

Onzième Rapport annuel

du

COMITE CONSULTATIF
POUR LES TELECOMMUNICATIONS

1er janvier – 31 décembre 2004

Avant-propos	Page 1
1ère PARTIE : RAPPORT SUR LES ACTIVITES DU COMITE CONSULTATIF POUR LES TELECOMMUNICATIONS	
Chapitre 1er : LES MEMBRES DU COMITE CONSULTATIF	2
Chapitre 2 : LES GROUPES DE TRAVAIL CREES AU SEIN DU COMITE CONSULTATIF	15
A. Groupe de travail “Règles de conduite des opérateurs vis-à-vis des clients”	16
A.1. Données générales	16
A.2. Réunions	16
A.3. Sujets traités	17
B. Groupe de travail “Données statistiques relatives au secteur des télécommunications”	18
B.1. Données générales	18
B.2. Réunions	18
B.3. Sujets traités	18
C. Groupe de travail “Régulation européenne”	19
C.1. Données générales	19
C.2. Réunions	19
C.3. Sujets traités	20
D. Groupe de travail ad hoc “Service universel”	21
D.1. Données générales	21
D.2. Réunions	22
D.3. Sujets traités	22
E. Groupe de travail ad hoc « Composition et fonctionnement du Comité »	23
E.1. Données générales	23
E.2. Réunions	23
E.3. Sujets traités	23
F. Groupe de travail ad hoc “Loi sur les communications électroniques”	24
F.1. Données générales	24
F.2. Réunions	24
F.3. Sujets traités	24
G. Groupe de travail commun « Société en réseau »	25

G.1. Données générales	25
G.2. Réunions	25
G.3. Sujets traités	25
Chapitre 3 : APERCU DES REUNIONS PLENIERES	26
A. Réunions	26
B. Sujets traités	27
C. Documents distribués	29
Chapitre 4 : AVIS EMIS PAR LE COMITE CONSULTATIF POUR LES TELECOMMUNICATIONS	31
A. Avis sur le texte du projet d'arrêté royal réglant la composition et le fonctionnement du comité consultatif pour les télécommunications	32
A.1. Origine de la demande et antécédents	32
A.2. Texte de l'avis émis	32
B. Avis sur le contenu du service universel	35
B.1. Origine de la demande et antécédents	35
B.2. Texte de l'avis émis	35
C. Avis sur le budget 2004 du Service de médiation pour les télécommunications	41
C.1. Origine de la demande et antécédents	41
C.2. Texte de l'avis émis	41
D. Avis à propos du projet de loi sur les communications électroniques en date du 19 mai 2004	42
D.1. Origine de la demande et antécédents	42
D.2. Texte de l'avis émis	44
E. Avis concernant la modification des conditions générales pour le service de téléphonie de Versatel	57
E.1. Origine de la demande et antécédents	57
E.2. Texte de l'avis émis	57

PARTIE 2 : RAPPORT SUR L'ÉVOLUTION DU SECTEUR DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Introduction	59
Chapitre 1er : LES RESEAUX	60
A. Les réseaux publics de télécommunications	61
A.1. Les opérateurs	61
A.2. Systèmes de transmission	73
A.3. Centraux	76
B. Les réseaux non publics de télécommunications	77
C. Autres infrastructures de télécommunications	80
C.1. Mobilophonie	80
C.2. Trunking	80
C.3. Réseaux de radiocommunications privés	81
C.4. Autres	82
Chapitre 2 : LES SERVICES	83
A. Les services de télécommunications sur réseaux « fixes »	85
A.1. Téléphone fixe : raccordement	88
A.2. Téléphone fixe : évolution du prix d'une conversation téléphonique	92
A.3. Trafic téléphonique zonal	93
A.4. Trafic téléphonique national	96
A.5. Trafic téléphonique international	98
A.6. Fixe to mobile	102
A.7. Services de communication de données passant par les réseaux publics fixes	102
A.8. Liaisons fixes(lignes louées)	115
A.9. Réseau Numérique à Intégration de Services(RNIS)	116
A.10. Audio et vidéoconférences et autres services multimédias	118
A.11. Services de télécommunications sur réseaux indépendants, destinés à des groupes fermés d'utilisateurs	118
A.12. Les services de télex et de télégraphe	119
A.13. Autres services de télécommunication sur réseaux fixes	120
B. Les services de télécommunications mobiles	125
B.1. Mobilophonie	125
B.2. Services de radiocommunications mobiles accessibles au public (PAMR : Public Access Mobile Radio)	131
B.3. Services de radiocommunications mobiles privés (PMR : Private Mobile Radio)	131
B.4. Services de télécommunications maritimes et services de communication air-sol	132
B.5. Services de localisation et de positionnement	132
B.6. Autres services de communications mobiles	132

C.	Services de gestion de communications	133
C.1.	Gestion des services de réseau et sous-traitance	133
C.2.	Vente de capacité	133
D.	Services de télécommunications à valeur ajoutée	134
D.1.	Le courrier électronique	134
D.2.	Téléphonie vocale store-and-forward	135
D.3.	Télémétrie	135
D.4.	Autres services de réseaux de télécommunications à valeur ajoutée	136
E.	Les services audiovisuels	137
E.1.	Services de transmission télévisée	137
E.2.	Services de radiotransmission	137
F.	Les services radiotélévisés sur les réseaux de télédistribution	138
F.1.	Télédistribution	138
F.2.	Télétexte	141
Chapitre 3 :	APPAREILLAGE TERMINAL DE TÉLÉCOMMUNICATIONS	143
Chapitre 4 :	SECTEUR DES TÉLÉCOMMUNICATIONS : DONNÉES ÉCONOMIQUES	148
A.	Dépenses sur le marché des télécommunications	149
A.1.	Dépenses en services de télécommunications	154
A.2.	Dépenses pour les équipements destinés aux utilisateurs finals	157
A.3.	Dépenses en équipements pour réseaux	160
B.	Production en Belgique	164
C.	Emploi en Belgique	165
D.	Plaintes auprès du Service de Médiation pour les Télécommunications	168
	Liste des abréviations utilisées	170
	Liste des tableaux	173
	Liste des figures	177
	Lexique	180

Avant-propos

L'article 80, § 2, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques stipule que le Comité consultatif pour les télécommunications publie un rapport annuel sur l'évolution du secteur des télécommunications et sur ses propres activités. Ces deux points seront par conséquent abordés de manière détaillée dans ce onzième rapport annuel.

En ce qui concerne le premier point, le Comité consultatif a aussi bien émis des avis sur la base de l'article 80, § 2, concernant les conditions des opérateurs de téléphonie vocale, qu'un avis sur le budget 2004 du Service de médiation pour les télécommunications. Un avis a en outre été émis tant sur le projet d'arrêté royal réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les télécommunications, que sur le projet de loi sur les communications électroniques. Enfin, un avis relatif au contenu du service universel a été émis. Bien que les travaux à cet effet ne s'achèveront qu'en 2005, pour la première fois dans l'existence du Comité, un groupe de travail commun a été créé en 2004 en collaboration avec un autre organe consultatif. En collaboration avec l'Observatoire des Droits de l'Internet, un groupe de travail commun a été créé, lequel émettra dans le courant de l'année 2005 un avis sur la « Voice over IP » ou en abrégé « VoIP ».

En ce qui concerne la présentation de l'évolution dans le secteur des télécommunications dans le présent rapport annuel, le Comité a pu, comme les années précédentes, réunir et traiter toute une série d'informations pertinentes sur le plan statistique. Entre autres grâce au fait que les opérateurs de téléphonie vocale et les opérateurs de réseaux publics de télécommunications sont obligés par leur licence de mettre des informations pertinentes du point de vue statistique à la disposition de l'Institut, le Comité a pu fournir un aperçu plus détaillé de l'évolution au sein du secteur belge des télécommunications.

Ce onzième rapport annuel contient dès lors, outre la composition du Comité consultatif, un aperçu des activités avec une attention particulière pour les avis émis et enfin, de l'évolution au sein du secteur des télécommunications sur la base de données statistiques.

Enfin, le Comité tient à souligner qu'une suite positive a été donnée à sa demande d'entretenir des contacts plus étroits et plus réguliers avec les responsables politiques au sein du secteur des télécommunications. Ainsi, le 6 décembre 2004, le Comité a eu le plaisir de pouvoir accueillir Monsieur Marc Verwilghen, Ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique lors de sa séance plénière.

1ère PARTIE

RAPPORT

SUR LES ACTIVITÉS

DU COMITÉ CONSULTATIF

POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

CHAPITRE 1er LES MEMBRES DU COMITE CONSULTATIF

En application de l'arrêté royal du 5 mars 1992 réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les télécommunications, modifié par l'arrêté royal du 5 avril 1995 et par l'arrêté royal du 19 avril 1999, le Comité consultatif pour les télécommunications comporte, outre le Président, 42 membres effectifs. En application de l'article 3 de cet arrêté, le secrétariat du Comité est assuré par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications et l'Institut a délégué un observateur ayant une voix consultative. Afin de favoriser le dialogue entre les instances politiques et le Comité consultatif, une délégation d'un observateur avec voix consultative, désigné par le Ministre qui a les télécommunications dans ses attributions, a été prévue.

Vous trouverez ci-dessous la liste des membres au 31 décembre 2004, subdivisée selon les dispositions de l'article 1er de l'arrêté royal du 5 mars 1992 réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les télécommunications, modifié par l'arrêté royal du 5 avril 1995 et par l'arrêté royal du 19 avril 1999.

A l'initiative du Comité consultatif, les médiateurs ont été intégrés au sein du Comité en tant qu'experts.

LISTE DES MEMBRES

PRESIDENT

M. Jos NACKAERTS
 Inspecteur-Directeur
 WTC 3 – 10e étage
 Avenue Simon Bolivar 30
 1210 Bruxelles
 Tel: 02 208 39 94
 Fax: 02 208 39 75
 eco.inspec.sb@mineco.fgov.be

SECRETARIAT

Secrétaire du Comité
 I.B.P.T.
 M. Piet Steeland
 Tour Astro
 Avenue de l'Astronomie 14, boîte 21
 1210 Bruxelles
 Tél: 02 226 87 58
 Fax: 02 223 88 77
 piet.steeland@ibpt.be

Vice-secrétaire du Comité
 I.B.P.T.
 M. Freddy Verno
 Tour Astro
 Avenue de l'Astronomie 14, boîte 21
 1210 Bruxelles
 Tél: 02 226 89 96
 Fax: 02 223 88 77
 freddy.verno@ibpt.be

MEMBRES***MEMBRES EFFECTIFS******MEMBRES SUPPLEANTS*****Trois membres représentatifs des entreprises dont un représentatif des petites et moyennes entreprises****U.C.M.****Mme Brigitte Delbrouck**

Responsable administratif

Avenue A. Lacomble 29

1030 Bruxelles

Tel: 02 743 83 83

Fax: 02 743 83 85

Brigitte.Delbrouck@bruxelles.UCM.BE

U.C.M.**M. Thierry Evens**

Boulevard d'Avroy 42

4000 Liège

FEB**Mme Catherine Maheux**

Conseiller au département économique
Rue Ravenstein 4
1000 Bruxelles
Tel: 02 515 08 49
Fax: 02 515 08 32
cma@vbo-feb.be

FEB**M. André Sevrin**

Ingénieur
Boulevard de l'Empereur 20
1000 Bruxelles
Tel: 02 546 73 18
Fax: 02 546 72 70
andre.sevrin@elia.be

V.B.O.**Mevr. Caroline Ven**

Hoofd van het Administratief
Departement
Ravensteinstraat 4
1000 Brussel
Tel: 02 515 09 96
Fax: 02 515 08 32
cve@vbo-feb.be

V.B.O.**Dhr. Jan Steenlant**

Juridisch Adviseur - Bedrijfsjurist
Ravensteinstraat 4
1000 Brussel
Tel: 02 515 08 09
Fax: 02 515 09 85
js@vbo-feb.be

Cinq membres représentant les organisations les plus représentatives des travailleurs**C.G.S.L.B.****M. Donald De Muelenaere**

Conseiller général
Koning Albertlaan 95
9000 Gent
Tel: 09 222 57 51
Fax: 09 221 04 74
donald.de.muelenaere@aclvb.be

C.G.S.P.**M. Jean Scaillet**

Secrétaire fédéral secteur Télécom-
Aviation
Place Fontainas 9-11
1000 Bruxelles
Tel: 02 508 58 11
Fax: 02 514 21 69
jean.scaillet@cgsp.be

C.S.C.-Transcom**M. Marc Scius**

Collaborateur service d'études
Galerie Agora
Rue du Marché aux Herbes 105, bte. 40
1000 Bruxelles
Tel: 02 549 08 00
Fax: 02 512 85 91
mscius.transcom@acv-csc.be;
marc.scius@skynet.be

F.G.T.B.**M. Daniel Van Daele****A.C.L.V.B.****Mme Irène Dekelper**

Communications Externes
Boulevard Poincaré 72-74
1070 Bruxelles
Tel: 02 558 51 50
Fax: 02 558 51 51
irene.dekelper@aclvb.be

A.B.V.V.**Mevr. Jo Vervecken**

Hoogstraat 42
1000 Brussel
Tel: 02 506 82 78
Fax: 02 550 14 05
jo.vervecken@abvv.be

C.S.C.**M. Michel Flagothier**

Boulevard Saucy 8-10
4020 Liège
Tel: 041 42 80 20
Fax: 041 43 32 55

A.B.V.V.**Mevr. Gitta Vanpeborgh**

Secrétaire fédéral de la FGTB
Rue Haute 42
1000 Bruxelles
Tel: 02 506 82 09
Fax: 02 550 14 17
daniel.vandaele@fgtb.be

A.C.V.**Mevr. Katrien Verwimp**

Juriste
Studiedienst
Agora Galerij
Grasmarkt 105 bus 40
1000 Brussel
Tel: 02 549 07 88
Fax: 02 512 85 91
kverwimp.transcom@acv-csc.be

Hoogstraat 42
1000 Brussel
Tel: 02 506 82 66
Fax: 02 550 14 03
gitta.vanpeborgh@abvv.be

A.C.V.**Mevr. Nathalie Diesbecq**

Medewerkster studiedienst CCMB
Heembeeksestraat 127
1210 Brussel
Tel: 02 244 99 11
Fax: 02 244 99 90

Deux membres représentant les organisations les plus représentant les organisations les plus représentatives des travailleurs indépendants, nommés sur la proposition du Conseil supérieur des Classes moyennes

UNIZO**Dhr. Pieter Vanhecke**

Adviseur
Spastraat 8
1000 Brussel
Tel: 02 238 05 31
Fax: 02 238 07 94
pieter.vanhecke@unizo.be

U.C.M.**Mme Francine Werth**

Avenue A. Lacomblé 29
1030 Bruxelles
Tel: 02 743 83 83
Fax: 02 743 83 85

UNIZO**Mevr. Nancy Van Campenhout**

Juridisch Adviseur
Spastraat 8
1000 Brussel
Tel: 02 238 05 11
Fax: 02 230 93 54
nancy.vancampenhout@unizo.be

U.C.M.**M. Michel Daoust**

Administrateur-Délégué
Chaussée de Marche 637
5100 Namur-Wierde
Tel: 081 32 06 11
Fax: 081 30 74 09
michel.daoust@namur.ucm.be

Six membres représentatifs des consommateurs, dont quatre nommés sur la proposition du Conseil de la Consommation

Test-Achats**M. Alain Anckaer**

Conseiller

Rue de Hollande 13

1060 Bruxelles

Tel: 02 542 33 01

Fax: 02 542 33 67

aanckaer@test-achats.be

ECC-CEC**Mevr. Edith Appelmans**

Project Manager

Ridderstraat 18

1050 Brussel

Tel: 02 517 17 90

Fax: 02 517 17 99

edith.appelmans@cec-ecc.be

A.C.L.V.B.**Dhr. Elger Haaze**

Koning Albertlaan 95

9000 Gent

Tel: 09 222 57 51

Fax: 09 221 04 74

elger.haaze@aclvb.be

BELTUG vzw**Mevr. Danielle Jacobs**

Directeur

Schrieksebaan 3

3140 Keerbergen

Tel: 015 51 88 51

Fax: 015 51 47 29

danielle.jacobs@beltug.be

ACV**Dhr. Eric Spiessens**

Algemeen Secretaris Directiecomité

Groep Arco

Livingstonelaan 6

1000 Brussel

Tel: 02 285 41 28

Fax: 02 285 41 33

eric.spiessens@arcofin.be

O.I.V.O.**Dhr. Wim Van Poucke**

Ridderstraat 18

1050 Brussel

Tel: 02 547 06 11

Fax: 02 547 06 01

wim.van.poucke@oivo-crioc.org

Test-Achats**Mme Laurence Lebersorg**

Rue de Hollande 13

1060 Bruxelles

Tel: 02 542 33 30

Fax: 02 542 33 99

llebersorg@test-achats.be

C.R.I.O.C.**M. Adriaan Meirsman**

Rue des Chevaliers 18

1050 Bruxelles

Tel: 02-547 06 25

Fax: 02-547 06 01

adriaan.meirsman@oivo-crioc.org

BELTUG vzw**Dhr. Johan Anthierens**

Telecom manager

c/o Fortis Bank

Warandeberg 3

1000 Brussel

Tel: 02 565 34 11

johan.anthierens@fortisbank.com

Gezinsbond vzw**Mevr. Ann De Roeck-Isebaert**

Troonstraat 125

1050 Brussel

Fax: 03 314 83 43

annisebaert@hotmail.com

C.R.I.O.C.**Mme Aline van den Broeck**

Rue des Chevaliers 18

1050 Bruxelles

Tel: 02-547 06 91

aline.van.den.broeck@oivo-crioc.org

Deux membres représentatifs des intérêts familiaux

Ligue des Familles**M. Jean-Paul Connrot**Rue du Trône 127
1050 Bruxelles**Gezinsbond vzw****Dhr. Eric De Wasch**Nationaal ondervoorzitter
Pluvierlaan 6

8370 Blankenberge

Tel: 050 41 46 36/02-210 33 02

Fax: 050 42 95 66

dewasch.eric@tiscali.be

Ligue des Familles**Mme Virginie Dewitte**Rue du Trône 127
1050 Bruxelles**Gezinsbond vzw****Mevr. Katelijn Vanzegbroeck**

Attachee studiedienst

Troonstraat 125

1050 Brussel

Tel: 02 507 88 78

Fax: 02 507 88 29

studiedienst@gezinsbond.be

Trois membres représentatifs des producteurs d'équipements de télécommunications**AGORIA-FEBELTEL****M. Edouard Lekens**Rue de la Fusée 40
1130 Bruxelles

Tel: 02 708 82 50

Fax: 02 708 83 00

edouard.lekens@damovo.com

AGORIA**M. Thierry De Beys**Management Advisor
Avenue du Bourget 44

1130 Bruxelles

Tel: 02 745 13 10

Fax: 02 745 13 19

thierry.de.beys@sonyericsson.com

AGORIA**Dhr. Walter Van Hemeledonck**

Director

Atealaan 34

2200 Herentals

Tel: 014 25 20 52

Fax: 014 23 22 24

walter.van_hemeledonck@siemens.com

AGORIA**Dhr. Jan Ceuleers**

Director, Customer Solutions

Francis Wellesplein 1

2018 Antwerpen

Tel: 03 240 90 10

Fax: 03 240 98 13

jan.ceuleers@alcatel.be

AGORIA**Dhr. Christian Vanhuffel**

Algemeen Adviseur - Directeur

Elektro&ICT

Diamant Building

August Reyerslaan 80

1030 Brussel

Tel: 02 706 79 96

Fax: 02 706 80 09

christian.vanhuffel@agoria.be

AGORIA**Dhr. Filip Geerts**

Adjunct Directeur

Diamant Building

August Reyerslaan 80

1030 Brussel

Tel: 02 706 78 05

Fax: 02 706 80 09

filip.geerts@agoria.be

Quatre membres représentatifs des entreprises fournissant des services de télécommunications, dont un est désigné par l'opérateur le plus important sur le marché des services de téléphonie vocale et dont un au moins est représentatif des autres opérateurs de services de téléphonie vocale

Belgacom**Dhr. Franky De Coninck**

Director National Regulatory Affairs
Koning Albert II-laan 27
1030 Brussel
Tel: 02 202 83 55
Fax: 02 202 46 33
franky.de.coninck@belgacom.be

Platform Telecom Operators & Service Providers**M. Christophe Meert**

Head of Regulation BeLux
Bessenveldstraat 9
1831 Diegem
Tel: 02 700 24 00
Fax: 02 200 24 00
christophe.meert@bt.com

ISPA**M. Henri-Jean Pollet**

Regulatory workgroup
c/o ISPA Secretariat
39/3, rue Montoyer
1000 Brussel
Tel: 02 503 23 28
Fax: 02 503 42 95
hjp@perceval.net

Platform Telecom Operators & Service Providers**M. Jean-Marie Schepens**

Director of Corporate Affairs
Rue Neerveld 105
1200 Bruxelles
Tel: 0484 00 64 95
Fax: 0484 00 72 24
jean-marie.Schepens@base.be

Belgacom**Mevr. Lieve Elias**

Senior Regulatory & Lobbying Manager
Koning Albert II-laan 27
1030 Brussel
Tel: 02 202 49 12
Fax: 02 203 46 83
lieve.elias@belgacom.be

Platform Telecom Operators & Service Providers**Mme Emmanuelle Vegis**

Manager Interconnection, Legal &
Regulatory Affairs
De Kleetlaan 5
1831 Diegem
Tel: 02 300 40 00
Fax: 02 300 45 00
emmanuelle.vegis@telenetsolutions.be

ISPA**Mevr. Laurence Leclercq**

administratieve coördinatie van ISPA
c/o ISPA Secretariat
39/3 rue Montoyer
1000 Brussel
Tel: 02 503 23 28
Fax: 02 503 42 95
info@ispa.be

Un membre représentatif des prestataires du service universel**Belgacom****Dhr. Dirk Lybaert**

Legal Director Wireline Business Unit
Koning Albert II-laan 27
1030 Brussel
Tel: 02 202 16 48
Fax: 02 201 56 50
dirk.lybaert@belgacom.be

Belgacom**Mme Anne Van Gorp**

Senior Legal Counsel
Boulevard du Roi Albert II 27
1030 Bruxelles
Tel: 02 201 57 33
Fax: 02 202 81 68
anne.van.gorp@belgacom.be

Un membre désigné par le Ministre des Affaires Economiques

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie**Dhr. Francis Deryckere**

Adviseur-generaal

Algemene Directie Regulering en

Organisatie van de Markt

Koning Albert II laan 16

1000 Brussel

Tel: 02 206 50 52

Fax: 02 206 57 73

francis.deryckere@mineco.fgov.be

Service public fédéral Economie,**P.M.E., Classes moyennes et Energie****M. Pierre Strumelle**

Attaché

Direction générale du Potentiel

économique

Rue du Progrès 50

1210 Bruxelles

Tel: 02 277 72 74

Fax: 02 277 53 07

pierre.strumelle@mineco.fgov.be

Un membre désigné par le Ministre qui a la modernisation des services publics dans ses attributions**FEDICT****M. Michel Mertens**

Informantion management

Rue Marie-Thérèse 1/3

1000 Bruxelles

Tel: 02 212 96 22

Fax: 02 212 96 97

michel.mertens@fedict.fed.be

FEDICT**Dhr. Peter Strickx**

Maria-Theresiastraat 1/3

1000 Brussel

Tel: 02 212 96 00

Fax: 02 212 96 99

peter.strickx@fedict.be

Un membre désigné par le Ministre des Affaires sociales**Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid****Dhr. Eddy Verrijken**

Adviseur

Zwarte Lievevrouwstraat 3c

1000 Brussel

Tel: 02 509 81 98

Fax: 02 509 85 34

eddy.verrijken@minsoc.fed.be

Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid**Mevr. Nelly Scheerlinck**

Adjunct-adviseur

Zwarte Lievevrouwstraat 3c

1000 Brussel

Tel: 02 509 84 47

Fax: 02 509 85 34

nelly.scheerlinck@minsoc.fed.be

Deux membres désignés en raison de leur compétence scientifique en matière de télécommunications**ICRI-IBBT****Mevr. Peggy Valcke**

Postdoctoraal onderzoeker FWO-

Vlaanderen en docent mediarecht

Faculteit Rechtsgeleerdheid KULeuven

Tiensestraat 41 - 3000 Leuven

Tel: 016 32 54 70

Fax: 016 32 54 38

V.U.B.**Dhr. Herman Matthijs**

Lokaal M 202

Pleinlaan 2

1050 Brussel

peggy.valcke@law.kuleuven.be

U.L.B.

M. Paul Van Binst

Professeur Ordinaire

Boulevard du Triomphe CP230

1050 Bruxelles

Tel: 02 629 32 11

Fax: 02 629 38 16

vanbinst@helios.ihe.ac.be

ULG

Mme Tania Zgajewski

Chargée de recherche à l'ULG et

directrice HERA c/o Hera-Ceei

Rue Montoyer 18b

1000 Bruxelles

Tel: 02 280 16 64

Fax: 02 230 95 50

tania.zgajewski@skynet.be

Un membre désigné par l'Exécutif flamand

Vlaamse Regering

Dhr. Philippe Heyvaert

Raadgever economie

Phoenix-gebouw

Koning Albert II-laan 19, 10e verdieping

1210 Brussel

Tel: 02 553 64 11

Fax: 02 553 64 55

philippe.heyvaert@vlaanderen.be

Vlaamse Regering

Dhr. Jozef Van Ginderachter

Afdelingshoofd EMB

Departement Leefmilieu en Infrastructuur

Adm. Ondersteunende Studies en

Opdrachten

EMB

Graaf de Ferraris-gebouw

Koning Albert II-laan 20, bus 6

1000 Brussel

Tel: 02 553 72 91

Fax: 02 553 72 95

Un membre désigné par l'Exécutif régional wallon

Exécutif régional wallon

Mme Isabelle Rawart

Directrice générale

Rue Edouard Belin 2-4

1435 Mont-Saint-Guibert

Tel: 010 39 01 00

Fax: 010 39 01 01

ir@inwa.be

Exécutif régional wallon

Mme Béatrice Van Bastelaer

Directrice E-gouvernement

Place de la Wallonie, 1

Bâtiment II, 2ème étage

5100 Jambes

Tel: 081 33 35 65

Fax: 081 33 31 44

b.vanbastelaer@mrw.wallonie.be

Un membre désigné par l'Exécutif de la Région de Bruxelles-Capitale

Gouvernement de la Région Bruxelles-Capitale

M. François Vanderborght

Inspecteur général

Avenue des Arts, 20, Bte 10

1000 Bruxelles

Tel: 02 285 07 69

Fax: 02 230 31 07

fvanderborght@cirb.irisnet.be

Regering van het Brussels

Hoofdstedelijk Gewest

Mevr. Peggy Jonckheere

Informaticus

Kunstlaan 20, bus 10

1000 Brussel

Tel: 02 600 43 14

Fax: 02 230 31 07

pjonckheere@cirb.irisnet.be

Un membre désigné par la Communauté flamande**Vlaamse Gemeenschap****Dhr. Willy Verdonck**

Afdelingshoofd

Koning Albert II-laan 7 (3de verdieping)

1210 Brussel

Tel: 02 553 45 74

Fax: 02 553 45 79

willy.verdonck@wim.vlaanderen.be

Vlaamse Gemeenschap**Dhr. Jean-Marie Vandeursen**

Ingenieur

Departement Wetenschap, Innovatie en

Media

Koning Albert II-laan 7

1210 Brussel

Tel: 02 553 45 80

Fax: 02 553 45 79

jeanmarie.vandeursen@wim.vlaanderen.be

Un membre désigné par la Communauté française**Communauté française****M. Jean-Louis Blanchart**

Direction générale de l'Audiovisuel

44, Boulevard Léopold II

1080 Bruxelles

Tel: 02 413 22 21

Fax: 02 413 22 96

Communauté française**Mme Valérie Deom**

44, Boulevard Leopold II

1080 Bruxelles

Un membre désigné par la Communauté germanophone**Communauté germanophone****M. Alfred Belleflamme**

Gospertstraße 1-5

4700 Eupen

Tel: 087 59 63 00

Fax: 087 55 64 76

alfred.belleflamme@dgov.be

Communauté germanophone**M. Olivier Hermanns**

Gospertstraße 1-5

4700 Eupen

Tel: 087 59 64 45

Fax: 087 55 64 76

olivier.hermanns@dgov.be

Deux membres, représentatifs des utilisateurs d'ondes, dont un désigné par le Ministre de la Défense nationale**Aéroclub Royal de Belgique****Mme Paulette Halleux**

Secrétaire Générale

Lenneke Marelaan 36/27

1932 St. Stevens Woluwe

Tel: 02 238 97 65

Fax: 02 230 82 88

phalleux@fedichem.be

**Gebruikers van het
frequentiespectrum****Dhr. Johan Holvoet**

Majoor v/h Vliegwezen Stafbrevethouder

Aéroclub Royal de Belgique**M. Louis Berger**

Vice-Président

Avenue des Vaillants 9/12

1200 Bruxelles

Tel: 02 511 79 47

Fax: 02 512 77 35

**Gebruikers van het
frequentiespectrum****Mevr. Pascale Dubois**

Kwartier Maj Housiau

Eversestraat 1
1140 Brussel
Tel: 02 701 36 24
Fax: 02 701 36 85
holvoet.j@skynet.be

Martelarenstraat 181
1800 Vilvoorde (Peutie)
Tel: 02-255 51 73
Fax: 02-255 59 74
pascale.dubois@mil.be

Trois membres représentatifs des opérateurs de réseaux publics de télécommunications, dont un est désigné par l'opérateur le plus important sur le marché des réseaux publics de télécommunications

Platform Telecom Operators & Service Providers

M. Paul-Marie Dessart
General Counsel
Rue Kolonel Bourg 149
1140 Evere
Tel: 02 750 37 43
Fax: 02 745 86 49
pdessart@mail.mobistar.be

Belgacom

M. Patrice d'Oultremont
Chief Regulatory Officer
Bd du Roi Albert II 27,B
1030 Brussel
Tel: 02 202 88 99
Fax: 02 202 85 33
patrice.d.oultremont@belgacom.be

Platform Telecom Operators & Service Providers

M. Baudhuin Michel
Conseiller juridique
Avenue Porte de Halles 40
1060 Bruxelles
Tel: 02 525 36 61
Fax: 02 525 36 69
michel.baudhuin@b-holding.be

Belgacom

Mme Dominique Grenson
Regulatory Expert
Boulevard du Roi Albert II 27
1030 Bruxelles
Tel: 02 202 83 37
Fax: 02 202 82 89
dominique.grenson@belgacom.be

Platform Telecom Operators & Service Providers

Dhr. Luc Vanfleteren
Regulatory Affairs Directeur
Liersesteenweg 4
2800 Mechelen
Tel: 015 33 56 06
Fax: 015 33 37 16
luc.vanfleteren@staff.telenet.be

Platform Telecom Operators & Service Providers

Dhr. Jan Degraeuwe
Interconnection Manager
Zweefvliegstraat 10
1130 Brussel
Tel: 02 790 17 26
Fax: 02 790 16 00
jdegraeuwe@colt.net

Un membre de l'IBPT en qualité d'observateur au comité, avec voix consultative

B.I.P.T.

Dhr. Eric Van Heesvelde
Voorzitter van de Raad
Astro-Toren
Sterrenkundelaan 14 bus 21
1210 Brussel
Tel: 02 226 87 63
Fax: 02 223 24 78
eric.van.heesvelde@bipt.be

I.B.P.T.

M. Georges Deneff
Membre du Conseil
Tour Astro
Avenue de l'Astronomie 14 Bte 21
1210 Bruxelles
Tel: 02 226 87 62
Fax: 02 226 88 04
georges.deneff@ibpt.be

Un membre en qualité d'observateur au comité, avec voix consultative, désigné par le Ministre qui a les télécommunications dans ses attributions

**Kabinet van de Minister van
Economie, Energie, Buitenlandse
Handel en Wetenschapsbeleid**

Dhr. Jürgen Massie

Adjunkt-Directeur Coördinator

Beleidscel ICT & Post

Brederodestraat 9

1000 Brussel

Tel: 02-213 09 51

Fax: 02-213 09 22

jurgen.massie@kab.verwilghen.fgov.be

**Kabinet van de Minister van
Economie, Energie, Buitenlandse
Handel en Wetenschapsbeleid**

Mevr. Ilse Haesaert

Adviseur

Brederodestraat 9

1000 Brussel

Tel: 02-213 09 67

Fax: 02-213 09 22

ilse.haesaert@kab.verwilghen.fgov.be

Personnes admises à l'initiative du Comité en qualité d'experts permanents

Ombudsdienst

Dhr. Luc Tuerlinckx

Ombudsman

Barricadenplein 1

1000 Brussel

Tel: 02 209 15 11

Fax: 02 219 86 59

luc.tuerlinckx@ombudsmantelecom.be

Service de Médiation

M. Jean-Marc Vekeman

Médiateur

Place des Barricades 1

1000 Bruxelles

Tel: 02 223 06 06

Fax: 02 219 77 88

jeanmarc.vekeman@mediateurtelecom.be

CHAPITRE 2

LES GROUPES DE TRAVAIL

CREES AU SEIN DU COMITE CONSULTATIF

Les groupes de travail suivants étaient actifs dans le courant de 2004 :

- groupe de travail « Règles de conduite des opérateurs vis-à-vis des clients »
- groupe de travail « Données statistiques relatives au secteur des télécommunications »
- groupe de travail « Régulation européenne »

En plus de ces groupes de travail permanents, les groupes de travail ad hoc suivants ont également été créés:

- groupe de travail ad hoc “Service universel”
- groupe de travail ad hoc « Composition et fonctionnement du Comité »
- groupe de travail ad hoc “Loi sur les communications électroniques” :

Enfin, à la demande des ministres Fientje Moerman et Marc Verwilghen, le groupe de travail commun suivant a été créé entre le Comité consultatif pour les télécommunications et l’Observatoire des Droits de l’Internet :

- groupe de travail commun « Société en réseau »

A. GROUPE DE TRAVAIL “REGLES DE CONDUITE DES

OPERATEURS VIS-A-VIS DES CLIENTS”

Lors de sa réunion plénière du 30 juin 1994, le Comité consultatif a décidé de créer le groupe de travail “Règles de conduite de Belgacom vis-à-vis des clients”. Compte tenu de la libéralisation du marché des télécommunications au 1^{er} janvier 1998, il a été décidé à la réunion plénière du 4 mars 1998 de changer le nom de ce groupe de travail en “Règles de conduite des opérateurs vis-à-vis des clients”.

A.1. Données générales

Coordinateur	Secrétaire
Mme An Van Hemelrijck Conseiller à l’IBPT	Mme Marie-Rose Billen Correspondante à l’IBPT

Origine de la demande :

L’article 80, § 2, deuxième alinéa de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit que le Comité consultatif est consulté sur les dispositions du contrat de gestion qui concernent les usagers et sur les conditions générales des fournisseurs du service de téléphonie vocale et la stratégie en matière de service universel.

A.2. Réunions

Au cours de la réunion plénière du 6 mars 2002, il a été décidé de travailler via une procédure écrite en vue d’examiner les conditions générales concernant lesquelles le Comité doit émettre un avis. Cette procédure a été appliquée à plusieurs reprises (voir point A.3.). Aucune autre réunion n’a eu lieu.

