétence politique sur une mise aux enchères multibande (et 5G), l'amorce du déploiement de la 5G a été rendue possible par l'IBPT qui a octroyé des droits d'utilisation provisoires pour la bande 3600-3640 MHz le 14 juillet 2020. Il s'agit d'une solution provisoire proposée par l'IBPT qui permet néanmoins d'entamer les premiers travaux en 5G. Ce n'est bien sûr qu'après la mise aux enchères des nouvelles bandes de fréquences (bande 3,6 GHz et 700 MHz) que les opérateurs pourront déployer entièrement leurs réseaux 5G. Afin de faciliter l'accord politique sur le partage des revenus issus des enchères, l'IBPT a publié une étude objectivant le volume et la valeur du spectre pouvant être reliés à la consommation de médias qui relève de la compétence des communautés alors que le trafic « télécom » relève de la compétence fédérale. La 5G soulève par ailleurs des défis spécifiques en matière de sécurité au vu de son impact sociétal structurant. Dans ce contexte, une « toolbox 5G » a été adoptée par la Commission européenne et, ici encore, l'IBPT a travaillé en concertation avec le Conseil National de Sécurité, dans l'élaboration de mesures législatives visant à mieux protéger la future infrastructure 5G du pays.

Une des missions traditionnelles du régulateur consiste à promouvoir une concurrence saine et préserver l'accès au marché. Dans le secteur des communications électroniques, l'IBPT a poursuivi son travail de mise en œuvre de son analyse de marché concernant les services de large bande et audiovisuels. En collaboration avec les régulateurs des médias (VRM, CSA et Medienrat),

un volet crucial de cette mise en œuvre a été finalisé, à savoir, les décisions relatives aux tarifs d'accès aux réseaux câblés. Ces décisions permettent aux opérateurs alternatifs d'avoir un accès de gros aux réseaux câblés à un tarif équitable. Ces tarifs équitables permettent de développer la concurrence sur le marché de détail, tout en rémunérant correctement les opérateurs réseau pour cet accès. Dans le même objectif, l'IBPT a lancé également une consultation sur les tarifs d'accès au réseau de fibre optique de Proximus. Ce projet de décision vise à déterminer des prix de gros qui permettent la concurrence au profit des utilisateurs, tout en préservant l'incitation à investir dans la fibre optique. Sur le marché postal, l'IBPT a finalisé l'examen de la comptabilité analytique de bpost pour les années 2017 et 2018. Si l'exercice a abouti en une déclaration de non-conformité pour 2017, bpost a procédé aux ajustements demandés par l'IBPT de manière à ce que la comptabilité analytique soit déclarée conforme pour l'année 2018.

Le rapport annuel de l'IBPT relève les réalisations de ses missions durant l'année 2020, articulées autour des axes stratégiques : concurrence, utilisateurs, ressources rares et fonctionnement efficace. Nous vous invitons à le lire, pour avoir une vision d'ensemble du travail réalisé, en dépit de la crise sanitaire, par les 218 collaborateurs de l'IBPT, partageant l'ambition commune d'œuvrer à « un environnement de communications fiable et concurrentiel pour tous ».



Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil



Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil



2020 en quelques chiffres

Le 14 juillet 2020, l'IBPT a octroyé des droits d'utilisation provisoires dans la bande de fréquences radioélectrique 3600-3800 MHz à cinq opérateurs : Cegeka, Entropia, Orange, Proximus et Telenet. Ces droits d'utilisation permettent à ces opérateurs de réaliser les premiers développements de la 5G dans cette bande de fréquences en Belgique.



5

52%



La pandémie de Covid-19 a eu un impact important dans l'utilisation des services de communications électroniques. L'on a constaté entre autres une augmentation de 52% du trafic sur la large bande fixe par rapport à 2019.

218

L'IBPT s'est appuyé sur ses 218 collaborateurs pour réaliser ses missions durant l'année 2020. Leur travail a permis la réalisation des projets du plan opérationnel 2020, découlant du plan stratégique 2020-2022.



375

375 sites postaux sont équipés de distributeurs automatiques de colis, généralement accessibles 24h/24, 7 jours sur 7, pour l'envoi et/ou la réception de colis. Ce déploiement répond à la forte augmentation des envois de colis observée ces dernières années et amplifiée par la crise sanitaire.

2020 en un clin d'œil

CHAPITRE 1



L'IBPT. Le nouveau plan stratégique constitue le fil rouge au travers de l'exercice des compétences de l'IBPT, afin d'assurer un environnement de communications fiable et concurrentiel pour tous. L'IBPT n'exerce pas seulement ses compétences au niveau national, mais veille également à la préservation des intérêts du secteur belge des postes et télécommunications en prenant divers engagements internationaux, comme la présidence de l'ORECE.

CHAPITRE 3

2020 en chiffres. Ce chapitre reflète les grandes tendances observées par l'IBPT sur les marchés des communications électroniques, des services postaux et des médias. L'IBPT suit en effet de près l'évolution des marchés régulés et publie des informations détaillées : l'observatoire postal reflète les tendances du marché postal et la situation du marché des communications électroniques et de la télévision fait l'objet, quant à elle, d'une étude annuelle, publiée sous forme de communication de l'IBPT.



CHAPITRE 2

L'exécution de nos objectifs stratégiques en 2020. La mise en œuvre des objectifs stratégiques de l'IBPT s'articule autour de quatre axes stratégiques - concurrence, utilisateurs, ressources rares et fonctionnement efficace. Ce chapitre explique comment les quatre axes stratégiques ont été concrétisés via les projets du plan opérationnel 2020 et le fonctionnement quotidien de l'IBPT.

ANNEXES

Des compléments d'informations. En plus d'un rapport financier et des comptes annuels des fonds pour les services universels, le rapport annuel doit inclure un aperçu des procédures d'infraction lancées. Ces informations et d'autres renseignements utiles, tels qu'un aperçu de la mise en œuvre des fiches du plan opérationnel, sont présentés dans les annexes.





1

CHAPITRE 1

L'IBPT

1.1. Le statut

L'Institut belge des services postaux et des télécommunications l'organisme fédéral créé en 1991 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 les contributions des acteurs 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. Il sert de base aux plans opérationnels annuels ;
- l'IBPT publie un rapport annuel sur ses activités et l'évolution des marchés des services postaux et des télécommunications à l'attention des parties prenantes ;
- 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, 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.

Un régulateur
indépendant soumis
à un contrôle
démocratique

1.2. Les compétences

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 compétences¹.

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. 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.

1.2. Les compétences

1.2.2. Expertise

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. Le code des communications électroniques européen a pour vocation de revoir le cadre réglementaire des communications électroniques. L'IBPT a fourni son expertise dans le cadre de l'élaboration de l'avant-projet de loi transposant cette directive, et a organisé une consultation publique à ce sujet.

Afin de garantir la sécurité des réseaux mobiles de cinquième génération (5G) et à la demande du Conseil national de sécurité, l'IBPT a collaboré à l'élaboration du cadre légal encadrant la mise en place de mesures spécifiques de sécurité pour les réseaux mobiles.

Suite à l'arrêt *La Quadrature du Net*² rendu par la CJUE le 6 octobre 2020 (C-511/18, C-512/18 et C-520/18), l'IBPT a coordonné les travaux d'un groupe de travail en vue (i) de déterminer l'impact de cet arrêt sur les règles en matière de conservation des données de trafic et de localisation et (ii) d'élaborer une loi de réparation des dispositions concernées de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

La nouvelle directive services de médias audiovisuels (« SMA ») vise la création en Europe de conditions de concurrence équitables pour les services de radiodiffusion et de médias audiovisuels. En tant que régula-



teur média (pour les contenus ni exclusivement en français ni exclusivement en néerlandais) à Bruxelles, l'IBPT a préparé l'avant-projet de loi transposant cette directive. À cet effet, la loi du 5 mai 2017 relative aux services de médias audiovisuels en région bilingue de Bruxelles-Capitale a été modifiée, notamment pour tenir compte des nouveaux usages en matière de consommation de contenu audiovisuel, dont les services de plateforme vidéo font partie³.

Au niveau du secteur postal, la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux (ci-après, « la loi postale ») est entrée en vigueur le 10 février 2018. Dès avant son entrée en vigueur, l'IBPT a procédé à une analyse en profondeur de la réglementation postale secondaire dans l'optique notamment d'en adapter le contenu (i) à celui de la loi postale (ii) suite aux nouvelles pratiques apparues dans la fourniture des produits et services postaux. Sur la base du résultat de son analyse, l'IBPT a élaboré un projet d'arrêté royal relatif aux services postaux qu'il adressé à la ministre de la Poste, Petra De Sutter⁴.

Superviser les réseaux et systèmes d'information. Dès que les premières mesures de confinement ont été mises en place par les autorités, l'IBPT a mis son expertise à disposition du centre de crise et des décideurs politiques afin d'absorber de manière optimale la surutilisation soudaine des réseaux de communications électroniques. L'intervention de l'IBPT a permis de détecter les problèmes potentiels de congestion et ainsi de mettre en place des mesures préventives.

2. L'arrêt refuse le principe des règles françaises, belges et britanniques imposant aux opérateurs de conserver ou transmettre de façon « indifférenciée » les données d'utilisateurs, notamment à des fins de lutte antiterroriste.

3. Directive 2010/2018/UE du Parlement européen et du Conseil du 14 novembre 2018 modifiant la directive 2010/13/UE visant à la coordination de certaines dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives à la fourniture de services de médias audiovisuels (directive « Services de médias audiovisuels »), compte tenu de l'évolution des réalités du marché, JOUE 2018, L 303/69.

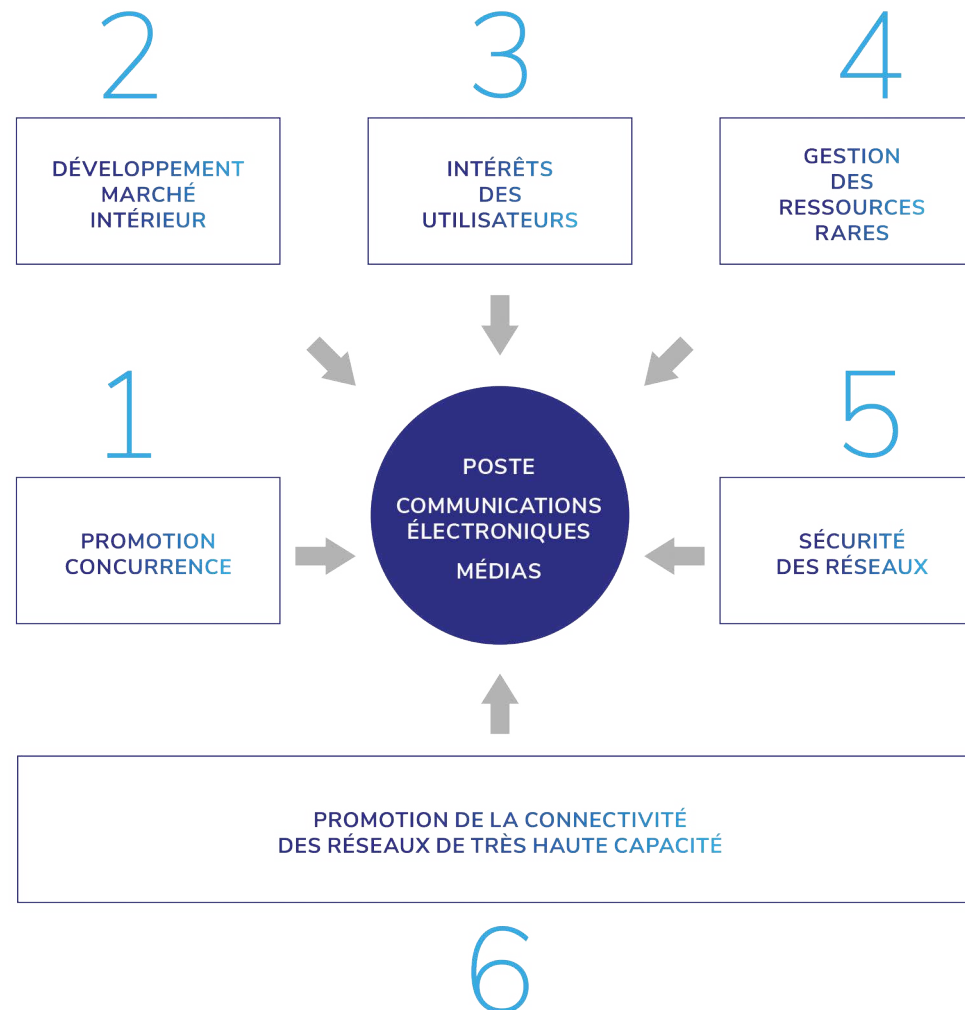
4. Ce projet d'arrêté royal a fait l'objet, à la demande de la ministre de la Poste Petra De Sutter, d'une consultation publique, via le site web de l'IBPT, du 19 février 2021 au 23 mars 2021.

1.3. Les objectifs

Dans ses différents domaines de compétence (marché des communications électroniques, marché postal, spectre électromagnétique des radiofréquences et sécurité des réseaux), l'IBPT doit concrétiser une série d'objectifs qui en majorité découlent directement des cadres réglementaires européen et belge.

Pour réaliser ces objectifs, l'IBPT rédige tous les trois ans un plan stratégique. Celui-ci trace les axes stratégiques et les domaines de travail prioritaires de l'IBPT, contribuant ainsi à la bonne administration de l'IBPT. Élaboré après avoir entendu les parties prenantes, ce plan est aussi le fruit de l'expérience de l'IBPT, et il constitue sa réponse à l'évolution de son environnement opérationnel.

Le 24 décembre 2019, l'IBPT a publié son plan stratégique pour les années 2020 à 2022. Pour la rédaction du plan stratégique 2020-2022, il a été opté pour un degré de continuité élevé par rapport au plan précédent. Les missions et les valeurs de l'organisation sont restées en grande partie inchangées, de même que les axes stratégiques sous lesquels les différents objectifs stratégiques ont été regroupés. Seul le texte concernant la vision a été entièrement modifié afin de présenter de manière succincte, mais incisive, ce que défend l'IBPT.



1.3. Les objectifs

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 sont guidées 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 au profit 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.

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 exprimant sa vision, l'IBPT résume comme suit ce qu'il souhaite créer 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.

En outre, l'IBPT intervient également en tant que représentant de l'État belge au niveau européen et international dans les domaines des communications électroniques et des services postaux.

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 européen⁵. 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.

Comme nous le savons tous, l'année 2020 a été marquée par la crise du coronavirus Covid-19, ce qui a influencé le fonctionnement de l'ORECE. L'ORECE a assumé un rôle de coordinateur en ce qui concerne les mesures que les ARN devaient prendre au niveau national, afin d'assurer la surveillance de la continuité des réseaux large bande, qui se sont révélés d'une importance capitale pour le télétravail et l'utilisation des services en ligne.

En 2020, 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. En 2020, les travaux ont mené par exemple à la publication de lignes directrices de l'ORECE sur les réseaux de très grande capacité.

Le 19 octobre 2020, le 8^e Stakeholder Forum de l'ORECE s'est tenu de manière virtuelle et avait pour thème principal la régulation des plateformes numériques. Les parties prenantes ont également eu la possibilité d'échanger leur avis sur le projet de programme de l'ORECE pour 2021 et leurs points de vue concernant les futurs développements technologiques dans le secteur numérique.

En 2019, le président du Conseil de l'IBPT, Michel Van Bellinghen, avait été élu président de l'ORECE pour 2021. Cela signifiait qu'il revenait à l'IBPT d'assurer

dès 2020 un certain nombre de tâches essentielles liées à sa future présidence, telles que la responsabilité de la préparation et de l'approbation de la nouvelle stratégie 2021-25, la préparation du programme de travail 2021 et le suivi des questions budgétaires et en matière de personnel de l'Office de l'ORECE en 2020.

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.

En 2020, l'IBPT a activement pris part aux deux réunions plénières annuelles et aux cinq groupes de travail de l'ERGP (ayant pour thèmes « Regulatory Framework », « Regulatory Tools », « Access Regulation », « Consumer and Market Indicators » et « Cross-border parcel delivery »). Le groupe de travail « Consumer and Market Indicators » est mené par l'IBPT et le régulateur polonais, UKE. Le groupe de travail « Access Regulation » est mené par l'IBPT et le régulateur lituanien, RTT. En 2020, le groupe « Consumer and Market Indicators » a publié trois rapports externes de l'ERGP, dont l'important rapport sur les « Key Consumer Issues » ainsi que les rapports concernant les indicateurs clés relatifs à l'évolution du marché postal européen (chiffres de 2019).

5. 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.

1.4. L'IBPT sur la scène européenne et internationale

IRG et 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 2020, l'IRG a organisé un workshop de deux jours, auquel a assisté l'IBPT, concernant la régulation des plateformes et les ARN des télécoms.

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 comme régulateur du secteur postal. L'IBPT a notamment participé à la réunion plénière numérique au cours de laquelle la direction du CERP a été élue. L'IBPT a été désigné à la présidence du comité électoral compétent pour mener à bien ces élections. Les tâches principales du CERP incluaient la préparation à l'échelle européenne de la réunion des plénipotentiaires de l'Union postale universelle (ou UPU), qui était en principe prévue pour 2020, mais a été reportée en août 2021 en raison de la crise du coronavirus, et la préparation européenne des 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 pandémie de Covid-19 a également eu un impact considérable sur le fonctionnement de l'UIT. Un certain nombre de conférences planifiées ont été déplacées en 2021, dont la Conférence mondiale sur le développement des télécommunications et l'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications.

Un certain nombre d'événements se sont tenus de manière virtuelle. La participation au Colloque mondial des régulateurs (« Global Symposium for Regulators » ou GSR) fut importante pour l'IBPT. Michel Van Bellinghen a participé à plusieurs événements dans le cadre du GSR pendant la période estivale, tous placés sous le signe de la pandémie de Covid-19 et du rôle que les ARN doivent jouer concernant la surveillance des réseaux large bande, qui se sont avérés capitaux pour le télé-travail, les services en ligne et l'e-health. Michel Van Bellinghen a présidé la réunion des associations de régulation du 31 août 2020.

UPU

L'« Union postale universelle », ou « UPU », encadre notamment les échanges postaux internationaux.

En 2020, l'IBPT a continué d'exercer son mandat de quatre ans (2017-2020) en tant que membre du Conseil d'administration de l'Union postale universelle (UPU) et notamment la coprésidence de la Commission « USO, Regulatory Affairs and Postal Regulation ». En 2020, cette commission a principalement préparé les propositions en matière de réglementation postale pour le Congrès de l'UPU d'août 2020 à Abidjan (Côte d'Ivoire). Toutefois, en raison de la pandémie de Covid-19, la réunion des plénipotentiaires de l'UPU n'a pas pu avoir lieu. Elle a donc été reportée en août 2021.

L'IBPT et le régulateur kenyan assument ensemble la vice-présidence du Comité 2 « Universal Service Obligation, Regulatory Affairs and Postal Regulation » du Conseil d'administration de l'UPU, qui se consacre au service universel, d'une part, et à la régulation postale, d'autre part. Sous la direction des régulateurs belge et kenyan, deux sessions de ce comité ont eu lieu en 2020.

Fin 2019, il a été demandé à la Belgique (IBPT) et au Kenya de diriger le groupe de travail spécifique « Opening up the UPU to wider postal stakeholders ». Dans ce cadre, l'IBPT et le régulateur kenyan ont organisé diverses réunions virtuelles du groupe de travail, afin de préparer une proposition concernant la poursuite de l'ouverture de l'UPU pour le Congrès de l'UPU suivant. Le groupe de travail a rédigé un rapport, mais fin 2020, le Conseil d'administration de l'UPU l'a invité à poursuivre son travail, afin de présenter une proposition concrète lors du prochain Congrès de l'UPU en 2021.

1.4. L'IBPT sur la scène européenne et internationale

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 a participé et collaboré en tant qu'expert aux travaux du COCOM et en particulier aux cinq réunions 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 présenté une explication détaillée des études réalisées par le groupe de travail. De plus, l'IBPT a donné des présentations concernant les travaux de l'UPU en général et, en particulier, concernant les travaux du groupe de travail de l'UPU consacré à « Opening up the UPU to wider postal stakeholders ».

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 radio-diffusion). Le RSC se réunit quatre fois par an à Bruxelles dans les locaux de la Commission⁶, alors que la réunion plénière du RSPG a lieu trois fois par an. En 2020, le RSPG a publié un rapport et deux avis⁷. Les travaux du RSC ont conduit en 2020 à l'adoption de quatre décisions d'exécution de la Commission européenne⁸.