A.3. Sujets traités

- examen du budget 2004 du service de médiation pour les télécommunications (demande introduite par le service de médiation le 13 avril 2004).
- examen des modifications des conditions générales pour le service de téléphonie de Telenet (demande introduite par Telenet le 9 août 2004) ;
- examen des modifications des conditions générales pour le service de téléphonie de Versatel (demande introduite par Versatel le 26 août 2004) ;

B.GROUPE DE TRAVAIL “DONNEES STATISTIQUES RELATIVES AU SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS”

Lors de sa réunion plénière du 10 janvier 1995, le Comité consultatif a décidé de créer ce groupe de travail.

B.1. Données générales

Coordinateur	Secrétaire
Mme Hilde Verdickt Conseiller à l'IBPT	Mme Rebekka Plahiers Correspondant à l'IBPT

Origine de la demande :

Plusieurs participants au Comité consultatif ont souhaité que le Comité dispose d'études relatives à l'évolution du secteur des télécommunications.

En effet, l'art. 80, § 2 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit que le Comité consultatif publie un rapport annuel, sur entre autres, l'évolution du secteur des télécommunications.

A cet effet, le Comité consultatif a décidé, lors de sa réunion plénière, de procéder à la mise sur pied d'un groupe de travail limité, réunissant des spécialistes qui suivent cette problématique au sein des diverses organisations.

Depuis la 8^e édition du rapport statistique sur l'évolution au sein du secteur des télécommunications, il a été décidé de conserver la structure interne de ce rapport et de confier l'intégralité de la préparation de la partie statistique du rapport annuel à l'IBPT.

B.2. Réunions

- néant.

B.3. Sujets traités

- néant.

C. GROUPE DE TRAVAIL “REGULATION EUROPEENNE”

Lors de sa réunion plénière du 30 juin 1994, le Comité consultatif a décidé de créer ce groupe de travail.

C.1. Données générales

Coordinateur	Secrétaire
M. Georges Deneff Membre du Conseil de l'IBPT	Mme Fabienne Marcelle Conseiller à l'IBPT

Origine de la demande :

Afin de permettre le suivi et la préparation des dossiers qui concernent les télécommunications dans le cadre de l'Union européenne, le Comité consultatif a décidé, lors de sa réunion plénière du 30 juin 1994, de créer ce groupe de travail.

Lors de sa réunion de juillet 2002, le groupe de travail a abordé le fonctionnement du COCOM, Comité des Communications qui remplacera le Comité ONP dans le nouveau cadre réglementaire. Alors que, pour des raisons historiques, des opérateurs participaient aux réunions du Comité ONP, le COCOM a décidé de n'ouvrir ses travaux qu'à des associations représentant les intérêts du marché. Afin de favoriser un large échange d'informations, le groupe « Régulation européenne » convient d'examiner les documents COCOM non confidentiels avant qu'ils soient traités en réunion formelle. Les réunions du groupe Europe tiendront donc dorénavant compte de la programmation des réunions du COCOM. Le groupe de juillet a également accepté la présence d'experts universitaires à ses réunions.

C.2. Réunions

- 7 juin 2004.

C.3. Sujets traités

Au cours de l'année 2004 les travaux menés au niveau européen ont abordé des sujets relativement éloignés des télécommunications: contenu numérique, stratégies en matière de haut débit, compétitivité de l'industrie européenne et technologies de l'information et de la communication, etc.

Au Cocom, les sujets abordés avaient déjà été entamés au cours de l'année précédente (PLC, barrières au déploiement des réseaux 3G, etc) .

Les travaux de l'ERG sont confidentiels; les régulateurs européens publient toutefois des communiqués de presse ainsi qu'un certain nombre d'avis qui sont disponibles sur le site de l'ERG.

Etant donné ces circonstances, le groupe Europe du CCT ne s'est réuni que le 7 juin 2004 pour examiner les points à l'ordre du jour du Conseil Télécommunications du 10 juin 2004.

Le CCT a par ailleurs été informé par écrit le 15 décembre 2004 des résultats du Conseil Télécommunications du 9 décembre 2004 et a été invité à s'exprimer sur un projet de Décision-Cadre du Conseil concernant la rétention des données de communications actuellement examiné par le Conseil Justice et Affaires intérieures.

Dorénavant, le groupe Europe du CCT ne se réunira que si l'actualité européenne le justifie.

D. GROUPE DE TRAVAIL AD HOC "SERVICE UNIVERSEL"

Lors de sa réunion plénière du 10 septembre 2003, le Comité consultatif a décidé de créer ce groupe de travail.

D.1. Données générales

Coordinateur	Secrétaire
M. Georges Deneff Membre du Conseil de l'IBPT	Mme Marie-Eve Bondroit Conseiller à l'IBPT

Origine de la demande :

L'article 80, §2, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit que le Comité consultatif pour les télécommunications peut donner des avis, à la demande du fonctionnaire dirigeant de l'IBPT, relatifs à toute question concernant les télécommunications.

En août 2003, l'IBPT a publié son rapport au Ministre en charge des télécommunications concernant l'évolution du service universel des télécommunications pendant l'année 2002, document dans lequel l'IBPT a émis certaines suggestions relatives au contenu du service universel.

Le Conseil de l'IBPT entendait discuter de ces propositions avec le secteur des Télécommunications. Il a dès lors demandé au Comité consultatif, lors de sa réunion plénière du 10 septembre 2003, de rédiger un avis sur les propositions de l'IBPT en matière d'évolution du contenu du service universel.

Les travaux du groupe de travail qui avaient été entamés en 2003 ont abouti à la rédaction d'un avis du Comité consultatif pour les télécommunications du 24 mars 2004 sur les propositions de l'IBPT relatives aux conditions techniques et tarifaires de prestation des obligations de service universel prévues dans la loi du 21 mars 1991. Cet avis a été remis à Madame la Ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique et en copie à Madame la Ministre de l'Environnement, de la Protection de la Consommation et développement durable.

D.2. Réunions

- Le 21 janvier 2004 ;
- Le 18 février 2004;
- Le 17 mars 2004;
- Le 28 mai 2004.

D.3. Sujets traités

- Présentation des suggestions de la Plateforme concernant le contenu (actuel) du service universel ;
- Projet d'avis sur le contenu du service universel ;
- Présentation par l'IBPT des derniers développements en matière d'extension du champ du service universel (travaux parlementaires, projet de loi) ;
- Présentation des suggestions de la Plateforme sur l'extension du champ du service universel.

E.GROUPE DE TRAVAIL AD HOC « COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DU COMITÉ »

E.1. Données générales

Dans sa lettre du 2 décembre 2003, la Ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique de l'époque, Madame Fientje Moerman, a demandé au Comité d'émettre un avis sur le projet d'AR réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les télécommunications. C'est pourquoi, lors de la séance plénière du 3 décembre 2003, il a été décidé de créer un groupe de travail ad hoc qui préparerait un projet d'avis en la matière.

Coordinateur	Secrétaire
M. Piet Steeland Secrétaire du Comité Conseiller à l'IBPT	M. Dominique Paquot Conseiller à l'IBPT

E.2. Réunions

- 12 janvier 2004

E.3. Sujets traités

- Préparation d'un projet d'avis relatif au projet d'AR réglant la composition et le fonctionnement du Comité.

F. GROUPE DE TRAVAIL AD HOC “LOI SUR LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES”**F.1. Données générales**

Coordinateur	Secrétaire
M. Georges Deneff Membre du Conseil de l'IBPT.	Mme Marie-Eve Bondroit Conseiller à l'IBPT

Le 19 mai 2004, le Ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique a transmis pour avis dans un délai d'un mois au Comité consultatif des télécommunications, l'avant-projet de loi relatif aux communications électroniques tel qu'il avait été approuvé par le Conseil des Ministre du 7 mai 2004.

Un groupe de travail ad hoc a dès lors été constitué dans l'urgence. Les travaux du groupe de travail qui se sont principalement déroulés par courrier électronique ont abouti à la rédaction d'un avis du Comité consultatif pour les télécommunications du 7 juillet 2004 sur l'avant-projet de loi sur les communications électroniques en date du 19 mai 2004. Cet avis s'inscrivait dans la ligne des recommandations formulées précédemment par le Comité dans son avis en date du 18 septembre 2003 sur une version précédente de l'avant-projet de loi.

F.2. Réunions

- Le 29 juin 2004 ;

F.3. Sujets traités

- Projet d'avis sur l'avant-projet de loi sur les communications électroniques (version du 19 mai 2004).

G. GROUPE DE TRAVAIL COMMUN « SOCIETE EN RESEAU »**G.1. Données générales**

Dans sa lettre du 5 juin 2004, Mme Fientje Moerman, la Ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce Extérieur et de la politique scientifique de l'époque, a demandé au Comité consultatif pour les télécommunications et à l'Observatoire des droits de l'Internet de créer un groupe de travail commun qui aurait comme principal objectif l'élaboration d'un avis relatif au « Voice over IP (VoIP) ».

Dans sa lettre du 6 août 2004, M. Marc Verwilghen, Ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique, a confirmé le souhait de créer un groupe de travail commun entre les deux organes consultatifs.

Lors de sa réunion plénière du 22 septembre 2004, le Comité Consultatif pour les télécommunications a décidé de créer le groupe de travail commun « Société en réseau ».

Coordinateur	Secrétaire
M. Piet Steeland Secrétaire du Comité Conseiller à l'IBPT	Mme Marie-Eve Bondroit Conseiller à l'IBPT

G.2. Réunions

- 15 octobre 2004 ;
- 21 octobre 2004 ;
- 18 novembre 2004 ;
- 9 décembre 2004.

G.3. Sujets traités

- Présentation du document IBPT "VoIP";
- Situation de la Belgique par rapport aux autres pays européens en matière de VoIP ;
- Aspects innovateurs ;
- Délimitation du sujet "VoIP" en prévoyant une définition ;
- Identification des défis entraînés par le « VoIP » ;
- Examen des défis et des opportunités du point de vue des différentes délégations.

CHAPITRE 3

APERÇU DES REUNIONS PLENIERES

Conformément à l'article 4, § 2 de l'arrêté royal du 5 mars 1992 réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les télécommunications, modifié par l'arrêté royal du 5 avril 1995 et par l'arrêté royal du 19 avril 1999, sept réunions plénières du Comité consultatif pour les télécommunications ont eu lieu dans le courant de l'année 2004.

A. REUNIONS

Le Comité consultatif pour les télécommunications s'est réuni en séance plénière aux dates suivantes :

- 28 janvier 2004 ;
- 24 mars 2004 ;
- 9 juin 2004 ;
- 7 juillet 2004 ;
- 22 septembre 2004 ;
- 6 décembre 2004 ;
- 15 décembre 2004.

B.SUJETS TRAITES

Divers sujets ont été traités lors de ces réunions, à savoir :

- examen du projet d'avis concernant le texte du projet d'arrêté royal réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les télécommunications, tel que préparé par le groupe de travail ad hoc « Composition et fonctionnement du Comité » ;
- diverses communications concernant le respect par Promédia de l'obligation visée aux articles 5 et 6, de l'annexe 1, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, de fournir pour information les pages de renseignements au Comité consultatif pour les télécommunications;
- examen du projet d'avis relatif au contenu du service universel, tel que préparé par le groupe de travail ad hoc « Service universel » ;
- discussion concernant le document de travail sur l'évolution du contenu du service universel, tel que rédigé par le groupe de travail ad hoc « Service Universel » ;
- examen du projet d'avis relatif au budget 2004 du Service de médiation pour les télécommunications, tel que préparé par le groupe de travail « Règles de conduite des opérateurs vis-à-vis des clients » ;
- discussion concernant le dixième rapport annuel (2003) du Comité consultatif pour les télécommunications;
- transparence des tarifs téléphoniques et comparaison des tarifs ;
- audition au sein de la Commission de l'Infrastructure de la Chambre concernant le Service Universel ;
- examen du projet d'avis concernant le projet de loi sur les communications électroniques du 19 mai 2004, tel que préparé par le groupe de travail ad hoc « Loi sur les communications électroniques » ;
- parallélisme éventuel entre le CERT établi au sein de Belnet et la Plate-forme E-Security ;
- entretien avec M. Thibault Verbiest, Président de l'Observatoire des Droits de l'Internet.
- décision de créer un groupe de travail commun « Société en réseau » en collaboration avec l'Observatoire des Droits de l'Internet ;
- suivi du dixième rapport annuel (2003) du Comité consultatif pour les télécommunications;
- entretien avec Monsieur Marc Verwilghen, Ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce Extérieur et de la Politique scientifique ;
- examen du projet d'avis relatif à la modification des conditions générales du service de téléphonie de Telenet, tel que préparé par le groupe de travail « Règles de conduite des opérateurs vis-à-vis des clients » ;
- examen du projet d'avis relatif à la modification des conditions générales du service de téléphonie de Versatel, tel que préparé par le groupe de travail « Règles de conduite des opérateurs vis-à-vis des clients » ;
- commentaires de l'entretien avec Monsieur le Ministre du 6 décembre 2004.

En outre, pendant chaque réunion plénière, il est fait rapport des travaux des différents groupes de travail et de la situation au niveau européen.

C. DOCUMENTS DISTRIBUES

Outre les procès-verbaux et les invitations pour les différentes réunions, les documents, rapports et articles suivants ont été distribués aux membres du Comité :

- projet d'avis sur l'avis relatif au texte du projet d'arrêté royal réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les télécommunications ;
- copie de la lettre adressée à Madame Fientje Moerman, Ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce extérieur et de la politique scientifique, portant sur l'avis relatif au texte du projet d'arrêté royal réglant la composition et le fonctionnement du comité consultatif pour les télécommunications ;
- projet d'avis portant sur l'avis relatif au contenu du service universel ;
- copie de la lettre adressée à Madame Fientje Moerman, Ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique, à Madame Freya Van den Bossche, Ministre de l'Environnement, de la Protection de la Consommation et du Développement durable concernant l'avis relatif au contenu du service universel ;
- pétition concernant la scission de la zone téléphonique 02 et réponse de l'Institut ;
- document de travail sur l'évolution du contenu du service universel ;
- slides de la plate-forme des Opérateurs télécoms et des Fournisseurs d'accès relatifs au document de travail sur l'évolution du service universel ;
- projet du dixième rapport annuel du Comité consultatif pour les télécommunications;
- projet d'avis relatif au budget 2004 du service de médiation pour les télécommunications;
- copie de la lettre adressée à Madame Fientje Moerman, Ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique, à Madame Freya Van den Bossche, Ministre de l'Environnement, de la Protection de la Consommation et du Développement durable et au Service de médiation pour les télécommunications concernant l'avis relatif au budget 2004 du Service de médiation pour les télécommunications;
- projet d'avis concernant le projet de loi sur les communications électroniques ;
- copie de la lettre adressée à Madame Fientje Moerman, Ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique, concernant l'avis relatif au projet de loi sur les communications électroniques ;
- communication de Belgacom relative aux conditions tarifaires 2004 du Service Universel ;
- résumé des articles de presse relatifs à la publication du dixième rapport annuel du Comité consultatif pour les télécommunications ;
- proposition de création d'un groupe de travail commun "Société en réseau" entre le Comité consultatif pour les télécommunications et l'Observatoire des Droits de l'Internet ;
- slides « Rôle et activités de l'Observatoire des Droits de l'Internet » ;
- projet d'avis concernant l'avis relatif à la modification des conditions générales du service de téléphonie de Versatel ;
- projet d'avis concernant l'avis relatif à la modification des conditions générales du service de téléphonie de Telenet ;
- copie de la lettre adressée à Monsieur Marc Verwilghen, Ministre de l'Economie, de

l'Energie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique et à Versatel concernant l'avis relatif à la modification des conditions générales du service de téléphonie de Versatel.

CHAPITRE 4

AVIS EMIS PAR

LE COMITE CONSULTATIF POUR LES

TELECOMMUNICATIONS

En 2004, le Comité consultatif pour les télécommunications a émis les avis suivants :

- Avis sur le texte du projet d'arrêté royal réglant la composition et le fonctionnement du comité consultatif pour les télécommunications;
- Avis sur le contenu du service universel;
- Avis sur le budget 2004 du Service de médiation pour les télécommunications;
- Avis à propos du projet de loi sur les communications électroniques en date du 19 mai 2004;
- Avis concernant la modification des conditions générales pour le service de téléphonie de Versatel.

Un bref aperçu des avis émis par le Comité consultatif pour les télécommunications est donné ci-après.

A. Avis sur le texte du projet d'arrêté royal réglant la composition et le fonctionnement du comité consultatif pour les télécommunications

A.1. Origine de la demande et antécédents

L'article 3, § 2, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges prévoit que « les modalités de fonctionnement et de composition du Comité consultatif pour les télécommunications sont définies par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres. Le Roi peut prévoir la représentation des Gouvernements des Communautés et des Régions ».

Par lettre du 2 décembre 2003, Mme Moerman, Ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique, invitait le Comité consultatif pour les télécommunications à émettre un avis sur le projet d'arrêté royal réglant la composition et le fonctionnement du comité consultatif pour les télécommunications rédigé par l'I.B.P.T.

Lors de son assemblée plénière du 3 décembre 2003, le Comité a souhaité soumettre ce texte à l'examen d'un groupe de travail ad-hoc « Composition et fonctionnement du Comité ».

Le groupe de travail ad-hoc « Composition et fonctionnement du Comité » s'est réuni le 12 janvier 2004 et a formulé une proposition d'avis qui a été soumise le 28 janvier 2004 à l'assemblée plénière.

A.2. Texte de l'avis émis

Lors de son assemblée plénière du 28 janvier 2004, le Comité consultatif pour les télécommunications a émis l'avis suivant :

Le comité consultatif propose que la représentation que l'article 3, § 2, alinéa 3, de la loi du 17 janvier 2003 garantit aux « opérateurs, puissants ou non, de réseaux de télécommunication publics [...] mobiles » ne soit pas réservée d'office, comme le prévoit le projet d'arrêté royal à l'article 1er, alinéa premier, 11°, à « l'opérateur le plus important sur le marché des réseaux publics mobiles de télécommunications ». Le comité plaide pour une représentation par un membre représentatif de l'ensemble des opérateurs actifs sur le marché des réseaux publics mobiles de télécommunications et propose la disposition suivante :

« [...] et un qui est désigné par les opérateurs actifs sur le marché des réseaux publics mobiles de télécommunications. »

Dans un souci de plus grande clarté du texte, le comité consultatif souhaite que l'article 1er, alinéa 2, du projet d'arrêté soit remplacé par la disposition suivante :

« Les représentants des autorités siègent au comité sans voix délibérative. »

Le Comité consultatif suggère en outre de préciser dans un Rapport au Roi qu'on entend par "représentants des autorités" les membres visés à l'article 1er, alinéa 1, 12° à 20°.

A l'article 3, alinéa 2, le Comité consultatif propose de supprimer la fin de l'alinéa :

« [...], éventuellement à l'exception du président »

Le Comité consultatif souhaite également deux adaptations à la version française du texte :

- à l'article 1er, alinéa 1er, 5° : traduction de « Landsverdediging » par « Défense », au lieu de « Défense nationale » ;
- à l'article 1er, alinéa 1er, 11° : traduction de « door de belangrijkste operator », par « par l'opérateur le plus puissant », au lieu de « par l'opérateur le plus important ».

Le Comité consultatif a également constaté une faute de frappe à corriger dans la version française de l'article 1er, alinéa 1er, 12° : « à » à remplacer par « a »

Enfin, le Comité consultatif souhaite les adaptations suivantes à la version néerlandaise du texte:

- à l'article 1er, alinéa premier, 9° : remplacer les termes "[...] onder wie één die aangewezen [...]" par les termes "[...] onder wie één dat aangewezen wordt [...]" et remplacer les termes "[...] op zijn minst één die representatief is [...]" par les termes "[...] op zijn minst één dat representatief is [...]";
- à l'article 1er, alinéa premier, 10° : remplacer les termes "[...] een lid die representatief is [...]" par les termes "[...] een lid dat representatief is [...]";
- à l'article 1er, alinéa premier, 11° : remplacer les termes "[...] onder wie één die wordt aangewezen [...]" par les termes "[...] onder wie één dat wordt aangewezen [...]";
- remplacement du terme "minister" par le terme "Minister" à l':
 - o article 1, alinéa premier, 5°;
 - o article 1, alinéa premier, 12°;
 - o article 1, alinéa premier, 13°;
 - o article 1, alinéa premier, 14°;
 - o article 1, alinéa premier, 15°;
 - o article 2, alinéa premier;

- o article 5, § 1.

B. Avis sur le contenu du service universel

B.1. Introduction

L'article 80, §2, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit que le Comité consultatif pour les télécommunications peut donner des avis, à la demande du fonctionnaire dirigeant de l'Institut belge des services postaux et télécommunications (IBPT), relatifs à toute question concernant les télécommunications.

En août 2003, l'IBPT a publié son rapport au Ministre en charge des télécommunications concernant l'évolution du service universel des télécommunications pendant l'année 2002, document dans lequel l'IBPT a émis certaines suggestions relatives au contenu du service universel.

Le Conseil de l'IBPT entendait discuter de ces propositions avec le secteur des Télécommunications. Il a dès lors demandé au Comité consultatif, lors de sa réunion plénière du 10 septembre 2003, de rédiger un avis sur les propositions de l'IBPT en matière d'évolution du contenu du service universel. Un groupe de travail ad hoc a donc été créé au sein du Comité consultatif.

Le Comité consultatif pour les télécommunications a l'honneur de remettre à Madame la Ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique l'avis suivant. Une copie de l'avis est également transmise à Madame la Ministre de l'Environnement, de la Protection de la Consommation et développement durable.

B.2. Avis

Le Comité a examiné les propositions de l'IBPT relatives au contenu du service universel mentionnées dans son rapport concernant l'évolution du service universel des télécommunications pendant l'année 2002. Pour mémoire, l'Institut apportait des suggestions de deux types. Les propositions du premier type portaient sur les conditions techniques et tarifaires de prestation des obligations de service universel prévues, en respect du droit communautaire, dans la loi du 21 mars 1991. Le second type de suggestions s'inscrivait dans une perspective de modification du champ du service universel, défini au niveau européen.

La réflexion menée par le Comité s'est ici centrée sur les propositions du premier type, et parmi celles-ci, quatre points ont été examinés d'une manière plus spécifique : le service minimum, les postes téléphoniques payants publics, les tarifs sociaux et la question du price cap.

B.2.1. Les exigences de qualité relatives à la fourniture du service minimum

Dans son rapport, l'IBPT relate une proposition de Belgacom consistant à réduire la période

de mise en service minimum de 4 mois (nonante jours ouvrables) à 2 mois. L'IBPT ne se prononce toutefois pas sur la pertinence de cette proposition.

Le Comité fait référence au considérant 16 de la directive « service universel » 2002/22/CE, qui stipule :

« Sauf en cas de retard ou de défaut de paiement persistants, le consommateur devrait être protégé des risques d'interruption immédiate du raccordement au réseau pour cause de facture impayée et conserver, notamment s'il y a contestation d'une facturation élevée des services à taux majoré, un accès aux services téléphoniques de base tant que le différend n'est pas résolu. Les États membres peuvent décider qu'un tel accès ne peut être maintenu que si l'abonné continue à payer les frais de location de la ligne. »

Dans le respect du cadre réglementaire européen, certains membres proposent donc :

- que la durée de mise en service minimum soit réduite de 90 jours ouvrables (18 semaines) à 60 jours calendriers (8 semaines et 4 jours);

Le service de médiation, Test-Achats et Transcom ont exprimé leur opposition par rapport à cette première proposition. Ces membres soulignent que la réduction proposée est double puisqu'elle réduit le nombre de jours et qu'elle substitue les jours calendriers aux jours ouvrables. Selon Test-Achats, cette mesure, dont le but est de lutter contre le comportement des personnes de mauvaise foi, pénalise la grande majorité des bénéficiaires qui sont de bonne foi. Test-Achats insiste aussi sur la catégorie de personnes concernée par cette mesure : il s'agit de personnes à faibles revenus, confrontées à de réelles difficultés pour régler leurs factures et pour qui un étalement dans le temps de leurs paiements est nécessaire.

- que l'obligation de mise en service minimum soit retirée en cas de retard ou de défaut de paiement persistants, c'est-à-dire concrètement lorsque le bénéficiaire n'a pas payé au moins une facture correctement ou a déjà eu recours au service minimum durant les 12 mois précédant ;

Le service de médiation s'oppose à cette deuxième proposition. Selon lui, la mise en service minimum ne fonctionne déjà pas actuellement d'une manière optimale ; compliquer le système et le rendre plus restrictif risque donc de détériorer le service rendu aux consommateurs à faibles revenus. Le service de médiation déplore également l'utilisation fréquente d'une menace de mise en service minimum alors qu'une plainte est en cours d'examen. Dans les faits, il remarque que bien souvent, la procédure de recouvrement d'une facture se poursuit alors même qu'une plainte a été introduite.

Test-Achats pour sa part n'approuve pas que le recours antérieur au service minimum pendant les 12 mois précédant soit un obstacle à une nouvelle mise en service minimum. Selon lui, il convient de tenir compte de la durée moyenne de mise en service minimum et de la possibilité – qui n'est pas que théorique – que des personnes à faibles revenus puissent être confrontées à deux reprises sur une période de 12 mois à des difficultés de paiement de leurs factures de téléphone. Test-Achats approuve cependant le retrait de la mise en service

minimum en cas de défaut de paiement persistant ainsi que l'instauration de la condition d'avoir payé au moins une facture correctement, dans le but d'éviter des abus.

- que le service minimum soit octroyé à la condition que le bénéficiaire continue à payer les frais de location de la ligne.

Le service de médiation n'est pas favorable à cette proposition.

- que l'opérateur soit tenu d'informer très clairement le client des conséquences qu'il subira s'il ne régularise pas sa situation à l'issue de la période de mise en service minimum. Le client voit en effet sa ligne coupée et son nom figurer dans la base de données Préventel.

B.2.2. Les obligations en matière de postes téléphoniques payants publics

Dans son rapport, l'IBPT suggère d'alléger les obligations en matière de cabines publiques. Ces suggestions portent tant sur le nombre de cabines publiques implantées sur le territoire que sur les obligations qui pèsent sur le prestataire de service universel en terme de moyens de paiement devant être acceptés dans les cabines.

Le Comité estime qu'il convient de réagir rapidement et de manière appropriée au constat fait par l'IBPT selon lequel le trafic généré par les cabines, installées par le prestataire du service universel, est en diminution constante. Le Comité est également sensible au coût net que la prestation du service universel en matière de cabines publiques peut représenter, coût pesant potentiellement sur l'ensemble du secteur des télécommunications, en cas d'activation du fonds.

Ainsi, certains membres du Comité, dont la F.E.B., estiment qu'une réflexion devrait à terme être menée sur la nécessité même d'une obligation de desserte du territoire en cabines publiques. Une telle réflexion est envisageable dans la mesure où l'article 6.2 de la directive « Service Universel » 2002/22/CE prévoit que l'autorité réglementaire nationale doit être en mesure se pouvoir décider de ne pas imposer d'obligations en la matière, après avoir consulté les parties intéressées et si des services comparables sont largement accessibles.

Dans le court terme, le Comité ne remet pas en question l'existence d'une certaine obligation en matière de desserte du territoire en cabines publiques, mais le Comité estime qu'il est nécessaire de prévoir une réduction progressive mais considérable du nombre de cabines obligatoires ainsi que la suppression de l'exigence d'hybridité. Les modalités avec lesquelles la réduction devrait avoir lieu sont encore à définir, mais il est important que l'on puisse rapidement mettre en oeuvre la réduction. Le Comité insiste toutefois sur l'importance de garantir une certaine répartition géographique ; l'obligation de maintenir un poste téléphonique payant public par sous-commune semble répondre adéquatement à ce souci.

Les opérateurs estiment cependant que la diminution du nombre de cabines téléphoniques publiques devrait aller encore un peu plus loin que le niveau proposé (par sous-commune) en examinant individuellement la rentabilité de chaque téléphone public. En fonction de la rentabilité et de l'infrastructure mobile (alternative) présente, le nombre de cabines téléphoniques pourrait même encore être réduit davantage que le niveau proposé (par sous-commune). L'article 6.2 de la Directive service universel 2002/22/CE devrait ainsi trouver entièrement son application.

En outre, les opérateurs estiment que les cabines publiques devraient pouvoir être supprimées aux endroits où les autorités locales souhaitent qu'elles le soient.

Certains membres proposent également que le prix des communications au départ des cabines soit augmenté, de manière à ce que les cabines deviennent plus rentables. Cette suggestion ne fait pas l'unanimité au sein du Comité.

Plusieurs membres suggèrent aussi que les cabines publiques puissent être appelées et donc que leur numéro soit rendu public, comme c'est le cas dans d'autres pays. Cette possibilité impliquerait des aménagements techniques au niveau des appareils.

Certains membres souhaitent que la possibilité pour les cabines d'être appelées ne soit imposée que dans la mesure où cela améliorera la rentabilité des cabines.

Le Comité soutient les suggestions de l'IBPT visant à améliorer l'accessibilité des cabines aux personnes handicapées. Pour mémoire, l'Institut suggérait dans son rapport qu'une obligation de qualité du service universel des postes téléphoniques payants publics soit prévue, de manière à garantir une meilleure accessibilité aux cabines publiques pour les personnes handicapées (personnes souffrant de troubles de la vue, de l'ouïe, de déficiences mentales ou encore personnes à mobilité réduite).

B.2.3. Les obligations en matière de tarifs sociaux

Eu égard aux tarifs sociaux, les propositions de l'IBPT se limitent à suggérer que la catégorie des personnes faisant l'objet d'une décision de guidance éducative de nature financière soit supprimée de la liste des bénéficiaires.

Le Comité a marqué son accord par rapport à la suppression de la catégorie des personnes faisant l'objet d'une décision de guidance éducative de nature financière de la liste des bénéficiaires. Dans les faits, cette suppression n'aura aucune conséquence puisque pour des raisons politiques et opérationnelles soutenues par les CPAS eux-mêmes, ces personnes n'ont, jusqu'ici, pas bénéficié des tarifs sociaux.

Certains membres du Comité insistent également sur le fait qu'il ne faut pas créer de

nouvelles catégories de bénéficiaires, vu le niveau actuel déjà élevé des obligations en matière de tarifs sociaux, notamment au regard de ce qui est imposé à l'étranger.

Le service de médiation et la CGSP ne soutiennent pas cette dernière idée. Selon le service de médiation, il ne revient pas au Comité de se prononcer sur l'interdiction de créer de nouvelles catégories de bénéficiaires, cette question relevant exclusivement de l'autorité politique. La CGSP quant à elle insiste sur la nécessité d'un contenu du tarif social le plus généreux possible, mais financé par les budgets de l'Etat.

Quant aux mesures tarifaires elles-mêmes, certains membres proposent qu'elles soient limitées à un seul type de réduction, et donc qu'elles ne portent plus à la fois sur l'installation, l'abonnement et les communications. Le système serait ainsi rendu plus simple et donc plus transparent.

Le service de Médiation marque son désaccord par rapport à cette proposition. Test-Achats pour sa part, la nuance en insistant sur la nécessité de maintenir l'avantage financier global constant.

Comme la Directive service universel le permet, le Comité propose de faire supporter le financement du service universel par le trésor, surtout en ce qui concerne les tarifs sociaux.

B.2.4. Le système de plafonnement des prix (price cap)

L'IBPT notait, dans son rapport, qu'une adaptation des conditions financières de prestation du service universel s'imposait par souci de cohérence vis-à-vis du nouveau cadre réglementaire belge en préparation, et plus particulièrement sur le découpage des obligations de service universel par composante. Concrètement, il s'agit de redéfinir un price cap par composante pour assurer le maintien d'un prix abordable pour chaque composante.

Le Comité est d'accord avec le raisonnement suivi par l'IBPT selon lequel une mesure garantissant le caractère abordable du prix de chaque composante doit être prise dans le nouveau cadre réglementaire. Cependant, certains membres du Comité précisent que cela n'implique pas nécessairement l'imposition d'un price cap sur chaque composante ; ainsi par exemple les prestations qui ne sont pas, aujourd'hui, soumises à un price cap (comme le service de renseignements universel), ne devraient pas l'être dans le futur. Ces membres insistent en outre pour que le contrôle des prix dans le nouveau cadre réglementaire belge ne soit pas plus strict qu'avant. Il s'agit de veiller à ce que le contrôle des prix soit cohérent avec l'évolution des systèmes de contrôle des prix à l'étranger et adapté à un environnement multi-prestataires. Une sévérité accrue en matière de contrôle tarifaire mènerait en outre à une augmentation du coût net du service universel.

Test-Achats et le service de médiation font part de leur désaccord par rapport au paragraphe précédent et soutiennent la proposition contenue dans le rapport de l'IBPT d'instaurer un price cap par composante.

B.3. Conclusion

Le Comité a commenté dans le présent avis les propositions de l'IBPT relatives aux conditions techniques et tarifaires de prestation des obligations de service universel prévues dans la loi du 21 mars 1991. Plus spécifiquement, le Comité a émis des suggestions par rapport au service minimum, aux postes téléphoniques payants publics, aux tarifs sociaux et au price cap.

Néanmoins, conscient de l'importance de la question de l'extension du champ du service universel, le Comité mènera également, dans un deuxième temps, une réflexion dans la perspective de la révision de la portée du service universel au niveau européen (prévue pour juillet 2005). Les suggestions du Comité à ce sujet feront l'objet d'un avis ultérieur.

C. Avis sur le budget 2004 du Service de médiation pour les télécommunications

C.1. Origine de la demande et antécédents

L'article 45bis§7 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit que: « Les médiateurs soumettent chaque année le projet de budget du Service de médiation pour les télécommunications à l'avis du Comité consultatif pour les télécommunications ».

C.2. Texte de l'avis émis

Réuni le 9 juin 2004 en séance plénière, le Comité consultatif pour les télécommunications a approuvé sans réserve le budget du service de médiation pour les télécommunications, ci-annexé.

D. Avis à propos du projet de loi sur les communications électroniques en date du 19 mai 2004

Le 19 mai 2004, le Ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique a transmis pour avis dans un délai d'un mois au Comité consultatif des télécommunications, l'avant-projet de loi relatif aux communications électroniques tel qu'il avait été approuvé par le Conseil des Ministre du 7 mai 2004.

Le Comité se réjouit d'être consulté à propos de cette version du projet de loi, avant son examen par le Parlement. Le nouveau cadre réglementaire applicable aux communications électroniques aura en effet un impact déterminant sur le tissu économique et social de notre pays.

Le Comité rappelle que dans les douze derniers mois, il a émis deux avis relatif à l'organisation générale du marché des télécommunications, à savoir les recommandations au futur Gouvernement en date du 2 juin 2003 et un avis en date du 18 septembre 2003 sur une version précédente de l'avant-projet de loi sur les communications électroniques. Le présent avis s'inscrit dans la ligne des recommandations formulées précédemment par le Comité.

Dans un premier temps, le Comité soulignera un certain nombre de principes qui doivent présider à l'organisation du marché des télécommunications ; dans un second temps, le Comité apportera des observations à la fois générales et particulières concernant l'avant-projet de loi.

D.1. Principes généraux

Le Comité insiste une nouvelle fois sur l'impérieuse nécessité de transposer dans les plus brefs délais en droit belge, les différentes dispositions figurant dans les directives européennes.

Le Comité invite le Gouvernement à mettre tout en œuvre pour réaliser cette transposition dans un avenir immédiat.

Le Comité souligne également qu'un certain nombre de mesures devraient être prises rapidement afin de permettre au nouveau cadre réglementaire applicable au secteur de sortir tous ses effets. Le Comité pense ainsi :

- aux arrêtés d'exécution qui doivent être pris en application de la loi;
- à l'organisation d'une concertation effective entre l'Etat fédéral et les entités fédérées via un accord de coopération;
- à la conclusion d'un accord fonctionnel entre le régulateur sectoriel (l'IBPT) et l'autorité générale de concurrence (Le Conseil et le Service de la Concurrence);
- etc.