TCAM

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



6. Dès que la situation sanitaire l'a exigé en 2020, les réunions ont été organisées à distance.

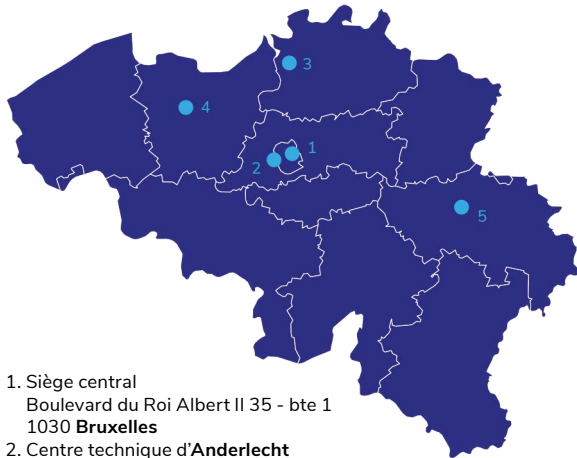
7. RSPG Report on the result of the ITU-R World Radiocommunication Conference 2019, 9 June 2020 (RSPG20-022 FINAL); First Input of the Radio Spectrum Policy Group to the "Connectivity Special Group", 04 December 2020 (RSPG20-039 FINAL); RSPG & BERE Position Paper on spectrum-related EMF issues, 9 October 2020

8. Décision d'exécution (UE) 2020/590 de la Commission du 24 avril 2020 modifiant la décision (UE) 2019/784 en ce qui concerne la mise à jour des conditions techniques applicables à la bande de fréquences 24,25-27,5 GHz ; Décision d'exécution (UE) 2020/667 de la Commission du 6 mai 2020 modifiant la décision 2012/688/UE en ce qui concerne la mise à jour des conditions techniques applicables aux bandes de fréquences 1 920-1 980 MHz et 2 110-2 170 MHz ; Décision d'exécution (UE) 2020/636 de la Commission du 8 mai 2020 modifiant la décision 2008/477/CE en ce qui concerne la mise à jour des conditions techniques applicables à la bande de fréquences 2 500-2 690 MHz ; Décision d'exécution (UE) 2020/1426 de la Commission du 7 octobre 2020 sur l'utilisation harmonisée du spectre radioélectrique dans la bande de fréquences 5 875-5 935 MHz pour les applications des systèmes de transport intelligents (STI) liées à la sécurité et abrogeant la décision 2008/671/CE

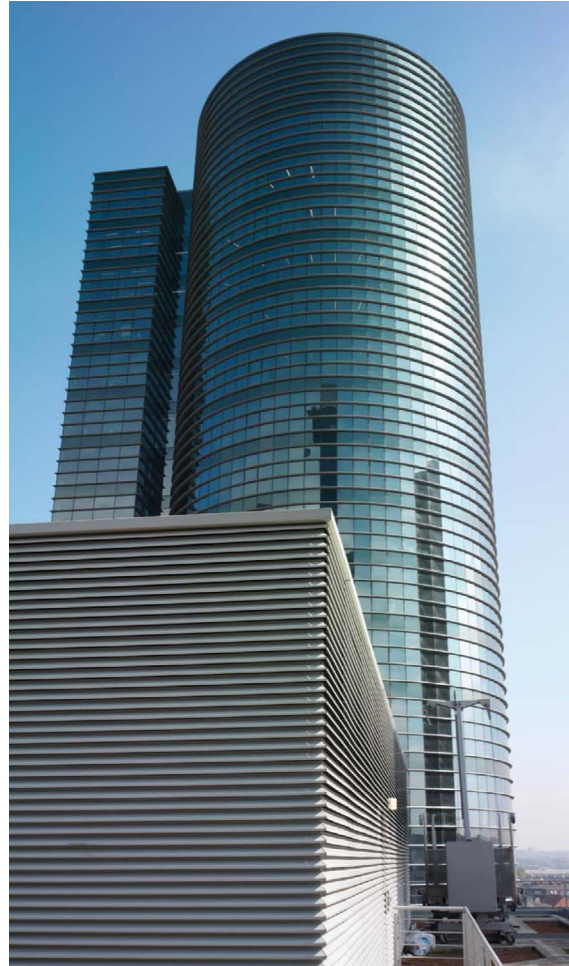
1.5. Organisation

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. Siège central
Boulevard du Roi Albert II 35 - bte 1
1030 **Bruxelles**
2. Centre technique d'**Anderlecht**
3. Centre technique d'**Anvers**
4. Centre technique de **Gand**
5. Centre technique de **Liège**



1.6. Un consommateur mieux informé

Les efforts de changement d'image (« rebranding ») entamés en 2018, grâce auxquels un nouveau logo avait été créé en 2019, se sont poursuivis en 2020. L'accent a été placé sur la notoriété de certaines activités de l'IBPT. En effet, la sous-exploitation d'outils développés par l'IBPT (meilleurtarif.be, site des points postaux ...) et la méconnaissance des consommateurs au sujet de leurs droits démontraient le fait que l'IBPT et ses actions étaient encore trop peu connus des utilisateurs finals. Or, la protection et l'information des consommateurs constituent précisément une part importante des tâches de l'IBPT.

L'IBPT souhaite davantage communiquer avec les utilisateurs et promouvoir ses outils (simulateur tarifaire, cartes, indicateurs de qualité). L'objectif est d'atteindre une plus grande transparence et de favoriser le « consumer empowerment ». Pour ce faire, il convient de réagir aux questions actuelles grâce à une plus grande présence dans les médias sociaux et en organisant des campagnes de communication, notamment concernant les outils de l'IBPT.

À la suite de l'introduction du nouveau site [Meilleurtarif.be](https://meilleurtarif.be), l'IBPT a lancé à la fin de l'année dernière une campagne médiatique intensive concernant Meilleurtarif.be, et ce avec un double objectif :

1.6. Un consommateur mieux informé

- Faire connaître Meilleurtarif.be, et par extension l'IBPT, du grand public, à savoir sensibiliser ce dernier ;
- Promouvoir l'utilisation de l'outil, autrement dit générer du trafic vers ce simulateur tarifaire.
- la procédure Easy Switch pour changer d'opérateur fixe ;
- l'utilisation de Pointpostal.be ;
- le danger des équipements radioélectriques non conformes et comment les reconnaître ;
- le maintien de l'adresse e-mail lors d'un changement d'opérateur ;
- Le « bill shock » ou les avertissements en cas de dépassement du forfait de données.

Diverses ressources ont été consacrées à cet égard. Pour la première fois, l'IBPT se retrouvait dans une campagne télévisée nationale. En octobre-novembre 2020, le consommateur a été informé par le biais de six publicités différentes de l'utilité de comparer régulièrement son plan tarifaire avec les produits disponibles sur le marché et de la facilité avec laquelle il pouvait le faire via Meilleurtarif.be. Parallèlement, une campagne de bannières en ligne a été organisée afin de promouvoir le simulateur tarifaire à l'aide d'images sur des sites Internet tels que 7sur7, HLN, etc. Le simulateur tarifaire a également fait l'objet d'une promotion sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter et YouTube) et via le référencement (« search engine advertising ») sur Google.

Afin de sensibiliser les utilisateurs à différents sujets liés à la consommation, la famille « IBPT » a été créée en 2020 : la maman Iza, le papa Benoît, leur fils Pablo et leur fille Thalia guident les utilisateurs au travers du paysage des services postaux et télécommunications. Ils les informent sur les dangers possibles et leur donnent des conseils pratiques. Une explication vidéo animée a été réalisée concernant :

La vidéo concernant Easy Switch avait déjà été publiée l'année passée sur le site de l'IBPT afin d'encourager le recours à la procédure et d'expliquer son fonctionnement. Les cinq animations feront également partie d'une campagne sur les médias sociaux en 2021.

Les vidéos concernant Meilleurtarif.be et les animations sont disponibles sur la [chaîne YouTube de l'IBPT](#).



Les outils de l'IBPT

www.meilleurtarif.be

www.pointpostal.be

www.bipt-data.be

2



CHAPITRE 2

L'EXÉCUTION DE NOS OBJECTIFS STRATÉGIQUES EN 2020

2.1. Concurrence

Les objectifs stratégiques de l'IBPT découlent directement 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 un plan stratégique triennal. Fin 2019, l'IBPT a publié son nouveau plan stratégique pour les années 2020 à 2022. 2020 était ainsi la première année de mise en œuvre de ce plan, dont la réalisation concrète est décrite précisément dans les fiches des plans opérationnels annuels.

Ce chapitre reprend les actions concrètes qui ont été entreprises, outre le travail quotidien de l'IBPT, pour atteindre les objectifs stratégiques. Il offre ainsi un aperçu de l'exécution du plan opérationnel 2020.

Une concurrence saine au niveau de la fourniture de réseaux et de services de communications électroniques et des services postaux profite indéniablement au développement économique. Mais, plus largement, il est essentiel pour atteindre l'objectif de bien-être social : il est plus que jamais crucial que les citoyens profitent d'une offre de services de communications électroniques, de médias et de services postaux à la fois variée, qualitative et à des prix compétitifs.

L'IBPT veille au développement de la concurrence sur la base de la qualité, des prix ou de l'innovation, dans

le secteur des communications électroniques, de la poste ou des médias. Bien entendu, la concurrence sur le marché des médias est régulée en étroite collaboration avec les régulateurs des médias des communautés.

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 à identifier si certains opérateurs détiennent une puissance significative 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 déterminée.

Les opérateurs puissants sur le marché sont ceux qui détiennent une puissance économique leur permettant de se comporter en grande partie indépendamment des concurrents, clients et consommateurs sur le marché concerné. Les opérateurs puissants se voient imposer des obligations spécifiques. L'obligation de base consiste généralement à ouvrir les réseaux de ces opérateurs à des opérateurs concurrents. Cette obligation est souvent accompagnée d'obligations complémentaires (transparence, non-discrimination, contrôle des prix de gros).

Conformément à la recommandation de la Commission européenne de 2014⁹, l'IBPT analyse les marchés suivants :

- **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 sur les numéros géographiques fixes, les numéros 078 ou les numéros d'urgence ;
- **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 :** marchés de la large bande. Selon le point d'interconnexion, l'on distingue deux formes de services large bande de gros¹⁰ : 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. Il s'agit des inputs nécessaires par exemple à la connexion des grandes entreprises ou à la connexion des stations de base des réseaux mobiles.

Outre ces marchés identifiés par la Commission européenne, l'IBPT analyse également le marché de gros des services de radiodiffusion. Ces services sont nécessaires pour que de nouveaux entrants puissent proposer des offres groupées comprenant à la fois des services large bande et des services de radiodiffusion (« packs multiple play »).

9. 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.

En 2020, la Commission européenne a adopté une nouvelle recommandation en la matière selon laquelle seuls les anciens marchés 3a et 4 sont encore a priori susceptibles de faire l'objet d'une régulation ex ante.

10. Autrement dit, la vente de services large bande à d'autres opérateurs.

2.1. Concurrence

Aucune autre nouvelle analyse de marché n'a été effectuée en 2020. Les différentes analyses de marché précédemment effectuées étant relativement récentes :

Les marchés de la terminaison fixe et de la terminaison mobile ont été réexaminés respectivement en 2018 et en 2017.

Les marchés de la large bande et marché des services de radiodiffusion ont fait l'objet d'un réexamen par une série de décisions adoptées le 29 juin 2018.

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.

En 2020, l'IBPT a procédé à un monitoring régulier des différents marchés et à la mise en œuvre des décisions adoptées précédemment.

2.1.2. Contrôle et validation des offres de référence

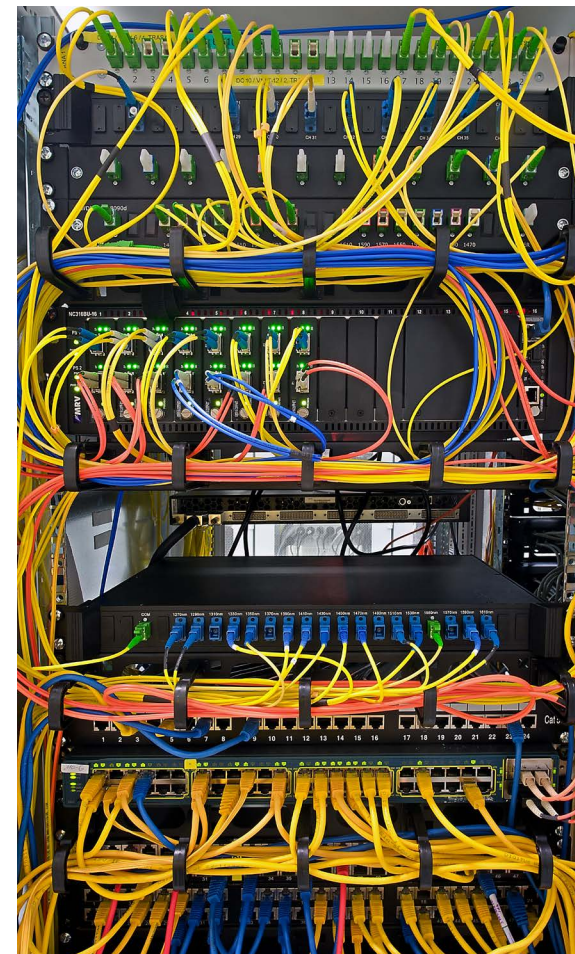
L'obligation de transparence consiste à obliger les opérateurs puissants à rendre publiques certaines informations comptables, techniques ou tarifaires. Lorsque le régulateur impose cette obligation¹¹, les opérateurs puissants sur le marché doivent élaborer une offre de référence sur la base de laquelle l'accès à leur infrastructure est donné aux autres opérateurs. C'est notamment le cas pour les marchés 3 et 4.

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 les analyses de marché citées dans le point 2.1.1 ci-dessus, plusieurs nouvelles obligations ont été imposées aux opérateurs puissants sur le marché. En 2020, l'IBPT a poursuivi le contrôle de la mise en œuvre correcte et dans les temps de ces obligations, y compris l'adaptation nécessaire des offres de référence.

En 2020, l'IBPT a examiné différentes offres de référence de Proximus :

Des offres de référence
équilibrées pour une
concurrence renforcée
sur le marché de gros



11. En application de l'article 59 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

2.1. Concurrence



- **l'offre de référence pour l'interconnexion VoIP¹² de Proximus** (également nommée « PRIO ») : l'IBPT a définitivement approuvé cette offre le 1^{er} septembre 2020. Cette décision définit les adaptations que Proximus doit apporter à son offre de référence. Elle a été accompagnée d'une communication, également du 1^{er} septembre 2020, qui clarifie les obligations en matière d'interconnexion IP des opérateurs détenant une puissance significative sur le marché de la terminaison mobile.

- **l'analyse de l'offre de référence de Proximus pour l'accès dégroupé¹³ et l'accès bitstream¹⁴ à la boucle locale en cuivre** a été clôturée dans la décision du 25 mars 2020. 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. Cette 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 : c'est-à-dire 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 principales obligations imposées à Proximus dans cette décision consistent à mettre à disposition le ServiceID et à modifier les paramètres « Basic SLA First Time Right » et « Basic SLA Repair ».

- **Les nouvelles offres de référence ou les offres de référence adaptées pour le dégroupage local virtuel, le multicast¹⁵ 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. L'analyse de ces offres de référence a été clôturée dans la décision du 28 avril 2020. Les principales obligations imposées à Proximus dans cette décision sont liées aux « Basic SLAs ».

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. Début 2019, l'IBPT avait organisé trois préconsultations concernant les offres de référence pour l'accès bitstream et la revente des services de télévision des câblo-opérateurs Brutélé, VOO SA et Telenet. Les remarques reçues ont été intégrées dans un projet de décision formel qui a été soumis à la consultation du 14 avril au 26 mai 2020. Le 18 décembre 2020, l'Autorité belge de la concurrence a été consultée au sujet du projet de décision.

12. « 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.

13. 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.

14. 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.

15. Le « multicast » est la fonctionnalité permettant de fournir la télévision numérique.

2.1. Concurrence

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.

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 revu¹⁶. La consultation du projet de décision à ce sujet s'était déroulée en juin-juillet 2019. Les tarifs définitifs de ces redevances uniques ont été fixés dans la décision du 30 juin 2020. Dans cette décision, il a également été décidé de transformer la redevance « Small Network Adaptation » en un supplément mensuel. Le 11 septembre 2020, une requête a été déposée par edpnet à l'encontre de l'introduction du supplément

mensuel. La décision a été annulée sur ce point par l'arrêt de la cour d'appel du 23 décembre 2020.

En ce qui concerne les redevances uniques et la redevance de location mensuelle « SLA Pro Repair » sur le réseau coaxial, un projet de décision a été soumis au secteur le 8 octobre 2020. La consultation à ce sujet s'est terminée le 12 novembre 2020.

Redevances mensuelles pour l'accès au câble. 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. Après une consultation publique en 2019, une décision déterminant ces redevances mensuelles a été adoptée le 26 mai 2020. Par rapport aux projets de décisions soumis à la consultation publique, deux modifications notables ont été apportées. D'une part le modèle valorise la totalité du réseau (y compris les éléments de réseau entièrement amortis, mais toujours utilisés) étant donné l'objectif, au niveau européen, de promouvoir les investissements dans les réseaux à très haute capacité. D'autre part le « tiering », c'est-à-dire l'évolution du prix en fonction du débit, a également été accentué afin de permettre la différenciation des prix sur le marché de détail. Malgré la prise en compte de coûts actualisés, le tiering accentué permet d'avoir, sur le marché de gros, des tarifs d'accès au câble inférieurs aux tarifs précédemment en vigueur.

Redevances mensuelles pour l'accès au réseau FTTH de Proximus. L'IBPT a poursuivi l'adaptation du modèle de coûts développé et mis en consultation l'année précédente. Un projet de décision a fait l'objet d'une consultation publique entre le 30 septembre et le 30 octobre 2020. Dans ce projet de décision, l'IBPT a proposé de valider les prix d'accès pratiqués par Proximus (les prix pour le transport du trafic devant quant à eux faire l'objet d'une révision générale ultérieurement). Une décision définitive devrait intervenir au 1^{er} trimestre 2021.

2.1.4. Informations plus accessibles pour les candidats opérateurs

Afin d'aider les candidats-opérateurs lors de leur arrivée sur le marché belge, un vade-mecum a été rédigé et publié le 16 décembre dans la section « opérateurs » du site Internet (sous « Être opérateur en Belgique »). Le vade-mecum comporte à la fois une partie juridique administrative (à savoir un aperçu d'une série de droits et de devoirs importants d'un opérateur) et une partie liée à l'analyse de marché (avec plus d'informations sur les offres de référence existantes). Il fournit également un aperçu pratique des coûts et des contributions possibles. Ces informations doivent permettre aux candidats-opérateurs de préparer mieux et plus rapidement leur entrée sur le marché belge.

16. « 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).

2.1. Concurrence

2.1.5. Surveillance 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 (www.ibpt.be/operateurs/evolution-des-revenus). Il reflète le secteur postal à l'aide de données économiques, comme les parts de marché, les données concernant l'emploi et les investissements, les volumes, les revenus, etc. Les informations remontent jusqu'à 2010 et permettent de documenter l'évolution

du marché à l'aide de données fiables (voir 3.2.1.). L'observatoire postal relatif aux activités postales de 2019 a été publié le 23 octobre 2020¹⁷.

Neutralité du réseau. Le rapport annuel concernant la surveillance exercée sur la neutralité du réseau a été publié pour la quatrième fois le 30 juin 2020. Ce rapport s'inscrit dans le contrôle du respect du règlement 2015/2120. Le rapport couvre la période du 1^{er} mai 2019 au 30 avril 2020 inclus. Le Covid-19 a eu un impact particulier sur le travail de l'IBPT relatif à la neutralité, surtout à la fin de cette période. Avant l'entrée en vigueur des mesures du gouvernement belge, l'IBPT

a organisé les discussions périodiques avec les principaux opérateurs au sein du secteur et le rapportage par ceux-ci, afin que les opérateurs soient prêts à continuer à fournir leur service d'accès à Internet, malgré l'évolution des circonstances. Heureusement, cela s'est confirmé ensuite sur le terrain.

Aucun cas de blocage de services ou d'applications n'a été constaté dans le réseau. Au niveau des possibilités de choix des utilisateurs finals, les volumes de données mobiles compris dans les offres des FAI ont à nouveau augmenté, afin de répondre à l'évolution du trafic de données mobiles. Différents plans tarifaires « illimités » ont également été introduits sur le marché mobile.

Dans le cas du zero rating d'Epic, l'ouverture de la plateforme, décidée lors de la période de rapportage précédente, a eu des résultats concrets : l'application de streaming musical de Tomorrowland, Audiomack (également du streaming musical) et Tiktok ont été ajoutées aux plans tarifaires Epic beats et Epic combo de Proximus. Concernant l'offre (certes temporaire) de « Fun Passes » d'Orange Belgium, l'IBPT est parvenu à la conclusion, après analyse des données obtenues, qu'il y avait un espace commercial insuffisant pour les fournisseurs de contenu et d'applications concurrents et que la procédure d'adhésion à la plateforme de zero rating n'était pas suffisamment développée. Par conséquent, Orange Belgium devra formuler une proposition répondant aux préoccupations de l'IBPT lors du prochain lancement d'un « Fun Pass ».



17. www.ibpt.be/operateurs/publication/communication-du-16-octobre-2020-concernant-lobservatoire-du-marche-des-activites-postales-en-belgique-pour-2019

2.1. Concurrence

Accords de partenariat en matière d'infrastructure.

On observe une certaine tendance à la coopération entre les opérateurs pour répondre aux défis du déploiement des réseaux à très haute capacité. En Belgique, cette tendance s'est par exemple manifestée par l'accord de partage d'infrastructure mobile conclu entre Proximus et Orange. Dans le domaine des infrastructures fixes, Proximus a conclu des accords de partenariat d'une part avec EQT Infrastructure et d'autre part avec Eurofiber afin de déployer davantage de fibre optique, respectivement en Flandre et en Wallonie. Des discussions similaires ont été annoncées entre Telenet et le distributeur d'énergie Fluvius. Chaque fois que cela s'avère nécessaire, l'IBPT travaille étroitement avec les autorités de la concurrence belge ou européenne et leur apporte son expertise pour que les accords conclus par les opérateurs préservent les conditions d'une concurrence effective et durable.

Prix des télécommunications. L'IBPT a publié en novembre 2020 une comparaison nationale des tarifs des services de communications électroniques sur la base de profils standards de consommation. Pour chacun de ces profils, un graphe correspondant compare le plan tarifaire le moins cher d'opérateurs ou fournisseurs de services permettant au minimum d'y répondre. Les résultats reflètent la situation du marché au moment de la « photographie » sur la base des plans tarifaires activés dans le comparateur tarifaire www.meilleurtarif.be, avec et sans l'effet des promotions. En outre, des informations complémentaires permettent aux consom-

mateurs de comprendre le contenu des différentes offres présentées (type de pack, volume et vitesse Internet, volume de data, option et promotion).

Cet exercice a pour objectif d'améliorer la lisibilité, la compréhension et la comparaison des offres de télécommunications disponibles sur le marché résidentiel belge pour des profils donnés pour un large public et donc d'augmenter la transparence globale du marché.