Le Comité souhaite pouvoir être consulté sur ces différentes dispositions dont l'objet est d'assurer une transposition complète et efficace du cadre réglementaire européen.

Le Comité souligne une nouvelle fois que la transposition du cadre réglementaire européen, que ce soit via le projet de loi sur les communications électroniques ou les dispositions complémentaires mentionnées au point 1.2. doit poursuivre les objectifs suivants:

- la création d'un environnement réglementaire stable, prévisible et favorable aux investissements, permettant un fonctionnement harmonieux du marché, qui s'appuie sur une réglementation légère mais ferme. Le Comité précise ainsi que seule une concurrence équitable permettra la croissance du secteur sans mettre en danger les grands équilibres de la société belge;
- un réexamen des obligations applicables aux opérateurs présents sur le marché. Les obligations imposées aux opérateurs doivent être proportionnelles au but poursuivi et viser une concurrence effective et durable rencontrant les intérêts des consommateurs et des utilisateurs et assurant le développement de l'ensemble du secteur;
- la mise en œuvre d'une stratégie concertée avec les différents acteurs permettant le déploiement de la large bande sur les réseaux fixes et mobiles et favorisant ainsi le développement de la société de l'information;
- le déploiement des réseaux mobiles de la 3^{ème} génération tout en envisageant la possibilité d'assouplir certaines obligations imposées aux opérateurs;
- le suivi d'une politique dynamique dans le secteur des technologies sans fil;
- une attention particulière pour les questions relatives à la sécurité des réseaux ;
- la garantie d'un service universel assurant à tous les citoyens un accès à un ensemble de services d'une qualité donnée, et facilitant l'accès des personnes ayant des besoins sociaux spécifiques. Les obligations de service universel doivent répondre au mieux aux besoins des utilisateurs, dans le cadre du développement de la société de l'information, tout en respectant les intérêts du secteur des communications électroniques.

Le Comité rappelle aussi que l'ensemble de ces objectifs ne pourront être atteints que si l'IBPT, régulateur du secteur, est doté de l'ensemble des compétences et moyens lui permettant de réaliser l'intégralité des missions qui lui sont confiées. Ainsi, l'IBPT doit disposer :

- d'une compétence en matière d'analyse économique et financière ainsi que de compétences d'intervention en matière tarifaire;
- de tous les instruments juridiques nécessaires afin d'assurer le respect de ses décisions par les acteurs sur le marché.

D'une manière générale, la Plate-forme insiste pour que les compétences attribuées à l'Institut par les lois du 17 janvier 2003 ne soient pas limitées d'une manière ou d'une autre par la nouvelle loi (projet) relative aux communications électroniques.

D.2. Commentaires relatifs au projet de loi sur les communications électroniques (version 5.0 du 19 mai 2004)

D.2.1. Remarques transversales

Le Comité souhaite tout d'abord rappeler que le projet de loi doit être envisagé dans un

cadre plus large qui comprend non seulement la répartition des compétences entre le pouvoir fédéral et les entités fédérées mais également les missions des autorités chargées en Belgique de l'élaboration des textes réglementaires, du contrôle du marché des communications électroniques comme du bon fonctionnement de la concurrence.

Le Comité tient à souligner l'importance d'une interaction claire et transparente entre tous les acteurs concernés du niveau fédéral, communautaire et régional. Le Comité insiste sur la nécessité d'un accord de coopération de manière à ce que tous les acteurs du marché soient informés de quelles sont les autorités compétentes et de quelle manière l'interaction entre les différents niveaux d'autorité est garanti. Actuellement, tant le gouvernement fédéral que les gouvernements régionaux établissent une réglementation primaire et secondaire en ce qui concerne les communications électroniques. Il n'est pas toujours clair dans quelle mesure il y a une concertation entre les différentes autorités concernées. Il est nécessaire de veiller à avoir des pratiques réglementaires cohérentes à l'intérieur du pays. Seule l'augmentation de la sécurité juridique peut stimuler le climat d'investissement en Belgique.

Le nouveau cadre réglementaire européen en matière de communications électroniques ainsi que le projet de loi réfèrent à la nécessité de collaboration avec les autorités nationales de concurrence. Le Comité souhaite donc également qu'un accord structurel de coopération soit établi avec le Conseil de la Concurrence.

Le Comité estime qu'il est également très important que le gouvernement veille à ce que les textes européens soient transposés le plus rigoureusement possible de manière à exclure tout problème d'interprétation.

En outre, la répartition des tâches entre le Roi et l'Institut, dans certaines matières ne fait pas l'unanimité au sein du Comité. L'exemple de l'article 68, §1^{er}, alinéa 3, selon lequel il incombe au Roi, sur avis de l'Institut, de fixer le format et les méthodologies comptables à utiliser pour respecter les obligations en matière de séparation comptable a été discuté. Selon certains membres le Roi peut représenter une autorité réglementaire nationale, et lorsque la directive « Accès » établit que « les autorités réglementaires nationales peuvent spécifier le format et les méthodologies comptables à utiliser » (art. 11.1), cela ne signifie pas pour autant que l'Etat membre doit attribuer ces compétences au régulateur. Ces membres citent à cet égard l'extrait du Document de travail du Comité ONP du 14 juin 2002¹ :

« Note that the term « national regulatory authority » is used in a functional manner to denote the body or bodies charged by a Member State with the regulatory tasks assigned under the new framework. In addition to an independent regulatory agency, it may also include ministries, for instance, insofar as they allocate and assign frequencies or authorise providers of electronic communications services or networks. »

D'autres membres par contre estiment que la directive « Accès » doit être interprétée strictement lorsqu'elle assigne une tâche à l'autorité réglementaire nationale et que ces tâches doivent dès lors être confiées à l'IBPT. Selon ces membres, la disposition prévue à l'article 68, §1er, alinéa 3 du projet de loi constitue ainsi une infraction à l'article 11 (1) de la Directive accès et aux compétences qui ont été attribuées aux autorités réglementaires nationales par la

¹ ONPCOM02-14REV1, sous le titre « 2.1.1. Rights and obligations of national regulatory authorities (NRAs) »

Directive cadre. Ces membres insistent sur l'importance de la problématique dans le paysage belge étant donné que l'Etat belge est actionnaire majoritaire de l'opérateur historique. Ces membres renvoient à cet égard à l'article 3 (2) de la Directive cadre et invoquent en particulier un extrait du COCOM02-07 du 4 juillet 2002, qui stipule ce qui suit en ce qui concerne l'indépendance des ARN :

“In particular Article 3 [Framework Directive] stipulates that NRAs shall be legally and functionally independent from all organizations providing electronic communications networks, equipment and services and that effective structural separation of the regulatory function from activities associated with ownership or control needs to be ensured in cases where a state shareholding exists”

Le Comité attire l'attention sur la nécessité de garantir un maximum de transparence dans l'exercice des tâches de régulation du secteur. Dans cette optique, le Comité souhaite d'une part qu'un avis de l'Institut ayant trait à des matières techniques dans des règles juridiques généralement en vigueur fasse l'objet d'une consultation systématique du secteur. Selon le Comité, il s'agit d'inscrire une telle procédure dans une série d'articles du projet de loi, même si l'article 19 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges prévoit déjà l'obligation pour le Conseil de l'IBPT d'offrir à toute personne directement et personnellement concernée par une décision la possibilité d'être entendue au préalable. Le Comité souligne toutefois qu'il est indispensable de veiller à ce que la multiplication des consultations ne bloque pas le processus décisionnel à l'excès. D'autre part, le projet de loi contient suffisamment de garanties pour une plus grande transparence et le Comité suggère que l'IBPT publie certains documents, comme un bilan financier concernant les redevances administratives prélevées par l'Institut ou encore un rapport annuel faisant état des coûts de service universel et des contributions de chaque opérateur. Ces questions sont en effet explicitement invoquées dans les directives applicables.

D.2.1.1. Titre Ier – Définitions et principes généraux

Globalement, le Comité est satisfait des dispositions prévues sous ce titre mais insiste sur l'importance d'une application uniforme des concepts émanant tant des lois spéciales que de la jurisprudence de la Cour d'arbitrage.

D.2.1.2. Titre II – L'établissement de communications électroniques

Le Comité insiste sur la nécessité d'harmoniser les dispositions fiscales applicables lors de l'installation des équipements dans le domaine public et privé et propose ainsi que l'utilisation de propriétés privées pour la pose d'équipements ne soit soumise à aucun(e) taxe, redevance, tribut ou péage. Le Comité attire également l'attention sur les éventuelles conséquences de la gratuité de l'utilisation du domaine privé, pour les propriétaires des biens utilisés pour l'établissement des câbles, lignes aériennes et équipements connexes par des opérateurs. Par ailleurs, même s'il résulte du titre de la section 2 du chapitre III du titre

Il que les antennes et supports font partie des équipements pour l'installation desquels les opérateurs disposent de certains droits (d'utilisation du domaine public ou privé, par exemple), il serait souhaitable selon le Comité que les antennes et supports soient entièrement assimilés aux câbles et aux lignes aériennes pour ce qui est des aspects fiscaux.

Selon certains membres, dans un souci d'équité et afin de favoriser l'utilisation efficace des installations existantes, il s'agit d'étendre l'obligation de partage des sites – imposée actuellement uniquement aux opérateurs mobiles – à tous les opérateurs propriétaires de telles installations.

Le Comité souhaite que soient davantage harmonisées les dispositions relatives à la communication aux éditeurs d'annuaires et aux personnes qui offrent un service de renseignements des données relatives aux abonnés prévues sous les titres II et IV (ce dernier visant précisément l'annuaire universel et le service universel de renseignements). Le Comité propose en outre que la mise à disposition des données au prestataire du service universel de renseignements de même qu'à l'éditeur ou aux éditeurs d'un annuaire universel soit facturée à un prix orienté sur les coûts et non gratuite, de manière à ce que l'obligation ne représente pas une charge directe² trop importante pour les opérateurs. Le prix des transferts de données des opérateurs vers les éditeurs d'annuaires (non universels) et aux personnes qui offrent un service (non universel) de renseignements devrait par contre être négocié commercialement. En outre, le Comité n'est pas favorable à ce que le prestataire du service universel de renseignements et les éditeurs d'un annuaire universel puissent revendre leur base de données complète à des tiers. En effet, le Comité ne souhaite pas que les opérateurs doivent mettre gratuitement des informations à la disposition de l'opérateur du service universel et que celui-ci puisse ensuite exploiter ces informations commercialement alors que d'autre part, les composantes déficitaires du service universel ne peuvent pas être compensées par le bénéfice qui en découle.

D.2.1.3. Titre III – Dispositions en vue de garantir une concurrence loyale

Le Comité est partagé concernant le choix du législateur d'obliger l'Institut de motiver de manière détaillée toute dérogation au principe de réciprocité de l'accord d'interconnexion lorsqu'il impose des obligations en matière d'interconnexion conformément à la procédure prévue à l'article 59, deuxième alinéa.

Les opérateurs alternatifs remarquent d'un côté que le principe de réciprocité des accords d'interconnexion est imposé comme point de départ pour tous les opérateurs et dans toutes les circonstances, sans la moindre référence à une analyse du marché, à la définition d'opérateurs puissants sur le marché ou à l'imposition de mesures à ce type d'opérateurs. Selon les opérateurs

² Indirectement, la charge pesant sur le prestataire du service universel de renseignements ou sur celui ou ceux de l'annuaire universel est potentiellement reportée sur les opérateurs, via le système de financement des coûts du service universel par le fonds.

alternatifs, l'article 60, alinéa 2, est par conséquent en tant que tel contraire à l'article 64 de la loi et au nouveau cadre réglementaire (à savoir l'article 16 (3) et le considérant 27 du préambule de la Directive cadre), selon lesquels des obligations régulatrices ex-ante de ce type (se rapportant entre autres au niveau des tarifs d'interconnexion) peuvent uniquement être imposées lorsqu'il n'y a pas de concurrence réelle, soit sur les marchés où il y a une ou plusieurs entreprises puissantes sur le marché.

Par ailleurs, les opérateurs alternatifs estiment que l'article 60 du projet de loi constitue une transposition incorrecte et disproportionnée des articles 4 et 5 de la Directive accès. Les articles 4 et 5 de la Directive accès permettent à l'Institut d'imposer des obligations aux entreprises qui contrôlent l'accès aux utilisateurs finals dans la mesure de ce qui est nécessaire pour assurer la connectivité de bout en bout. L'obligation de respecter un niveau de prix déterminé ou d'autres conditions commerciales contenues dans le principe de réciprocité n'en fait nullement partie.

En outre, toujours selon les opérateurs alternatifs, le nouveau cadre réglementaire européen attribue volontairement certaines compétences à des autorités réglementaires nationales qui sont soumises aux principes d'impartialité et dont les décisions font l'objet de droits de recours garantis (cf. art. 3 et 4 de la Directive cadre). En imposant le principe de réciprocité en ce qui concerne l'interconnexion comme point de départ dans toutes les circonstances, le projet de loi restreint indûment la marge d'appréciation qui a été attribuée sciemment aux régulateurs nationaux.

Enfin, selon les opérateurs alternatifs, l'article 60 du projet de loi engendre une insécurité juridique lourde de conséquences étant donné qu'il n'apparaît pas clairement si ce principe se rapporte uniquement aux prix ou bien également aux autres conditions de la fourniture du service.

Les représentants des consommateurs, par contre, sont favorables au principe de réciprocité dans la mesure où selon eux il favorise une plus grande transparence au bénéfice des consommateurs, puisque ce principe est susceptible de diminuer les disparités au niveau des tarifs au détail pour les appels nationaux. L'opérateur historique est également satisfait de la disposition prévue à l'article 60 du projet de loi. Selon lui, le législateur indique, par cette disposition, la direction dans laquelle il souhaite que s'oriente la politique en matière de tarifs d'interconnexion et ceci ne réduit aucunement le pouvoir et la marge d'appréciation de l'IBPT. La disposition n'a pas pour effet, selon Belgacom, d'alourdir la tâche de l'Institut, qui est déjà actuellement tenu de motiver ses décisions.

Le Comité attire l'attention sur la terminologie utilisée en Néerlandais pour désigner la puissance significative sur le marché (*significant market power*), qui s'écarte de la traduction officielle de la Commission européenne, puisque le projet de loi parle de « sterke machtspositie » en lieu et place de « aanmerkelijke marktmacht ».

Certains membres estiment également qu'il faudrait prévoir une obligation – et non une *possibilité*, comme fixé à l'article 67, §3 – pour l'Institut d'imposer la publication d'une offre d'interconnexion de référence aux opérateurs tenus d'accorder à des tiers l'accès à certains éléments et/ou ressources de réseau en matière d'accès dégroupé aux paires torsadées métalliques. Ceci afin de transposer correctement l'article 9.4 de la directive « Accès » prévoyant que « les autorités réglementaires nationales veillent à la publication

d'une offre de référence ».

Le Comité constate que la possibilité prévue à l'article 8.3 de la Directive « Accès » pour une autorité réglementaire nationale d'imposer aux opérateurs qui disposent d'une puissance significative sur le marché des obligations en matière d'accès ou d'interconnexion autres que celles qui sont énoncées aux articles 9 à 13, en soumettant une demande à la Commission n'ait pas été transposée en droit belge, dans les articles 70 et 71 du projet de loi. Certains membres du Comité souhaiteraient que la possibilité d'imposer aux opérateurs PSM des obligations sortant de celles énoncées aux articles 9 à 13 de la directive « Accès » soit prévue. Du reste, les membres sont de nouveau partagés quant à la personne qui devrait pouvoir imposer ces obligations, le Roi ou l'IBPT (cf. *supra*, titre 2.1. Remarques générales). Des solutions intermédiaires sont également envisageables (fixation par le Roi sur avis de l'Institut).

D.2.1.4. Titre IV – La protection des intérêts de la société et des utilisateurs et Annexe

En matière de service universel, les commentaires du Comité s'articulent autour de trois problématiques : le contenu, la désignation des prestataires et le financement.

En matière de contenu, le Comité a tout d'abord examiné les nouvelles dispositions en matière de tarifs sociaux. En préambule, certains membres s'interrogent sur la conformité au droit européen d'une disposition imposant aux opérateurs (fixes et/ou mobiles) une quelconque obligation relevant du service universel. De surcroît, il est question, dans l'exposé des motifs relatif à l'article 82, d'une prestation du tarif social en position déterminée, ce qui semble contradictoire avec le dispositif de l'article 82. Le Comité tient en outre à identifier certains problèmes d'ordre pratique que ne semble pas prévoir le projet de loi. Il s'agit selon le Comité de clarifier les critères d'attribution des tarifs sociaux, plus précisément de préciser si le bénéfice du tarif social est toujours, comme actuellement, limité à un seul abonnement par ménage. Le projet de loi ne semble plus clairement prévoir cette limitation ; or, les conséquences en terme de coûts pour les opérateurs sont importantes. Certains opérateurs estiment en outre qu'une période de transition d'un an pourrait être fixée de manière à ce que les opérateurs se préparent à mettre en œuvre les dispositions en matière de tarifs sociaux et de manière à permettre la mise en place de la base de données rassemblant les données relatives aux bénéficiaires au sein de l'IBPT. L'opérateur historique suggère que dans ces conditions, les coûts qu'il supporte pour offrir les tarifs sociaux entre la date d'entrée en vigueur de la loi et la fin de la période transitoire soient partagés entre tous les opérateurs. Toujours en matière de tarifs sociaux, les organismes de défense des intérêts des consommateurs souhaitent attirer l'attention sur le fait que la réduction globale octroyée au titre de tarif social a diminué par rapport à celle qui était prévue dans l'annexe à la loi du 21 mars 1991. En effet, actuellement l'abonné social bénéficie de 50% de réduction sur l'abonnement, ce qui représente € 8,4 (€ 8,575 à partir du 1^{er} septembre 2004). Le projet de loi, quant à lui, prévoit une réduction nominale de € 6,2 par mois, ce qui signifie que les abonnés sociaux, dès l'entrée en vigueur de la loi, connaîtront une baisse de € 2,375 par mois de leurs avantages. Par la suite, en cas d'augmentation des tarifs, ne fût-ce qu'en raison de l'inflation, l'avantage en terme relatif connaîtra une baisse également, ce que regrettent également les organismes de défense des intérêts des consommateurs.

Le Comité a examiné ensuite les dispositions relatives aux cabines publiques. Le Comité se réjouit de voir les obligations en matière de couverture du territoire diminuées mais en cette matière encore il tient à soulever une question concernant la mise en œuvre de la disposition selon laquelle le nombre de cabines obligatoires décroît en fonction de l'augmentation du taux de pénétration des mobiles. Le Comité souhaiterait que le taux pris en considération soit le taux de pénétration *total* de la téléphonie mobile plutôt que le taux de pénétration *actif* et qu'en outre, le degré de pénétration soit plus clairement défini. L'établissement du taux de pénétration n'est pas clair non plus selon le Comité, qui s'interroge sur l'identité de la personne chargée de la constatation du taux, la périodicité des mesures et les moyens à mettre en œuvre pour assurer cette obligation.

Enfin, toujours dans l'examen de l'étendue du service universel, le Comité a commenté les dispositions relatives à la mise en service minimum. Tout d'abord, les opérateurs signalent que, s'ils se réjouissent de la réduction de la durée de mise en service minimum de 90 (60?) jours ouvrables à 90 (60?) jours calendriers, le passage de 15 jours à un mois pour la période entre l'envoi de l'avis de rappel et la mise en service minimum est regrettable, et n'est pas souhaitable, tant du point de vue des opérateurs qui subissent une perte de revenus supplémentaire, que du point de vue des bénéficiaires qui voient leur plan d'apurement s'alourdir. L'abonné qui ne paie pas sa facture bénéficiera il est vrai 30 jours civils moins longtemps du service minimum, mais avant que son raccordement ne soit limité au service minimum, il pourra bénéficier deux semaines de plus du service complet. D'un point de vue global, cela continuera à faire augmenter la dette impayée et ce, alors que le régime du service minimum avait déjà été formulé de manière très large. Ensuite, selon le projet de loi, le service de médiation dispose d'une compétence d'avis sur le plan d'apurement raisonnable que le prestataire doit proposer à l'abonné concerné. Afin de permettre que les plans d'apurement individuels puissent être établis d'une manière pratique, le Comité souhaite que cette compétence d'avis ne porte pas sur des dossiers individuels mais bien sur une méthode générale de fixation des plans d'apurement. Le service de médiation fait acter son inquiétude concernant la possibilité de l'abonné de contester une première facture dans tous les cas. Selon le Comité, il est alors préférable de le préciser dans l'exposé des motifs. Le Comité suggère donc que l'exception à l'obligation de mise en service minimum soit levée lorsque le nouvel abonné paie la partie non contestée de la facture.

Concernant la problématique de la désignation des prestataires de service universel, le Comité se réjouit de voir qu'une procédure de désignation ouverte, n'excluant à priori aucune entreprise, est organisée pour la prestation du service universel géographique et pour les cabines publiques, ceci en respect de l'article 8 de la Directive Service universel. Néanmoins, le Comité regrette que le passage préalable par une procédure ouverte ne soit pas obligatoire également dans le cadre de la désignation du prestataire du service universel de renseignements et de l'annuaire universel.

En matière de financement du service universel, le Comité regrette tout d'abord que la possibilité pour le fonds de se voir alimenté, fût-ce partiellement, par des fonds publics, ne soit pas inscrite dans le projet de loi. Or cette possibilité est prévue par la directive Service universel, et le considérant 23 précise que cette faculté vise à réduire les risques de distorsions sur le marché. Ensuite, selon certains membres, l'absence d'une obligation d'établir le caractère inéquitable (*unfair burden*) de la charge que représente le coût net avant la mise en œuvre d'un mécanisme de financement est regrettable. Les articles 12.1 et 13.1 de la Directive Service

universel stipulent très clairement que le régulateur doit considérer le critère de la charge inéquitable, après approbation des coûts nets. De nouveau, les membres sont divisés quant à la personne qui devrait apprécier le caractère inéquitable de la charge, le Roi, le Ministre ou l'IBPT (cf. *supra*, titre 2.1. Remarques générales). Le système de rétribution des prestataires et plus précisément le fait que seuls les opérateurs désignés d'office soient rétribués représente également pour le Comité un problème majeur qui risque fort d'inciter les opérateurs à ne pas répondre aux appels d'offre, rendant la procédure ouverte n'excluant à priori aucune entreprise purement théorique. Enfin, le Comité tient à attirer l'attention de Madame la Ministre sur la définition du chiffre d'affaires net de charges utilisé pour calculer les contributions au fonds de chaque opérateur. Selon le Comité, la formule prévue dans le projet de loi en ce qu'elle permet la déduction des charges payées à un autre opérateur uniquement lorsque ce dernier est soumis à l'obligation d'orientation sur les coûts de ces tarifs, est de nature à introduire une discrimination en faveur des opérateurs puissants sur le marché.

Le Comité constate que le projet de loi prévoit encore un système de réductions tarifaires en faveur de la presse, au titre de mission d'intérêt général. Actuellement imposée à Belgacom, à ses frais, cette obligation pèsera selon le projet de loi sur un ou plusieurs opérateurs, dans des conditions techniques et financières fixées par le Roi sur avis de l'Institut (cf. article 118, §5). Le Comité souhaite voir cette obligation financée par les budgets de l'Etat. Il est clair en effet³ que les frais résultant d'une telle politique, qui sort du champ du service universel défini au niveau européen, ne peuvent faire l'objet d'un financement intra-sectoriel.

L'article 120 fixe une liste d'informations qu'un opérateur est tenu de mentionner dans tout contrat conclu avec un abonné ayant pour objet la fourniture d'un raccordement et /ou l'accès à un réseau téléphonique public. Un membre du Comité a émis le souhait de limiter le champ d'application de cette disposition aux contrats conclus entre un opérateur et un consommateur, conformément à l'article 20.2 de la directive « Service universel ». Les autres membres s'opposent à cette proposition, car elle limite le degré de protection des utilisateurs finaux.

Concernant la protection des utilisateurs finals et plus précisément le droit, pour l'abonné, de résilier son contrat, dans un délai d'un mois après la réception de la première facture mettant en œuvre une modification d'un des éléments essentiels du contrat, le Comité est partagé.

Les organisations de défense des intérêts des consommateurs se réjouissent de cette disposition qui protège très bien les utilisateurs finals tout en laissant la possibilité à l'IBPT d'accorder une dérogation à cette obligation.

Les opérateurs s'y opposent dans sa forme actuelle, pour deux raisons :

- d'une part, ils considèrent que le droit pour l'abonné de résilier le contrat devrait être accordé dans des cas où les modifications sont désavantageuses pour lui et non lorsqu'il s'agit d'une amélioration de la qualité ou d'une diminution des prix par exemple ;
- d'autre part, les opérateurs estiment que la durée prévue dans le projet de loi est disproportionnée puisqu'elle donne dans les faits presque trois mois à l'abonné, après

³ Voyez à cet effet le Recours introduit le 8 octobre 1999 contre le royaume de Belgique par la Commission des communautés européennes (Affaire C-384/99), 2000/C 6/25, J.O.C.E. du 8 janvier 2000

avoir été informé des modifications, pour résilier son contrat alors que l'article 20.4 de la directive « Service universel » ne prévoit pas que le délai puisse dépasser la date d'entrée en vigueur (un mois après l'information). La durée donnée à l'abonné pour résilier son contrat telle qu'elle est prévue dans l'article 120, §2 du projet de loi représente une trop longue période d'incertitude pour les opérateurs. Mais surtout, la réglementation proposée entraînera un grand nombre de malentendus concernant l'obligation de l'abonné d'accepter ou non une facture pour un service dont il savait qu'un élément essentiel allait changer mais qu'il résilie toutefois seulement après réception de la facture suivante.

Le niveau de détail des factures est également une question importante dans une optique de protection de l'utilisateur final et de la vie privée. Le Comité se réjouit de la possibilité, introduite par l'article 122 §2 du projet de loi, pour un abonné d'obtenir gratuitement une facture non détaillée. Cependant, certains membres souhaitent que l'obtention d'une facture plus détaillée soit gratuite également. A tout le moins, ces membres estiment que la possibilité, une fois le choix d'une facture non détaillée réalisé, de revenir gratuitement au niveau de détail de base devrait être prévue. Les opérateurs attirent l'attention sur le fait que cette mesure a de lourdes conséquences au niveau opérationnel et entraîne un impact financier important.

Un membre a fait remarquer qu'il n'est pas souhaitable d'imposer des obligations plus lourdes à des entreprises belges, en particulier en ce qui concerne les cookies.

Le Comité signale que la durée de conservation des données permettant l'identification des utilisateurs finals en vue de la poursuite et la répression d'infractions pénales prévue dans le projet de loi est illimitée (puisque il est fait état d'une durée ne pouvant être *inférieure* à 12 mois) alors que l'article 15 de la directive « Vie Privée » stipule que les Etats membres peuvent « adopter des mesures législatives prévoyant la conservation de données pendant une durée *limitée* lorsque cela est justifié [...] ». Ces mesures doivent être nécessaires, raisonnables et proportionnées. Le Comité suggère ainsi que la durée de conservation ne puisse pas être *supérieure* à douze mois.

D.2.1.5. Titre V – Dispositions procédurales et pénales et Titre VI – Dispositions diverses, modificatives, transitoires et finales

Le Comité n'a aucun commentaire à formuler par rapport aux titres V et VI, hormis l'instauration d'une période transitoire pour l'application des tarifs sociaux par les opérateurs mobiles (cf. *supra*).

D.2.2. Commentaires portant sur des articles spécifiques

Certains membres du Comité⁴ ont, outre les remarques intégrées dans le titre 2.1 du présent avis, formulé des remarques techniques concernant des articles précis. Le Comité estime que

⁴ Il s'agit des représentants de la Communauté flamande, de l'ICRI, de la Plateforme, de Mobistar, d'Agoria ICT, de l'Aéro-club Royal de Belgique, de Test-Achats, et du Médiateur pour les télécommunications.

ces remarques pourraient être utiles à Madame la Ministre et, ainsi, les lui communiquer en annexe.

2.2. Commentaires portant sur des articles spécifiques		
2.2.1. Titre 1er (art. 1 – 8)		
2, 5°	La formulation de la notion de "service de communications électroniques" prête à confusion: bien que le but est indubitablement de prévoir trois exceptions (1. services de contenu, 2. services de la société de l'information qui ne consistent pas totalement ou essentiellement en des transmissions et 3. services de radiodiffusion), on pourrait interpréter les deux dernières exceptions comme une exception à la première exclusion. Proposition: utiliser trois fois "à l'exception de" (au lieu de la première fois "à l'exclusion de") ou mieux encore: <u>utiliser une énumération pour les exceptions.</u>	
2, 11°	Définition d' "Opérateur". Il est renvoyé à l'<u>Article 9, §1er</u> "La fourniture en nom propre et pour son propre compte de services et de réseaux de communications électroniques ne peut ..." <i>Cette définition ne fait pas apparaître clairement si cette loi est également d'application aux 'Revendeurs' (Resellers). Ceux-ci fournissent des services de communications mais n'ont pas de réseaux propres. C'est pourquoi nous proposons la modification suivante: "La fourniture en nom propre et pour son propre compte de services et/ou de réseaux de communications électroniques ne peut ..."</i> Motivation: Cette loi contient un grand nombre d'éléments visant à protéger le consommateur, c'est pourquoi il est très important qu'elle soit d'application à TOUS les acteurs du marché (tant aux opérateurs qu'aux revendeurs). Sinon, il existe un double risque: 1) Pratiques illicites vis-à-vis du consommateur de la part des acteurs du marché auxquels cette loi ne s'applique pas. 2) Concurrence déloyale entre les acteurs du marché qui doivent respecter cette loi et les acteurs qui ne le doivent pas.	
2, 16°	Nous signalons que dans la définition de "point de terminaison du réseau", le terme "utilisateur final" est utilisé et non "abonné" comme à l'article 2, e) de la Directive Service universel. Nous nous demandons quelle en est la raison sous-jacente.	
2, 37°	sont exclus de la définition d' '<i>appareil récepteur de radiocommunications</i>', les "appareils destinés exclusivement à la réception des émissions de radiodiffusion sonore ou télévisuelle". Suite à l'évolution de la technique, on peut s'attendre à ce que de plus en plus d'appareils deviennent "multifonctionnels" et que l'exclusion, telle qu'elle est définie, ne sera plus que rarement d'application (cf. possibilités de DAB et DVB(T)(S)(C)). Cela implique que dans le futur, presque tous les appareils relèveront de cette définition. Un ordinateur portable, un appareil GSM ou même un simple téléviseur équipé pour la télévision numérique interactive, deviennent des appareils récepteurs de radiocommunications au sens de la loi. Ils sont ainsi soumis à l'ensemble du régime y afférent des articles 47 et suivants, y compris celui lié à l'autorisation de détention. Cela ne peut tout de même pas être le but?	
2, 45°	Il doit être clair (ex. Précisions dans l'Exposé des Motifs) que la compétence pour les noms de domaine et les adresses Internet ne relève pas de l'autorité réglementaire nationale (voir considérant 20 de la Directive cadre). Dans le texte actuel, il peut encore exister une certaine confusion à ce sujet.	
8	Meilleure conformité avec l'article 8 (3) d) de la Directive cadre:	
8	Bij de uitvoering van de taken die krachtens deze wet aan het Instituut zijn opgelegd, waakt het over de belangen van de gebruikers, op de volgende wijze : (...) 5° het <u>houdt rekening</u> zorgt ervoor dat de operatoren rekening houden met de behoeften van specifieke maatschappelijke groepen, met name gehandicapte eindgebruikers ;	Dans l'accomplissement des tâches qui lui incombent en vertu de la présente loi, l'Institut veille aux intérêts des utilisateurs,; (...) 5° en veillant à la prise en <u>tenant compte</u> par les opérateurs des besoins de groupes sociaux particuliers, notamment les utilisateurs finals handicapés ;

2.2.2. Titre 2 (art. 9 – 57)	
15	Parle de "radiodiffusion", tandis que l'article 12, 2°, parle de "radiodiffusion sonore et télévisuelle". Par conséquent, il est également préférable d'utiliser "radiofréquences destinées à la radiodiffusion sonore et télévisuelle" à l'article 15 ou mieux d'utiliser à chaque fois la terminologie "constitutionnelle" ou "de distinction des compétences" de l'article 4, 6° L.S.R.I., c.-à-d. "radiodiffusion et télévision".
17	Dans le texte néerlandais, le terme "Onverminderd" est une meilleure traduction que le terme "ongeacht" :
17	Ongeacht <u>Onverminderd</u> de voorwaarden bepaald in artikel 16 geeft de in artikel 9 vermelde kennisgeving de mogelijkheid tot het gebruik van radiofrequenties indien het Instituut van oordeel is dat : Sans préjudice des conditions stipulées à l'article 16, la notification mentionnée à l'article 9 permet d'utiliser des radiofréquences lorsque l'Institut estime que :
24	La référence à l'article 27, § 2, est erronée. L'article 27, § 2, est bien d'application à tous les opérateurs (voir Exposé des Motifs concernant l'article 24).
25	Dans l'Exposé des Motifs, on peut lire "Cet article reprend l'actuel article 97 de la loi du 21/03/91... ". Nous insistons dès lors sur une reprise littérale de l'article 97 et d'utiliser le terme "est autorisé" plutôt que "peut".
36	Pourquoi parle-t-on de "sites" plutôt que de "facilités", comme dans l'article 12 de la Directive cadre?
40	L'article 40, § 1er, stipule les conditions de bases auxquelles doivent satisfaire les équipements afin de pouvoir être détenus ou commercialisés. Parmi ces conditions, il s'agit selon le point 1° que: « les équipements ne représentent aucun risque pour la santé et la sécurité de l'utilisateur [...] » Nous proposons de remplacer cette disposition par « les équipements ne représentent pas de risque », soit « de apparatuur levert geen risico » au lieu de « de apparatuur levert geen enkel risico ». Ensuite, il convient de spécifier également dans l'exposé des motifs que les garanties concernant la sécurité et la santé tant pour les utilisateurs des équipements que pour les techniciens qui installent ces équipements, peuvent uniquement être données si les équipements sont utilisés et installés par eux conformément aux prescriptions du fabricant.

2.2.3. Titre 3 (art. 58 – 75)		
63 §3	Par opposition à l'article 16.4 <i>in fine</i> de la Directive cadre - ne prévoit pas explicitement qu'en cas d'absence d'une concurrence réelle, l'IBPT peut également <i>maintenir</i> les obligations existantes.	
63§3 alinéa 5	Remarque de forme dans la version française	
63§3 alinéa 5		Dans ce cas, l'Institut impose sur le marché lié <u>celle ou celles</u> parmi les obligations visées aux articles 66 à 73 qu'il estime appropriées.
68, §2 alinéa 2	La directive « accès », art. 11, 2. stipule « <i>dans le respect de la réglementation nationale et communautaire sur la confidentialité des informations commerciales</i> ».	
68, §2 alinéa 2	§ 2, tweede lid Het Instituut kan dergelijke informatie publiceren wanneer zij bijdraagt tot een open en concurrentiële markt, <u>met inachtneming van de regels inzake vertrouwelijkheid van rekening houdend met het uit de aard van de zaak vertrouwelijk karakter van de ondernemingsgegevens.</u>	§ 2 al 2 L'Institut peut publier ces informations dans la mesure où elles contribuent à l'instauration d'un marché ouvert et concurrentiel, <u>dans le respect de la réglementation sur la confidentialité</u> compte tenu du caractère par nature confidentiel des données d'entreprises.

2.2.4. Titre 4 (art. 76 – 147)		
78, §2	Les notions de 'vaste basisspraaktelefoondienst' et de 'service téléphonique vocal public de base' ne sont pas définies dans la loi. Nous supposons que celles-ci doivent être remplacées par les notions 'basisdienst inzake openbare telefoondienst op een vaste locatie' et 'service téléphonique public de base en position déterminée'.	
78, §2	§2. Het vaste geografische element van de universele dienst wordt geacht te zijn geleverd wanneer de eindgebruiker reeds beschikt over de vaste basisspraaktelefoondienst <u>basisdienst inzake openbare telefoondienst op een vaste locatie</u> via een aansluiting waarvan sprake in § 1, 2° hetzij van de universeledienstverlener, hetzij van een andere operator, al dan niet via een ontbundelde toegang tot het aansluitnetwerk.	§ 2. La composante géographique fixe du service universel est considérée comme étant fournie lorsque l'utilisateur final dispose déjà d'un service téléphonique vocal public de base <u>service téléphonique public de base en position déterminée</u> via un raccordement dont question au § 1er, 2°, soit du prestataire du service universel, soit d'un autre opérateur, que ce soit ou non via un accès dégroupé à la boucle locale.
79	La notion de "prestataire" ne doit-elle pas être définie à l'article 2 pour éviter tout malentendu? Illustration: l'article 82 parle d' "opérateur", alors que les articles pertinents de l'annexe (art. 22 et suivants) pour l'élément social du service universel parlent de " <u>prestataires</u> "; le terme "prestataire(s)" se rapporte-t-il donc uniquement aux prestataires désignés du service universel ou également à tous les opérateurs offrant des tarifs sociaux (sans avoir été désignés explicitement à cet effet selon l'article 79)? Il est préférable d'éliminer cette disparité sur le plan terminologique.	
120	Nous proposons de préciser dans cet article que le contrat doit être matériellement mis à la disposition de l'abonné. La seule publication prévue des conditions générales et des contrats-types relatifs aux services de communications électroniques sur le site Internet de l'opérateur ne peut pas être considérée comme étant suffisante.	
146	Dans le but d'une plus grande clarté pour l'utilisateur télécom, il serait préférable que ce type de plaintes	

	puisse également être adressé au Service de médiation pour les télécommunications, qui les transmet ensuite à l'Institut. Ainsi, il est clair que les utilisateurs finals peuvent toujours adresser leurs plaintes, quel qu'en soit le contenu précis, à une seule adresse, à savoir celle du Service de médiation pour les télécommunications. Le paiement d'une indemnité administrative pour le traitement d'une plainte n'est pas non plus justifié dans ce cas.
146	<i>Nous pensons qu'il serait préférable (et surtout plus cohérent) que le consommateur doive s'adresser au Service de médiation plutôt qu'à l'Institut pour ce type de plaintes. Le paiement préalable par l'utilisateur final d'une indemnité administrative de € 50 est inacceptable.</i> Motivation: il est préférable d'avoir un point de contact auquel les utilisateurs finals peuvent s'adresser pour toutes leurs plaintes. Le service de médiation possède l'expérience et l'encadrement nécessaires pour remplir ce rôle (ce qu'il a d'ailleurs très bien fait jusqu'à présent). Le fait de faire payer une indemnité administrative au préalable augmente le seuil pour les plus faibles de la société qui déjà maintenant éprouvent le plus de difficultés pour accéder à des organismes tels que le service de médiation. Cette pratique est en outre injuste vis-à-vis de ceux qui n'ont pas été traités correctement (on n'a pas été traité correctement et en plus il faut payer pour porter plainte).

2.2.5. Titre 5 (art. 148 – 175)		
151	Modification dans le texte	
151	Voorzover een ontwerpbeslissing van het Instituut aanzienlijke gevolgen zou kunnen hebben voor een relevante markt, <u>organiseert het Instituut een openbare raadpleging binnen een redelijke termijn van maximaal twee maanden.</u>	Pour autant qu'un projet de décision de l'Institut soit susceptible d'avoir des incidences importantes sur un marché pertinent, <u>l'Institut organise une consultation publique dans un délai raisonnable d'une durée maximale de deux mois.</u>

2.2.6. Annexe	
17	Nous signalons qu'au § 1er, il est question tant de 60 que de 90 jours. Il convient d'harmoniser cela.
17, §1	Au cas où aucun accord n'intervient concernant un plan d'apurement raisonnable entre le prestataire du service universel et l'abonné, le premier doit indiquer la possibilité de faire appel au Service de médiation pour les télécommunications pour qu'il intervienne via la procédure de conciliation légale existante.
36	<i>Quid pour les opérateurs (tels que Tele2) qui utilisent un tarif unique pour certaines communications et qui ne font donc pas de distinction entre les heures pleines et les heures creuses? Cela devient-il impossible ?</i>

E.Avis concernant la modification des conditions générales pour le service de téléphonie de Versatel

E.1. Cadre légal

L'article 87 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques modifié par la loi du 19 décembre 1997, les arrêtés royaux des 4 mars 1999 et 21 décembre 1991 et la loi du 17 janvier 2003, fixe le cadre du cahier des charges applicable aux opérateurs de télécommunications souhaitant introduire une demande d'autorisation en vue de l'exploitation d'un service de téléphonie vocale. En vertu de l'article 87 précité, chaque autorisation fixe les conditions de la fourniture du service, lesquelles ne pourront pas être moins contraignantes que les prescriptions contenues dans le cahier des charges.

L'article 16 de l'arrêté royal du 22 juin 1998 fixant le cahier des charges pour le service de téléphonie vocale et la procédure relative à l'attribution des autorisations individuelles prévoit que les opérateurs doivent fixer les conditions de prestation du service par contrat écrit conclu entre l'opérateur et ses clients. Ces contrats types doivent être communiqués à l'Institut et soumis pour avis au Comité consultatif pour les télécommunications.

En vertu de l'article 80 de la loi du 21 mars 1991, modifié par la loi du 19 décembre 1997, le Comité consultatif pour les télécommunications est appelé à rendre un avis sur le texte des nouvelles conditions générales des fournisseurs du service de téléphonie vocale.

E.2. Avis

Au cours de la réunion plénière du 15 décembre 2004 du Comité consultatif pour les télécommunications, Test-Achats a formulé une remarque concernant l'article 5.2. des nouvelles conditions générales du service de téléphonie vocale de Versatel.

Cet article dispose d'une part que l'opérateur a le droit de modifier les prix après notification des nouveaux prix au minimum cinq jours ouvrables à l'avance, et d'autre part, que le contractant a le droit (dans certains cas et selon la cause de l'augmentation) de résilier le contrat par écrit, au moins deux jours ouvrables avant l'entrée en vigueur de l'augmentation annoncée.

Ces délais paraissent peu réalistes et difficilement conciliables à Test-Achats :

- minimum cinq jours à l'avance pour notifier une augmentation des tarifs est un délai trop court même si l'opérateur prétendra qu'il fera tout son possible pour prévenir avec un plus grand délai. Les conditions générales ne mentionneront que ce seul délai "minimum". Versatel se démarque en mal (du point de vue des abonnés) des autres opérateurs. Par exemple Telenet prévoit un délai de quatorze jours ;
- une résiliation n'est valablement accueillie que moyennant un délai de deux jours ouvrables avant l'augmentation. C'est le double du délai fixé par Telenet (un jour avant).

Test-Achats considère que Versatel ne s'impose que peu de contrainte alors qu'il est relativement plus exigeant à l'égard de ses contractants.

Versatel tient à tenir compte de cette remarque et propose d'adapter l'article 5.2 comme suit :

“5.2 Versatel a le droit de modifier les Prix qu'elle pratique après notification des nouveaux prix au minimum 14 (au lieu de 5) Jours ouvrables à l'avance. Si Versatel augmente ses Prix autrement qu'en vertu d'une obligation émanant des autorités ou d'une décision judiciaire, l'Utilisateur a le droit de résilier le Contrat par écrit, mais au moins 1 (au lieu de 2) Jour ouvrable avant l'entrée en vigueur de l'augmentation annoncée, sans que le Contractant ne soit redevable à ce titre d'aucun dédommagement autre que le paiement à l'ancien Prix du Service fourni jusqu'au terme du Contrat (un mois après la résiliation). À défaut de résiliation valable dans les délais prévus, le Contractant est supposé avoir marqué son accord sur l'augmentation du Prix.”

2e PARTIE

RAPPORT

SUR L'ÉVOLUTION

DU SECTEUR

DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Introduction

Le rapport annuel du Comité consultatif pour les télécommunications en est cette année à sa onzième édition. Cette partie "statistiques" résulte de la mission attribuée par la loi du 21 mars 1991 au Comité de publier un rapport portant notamment sur l'évolution du secteur des télécommunications.

Vu la convergence qui existe entre les domaines des télécommunications, des TIC et des médias, les données et les éléments repris dans le rapport annuel dépassent la compétence strictement fédérale. Certaines données et éléments sortent du domaine de compétences des Communautés et/ou des Régions qui disposent en outre de leurs propres organes consultatifs pour cette matière. Les informations reprises dans le présent rapport annuel visent à donner une image plus complète et plus cohérente de l'étendue de la problématique.

Ce rapport est principalement basé sur les sources suivantes:

- Les informations issues de la base de données des réseaux et services, gérée par l'IBPT;
- Les données statistiques collectées par l'IBPT auprès des opérateurs détenteurs de licences;
- Les informations disponibles auprès d'autres organisations, telles que l'INS, Eurostat, la Commission Européenne, EITO, FIR, European Cable Communications Association, RTD, ISPA, RIPE NCC et DNS.

Le présent rapport conserve la structure des éditions précédentes, afin de permettre autant que possible une comparaison aisée. Quatre chapitres sont consacrés successivement aux infrastructures, aux services, aux terminaux et aux aspects économiques du marché des télécommunications.

Le chapitre 2, consacré aux services de télécommunications, respecte autant que possible la nomenclature européenne CPA (Classification of Products by Activities) utilisée par Eurostat pour subdiviser le secteur « Télécommunications ».

Autant que possible, les informations relatives à la Belgique sont complétées par des comparaisons internationales avec la moyenne de l'Union européenne et des pays membres de celle-ci.

Les données chiffrées sont, en règle générale, clôturées au 31 décembre de chaque année. Par contre, les commentaires s'efforcent de tenir compte des événements importants survenus dans le secteur entre le 31 décembre et la publication du rapport.

CHAPITRE 1 LES RESEAUX

Le cadre applicable aux installations de télécommunications est défini par le chapitre 7 de la loi du 21 mars 1991 (articles 91 et suivants de la loi coordonnée).

La loi établit une différence fondamentale entre les réseaux publics et les réseaux non publics de télécommunications. Le qualificatif public ou non d'un réseau découle du fait que ce réseau est ou n'est pas destiné à offrir des services de télécommunications au public.

Cette différence fondamentale implique l'application, pour ces deux types de réseaux, d'un régime réglementaire spécifique.

Les sections suivantes seront consacrées successivement:

- aux réseaux publics;
- aux réseaux non publics;
- aux autres réseaux de télécommunications.

A. LES RESEAUX PUBLICS DE TELECOMMUNICATIONS

A.1. Les opérateurs

Un réseau public de télécommunications est défini par l'article 68, 5° de la loi du 21 mars 1991 comme un réseau de télécommunications utilisé en tout ou en partie pour la fourniture de services de télécommunications offerts au public.

Les conditions dans lesquelles l'établissement et l'exploitation des réseaux publics de télécommunications doivent être exécutés ont en principe fait l'objet d'une modification à partir du 25 juillet 2003, date à laquelle le nouveau cadre réglementaire européen devait être d'application dans les Etats membre.

En vertu de ce nouveau cadre, et plus précisément suite à la directive 2002/20/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'autorisation des réseaux et de services de communications électroniques, le régime d'autorisation actuel est remplacé par un régime de notification. Une explication préalable n'est donc plus requise. Une notification de la personne voulant établir ou exploiter un réseau suffit donc à celle-ci pour déployer ses activités.

La transposition de cette directive n'est pas encore finalisée en Belgique. Par conséquent, les articles 89 et 92 bis de la loi du 21.03.1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques sont en principe restés en vigueur et une autorisation reste toujours prescrite pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau public de télécommunications.

Sur la base de la doctrine classique relative à l'effet des directives et de la jurisprudence en la matière, l'IBPT a cependant estimé que la directive autorisation n'autorisait plus les Etats membre à imposer une obligation d'autorisation préalable aux entreprises voulant établir ou exploiter un réseau public de télécommunications.

Un régime de transition a donc été prévu dans l'attente de la transposition de la directive autorisation. Les conditions applicables pendant la durée de ce régime à l'établissement et l'exploitation des réseaux publics de télécommunications ont été fixées dans la circulaire du 15 janvier 2004¹.

Cette circulaire crée un cadre autorisant les nouveaux arrivants sur le marché des réseaux publics de télécommunications à entamer leurs activités conformément à la directive : en d'autres termes, leurs activités peuvent être entamées après une simple notification de celles-ci à l'Institut.

En outre, la circulaire garantit également que ces activités soient exécutées conformément aux obligations imposées aux exploitants des réseaux publics de télécommunications.

¹ Voir www.ibpt.be, rubrique Actualités, Communications, 15/01/2004

Au 1^{er} mars 2005 les 48 entreprises suivantes (classées par ordre alphabétique) étaient opérateur d'un réseau public de télécommunications. Les opérateurs dont le nom est suivi du signe (*) sont également opérateur d'un service de téléphonie vocale.

- **Association Liégeoise d'Electricité SC**
www.ale.be
- **Belgacom SA de droit public***. Belgacom propose une gamme complète de services vocaux, de transmission de données et Internet sur ligne fixe à la clientèle résidentielle et professionnelle. Fin 2004, Belgacom comptait près de 5,3 millions de connexions fixes pour des clients résidentiels et professionnels, dont environ 975.000 canaux d'accès ISDN et 828.000 canaux d'accès ADSL retail. En tant que principal fournisseur d'accès Internet (FAI) en Belgique, Belgacom offrait l'accès Internet à bande étroite et à large bande à plus d'un million d'abonnés à la fin de 2004. En outre, Belgacom fournit des services wholesale à d'autres opérateurs et fournisseurs de services en Belgique.
www.belgacom.be
- **Belgacom International Carrier Services SA (BICS SA)** est une filiale à 100% de Belgacom SA et a été constituée en date du 27 août 2004. Les activités de BICS sont concentrées sur le marché international par le biais de la fourniture de services de voix, de data et de capacité à des opérateurs et fournisseurs de services de télécommunications internationaux, tant fixes que mobiles. La partie internationale du réseau est actuellement composée des éléments suivants :
 - Un anneau central et un anneau occidental, connectant Amsterdam, Rotterdam, Düsseldorf, Francfort, Londres et Paris via Bruxelles.
 - Un anneau oriental, connectant Düsseldorf, Hambourg, Francfort, Berlin, Stuttgart et Munich.
 - Un anneau "sud" connectant Paris, Strasbourg, Zurich et Milan.
 - Un anneau "ibérique" connectant Paris, Milan, Barcelone et Madrid.
 - Six réseaux de zone métropolitaine à Bruxelles, Londres, Paris, Amsterdam, Francfort et Düsseldorf.
 - Des points de présence dans des villes sélectionnées d'Europe ainsi qu'un accès par le câble à des points de présence aux Etats-Unis (New York et Miami) et dans la région Asie-Pacifique (Singapour, Hong Kong et Tokyo). A l'heure actuelle, Belgacom comptet 50 points de présence.
 - Des participations dans des câbles sous-marins, y compris le TAT-14 (Europe et Etats-Unis), le SMW3 (Europe, Moyen-Orient et Asie) et le Sat-3 (Europe et Afrique). Au 31 décembre 2003, Belgacom détenait des participations dans 70 câbles sous-marins.

Sur le territoire belge, BICS exploite un réseau public de télécommunications, fruit de la scission de la branche d'activité wholesale internationale de Belgacom. Le réseau de BICS est un réseau international qui n'a pas vocation d'atteindre les utilisateurs finaux. Il ne comporte donc pas de boucle locale et se compose exclusivement de liaisons longue distance. Cette partie nationale du réseau de BICS se compose d'un réseau de commutation, d'un réseau de transmission, d'un réseau IP, d'un réseau de signalisation, de stations de câbles sous-marins et d'un centre de gestion du réseau.

www.bics.be

- **Brutélé SC***

Brutélé a été fondée en 1968 sous la forme d'une société coopérative. L'entreprise compte 28 communes en Région wallonne et à Bruxelles comme actionnaires. Forte de ses 190 collaborateurs, Brutélé déploie ses activités à partir de quatre centres d'exploitation et de sept bureaux régionaux.

Brutélé est actif dans le domaine de la télédistribution et des services de télécommunications, qui sont tous offerts au sein de la propre infrastructure de la société.

Le réseau initialement établi dans la commune d'Ixelles, s'est ensuite progressivement étendu aux communes actuelles, soit par le biais de nouvelles constructions, soit par le biais de l'achat de réseaux existants.

Les activités traditionnelles comprennent la gestion d'une infrastructure mixte à fibres optiques et à câble coaxial, ainsi que des services pour la distribution de programmes télévisés et de radio FM.

Depuis 1999, le domaine d'activité de Brutélé s'est étendu car la société est titulaire d'une licence d'opérateur de télécommunications délivrée par l'IBPT. Cette licence porte sur la gestion d'une infrastructure de télécommunications ainsi que sur différents services, parmi lesquels l'accès Internet à large bande, les lignes louées à grande vitesse et depuis 2003, la téléphonie vocale également.

Brutélé est ainsi devenu un opérateur de télécommunications de type régional offrant ses services tant aux professionnels qu'aux particuliers, dans une zone géographique qui couvre les communes membres, ainsi que toute la région de Bruxelles-capitale et un certain nombre de communes périphériques.

www.brutele.be

- **BT Ltd*** est un fournisseur de solutions de communications ayant des clients en Europe, en Amérique du Sud et du Nord, en Asie du Sud-Est ainsi qu'en Australie. Les principales activités de BT incluent la fourniture de services TI et de réseau, de services de télécommunications locales, nationales et internationales ainsi que des produits et services de haute qualité dans le domaine de la large bande et d'Internet.

www.bt.com

- **B-Telecom**

www.btelecom.be

www.telecomrail.com

- **Cable & Wireless Belgium SA**

www.cw.com

- **Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise***. Pararégional de type A créé en 1987, le C.I.R.B. est compétent en informatique, télématique, cartographie et télécommunications. Les compétences du CIRB ont été étendues par le Parlement Bruxellois en 1999 et dans ce cadre, le C.I.R.B. a été chargé par le Gouvernement de la Région de Bruxelles – Capitale de contrôler et de gérer le projet de réseau régional à large bande, baptisé IRISnet. Il est détenteur à cette fin d'une licence en infrastructure et en téléphonie vocale. Il a également signé une déclaration pour les fonctions ISP et le service de lignes louées. Le Centre fait donc office d'opérateur unique pour l'ensemble des administrations publiques installées dans le périmètre institutionnel bruxellois et cela pour le transfert de la voix fixe et mobile et des données. Le financement et le déploiement technique du réseau ont été attribués par voie de marché public au niveau européen à l'Association Momentanée France-Télécom / Télindus.
L'infrastructure du réseau IRISnet, s'appuie sur 200 km de fibres optiques régionales situées dans l'infrastructure du métro bruxellois. Il utilise la technologie ATM avec une bande passante de 622 Mb/seconde au niveau de l'épine dorsale.
Dans le cadre de ses compétences ISP, le CIRB gère également, au nom du Gouvernement bruxellois, le nom de domaine «irisnet.be», et distribue les adresses IP à l'ensemble des institutions du périmètre institutionnel bruxellois pour lequel il est compétent en vertu du dispositif légal de 1987.
www.cirb.irisnet.be
- **Clearwire Belgium SPRL**
www.clearwire.be
- **Coditel brabant SA***
www.coditel.be
- **COLT Telecom SA*** est un fournisseur paneuropéen de services de communications professionnelles, parmi lesquels des solutions vocales, de données et d'hébergement. COLT possède et gère un réseau intégré de 20.000 kilomètres de long qui relie directement entre eux plus de 9.000 bâtiments dans 32 grandes villes dans 13 pays, auquel s'ajoute de nombreux points de présence ailleurs dans le monde. COLT Telecom Group est coté à la Bourse de Londres (CTM.L) et sur NASDAQ (COLT).
www.colt-telecom.be
- **Equant Belgium SA*** (NYSE:ENT) (Euronext Paris : EQU) fournit des services de communications mondiaux à des multinationales. Equant combine la connaissance dans le domaine des réseaux – notamment une portée de réseau dans 220 pays et régions et un support local dans quelque 165 pays – avec des possibilités de service étendues permettant ainsi de fournir des services de communication mondiaux, intégrés et sur mesure pour des processus essentiels de clients. Equant fournit un portefeuille étendu de services de communications et de solutions de réseau à des milliers d'entreprises de premier plan, parmi lesquels l'IP VPN pionnier utilisé par 1.300 multinationales.
www.equant.com

- **Eurofiber SA** est spécialisée dans la conception, le développement et l'installation d'infrastructure de type 'Dark Fiber' dans le domaine public et privé en vue de son exploitation par des entreprises de télécommunications, des entreprises Internet ainsi que d'autres entreprises du secteur marchand et non marchand.
www.eurofiber.com
- **FLAG Telecom Belgium Network SA** ("FLAG Belgique") fait partie du groupe de filiales de la société mère, FLAG Telecom Group Limited, une entreprise qui est reconnue comme société anonyme aux Bermudes ("FTGL"). FTGL exploite un réseau de télécommunications mondial composé de systèmes à fibre optique avancés et d'interfaces possédant FTGL, le louant ou ayant la possibilité de l'utiliser d'une autre manière. Par le biais de son réseau à l'échelle mondiale, FTGL offre une diversité de produits et de services de télécommunications, d'IP-transit, d'IP point-to-point, de services en matière de capacité louée, de services à large bande loués, de droits de colocation et d'utilisation à long terme de la capacité. FTGL est un « opérateur des opérateurs » (grossiste en connexions), ce qui signifie que son groupe-cible est formé par le marché large bande wholesale international, qui se compose d'exploitants de réseau établis ou de grands opérateurs de téléphonie publique établis, parmi lesquels les 'Application Service Provider (« ASP ») et les 'Internet Service Providers (« ISP »), des opérateurs alternatifs et d'autres qui utilisent la large bande de manière intensive, plutôt que des utilisateurs de télécommunications individuels. Le 12 janvier 2004, lors d'une assemblée extraordinaire des actionnaires, les actionnaires de FTGL ont voté en faveur d'une fusion de FTGL avec Gateway Net Bermuda Limited, une entreprise fondée conformément aux lois des Bermudes, et une filiale directe et totalement détenue par Reliance Gateway Net Limited, une entreprise reconnue comme société anonyme conformément aux lois de l'Inde, faisant ainsi partie du groupe d'entreprises Reliance. A l'heure actuelle, FLAG n'a pas de moyens de réseau en Belgique, et ne fournit pas davantage de services sur le marché belge.
www.flagtelecom.com
- **GC Pan European Crossing Belgium SPRL***
www.globalcrossing.com
- **I-21 Belgium SA***
www.interoute.be
- **Idea.** L'Intercommunale de Développement Economique et d'Aménagement des régions de Mons-Borinage et du Centre (IDEA) est une société coopérative à responsabilité limitée qui a été fondée en 1955 et qui rassemble 24 communes avec une population totale d'environ 500.000 habitants. Employant 550 personnes au 31 décembre 2003 occupées sur plusieurs sites, IDEA a réalisé un chiffre d'affaires de 49.384.206,00 EUR, en ce compris la production immobilisée. A l'origine, les communes boraines et du Centre se sont constituées en une Intercommunale pour le démergement de la vallée de Haine et résoudre le problème d'inondations récurrentes provoquées par les affaissements miniers consécutifs à l'exploitation industrielles des houillères. Forte de la solidarité entre communes mise en place, l'Intercommunale s'est donnée une nouvelle mission: celle de combattre les difficultés économiques et sociales de la région. Au fil du temps, l'Intercommunale n'a cessé de diversifier ses activités. Aujourd'hui, globalement, elle assure des missions d'études, de planification et de valorisation du territoire. Outre sa vocation d'opérateur économique

régional, l'Intercommunale se caractérise par sa multisectorialité car elle est aussi collecteur de déchets ménagers, producteur, distributeur et épurateur d'eau ainsi que câblo-opérateur. Par son engagement dans le processus de création de richesses, IDEA participe activement au développement économique, à l'amélioration de l'environnement et de la qualité de vie des habitants de la région de Mons Borinage et du Centre.

www.idea.be

- **Igeho SARL**
www.igeho.be
- **INATEL – Association Intercommunale Namuroise de Télédistribution** est une association intercommunale coopérative, régie par le décret du 5 décembre 1996 relatif aux intercommunales wallonnes. Elle regroupe 38 communes (36 communes namuroises et 2 communes hennuyères), l'intercommunale pure IDEFIN, la Province de Namur et un partenaire privé. Inatel est avant tout un distributeur de signaux TV via le câble, qui distribue également des signaux radio et propose d'autres services comme l'accès à l'Internet. La pose de fibres optiques sur la plus grande partie de ses réseaux s'est traduite par l'extension de ses capacités de transport, avec pour conséquence la possibilité d'offrir de nouveaux services, telle l'offre de nombreux programmes numériques via Be TV. C'est une véritable explosion du petit écran qui a eu lieu au début de 1999 avec l'arrivée de la télévision à péage, soit le meilleur de l'offre de TPS, de Canal/Satellite et d'ABSat que la plupart des télédistributeurs wallons sont à présent à même de proposer à la clientèle sous la marque « Be TV ». Depuis juin 2001, c'est au tour de l'accès à Internet en fonction d'un programme ambitieux d'adaptation des réseaux étalé sur plusieurs années visant à couvrir la plus grande partie du territoire desservi par Inatel. Il faut savoir en effet que l'idée de lier le destin d'Internet à celui de la bonne vieille télévision habite pas mal de monde actuellement, car Internet par le câble, c'est à la fois des hauts débits, une ligne téléphonique libérée et une connexion à prix forfaitaire. Beaucoup d'atouts pour séduire. Ce n'est cependant pas si simple car avant de pouvoir offrir la possibilité d'accéder à Internet via les réseaux de télédistribution, il y a lieu de rendre ceux-ci bidirectionnels, ce qui implique d'importantes modifications d'infrastructure.

Inatel offre actuellement la possibilité à la clientèle présente sur le territoire de Namur ainsi que sur une partie du territoire des communes de Anhée, Assesse, Ciney, Couvin (centre), Dinant, Eghezée, Floreffe, Florennes, Fosses-la-Ville, Gerpennes, Hamois, Jemeppe-sur-Sambre, La Bruyère, Les Bons Villers, Mettet, Philippeville, Profondeville, Sombreffe, Walcourt et Yvoir d'avoir accès à Internet via tvc@blenet qui est la marque sous laquelle 6 intercommunales mixtes wallonnes dont Inatel commercialisent l'accès au Web.

De nouvelles réalisations suivront au sein de zones d'habitat où les conditions économiques sont réunies pour offrir à la clientèle la possibilité d'accéder à Internet via le réseau de télédistribution.

www.inatel.be

- **Intermosane** est une association intercommunale coopérative. Composée de communes dont une - Fourons – est située en Région flamande, alors que les autres sont en Région wallonne, elle est dite « birégionale » et est, à ce titre, régie par la loi du 22 décembre 1986 relative aux intercommunales. Elle regroupe 19 communes et la SA Electrabel, un partenaire privé. Interмосane est un gestionnaire de réseau de distribution d'électricité, de gaz et de signaux FM/TV via le câble, activités auxquelles s'ajoute depuis peu l'accès à Internet.
www.intermosane.be
- **KPN Eurorings** propose la gamme EuroRings comprenant des services de réseau commerciaux internationaux afin de répondre aux besoins commerciaux actuels et futurs. Pour les utilisateurs d'applications pour lesquels le facteur 'temps' est important, ou d'applications à grande largeur de bande, les services SDH et ATM (Asynchronous Transfer Mode) d'Eurorings offrent des capacités et niveaux QoS élevés, par le biais desquels ils relient entre eux les grands centres d'affaires en Europe, et offrent la connectivité aux USA. Le service IPsec VPN (IP-based Virtual Private Network) et MPLS VPN (solution basée sur la technologie Multi-Protocol Label Switching) sont des solutions sûres et peu onéreuses gérées de bout en bout permettant d'offrir une solution de réseau complète aux entreprises pour leurs communications commerciales avec leurs partenaires, filiales, emplacements éloignés et télétravailleurs. En outre, EuroRings offre une gamme de services Wavelength, de services SDH, de services de lignes privées internationales (IPLC) et de services de transit IP : EuroRings Wavelength Service, EuroRings SDH Service, EuroRings ATM Service, EuroRings IP Transit Service, EuroRings MPLS VPN Service, EuroRings IPsec VPN Service, EuroRings IPLC.
www.eurorings.kpn.com
- **Lambdanet Communications Belgium SPRL***
www.lambdanet.net
- **Level 3 Communications SA*** a été créé en 1985 sous le nom de Kiewit Diversified Group (KDG), une filiale de Peter Kiewit & Sons (PKS), acteur majeur de la construction et de l'extraction minière. En janvier 1998, Kiewit Diversified Group annonçait son changement de nom en Level 3 Communications et a depuis cette date accentuée de manière très significative son développement dans le secteur des télécommunications. Aujourd'hui Level 3 Communications (Nasdaq : LVLТ) est un opérateur spécialisé dans la fourniture de services de télécommunications et d'informations gérant son propre réseau international de fibres optiques et proposant une large gamme de services. Le réseau de Level 3 combine une offre variée de connexions locales et longues distances tout en opérant l'un des plus grands réseaux Internet mondial avec une offre reconnue de Transit IP auprès des plus grands fournisseurs Internet et de contenus. De ce fait Level 3 dessert aujourd'hui des millions d'abonnés Internet au travers de ses offres 'gestion de modem'. Aujourd'hui, Level 3 offre une large gamme de produit de VoIP aussi bien pour des grossistes de voix, les entreprises et le marché résidentiel et les fournisseurs d'accès. Level 3 offre ainsi une large gamme de services sur son infrastructure de 36.000 kilomètres de fibres optiques et ses 36 réseaux métropolitains. En Europe, Level 3 offre ses services dans 19 autres villes majeures et notamment à Bruxelles:

- § Service de Transit Internet,
- § Service de Transport Large Bande (de 45Mbps à 10Gbps),
- § Services de Voix sur IP,

- § Services de Données sur IP (VPN-niveau 2 & 3),
- § Service d'hébergement (suite privée, location de baie, ...),
- § Infrastructure de Fibre Optique Métropolitaine et Longue Distance.
www.level3.be

- **Mac Telecom SA**

www.mactelecom.com

- **MCI Belgium Luxembourg SA*** est un éminent fournisseur de solutions de communication novatrices, rentables et de pointe aux entreprises, pouvoirs publics et aux consommateurs. Disposant d'un backbone IP mondial et de son propre réseau de données étendu, MCI développe des solutions de communication intégrées qui sont à la base du commerce et de la communication dans le marché actuel. MCI souhaite se positionner clairement comme leader sur le plan des services de réseau d'entreprise à valeur ajoutée. MCI fera ainsi converger ses réseaux existants vers un backbone IP mondial afin de pouvoir offrir un service encore meilleur et plus transparent à ses clients. Il deviendra en effet possible de fournir des services avec une installation, une gestion du réseau et une facturation communes. L'augmentation de la performance et de la disponibilité du réseau permettront d'encore augmenter la rapidité des services. En outre, MCI se distingue par le développement de services novateurs dans différents domaines : gestion du réseau, hébergement d'équipement TI et de télécommunications dans des centres de données et protection des données et des réseaux d'entreprise. De même MCI est aussi depuis longtemps fournisseur de téléphonie, de téléservices (numéros 0800/0900/070) et d'audio-, vidéoconférences, ainsi que des services de netconferencing. Dans ce domaine également, MCI développe de nouveaux services intégrés qui favoriseront encore davantage le contact entre les entreprises et les clients. MCI en Belgique : La filiale belge a été créée en 1997 et était le premier opérateur télécoms alternatif disposant d'un réseau de fibres optiques totalement indépendant en Belgique et au Luxembourg. MCI Belgium Luxembourg compte actuellement plus de 6.000 clients business, dont 20 % font partie des plus grandes sociétés. Plus d'un tiers des 150 meilleures entreprises de Belgique sont clientes chez MCI. Des noms de clients connus sont par exemple Fortis Banque, IBM, Puilaetco, Systemat, Tele Atlas et la Chancellerie du Premier Ministre.
www.mcibelux.be

- **Mobistar SA*** (EURONEXT BRUSSELS: MOBB) est actif sur le marché de la téléphonie mobile et fixe ainsi que sur d'autres marchés ayant un potentiel de croissance élevé (transmission de données, Internet, etc). Mobistar est la filiale belge d'Orange qui regroupe toutes les activités mobiles internationales de France Télécom et est cotée à la Bourse de Bruxelles depuis 1998.
www.mobistar.be

- **Région Wallonne (Waals Gewest) - M.E.T. (Ministère de l'Équipement et des Transports)**
www.met.be

- **Scarlet (FaciliCom International SPRL)*** est actif sur le marché des télécommunications néerlandais depuis 1992 et depuis 1997 sur le marché belge. Scarlet offre une gamme de services complète parmi lesquels la téléphonie fixe et mobile et Internet (accès à Internet, IP large bande, hébergement web et server). Grâce à plusieurs rachats, Scarlet s’est constitué une clientèle large et variée aux Pays-Bas et en Belgique. Grâce au rachat récent de Tiscali en Belgique, Scarlet a pu renforcer davantage sa position. Le point fort actuel de son service est l'offre d'une gamme de services rassemblés sous le nom de Scarlet One ainsi que l'ouverture d'une boucle locale en continuant à développer son propre réseau.
www.scarlet.be
- **Scarlet Extended (autrefois Tiscali SA)***
www.tiscali.be
- **Seditel Association Intercommunale Coopérative**
www.seditel.be
- **SIMOGEL - Société Intercommunale pour la distribution du gaz et de l’électricité dans la région de Mouscron**
www.simogel.be
- **SOFICO - Société Wallonne de Financement Complémentaire des Infrastructures**, a été créée par décret de la Région wallonne en 1994. La création de cette institution est fondée sur le fait que le budget de la Région wallonne se révélait incapable d’assumer le financement de certains grands travaux publics alors que la Sofico se devait d’être capable d’aller chercher les fonds nécessaires pour achever lesdits travaux plus rapidement et à moindre coût par l’étalement du remboursement des emprunts effectués. Son objectif prioritaire était la réalisation, l’exploitation et l’entretien des trois chaînons manquants du réseau transeuropéen : la liaison E25-E40, tunnel de Cointe, le dernier tronçon de l’A8, E429 et l’achèvement d’une Partie du Canal du Centre, les ascenseurs de Strépy-Thieu. Les deux premières actions furent terminées respectivement en avril et juin 2000 et la troisième en août 2002. Par la suite, la Sofico s’est vu confier d’autres travaux: la quatrième écluse de Lanaye, le dédoublement de la Nationale 5 entre Charleroi et Charleville-Mézières et l’achèvement du ring liégeois via Cerexhe-Heuseux-Beaufays. De surcroît, le Région wallonne a conféré à la Sofico la réhabilitation des tronçons des autoroutes E25 et E411 victimes d’un phénomène de “punch out” particulièrement détériorant. Ces travaux commencés en septembre 2003 seront achevés le 31 août 2006. Les stratégies financières de la Sofico et l’harmonie existant entre celle-ci et le Met sont à la base d’autres décisions du Gouvernement wallon. La Sofico est compétente également en ce qui concerne le réseau de fibres optiques, les aires autoroutières, les pylônes multiopérateurs, les centrales hydroélectriques et les éoliennes. En particulier, dans la cadres de ses activités de télécommunications, la Sofico commercialise des services de type « ligne louée » sur base de ses réseaux SDH (Synchronous Digital Hierarchy) et DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing). Ces activités sont rendues possibles par la cession à la Sofico du domaine commercialisable du MET.
www.sofico.org
- **Swisscom Belgium SA** est une filiale de Swisscom Fixnet Ltd. et une filiale de Swisscom Group. Swisscom Fixnet Wholesale offre des services wholesale internationaux dans le

domaine de la voix, des données et du signalement. www.swisscom.com

- **T-Systems Belgium SA** est un des fournisseurs d'informations et de technologies de communications (TIC) de premier plan en Europe. Au sein du groupe Deutsche Telekom, T-System est responsable des clients commerciaux.