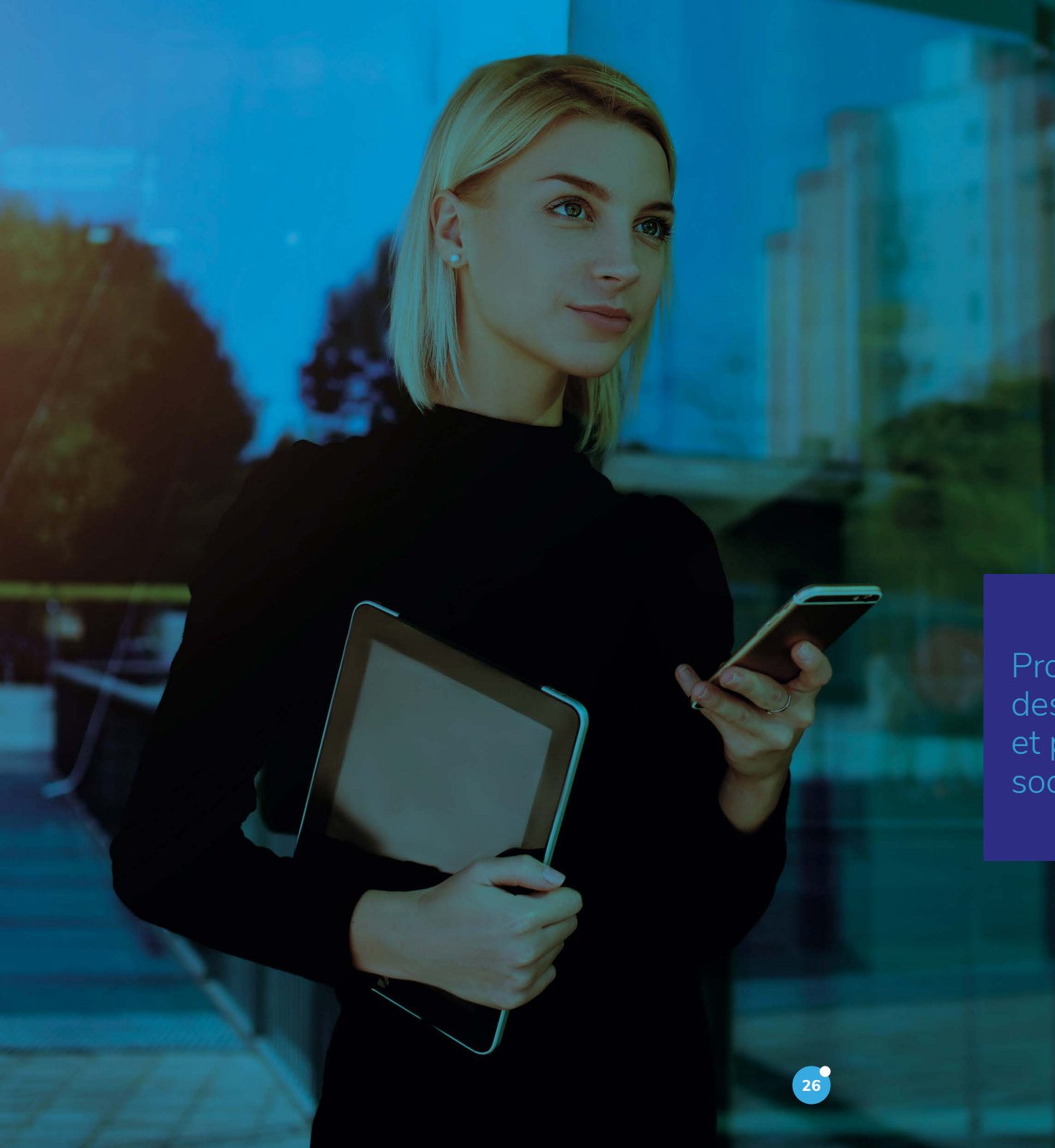
Ces services et profils sont régulièrement évalués afin de tenir compte de l'évolution du marché.

Le marché belge a vu se développer un nouveau type de packs répondant à l'évolution des besoins des consommateurs, notamment en matière de services mobiles et d'accès à la télévision. Il s'agit de packs familiaux permettant d'incorporer plus d'un abonnement mobile, ou de packs comportant un abonnement mobile prenant la forme d'un « pot commun de données » à partager au sein d'une même famille. Cette sixième édition de la comparaison nationale des prix prend pour la première fois en compte ce type de packs au travers de quatre nouveaux profils : deux profils incorporant deux usages mobiles ; les deux autres en comportant trois.

Outre ces nouveaux services, cette étude permet aux consommateurs de comparer les tarifs répondants aux profils standards définis pour les services suivants : services mobiles, Internet fixe, téléphonie fixe, packs

double play (Internet fixe et TV, téléphonie fixe et TV), packs triple play (triple play fixe & triple play mobile) et packs quadruple play classiques (c-à-d. téléphonie fixe, Internet fixe, téléphonie mobile et TV).

Service universel télécoms. Dans la communication du 22 décembre 2020 concernant le monitoring du service universel dans le domaine des télécommunications en 2020, 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 fixée 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 fournit également des informations au sujet de l'octroi du tarif social. À ce sujet, l'IBPT a, en date du 9 septembre 2020, publié un avis relatif à la proposition de loi n°0642/001, destinée à réformer les tarifs sociaux et, principalement, à rendre l'attribution automatique. L'IBPT y décrit le régime actuel des tarifs sociaux, et commente cette proposition de loi.



Protéger les intérêts
des utilisateurs
et promouvoir l'inclusion
sociale

2.2. Utilisateurs

2.1.6. Soutenir un service postal 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, 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.

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. L'IBPT a constaté un décalage entre les marges présentées par bpost et celles calculées par l'IBPT¹⁸. À cet égard, l'IBPT procédera à un examen plus approfondi de la répartition des coûts au sein de la comptabilité analytique de bpost.

Qualification des produits et comptabilité analytique.

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. L'analyse effectuée en 2020 concernant l'inventaire et la classification des produits et services fournis par le prestataire du service universel pour l'année 2019 a été finalisée via la décision du 26 janvier 2021.

Au même moment, le travail réalisé en 2020 concernant la comptabilité analytique séparée a été clôturé par une décision (à nouveau du 26 janvier 2021) concernant la comptabilité analytique de bpost pour les années 2017 et 2018. Pour 2017, il s'agissait, comme pour 2016, d'une décision de non-conformité. Concernant la comptabilité analytique de 2018, bpost avait ensuite apporté des modifications, à la demande de l'IBPT, à la répartition des surcoûts du personnel dit « historique », d'une part, et à la redevance de médiation, d'autre part. Une décision de conformité a ensuite été prise pour 2018.

Coût net de bpost. L'IBPT vérifie annuellement le calcul du coût net des obligations de service universel de bpost, en application de l'article 23 de la loi postale du 26 janvier 2018. L'IBPT est en train de développer une méthode pour pouvoir vérifier le coût net du service universel (comparaison scénario factuel et contrefactuel). Dans ce contexte, l'IBPT a également préparé une étude évaluant les bénéfices immatériels qui vont de pair avec la prestation du service universel. bpost n'a pas introduit de demande de compensation d'un éventuel coût net du service universel pour les années 2018 et 2019.

2.2. Utilisateurs

La protection des intérêts des utilisateurs représente une mission importante qui doit être mise en avant pour l'IBPT. L'importance du fait qu'ils puissent disposer de services postaux et de communications électroniques de haute qualité à un prix concurrentiel n'est plus à démontrer. Garantir l'inclusion sociale demeure également un objectif plus essentiel que jamais. Mais l'IBPT doit veiller également à ce que les utilisateurs puissent accéder aux technologies et aux services innovants disponibles sur tous les réseaux ; il doit de ce fait relever les défis correspondants, comme la protection de la vie privée ou la compatibilité avec ses équipements.

2.2.1. Le consommateur informé peut comparer et choisir

Pour que les utilisateurs puissent réellement profiter d'une offre de services postaux et de communications électroniques variée, et déterminer celle qui répond à leurs besoins spécifiques et à leurs exigences en termes de qualité et de prix, il est nécessaire qu'ils disposent d'une information fiable. À travers divers outils qu'il met à leur disposition, l'IBPT veille à garantir une information transparente aux utilisateurs. L'objectif est d'assurer un environnement fiable pour garantir la confiance des consommateurs.

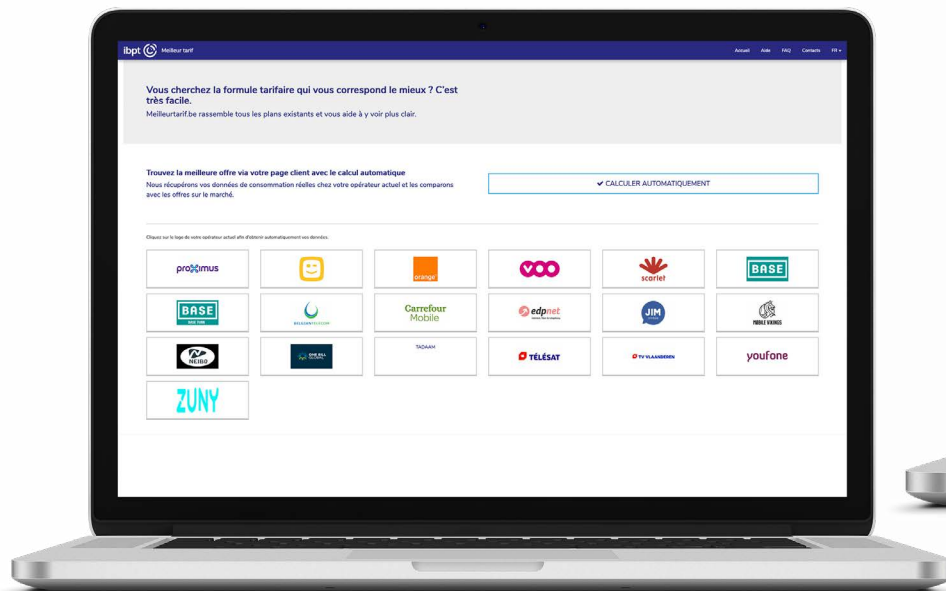
18. Communication du Conseil de l'IBPT du 1^{er} septembre 2020 concernant l'évaluation des tarifs de bpost retenus dans le cadre du règlement européen relatif aux services de livraison transfrontière de colis

2.2. Utilisateurs

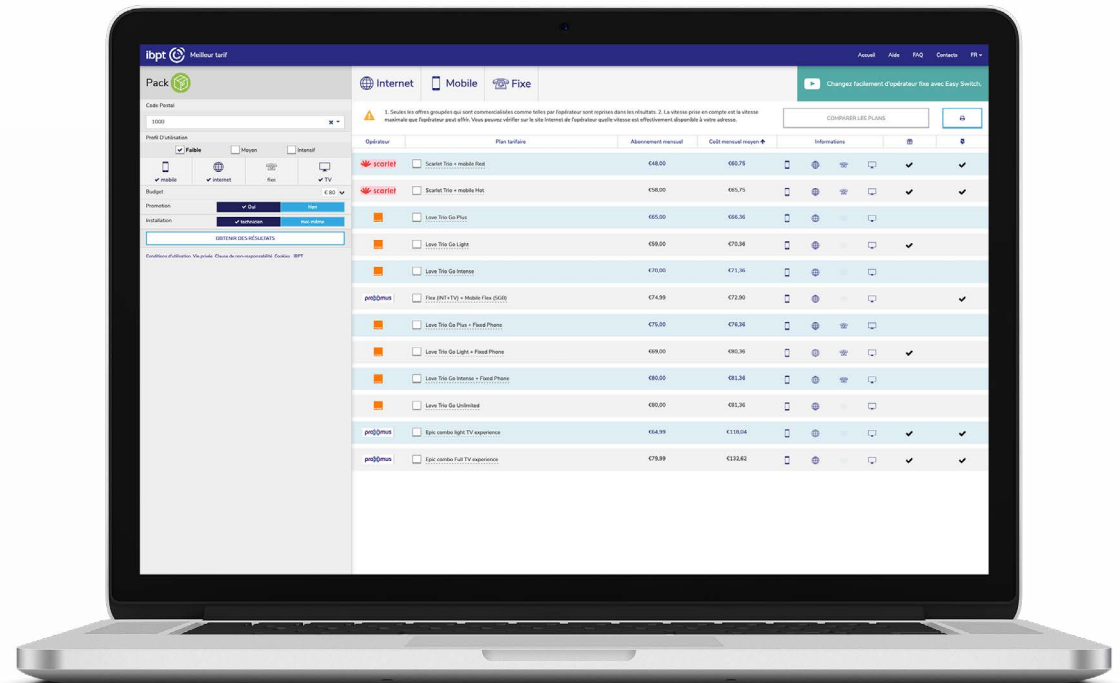
Meilleur tarif. Ce site rassemble tous les plans tarifaires d'opérateurs de communications électroniques actifs sur le marché résidentiel belge. Les tarifs des offres commercialisées pour la téléphonie mobile, fixe, Internet ainsi que pour les offres groupées y sont comparés de manière objective. Ainsi, 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, une option de calcul automatique a été ajoutée : les données de consommation disponibles dans l'espace client de l'opérateur sont automatiquement injectées 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 comparateur tarifaire amélioré a été publié au début du mois d'avril 2020. Les algorithmes supportant les différentes nouvelles fonctionnalités font l'objet de contrôles réguliers.



Un calcul automatisé utilise les données de consommation réelle.
www.meilleurtarif.be/#/home



Les résultats exposent clairement les alternatives.
www.meilleurtarif.be/#/home

2.2. Utilisateurs

Mise à disposition de données relatives à la qualité des réseaux. En 2020, l'IBPT a actualisé son portail de données, www.bipt-data.be/fr. Ce portail contient des données qualitatives utiles aux utilisateurs dans leur choix d'un opérateur, comme des cartes de couverture des réseaux mobiles et fixes, des indicateurs statistiques et des mesures d'utilisateurs permettant d'évaluer la qualité de l'expérience sur les réseaux de téléphonie mobile belges ou encore un baromètre de qualité qui donne, via différents indicateurs, un aperçu des performances des différents fournisseurs.

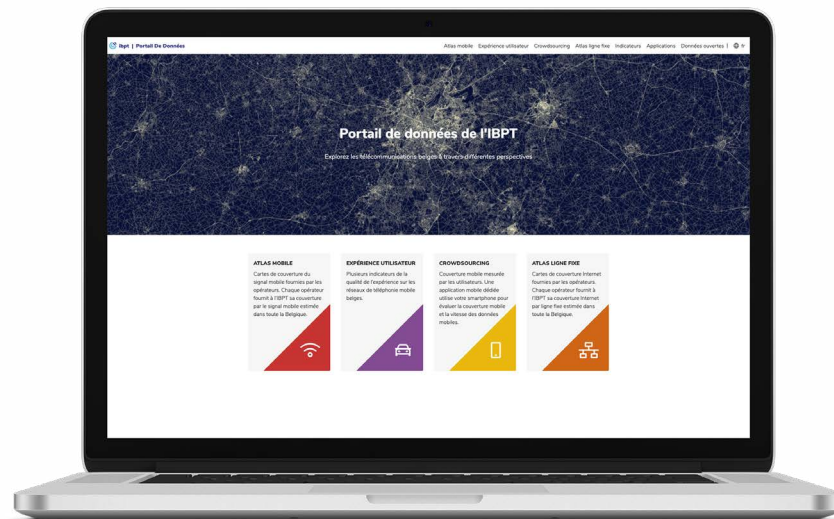
En 2020, l'IBPT a mis à jour les cartes de couverture mobile et a entamé la mise à jour des cartes de couvertures

fixes, en accord avec la méthodologie que l'ORECE a récemment définie. Les données du baromètre de qualité ont été mises à jour également. L'IBPT a par ailleurs mené une campagne de mesure de la qualité de l'expérience, afin de permettre une comparaison de la qualité des différents opérateurs.

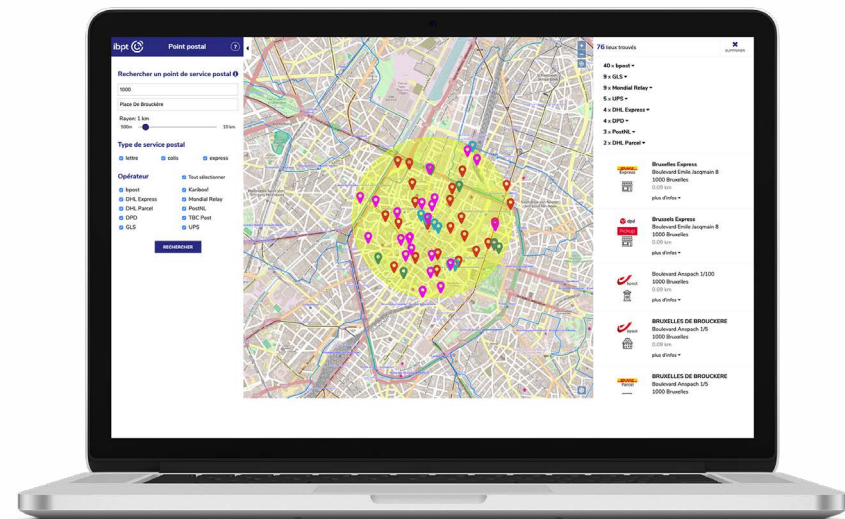
Dans la perspective d'améliorer l'intérêt et la pertinence des données disponibles sur ce portail, l'IBPT a participé au lancement de différentes initiatives, parmi lesquelles le projet des « camions sentinelles », qui consiste à installer des capteurs de mesure de la qualité des réseaux sur les camions collectant les déchets. Il a entamé parallèlement des discussions avec plusieurs acteurs

collectant ou étant susceptibles de collecter des données sur la qualité des réseaux.

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. L'outil offre également la possibilité de suivre de près l'évolution du réseau (voir 3.2.3.). En 2020, des travaux ont été préparés pour davantage développer cet outil en 2021 et augmenter encore plus sa visibilité. Pour ce faire, une campagne sur les médias sociaux est en cours depuis début 2021.



www.bipt-data.be/fr

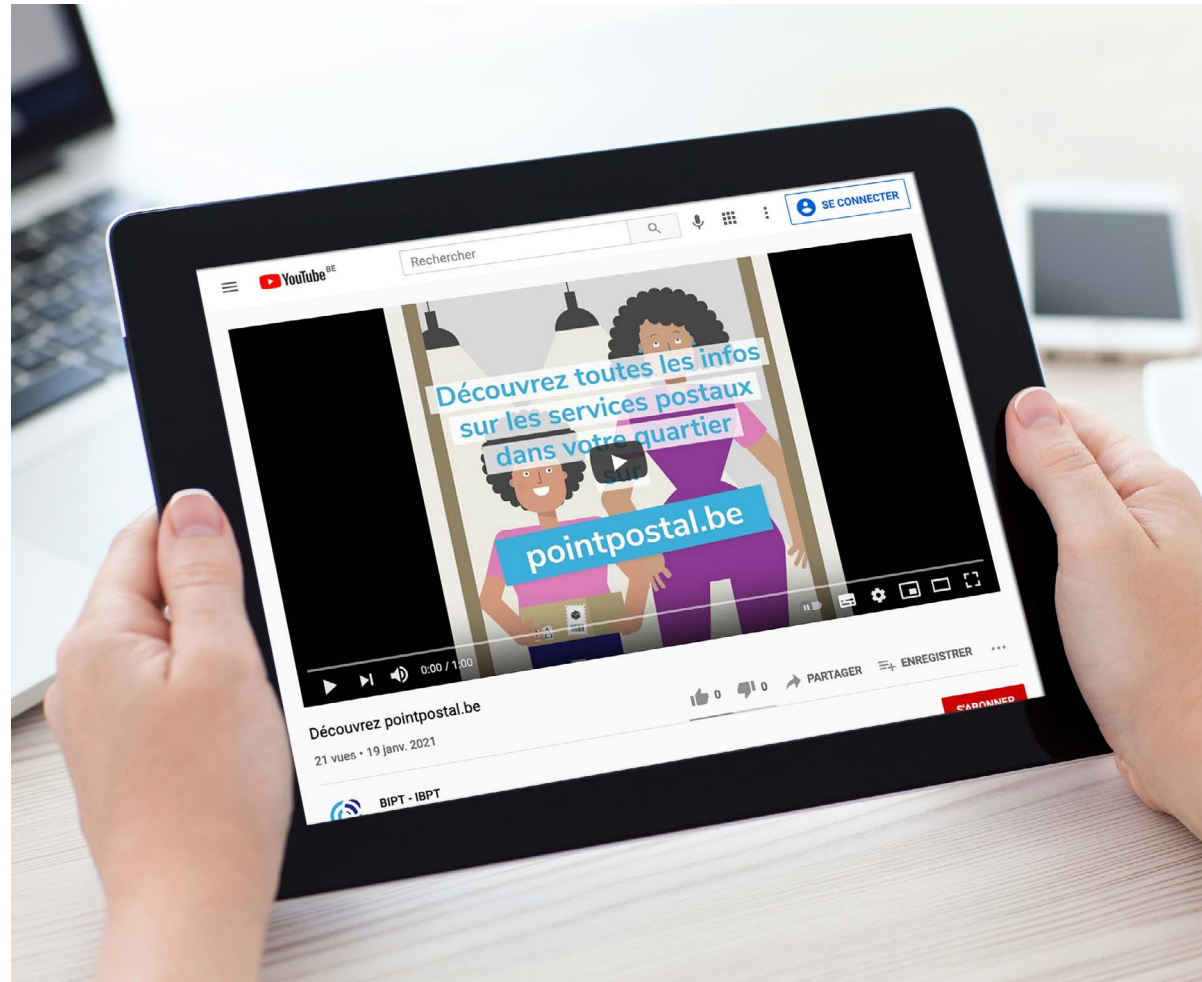


www.pointpostal.be

2.2. Utilisateurs

Comparaisons tarifaires. L'IBPT, en collaboration avec les opérateurs postaux relevant du règlement transfrontière¹⁹, a développé une méthodologie pour davantage enrichir les informations tarifaires existantes de la Commission européenne concernant les envois intérieurs et transfrontières ainsi que les présenter au consommateur. Cette méthodologie a été perfectionnée, en concertation avec les opérateurs, fin 2020 et sera lancée lors de la première moitié de 2021 avec des informations actualisées. Les petits utilisateurs pourront voir ainsi plus rapidement et avec plus de clarté la richesse de l'offre de services postaux.

Sensibiliser
les consommateurs
et augmenter
la transparence
des offres



[Retrouvez ici le spot publicitaire de l'IBPT](#)

19. Règlement (UE) 2018/644 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 relatif aux services de livraison transfrontière de colis

2.2. Utilisateurs

2.2.2. Garantir un environnement fiable

La société dépend de plus en plus des communications numériques. Or, si la logicialisation et la virtualisation offrent de plus en plus de possibilités, elles impliquent un niveau de complexité plus élevé. Il est dès lors important de veiller à ce que les réseaux soient sécurisés et gérés de manière fiable. Cela vaut en particulier pour l'infrastructure critique de télécommunications et les services essentiels qui sont proposés sur celle-ci, qui doivent rester disponibles. Ils constituent en effet l'épine dorsale de notre société numérique.

La fiabilité des services de communications électroniques doit être garantie pour les utilisateurs, y compris au niveau du respect de la vie privée. Contrôler la fiabilité des informations fournies par les opérateurs aux utilisateurs fait également partie des réalisations de l'IBPT en vue de garantir un environnement fiable.

Incidents de sécurité. Les opérateurs télécoms notifient à l'IBPT les incidents de sécurité ayant un impact considérable sur leurs réseaux et services. Au début de l'année, l'IBPT a effectué une analyse agrégée des notifications reçues et a envoyé le rapport annuel de ces incidents à la Commission européenne et à l'ENISA (Agence de l'Union européenne pour la cybersécurité).