Les services de T-Systems comprennent tous les niveaux de la chaîne de valeur de la technologie de l'information et des communications, allant de l'infrastructure ICT et des solutions ICT à la gestion des processus d'entreprise. T-Systems Belgium se concentre sur les services suivants :

- **Sous-traitance de l'application SAP**
Installation et exploitation de paysages SAP.
Ce service comprend la consultation, la configuration, l'installation, l'application et le contrôle de tout le matériel, les systèmes d'exploitation et les bases de données, ainsi que la commande élémentaire du SAP. Les Service level agreements garantissent un service 24 heures sur 24 dans le monde entier.
- **Services de gestion du poste de travail loués (Management Desktop Services)**
Les solutions de bout en bout englobent tous les aspects des systèmes et des solutions du poste de travail pour les processus d'entreprise (par exemple SAP, etc). Le rôle respectif et la responsabilité du client et des systèmes T sont clairement décrits (via SLA, etc). Des tâches comme la gestion d'actifs, la gestion des exigences et le financement en font également partie.
- **Services d'infrastructure louée (Management Infrastructure Services)**
T-Systems Belgium offre des solutions fournissant une capacité évolutive pour l'infrastructure TI du client.
- **IP-VPN (MPLS)**
Nos Réseaux Privés Virtuels (VPN) sont exploités sur des plate-formes d'opérateurs gérées de manière professionnelle qui sont basées sur la technologie MPLS (Multi Protocol Label Switching). Les entreprises disposent ainsi d'une infrastructure de communication novatrice qui s'engage sur un terrain nouveau en termes d'efficacité et de flexibilité. Les réseaux MPLS fournissent un degré élevé d'évolutivité et de sécurité grâce auquel les entreprises et les réseaux peuvent se développer en harmonie. Le Class of Service (CoS) garanti aide à éliminer les problèmes durant la transmission de données qui sont essentielles pour l'entreprise. Cette solution permet au client d'utiliser efficacement la large bande et d'épargner des coûts.

www.t-systems.be

- **Tele2 Belgium SA***

www.tele2.be

- **Telelux – Intercommunale pour la Distribution d'Emissions de Télévision et de Radiodiffusion**

www.telelux.be

- **Telenet Operaties SA*** est une entreprise de télécommunications offrant Internet, la téléphonie, la transmission de données et la télévision câblée. La zone d'activité de Telenet est la Flandre pour les consommateurs en Belgique et le Luxembourg pour les entreprises et les pouvoirs publics. Dans ce cadre, Telenet utilise son propre réseau de fibres optiques et réseau coaxial, des liaisons de paires torsadées (en ce qui concerne les connexions DSL pour les entreprises et les pouvoirs publics) ainsi que des liaisons sans fil.
www.telenet.be
- **Telenet Solutions SA***
www.telenetsolutions.be
- **Telia International Carrier Belgium SA**
www.telia.be
- **TI Belgium SPRL**
www.telecomitalia.it
- **TISCALI International Network SA** (anciennement NETs SA) est une filiale de Tiscali SpA. Tiscali International Network détient près de 15.000 kms de fibres optiques longue distance parfaitement sécurisées reliant près de 40 grandes villes européennes entre elles (avec un total de presque 70 PoP), ainsi que des réseaux urbains dans 8 grandes villes européennes. Grâce à son réseau pan-européen de fibre optique ainsi qu'au réseau IP-MPLS international, Tiscali International Network peut offrir aux opérateurs télécoms des services de capacité nationale et internationale (bande passante et services IP).
www.netsgroup.com
- **United Pan-Europe Communications Belgium SA (UPC Belgium SA)*** est un fournisseur de radio, de télévision et d'internet large bande. Et ce, pour 7 communes dans la région Bruxelloise (Etterbeek, Ganshoren, Jette, Koekelberg, Schaarbeek, Berchem St.-Agathe et Forest) et pour 3 communes en Flandre (Heverlee, Kessel-Lo et Louvain). A partir du mois de mars, la télévision numérique de Be tv sera également disponible à Bruxelles. Sur la base des statistiques UPC du 30 septembre 2004, le réseau UPC atteignait environ 155.000 ménages et a desservi jusqu'à 164.500 clients parmi lesquels 134.500 pour la télévision et 30.000 pour l'Internet large bande. UPC Belgium est une filiale d'UnitedGlobalCom, Inc. (UGC - NASDAQ: UCOMA).
www.upcbelgium.be
- **Verizon Global Solutions Belgium SPRL** (VGS Belgium SPRL) fournit des services de télécommunications internationaux, principalement le transport international et la connectivité à la large base Verizon de filiales à part entière au niveau national et international, de filiales détenues en partie par Verizon et de partenaires commerciaux à l'extérieur des Etats-Unis, d'opérateurs de réseau qui ne sont pas une filiale, et de multinationales disposant d'équipements dans le monde entier. Verizon offre à ses clients des services commutés internationaux, à ligne privée, commerciaux, de données, ainsi que tous autres services autorisés, outre les services longue distance entre et au sein des Etats -Unis, en concurrence avec les opérateurs longue distance établis.
www.verizon.com

- **Versatel Belgium SA*** est un opérateur de réseau indépendant disposant de son propre réseau local à large bande, grâce auquel il fournit des services télécoms aux entreprises et aux utilisateurs à domicile. L'éventail des produits de Versatel va de la téléphonie fixe (CPS) en passant par l'ADSL innovateur aux solutions IP-VPN ou VoIP. Grâce au Free ADSL, Versatel offre au marché des consommateurs belges des services ADSL sur mesure.
www.versatel.be
- **Viatel Belgium Ltd.**
www.viatel.com
- **Viatel Belgium SA**
www.viatel.com
- **WaveCrest Belgium SA (anciennement Interoute)***
www.wavecrestcom.com
- **21 NET Ltd.**
www.21net.com

Ces descriptions sont basées sur les contributions que les opérateurs ont fait parvenir à l'IBPT.

La liste complète des noms et adresses des opérateurs d'un réseau public de télécommunications peut être trouvée sur le site Internet de l'IBPT. www.ibpt.be.

Lorsque nous observons les investissements réalisés en Belgique (tableau 1.1), nous constatons que globalement, en 2004, 994.256.321 euros ont été investis par les opérateurs moyennant une déclaration de téléphonie vocale et/ou un réseau public. Ce qui représente une augmentation de 37,5 % par rapport à 2003.

Tableau 1.1. Investissements réalisés (euro) ²

	Investissements	variation en %
2 ^{ème} semestre 1999	350.386.454	
1 ^{er} semestre 2000	574.404.254	63,9%
2 ^{ème} semestre 2000	463.430.227	-19,3%
1 ^{er} semestre 2001	251.448.593	-45,7%
2 ^{ème} semestre 2001	431.418.632	71,6%
1 ^{er} semestre 2002	344.339.712	-20,2%
2 ^{ème} semestre 2002	454.728.601	32,1%
1 ^{er} semestre 2003	274.803.891	-39,6%
2 ^{ème} semestre 2003	448.044.901	63%
1 ^{er} semestre 2004	362.624.321	-19,1%
2 ^{ème} semestre 2004	631.632.000	74,2%

A.2. Systèmes de transmission

Les systèmes de transmission constituent l'ensemble des liaisons physiques qui permettent de relier les abonnés aux centraux téléphoniques et les centraux entre eux. Ces liaisons utilisent différents supports: fils de cuivre, câbles coaxiaux, fibres optiques, faisceaux hertziens, etc. Du fait de leur grande capacité et de leur qualité supérieure, les câbles à fibres optiques sont de plus en plus utilisés, en tout cas dans le réseau de transmission (liaisons entre centrales).

Comme le démontre la liste ci-dessus, de nombreux opérateurs présents en Belgique ont opté pour le déploiement de leur propre infrastructure. Il s'agit surtout d'infrastructures pour des services de longue distance (interzonaux et internationaux). La boucle locale, partie du réseau reliant l'utilisateur final, est encore essentiellement celle de l'opérateur historique Belgacom. Afin de stimuler la concurrence à ce niveau également, Belgacom doit depuis le 1^{er} janvier 2001, offrir à tous les opérateurs un accès à sa boucle locale. A partir de cette date, les opérateurs et/ou fournisseurs de services Internet ne sont plus limités à la revente du produit DSL de Belgacom sous leur propre nom. L'offre directe de services large bande via la DSL à l'utilisateur est également devenue possible.

En outre, jusqu'en 2002, il ne s'agissait que de lignes ADSL couvrant la ligne téléphonique en cuivre normale dont la capacité a été élargie afin de transporter les informations digitales (Asynchronous Digital Subscriber Line). A partir de 2002, plusieurs opérateurs à large bande

² IBPT, selon la déclaration des opérateurs

proposent des liaisons SDSL. SDSL (Synchronous Digital Subscriber Line) est la variante de l'ADSL et permet d'utiliser toute la vitesse dans les deux sens.

A l'heure actuelle, seule Belgacom propose une version encore plus performante de l'ADSL, à savoir le VDSL (very High-Speed Digital Subscriber Line). Le lancement commercial de ce service le 2 novembre 2004 s'inscrit dans le cadre du projet Broadway de Belgacom qui comprend notamment une mise à jour progressive du réseau d'accès plaçant davantage de fibre optique entre les points de connexion locaux et les câblodistributeurs.

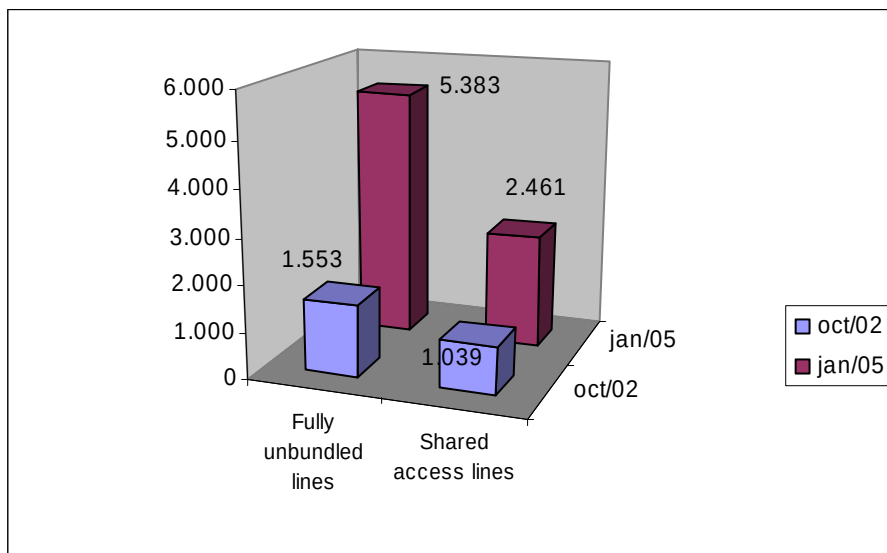
L'offre pour le marché résidentiel permet de réaliser une connexion asymétrique de 9 Mbits/s en aval et de 400 Kbps en amont. Le produit pour le marché professionnel est caractérisé par une vitesse de 9 Mbps en aval et de 640 Kbps en amont.

Les entreprises qui offrent directement des lignes DSL peuvent être réparties dans les catégories suivantes:

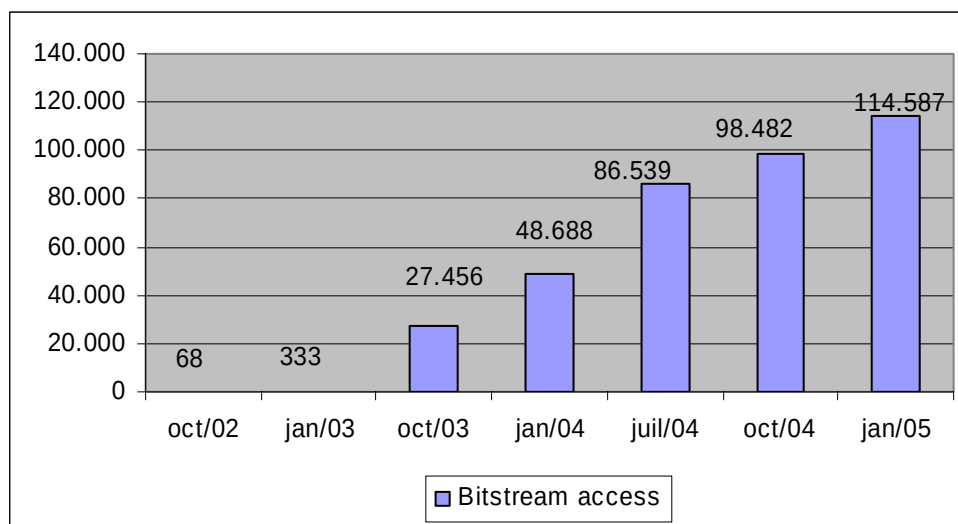
- 1) les entreprises qui offrent des lignes DSL sur la base d'une ligne totalement dégroupée louée à Belgacom et destinée à un usage exclusif.
- 2) les entreprises qui offrent des lignes DSL sur la base d'un accès partagé : dans ce cas, l'opérateur historique continue à offrir le service de téléphonie tandis que l'opérateur alternatif ou l'ISP offre le service de données à large bande sur la même boucle locale.
- 3) les entreprises qui offrent des lignes DSL sur la base du bitstream access : contrairement à l'accès partagé, Belgacom installe elle-même son propre équipement pour la solution à large bande (données) et l'offre ensuite aux opérateurs alternatifs ou aux ISP (BROBA I). Dans le cas de BROBA II, Belgacom offre également la connectivité ATM.

La catégorie qui remporte le plus de succès en date du 1er janvier 2005 est la catégorie des entreprises qui offrent des lignes DSL sur la base du bitstream access : onze conventions ont été conclues avec Belgacom à cet effet. Les autres catégories suivent au même niveau avec 8 conventions par catégorie.

Exprimé en nombre de lignes d'accès wholesale, nous constatons qu'une augmentation de 3830 lignes totalement dégroupées a été réalisée entre octobre 2002 et le 1^{er} janvier 2005. L'augmentation s'élève à 1422 pour les lignes à accès partagé.

Figure 1.1. Lignes d'accès wholesale³

La principale augmentation est enregistrée par la catégorie bitstream access. Celle-ci a en effet enregistré une augmentation de 114.519 unités entre octobre 2002 et janvier 2005.

Figure 1.2. Bitstream access⁴

Une autre forme de systèmes de transmission sont les services publics de télécommunications qui exploitent la boucle locale radio fixe (« Fixed Wireless Access », « Wireless Local Loop »). La boucle locale radio (de type « radiodiffusion virtuelle » ou de type « maille ») est considérée comme une manière efficace permettant de réaliser rapidement l'accès local (la « boucle locale ») vers l'utilisateur final.

³ IBPT, selon la déclaration des opérateurs

⁴ IBPT, selon la déclaration des opérateurs

L'attribution des autorisations se déroule en différentes étapes. Parmi les entreprises qui au début, en 2000, ont obtenu une autorisation (Formus et Winstar pour le spectre dans la bande 3,5 GHz, LandTel et Winstar pour le spectre dans la bande 10,15 – 10,65 GHz et Formus, Landtel, Winstar, Belgacom et le MET pour le spectre dans la bande 24,5-26,5 GHz), la plupart n'ont pas démarré ou ont fait faillite. Seul le MET possède encore son autorisation.

La deuxième procédure WLL d'août 2001 a conduit à l'attribution d'une autorisation à Mac Telecom et au MET pour les fréquences de 27,5 - 29,5 GHz, mais celle de MET a entre-temps déjà été retirée.

La déclaration d'ouverture de la capacité dans les bandes de fréquences en date du 27 février 2004 a ensuite mené à la délivrance d'une autorisation à Mac Telecom et à Clear Wire pour les fréquences d'environ 3,5 GHz.

La quatrième et dernière procédure WLL (27/08/2004) a été clôturée par l'attribution d'une autorisation pour Mac Telecom pour les fréquences 10,15-10,65 GHz.

Enfin, il y a les WLAN (« Wireless Local Area Networks » ; réseaux locaux sans fil) qui utilisent les bandes de 2,4 et 5 GHz. Cette technologie qui au départ était surtout utilisée pour les réseaux d'ordinateurs locaux, est désormais appliquée pour offrir les services de télécommunications sans fil, en premier lieu l'accès à internet, aux utilisateurs finals, à des endroits appelés « hot spots » - locations à surface réduite mais très fréquentées par le public comme les gares, les centres de colloques,

Un point d'accès WLAN (hotspot) est considéré par l'IBPT comme un appareil permettant d'établir un lien entre les équipements terminaux et un réseau. L'appareil ne fournit pas de service supplémentaire. Par conséquent, le hotspot même ne doit pas être déclaré. En ce qui concerne les déclarations du réseau sous-jacent et des services fournis, la responsabilité relève de l'opérateur ou des opérateurs sous-jacent(s) qui est/sont chargé(s) de la déclaration du réseau et du (des) service(s) fourni(s) selon les règles en vigueur.

Vous trouverez un résumé des emplacements en Belgique permettant de se connecter à Internet sans fil sur le site Internet www.wifihotspots.be. D'après un article publié dans 'Connectie' en date du 6 décembre 2004, plus de 400 hotspots sont déjà opérationnels en Belgique. Belgacom est leader du marché en la matière, suivi par Telenet – Sinfilo.

A.3. Centraux

Le ***degré d'accessibilité numérique*** au réseau public commuté correspond au nombre de lignes installées sur des réseaux locaux comptant au moins une unité de connexion numérique par rapport au total des lignes installées. En Belgique, le degré d'accessibilité digital dépasse 99,9% depuis 1997.

B. LES RESEAUX NON PUBLICS DE TELECOMMUNICATIONS

Le 16 juillet 1998 a été promulgué l'arrêté royal relatif aux conditions d'établissement et d'exploitation de réseaux non publics de télécommunications. Un réseau non public est un réseau qui n'est jamais utilisé pour l'exploitation de services publics de télécommunications mais uniquement pour l'exploitation de services non publics de télécommunications, par exemple à destination de groupes fermés d'utilisateurs ou pour usage propre. Lorsqu'une partie, même minime, du réseau est utilisée pour l'exploitation de services publics de télécommunications, le réseau doit être considéré comme réseau public de télécommunications.

L'établissement et l'exploitation de réseaux non publics est libre moyennant une déclaration à l'IBPT, au plus tard quatre semaines avant le début de l'exploitation commerciale.

Il est problématique de dresser une liste officielle et exhaustive des réseaux non publics. En effet, de nombreux réseaux sont susceptibles d'appartenir à cette catégorie et tous n'ont pas fait l'objet de la déclaration prévue par la loi.

Le 1^{er} mars 2005, les 41 entreprises/services publics suivants étaient opérateurs de réseaux non publics :

- Agfa-Gevaert SA;
- Banksys;
- BASF IT Services SA;
- municipalité de Boom;
- Decospan SA ;
- ville de Diksmuide;
- Distrigaz ;
- SSTC (Services fédéraux des affaires Scientifiques, Techniques et Culturelles);
- ECOV asbl;
- Electrabel Centre de Distribution SA ;
- Electrabel Distribution Flandre SA ;
- Electrabel Distribution Wallonie ;
- Elia Asset SA;
- Ericsson SA;
- Police fédérale d'Ixelles fo ;
- Flute Ltd ;
- Crédit communal de Belgique;
- Groupe S – Secrétariat Social ASBL;
- Interbrew Belgium SA ;
- Centre Interdiocésain ASBL;
- Iverlek SCRL ;
- Janssen Pharmaceutica SA;
- KBC Exploitatie SA;
- municipalité de Knokke-Heist ;
- municipalité de Marche-en-Famenne ;

- Ministère de la Communauté flamande, Département environnement et infrastructure;
- province de Flandre orientale;
- CPAS de Roeselare ;
- Seditel ;
- commune de Stekene;
- municipalité de Woluwé-Saint-Pierre ;
- TEC Charleroi ;
- Tellink SPRL ;
- TeveOost NV - Intercommunale maatschappij voor televisiedistributie in Oost-Vlaanderen;
- TransWest SA;
- Université de Gand ;
- ville de Vilvoorde ;
- Waak – Atelier Protégé ASBL ;
- Wolters Kluwer België SA;
- World Telecom Labs SA ;
- WVEM CV.

Les autorités publiques (Etat, Communautés, Régions, Provinces, Communes) disposent parfois d'infrastructures que l'on peut qualifier de réseaux non publics. L'armée et la police fédérale partagent un réseau numérique dénommé BEMILCOM. Les Régions disposent de réseaux pour l'exploitation des autoroutes et des voies d'eau⁵. Ces réseaux sont utilisés tant pour la téléphonie que pour certaines applications spécifiques comme la signalisation ou la surveillance à distance des carrefours ou des tunnels.

D'autres opérateurs peuvent être assimilés à des réseaux non publics: les exploitants des transports en commun urbains et régionaux, les exploitants assurant la production, le transport ou la distribution de gaz, d'eau ou d'électricité.

Les réseaux de télédistribution sont des réseaux câblés utilisés principalement pour des services de diffusion (programmes de télévision). Deux caractéristiques majeures différencient un réseau de télécommunications et un réseau de télédistribution. Un réseau de télécommunications permet des échanges bi-directionnels et est doté de centraux de commutation qui assurent le routage des communications. Un réseau de télédistribution est uni-directionnel et dépourvu de centraux.

Dans le cadre de la libéralisation des télécommunications, les réseaux de télédistribution sont des concurrents pour les opérateurs de télécommunications classiques. Ils disposent en effet d'une boucle locale (accès à l'utilisateur final) et cette boucle locale est généralement constituée de câbles coaxiaux, d'une capacité supérieure à celle des paires torsadées (twisted pairs) utilisées pour la boucle locale du réseau téléphonique.

⁵ Le MET (Ministère de l'équipement et des transports de la Région wallonne) dispose quant à lui d'une licence pour un réseau public.

Il n'existe cependant pas « un » réseau de télédistribution: le marché est partagé entre de nombreux câblodistributeurs actifs sur une région géographique déterminée. En Flandre, l'opérateur Telenet a toutefois fédéré les câblodistributeurs pour se positionner sur le marché des télécommunications.

Les câblodistributeurs désireux d'offrir, parallèlement à leur service de diffusion, des services de télécommunications sont tenus d'introduire une déclaration pour un réseau public de télécommunications auprès de l'IBPT. ALE, Brutélé, Codenet, Coditel, Idea, Igeho, Inatel, Interrosane, Seditel, Simogel, Télélux, Telenet et UPC ont fait une telle déclaration.

Pour concurrencer les câblodistributeurs sur le marché de l'Internet à large bande, les opérateurs de télécommunications ont introduit des produits de type DSL (voir ci-dessus).

C. AUTRES INFRASTRUCTURES DE TELECOMMUNICATIONS

C.1. Mobilofonie

Trois opérateurs se sont vu jusqu'ici attribuer une autorisation d'établir et d'exploiter un réseau de mobilofonie en Belgique: Belgacom Mobile, Mobistar et BASE (KPN-Orange).

Belgacom Mobile est une filiale de Belgacom, qui en détient 75%. Les 25% restants sont aux mains de l'opérateur britannique Vodafone.

La structure de l'actionnariat de Mobistar a été modifiée le 3 mars 2005 suite à la vente de l'action de Bruficom (4,03%), division de la SRIB (Société Régionale d'Investissement de Bruxelles). La nouvelle structure se présente comme suit :

- * Orange, la branche mobile de France Telecom, possède un peu moins de 50,4% de Mobistar ;
- * les titres disponibles dans le public passent de 40,97% à 41, 70% ;
- * Telindus conserve son action de 4,63 % ;
- * le gestionnaire de fonds, Fidelity, a acquis 3,30%.

BASE, l'ancien KPN Orange, est le troisième opérateur mobile en Belgique. Au démarrage en 1999, KPN Orange était une joint-venture 50/50 entre KPN SA et Orange plc. En février 2001, KPN mobile est devenu le seul propriétaire de KPN Orange. L'entreprise a ensuite changé son nom en BASE au cours de l'été 2002.

C.2. Trunking

Les réseaux trunk sont des réseaux de communication par liaisons radio. Ces réseaux permettent des communications (voix ou données) à l'intérieur de groupes fermés d'utilisateurs. Par rapport au GSM, ils réclament beaucoup moins de stations de base.

Les réseaux de ce type en Belgique au 31.12.04 sont au nombre de quatre et sont gérés par:

- Entropia Networks SPRL;
- Belgocontrol (réseau sur l'aéroport de Bruxelles National);
- Ram Mobile Data Belgium SA;
- FLUXYS.

La société Ram Mobile Data Belgium SA exploite plus précisément un réseau mobile de transmission de données (par opposition aux autres réseaux ci-dessus qui sont destinés tant aux applications voix qu'à la transmission de données).

C.3. Réseaux de radiocommunications privées

Il s'agit des réseaux basés sur la loi du 30 juillet 1979 relative aux radiocommunications et sur ses arrêtés d'applications du 15 et du 19 octobre 1979 relatifs aux radiocommunications privées. Ces réseaux doivent nécessairement recevoir une autorisation ministérielle, délivrée en pratique par l'IBPT. Les autorisations sont divisées en catégories, dont cinq à caractère professionnel (les première, deuxième, troisième, quatrième et sixième catégories). Désormais, la catégorie « télécommandes de modèles réduits » et la sous-catégorie PMR446 dans la catégorie 8 ne nécessitent plus d'autorisation.

Tableau 1.2. Octroi d'autorisations pour émetteurs ou récepteurs de radiocommunications⁶

Catégories:	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2003-'04 variation en %
1. Réseaux privés mobiles	1.512	1.451	1.387	1.008	1.490	1.448	-2,8%
2. Réseaux fixes	274	222	157	157	190	190	0,0%
3. Administrations publiques	1.407	1.566	1.549	1.549	1.201	834	-30,6%
4. Réseaux privés mobiles sur fréquence commune 27MHz	1	1	1	1	1	1	0,0%
5. Radioamateurs	5.425	5.477	5.094	5.135	4.946	4.951	0,1%
6. Réseaux fixes et mobiles dans les limites d'une même propriété	7.492	6.980	6.696	6.360	6.145	5.557	-9,6%
7. Télécommandes de modèles réduits	8.698	8.960	7.516	7.516	-	-	-
8. Radiotéléphones CB. B27	34.723	34.129	26.765	27.200	21.794	20.829	-4,4%
PMR 446		1.163	2.258	3.568	-	-	-
Avions	2.304	2.377	2.486	2.440	2.590	2.658	2,6%
Bateaux de mer et de pêche	313	288	297	287	326	344	5,5%
Péniches et bateaux de navigation	2.499	2.549	2.579	2.640	2.286	2.681	17,3%
Yachts	6.454	6.746	6.854	6.144	6.900	7.430	7,7%

Tout exploitant d'un réseau d'une des catégories ci-dessus est tenu de payer une redevance annuelle à l'IBPT.

Les services par satellite doivent eux aussi obtenir une autorisation. En date du 31.12.04, l'IBPT a délivré au total 48 autorisations. L'exploitation des satellites de télécommunications est notamment prise en charge par les organisations **INTELSAT** (International Telecommunication Satellites Organization), **EUTELSAT** (European Telecommunication Satellites Organization) et **INMARSAT** (International Maritime Satellite Organization). Intelsat, Eutelsat et Inmarsat ont toutes trois décidé leur transformation d'organisations intergouvernementales en sociétés privées.

⁶ Rapports d'activités de l'IBPT

C.4. Autres

Certains opérateurs ont lancé d'ambitieux réseaux de services par satellites. Le principe des Satellite Personal Communications Systems (S-PCS) est d'assurer une couverture globale grâce au recours aux satellites. De tels systèmes s'adressent à un marché « de niche » néanmoins fort intéressant pour les utilisateurs travaillant dans des zones mal ou non couvertes par les réseaux classiques.

CHAPITRE 2

LES SERVICES

Si l'infrastructure constitue la base physique indispensable à l'exploitation des télécommunications, la véritable valeur ajoutée de celles-ci réside dans les services, c'est-à-dire dans les multiples applications qu'il est possible de mettre en oeuvre sur les infrastructures.

Ce chapitre est consacré à la description de l'évolution des différents services de télécommunications. La classification utilisée est la Classification of Products by Activities (CPA), terminologie utilisée par Eurostat, l'office statistique des Communautés européennes. Dans la mesure du possible, des éléments de comparaisons internationales sont introduits en complément des statistiques relatives à la Belgique.

On trouvera notamment dans ce chapitre des tableaux synthétiques réalisés au départ de la base de données des services de télécommunications, gérée par l'IBPT.

L'arrêté royal du 20 avril 1999 concernant les catégories de services de télécommunications soumises à des conditions d'exploitation oblige les fournisseurs de services de télécommunications à procéder à une nouvelle déclaration des services qu'ils exploitent. Le déclarant doit entre autres mentionner la dénomination commerciale du service, la catégorie à laquelle ce service appartient, la description fonctionnelle du service et le(s) protocole(s) utilisé(s).

Les catégories de services correspondent aux catégories qui ressortent de la loi du 21 mars 1991:

- Service vocal ;
- Service vocal fourni à un ou plusieurs groupes fermés d'utilisateurs ;
- Service de données ;
- Service de données fourni à un ou plusieurs groupes fermés d'utilisateurs ;
- Service de données, plus particulièrement un service de commutation de données ;
- Service de données, plus particulièrement l'accès à Internet.

La description fonctionnelle renvoie quant à elle à une liste de types de service, chacun faisant l'objet d'une définition:

- Call-back;
- Post-paid calling card;
- Pre-paid calling card;
- Closed Users Group services;
- Dataswitching services;
- Directory services;
- Fax messaging;
- Freephone;
- Internet Service/Access Provider;
- Internet Telephony;
- Network management services;
- Teleconferencing;
- Telegraph;
- Telemetry;
- Telex;
- Video on demand;
- Voice messaging/Store-and-forward;
- VPN -Virtual Private Network;
- Carrier's carrier;
- Fixed Satellite Service;
- GSM gateway provider.

A. LES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS SUR RESEAUX « FIXES »

Selon l'article 68, 10 de la loi du 21 mars 1991 (tel que modifié par la loi du 19 décembre 1997), le service de téléphonie vocale se définit comme un *service offert au public pour l'exploitation commerciale du transport direct de la voix en temps réel via un réseau public commuté et permettant à tout utilisateur d'utiliser l'équipement connecté à un point de terminaison d'un réseau pour communiquer avec un autre utilisateur d'équipement connecté à un autre point de terminaison*.

Le service téléphonique est basé essentiellement sur le réseau analogique PSTN (Public Switched Telephone Network). Il faut encore préciser que le PSTN est susceptible de transporter non seulement des signaux vocaux mais également des télécopies (téléfax) ou des données via modems.

Les candidats voulant offrir la téléphonie vocale au public peuvent démarrer leurs activités après notification à l'Institut. C'est une conséquence du régime de transition institué en Belgique dans l'attente de la transposition des nouvelles Directives européennes en droit belge (voir réseaux publics de télécommunications pour plus de détails).

En date du 1^{er} mars 2005, il y avait 29 opérateurs d'un service de téléphonie vocale. Les opérateurs dont le nom est suivi du signe (*) sont également opérateurs d'un réseau public de télécommunications. Au chapitre premier vous trouvez une description de ces opérateurs.

- **Belgacom SA de droit public***
- **Brutélé SC***
- **BT Ltd.***
- **Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (C.I.R.B.)***
- **Coditel Brabant SA***
- **Colt Telecom SA***
- **Crosscomm Belgium SPRL.** Créée en 1994, CrossComm est à l'origine une entreprise au Grand-Duché de Luxembourg spécialisée en réseaux informatiques hétérogènes. Dès 1996, CrossComm offre la possibilité aux entreprises de bénéficier de tarifs de télécommunication avantageux, et ce dans le cadre des Groupes Restreints d'Utilisateurs. En janvier 1999, CrossComm obtient la 1^{ère} Licence d'Opérateur de Téléphonie Vocale sans infrastructure au Grand-Duché de Luxembourg, délivrée par l'Institut Luxembourgeois des Télécommunications. Début octobre 1999, CrossComm est le premier Opérateur Luxembourgeois à offrir des services de téléphonie vocale fixe, via un Code Opérateur. Novembre 2000, CrossComm est le premier opérateur à offrir des services de téléphonie vocale fixe par présélection automatique, ceci n'obligeant plus l'utilisateur à former le code opérateur.

Fin 2003, dans le but de répondre au besoin des sociétés ayant des entités à la fois au Grand-

Duché du Luxembourg et en Belgique, un partenariat est signé avec un opérateur téléphonique afin d'entrer sur le marché belge. CrossComm débute alors ses activités en Belgique en offrant des services de téléphonie fixe par présélection ou non. CrossComm consacre alors une partie de sa communication à la Belgique en sponsorisant plusieurs clubs sportifs et notamment le fameux club de football bruxellois Royale Union Saint-Gilloise. Face au nombre de client toujours plus important, et pour répondre aux besoins de marché belge, CrossComm crée en décembre 2004 une structure autonome appelée CrossComm Belgium. Des bureaux sont ouverts à Bruxelles et du personnel bilingue est engagé pour satisfaire encore plus efficacement les exigences des clients. En janvier 2005 un partenariat entre Cora Anderlecht et CrossComm Belgium se concrétise et la commercialisation des services CrossComm auprès des particuliers s'intensifie. Un pôle WebDesign est également créé pour compléter la gamme de produit Telecom et Internet à destination des professionnels et des entreprises. A ce jour les services commercialisés sont :

- Les communications fixes (nationales et internationales);
- Les voies louées;
- Le SDSL;
- Les Hébergements de Site et DNS;
- La production de site Internet.

www.crosscomm.be

- **Equant Belgium SA***
- **GC Pan European Crossing Belgium SPRL***
- **I-21 Belgium***
- **Lambdanet Communications Belgium SPRL***
- **Level 3 Communications SA***
- **MCI Belgium Luxembourg SA***
- **Mobistar SA***
- **Primus Telecommunications Belgium SA** (autrefois LCR Telecom)
www.primustel.be
- **Scarlet (FaciliCom International SPRL)***
www.scarlet.be

- **Scarlet (Netnet SPRL)**
www.scarlet.be
- **Scarlet (UniNet Internation SA)**
www.scarlet.be
- **Scarlet Extended** (autrefois Tiscali SA)*
- **Telenet Operaties SA***
- **Telenet Solutions SA***
- **Tele2 Belgium SA***
- **Tele-West SA**
www.tele-west.com
- **TTG Belgium** (Ventelo Belgium SA) conçoit des solutions de télécommunications pour les PME et le marché commercial. TTG est une organisation qui entend offrir des solutions de téléphonie fixe et Internet xDSL. A la base, TTG propose un portefeuille complet de produits télécoms aux entreprises du Benelux et du Royaume Uni. TTG Belgium est une filiale de TTG Europe plc, société cotée à l'AIM (Alternative Investment Market) au Royaume-Uni.
www.ttg-belgium.be
- **United Pan-Europe Communications Belgium SA (UPC Belgium SA)***
- **TalkTalk Direct Limited** (autrefois Vartec Telecom Europe Ltd.)
www.vartec.co.uk
- **Versatel Belgium SA***
- **Vocalis Telecom NECC GmbH**
www.vocalis.nl
- **WaveCrest Belgium SA***

Comme dans le cas des opérateurs de réseaux publics, les descriptions ci-dessus sont basées sur les contributions que les opérateurs eux-mêmes ont fait parvenir à l'IBPT.