Après concertation avec le secteur et après avoir consulté d'autres autorités, l'IBPT a expliqué aux opérateurs de services essentiels dans le secteur de

l'infrastructure numérique quels incidents devaient être absolument notifiés dans le cadre de la loi NIS.

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 risques²⁰. En collaboration avec le régulateur luxembourgeois, l'ILR (Institut luxembourgeois de régulation), une plateforme en ligne sur laquelle les opérateurs peuvent effectuer leurs analyses de risques a été mise à disposition. Cette plateforme a été présentée aux parties prenantes de juillet à septembre lors d'une consultation publique.

Monitoring spécifique durant la crise sanitaire. Dès le début de la crise du coronavirus, l'IBPT a établi et maintenu un contact étroit avec les opérateurs, le centre de crise et les décideurs afin de faire face au changement soudain qui s'est produit au niveau de l'utilisation des télécommunications. Pour l'IBPT, il était prioritaire de veiller à ce que la population puisse bénéficier de la meilleure connexion possible. En effectuant un suivi (d'abord quotidien, puis hebdomadaire) des réseaux, les problèmes potentiels ont pu être détectés et évités à temps. Des mesures préventives ont été préparées avec les opérateurs au cas où une congestion devrait survenir. L'IBPT a également entretenu des contacts avec les secteurs du jeu vidéo et du streaming afin de modérer leur impact sur l'utilisation d'Internet le cas échéant et parer la congestion des réseaux.

L'IBPT a consacré une attention particulière à la capacité d'interconnexion entre les opérateurs et, en concertation avec le secteur de l'enseignement, des chantiers de maintenance non essentielle des réseaux ont été reportés après la période des examens, afin de réduire au minimum l'impact sur l'enseignement.

Sécurité des réseaux mobiles. Vu l'importance de pouvoir compter sur des infrastructures sûres et fiables, divers travaux ont été menés au niveau de l'Union européenne en ce qui concerne la sécurisation de la 5G. Dans ce cadre, une « boîte à outils 5G »²¹ a été publiée. Son but est de proposer des solutions concernant les risques potentiels liés à la cybersécurité des réseaux de cinquième génération. En exécution de celle-ci, l'IBPT a collaboré à un avant-projet de loi et à un projet d'arrêté royal, qui ont été soumis à la demande de la ministre des Télécommunications à consultation publique le 2 décembre 2020.

Inspection des infrastructures critiques. Lors de la crise du Covid-19, il s'est à nouveau avéré que les réseaux de télécommunications étaient d'une importance cruciale pour la sécurité publique et, en tant qu'infrastructures critiques nationales, nécessitaient un haut niveau de sécurité. En concertation avec le Centre de crise national, l'IBPT a élaboré un projet de rénovation du processus d'identification des infrastructures critiques nationales. Les exploitants d'infrastructures qui peuvent être identifiées comme des infrastructures critiques ont été consultés.

20. L'article 114, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit que chaque opérateur de télécommunications doit prendre les mesures d'ordre technique et organisationnel appropriées pour gérer le risque en matière de sécurité des réseaux et des services de manière appropriée. Compte tenu des possibilités techniques les plus récentes, ces mesures garantissent un niveau de sécurité adapté aux risques existants. L'article 20 de la 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 prévoit ceci : « L'opérateur de services essentiels prend les mesures techniques et organisationnelles nécessaires et proportionnées pour gérer les risques qui menacent la sécurité des réseaux et des systèmes d'information dont sont tributaires ses services essentiels. Ces mesures garantissent, pour les réseaux et les systèmes d'information, un niveau de sécurité physique et logique adapté aux risques existants, compte tenu de l'état des connaissances techniques. L'opérateur prend également les mesures appropriées en vue de prévenir les incidents qui compromettent la sécurité des réseaux et des systèmes d'information utilisés pour la fourniture de ces services essentiels ou d'en limiter l'impact, en vue d'assurer la continuité de ces services. »

2.2. Utilisateurs



Les infrastructures critiques et les services essentiels qui y sont proposés constituent l'épine dorsale de notre société numérique

Lutte contre la fraude. En 2020 aussi, l'IBPT a reçu différentes notifications de fraude wangiri et de phishing. Dans le cas d'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 et, 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.

2.2. Utilisateurs

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 2020, un total de 736 notifications ont été reçues (plusieurs numéros de téléphone peuvent être contenus dans une seule notification), la plupart des numéros signalés ayant été bloqués.

En raison de l'explosion du smishing²² en novembre 2020, souvent en lien avec la pandémie, l'IBPT a lancé une collaboration avec le secteur bancaire et le parquet afin de pouvoir plus facilement identifier et sanctionner à l'avenir les auteurs.

Plan de délestage. En 2020, 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. En 2020, l'IBPT a pris des mesures sur l'ensemble du territoire belge afin de pouvoir identifier l'impact d'une panne d'électricité dans des zones spécifiques sur la couverture des réseaux de téléphonie mobile.



22. Opération de type « phishing » se produisant par SMS

2.2. Utilisateurs

2.2.3. Suivi des besoins et du comportement des consommateurs

La mission de protection des intérêts des utilisateurs de l'IBPT implique une connaissance approfondie au jour le jour de la demande sur les marchés concernés. Il est donc indispensable que l'IBPT suive de très près l'évolution des besoins et des comportements des consommateurs, en menant régulièrement différentes études, enquêtes et comparaisons.

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 2020, 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 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 de la prestation 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. En 2020, une étude économétrique, basée sur une série de données de bpost, a été ajoutée. Une communication non confidentielle concernant ces études sera publiée au cours de la première moitié de 2021.

Communications électroniques : étude « consommateurs ». En 2020, l'IBPT a continué à analyser le fonctionnement du marché des communications électroniques et a publié les résultats de son enquête annuelle sur la perception de ce marché par les consommateurs. Plus de 5 000 questionnaires visant à sonder leur comportement ont mené à la publication des résultats le 22 septembre 2020. Cette édition a révélé que, pour la première fois, la téléphonie par

Internet (57%) a dépassé l'utilisation de la téléphonie fixe traditionnelle (53%).

Alors que traditionnellement, le choix d'un opérateur par un consommateur était essentiellement dû au prix intéressant du pack (47%), à l'habitude auprès cet opérateur (34%) et au contenu intéressant du pack (29%), de nouveaux critères de choix émergent désormais, comme la réputation de l'opérateur, la qualité du service ou encore la vitesse de connexion.

Par rapport aux années précédentes, certaines tendances se poursuivent : l'utilisation de la télévision par Internet (35%) et de la télévision/vidéo à la demande (32%) continue ainsi d'augmenter.

La satisfaction générale à l'égard des tarifs et de la qualité des produits télécoms reste stable et satisfaisante. Les changements d'opérateurs restent également stables. Toutefois, encore trop de consommateurs ont une connaissance insuffisante de leurs droits.

La téléphonie par Internet désormais plus utilisée que la téléphonie fixe

2.2. Utilisateurs

2.2.4. Équipements hertziens et terminaux de télécommunications sûrs

La directive « Équipements radioélectriques » ou « RED »²³ s'applique à tous les équipements pouvant émettre ou recevoir des ondes radio. Elle garantit que l'équipement satisfait aux exigences essentielles en termes de santé et de sécurité et ne cause pas de brouillages préjudiciables.

Afin d'accroître la conformité des équipements hertziens qui sont mis sur le marché belge, le service EquiTel de l'IBPT effectue régulièrement des contrôles auprès des opérateurs économiques belges et étrangers.

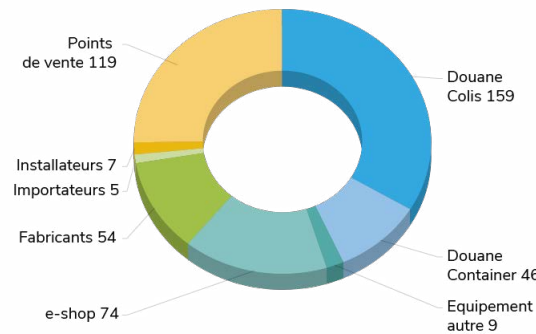
Au cours de ces contrôles, il s'est avéré que la communication devait être renforcée sur la législation et le rôle de l'IBPT, notamment auprès des petits distributeurs et des associations de commerçants, malgré la distribution de brochures d'informations.

Si des informations ont pu être distribuées lors des bourses et marchés début 2020, le contexte sanitaire qui a ensuite prévalu n'a pas permis la tenue de séances d'information avec les associations belges du commerce.

Dès le premier confinement, les opérations se sont recentrées sur les sites d'e-commerce (belges et étrangers) présents sur le marché belge. Ils ont fait l'objet d'une campagne de contrôles, mais également de sensibilisation, afin de réduire la distribution

d'équipements non conformes sur le marché belge par ces acteurs. 74 e-shops ont ainsi été contrôlés en 2020.

Contrôles des équipements hertziens en 2020



L'IBPT contrôle également les équipements radioélectriques ou hertziens auprès des fabricants, des importateurs et des distributeurs, ainsi qu'aux postes-frontière (en collaboration avec les services de douane). 18 834 équipements ont été bloqués aux frontières en 2020 (importation de containers, colis postaux, e-commerce, etc.).

En raison du contexte sanitaire, de nombreux contrôles sur le terrain n'ont pas pu être réalisés. L'IBPT a par conséquent également orienté ses contrôles sur le commerce en ligne. 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, ainsi que des perquisitions. Des marchandises peuvent également être saisies dans ce cadre. En 2020, ces actions ont donné lieu à 140 procès-verbaux, et à la saisie de 232 produits.

Des contrôles pour accroître la conformité des équipements hertziens

23. 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.

2.2. Utilisateurs

2.2.5. Surveillance du respect des obligations des opérateurs

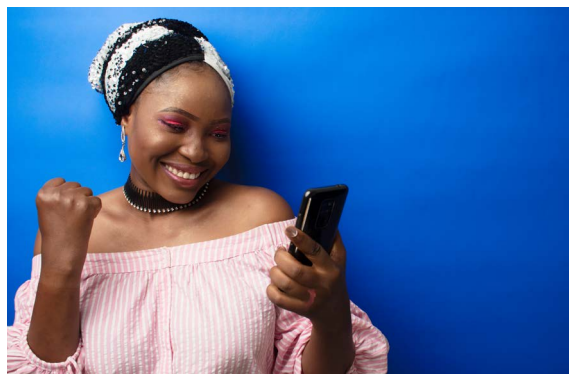
Le contrôle du respect du cadre réglementaire en matière de protection des utilisateurs sur les marchés des communications électroniques, des médias et des services postaux fait bien entendu partie du rôle du régulateur ; ce contrôle est primordial pour assurer aux utilisateurs un environnement de communications fiable.

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.

Dans la décision du 20 août 2020 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2019, l'IBPT constate que la qualité de qualité du courrier égrené intérieur prioritaire s'élevait cette année-là à 95,8%. Ce qui signifie que bpost a atteint la norme de qualité de 93%²⁴ en 2019. Il s'agit du meilleur résultat de ces dix dernières années. La qualité du courrier égrené intérieur non prioritaire en 2019 s'élève à 99%. Il s'agit du sixième meilleur résultat de ces dix dernières années. Depuis le 1^{er} janvier 2019, un nouveau modèle de distribution a été introduit par bpost : (i) courrier égrené prioritaire (J+1) et (ii) courrier égrené non prioritaire (J+3). Le bon résultat en 2019 pour le courrier égrené intérieur prioritaire peut être

attribuable en partie à la préférence du consommateur pour le service de courrier égrené non prioritaire, faisant que le courrier égrené prioritaire à partir de 2019 représente un volume bien moindre qu'avant 2019.

Tarifs 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 utilisateurs²⁵ est préalablement approuvée par l'IBPT. En ce qui concerne les augmentations tarifaires de l'année 2021 pour ces services, la décision de l'IBPT du 22 septembre 2020 a conclu que les changements tarifaires pour 2021 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.



Téléphonie mobile - Itinérance. Depuis le 15 juin 2017, le règlement « Roam Like at Home » est en vigueur, ce qui signifie que les opérateurs mobiles ne peuvent plus facturer de suppléments tarifaires pour les services d'itinérance au sein de l'Espace économique européen²⁶ (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. En 2020, l'IBPT a suivi la mise en œuvre du règlement « Roam Like at Home », notamment en ce qui concerne l'application de politiques d'utilisation raisonnable par les opérateurs.

Téléphonie mobile - Communications internationales. 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 européen²⁷. Celui-ci prévoit une série de mesures, y compris des tarifs maximaux. L'IBPT, qui est chargé de l'exécution et du contrôle de ce règlement, a suivi sa mise en œuvre en 2020.

Téléphonie fixe, Internet fixe et/ou télévision - Changement d'opérateur. Avec la procédure « Easy Switch »²⁸, 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. L'objectif de la procédure est d'éviter que l'utilisateur qui souhaite changer d'opérateur doive

24. Fixée à l'article 34, 2°, de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

25. Le panier des petits utilisateurs comprend des services qui sont fréquemment utilisés par les particuliers et les 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.

26. 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.

27. 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.

28. 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.

2.2. Utilisateurs

faire face à des charges administratives, d'une part, et de supprimer des problèmes tels que la double facturation, d'autre part. En 2020, l'IBPT a effectué les activités de surveillance et les mises à jour nécessaires afin de terminer l'évaluation d'Easy Switch, prévue dans la réglementation, et de la remettre à la ministre. Le rapport d'évaluation a été publié sur le site Internet de l'IBPT début 2021. L'IBPT formule différentes recommandations à l'attention des opérateurs afin de réduire encore les étapes administratives liées au changement d'opérateur, comme assurer la promotion d'Easy Switch en tant que processus standard auprès des consommateurs et faciliter l'accès aux données qu'un client doit fournir à son nouvel opérateur lors d'un changement. L'IBPT demande également aux opérateurs de revenir vers lui avec une solution à un problème pratique récurrent, l'absence de preuve univoque du passage du technicien chez le client. D'autres propositions d'amélioration sont soumises à l'examen de la ministre.

Identification des cartes prépayées. Avant d'activer une carte prépayée, l'utilisateur final doit être identifié. Les opérateurs mobiles font régulièrement l'objet d'un contrôle de l'IBPT quant au respect de cette obligation²⁹. Le 14 janvier, l'IBPT a imposé des amendes à Telenet et Proximus pour non-respect de leurs obligations. En 2020, l'IBPT a effectué un contrôle du respect des obligations relatives à l'identification des cartes prépayées tant auprès des opérateurs que des points de vente.



29. Voir art. 127, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques : « Le Roi fixe [...] les mesures techniques et administratives qui sont imposées aux opérateurs, aux fournisseurs visés à l'article 126, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, aux canaux de vente de services de communications électroniques, aux entreprises fournissant un service d'identification ou aux utilisateurs finals, en vue de permettre : [...] 2^e l'identification de l'utilisateur final [...] » Cet article est exécuté par 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.

A woman with curly hair is looking at a laptop in a server room. The background is filled with server racks and blue lighting. A white text box is overlaid on the left side of the image.

L'utilisation efficace des
ressources pour stimuler
la concurrence équitable
et l'innovation

2.3. Ressources rares

Les fréquences et les numéros ne sont disponibles qu'en quantité limitée. Une utilisation efficace de ces ressources rares est essentielle pour assurer une concurrence équitable et permettre l'innovation. C'est un domaine où la coordination internationale est déterminante. L'IBPT prend activement part aux groupes d'experts internationaux qui œuvrent à l'utilisation rationnelle des fréquences et des numéros (UIT, RSPG, RSC, CEPT ...) dans le cadre des nouvelles applications et des nouvelles technologies.

2.3.1. Gestion du plan de numérotation

L'IBPT est chargé de la gestion du plan de numérotation national et de l'octroi et du retrait des droits d'utilisation de ces numéros. À cet effet, l'IBPT collabore activement avec toutes les autres autorités de régulation européennes pour faire converger le plus possible l'approche politique en matière de numérotation en Europe.

Gestion efficace. En tant que gestionnaire du plan de numérotation, l'IBPT doit veiller à l'utilisation la plus efficace 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.

Actuellement, l'utilisation de l'identification de la ligne appelante (CLI ou « calling line identification) est confrontée à deux défis : d'une part, des personnes et des organisations malhonnêtes font un usage abusif de la

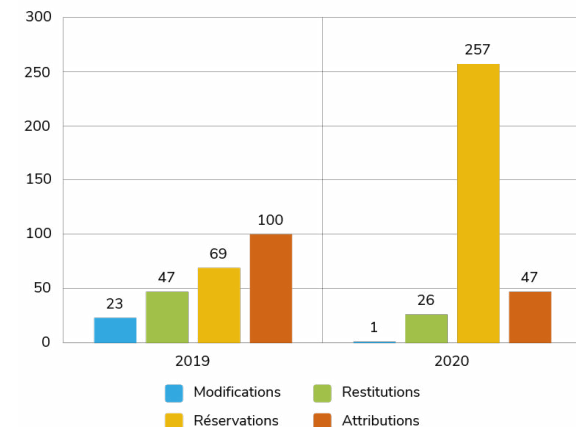
CLI pour tromper les utilisateurs finals. D'autre part, les opérateurs souhaitent pouvoir utiliser la CLI de manière plus flexible. Ces évolutions ne sont que partiellement encadrées par la réglementation actuelle. Dans le cadre de l'utilisation et de la présentation de la CLI, l'IBPT a donc apporté en 2020 plus de clarté au secteur et aux utilisateurs finals, depuis le moment où un appel est émis jusqu'au moment où un appel est terminé. À cet effet, l'IBPT a rédigé des lignes directrices comportant quatre principes concernant l'acheminement d'un appel, l'objectif étant d'augmenter la fiabilité de la CLI.

Accès aux séries de numéros. L'IBPT doit également veiller à ce que les opérateurs aient accès aux séries de numéros adéquates pour le support de leurs services. Ainsi, en 2020, l'utilisation extraterritoriale de ressources de numérotation d'Orange a été autorisée. En outre, des ressources de numérotation aux fins de tests ont été attribuées à de nouveaux acteurs en vue d'offrir des services 5G privés.

En 2020, l'IBPT a traité 331 dossiers de numérotation, soit une augmentation de 38% par rapport à 2019. Comme l'on peut le constater sur le graphique ci-dessous, cette augmentation est surtout attribuée à une augmentation des réservations de numéros. Il s'agissait principalement de réservations de numéros courts de SMS. Plusieurs de ces réservations avaient en effet expiré et devaient être renouvelées.

Lutte contre la fraude. Au sein du groupe de travail antifraude, les opérateurs échangent des informations et des expériences sur une base volontaire. Depuis 2016, le groupe de travail se réunit régulièrement sous la direction de l'IBPT et vise une collaboration tant sur le plan opérationnel (échange d'informations, notification des cas de fraude ...) que sur le plan structurel (mesures via la législation et la réglementation). L'année dernière, l'IBPT a davantage facilité le fonctionnement de ce groupe. Des mesures ont ainsi été prises et coordonnées pour mettre fin aux cas de fraude en partageant des informations pertinentes entre les opérateurs participants. De plus, des mesures structurelles ont été prises afin d'enrayer la fraude dans le cadre de laquelle les numéros jouent un rôle.

Détail des dossiers de numérotation traités



2.3. Ressources rares

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.

Délivrance 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 le 15 mars 2021. Lors d'une future mise aux enchères multibande, dès qu'un accord politique aura été conclu entre les différents niveaux de compétence politique, non seulement les droits d'utilisation pour la 2G et la 3G seront mis aux enchères, mais les bandes de fréquences désignées pour la 5G³⁰ seront également rendues disponibles (voir 2.3.3)³¹.

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
Licences existantes				
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-Densair-Citymesh	2027 (pour Citymesh 2035)
800 MHz	60 MHz	4G	Proximus-Telenet Group-Orange	2033
3400-3600 MHz		4G	(40 MHz Gridmax + Citymesh)	2025
Licences futures				
700 MHz	60 MHz	4G-5G	/	/
3400-3800 MHz	400 MHz	4G-5G		
1400 MHz	90 MHz	4G-5G, SDL ³²	/	/

30. 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.

31. Dans le cadre de la mise aux enchères multibande, des droits d'utilisation seront attribués dans les bandes de fréquences suivantes :

- 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.

32. 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.

2.3. Ressources rares

Le 14 juillet 2020, l'IBPT a décidé, conformément à l'article 22 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (« LCE »), d'octroyer des droits d'utilisation provisoires pour la bande 3600-3640 MHz à 4 opérateurs (Cegeka, Orange, Proximus et Telenet). Ces droits d'utilisation provisoires ne sont valables que jusqu'à l'entrée en vigueur des droits d'utilisation qui seront notifiés par l'IBPT à l'issue d'une future procédure de mise aux enchères pour la bande 3400-3800 MHz. L'article 49, paragraphe 2, de la directive 2018/1972/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (ci-après « code des communications électroniques européen ») impose en principe une durée de validité d'au moins 15 ans pour les droits d'utilisation du spectre radioélectrique. Toutefois, l'article 49, paragraphe 3, point b), 4, prévoit des dérogations dûment justifiées pour des projets spécifiques de courte durée. Initialement, 5 candidatures avaient été introduites, mais la société Entropia a ensuite retiré sa candidature. Les droits d'utilisation provisoires permettent aux opérateurs concernés de déployer dès à présent des services 5G afin que la Belgique limite son retard par rapport aux autres pays européens.

Le 18 mai 2020, l'IBPT a décidé de lancer un appel à candidatures pour l'octroi des droits d'utilisation 4G dans la bande 2500-2690 MHz. Début 2020, une entreprise belge avait indiqué son souhait d'obtenir le dernier bloc libre de 15 MHz duplex dans cette bande de fréquences

2,6 GHz. En vertu du cadre légal existant, l'IBPT était dès lors tenu d'organiser une mise aux enchères. À l'échéance de l'appel à candidatures, seule la société Citymesh avait soumis la sienne. Conformément à l'arrêté royal du 22 décembre 2010 concernant l'accès radioélectrique dans la bande de fréquences 2500-2690 MHz, l'IBPT a décidé, le 22 septembre 2020, d'octroyer les droits d'utilisation pour la bande 2520-2535 MHz/2640-2655 MHz à Citymesh. Ces droits d'utilisation sont valables du 1^{er} octobre 2020 au 30 septembre 2035.

En raison du partenariat entre Citymesh, Gridmax et Cegeka, Cegeka a décidé fin décembre 2020 de renoncer aux droits d'utilisation provisoires dans la bande 3600-3800 MHz et, à peu près au même moment, Citymesh a introduit une demande d'extension des droits d'utilisation de sorte que l'ensemble du territoire est couvert par Citymesh/Gridmax grâce à leur licence dans la bande 3410-3600 MHz.

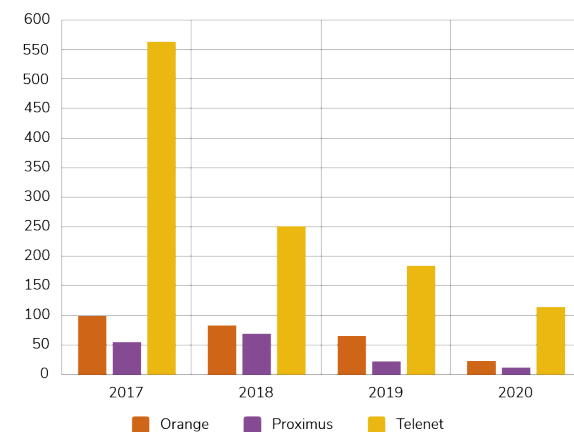
L'établissement et l'exploitation d'installations émettrices dans la zone économique exclusive belge en mer du Nord se font à l'aide de droits d'utilisation provisoires. Les licences 2G et 3G existantes des opérateurs mobiles publics belges sont uniquement valables sur le territoire belge (et donc pas en mer du Nord). Par décision du 27 octobre 2020, l'IBPT a octroyé des droits d'utilisation provisoires à Citymesh pour la bande 3410-3510 MHz pour l'établissement et l'exploitation d'une installation émettrice dans la zone économique

exclusive de la Belgique en mer du Nord.

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

C'est pourquoi, avant de soumettre une demande pour un permis d'urbanisme, un opérateur doit s'enquérir auprès des autres opérateurs de 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 »).

Nombre de « Letters of Intent » introduites par opérateur



2.3. Ressources rares

Comme représenté sur le graphique ci-dessus, l'on constate une diminution des Lol depuis quelques années. Ceci ne signifie toutefois pas que les opérateurs partagent moins de sites. En effet, généralement, un partage de site dure plusieurs années et prend fin uniquement au démantèlement du site, qui est provoqué à la suite d'événements externes, comme la fin du bail du terrain sur lequel le site est installé.

De plus, lorsqu'un opérateur souhaite rejoindre un site d'antennes déjà existant, il n'envoie pas nécessairement de Lol. Si l'opération ne nécessite pas la demande d'un permis d'urbanisme, il envoie une PSR (Pylon Sharing Request - Demande de partage de pylône) directement à l'opérateur propriétaire du support.

Il n'est pas exclu non plus que la diminution du nombre de Lol résulte d'un comportement « attentiste » des opérateurs mobiles par rapport à l'arrivée de la 5G qui nécessitera le déploiement de nouvelles antennes.

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 tenue à jour par l'IBPT qui l'a ouverte en consultation via le site www.sites.ibpt.be.

2.3.3. Continuité et innovation

Grâce à sa rapidité et à sa stabilité, le réseau 5G ouvre la voie à toutes sortes de solutions innovantes et créatives pouvant marquer divers secteurs de leur empreinte. L'IBPT a collaboré activement au déploiement de la 5G en Belgique, soit via l'attribution de droits d'utilisation provisoires, soit via l'objectivation du débat concernant les recettes de la mise aux enchères.

Mise aux enchères de spectre. L'IBPT a préparé une nouvelle mise aux enchères de 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, l'IBPT a organisé, le 24 décembre 2019, 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 portait sur :

- 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.

Ce processus a finalement abouti, après la mise en place du gouvernement fédéral en octobre 2020, à la signature de deux arrêtés royaux le 3 décembre 2020 :

- L'arrêté royal du 3 décembre 2020 modifiant l'arrêté royal du 7 mars 1995 relatif à l'établissement et à l'exploitation de réseaux de mobilophonie GSM, l'arrêté royal du 24 octobre 1997 relatif à l'établissement et à l'exploitation de réseaux de mobilophonie DCS-1800 et l'arrêté royal du 18 janvier 2001 fixant le cahier des charges et la procédure relative à l'octroi d'autorisations pour les systèmes de télécommunications mobiles de la troisième génération.
- L'arrêté royal du 3 décembre 2020 modifiant l'arrêté royal du 24 mars 2009 concernant l'accès radioélectrique dans les bandes de fréquences 3410-3500/3510-3600 MHz et 10150-10300/10500-10650 MHz.

Les licences 2G et 3G étaient valides jusqu'au 15 mars 2021. Il existait donc un risque que les bandes de fréquences 2G (900 MHz et 1800 MHz) et 3G (2 GHz) ne soient plus attribuées à partir de cette date. Initialement, il était prévu que l'IBPT organise une mise aux enchères des bandes 900 MHz, 1800 MHz et 2 GHz en 2019 ou 2020 pour la période à partir du

2.3. Ressources rares



15 mars 2021. Cette mise aux enchères n'a pu être tenue dans les délais prévus en raison de l'absence d'accord au sein du Comité de concertation et la démission du gouvernement en décembre 2018 (début de la période des affaires courantes). Compte tenu de l'échéance du 15 mars 2021, il était donc devenu nécessaire de permettre à l'IBPT de prolonger, le cas échéant, les droits d'utilisation à partir de cette date. L'arrêté royal du 3 décembre 2020³³ permet à l'IBPT de prolonger ces licences pour des périodes successives de six mois au plus chaque fois. Le 15 décembre 2020, l'IBPT a publié une consultation sur le projet de décision concernant la prolongation des licences 2G et 3G.

Utilisation des médias. Afin de soutenir la future discussion au sein du Comité de concertation concernant la répartition des recettes des mises aux enchères du spectre destiné à la 5G, l'IBPT a examiné, à la demande du ministre compétent, la part de l'utilisation des médias dans le trafic des données mobiles, afin de mieux objectiver la question de la répartition des revenus des enchères entre le fédéral et les entités fédérées. Cette étude « média » de l'IBPT 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. Les conclusions de cette analyse ont été remises en avril 2020 au ministre De Backer.

33. Arrêté royal du 3 décembre 2020 modifiant l'arrêté royal du 7 mars 1995 relatif à l'établissement et à l'exploitation de réseaux de mobilophonie GSM, l'arrêté royal du 24 octobre 1997 relatif à l'établissement et à l'exploitation de réseaux de mobilophonie DCS-1800 et l'arrêté royal du 18 janvier 2001 fixant le cahier des charges et la procédure relative à l'octroi d'autorisations pour les systèmes de télécommunications mobiles de troisième génération

2.3. Ressources rares

2.3.4. Promouvoir la connectivité

Favoriser la connectivité et l'accès aux réseaux à très haute capacité est l'un des objectifs de l'IBPT. Il s'avère de plus en plus que la connectivité aux réseaux fixes et mobiles performants est un moteur de la vie sociale et économique. L'objectif de l'IBPT en matière de connectivité, à savoir la généralisation de l'accès à des réseaux à très haute capacité, et de la pénétration de tels réseaux, pour tous les citoyens et entreprises de Belgique, a été établi en exécution du code européen qui a introduit cet objectif.

Carte de saturation des réseaux mobiles. L'IBPT a travaillé à la rédaction d'une étude sur les risques de saturation des réseaux 4G dans trois grandes villes du pays. L'étude, publiée début 2021, estime le risque de saturation, en prédisant les taux d'utilisation futurs des réseaux, compte tenu de l'augmentation attendue du volume de trafic d'ici 2022. Concrètement, il s'agit d'évaluer si le spectre des opérateurs risque ou non, en moyenne, d'être saturé, toutes autres choses (normes de rayonnement, nombre d'opérateurs, arrivée de la 5G, etc.) étant égales par ailleurs. L'étude indique que des trois villes, Bruxelles encourt le risque le plus élevé de saturation. La situation à Liège pourrait être tendue dans certains quartiers de la ville. Seuls quelques quartiers de la ville d'Anvers seront par contre soumis à un risque moyen de saturation.

2.3.5. Éviter et résoudre les brouillages préjudiciables

Le spectre radio est utilisé comme support pour les communications : il représente une ressource naturelle rare, qui doit être gérée de façon rationnelle et efficace pour pouvoir être utilement exploitée. L'IBPT attribue à chaque catégorie d'équipement qui utilise le spectre une partie de celui-ci afin de réduire les risques de perturbations à un minimum. Si des perturbations surviennent malgré tout, l'IBPT peut alors agir en tant que police des ondes afin de mettre un terme à toute forme de brouillage préjudiciable.

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 25 février 2020, il a publié une décision concernant les interfaces radio relatives aux équipements à courte portée³⁴. 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 pour différents types d'équipement³⁵. Une décision similaire a été publiée le 29 juillet 2020 et porte sur les équipements à courte portée et les PMR-446³⁶.

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. Vu la coexistence des réseaux mobiles publics et du réseau GSM-R dans la bande 900 MHz, la décision du 28 juillet 2020 prolonge la validité de la décision du 30 juin 2015 jusqu'au 31 décembre 2020, pour certaines lignes ferroviaires. Une première extension, accordée par la décision du 29 juillet 2019, courait jusqu'au 31 juillet 2020.

Assurer l'accès
à des réseaux à très
haute capacité
pour tous les citoyens
et entreprises

34. 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.

35. www.ibpt.be/operateurs/specifications-dinterface-radio

36. www.ibpt.be/operateurs/cb-pmr446-amateur

2.3. Ressources rares

5G. Pour éviter des brouillages préjudiciables dans le cadre du déploiement de la 5G, l'IBPT a pris la décision du 29 septembre 2020 concernant les conditions techniques et opérationnelles nécessaires pour éviter les brouillages préjudiciables dans la bande 3400-3600 MHz. Cette décision est conforme à la décision 2008/411/CE, telle que modifiée par la décision 2014/276/UE et la décision 2019/235/UE.

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 prescriptions en vigueur ;
2. la traque de toutes les perturbations, signalées ou non.

Ces contrôles sur le terrain sont réalisés par des équipes techniques de l'IBPT, réparties dans les centres régionaux de Liège, Anderlecht, Gand et Anvers. Le centre d'Anderlecht a déménagé fin 2020 dans de nouveaux locaux au sein du bâtiment Coca-Cola³⁷. Suite à la décision de mise en liquidation et de dissolution du « Centre de contrôle des radiocommunications des services mobiles » (CCRM), dont l'IBPT est membre, ce dernier reprendra en gestion directe le monitoring du spectre radioélectrique.

Pour réaliser ces contrôles, l'IBPT utilise 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. Dans certains cas, l'on utilise aussi des stations de monitoring présentes dans les centres techniques régionaux de l'IBPT.

Contrôles préventifs. L'IBPT contrôle de manière systématique et préventive les réseaux de radiocommunication 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 3.1.4.). L'objectif est double : éviter les perturbations et s'assurer du fait que l'exploitant du réseau recevra une facture exacte.

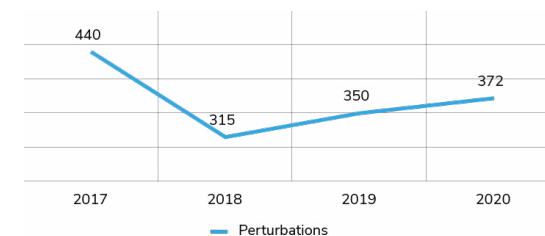
En 2020, le contexte sanitaire ne permettait pas d'effectuer ce type de contrôle. Au total, 605 contrôles préventifs ont été effectués, contre 1010 en 2019.

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 2020, 27 procès-verbaux ont été rédigés dans le cadre du contrôle du spectre et 16 émetteurs perturbateurs ont été saisis.

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 2020, de nombreux événements ont été annulés en raison du contexte sanitaire ; l'IBPT est toutefois intervenu pendant plusieurs grands événements.

Résoudre les perturbations. Pilotés depuis son siège à Bruxelles, les quatre centres régionaux dont dispose l'IBPT résolvent les perturbations sur l'ensemble du territoire national. Le nombre total de perturbations en 2020 s'élève à 372 contre 350 en 2019, soit une augmentation de 6,29% par rapport à l'année précédente et une augmentation de 18,10 % par rapport à 2018.

Évolutions des perturbations



37. Le personnel du centre de contrôle de Senefte a intégré les nouveaux locaux du centre de contrôle de Bruxelles avec leurs collègues de Bruxelles

2.3. Ressources rares

Les victimes et les sources des perturbations étaient également très diverses en 2020 :

Plus de 40% (137) des victimes de perturbations font partie de la catégorie « Land Mobile »³⁸, au sein desquelles une grande majorité des perturbations (82%) proviennent de l'utilisation de répéteurs des bandes utilisés par les opérateurs mobiles. Pour rappel, ce type de répéteur ne peut être utilisé que par les opérateurs mobiles, ou avec leur accord. Viennent ensuite les « Short Range Devices »³⁹ (76 - 24%), les services maritimes (55 - 17%) et le broadcast (30 - 9%). Les perturbations aéronautiques représentent 4% (14) du total des perturbations.

Diminuer les risques de perturbations au minimum et résoudre les brouillages pour une utilisation efficace du spectre

Source \ Victims	To fill in...	Aeronautical	Broadcasting	Defence Systems	Fixed Links	Land Mobile	Maritime	Meteorology	Radio Astronomy	Satellite Systems (Civil)	Short Range Devices	Non Radio	Other	Vanished	Unknown	Totals
To fill in...	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2
Aeronautical	-	2	5	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	3	1	14
Broadcasting	2	-	9	-	2	-	-	-	-	-	-	1	1	12	3	30
Defence Systems	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Fixed Links	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Land Mobile	2	-	8	-	-	56	-	-	-	1	11	14	10	20	15	137
Maritime	-	-	-	-	-	-	45	-	-	-	-	1	-	6	3	55
Meteorology	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	1	5	-	10
Short Range Devices	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	29	2	5	24	15	76
Radio Astronomy	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Satellite Systems (Civil)	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	1	3
Non Radio	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	2	6
Other	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	17	6	4	4	36
Vanished	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2
Totals	6	2	23	0	3	57	45	0	0	2	48	38	25	77	46	372

38. Qui comporte entre autres les réseaux des opérateurs mobiles, les réseaux trunk, les PMR

39. Télécommandes de porte de garage, Babyphones, sonnettes sans fil, etc

2.4. Fonctionnement efficace

L'IBPT souhaite être un régulateur accessible ainsi qu'un employeur attractif pour du personnel compétent. Dans ce cadre, il poursuit ses efforts pour créer un environnement de travail moderne et efficace en agissant sur le plan de la numérisation, de la gestion de l'organisation et du contrôle interne. Dans le cadre de son fonctionnement, l'IBPT tient compte aussi des facteurs de durabilité et de l'impact sur son environnement.

2.4.1. Un régulateur accessible

Simplification du traitement administratif des dossiers

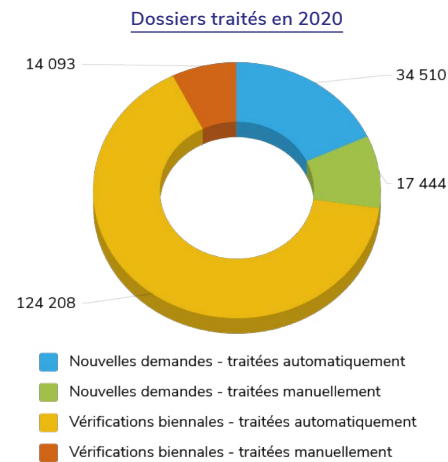
Examens. À la suite de l'adjudication lancée en novembre 2019, l'IBPT a attribué le marché en vue de la création d'une application en ligne pour l'organisation des examens pour les certificats d'opérateur, et ce tant pour la navigation que pour les radioamateurs. Le marché comprend la réalisation d'un site d'examen, d'un guichet d'inscriptions, du paiement en ligne et d'un lien vers la base de données des clients de l'IBPT. Ce projet devrait être terminé pour la fin 2021.

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 » qui permet une automatisation (partielle) de la vérification des conditions d'octroi. 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.

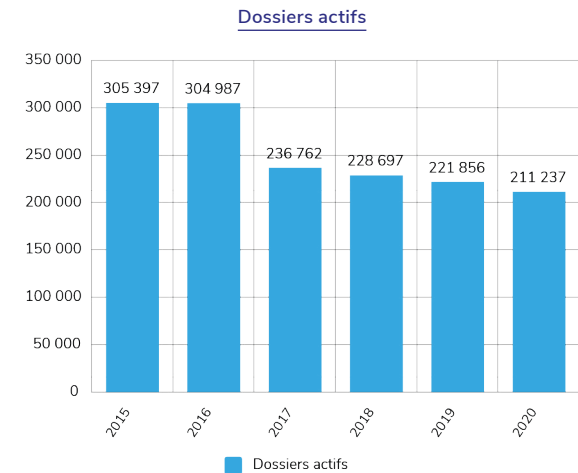
Ainsi, en 2020, près de 52 000 nouvelles demandes et plus de 138 000 vérifications biennales ont été traitées. Cela s'est principalement fait de manière automatique.

En 2017, le projet d'automatisation des vérifications a été finalisé. Cela explique la diminution constante du nombre de dossiers actifs depuis quelques années.



Fin 2020, 211 237 personnes bénéficiaient du tarif social. Les limites de la vérification automatique ont désormais été atteintes, étant donné la complexité des conditions d'octroi actuelles.

La sécurité de la plateforme STTS a par ailleurs été rendue conforme aux exigences du règlement général sur la protection des données.



Réduire les démarches administratives au maximum pour augmenter l'accessibilité

2.4. Fonctionnement efficace

Gestion des plaintes relatives au fonctionnement de l'IBPT

L'IBPT attache une grande importance à la qualité de ses prestations et s'est doté d'un coordinateur des plaintes afin d'apporter la réponse adéquate aux plaintes éventuelles, et, si possible, d'en tirer des enseignements sur le plan organisationnel.

En 2020, le coordinateur des plaintes a traité 23 plaintes qualifiées, sur un total de 59 messages. Le nombre de plaintes, bien qu'il s'inscrive en hausse par rapport aux exercices précédents (2019 : 13, 2018 : 15, 2017 : 20, 2016 : 15), reste fort bas, compte tenu du grand nombre d'interactions (mails, courriers, communications téléphoniques, visites ...) entre l'IBPT et ses « clients ». Grâce à une étroite collaboration avec les services concernés, chacun des messages ou des plaintes a reçu une réponse circonstanciée. Ajoutons que le Médiateur fédéral (qui peut être appelé à examiner une cause en vertu d'un accord de coopération) est intervenu deux fois en 2020 : une réclamation a pu être clôturée lors du second trimestre, comme l'a été un deuxième cas, suite au manque d'informations complémentaires de la part du demandeur.

2.4.2. Nouveau site Internet

L'IBPT a mis en ligne la nouvelle version de son site le 31 mars 2020. Cette étape était la dernière d'un long cheminement, entamé par une réflexion portant sur

les raisons d'être du site. L'IBPT a questionné et écouté les parties prenantes et s'est remis en question, avec pour but de concevoir un site de référence aux yeux de ses publics cibles. Des experts en ergonomie ont d'abord exposé les faiblesses du site précédent, lancé en décembre 2013. Des spécialistes de l'accessibilité ont ensuite pointé les erreurs commises. Pour structurer la partie des contenus destinés aux consommateurs, différentes catégories d'utilisateurs ont été interrogés. Les attentes des utilisateurs professionnels ont été prises en compte pour donner forme à la partie dévolue aux Opérateurs.

L'IBPT dispose désormais d'un nouveau site, dont l'esthétique moderne et épurée s'adapte à toutes les tailles d'écran (desktop, tablette, smartphone). Ses pages d'accueil mettent en avant les contenus publiés récemment et les sujets les plus recherchés. À côté des structures qui se déploient en deux clics, un moteur de recherche puissant retrouve rapidement les informations. Une grande part des contenus a été réécrite et simplifiée. Les analyses de marché ont été organisées en dossiers regroupant les documents qui les composent. Au quotidien, le site fait l'objet de fréquentes mises à jour ; il continuera d'évoluer afin de s'enrichir de contenus intéressants et d'apporter toujours plus de satisfaction à ses divers visiteurs.

2.4.3. Collaborateurs compétents

En préambule à cette section, les membres du Conseil

de l'IBPT tiennent à adresser leurs remerciements au service IT qui, dès les premières heures du confinement, a promptement déployé tous les outils nécessaires au télétravail, et à féliciter tous les agents qui se les sont appropriés rapidement et efficacement.

Personnel. Fin 2020, l'IBPT comptait 250 collaborateurs : 233 membres du personnel statutaires et 17 membres du personnel contractuels. Ce nombre représente 240,4 équivalents temps plein. Parmi ceux-ci, 15 membres du personnel (14,8 ETP) ont été mis à la disposition du service de médiation pour le secteur postal et 17 membres du personnel (16,6 ETP) ont été mis à la disposition du service de médiation pour les télécommunications. Leur tâche est d'assister les médiateurs dans le cadre du traitement des plaintes de consommateurs dans leur secteur respectif.



2.4. Fonctionnement efficace

En 2020, l'IBPT a recruté 16 nouveaux membres du personnel à divers niveaux et avec des profils variés. Il s'agit de 3 ingénieurs civils, 1 juriste, 9 collaborateurs au profil administratif (dont 4 pour les services de médiation) et 3 collaborateurs au profil technique.

Cette année également, quatre membres du personnel statutaires ont pu être promus du niveau C au niveau B. Il s'agit d'une promotion à la fonction de chef de section administratif et de trois promotions à la fonction de chef de section technique.

Formation. Le service Formation a poursuivi en 2020 sa mission de formation permanente du personnel et s'est adapté au contexte sanitaire : les formations qui ne pouvaient se donner en présentiel ont été données en ligne. Au total, 544 journées de formation ont été organisées à l'attention des membres du personnel, ce qui représente 2,5 journées de formation par équivalent temps plein.

Peuvent être mis en évidence :

- L'aboutissement d'un dossier de formation d'envergure : la formation de l'ensemble des membres du personnel qui disposent ou doivent disposer de la qualité d'Officier de Police Judiciaire sur les compétences requises dans ce cadre. Un syllabus complet sur les compétences OPJ a été rédigé préalablement à la formation. La formation a été donnée en ligne au quatrième trimestre. Au

total, près de 70 personnes ont été formées et la formation a reçu une cote d'évaluation globale moyenne de 8,4.

- Une formation sur PowerPoint, dans le cadre de la continuation de la politique interne de formation en bureautique. Celle-ci s'est donnée en présentiel, au premier trimestre, et a reçu une cote d'évaluation globale moyenne de 8,6.
- Le suivi de formations en ligne spécifiques données par l'ITU pour certains profils (ingénieurs et économistes).

Diverses autres actions de formations ont été organisées dans le but de répondre aux besoins en formation du personnel, besoins qui peuvent être définis au niveau du membre du personnel, du service ou de l'IBPT.