A.1 Téléphonie fixe : raccordement

Le tableau suivant décrit l'évolution du nombre de raccordements au réseau téléphonique en Belgique. Le nombre total de raccordements est obtenu en additionnant le nombre de lignes PSTN, le nombre de raccordements par le câble et le nombre de lignes RNIS, chaque accès de base RNIS comptant pour 2 raccordements, chaque accès primaire pour 30. Les notions d'accès de base et d'accès primaire sont décrites à la section A.7.

Tableau 2.1. *Nombre de raccordements téléphoniques (canaux)
(PSTN + ISDN + câble)⁷*

	PSTN	variation en %	Total	variation en %
1er semestre 2000	4.080.373	-	4.951.647	
2^{ème} semestre 2000	3.931.177	-3,7%	4.898.623	-1,1%
1er semestre 2001	3.782.459	-3,8%	4.984.549	+1,8%
2^{ème} semestre 2001	3.702.301	-2,1%	4.951.382	-0,7%
1er semestre 2002	3.679.234	-0,6%	4.958.226	+0,1%
2^{ème} semestre 2002	3.666.240	-0,4%	4.922.617	-0,7%
1er semestre 2003	3.630.921	-1,0%	4.909.976	-0,3%
2^{ème} semestre 2003	3.570.056	-1,7%	4.875.414	-0,7%
1er semestre 2004	3.550.003	-0,6%	4.947.371	+1,5%
2^{ème} semestre 2004	3.446.765	-2,9%	4.802.380	-2,9%

Le tableau 2.1 montre que le nombre de raccordements téléphoniques PSTN analogiques a baissé de 15,5% en quatre ans. Le nombre total de raccordements téléphoniques a chuté de 4,4% et ce principalement en raison d'une augmentation de 306% du nombre de raccordements téléphoniques via le câble pour la même période (voir tableau 2.2 ci-dessous).

⁷ IBPT, selon la déclaration des opérateurs

Tableau 2.2. Nombre de raccordements câble pour la téléphonie⁸

	Raccordements câble	variation en %
1er semestre 2001	150.379	
2^{ème} semestre 2001	181.310	+21%
1er semestre 2002	190.366	+5%
2^{ème} semestre 2002	187.399	-2%
1er semestre 2003	204.615	9%
2^{ème} semestre 2003	234.864	15%
1er semestre 2004	266.584	14%
2^{ème} semestre 2004	285.923	7%

Lorsque nous observons le taux de pénétration des raccordements téléphoniques (tableau 2.3), via le nombre de raccordements par 100 habitants et par ménage, nous constatons que la baisse qui a commencé en 2001 s'est poursuivie de manière continue en 2004.

Tableau 2.3. Densité des raccordements téléphoniques en Belgique par 100 habitants et par ménage⁹

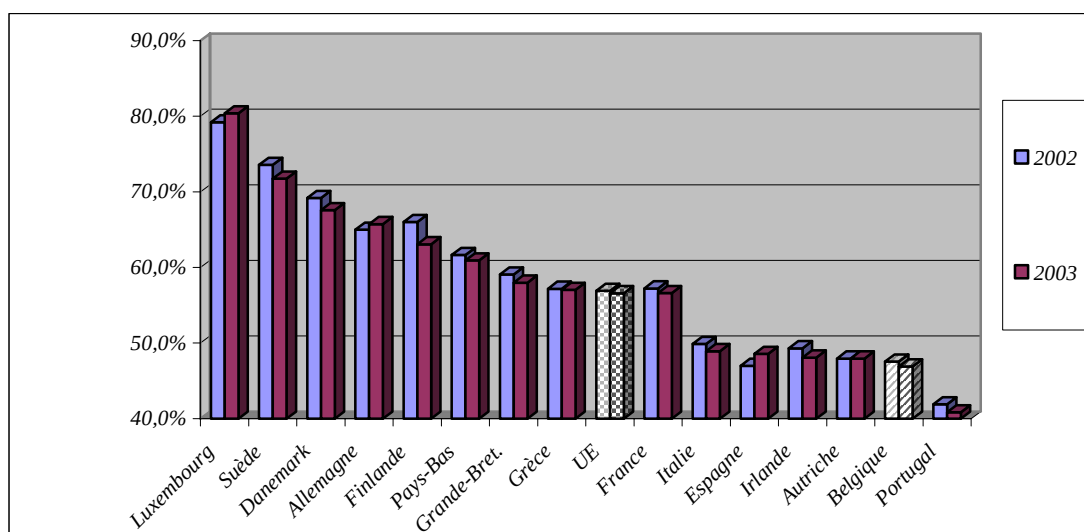
	Densité par 100 habitants	Densité par ménage
2000	47,7%	1,15
2001	48%	1,15
2002	47,5%	1,13
2003	46,9%	1,11
2004	45,6%	1,07

Dans le classement de l'Union européenne, en ce qui concerne la densité des raccordements téléphoniques fixes en % de la population (figure 2.1), la Belgique occupe la 14^e place avec 47,7% en 2003. La moyenne dans l'UE est de 56,6%.

⁸ IBPT, selon la déclaration des opérateurs

⁹ Calculs IBPT

Figure 2.1. Densité des raccordements téléphoniques fixes dans l'UE en % de la population¹⁰



L'année 2004 a été marquée par deux évolutions importantes au niveau du prix de l'abonnement. La première évolution a été le lancement, en mai 2004, de la Belgacom Discovery line, combinant une redevance d'abonnement plus basse (6,50 euros/mois) à des tarifs plus élevés pour les appels sortant (coût supplémentaire de 0,15 euro/la minute au-dessus des tarifs téléphoniques habituels de Belgacom). Ce type de service a déjà été offert sur le marché belge, mais jamais à un tarif aussi bas : le produit identique Budget Line, qui n'existe toutefois plus à l'heure actuelle, était en effet une formule à 11,70 euros avec un coût supplémentaire de 0,075 euro/la minute.

La deuxième évolution est l'introduction par l'opérateur alternatif Scarlet de la téléphonie vocale par une connexion DSL, permettant de pouvoir épargner les coûts d'un abonnement de téléphone Belgacom.

La téléphonie fixe peut gagner du terrain grâce aux **postes téléphoniques payants publics**, aussi appelés cabines téléphoniques publiques ou publiphones. Les cabines téléphoniques publiques peuvent fonctionner à l'aide de pièces de monnaie, de cartes spécifiques ("télécartes"), de cartes Proton ou de cartes de crédit. Depuis le 1^{er} janvier 1998, l'exploitation de cabines publiques est une activité libre, moyennant une déclaration à l'IBPT. En date du 31 décembre 2004, 33 déclarations sont parvenues à l'IBPT. Cette activité ne doit pas être confondue avec les bureaux privés de télécommunications opérant sur le domaine privé, classés à la rubrique A.13.

En tant que prestataire du service universel, Belgacom est soumis à certaines obligations en matière de postes téléphoniques payants publics. L'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991 prévoit en effet le maintien d'au moins 10 postes en moyenne par 10.000 habitants dans chaque province et d'au moins 14 postes par 10.000 habitants dans le Royaume. Depuis le 1^{er} janvier 2000, Belgacom est tenu de prévoir au moins une cabine publique dans chaque ancienne commune. De plus, chaque ancienne commune doit disposer d'une cabine hybride, permettant le paiement des communications tant au moyen de pièces de monnaie qu'au moyen de cartes de téléphone ou de débit. Des informations sur le respect de ces obligations peuvent être trouvées dans le rapport de l'IBPT relatif au service universel.

¹⁰ OCDE, Perspectives des communications 2003, calculs IBPT (les chiffres ne seront actualisés que pour l'édition 2007 des Perspectives)

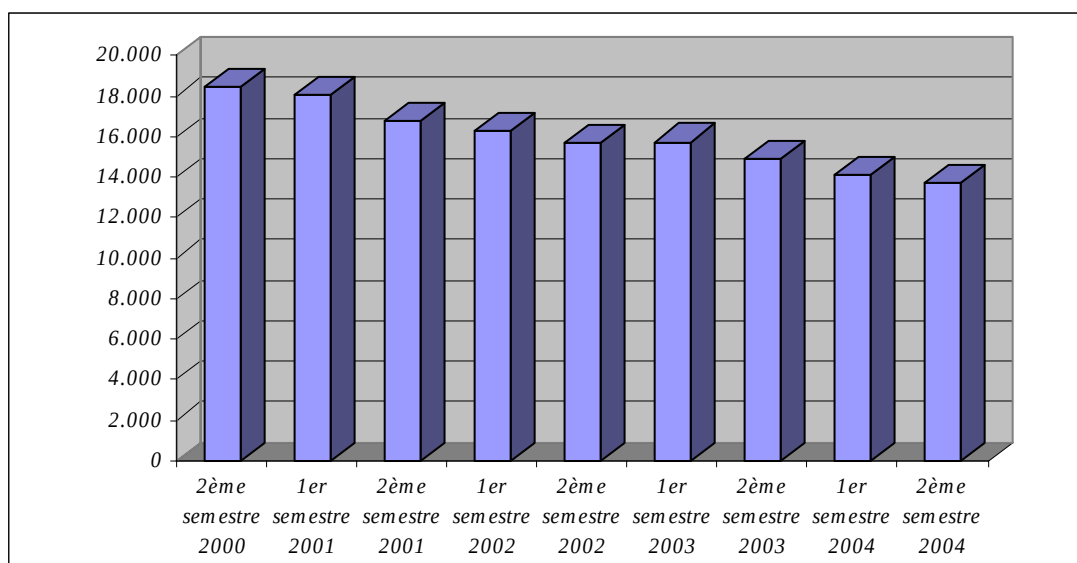
Il se peut que le nombre de cabines téléphoniques publiques diminue à l'avenir. Le projet de loi relatif aux communications électroniques introduit le 4 novembre 2004 par le Gouvernement auprès de la Chambre des Représentants va en effet dans cette direction. La réduction de la couverture nationale est cependant soumise à la condition que le taux de pénétration actif du service de téléphonie mobile s'élève à un certain pourcentage variant en fonction du nombre de cabines téléphoniques encore disponibles.

Tableau 2.4. *Nombre de cabines téléphoniques publiques*¹¹

	<i>cabines téléphoniques publiques</i>	<i>variation en %</i>
<i>2^{ème} semestre 2000</i>	18.437	
<i>1^{er} semestre 2001</i>	18.025	-2,2%
<i>2^{ème} semestre 2001</i>	16.736	-7,2%
<i>1^{er} semestre 2002</i>	16.272	-2,8%
<i>2^{ème} semestre 2002</i>	15.673	-3,7%
<i>1^{er} semestre 2003</i>	15.719	0,3%
<i>2^{ème} semestre 2003</i>	14.903	-5,2%
<i>1^{er} semestre 2004</i>	14.073	-5,5%
<i>2^{ème} semestre 2004</i>	13.733	-2,4%

Si nous observons l'évolution du nombre de cabines téléphoniques publiques dans notre pays (tableau 2.3), nous remarquons une baisse de 7,8% au cours de l'année 2004.

Figure 2.2. *Evolution du nombre de cabines téléphoniques publiques*



¹¹ IBPT, selon la déclaration des opérateurs

A.2. Téléphonie fixe : évolution du prix d'une conversation téléphonique

Si nous établissons une comparaison entre l'évolution du prix des conversations téléphoniques (10 minutes, heure pleine) dans notre pays entre août 1997 (avant la libéralisation) et août 2004, nous constatons immédiatement une très forte baisse, de l'ordre de 74%, du prix des communications nationales et internationales et, une augmentation de 26,7% du prix des communications zonales.

Tableau 2.5. Evolution du prix d'une conversation téléphonique zonale, nationale et internationale (aux Etats-Unis) en Belgique
(10 minutes, jour de la semaine à 11h, en euros, TVA incluse.)^{12*}

	zonal	variation en %	national	variation en %	international	variation en %
1997	0,45		2,25		7,50	
1998	0,50	11,1%	1,74	-22,7%	6,00	-20%
1999	0,50	0%	1,74	0%	5,95	-0,8%
2000	0,50	0%	1,74	0%	5,95	0%
2001	0,54	8%	0,54	-69%	1,84	-69,1%
2002	0,54	0%	0,54	0%	1,83	-0,5%
2003	0,56	3,7% ¹³	0,56	3,7%	1,94	6%
2004	0,57	1,8%	0,57	1,8%	1,98	2,1%
1997 - 2004	0,12	26,7%	-1,68	-74,7%	-5,52	-73,6%

****tarifs standards incumbent**

Les statistiques utilisées font partie des Indicateurs Structurels. Ces indicateurs structurels publiés depuis 2000 par Eurostat, l'institution statistique de l'Union européenne, ont été créés afin d'évaluer les progrès réalisés lors de la poursuite des réformes qui veulent faire de l'économie européenne la plus compétitive des économies basées sur la connaissance.

En raison des situations spécifiques dans chaque pays, telle que la présence ou non d'une population urbanisée (nombre d'habitants dans les zones prévues de 3 km et 200 km), plan budgétaire différent (durée moyenne d'une communication téléphonique) et la présence de plans tarifaires déterminés (tarifs sociaux, plans tarifaires réduits), il n'est pas tellement évident de déterminer exactement le coût réel d'une communication téléphonique moyenne dans un pays.

Ainsi, pour la Belgique, il faut tenir compte du fait qu'une communication téléphonique moyenne dure moins longtemps que les 10 minutes prises en considération pour la moyenne européenne. L'évolution d'une communication téléphonique zonale de 5 minutes, durée plus proche de la durée moyenne des appels, donne ainsi une légère augmentation de 4 % sur la période considérée 1997-

¹² Eurostat, Indicateurs Structurels, calculs IBPT

¹³ L'augmentation en 2003 comprend également l'augmentation du 15 août 2002 (arrondissement vers le haut des prix en euro). Sur la base des chiffres exacts de 2002 (c'est-à-dire y compris l'augmentation du 15/08/2002), l'augmentation de 2003 n'est que de 2% au lieu de 3,7%.

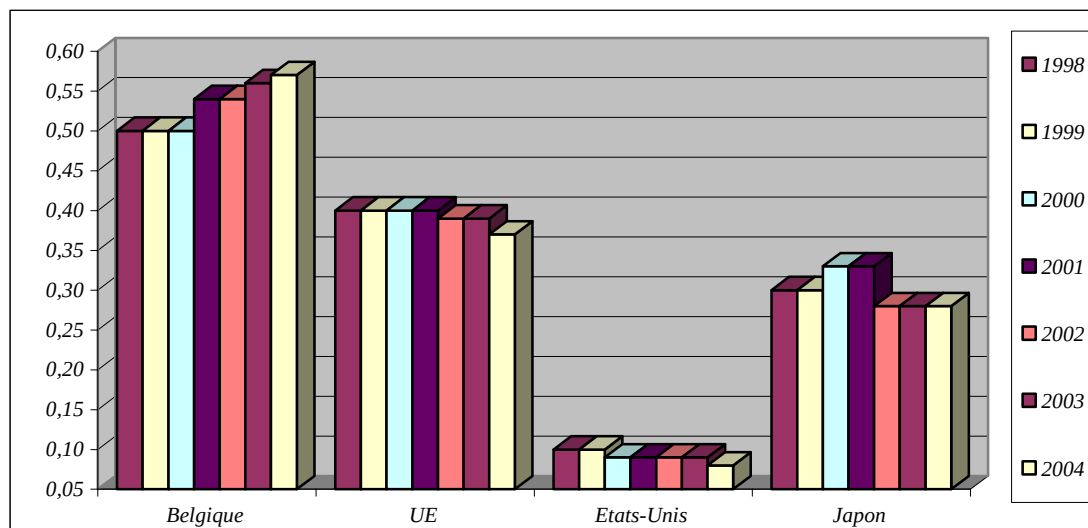
2004 au lieu de 26,7 % du tableau 2.5.

En outre, il y a lieu de tenir compte du fait que le profil de trafic moyen est constitué d'une part non négligeable d'appels pendant les heures creuses qui sont nettement moins chères, ainsi que de la différenciation de tarifs qui s'applique aux appels vers les abonnés de Telenet et les abonnés de Versatel suite à la hausse des tarifs d'interconnexion de ces opérateurs.

A.3. Trafic téléphonique zonal

Au niveau international, nous pouvons comparer les tarifs téléphoniques zonaux grâce aux indicateurs structurels de l'Union européenne. L'indicateur structurel permettant de comparer le prix d'une conversation téléphonique zonale dans les différents pays de l'UE, aux Etats-Unis et au Japon nous montre qu'en moyenne celui-ci est beaucoup plus élevé au sein de l'UE qu'aux Etats-Unis (figure 2.3). Ainsi en 2004, le prix d'une conversation téléphonique zonale était de 0,37 euros comparé à 0,08 euros aux Etats-Unis.

Figure 2.3. Evolution du prix d'une conversation téléphonique zonale en Belgique, dans l'UE, aux Etats-Unis et au Japon
(10 minutes / 3 km / jour de la semaine à 11h) en euros (TVA incluse)¹⁴



Si nous établissons une comparaison au sein de l'Union européenne en fonction de cet indicateur structurel, nous constatons immédiatement que la Belgique fait partie des pays les plus chers de l'Union européenne au niveau des prix d'une conversation téléphonique zonale (figure 2.4). Alors qu'en 2004, la moyenne UE était de 0,37 euros, en Belgique elle était de 0,57 euros pour une conversation téléphonique zonale, soit 54% plus cher. En outre, le prix a augmenté de 26,7% en Belgique entre 1997 et 2004, alors qu'au sein de l'UE, le prix a légèrement diminué sur la période considérée.

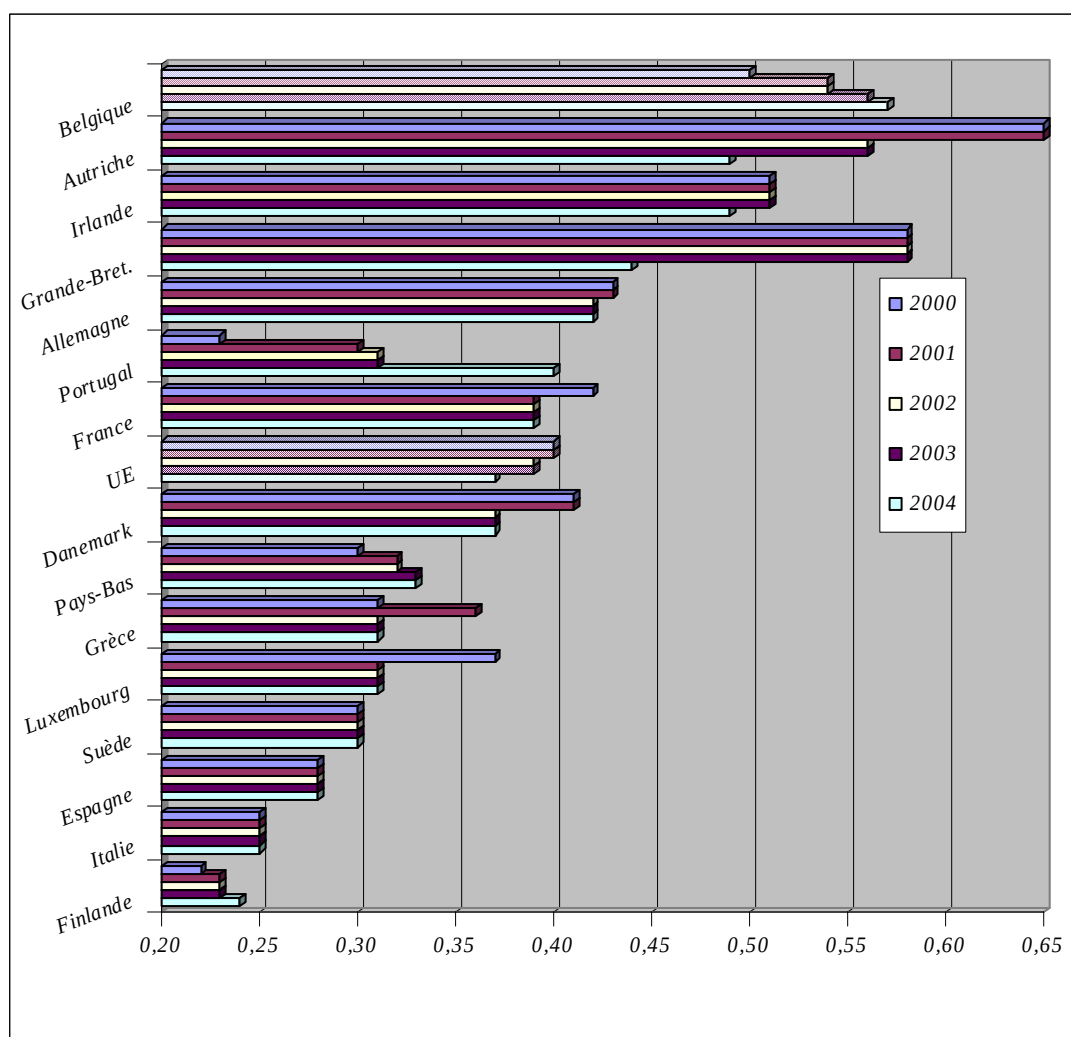
¹⁴ Eurostat, Indicateurs Structurels

Pour la Belgique, il doit être remarqué qu'entre 1998 et 2000, les clients pouvaient effectuer au tarif zonal non seulement des communications portant sur des distances très courtes, comme celle présentée dans les statistiques d'Eurostat, mais également vers les zones limitrophes situées à une distance plus éloignée. Ceci représentait un potentiel d'environ 450.000 pour la plus petite zone et de plus de 2.000.000 de clients pour la plus grande zone contre respectivement 14.000 et 850.000 avant l'application de cette tarification.

D'autre part, depuis 2000, une zone tarifaire unique permet d'appeler au tarif zonal près de 5.000.000 de lignes sur l'ensemble du territoire national.

En 2004, la Belgique occupait la 15^e place (13^e place en 1997) dans le classement de l'Union européenne pour les prix d'une conversation téléphonique zonale. C'est la Finlande qui a pratiqué les prix les moins élevés en 2004 au sein de l'UE avec une conversation téléphonique zonale à un prix de 0,24 euros, ce qui est plus de deux fois moins cher qu'en Belgique.

Figure 2.4. Evolution du prix d'une conversation téléphonique zonale dans les pays de l'UE (10 minutes / 3 km / jour de la semaine à 11h) en euros (TVA incluse)¹⁵



¹⁵ Eurostat, Indicateurs Structurels

A.4. Trafic téléphonique national

Depuis la réforme mise en oeuvre par Belgacom en octobre 2000, le tarif zonal est facturé pour toutes les conversations nationales.

Tableau 2.6. *Trafic téléphonique national (fixe to fixe, en minutes)¹⁶*

	Trafic téléphonique national	variation en %
<i>2^{ème} semestre 1999</i>	10.402.705.306	
<i>1^{er} semestre 2000</i>	11.372.528.463	9,3%
<i>2^{ème} semestre 2000</i>	10.694.320.523	-6,0%
<i>1^{er} semestre 2001</i>	11.468.485.465	7,2%
<i>2^{ème} semestre 2001</i>	10.310.661.660	-10,1%
<i>1^{er} semestre 2002</i>	10.680.281.156	3,6%
<i>2^{ème} semestre 2002</i>	9.614.266.335	-10,0%
<i>1^{er} semestre 2003</i>	8.126.328.039	-15,5%
<i>2^{ème} semestre 2003</i>	7.449.553.877	-8,3%
<i>1^{er} semestre 2004</i>	7.224.227.871	-3%
<i>2^{ème} semestre 2004</i>	6.296.053.616	-12,8%

Si nous comparons le trafic téléphonique national en minutes (fixe to fixe) sur la période considérée, nous remarquons une baisse de 15,8% entre la fin du deuxième trimestre 2003 et la fin du deuxième trimestre 2004.

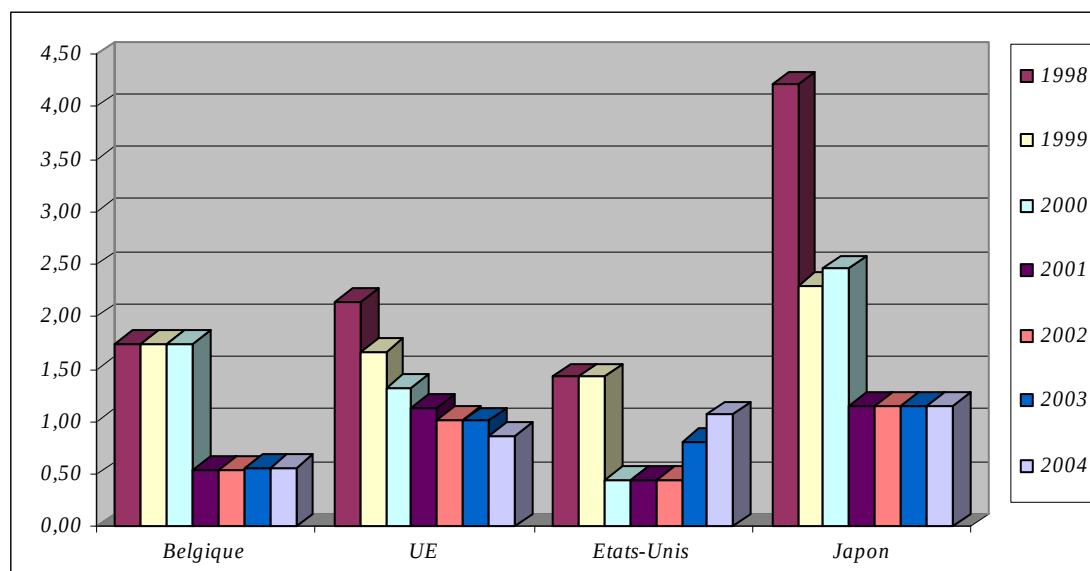
Si nous comparons les prix, grâce à l'un des indicateurs structurels, pour une conversation téléphonique nationale dans l'UE, aux Etats-Unis et au Japon, nous observons pour l'année 2004 une hausse des prix en Belgique et aux Etats-Unis. Dans l'UE, la diminution se poursuit tandis que le prix au Japon reste constant. (figure 2.5).

Les évolutions suivantes sont notamment observées:

- * Belgique : après une diminution de 76 % entre 1997 et 2002, une tendance à la hausse est à nouveau observée. En 2004 il s'agit d'une légère augmentation de 1,8% par rapport à l'année 2003.
- * Etats-Unis : les Etats-Unis connaissent une situation comparable à la Belgique étant donné que la tendance à la baisse des tarifs entre 1997 et 2002 s'est inversée depuis 2003. Les augmentations sont cependant beaucoup plus significatives qu'en Belgique. Elles s'élèvent respectivement à 80% en 2003 et 32% en 2004.
- * Japon : depuis la baisse de 80% entre 1997 et 2001, les tarifs d'une conversation téléphonique nationale sont restés stables au Japon.
- * UE : la moyenne de l'UE chute d'année en année depuis 1997. Pour 2004, celle-ci s'élève à 13,86%.

¹⁶ IBPT, selon la déclaration des opérateurs

Figure 2.5. Evolution du prix d'une conversation téléphonique nationale en Belgique, dans l'UE, aux Etats-Unis et au Japon (10 minutes / 200 km / jour de semaine à 11h) en euros (TVA incluse)¹⁷

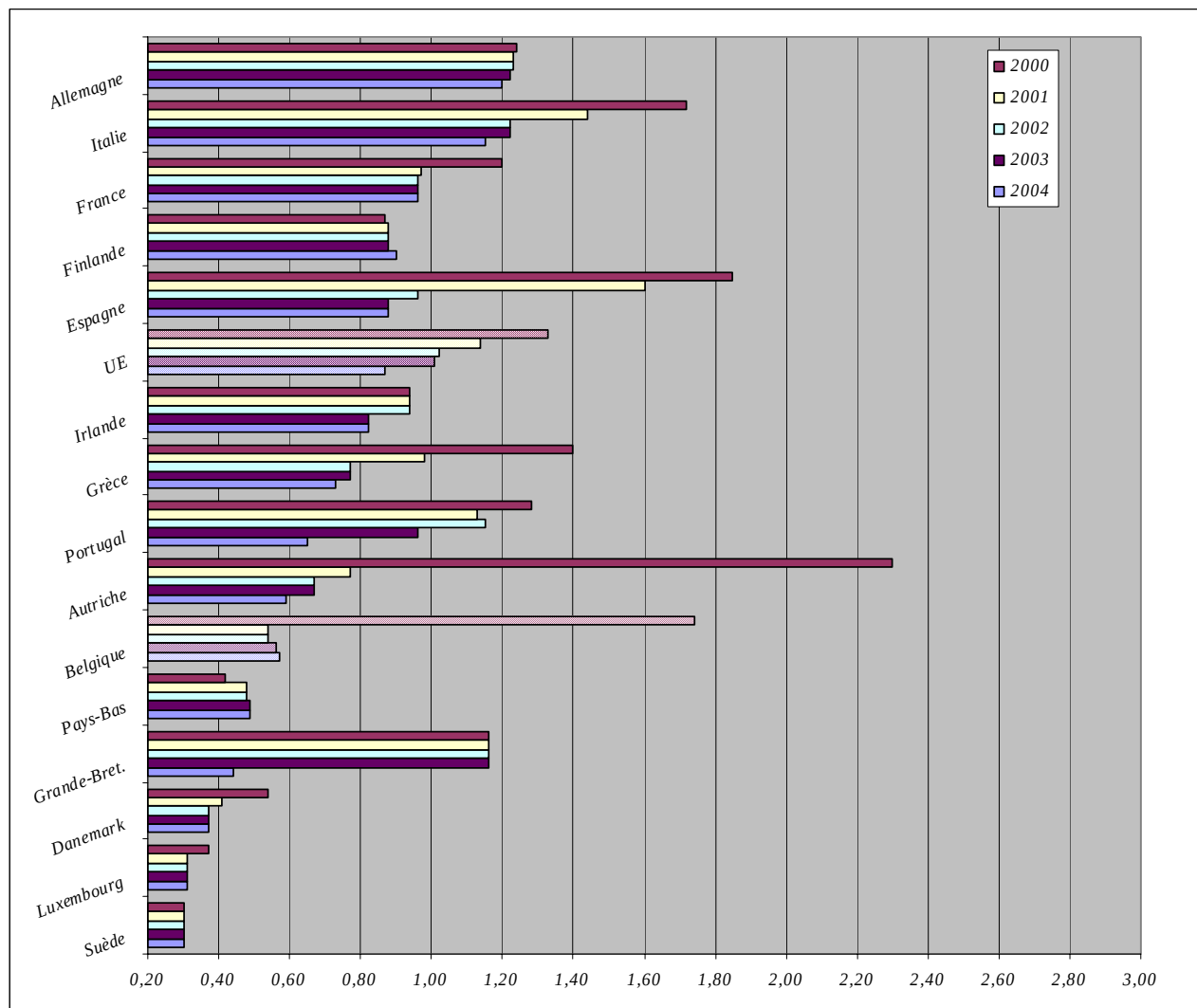


Si nous établissons une comparaison au sein de l'Union européenne en fonction de cet indicateur structurel (figure 2.6), nous constatons que dans la plupart des pays, les prix d'une conversation téléphonique nationale ont baissé ou sont restés stables. Nous n'observons une hausse entre 2003 et 2004 qu'en Belgique et en Finlande. En Belgique il s'agit d'une légère augmentation de 1,8%. La Belgique descend à la 6^e place dans le classement de l'UE et perd de ce fait une place par rapport à l'année 2003.

Les tarifs les moins chers sont pratiqués en Suède et au Luxembourg, qui appliquent des tarifs environ 45% moins chers qu'en Belgique. Dans les pays aux tarifs les plus élevés, l'Allemagne et l'Italie, les prix sont presque jusqu'à quatre fois plus chers qu'en Suède et au Luxembourg.

¹⁷ Eurostat, Indicateurs Structurels

Figure 2.6. Evolution du prix d'une conversation téléphonique nationale dans les pays de l'UE (10 minutes / 200 km / jour de la semaine à 11h) en euros (TVA incluse)¹⁸



A.5. Trafic téléphonique international

Contrairement au trafic à l'intérieur d'un pays, le trafic international a toujours été exprimé en minutes.

Jusqu'en 2002, le prix des appels internationaux n'a cessé de baisser. Depuis 2003, nous observons une hausse des prix générale de 8,2% en raison de l'indicateur structurel correspondant de la Commission européenne.

¹⁸ Eurostat, Indicateurs Structurels

Tableau 2.7. Trafic téléphonique international (en minutes)¹⁹

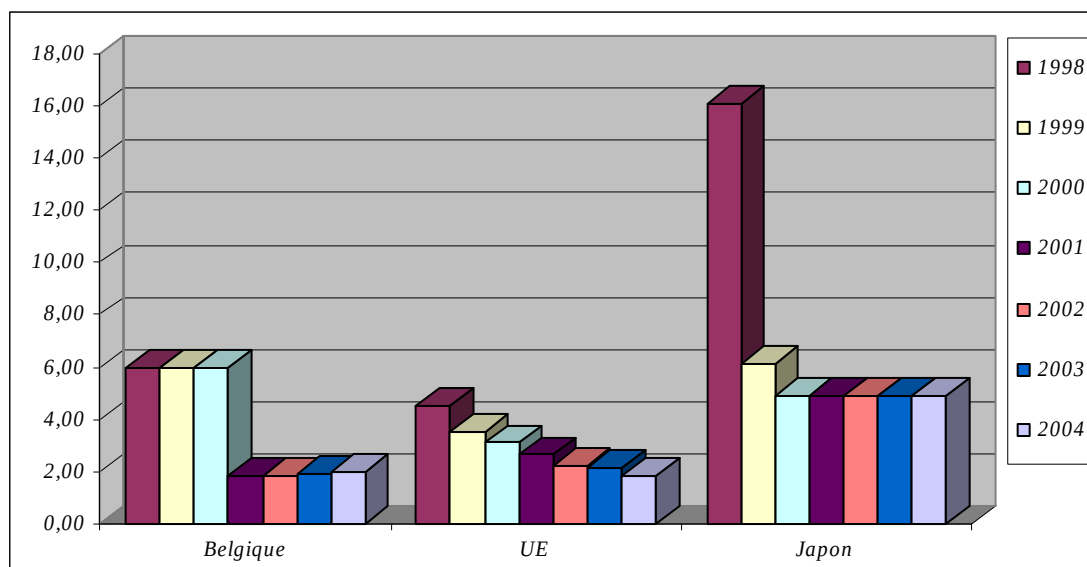
	Trafic téléphonique international	variation en %
2^{ème} semestre 1999	624.895.019	
1^{er} semestre 2000	795.127.637	27,2%
2^{ème} semestre 2000	747.978.541	-5,9%
1^{er} semestre 2001	888.795.967	18,8%
2^{ème} semestre 2001	908.964.689	2,3%
1^{er} semestre 2002	980.096.265	7,8%
2^{ème} semestre 2002	825.667.877	-15,8%
1^{er} semestre 2003	815.716.910	-1,2%
2^{ème} semestre 2003	971.054.209	19%
1^{er} semestre 2004	1.055.271.441	+8,7%
2^{ème} semestre 2004	1.081.727.239	+2,5%

Si nous examinons le trafic téléphonique international en minutes sur la période considérée, nous constatons qu'il a augmenté de 73% entre la fin du deuxième semestre de 1999 et la fin du deuxième semestre de 2004.