L'ambition du service Formation est de toujours d'apporter la réponse la plus appropriée à ceux-ci.

Règlement de travail. En 2020, la concertation informelle avec les organisations syndicales s'est clôturée sur un nouveau texte de règlement de travail. Celui-ci doit encore être formalisé par le biais d'une notification au personnel et d'une présentation du texte au Comité de secteur VIII. Ensuite, l'actualisation du règlement de travail ne sera d'application qu'en 2021.

Bien-être. En exécution du plan d'action établi à la suite

des résultats de l'analyse des risques psychosociaux, des groupes de discussion ont été formés en collaboration avec Cohezio dans un certain nombre de services qui présentaient un profil de risque supérieur selon l'analyse. Les recommandations qui ont été formulées au sein de ces groupes ont été converties en actions spécifiques qui ont été effectivement mises en exécution. En outre, le rôle des personnes de confiance et l'existence du Registre de faits de tiers ont été explicitement portés à l'attention de l'ensemble du personnel.

Dans le cadre de la pandémie de Covid-19, le télétravail au sein de notre organisation a été étendu à toutes les fonctions qui s'y prêtaient. À cet effet, un protocole a été conclu avec chaque membre du personnel. En outre, la réglementation fédérale qui a vu le jour au cours de cette période, comme le congé parental corona et l'indemnité compensatoire pour les déplacements domicile-lieu de travail, a également été appliquée à l'IBPT.

Un environnement
de travail moderne
et efficace



3



CHAPITRE 3

2020 EN CHIFFRES

3.1. Communications électroniques

3.1.1. 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 et de la télévision. Cette section reprend les principales tendances qui se dégagent en 2020.

La généralisation du travail à domicile a ralenti la croissance du trafic de données mobiles

Chiffre d'affaires et investissements

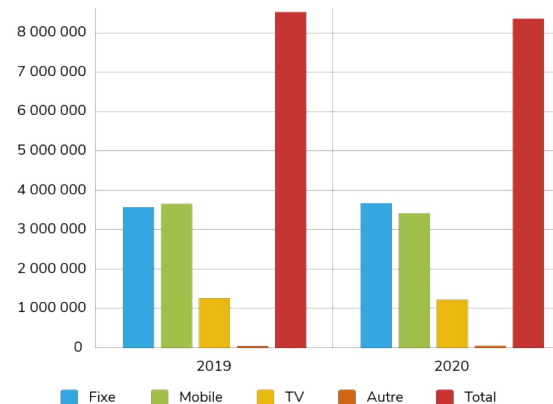
Le secteur des communications électroniques et de la télévision représente en 2020 un chiffre d'affaires net de 8,36 milliards d'euros, soit 2% de moins qu'en 2019. L'impact financier du Covid-19 sur le chiffre

d'affaires global est ainsi relativement limité. Alors que le chiffre d'affaires du segment mobile (-6,6%) et de la télévision (-2,9%) diminue, celui du segment fixe augmente par rapport à 2019 : +2,9%.

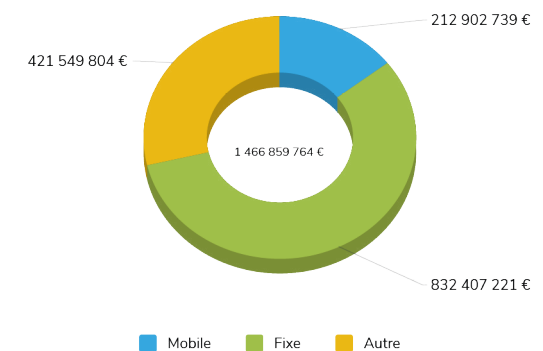
Le niveau d'investissement dans les communications électroniques fixes et mobiles (hors licences) reste, avec 1,47 milliard d'euros, inférieur de 4,5% à celui de 2019. En proportion du chiffre d'affaires, les dépenses d'investissement représentent 20,9% du chiffre d'affaires, contre 21,5% en 2019.

La baisse du niveau d'investissement est principalement imputable au segment mobile. Les investissements mobiles ont diminué de 49,35 millions d'euros (-19%) pour atteindre 212,9 millions d'euros en 2020. L'explication est à la fois générale et spécifique à chaque opérateur : outre le report de la mise aux enchères de la 5G, le choix d'un fournisseur pour le réseau d'accès radioélectrique chez Proximus et l'achèvement du programme d'amélioration de l'infrastructure du réseau mobile chez Telenet ont également entraîné un retard dans les investissements mobiles.

Répartition du chiffre d'affaires



Répartition des investissements

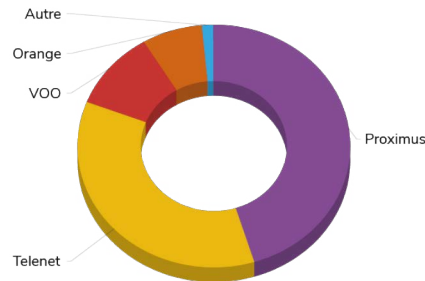


3.1. Communications électroniques

Acteurs

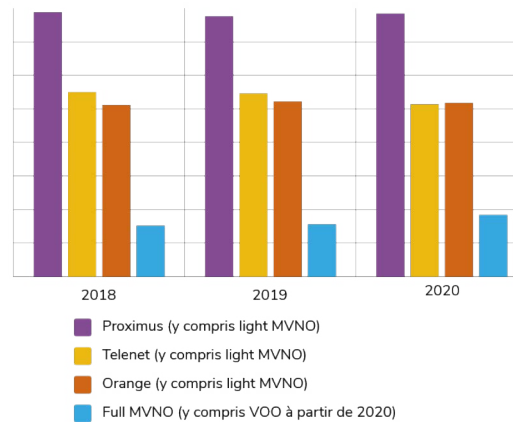
La part de marché en volume d'Orange sur les marchés fixes est en constante augmentation. Grâce à l'ouverture des réseaux câblés, imposée par le régime PSM de 2010 et prolongée en 2018, Orange réduit l'écart avec Proximus et Telenet sur le marché du haut débit fixe national. Les deux concurrents perdent des parts de marché au profit d'Orange (+1,9 point de pourcentage). Sur le marché des offres groupées résidentielles, Telenet (-2,3 points de pourcentage) et VOO (-0,3 point de pourcentage) subissent également la pression d'Orange, qui augmente sa part de marché de 1,8 point de pourcentage. Proximus réalise encore toutefois de légers bénéfices : +0,5 point de pourcentage de part de marché.

Parts de marché en terme de lignes fixes à haut débit



Sur le segment mobile, Orange perd 0,2 point de pourcentage de part de marché en 2020. Avec une part de marché comprise entre [20-30]%, Orange devance toutefois Telenet, qui perd 1,7 point de pourcentage. Proximus gagne 0,3 point de pourcentage de part de marché, mais la plus forte croissance a été réalisée par les full MVNO (+1,4 point de pourcentage à 9,2%), grâce à la migration de VOO de light à full MVNO.

Parts de marché en terme de cartes SIM actives

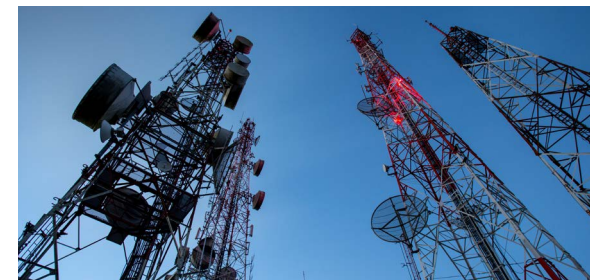
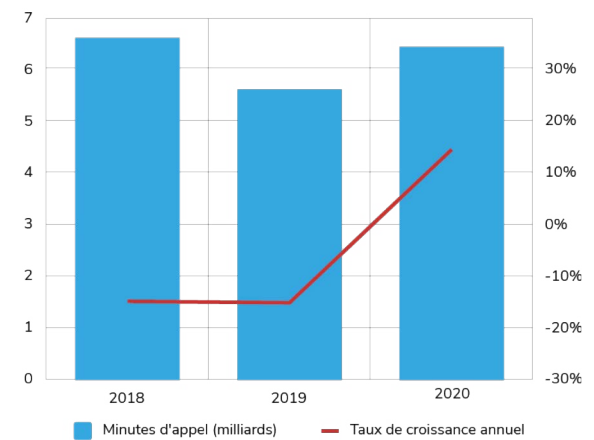


Services fixes (voix – large bande)

Bien que le nombre d'accès au réseau téléphonique fixe continue de diminuer (-7,5 % à 3,64 millions de canaux d'accès), nous constatons une augmentation

de l'utilisation de la téléphonie fixe en 2020 : le volume total de voix fixe en 2020 était 14,7% plus élevé qu'en 2019. Ceci reflète une évolution des modes d'utilisation induite par la pandémie de Covid-19.

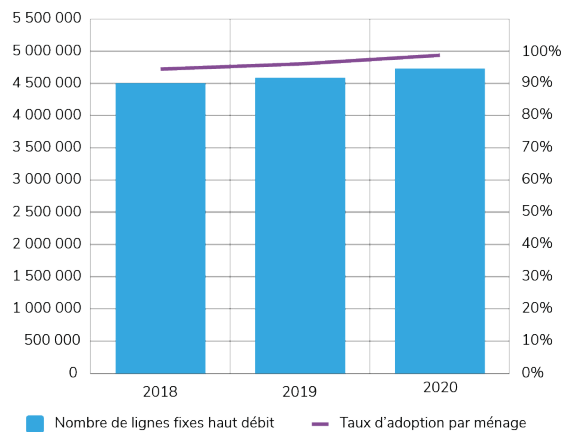
Minutes d'appels sur les réseaux fixes en 2018, 2019, 2020



3.1. Communications électroniques

Le glissement vers les activités en ligne entraîne une augmentation du nombre de lignes fixes à haut débit de 3,1% pour atteindre 4,73 millions, ce qui représente un taux d'adoption de 98,9% des ménages belges.

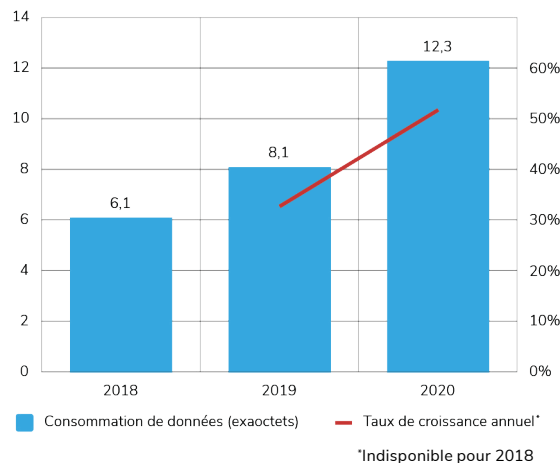
Nombre de lignes fixes à haut débit et taux d'adoption des ménages



Le besoin accru d'un Internet rapide et fiable et l'adaptation des limites de l'internet fixe (afin que les clients puissent temporairement utiliser un volume de téléchargement illimité sans frais supplémentaires) pendant les périodes de confinement, ont stimulé le trafic large bande fixe, qui a augmenté de 52% pour atteindre 12,3 exaoctets⁴⁰. L'année précédente, la croissance était de 33%.

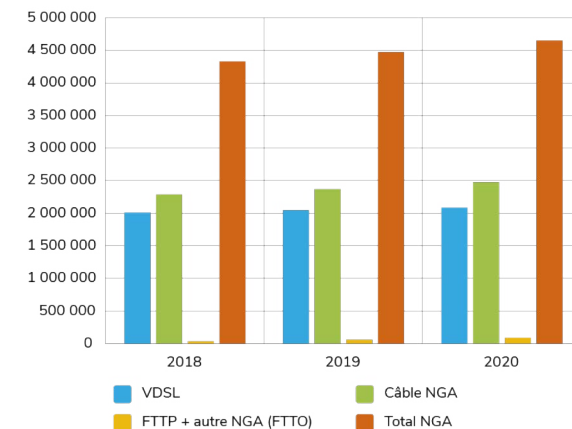
Les profils de l'internet fixe ont été mis à niveau pour accélérer le transfert du trafic de données accru et pour permettre à plusieurs utilisateurs d'utiliser la connexion Internet fixe en même temps. Cette augmentation des vitesses de chargement et de téléchargement a encouragé les internautes belges à opter pour des plans à haut débit plus rapide : fin 2020, 66% des lignes fixes à haut débit vendues sur le marché de détail sont basées sur une vitesse de téléchargement annoncée de 100 Mbps, contre 63% un an plus tôt.

Trafic sur la large bande fixe en exaoctets en 2018, 2019, 2020



Le nombre de lignes VDSL sur le réseau de cuivre et de fibre optique augmente de 1,9%, tandis que la croissance du nombre de lignes à haut débit sur les réseaux de fibre optique et coaxiaux (câble >= 30 Mbps) s'élève à 4,6%. Le nombre de lignes fixes à haut débit entièrement basées sur la fibre optique a augmenté de 51% en 2020, mais sa part dans le nombre total de lignes fixes à haut débit reste faible (1,9%).

Lignes fixes de nouvelle génération (NGA) par technologie



Proximus a progressé dans le déploiement de la fibre optique (environ 153 000 nouveaux raccordements ont été mis à la disposition des habitations et des entreprises, pour un total de 460 000), mais le rythme va s'accélérer dans les années à venir. Grâce à des accords de coopération avec Eurofiber (pour la Wallonie) et

40. Un exaoctet équivaut à 1 milliard de gigaoctets

3.1. Communications électroniques

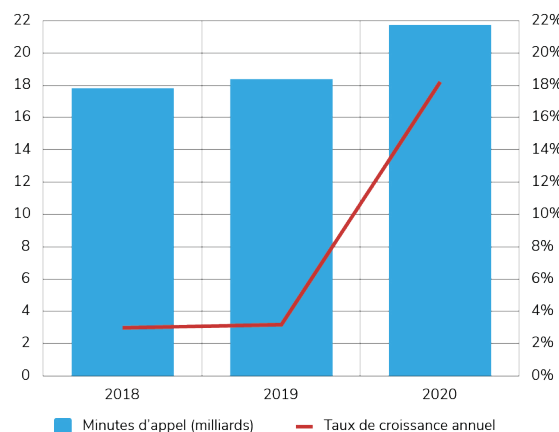
EQT Infrastructure (pour la Flandre), Proximus prévoit d'atteindre 4,2 millions de raccordements de fibre optique d'ici fin 2028, ce qui correspond à une couverture en fibre optique d'environ 70%. Cela contribuera à la réalisation des objectifs européens en matière de connectivité, qui stipulent que d'ici 2030, tous les ménages européens doivent avoir un accès effectif à un réseau gigabit.

Services mobiles

Le nombre de cartes SIM actives (hors M2M) à la fin de 2020 était de 11,99 millions, soit 0,3% de plus qu'un an auparavant. Le nombre de cartes SIM M2M a franchi la barre symbolique des 4 millions avec 0,99 million de cartes SIM supplémentaires (+32 %). Au cours de la même période, le nombre de cartes SIM de données mobiles a augmenté de 0,3 million (+3%) pour atteindre 10,34 millions.

Le nombre total de minutes d'appel des abonnés mobiles belges a augmenté de 3,3 millions (+18%) pour atteindre 21,7 milliards de minutes en 2020. Les deux années précédentes, la croissance atteignait seulement 3%.

Minutes d'appels sur les réseaux mobiles en 2018, 2019, 2020



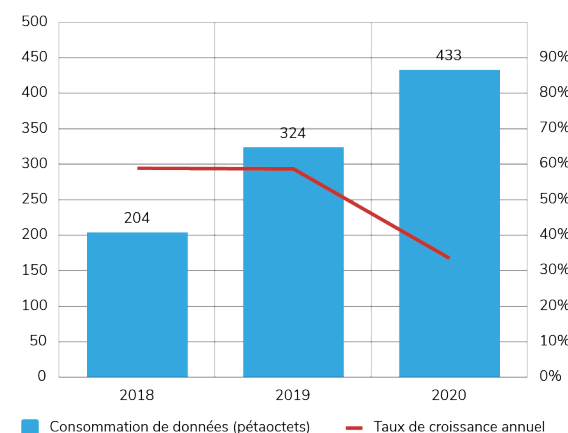
Cependant, les restrictions de voyage visant à empêcher la propagation du Covid-19 ont entraîné une diminution du nombre d'abonnés belges à l'étranger et du nombre d'étrangers utilisant les réseaux mobiles belges. Par rapport à 2019, cela s'est traduit par une baisse de 27% du volume de voix en itinérance, à 0,9 milliard de minutes pour les abonnés belges, et par une baisse de 9%, à 1,03 milliard de minutes pour les visiteurs sur les réseaux mobiles belges.

Le nombre de messages SMS envoyés par les abonnés mobiles belges a poursuivi sa baisse, de 3,3 milliards de messages (-19%) pour atteindre 14,5 milliards.

L'utilisation des données par les abonnés mobiles belges

a progressé plus lentement qu'en 2019, augmentant de 109 Po⁴¹ (+34%) sur une base annuelle pour atteindre 433 Po. En 2019, la croissance était de 120 Po (+59%). La croissance plus faible du trafic national de données peut être attribuée au fait que davantage de personnes ont travaillé à domicile et ont opté pour le réseau Wi-Fi.

Trafic de données mobiles en pétaoctets en 2018, 2019, 2020



Le volume d'appel mensuel moyen mobile par carte SIM active augmente de 23 minutes pour atteindre 151 minutes, tandis que le nombre de SMS diminue de 23 messages pour atteindre 101. Par carte SIM de données active, 3,7 GB de données mobiles sont consommés, soit 0,8 GB de plus qu'en 2019.

41. Un pétaoctet (Po) équivaut à un million de gigaoctets (Go)

3.1. Communications électroniques

64% des clients résidentiels optent pour une offre groupée

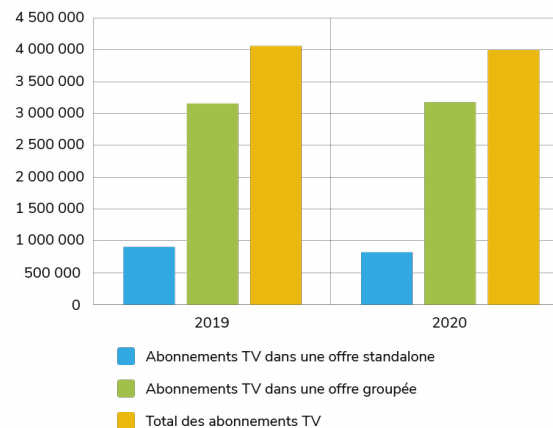
Télévision

En 2020, le nombre de raccordements à la télévision des opérateurs de télécommunications belges (hors satellite, y compris la télévision OTT) diminue légèrement de 21 000 ou 0,5% sur une base annuelle. Les accès à la télévision pour lesquels le signal est transmis en numérique augmentent pour atteindre une part de 95% du nombre total d'accès à la télévision : +1 point de pourcentage sur une base annuelle.

Sur le marché résidentiel, le nombre de relations client TV diminue de 0,06 million (-1,6 %) pour atteindre 4 millions. Contrairement au nombre de clients disposant de la télévision sur une base standalone, qui affiche une tendance à la baisse (-0,08 million, -9%), le nombre

d'offres groupées comprenant la télévision continue de croître légèrement (+0,02 million à 3,18 millions). La télévision OTT est le moteur de croissance dans ce domaine : l'augmentation du nombre d'offres groupées comprenant la télévision OTT (+25 230) compense la diminution des offres groupées comprenant la télévision classique (-6 884).

Nombre d'abonnements à la télévision et répartition selon le type d'offre

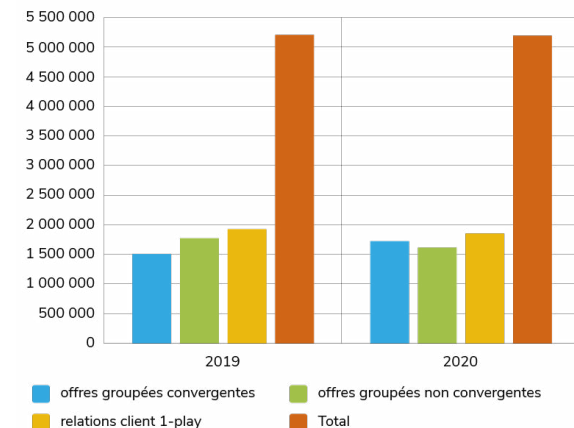


Offres groupées

La Belgique reste un marché caractérisé par la convergence : 64% de toutes les relations client résidentiel sont basées sur une offre groupée (+1 point

de pourcentage). Les offres convergentes combinant services fixes et mobiles constituent une stratégie de fidélisation et de conquête de la clientèle résidentielle : elles progressent de 0,2 million à 1,72 million (+14%) et représentent 52% du marché des offres groupées résidentielles fin 2020. Sur le sous-marché résidentiel convergent, l'offre groupée triple play (haut débit fixe + mobile + télévision) est celle qui connaît la plus forte croissance (+0,14 million à 0,5 million). Le quadruple play affiche un taux de croissance plus faible (+0,04 million pour atteindre 1,12 million), mais reste néanmoins la combinaison la plus populaire sur le marché des offres groupées résidentielles (33% de toutes les combinaisons d'offres groupées).

Répartition des offres groupées



3.1. Communications électroniques

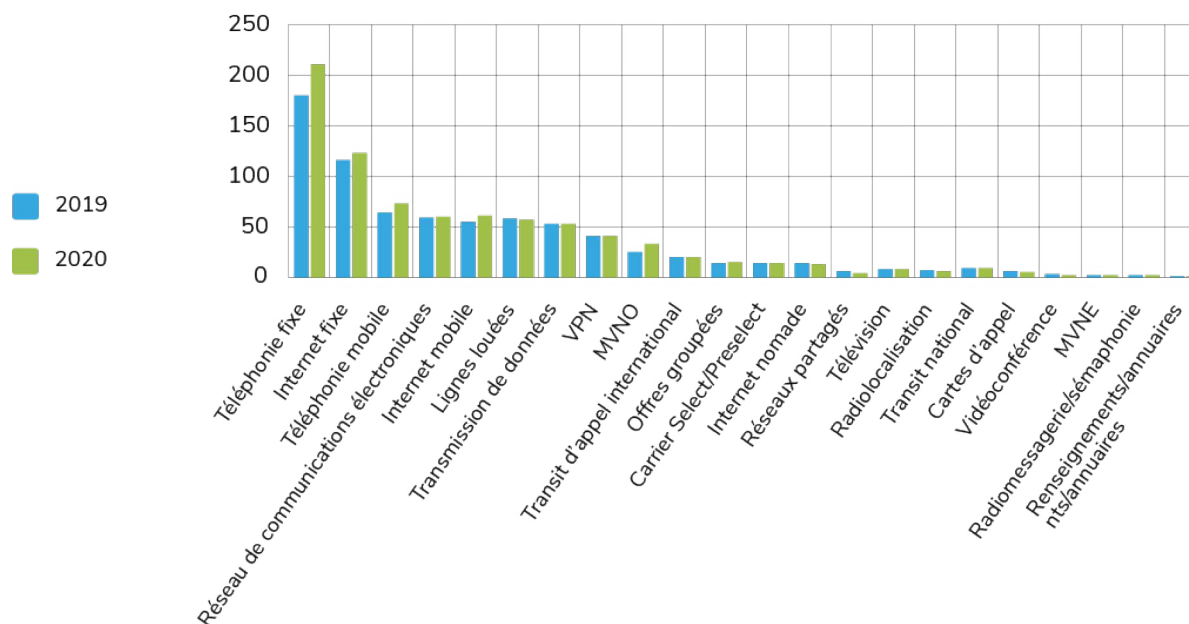
3.1.2. Notifications

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. Un vade-mecum a été publié pour faciliter l'entrée sur le marché (voir point 2.1.4).

Fin 2020, ces notifications étaient au nombre de 388 et concernaient les services suivants :

Un vade-mecum
pour faciliter l'accès
au marché

Répartition des services et réseaux de communications électroniques



3.1.3. 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 et aux entreprises. Leurs plans tarifaires pour le marché résidentiel peuvent être recherchés dans le simulateur tarifaire 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 edpnet et Destiny ont accès au réseau de fibre optique de Proximus pour offrir des solutions de communications aux clients résidentiels ou non résidentiels. L'IBPT joue un rôle crucial dans un tel accès de gros. Sur ce plan, en 2020, il a adopté une décision concernant le projet de décision sur les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs et il a consulté le marché sur les tarifs d'accès au réseau FTTH de Proximus (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).

3.1. Communications électroniques

Les MVNO (« Mobile Virtual Network Operators ») sont les fournisseurs de services mobiles qui ne disposent pas d'un réseau mobile propre. Les MVNO les plus avancés (« full MVNO ») disposent toutefois d'éléments de réseau fixe, mais pas d'un réseau d'accès radio. Le marché belge connaît quelques « full MVNO », parmi lesquels les principaux sont Lycamobile et VOO (actifs sur le réseau de Telenet Group), et Mobile Vikings⁴² qui utilise le réseau d'Orange. à leurs côtés, on retrouve également des « MVNO light », qui opèrent leur propre gestion des clients et leur système de facturation. Dans cette catégorie, on peut retrouver entre autres Carrefour et edpnet.



3.1.4. 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 fonctionnement⁴³ :

1^{re} catégorie :

réseaux de radiocommunications privés mobiles, à l'exception de ceux qui relèvent de la 3^e 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^e catégorie :

réseaux de radiocommunications privés fixes. L'on vise ici les faisceaux hertziens⁴⁴ ;

3^e 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^e catégorie :

autorisations pour les stations de radiocommunications pour la navigation maritime ;

5^e catégorie :

stations de radiocommunications privées utilisées par les radioamateurs ;

6^e catégorie :

autorisations pour les stations de radiocommunications pour la navigation aérienne ;

7^e 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 ;

42. En décembre 2020, Proximus a annoncé son intention de racheter Mobile Vikings ; ce rachat doit obtenir l'aval de l'Autorité belge de la concurrence

43. Classification définie dans l'arrêté royal 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

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

3.1. Communications électroniques

8^e 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^e catégorie :

autorisation 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 »).

Les autorisations délivrées en 2020 sont détaillées en annexe E.

Examens pour l'obtention de certificats d'opérateur pour l'utilisation de certaines stations

Dans des circonstances normales, l'IBPT organise chaque mois des examens radiomaritimes et des examens pour les radioamateurs. En raison des mesures dues à la pandémie, l'IBPT s'est vu contraint d'annuler les examens.

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 quatre types d'examens (et certificats), classés selon le degré de difficulté :

- Certificat restreint d'opérateur radiotéléphoniste : le certificat « de base » qui donne l'accès à l'utilisation d'un mariphone VHF sur les voies de navigation intérieures et pour la navigation de plaisance en mer ;
- 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 pour la licence d'introduction. L'examen est simple et, après l'avoir réussi, donne accès à l'utilisation d'un nombre limité de bandes radioamateurs avec une puissance émettrice limitée.
- Examen HAREC : examen étendu qui donne accès, après l'avoir réussi, à toutes les bandes radioamateurs avec une puissance émettrice élevée.

Les examens organisés en 2020 sont détaillés en annexe E.

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 de certificats d'opérateur octroyés en 2020 est considérablement plus bas que lors des années précédentes. Cela est naturellement dû au fait que moins de personnes ont passé l'examen en raison de la crise Sanitaire du Covid-19.

Les certificats délivrés par l'IBPT sont détaillés en annexe E.

3.2. Services postaux

3.2.1. 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 2020, les données de 23 entreprises ont ainsi été traitées pour l'année 2019. Leur chiffre d'affaires cumulé représente plus de 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 en Belgique. Tous les indicateurs et leur évolution peuvent être consultés sur les pages web de l'IBPT concernant l'observatoire postal. Au deuxième semestre de 2021, les données seront complétées avec les chiffres de 2020.

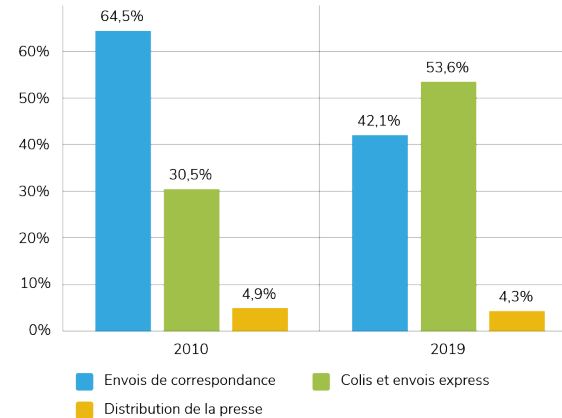
Voici les principales observations concernant les chiffres de 2019.

Services

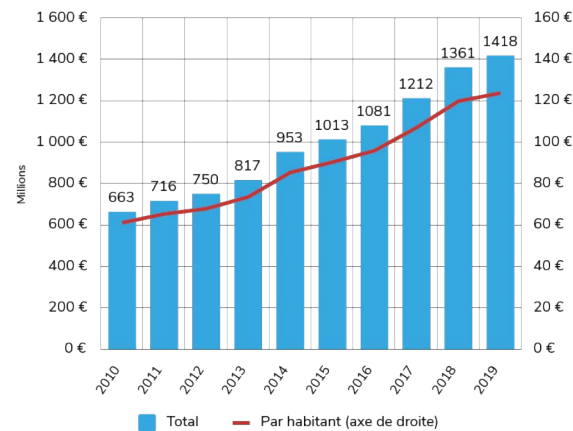
Les chiffres de 2019 indiquent une accélération de la croissance du marché postal. La croissance augmente de façon continue depuis 2015, jusqu'à atteindre 4,7% en 2019, contre 3,5% en 2018. Les recettes totales du secteur postal s'élevaient en 2019 à 2,69 milliards d'euros. Cette accélération de la croissance est liée aux tendances suivantes :

1. La forte croissance du segment des colis et des envois express qui constitue une part grandissante du marché postal.

Composition du marché postal

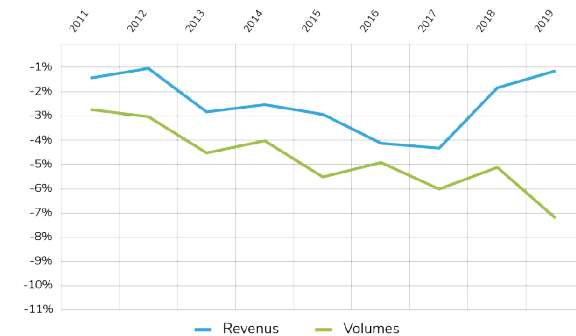


Chiffre d'affaires du segment des colis et de l'express



En un an, le chiffre d'affaires des colis a augmenté de plus de 10,6%.

Volumes et revenus de la poste aux lettres



2. Malgré la forte baisse des volumes (-7,2%), les revenus liés à la poste aux lettres n'ont baissé que faiblement (-1,1%) du fait de la forte hausse des prix.

700 entreprises
postales

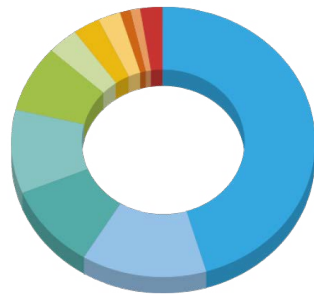
Des distributeurs
automatiques
sur 375 sites

3.2. Services postaux

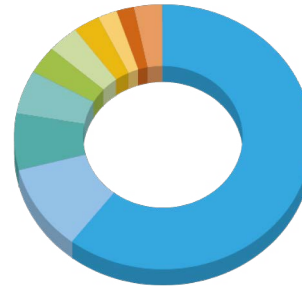
Acteurs

Comme le montrent les deux graphiques ci-dessous, bpost maintient largement sa position dominante sur le marché des lettres, et est leader sur le marché des colis et des envois express.

Parts de marché sur la base des volume des colis et des envois express en 2019



Parts de marché sur la base du CA global en 2019



Augmentation
du chiffre d'affaires des
colis de plus de 10%

Baisse de volume
de la poste aux lettres
de 7,2%



3.2. Services postaux

3.2.2. 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.

Depuis l'attribution de la licence de SPAN Diffusion en septembre 2019, les prestataires du courrier universel sont au nombre de 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.

3.2.3. Points postaux

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

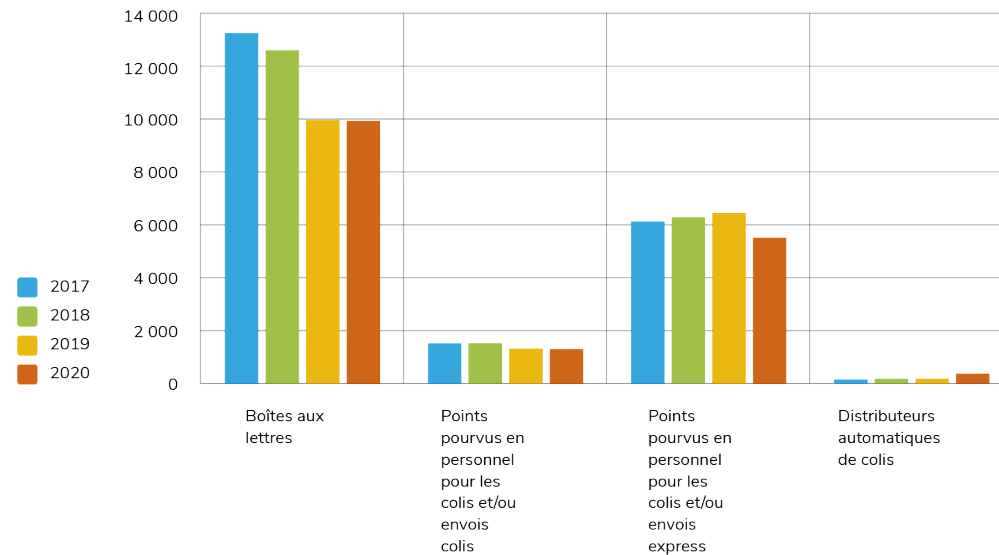
- boîte aux lettres pour les envois de correspondance ;
- point pourvu en personnel pour l'envoi et/ou la réception de lettres et de colis ;
- point pourvu en personnel pour l'envoi et/ou la

réception de colis et/ou d'envois express ;

- distributeur automatique de colis pour l'envoi et/ou la réception.

Pointpostal.be 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.

3.2. Services postaux



Nous observons également une chute des points pourvus en personnel pour les lettres et/ou les colis après 2018, 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, mais est légèrement en baisse en 2020.

Au niveau des points pourvus en personnel d'autres opérateurs, dans le cadre des colis et/ou des envois express, nous avons enregistré une augmentation jusqu'en 2019. Pour 2020, nous voyons l'effet de la disparition de Kariboo qui a été absorbé par bpost. 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, qui s'appelait « Cubee » dans le passé, est en outre devenu un réseau ouvert, pouvant être utilisé par d'autres opérateurs, comme GLS et DHL Parcel. À la fin de 2020, nous avons déjà constaté une augmentation significative du réseau des distributeurs automatiques de colis, jusqu'à 375 sites en Belgique. En dehors des réseaux postaux et de 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.

3.3. 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.

En 2020, aucun nouveau prestataire de services de médias audiovisuels n'a été enregistré. On dénombre donc toujours cinq prestataires de services de médias audiovisuels reconnus par l'IBPT dans la Région bilingue de Bruxelles-Capitale⁴⁵.



45. Maghreb TV, Arabia TV, Canal Maroc 1, Smithsonian Networks (SNI/SI Networks L.L.C.) et Eleven Sports Network.

4



CHAPITRE 4
ANNEXES

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.

En 2020, les fonds pour les services universels n'ont pas été activés.

Comptabilité de l'IBPT 2020

REVENUS	euros	DÉPENSES	euros
Terugbetalingen	7 913	Personnel	24 894 342
Redevances des licences et de contrôle pour les radiocommunications privées	18 586 588	Fonctionnement	9 475 413
Redevances des licences publiques	45 256 283	Dépenses d'investissement	2 016 133
Poste	2 907 206	Organisations de coordination	1 378 530
Divers	121 184	Trésorerie	21 138 113
Prestations pour des tiers	13 578	CF/RT	1 635 526
TOTAL	66 892 752	TOTAL	60 538 057

Comptabilité du Service de médiation pour le secteur postal - 2020

REVENUS	euros	DÉPENSES	euros
Remboursements	--	Personnel	1 776 960
Prestations pour des tiers (contribution du secteur)	1 941 012	Fonctionnement	149 774
		Dépenses d'investissement	40 404
		Organisations de coordination	300
TOTAL	1 941 012	TOTAL	1 967 438

Comptabilité du Service de médiation pour les télécommunications - 2020

REVENUS	euros	DÉPENSES	euros
Remboursements	24 310	Personnel	1 699 858
Prestations pour des tiers (contribution du secteur)	2 966 854	Fonctionnement	263 471
		Dépenses d'investissement	28 530
		Organisations de coordination	300
TOTAL	2 991 164	TOTAL	1 992 159

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 2020, l'IBPT a imposé une amende à Telenet et une amende à Proximus (voir ci-dessus, le point 2.2.5.) pour non-respect des règles d'identification préalable des utilisateurs finals de cartes prépayées, moyennant respectivement les deux décisions suivantes :

- (i) Décision du 14 janvier 2020 concernant le non-respect par Telenet des règles relatives à l'identification des utilisateurs finals de cartes prépayées
- (ii) Décision du 14 janvier 2020 concernant le non-respect par Proximus des règles relatives à l'identification des utilisateurs finals de cartes prépayées

En vertu de la législation qui est entrée en vigueur le 17 décembre 2016 dans le cadre de la lutte contre le terrorisme, à savoir l'article 127 de la loi du 13 juin 2015 relative aux communications électroniques et 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 »)⁴⁶, les utilisateurs finals de cartes prépayées doivent être correctement identifiés avant que ces cartes ne soient actives.

Il est ressorti de plusieurs contrôles effectués par l'IBPT que certains points de vente de Proximus et Telenet n'identifiaient pas toujours correctement les utilisateurs finals.

Ainsi, lorsque les clients étrangers souhaitent obtenir une carte SIM prépayée, ils peuvent par exemple soumettre leur passeport international aux fins de l'identification. Pour pouvoir vérifier ultérieurement si les données que le vendeur a introduites dans le programme informatique correspondent effectivement à celles sur le passeport, la législation prévoit que le point de vente doit effectuer une copie du passeport (article 127, § 1^{er}, alinéa 7, de la loi du 13 juin 2015 relative aux communications électroniques). Toutefois, lors des contrôles, il s'est avéré que Proximus et Telenet n'ont pas respecté cette exigence.

Outre l'absence de copie d'un passeport international, les contrôles effectués chez Proximus ont révélé une autre infraction, à savoir une violation des articles 11, §§ 1^{er} et 20, de l'arrêté royal du 27 novembre 2016 du fait de l'absence d'utilisation de checkdoc.be⁴⁷ pour enregistrer les cartes eID. En effet, la législation

impose également que les points de vente doivent vérifier si la carte eID présentée pour s'identifier n'a pas été déclarée volée ou perdue. Pour ce faire, ils utilisent un site Internet. Lors des contrôles, il est apparu que Proximus ne respectait pas cette exigence, car des points de vente n'effectuaient pas en pratique cette vérification.

En réaction aux constatations de l'IBPT, Proximus et Telenet ont lancé une campagne de régularisation afin d'identifier à nouveau les clients qui avaient été identifiés de manière erronée. Les clients qui ne se sont pas à nouveau identifiés ont été désactivés. Ces opérateurs ont également pris des mesures pour éviter de nouvelles infractions à l'avenir.

Sur la base des constatations effectuées, l'IBPT a décidé le 14 janvier 2020 d'imposer une amende de 150 000 euros à Proximus et de 88 782 euros à Telenet. L'IBPT a retenu des atténuantes pour ces deux opérateurs, au vu des actions qu'ils ont entreprises après avoir été informés par l'IBPT des manquements constatés.

46. L'article 127, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques énonce que : « Jusqu'à ce que les mesures visées au § 1^{er} entrent en vigueur, l'interdiction visée au § 2 ne s'applique pas aux services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée ». L'arrêté royal du 27 novembre 2016 exécute l'article 127, §1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, spécifiquement en ce qui concerne l'identification des utilisateurs de cartes prépayées de services de communications électroniques mobiles. Cet arrêté est entré en vigueur le 17 décembre 2016.

47. checkdoc.be est le site internet de vérification des documents d'identité belges (passeport, carte d'identité, titre de séjour à puce), qui permet de détecter si une carte eID a été volée ou perdue.

C. Bilan du plan opérationnel 2020

Axe stratégique « Concurrence » Amélioration de la concurrence durable et des investissements

C/1/2020/01 Situation du marché des communications électroniques et de la télévision	Fiche réalisée
C/1/2020/02 Publication d'un observatoire postal 2019	Fiche réalisée
C/1/2020/03 Rédaction d'une décision concernant les offres de référence des câblo-opérateurs	Fiche réalisée
C/1/2020/04 Rédaction d'une décision concernant les offres de référence de Proximus pour le VULA, le multicast et le bitstream sur la fibre optique	Fiche réalisée
C/1/2020/05 Rédaction d'une décision concernant les offres de référence de Proximus pour le dégroupage local et le bitstream sur le réseau cuivre	Fiche réalisée
C/1/2020/06 Rédaction d'une décision concernant les one-time fees du câble, du cuivre et de la fibre optique	Fiche réalisée
C/1/2020/07 Rédaction d'une décision concernant les rental fees pour le câble	Fiche réalisée
C/1/2020/08 Rédaction d'une décision concernant les rental fees pour le FTTH	Fiche réalisée
C/1/2020/09 Rédaction de la décision concernant l'offre de référence Proximus VoIP interconnexion	Fiche réalisée
C/1/2020/10 Monitoring de la mise en œuvre de l'analyse de marché large bande et radiodiffusion	Fiche réalisée
C/1/2020/11 Monitoring de la mise en œuvre de l'analyse de marché de la fourniture en gros d'accès de haute qualité	Fiche réalisée
C/1/2020/12 Rédaction d'une décision concernant la révision des SLA et du calcul de la compensation au sein des offres de référence pour le cuivre et la fibre optique	Fiche en cours de réalisation - projet étalé sur plusieurs années
C/1/2020/13 Rédaction d'un vade-mecum pour les nouveaux opérateurs	Fiche réalisée
C/1/2020/14 Modernisation de la réglementation postale secondaire	Fiche réalisée

Axe stratégique « Concurrence » Stimuler l'innovation

C/2/2020/01 Rapport sur le contrôle en Belgique du règlement « Neutralité du réseau »	Fiche réalisée
C/2/2020/02 Dialogue avec les parties prenantes de l'e-commerce	Fiche non réalisée en raison de la situation sanitaire

C. Bilan du plan opérationnel 2020

Axe stratégique « Utilisateurs » Contribuer à l'information transparente des utilisateurs et promouvoir l'inclusion sociale

G/1/2020/01 Comparaison tarifaire nationale des services de communications électroniques	Fiche réalisée
G/1/2020/02 Comparateur tarifaire	Fiche réalisée
G/1/2020/03 Baromètre de qualité des services de communications électroniques	Fiche réalisée
G/1/2020/04 Enquête sur la perception que les consommateurs ont du fonctionnement du marché	Fiche réalisée
G/1/2020/05 Étude consommateurs marché postal	Fiche réalisée
G/1/2020/06 Transparence sur le marché postal	Fiche réalisée
G/1/2020/07 Mise en œuvre du règlement 2018/644 relatif aux services de livraison transfrontière de colis	Fiche réalisée
G/1/2020/08 Monitoring du service universel	Fiche réalisée
G/1/2020/09 Composante géographique du service universel – accès adéquat à Internet	Fiche en cours de réalisation - attente d'une décision politique
G/1/2020/10 Révision de la décision du conseil de l'IBPT du 15 juillet 2015 concernant les indicateurs de qualité des services	Fiche en cours de réalisation - attente d'une décision politique
G/1/2020/11 Réforme des tarifs sociaux	Fiche en cours de réalisation - attente d'une décision politique
G/1/2020/12 Révision des normes de qualité en matière de service universel	Fiche en cours de réalisation - attente d'une décision politique
G/1/2020/13 Contrôle du respect de l'AM instituant le registre visé à l'art. 116/1, §1 ^{er} , LCE	Fiche en cours de réalisation - projet étalé sur plusieurs années
G/1/2020/14 Contrôle du respect du cadre réglementaire postal	Fiche réalisée
G/1/2020/15 Contrôle du coût net des obligations de service universel soumis par bpost	Fiche en cours de réalisation - pas de demande de compensation pour 2019 et finalisation de l'étude sur les avantages immatériels en cours
G/1/2020/16 Contrôle des prix des produits appartenant au service universel postal	Fiche réalisée