Au niveau international, nous pouvons comparer les tarifs téléphoniques zonaux grâce à un des indicateurs structurels de l'Union européenne. Si nous comparons les prix d'une conversation téléphonique internationale vers les Etats-Unis en Belgique, dans l'UE et au Japon, nous observons des évolutions divergentes entre 2003 et 2004: alors que le prix a continué à baisser dans l'UE, il est resté relativement stable au Japon. En Belgique, les tarifs internationaux ont légèrement augmenté de 2,06% en 2004.

¹⁹ IBPT, selon la déclaration des opérateurs

Figure 2.7. Evolution du prix d'une conversation téléphonique internationale en Belgique, dans l'UE et au Japon (10 minutes / aux Etats-Unis / jour de semaine à 11h) en euros (TVA incluse)²⁰

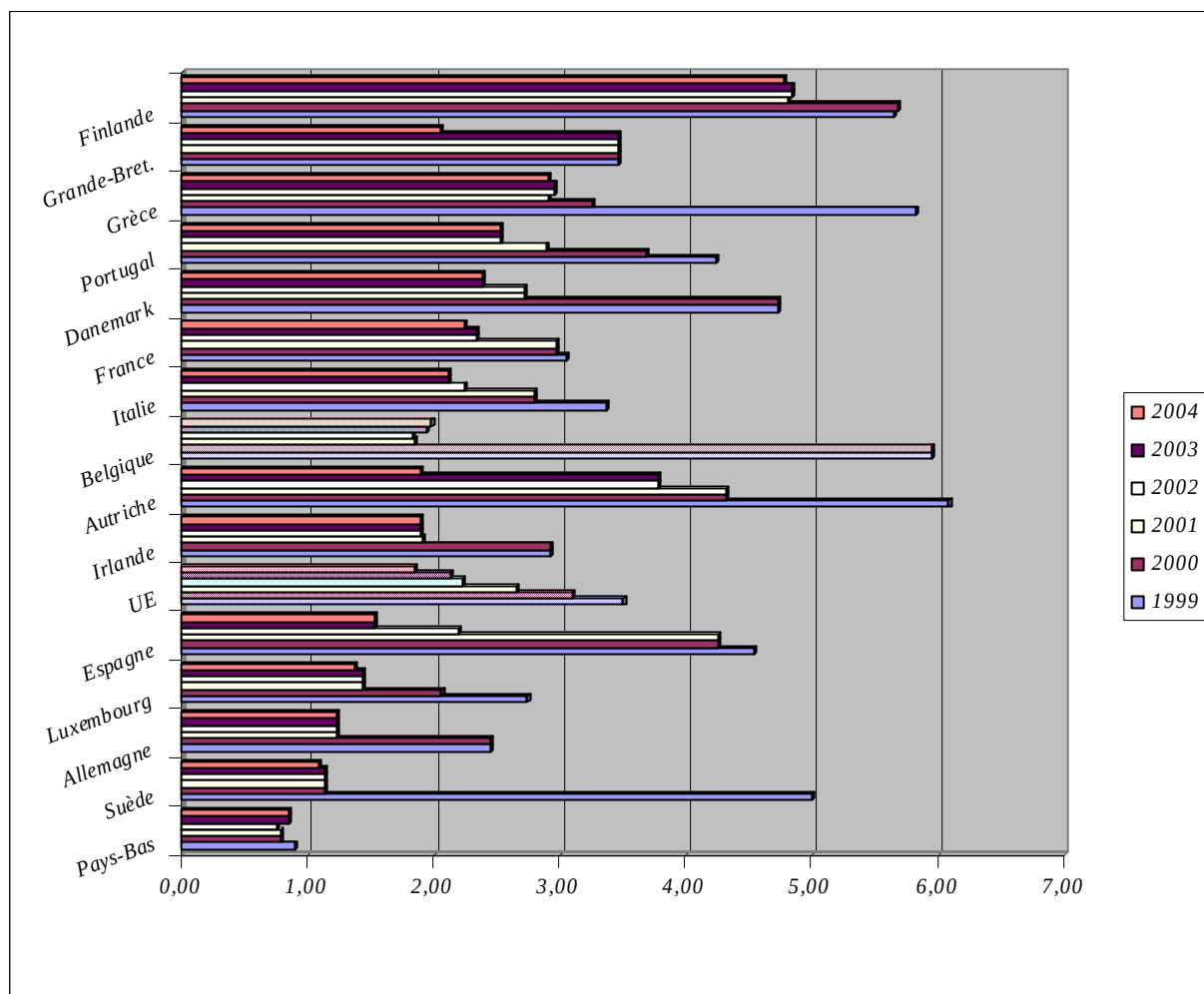


Si nous établissons une comparaison au sein de l'Union européenne en fonction de cet indicateur structurel (figure 2.8), nous constatons que la moyenne européenne a baissé de 13,15% pour une conversation téléphonique internationale vers les Etats-Unis.

En 2004, la Belgique est descendue à la huitième place. Le chef de file reste les Pays-Bas avec un tarif qui en 2004 était 57% moins cher qu'en Belgique. En Finlande, qui pratique les tarifs les plus élevés, les prix sont jusqu'à 5,6 fois plus chers qu'aux Pays-Bas.

²⁰ Eurostat, Indicateurs Structurels

Figure 2.8. Evolution du prix d'une conversation téléphonique internationale vers les Etats-Unis dans les pays de l'UE
(10 minutes / jour de la semaine à 11h) en euros (TVA incluse)²¹



²¹ Eurostat, Indicateurs Structurels

A.6. Fixe to mobile

Contrairement à la téléphonie vocale fixe, le trafic F2M affiche une croissance annuelle. Elle était de 8,2% en 2004.

Tableau 2.8. F2M

	<i>Fixe to mobile</i>	<i>variation en %</i>
<i>1er semestre 2000</i>	758.432.053	
<i>2^{ème} semestre 2000</i>	828.701.021	9,3%
<i>1er semestre 2001</i>	907.788.966	9,5%
<i>2^{ème} semestre 2001</i>	946.250.933	4,2%
<i>1er semestre 2002</i>	1.010.638.790	6,8%
<i>2^{ème} semestre 2002</i>	1.004.070.918	-0,6%
<i>1er semestre 2003</i>	1.029.620.348	2,5%
<i>2^{ème} semestre 2003</i>	1.034.574.014	0,5%
<i>1er semestre 2004</i>	1.069.776.218	3,4%
<i>2^{ème} semestre 2004</i>	1.121.329.687	4,8%

A.7. Services de communication de données passant par les réseaux publics fixes

Un service de communication de données (data switch) est un service de télécommunications destiné au transport et à la commutation de données. La communication de données peut être assurée grâce à l'emploi de différentes technologies. Les chiffres figurant dans les tableaux qui suivent sont issus de la base de données des services de télécommunications, gérée par l'IBPT. Les services de communication de données y sont classés en fonction de la technologie utilisée. Il importe de préciser qu'une déclaration faite à l'IBPT porte sur un service et non sur une entreprise. Une entreprise qui exploite plusieurs services doit effectuer une déclaration par service exploité.

Tableau 2.9. Services de commutation de données

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
<i>1998</i>	--	--	17
<i>1999</i>	15	--	32
<i>2000</i>	5	--	37
<i>2001</i>	5	--	42
<i>2002</i>	5	--	47
<i>2003</i>	4	--	51
<i>2004</i>	0	8	43

Tableau 2.10. Services de transmission de données X.25 (sur lignes louées)

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	26
1999	14	--	40
2000	6	2	44
2001	1	--	45
2002	2	--	47
2003	0	1	46
2004	5	7	48

X.25 est un protocole pour la transmission de données par paquets. La technologie Frame Relay ou relais de trame est une autre forme possible de commutation par paquets. Il s'agit en quelque sorte d'un système X.25 simplifié. Frame Relay utilise des paquets de plus petite taille et pratique un contrôle d'erreurs plus simplifié que dans le cas de X.25.

Tableau 2.11. Services Frame Relay

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	26
1999	22	--	48
2000	10	--	58
2001	16	4	70
2002	3	3	70
2003	2	3	69
2004	6	10	73

X.32 désigne les aspects fonctionnels et procéduriers de l'interface DTE/DCE (Data Terminal Equipment / Data Communications Equipment) opérant en mode paquet et permettant d'accéder à un réseau public commuté par paquets par l'intermédiaire du réseau téléphonique public commuté.

Tableau 2.12. X.32 (PSTN)

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	9
1999	10	--	19
2000	4	--	23
2001	10	--	33
2002	1	1	34
2003	2	--	35
2004	2	10	27

X.28 est une technologie basée sur une recommandation de l'UIT pour la communication entre un terminal et un système PAD (Packet Assembler Desassembler).

Tableau 2.13. X.28 (PSTN)

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	18
1999	15	--	33
2000	5	--	38
2001	12	--	50
2002	3	3	50
2003	2	--	52
2004	1	12	41

Tableau 2.14. X.28 (lignes louées)

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	9
1999	3	--	12
2000	4	--	16
2001	9	--	25
2002	0	1	24
2003	0	--	24
2004	0	2	22

La technologie ATM (Asynchronous Transfer Mode) est encore une autre technologie dans laquelle l'information est divisée en cellules de 53 bytes (1 byte ou octet = 8 bits).

Tableau 2.15. ATM

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	18
1999	19	--	37
2000	15	--	52
2001	18	4	64
2002	5	4	65
2003	5	3	67
2004	7	9	69

Tableau 2.16. IP (Internet Protocol)

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	45
1999	58	--	103
2000	54	--	157
2001	49	5	201
2002	14	6	209
2003	18	6	221
2004	18	34	205

Tableau 2.17. TCP (Transmission Control Protocol)

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	26
1999	24	--	50
2000	23	--	73
2001	37	3	107
2002	2	4	105
2003	13	--	118
2004	5	27	96

Internet est un réseau entre ordinateurs auquel on peut accéder notamment par le réseau téléphonique. Internet est basé sur l'utilisation du protocole TCP/IP, lequel permet d'interconnecter des ordinateurs situés sur différents types de réseaux.

Une connexion à Internet permet non seulement d'échanger du courrier électronique ou de transférer des fichiers mais encore de consulter d'innombrables informations et de participer à des forums de discussion (newsgroups).

Tableau 2.18. *Internet Services/Access Providers*

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	18
1999	29	--	47
2000	28	--	75
2001	26	2	99
2002	3	5	97
2003	8	3	103
2004	5	17	91

On peut accéder à Internet via une simple ligne téléphonique, à condition de disposer d'un ordinateur équipé d'un modem (modulateur-démodulateur convertissant les données digitales en données analogiques et inversement). Le coût d'une connexion dépend du montant de l'abonnement demandé par le fournisseur d'accès d'une part, des frais de communications téléphoniques d'autre part.

Depuis novembre 1998, l'ISPA (Internet Services Providers Association) fournit quelques données de base concernant le nombre de connexions Internet en Belgique.

Les chiffres portent sur les principaux fournisseurs d'accès et donnent une image assez précise de la situation de ce marché en Belgique.

Tableau 2.19. Nombre de connexions Internet par type²²

	31/12/03	31/03/04	30/06/04	30/09/04	31/12/04	Variation sur une base annuelle
Connexions des particuliers						
Gratuites actives (*)	496.794	439.442	395.142	362.536	321.920	-35,20%
Payantes PSTN et RNIS	88.525	75.625	68.491	73.310	65.915	-25,54%
Large bande particuliers	980.756	1.076.806	1.124.877	1.186.442	1.263.670	28,85%
Total particuliers	1.566.075	1.591.873	1.588.510	1.622.288	1.651.505	5,46%
Connexions Sociétés						
Connexions PC						
Connexions individuelles	28.162	38.439	30.152	32.045	26.599	-5,55%
Large bande	257.395	270.814	284.093	295.005	312.622	21,46%
Connexions LAN						
Connexions PSTN et RNIS	5.274	5.338	4.813	4.215	2.644	-49,87%
Large bande	32.293	33.488	34.401	36.139	36.344	12,54%
Lignes louées	3.131	3.253	3.053	3.064	3.052	-2,52%
Total connexions sociétés	326.255	351.332	356.512	370.468	381.261	16,86%
Total général	1.892.330	1.943.205	1.945.022	1.992.756	2.032.776	7,42%

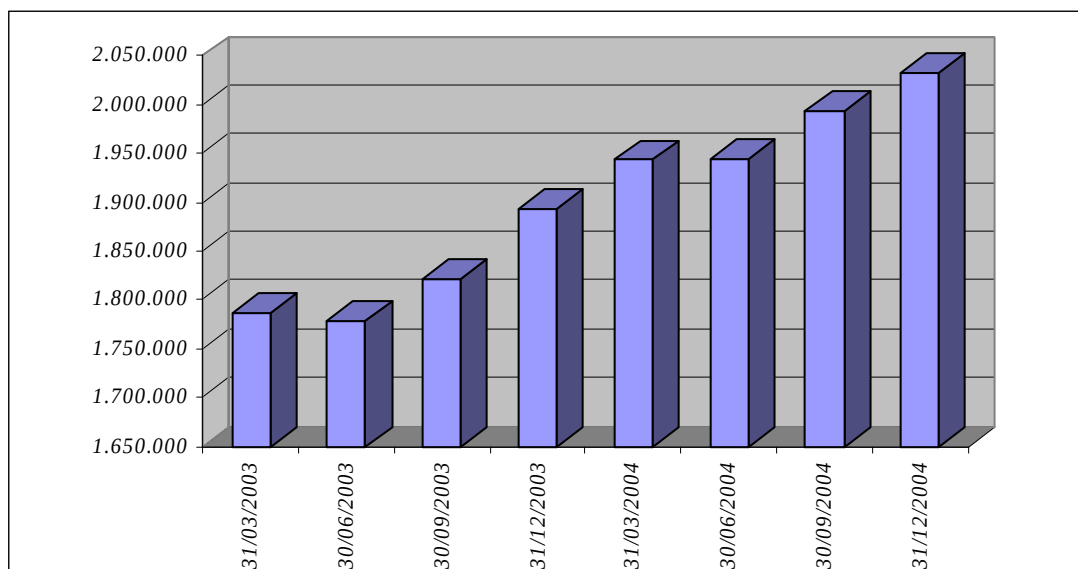
(*) sont considérés actifs ceux qui ont utilisé leur connexion au cours des 30 derniers jours

Pour l'interprétation de ce tableau 2.18, il faut tenir compte du fait que le nombre de fournisseurs d'accès varie d'une enquête à l'autre. L'ISPA ne représente pas la totalité du marché. Il faut également garder à l'esprit que le nombre de connexions ne correspond pas au nombre d'utilisateurs. Une connexion peut être utilisée par plusieurs utilisateurs, tandis qu'un même utilisateur peut avoir accès à différentes connexions (à domicile ou au bureau par exemple).

Le nombre total de connexions (2.032.776) augmente de 2% ou 40.000 durant le trimestre précédent soit +7% ou 140.000 au cours de l'année écoulée. La concurrence sur le marché de l'internet s'affaiblit d'année en année : en 2003, elle s'élevait en effet encore à 12% et en 2002 à environ 20%.

²² www.ispa.be, calculs IBPT

Figure 2.9. Evolution du nombre total de connexions internet actives²³

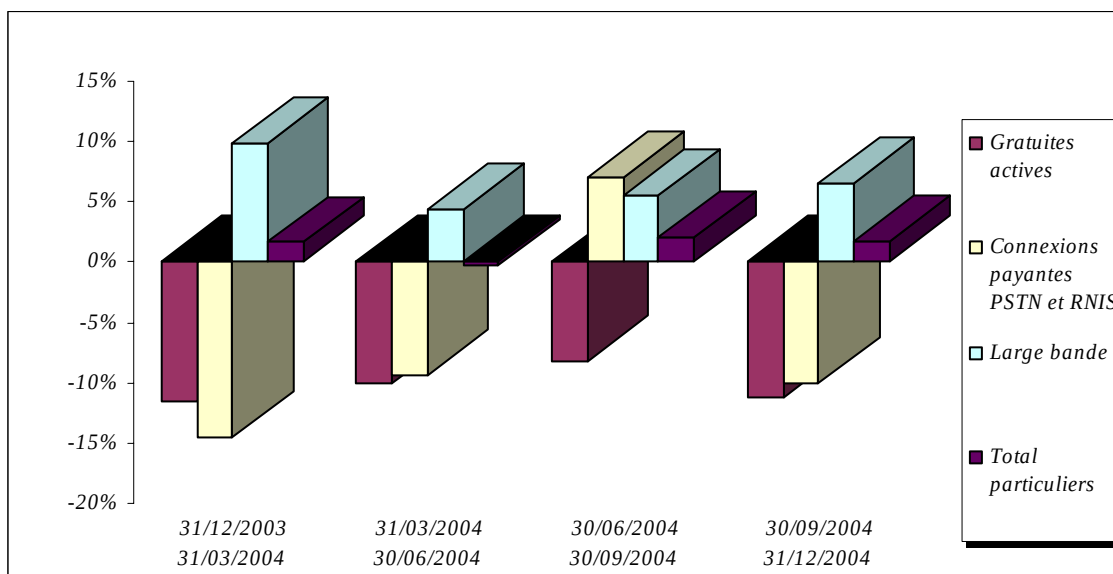


Sur le marché résidentiel, nous comptons pour le moment environ 1.650.000 connexions. Ce qui représente près de 2% de plus qu'il y a trois mois, tandis que des variations de respectivement 1,6%, -2% et 2% ont été observées au cours des derniers trimestres. Sur base annuelle, le nombre de connexions a augmenté de 5,5% ou 85 400.

En outre, nous observons une augmentation du nombre de connexions large bande privées sur le marché résidentiel. La large bande s'est aujourd'hui déjà emparée de 77% (1.263.670) des connexions résidentielles, contre 63% fin 2003. Au premier trimestre de 2004, le nombre de connexions large bande privées a augmenté de presque 10% ; au cours des trimestres précédents de 2004, le nombre de connexions large bande privées a augmenté de 4,5 à 5,5% et ce à chaque fois en comparaison avec le trimestre précédent.

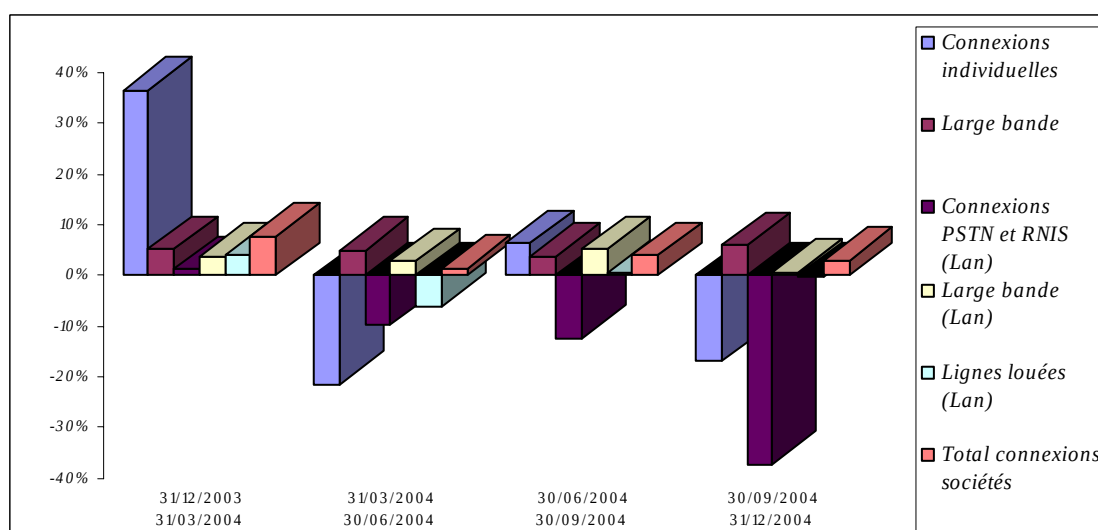
²³ www.ispa.be

Figure 2.10. Evolution du nombre de connexions internet privées (variations en %, t/t-1)



Si nous examinons l'évolution du nombre de "connexions internet sociétés" durant l'année 2003 et fin 2004 (figure 2.11), nous constatons une augmentation du nombre de connexions large bande des connexions pc de 257.000 à 313.000 connexions. Les liaisons Lan à large bande ont augmenté de 12,5% soit de 32.000 à 36.000 connexions. Le nombre total de connexions internet sociétés a augmenté de 17% sur la période considérée, soit de 326.000 à 380.000 connexions. Une augmentation de 27% a encore été enregistrée en 2003.

Figure 2.11. Evolution du nombre de connexions internet sociétés (variations en %, t/t-1)



L'Internet large bande est la technologie d'accès à Internet la plus populaire en Belgique. A la fin de 2004, 79,6% du nombre total de connexions Internet sont des connexions large bande (adsl + câble) contre 65% fin 2003.

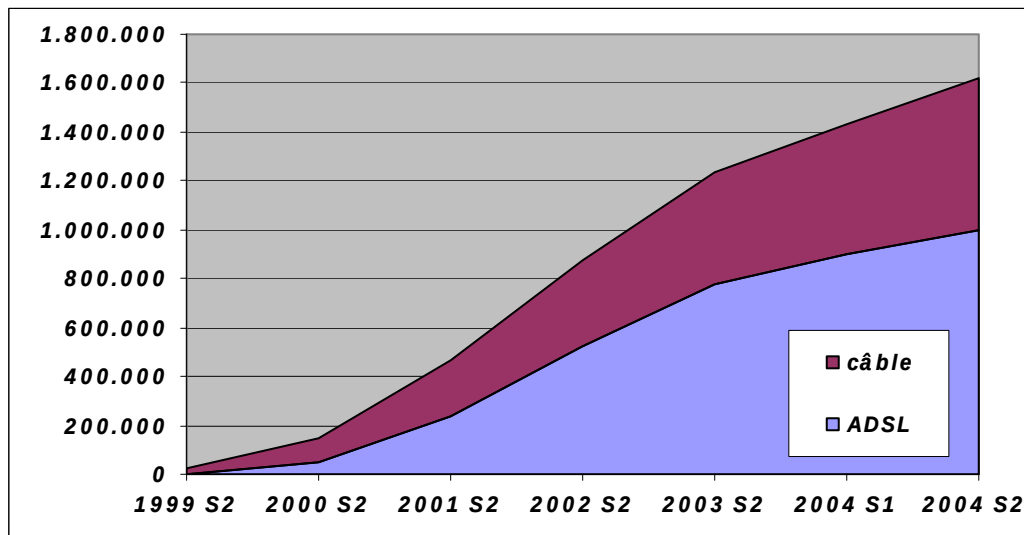
En chiffres, cela correspond à 1.617.185 connexions large bande (figure 2.12). L'ADSL représente 62% et le câble 38%.

C'est le câble qui enregistre la plus forte progression par catégorie : +37% par rapport à 2003. L'offre en câble étant encore fortement dispersée (surtout en Wallonie), des plans sont élaborés pour augmenter la combativité des câblo-opérateurs wallons. Ils ont en effet l'intention de se rassembler dans une nouvelle entreprise commune comparable à Telenet en Flandre.²⁴

La croissance de l'ADSL, à hauteur de 28%, a été stimulée en 2004 par l'introduction de davantage de diversité dans l'offre adsl : il ya désormais plus de choix grâce au lancement d'offres à différentes vitesses, mais également grâce à l'ajout d'adsl light qui permet à l'abonné à Internet de payer moins.

Enfin, des solutions de combinaison d'acteurs du marché comme Versatel et Scarlet ont également fait leur apparition. Celles-ci regroupent l'Internet large bande avec la téléphonie fixe et/ou mobile à un prix forfaitaire compétitif.

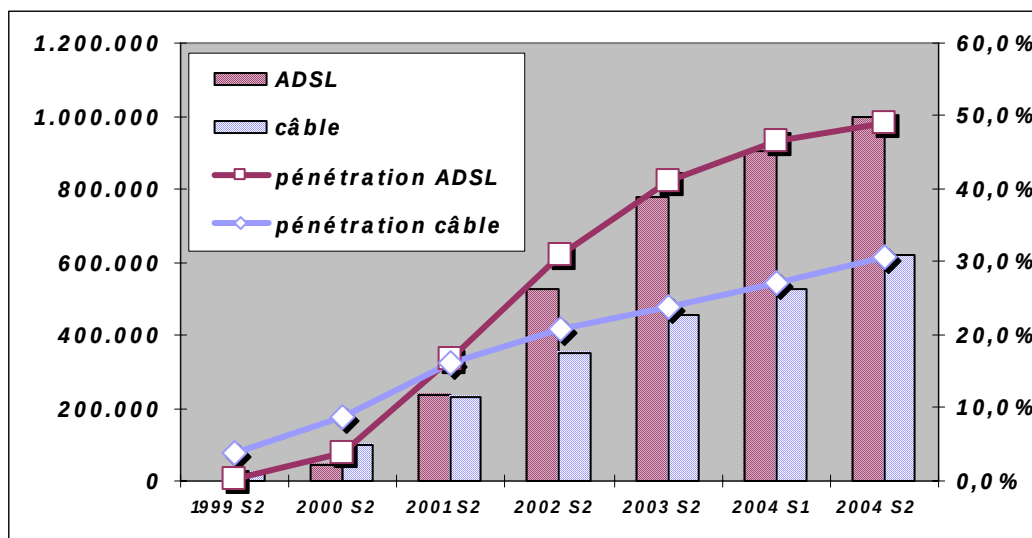
Figure 2.12. Evolution de l'Internet large bande en Belgique (câble + ADSL)²⁵



²⁴ Le Telenet wallon devrait démarrer début de l'année 2006 (article du Tijd du 4 mars 2005)

²⁵ IBPT, selon la déclaration des opérateurs; calculs IBPT

Figure 2.13. Evolution du nombre total de connexions Internet par le câble et ADSL et taux de pénétration en Belgique (en % du nombre total de connexions Internet)



Si l'on exprime le nombre de connexions large bande privées en termes de ménages, on constate qu'en Belgique, environ 35,5% des ménages utilisent la large bande pour surfer sur Internet. En Europe, les Pays-Bas étaient à la tête du classement fin 2004. Le nombre d'abonnés à la large bande a augmenté de 63% en 2004, pour atteindre 3,16 millions de ménages, ce qui revient à une pénétration large bande de 45% en % du nombre de ménages.²⁶

Un autre indicateur du développement d'Internet est le nombre de "hosts". Un "host" est en fait un ordinateur connecté à Internet et hébergeant certains services Internet. Il peut s'agir d'un ordinateur personnel chez un abonné ou d'une machine beaucoup plus évoluée. Le tableau 2.20 donne un aperçu des hosts dans les pays de l'Union européenne. Les chiffres proviennent des RIPE (Réseaux IP Européens) Network Coordination Centre²⁷. Le RIPE NCC (réseaux IP européens) est chargé de la coordination administrative et technique des réseaux IP européens. Il gère également le registre national européen d'Internet (allocation de blocs d'adresses IP).

La méthodologie appliquée par le RIPE consiste à comptabiliser le nombre de machines ("hosts") trouvées sous un certain nom de domaine (.be par exemple). Les doubles comptages sont ensuite éliminés (machines pouvant avoir plusieurs noms mais une même adresse informatique).

²⁶ Les Pays-Bas sont à la tête du classement en Europe pour ce qui est de la large bande : article du Financieel Dagblad du 22 mars 2005

²⁷ www.ripe.net

Tableau 2.20. Nombre de “hosts” Internet pour 10.000 habitants dans les pays de l’UE
(moyenne progressive trimestrielle corrigée) et variations en % (t/t-1)²⁸

	31/03/03	30/06/03	30/09/03	31/12/03	31/03/04	30/06/04	30/09/04	31/12/04
UE	413	428 3,6%	418 -2,3%	426 1,9%	491 15,3%	415 -15,5%	463 11,6%	388 -16,2%
Belgique	337	193 -42,7%	209 8,3%	208 0,5%	195 -6,3%	105* -46,2%	142 35,2%	45* -68,3%
France :	239	265 10,9%	275 3,8%	288 4,7%	401 39,2%	267* -33,4%	386 44,6%	333 -13,7%
Pays-Bas	2.005	2.066 3,0%	2.000 -3,2%	1.968 -1,6%	2.379 20,9%	2.906 22,2%	2.982 2,6%	2.006* -32,7%
Allemagne	316	322 1,9%	298 -7,5%	302 1,3%	320 6%	335 4,7%	343 2,4%	366 6,7%
Royaume-Uni	505	520 3,0%	531 2,1%	546 2,8%	542 -0,7%	190* -64,9%	297 56,3%	359 20,9%
Finlande	2.303	2.319 0,7%	2.350 1,3%	2.397 2,0%	2.483 3,6%	779* -68,6%	2.003 157,1%	1.386 -30,8%
Luxembourg	293	62 -78,8%	72 16,1%	77 6,9%	76 -1,3%	30* -60,5%	11* -63,3%	16* 45,5%
Italie	122	142 16,4%	120 -15,5%	107 -10,8%	122 14,0%	249 104,1%	0*	84
Espagne	143	162 13,3%	178 9,9%	194 9%	236 21,6%	83* -64,8%	253 204,8%	8* -96,8%
Portugal	169	150 -11,2%	132 -12,0%	206 56,0%	293 42,2%	330 12,6%	364 10,3%	438 20,3%
Grèce	156	160 2,6%	167 4,4%	177 6%	182 2,8%	63* -65,4%	205 225,4%	190 -7,3%
Suède	973	1.008 3,6%	1.028 2,0%	1.037 0,9%	1.050 1,3%	1.075 2,4%	1.099 2,2%	947 -13,8
Danemark	1.512	1.492 -1,3%	1.492 0,0%	2.137 43,2%	2.320 8,7%	2.353 1,4%	2.586 9,9%	2.648 2,4%
Irlande	349	367 5,2%	377 2,7%	390 3,4%	398 2,1%	406 2,0%	275* -32,3%	422 53,5%
Autriche	526	646 22,8%	438 -32,2%	58 -86,8%	712 1.127,6%	641 -10%	752 17,3%	0*

²⁸ RIPE Network Coordination Centre, www.ripe.net, calculs IBPT

* données indisponibles ou incomplètes

Il est également intéressant de prendre en considération l'évolution du nombre de noms de domaines attribués en Belgique. Pour rappel, un nom de domaine est une expression du type xxx.com, xxx.org, xxx.be... utilisée pour identifier un site de manière plus conviviale qu'un numéro. Le nombre de noms de domaines correspond au nombre d'adresses de sites qui ont été réservées en Belgique.

L'enregistrement des noms de domaine sur dot-be a été libéralisé le 8 décembre 2000 suite à une décision du conseil d'administration de DNS (Domaine Name Registration) Belgique. Depuis l'introduction des nouvelles règles, aucun lien ne doit plus exister entre le nom du demandeur et le nom de domaine demandé. Cette démarche s'inscrit dans le cadre des objectifs fixés par DNS au moment de sa création: assurer la continuité de l'Internet, d'une part, et promouvoir son accessibilité, d'autre part. Dans le même temps, un réseau d'agents par le biais duquel doit se faire l'enregistrement a été mis en place. L'enregistrement d'un nom de domaine s'en est trouvé nettement simplifié et la procédure accélérée.

Ceci explique l'explosion des enregistrements en décembre 2000. En prenant cette décision, DNS a répondu aux besoins des entreprises, qui réclamaient depuis longtemps davantage de souplesse et une liberté accrue en matière de créativité. Ainsi, les règles antérieures ne permettaient pas l'attribution du nom de domaine journal.be au motif qu'il est trop général.

Le nouveau système a rendu ce nom possible. Le recours aux adresses .be est devenu aussi souple que l'accès aux adresses .com. La Belgique n'est, du reste, pas le seul pays à agir de la sorte. La plupart des pays voisins ont également pris des mesures dans ce sens.

Tableau 2.21. Nombre de nouveaux noms de domaines enregistrés par trimestre et variations en % ($t/t-1$)²⁹

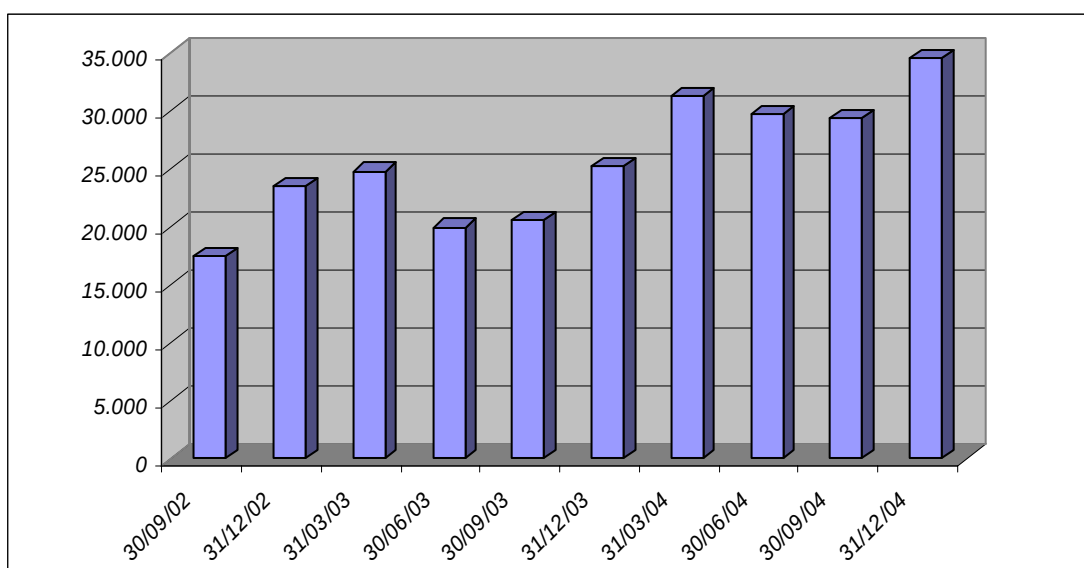
	30/09/02	31/12/02	31/03/03	30/06/03	30/09/03	31/12/03	31/03/04	30/06/04	30/09/04	31/12/04
nouveaux noms de domaine enregistrés	17.464	23.491	24.847	20.009	20.681	25.242	31.329	29.811	29.440	34.668
variation en % t/t-1	3,8%	34,5%	5,8%	-19,4%	3,3%	22%	24,1%	-4,8%	-1,2%	17,8%

Jusque fin 1994, seuls 129 noms avaient été enregistrés, mais depuis lors le nombre de noms de domaines enregistrés a fortement augmenté. Avant la libéralisation de la procédure d'enregistrement (8/12/2000), il y avait 40.000 noms d'enregistrés. Avec le nouveau système d'enregistrement, 90.000 noms avaient été enregistrés à la fin de l'année 2000. Fin 2001, le cap des 175.000 noms enregistrés a été dépassé et le cap des 200.000 noms de domaine enregistrés a été atteint en mai 2002. Fin 2003, il y avait 294.595 noms de domaines enregistrés. L'année 2004 s'est clôturée avec 387.260 noms de domaines enregistrés.