Axe stratégique « Utilisateurs » Assurer un environnement fiable

G/2/2020/01 Transparence quant à la qualité des réseaux fixes et mobiles	Fiche en cours de réalisation - certains sous-projets sont modifiés au niveau du portail de données
G/2/2020/02 Contrôle et information des vendeurs en ligne	Fiche réalisée
G/2/2020/03 Contrôle et information des fabricants et importateurs	Fiche réalisée
G/2/2020/04 Notification des incidents de sécurité	Fiche réalisée
G/2/2020/05 Inspection des infrastructures critiques	Fiche en cours de réalisation - projet étalé sur plusieurs années

Axe stratégique « Ressources rares » Gérer les ressources rares

S/1/2020/01 Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché	Fiche réalisée
S/1/2020/02 Mise aux enchères multibande - Mise aux enchères bandes de fréquences 2G et 3G, 700 MHz et 3400-3800 MHz	Fiche non réalisée - attente d'une décision politique
S/1/2020/03 Extension des licences mobiles 2G et 3G	Fiche en cours de réalisation - attente d'une décision politique
S/1/2020/04 Carte de la saturation des réseaux	Fiche en cours de réalisation - projet étalé sur plusieurs années
S/1/2020/05 Tables d'innovation en soutien des verticaux 5G	Remplacé par le projet « plateforme de connaissances et d'apprentissage » en cours de réalisation - projet étalé sur plusieurs années
S/1/2020/06 Utilisation de drones pour les repérages et les mesures	Fiche non réalisée - en attente de l'homologation des drones par la DGTA

C. Bilan du plan opérationnel 2020

Axe stratégique « Fonctionnement efficace » Assurer un fonctionnement accessible

E/1/2020/01 Campagne médiatique Meilleurtarif.be	Fiche réalisée
E/1/2020/02 Site Internet de l'IBPT	Fiche en cours de réalisation - projet étalé sur plusieurs années
E/1/2020/03 Participation aux organes de concertation nationale et internationale	Fiche réalisée

Axe stratégique « Fonctionnement efficace » Être un employeur attractif

E/2/2020/01 Plan opérationnel interne	Fiche réalisée
---------------------------------------	----------------

D. Liste des documents publiés en 2020

Décisions	
17-01-20	Décision 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 2020
17-01-20	Décision du 23 décembre 2019 concernant la composition du collège visé par l'Arrêté Royal du 5 mai 2006 fixant une procédure de conciliation devant l'Institut belge des services postaux et des télécommunications pour l'année 2020
21-01-20	Décision du 14 janvier 2020 concernant le non-respect par Telenet des règles relatives à l'identification des utilisateurs finals de cartes prépayées
21-01-20	Décision du 14 janvier 2020 concernant le non-respect par Proximus des règles relatives à l'identification des utilisateurs finals de cartes prépayées
25-02-20	Décision du 28 juillet concernant les interfaces radio relatives aux équipements à courte portée
31-03-20	Décision du 25 mars 2020 concernant le retrait de la décision du 17 septembre 2019 concernant la demande d'extension à la commune de Courtrai des droits d'utilisation de Citymesh dans la bande de fréquences 3,5 GHz
16-04-20	Décision du 25 mars 2020 concernant l'offre de référence de Proximus pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre
05-05-20	Décision du 28 avril 2020 concernant l'offre de référence Bitstream GPON de Proximus
27-05-20	Décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs pour la radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la Région bilingue de Bruxelles-Capitale et la large bande
25-06-20	Décision du 23 juin 2020 concernant l'extension des droits d'utilisation de Citymesh aux communes de Courtrai et de Zaventem dans la bande de fréquences 3,5 GHz
14-07-20	Décision du 30 juin 2020 concernant la révision des redevances uniques (« one-time fees ») et de la redevance de location mensuelle « ISLA Repair » des offres de référence BRUO et Bitstream xDSL de Proximus
15-07-20	Décision du 14 juillet 2020 concernant l'octroi à Entropia de droits d'utilisation provisoires dans la bande 3600-3800 MHz
15-07-20	Décision du 14 juillet 2020 concernant l'octroi à Cegeka de droits d'utilisation provisoires dans la bande 3600-3800 MHz
15-07-20	Décision 14 juillet 2020 concernant l'octroi à Telenet de droits d'utilisation provisoires dans la bande 3600-3800 MHz
15-07-20	Décision du 14 juillet 2020 concernant l'octroi à Orange de droits d'utilisation provisoires dans la bande 3600-3800 MHz
15-07-20	Décision du 14 juillet 2020 concernant l'octroi à Proximus de droits d'utilisation provisoires dans la bande 3600-3800 MHz
29-07-20	Décision concernant les interfaces radio relatives aux équipements à courte portée et les PMR-446

Décisions	
29-07-20	Décision 28 juillet 2020 concernant la coexistence entre les réseaux mobiles publics et le réseau GSM-R dans la bande 900 MHz
04-09-20	Décision du 1 ^{er} septembre 2020 concernant l'offre de référence d'interconnexion IP de Proximus (PRIO)
11-09-20	Décision concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2019
17-09-20	Enregistrement d'Eleven Sports Pro League 1-2-3
23-09-20	Décision du 1 ^{er} septembre 2020 concernant l'offre de référence d'interconnexion IP de Proximus (PRIO) - Version coordonnée tenant compte du corrigendum du 22 septembre 2020
23-09-20	Corrigendum du 22 septembre 2020 – Décision du 1 ^{er} septembre 2020 concernant l'offre de référence d'interconnexion IP de Proximus (PRIO)
01-10-20	Décision du 22 septembre 2020 concernant l'octroi à Citymesh de droits d'utilisation pour la bande de fréquences 2520-2535/2640-2655 MHz pour la fourniture de services de communications électroniques sur le territoire belge
02-10-20	Décision concernant l'analyse des augmentations des tarifs unitaires de bpost pour l'année 2021
13-10-20	Décision du 29 septembre 2020 concernant les conditions techniques et opérationnelles nécessaires pour éviter les brouillages préjudiciables dans la bande 3400-3600 MHz
15-10-20	Décision du 13 octobre 2020 concernant la réorganisation des droits d'utilisation provisoires dans la bande 3600-3800 MHz
15-10-20	Décision du 13 octobre 2020 concernant la prolongation des droits d'utilisation de Gridmax
29-10-20	Décision du 27 octobre 2020 concernant l'octroi à Citymesh de droits d'utilisation provisoires pour la bande 3410-3510 MHz pour l'établissement et l'exploitation d'une installation émettrice dans la zone économique exclusive de la Belgique en mer du Nord

D. Liste des documents publiés en 2020

Consultations

13-01-20	Consultation concernant les interfaces radio relatives aux équipements à courte portée
15-01-20	Consultation concernant le projet plan opérationnel 2020
22-01-20	Consultation préalable : Offre de référence de Proximus PRODA – Duct Access in GPON Underground Deployments
03-02-20	Consultation préalable: Offre de référence de Proximus PRIO – VoIP Interconnection offer
24-03-20	Consultation relative aux projets de décision concernant l'octroi de droits d'utilisation provisoires dans la bande 3600-3800 MHz
26-03-20	Consultation concernant les interfaces radio relatives aux équipements à courte portée et les PMR-446
01-04-20	Consultation du 31 mars 2020 concernant l'extension des droits d'utilisation de Citymesh aux communes de Courtrai et de Zaventem dans la bande de fréquences 3,5 GHz pour la fourniture de services de communications électroniques sur le territoire belge
02-04-20	Projet de décision du 1 ^{er} avril 2020 concernant l'octroi de bandes de fréquences exclusives pour l'utilisation de faisceaux hertziens
14-04-20	Consultation du projet de décision concernant l'approbation des offres de référence de Brutélé pour l'accès à l'offre de télévision dans la région bilingue Bruxelles-Capitale et pour l'accès à l'offre large bande
14-04-20	Consultation du projet de décision concernant l'approbation des offres de référence de VOO SA pour l'accès à l'offre large bande
14-04-20	Consultation du projet de décision concernant l'approbation des offres de référence de Telenet pour l'accès à l'offre de télévision dans la région bilingue Bruxelles-Capitale et pour l'accès à l'offre large bande
08-06-20	Consultation préalable : Telenet Group Mobile IP Reference Interconnect Offer
12-06-20	Consultation du 10 juin 2020 concernant le projet de décision concernant la prolongation des droits d'utilisation de Gridmax
16-06-20	Consultation du 9 juin 2020 concernant les lignes directrices CLI (Calling Line Identification)
16-06-20	Consultation du 15 juin 2020 concernant le projet de décision concernant la coexistence entre les réseaux mobiles publics et le réseau GSM-R dans la bande 900 MHz
07-07-20	Consultation concernant les règles relatives aux stations et aux indicatifs d'appel des radioamateurs
07-07-20	Consultation concernant les tests et examens pour radioamateurs
22-07-20	Consultation concernant le projet de communication sur les analyses de risque en matière de sécurité des réseaux et des systèmes d'information

Consultations

18-08-20	Projet de décision concernant l'octroi à Citymesh de droits d'utilisation provisoires pour la bande 3410-3510 MHz pour l'établissement et l'exploitation d'une installation émettrice dans la zone économique exclusive de la Belgique en mer du Nord
30-09-20	Projet de décision concernant les tarifs FTTH de gros de Proximus (offre de référence Bitstream Fiber GPON)
08-10-20	Redevances uniques (« one-time fees ») et redevance de location mensuelle « SLA Repair » dans le cadre des offres de référence des câblo-opérateurs pour l'accès à l'offre de télévision dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale et pour l'accès à l'offre à large bande
02-12-20	Consultation concernant les projets de loi et d'arrêté royal introduisant des mesures de sécurité supplémentaires pour la fourniture de services mobiles 5G
18-12-20	Consultation relative au projet de décision concernant la prolongation des autorisations 2G et 3G
22-12-20	Consultation concernant le projet de plan opérationnel 2021

D. Liste des documents publiés en 2020

Communications

22-01-20	Communication concernant le monitoring du service universel dans le domaine des télécommunications 2019
29-01-20	Communication concernant la liste des prestataires de services postaux titulaires d'une licence individuelle
31-01-20	Communication du 28 janvier 2020 concernant l'octroi de droits d'utilisation provisoires pour l'établissement et l'exploitation d'une installation émettrice dans la bande 3600-3800 MHz
13-03-20	Communication concernant le virus Covid-19
19-03-20	Communication concernant le virus Covid-19 à la suite de la communication du gouvernement du 17 mars 2020
02-04-20	Communication concernant les lignes directrices relatives au calcul du montant des amendes administratives imposées par l'IBPT
07-04-20	Communication concernant la possibilité de rendre des magasins de télécommunications accessibles aux clients sous certaines conditions
18-04-20	Communication concernant le rapport de Caggemini Invent sur l'évolution des données mobiles liées au spectre sous licence en Belgique et l'impact sur la présence des médias
21-04-20	Communication du 21 avril 2020 relative à la prolongation du délai de réponse à la consultation du 23 mars 2020 concernant l'octroi de droits d'utilisation provisoires dans la bande 3600-3800 MHz
05-05-20	Covid-19 : Mesures de suspension des licences radio privées
12-05-20	Communication concernant les numéros d'appel utilisés dans le cadre du suivi des contacts Covid-19 en Belgique
20-05-20	Communication concernant la disponibilité des réseaux de communications électroniques pour les évaluations à distance des établissements d'enseignement belges
30-06-20	Rapport concernant la surveillance exercée sur la neutralité de l'internet en Belgique 2019-2020
15-07-20	Communication concernant l'octroi de droits d'utilisation provisoires dans la bande de fréquences radioélectrique 3600-3800 MHz à l'issue de la consultation publique
04-09-20	Communication du 1 ^{er} septembre 2020 concernant l'interconnexion IP avec les opérateurs mobiles
24-09-20	Communication concernant l'évaluation des tarifs de bpost retenus dans le cadre du règlement européen relatif aux services de livraison transfrontière de colis
23-10-20	Communication du 16 octobre 2020 concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour 2019

Communications

28-10-20	Communication concernant la plateforme SERIMA.be (analyse de risque en matière de sécurité des réseaux et des systèmes d'information)
18-11-20	Communication concernant la conformité du système de comptabilisation des coûts de Proximus de 2013 à 2018
18-11-20	Communication concernant la conformité de la séparation comptable de Proximus de 2013 à 2018
24-11-20	Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunication en Belgique [Tarifs appliqués le 11 septembre 2020]
11-12-20	Lignes directrices pour l'identification de la ligne appelante (CLI) du 4 décembre 2020

D. Liste des documents publiés en 2020

Avis	
23-03-20	Avis du 11 mars 2020 concernant la proposition de résolution de la Chambre des représentants du 16 janvier 2020 concernant le rôle social du facteur
06-04-20	Avis du 6 avril 2020 concernant la proposition de loi du 3 décembre 2019 modifiant la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux en ce qui concerne les délais d'acheminement
07-08-20	Avis du 4 août 2020 concernant la proposition de loi n°1033 et les amendements connexes modifiant la loi du 13 juin 2005 en ce qui concerne la portabilité des adresses électroniques
09-09-20	Avis concernant la proposition de loi n° 900 modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, en vue de lutter contre les situations de « bill shock » à la suite de l'utilisation de certains services de télécommunication et l'amendement qui s'y rapporte
17-09-20	Avis concernant la demande d'octroi du bénéfice du droit de diffusion obligatoire pour le service de médias audiovisuels « BX1 »
21-09-20	Avis concernant la proposition de loi n°0642/001 du 17 octobre 2019, relative à la réforme des tarifs sociaux en matière de communications électroniques
22-12-20	Avis du 25 mars 2020 concernant un projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 7 mars 1995 relatif à l'établissement et à l'exploitation de réseaux de mobilophonie GSM
24-12-20	Avis concernant le projet d'arrêté royal relatif aux marins

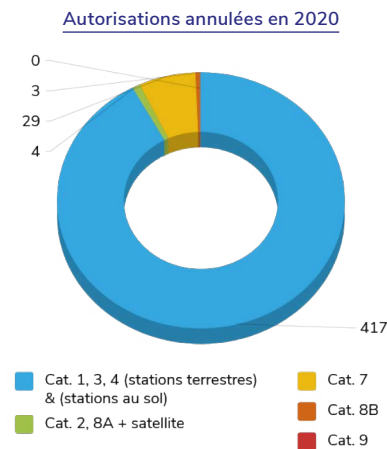
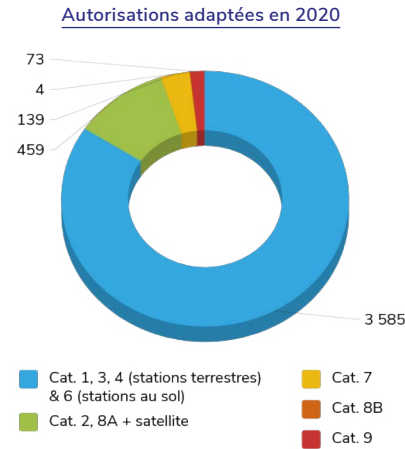
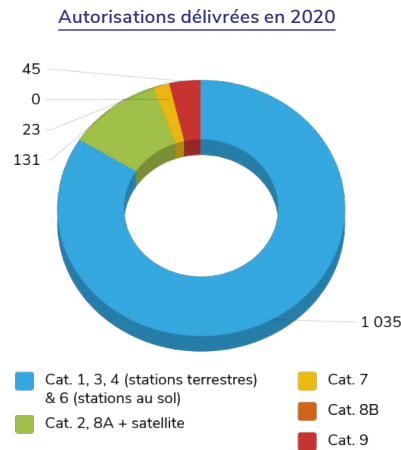
Communiqués de presse	
21-01-20	L'IBPT impose une amende à Telenet et à Proximus pour non-respect des règles d'identification des utilisateurs « prepaid »
31-01-20	L'IBPT propose une solution provisoire devant permettre l'introduction de la 5G et garantir la continuité des droits 2G et 3G
20-02-20	L'IBPT met du spectre supplémentaire à disposition pour la 4G
19-03-20	L'IBPT prolonge le délai de dépôt des candidatures pour l'obtention de spectre supplémentaire pour la 4G
24-03-20	Cinq opérateurs sont pris en considération par l'IBPT pour l'octroi de droits d'utilisation provisoires visant à permettre l'introduction de la 5G
18-04-20	Part des médias dans les données mobiles
20-04-20	L'IBPT souligne les conséquences de la destruction des mâts GSM
11-05-20	La Commission européenne approuve de nouveaux tarifs de gros pour l'accès aux réseaux des câblo-opérateurs
19-05-20	Citymesh : seul candidat pour les fréquences radioélectriques 4G restantes dans la bande de fréquences 2,6 GHz
27-05-20	Nouveaux tarifs pour l'accès aux réseaux câblés
01-07-20	Le rapport statistique économique de l'IBPT indique à nouveau une très forte augmentation de la consommation de données mobiles
08-07-20	Le rapport statistique économique de l'IBPT montre une forte augmentation de la consommation d'internet fixe et un glissement vers les offres quadruple play
15-07-20	L'IBPT octroie des droits d'utilisation provisoires 5G à cinq opérateurs
22-09-20	L'IBPT publie les résultats de son enquête annuelle sur la perception du marché des communications électroniques par les consommateurs
30-09-20	L'IBPT consulte le marché à propos des tarifs d'accès au réseau de fibre optique de Proximus
01-10-20	L'IBPT attribue les fréquences radioélectriques 4G restantes

E. Autorisations, examens et certificats délivrés en 2020

Attribution d'autorisations

En 2020, 1234 nouvelles autorisations ont été délivrées, 4 260 ont été modifiées et 453 annulées. Cela donne un total de dossiers traités de 5 947 en 2020.

Le détail des autorisations actives en 2020 est le suivant :



Le graphique intitulé « Autorisations adaptées en 2020 » 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.

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, 3, 4 et 6

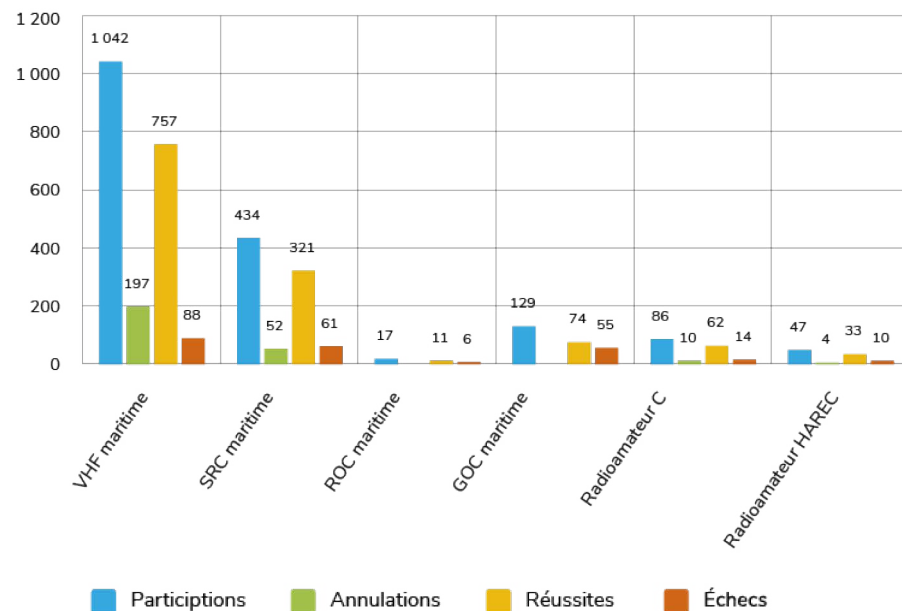


E. Autorisations, examens et certificats délivrés en 2020

Examens pour l'obtention de certificats d'opérateur pour l'utilisation de certaines stations

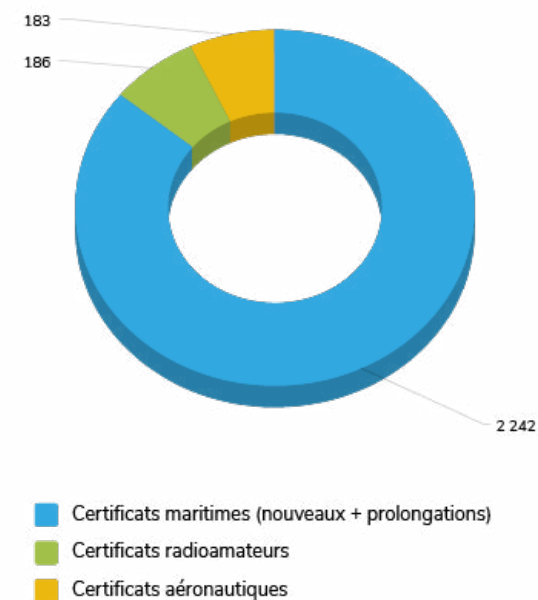
Les différents types d'examens organisés par l'IBPT en 2020 sont détaillés dans le graphique suivant :

Examens IBPT en 2020



Le graphique ci-dessous illustre la répartition selon le type de certificat.

Certificats délivrés en 2020



F. Adresses utiles

Autorité belge de la concurrence

City Atrium
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
Tél 02 277 52 72
Fax 02 277 53 23
info@bma-abc.be
www.bma-abc.be

SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie

City Atrium C
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
Tél 0800 120 33
Fax 0800 120 57
info.eco@economie.fgov.be
www.economie.fgov.be

Service de médiation pour le secteur postal

Boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 4
1000 Bruxelles
Tél 02 221 02 30
info@smspo.be
www.smspo.be

Service de médiation pour les télécommunications

Boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 3
1000 Bruxelles
Tél 02 223 06 06
Fax 02 219 77 88
plaintes@mediateurtelecom.be
www.mediateurtelecom.be

Comité consultatif pour les services postaux

Ellipse Building C
Boulevard du Roi Albert II, 35 boîte 1
1030 Bruxelles
Tél. 02 226 87 31
Fax 02 223 88 77
comconspost@bipt.be
www.ccsp-rcp.be

Comité consultatif pour les télécommunications

Ellipse Building C
Boulevard du Roi Albert II, 35, boîte 1
1030 Bruxelles
Tél. 02 226 87 58
Fax 02 223 88 77
sg@ibpt.be
www.cct-rct.be

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
www.medienrat.be

Conseil supérieur de l'audiovisuel

Rue Royale 89
1000 Bruxelles
Tél. 02 349 58 80
info@csa.be
www.csa.be

Régulateur flamand des médias

Boulevard du Roi Albert II, 20 – boîte 21
1000 Bruxelles
Tél. 02 553 45 04
vrm@vlaanderen.be
www.vlaamseregulatormedia.be



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

IBPT

Bâtiment Ellipse C
Boulevard du Roi Albert II, 35 bte 1
1030 Bruxelles
Téléphone 02 226 88 88
info@ibpt.be