²⁹ DNS (Domaine Name Registration) Belgique, www.dns.be; calculs IBPT

Le 1er juillet 2002, DNS a annoncé une nouvelle adaptation à la baisse du prix pour l'enregistrement d'un nom de domaine (pour juin 2001 : 25 euros) de 10 euros à 6 euros (TVA non comprise). Cette réduction s'applique au prix payé par les agents et vaut aussi bien pour un nouvel enregistrement que pour le renouvellement annuel. Cette baisse de prix constitue une étape logique ultérieure dans le processus de libéralisation des noms de domaine dot-be. Dès le 15 octobre 2002 le détenteur d'un nom de domaine à la possibilité de le céder ou de le vendre à un tiers (TRADE-DOMAIN).

Figure 2.14. Evolution trimestrielle du nombre de nouveaux noms de domaine enregistrés



A.8. Liaisons fixes (lignes louées)

La définition d'une ligne louée (également appelée liaison fixe) figurant dans la loi du 21 mars 1991 (article 68, 8°) a été modifiée par la loi du 19 décembre 1997. Par ligne louée, il faut désormais entendre un *service consistant en la fourniture d'un système de télécommunications qui offre une capacité de transmission transparente entre les points de terminaison des réseaux, à l'exclusion de la commutation sur demande.*

Un service de lignes louées ne peut être exploité que si le réseau sous-jacent a fait l'objet d'une autorisation individuelle de réseau public.

Tableau 2.22. Services de lignes louées³⁰

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	7
1999	6	--	13
2000	12	--	25
2001	2	1	26
2002	5	2	29
2003	4	1	32
2004	0	2	30

Ces déclarations ont été introduites par les sociétés suivantes (le cas échéant, une société peut avoir introduit plusieurs déclarations):

- Belgacom SA;
- Belgacom International Carrier Services SA (BICS SA);
- Brutele SC;
- BT Ltd.;
- B-Telecom;
- CIRB (Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise);
- Colt Telecom SA;
- Equant Belgium SA;
- KPN Eurorings SA;
- Level 3 Communications SA;
- MCI Belgium Luxembourg SA;
- MET – Région Wallonne;
- Mobistar SA;
- Scarlet (FaciliCom International SPRL);
- Telenet Operaties SA;

³⁰ IBPT, selon la déclaration des opérateurs

- Telenet Operaties SA;
- TI Belgium SPRL;
- Tiscali International Network SA;
- Versatel Belgium SA;
- Viatel Belgium Ltd.

Si nous examinons le nombre de lignes louées au cours des 4 dernières années (tableau 2.22), nous constatons que le nombre de lignes louées < 2Mb a diminué de 47,5% et que le nombre de lignes louées ≥ 2Mb a augmenté de 41,5%.

Cette évolution traduit le besoin croissant en lignes louées dotées d'une plus grande capacité et le fait qu'une partie importante des clients passe de l'utilisation des lignes louées à l'utilisation des lignes xDSL, surtout parce que les lignes xDSL sont moins chères que les lignes louées et fournissent néanmoins des services similaires.

Tableau 2.23. Nombre de lignes louées nationales vendues aux utilisateurs finals
(< 2Mb et ≥ 2Mb)³¹

	< 2Mb	variation en %	≥ 2Mb	variation en %
<i>1er semestre 2001</i>	61.144		7.457	
<i>2^{ème} semestre 2001</i>	58.767	-3,9%	8.451	+13,3%
<i>1er semestre 2002</i>	52.936	-9,9%	8.401	-0,6%
<i>2^{ème} semestre 2002</i>	50.093	-5,4%	8.578	+2,1%
<i>1er semestre 2003</i>	45.238	-9,7%	8.885	+3,6%
<i>2^{ème} semestre 2003</i>	40.969	-9,4%	9.494	+6,9%
<i>1^{re} semestre 2004</i>	36.161	-11,7%	9.912	+4,4%
<i>2^{ème} semestre 2004</i>	32.122	-11,2%	10.548	+6,4%

A.9. Réseau numérique à intégration de services (RNIS)

Le service RNIS ou ISDN (Integrated Services Digital Network) est un service de télécommunications plus évolué que le PSTN classique. Le RNIS permet la transmission de la voix, de données, textes ou images sous forme numérisée. Le terme d'Euro-RNIS désigne le RNIS compatible au niveau européen.

Un accès de base correspond à une ligne d'une capacité de 144 kilobits par seconde, comprenant 2 canaux de 64 kbits/s destinés à la transmission proprement dite (canaux B) et un canal de 16 kbits/s conçu pour le signalement et la commutation par paquets. Un accès primaire offre pour sa part 30 canaux B et un canal D.

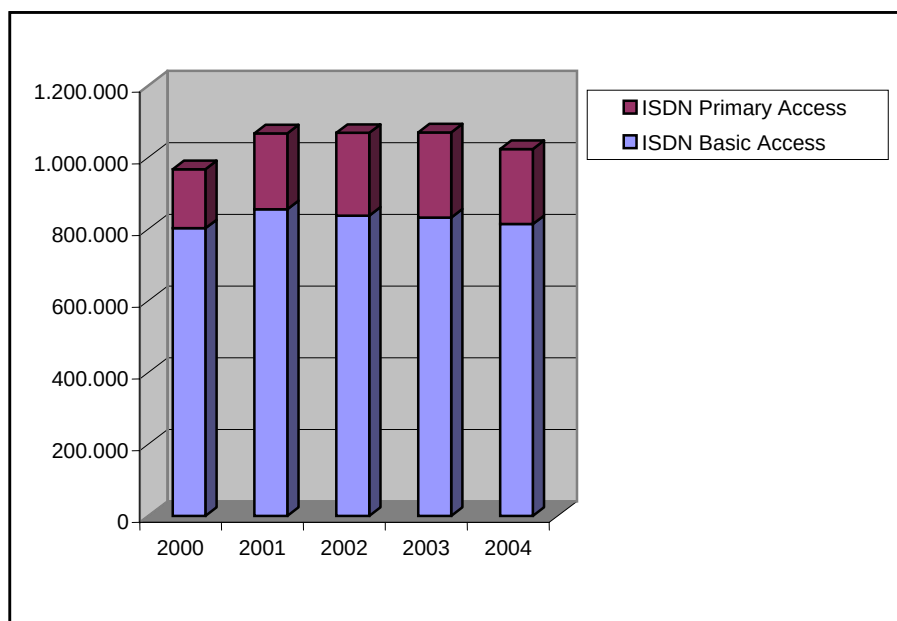
Tableau 2.24. ISDN: nombre de lignes (canaux B)³²

³¹ IBPT, selon la déclaration de Belgacom, Opérations Telenet, Telenet Solutions, Versatel, Brutélé, Colt Telecom, Mobistar.

	<i>Accès de Base</i>	<i>variation en %</i>	<i>Accès Primaire</i>	<i>variation en %</i>
2000	802.566		164.880	
2001	855.976	+6,7%	211.795	+28,4%
2002	838.128	-2,1%	230.850	+9%
2003	832.714	-0,6%	237.780	+3%
2004	814.362	-2,2%	255.330	+7,3%

Si nous considérons le nombre de lignes ISDN sur la période 2002-2004 (tableau 2.23), nous observons que la diminution du nombre de Basic Access se confirme. En revanche, le nombre de Primary Access en 2004 a continué de progresser de 7,3%.

Figure 2.15. Evolution du nombre de lignes ISDN (Accès de base et Accès primaire)
(dans les canaux B)



³² Jusqu'en 1997: Belgacom; depuis 1998: IBPT, selon la déclaration des opérateurs

A.10. Audio et vidéoconférences et autres services multimédias

Audio et vidéoconférences sont des services permettant d'assurer des communications vocales uniquement (audio) ou vocales et visuelles (vidéo) entre deux ou plusieurs points éloignés. Le terme de téléconférence peut s'appliquer de manière générale aux deux types de services.

Tableau 2.25. Services de téléconférence

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	4
1999	1	--	5
2000	1	--	6
2001	1	--	7
2002	0	--	7
2003	1	--	8
2004	1	1	8

Tableau 2.26. Vidéo à la demande

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1999	1	--	1
2000	0	--	1
2001	0	--	1
2002	0	--	1
2003	0	--	1
2004	0	1	0

A.11. Services de télécommunications sur réseaux indépendants, destinés à des groupes fermés d'utilisateurs

Il faut distinguer les services destinés aux groupes fermés d'utilisateurs (CUG, Closed Users Groups) et les services de réseaux privés virtuels (VPN, Virtual Private Networks). Les tableaux ci-dessous comptabilisent les déclarations pour ces deux types de services.

La loi définit un groupe fermé d'utilisateurs comme étant une "entité unie par des liens socio-économiques ou professionnels clairs, préexistant à l'exploitation du service et qui sont plus larges que le simple besoin de communication réciproque".

De manière simplifiée, la différence entre un service CUG et un service VPN réside dans le fait qu'un service CUG peut mettre en communication deux interlocuteurs connectés simultanément au PSTN, ce qui est interdit pour un VPN (il s'agirait alors de téléphonie vocale, avec les conditions que cela entraîne).

Tableau 2.27. *Virtual Private Networks*

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	18
1999	11	--	29
2000	3	--	32
2001	5	1	36
2002	0	1	35
2003	1	3	33
2004	3	4	32

Tableau 2.28. *Services à l'intérieur des Closed Users Groups*

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	30
1999	1	--	31
2000	4	1	34
2001	0	--	34
2002	2	2	34
2003	0	2	32
2004	1	3	30

A.12. Les services de télex et de télégraphe

Télex et télégraphe sont des services déjà anciens dans le monde des télécommunications. Dans les pays développés, leur utilisation connaît un sérieux recul à la suite de la diffusion d'outils de communication plus modernes et plus conviviaux comme le téléfax ou encore le courrier électronique. Deux services de télex seulement sont enregistrés auprès de l'IBPT.

Tableau 2.29. Services de télex

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
2002	0	--	2
2003	0	--	2
2004	0	--	2

Tableau 2.30. Services de télégraphe

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
2000	1	--	2
2001	0	--	2
2002	0	--	2
2003	0	--	2
2004	0	--	2

A.13. Autres services de télécommunications sur réseaux fixes

Sont regroupés dans cette section un certain nombre d'autres services prestés via les infrastructures fixes. Il s'agit de services libéralisés mais que le fournisseur doit déclarer auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications. Outre les indicateurs classiques (nombre de raccordements, nombre de téléphones mobiles, etc), l'évolution du nombre de déclarations pour ces services traduit lui aussi le dynamisme du marché des télécommunications.

Comme le nom l'indique, le call back consiste à composer un numéro d'appel puis à être rappelé. Cette pratique est particulièrement mise en oeuvre dans le cas des communications internationales. En effet, la disparité des tarifs en fonction de la direction des appels (par exemple Etats-Unis - Europe plutôt qu'Europe - Etats-Unis) peut en effet rendre intéressant un service qui fait bénéficier l'appelant du tarif appliqué dans l'autre direction.

Tableau 2.31. Services vocaux de call back

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
<i>2000</i>	<i>1</i>	<i>--</i>	<i>2</i>
<i>2001</i>	<i>0</i>	<i>--</i>	<i>2</i>
<i>2002</i>	<i>0</i>	<i>--</i>	<i>2</i>
<i>2003</i>	<i>0</i>	<i>--</i>	<i>2</i>
<i>2004</i>	<i>1</i>	<i>--</i>	<i>3</i>

Les callings cards connaissent pour leur part un certain succès. Le principe de ces cartes est de proposer à son utilisateur d'appeler un numéro gratuit avant d'indiquer quel correspondant il souhaite joindre.

Leur atout est de permettre de téléphoner de n'importe quel appareil en Belgique ou à l'étranger et d'être facturé via sa facture téléphonique habituelle. Cette particularité évite de devoir disposer de monnaie locale pour téléphoner ou de devoir payer les suppléments parfois réclamés dans les hôtels ou les aéroports. Les calling cards peuvent également être des cartes prépayées, offrant une certaine durée de communication.

Tableau 2.32. Services de calling cards "postpaid"

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
<i>1998</i>	<i>--</i>	<i>--</i>	<i>9</i>
<i>1999</i>	<i>4</i>	<i>1</i>	<i>12</i>
<i>2000</i>	<i>1</i>	<i>--</i>	<i>13</i>
<i>2001</i>	<i>0</i>	<i>--</i>	<i>13</i>
<i>2002</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>12</i>
<i>2003</i>	<i>0</i>	<i>--</i>	<i>12</i>
<i>2004</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>11</i>

Tableau 2.33. Services de calling cards "prepaid"

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	11
1999	15	1	25
2000	10	--	35
2001	4	--	39
2002	0	4	35
2003	4	--	39
2004	2	4	37

Tableau 2.34. Services de télécopie (téléfax)

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	3
1999	2	--	5
2000	1	--	6
2001	0	--	6
2002	0	--	6
2003	0	--	6
2004	0	--	6

Tableau 2.35. Freephone

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	4
1999	4	--	8
2000	1	--	9
2001	0	--	9
2002	0	1	8
2003	0	--	8
2004	0	1	7

Tableau 2.36. Téléphonie via Internet

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	0
1999	5	--	5
2000	3	--	8
2001	0	--	8
2002	0	2	6
2003	2	--	8
2004	5	2	11

Dans le courant de l'année 2004, trois fournisseurs de services voip ont fait une déclaration auprès de l'IBPT. Il s'agit de Realroot, The Phone Company et Aquanta Networks (Calligator).

La téléphonie via Internet disponible pour le grand public, et plus particulièrement le VOIP phone to phone qui utilise un simple appareil téléphonique et un adaptateur entre cet appareil et la connexion large bande pour convertir le signal vocal analogique en données numériques est ainsi officiellement lancée en Belgique grâce à l'autorisation en date du 14 avril 2004 du service vocal VOIP de l'entreprise RealRoot.

Tableau 2.37. GSM Gateway provider

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
2004	6	/	6

Par sa communication du 4 août 2004, le Conseil a décidé que l'exploitation d'un GSM-gateway pour les besoins de tiers devait être déclarée auprès de l'Institut.

Un GSM-gateway est un appareil qui convertit les appels d'un appareil raccordé à un poste fixe vers un poste gsm en appel gsm à gsm.

Les bureaux privés de télécommunications sont des commerces qui mettent des appareils téléphoniques ou éventuellement des appareils téléfax à la disposition du public mais dans des locaux situés en dehors du domaine public (ce qui les distingue des cabines publiques).

Tableau 2.38. Bureaux privés de télécommunication sur domaine privé

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	54
1999	93	--	147
2000	169	--	316
2001	175	--	491
2002	359	6	844
2003	478	16	1306
2004	682	209	1779

Tableau 2.39. Bureaux privés de télécommunication sur domaine public

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	2
1999	33	1	34
2000	3	1	36
2001	0	--	36
2002	0	--	36
2003	0	--	36
2004	0	2	34

On peut ranger également dans cette section les call centers, ces centres qui reçoivent les appels destinés à une entreprise ou une organisation et qui permettent de renseigner les appelants ou de les orienter vers le bon interlocuteur. Il n'existe malheureusement pas de comptabilisation fiable de ces établissements en Belgique.

B. LES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS MOBILES

B.1. Mobilophonie:

La mobilophonie est un service qui permet de téléphoner à l'aide d'un appareil transportable, que le correspondant dispose d'un poste fixe ou portable. La seule limite d'utilisation est la couverture du territoire du réseau mobile, c'est-à-dire le nombre et l'emplacement des antennes qui composent le réseau. Les fréquences constituent toutefois une ressource rare à gérer avec parcimonie.

Le 1 janvier 1994 le réseau GSM Proximus voit le jour. Quelques mois plus tard Belgacom SA et la firme américaine AirTouch créent une nouvelle société de droit privé Belgacom Mobile.

Le deuxième opérateur sur le marché belge démarre ses activités le 27 août 1996.

En 1999 Belgacom Mobile et Mobistar ont été rejoints par KPN-Orange (actuellement Base).

Sur le plan tarifaire, la concurrence entre les trois opérateurs mobiles s'est traduite en avantage pour le consommateur. A titre d'exemple, les trois opérateurs ont désormais adopté le principe de la tarification à la seconde (après la première minute ou après un coût fixe de connection). En plus de nombreuses promotions sont proposées pour recruter de nouveaux clients.

L'entrée des soi-disant MVNO (mobile virtual network operator) a conduit au fait que le consommateur, à côté de l'offre des trois réseaux mobiles, peut opter pour les services mobiles offerts par ces troisièmes parties qui utilisent un réseau mobile existant pour fournir leur service.

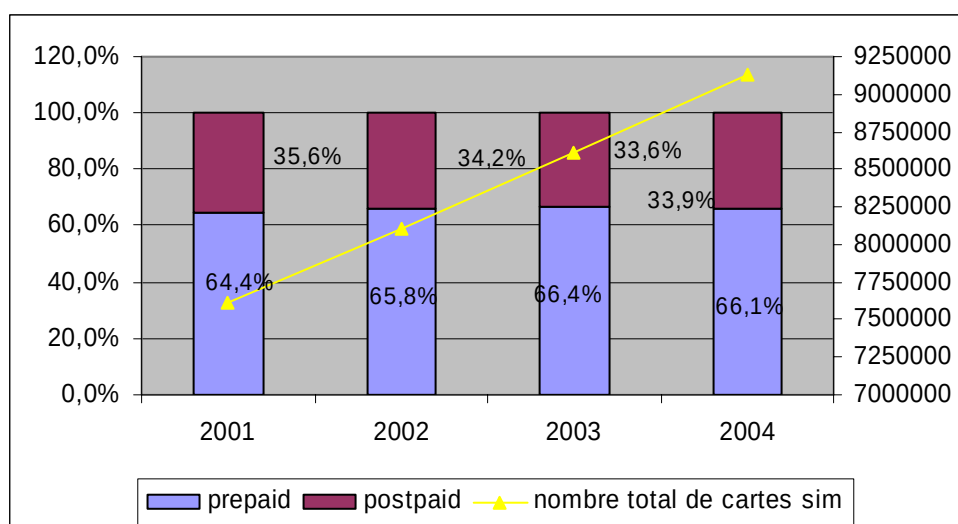
Les cartes prépayées de GSM peuvent être rechargées aux terminaux Bancontact/Mistercash, dans une cabine téléphonique publique, sur internet, par le GSM même ou par les cartes rechargeables.

La portabilité des numéros mobiles a été introduite à partir du 1er octobre 2002. Chacun des trois opérateurs mobiles a mis au point un signal de transparence qui est offert en même temps que l'introduction de la portabilité des numéros mobiles. Pour des raisons techniques, il persiste, temporairement de légères différences entre le mode de signalisation sonore proposé par chaque opérateur mobile.

Tableau 2.40. Nombre de cartes sim en Belgique

	<i>Total</i>	<i>variation en %</i>
2001	7.609.113	35%
2002	8.101.777	6,5%
2003	8.605.834	6,2%
2004	9.131.705	6,1%

Si nous observons le nombre de cartes SIM (tableau 2.40 et figure 2.16), nous constatons que la croissance diminue depuis l'année 2002 et se poursuit au même rythme au cours des années 2003 et 2004.

Figure 2.16. Evolution du nombre de cartes SIM en Belgique et de la répartition prepaid-postpaid

Le tableau suivant compare les différences en matière de densité de la mobilophonie par rapport à la population, ce qui constitue la meilleure manière pour mesurer la pénétration de ce service.

Si nous analysons les chiffres, nous remarquons que la densité de la mobilophonie (nombre total de cartes SIM) dans les pays de l'Union européenne connaît une augmentation dans tous les pays entre fin 2002 et fin 2003. En moyenne, la densité de la mobilophonie a augmenté de 7,8% dans l'Union européenne. Au Luxembourg, en Grèce, en Espagne, en Suède et au Pays-Bas, l'augmentation s'élevait à plus de 10%. En Finlande et au Royaume-Uni, la hausse était la plus faible.

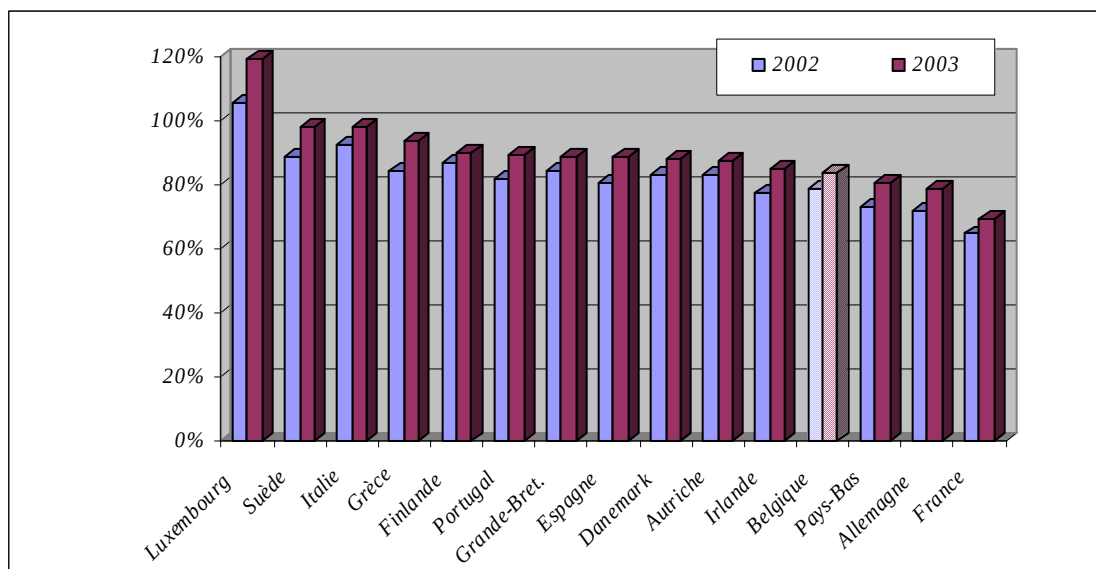
Tableau 2.41. Mobilophonie: densité pour 100 habitants dans les pays de l'UE³³

	2002	2003	variation en %
UE	78,7	84,8	7,8%
<i>Autriche</i>	83,4	87,4	4,9%
<i>Luxembourg</i>	105,5	119,4	13,1%
<i>Belgique</i>	78,2	82,8	5,8%
<i>Irlande</i>	77,7	84,9	9,4%
<i>Grèce</i>	84,6	93,6	10,6%
<i>France :</i>	64,7	69,6	7,6%
<i>Espagne</i>	80,7	88,5	11,7%
<i>Italie</i>	92,6	98,0	5,7%
<i>Portugal</i>	81,9	89,2	8,8%
<i>Danemark</i>	83,2	88,3	6,1%
<i>Pays-Bas</i>	72,9	80,6	10,6%
<i>Allemagne</i>	71,6	78,5	9,6%
<i>Suède</i>	88,9	98,1	10,3%
<i>Finlande</i>	86,8	90,0	3,8%
<i>Royaume-Uni</i>	84,1	88,8	5,6%

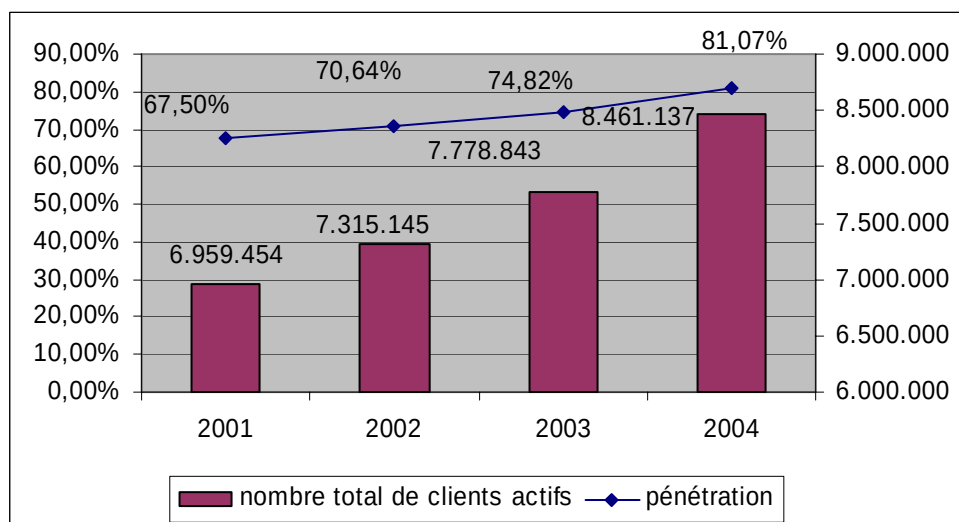
Fin 2002, le Luxembourg a été le premier pays de l'UE à avoir dépassé le taux de pénétration mobile de 100%. Le dépassement du nombre d'habitants par le nombre d'abonnés peut s'expliquer par le fait qu'un seul utilisateur possède plus d'une carte prepaid ou carte sim pour différents réseaux afin de pouvoir bénéficier de prix inférieurs pour des appels on-net. Une autre explication est vraisemblablement le fait que bon nombre d'habitants de pays limitrophes ont également un deuxième GSM pour leur utilisation au Luxembourg.

La Belgique occupe la 12^e place dans le classement de l'UE avec un taux de pénétration de 83,8%. La dernière place est occupée par la France depuis plusieurs années déjà, avec 69,6 mobilophones pour 100 habitants.

³³ OCDE, Perspectives des communications 2005, calculs IBPT

Figure 2.17. Densité de la mobilophonie dans les pays de l'UE

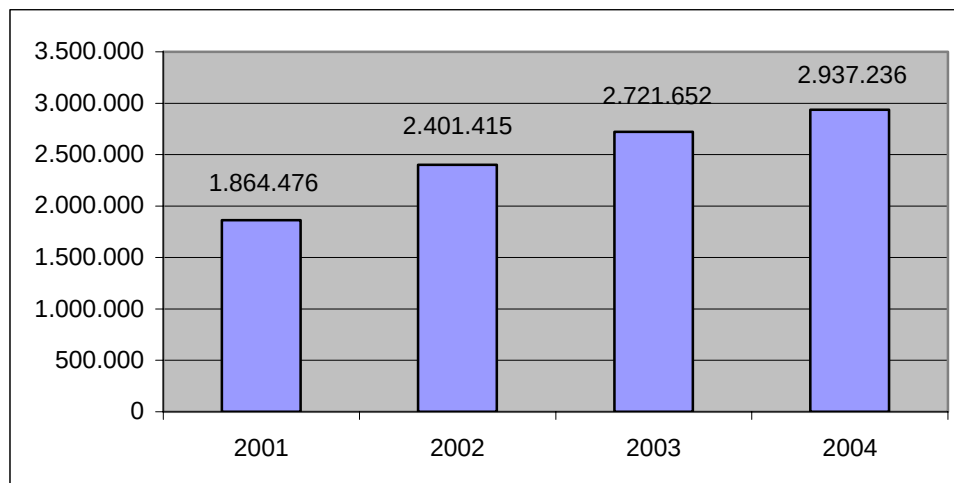
Alors que la densité de la mobilophonie en Belgique n'était encore que de 67,5% fin 2001, elle avait déjà atteint 74,82% fin 2003. Fin 2004, le taux de pénétration en Belgique s'élevait à 81,07% (8.461.137 clients actifs de mobilophonie).

Figure 2.18. Evolution de la densité de la mobilophonie en Belgique (en termes d'abonnés actifs)³⁴

³⁴ année 2004: calcul de l'IBPT du taux de pénétration mobile sur la base d'une évaluation du chiffre de population qui prend la même croissance qu'en 2003 comme point de départ.

Outre le service de téléphonie vocale mobile, le SMS, un service de messagerie basé sur du texte, est l'un des services le plus populaire via le téléphone mobile.

Figure 2.19. Evolution du nombre de SMS envoyés en Belgique en milliers d'unités (national + international)



L'application **WAP** (Wireless Application Protocol) a été développée afin de mettre Internet sur les téléphones mobiles. Il s'agit d'un protocole permettant d'emballer, d'envoyer et de regarder des informations. Le WAP dans les réseaux GSM courants est cependant lent.

La technologie de réseau GPRS (General Packet Radio Services), qui est une extension du réseau GSM courant, a permis de considérablement augmenter la vitesse du WAP. Des vitesses de transfert allant jusqu'à 30-50 kb/s au lieu de 9,6 kb/s pour le GSM normal deviennent possibles. Le GPRS, également désigné par 2,5G, se distingue du GSM par le format d'envoi des données (petits paquets de données). En Belgique, le service est fourni par les trois opérateurs de mobilophonie : fin juin 2004, ensemble, ils totalisaient 108.032 utilisateurs de GPRS. D'ici la fin 2004, leur nombre était passé à 165.235.

Le **MMS** (multimedia messaging) est une application qui utilise le GPRS. En novembre 2002, le MMS a été ajouté à l'offre de services mobiles en Belgique. Il s'agit d'un service permettant de développer la technologie SMS avec des illustrations, des photos, des sons et des vidéoclips.

L'**I-Mode** est un service mobile comparable au WAP 2.0. Ce service Internet mobile est offert depuis février 1999 par NTT-DoCoMO au Japon. En Belgique, le service a été lancé en octobre 2003 par l'opérateur Base. Leur nombre de clients s'élevait à 28.000 fin 2004, chiffre considérablement moins important que les 660 000 de KPN aux Pays-Bas et les 1,1 millions pour le E-plus allemand³⁵.

Base s'est vu confronter à deux concurrents de ses propres services i-mode suite au lancement en juin 2004 de Vodafone Life ! par Proximus et d'Orange World par Mobistar, deux nouveaux paquets de services multimédias.

Pour ce qui est de l'**UMTS** (Universal Mobile Telecommunications System), la troisième

³⁵ Article du Tijd du 11 mars 2005.

génération de télécommunications mobiles, en 2001 des licences ont été délivrées à Belgacom Mobile sa, Mobistar sa et Base sa. Comme pour le GPRS, la transmission de données se fait en paquets, mais à une vitesse considérablement plus élevée (jusqu'à 384 kbps). Le réseau UMTS soutient ainsi un certain nombre de nouveaux services comme la téléphonie vidéo mobile, le videostreaming ou le video messaging.

Le 8 avril 2004, Proximus a lancé la première offre commerciale de services 3G. A partir de mai 2004, les utilisateurs professionnels ont pu acheter la carte de données Vodafone Mobile Connect 3G/GPRS. Cette carte à enficher pour ordinateurs portables permet des connexions de données mobiles à une vitesse allant jusqu'à 384 kbps. La vitesse de transmission est jusqu'à 7 fois plus élevée que pour la connexion via une ligne fixe et jusqu'à 10 fois supérieure à un GPRS. Les autres opérateurs mobiles n'ont pas encore suivi. Base a entre-temps annoncé respecter les obligations de licence. En conséquence, l'opérateur GSM devra desservir au moins 30% de la population d'ici le 1^{er} janvier 2006.

Mobistar n'a pas encore pris de décision non plus concernant une date pour le lancement d'UMTS. Cependant, le 15 février 2005, avec l'annonce de l'implémentation de la technologie Edge, l'entreprise a franchi une étape intermédiaire importante sur la voie de la technologie 3G. Cette solution permet d'augmenter considérablement la capacité et le débit du réseau GPRS (3 à 4 fois) sans modifier l'infrastructure de réseau.

B.2. Services de radiocommunications mobiles accessibles au public (PAMR: Public Access Mobile Radio)

Les services PAMR (trunking) sont des services de communication par radio. Ils offrent des applications voix et/ou données et s'adressent à des groupes fermés d'utilisateurs. L'ouverture d'un tel service en Belgique requiert le respect d'un cahier des charges spécifique établi par l'IBPT. Six déclarations ont été enregistrées pour des services de ce type.

Tableau 2.42. Services de trunking

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
2002	0	--	5
2003	1	--	6
2004	0	1	5

Les exploitants enregistrés au 31.12.04 sont:

- Entropia Networks SPRL;
- Belgocontrol (réseau sur l'aéroport de Bruxelles National);
- Ram Mobile Data Belgium;
- FLUXYS.

Ces noms sont évidemment identiques à ceux figurant au chapitre 1 dans la section C.2. (réseaux de trunking). En effet, en matière de services mobiles, une seule et même autorisation vise le réseau et le service.

A noter également l'existence de l'opérateur mobile de transmission de données pour services spécialisés:

- Securicor Datatrak

B.3. Services de radiocommunications mobiles privés (PMR: Private Mobile Radio)

Entrent dans cette catégorie les services auxquels font appel les services d'urgence ou les sociétés de taxis ou de dépannage. Il s'agit de réseaux mobiles mis en place à des fins de sécurité ou d'utilité publique (le terme "privé" qui figure dans le titre ne fait pas référence à la forme de propriété mais signifie qu'il s'agit d'un usage restreint à certains utilisateurs).

On peut établir une distinction entre PMR classique et Trunked PMR (TPMR) selon que le réseau permet une seule communication à la fois ou plusieurs communications simultanées. Le PMR classique ne dispose que d'une seule station de base et d'une seule fréquence radio.

Pour ce qui concerne le nombre de ces réseaux, il faut se rapporter au tableau 1,2., section C.3. du chapitre 1 puisque l'installation d'un réseau PMR nécessite l'obtention d'une autorisation auprès de l'IBPT.

Dans ce cas, il s'agit des autorisations de première et de troisième catégorie.

B.4. Services de télécommunications maritimes et services de communications air-sol

L'utilisation des GSM est interdite à bord des avions pour des raisons de sécurité.

C'est pour cette raison qu'a été mis au point le système TFTS, c'est-à-dire Terrestrial Flight Telecommunication System, lequel permet aux passagers de communiquer avec des correspondants au sol durant des vols courts ou moyens courriers.

Aucun service de ce type n'est exploité pour l'instant en Belgique.

B.5. Services de localisation et de positionnement

Comme leur nom l'indique, ces services permettent le contrôle de la localisation et du déplacement de véhicules ou d'installations fixes. Un seul fournisseur a déjà reçu une licence pour ce type de service. Il s'agit de la société Securicor Datatrack, active depuis 1996 sur ce marché.

Tableau 2.43. Services de localisation

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Total en fin d'année</i>
<i>2002</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>2003</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>2004</i>	<i>0</i>	<i>1</i>

B.6. Autres services de communications mobiles

Cette section est prévue pour rassembler les services de communications mobiles qui ne répondraient pas aux définitions des sections précédentes.

C. SERVICES DE GESTION DES COMMUNICATIONS

C.1. Gestion des services de réseau et sous-traitance

Il s'agit de sociétés spécialisées dans la gestion de réseaux pour des tiers, notamment dans la mise en place de réseaux privés virtuels ou de réseaux pour groupes fermés d'utilisateurs tels qu'ils ont été définis plus haut (cf. A.8.).

C.2. Vente de capacité

L'achat de capacité ou de largeur de bande sur des réseaux existants est une pratique qui peut se révéler avantageuse pour les deux contractants. L'acheteur peut obtenir un tarif inférieur à celui de la location d'une liaison fixe, tandis que le vendeur rentabilise la capacité excédentaire de son réseau.

Les entreprises qui sont de simples revendeurs de capacité, sans que s'ajoutent à cette vente de capacité des facilités de commutation ou d'autres services, ne sont pas tenues d'introduire une déclaration auprès de l'IBPT.

D. SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS A VALEUR AJOUTEE

Du fait des progrès technologiques, un grand nombre de services de télécommunications peuvent être considérés comme des services à valeur ajoutée. Les sections qui suivent correspondent uniquement aux rubriques définies par Eurostat comme faisant partie de cette catégorie spécifique des services à valeur ajoutée. Elles ne correspondent donc pas avec la structure de la base de données de l'IBPT.

D.1. Le courrier électronique

Le courrier électronique ou E-mail (Electronic mail) ou encore messagerie électronique permet l'échange de messages entre ordinateurs via un modem et un réseau de télécommunications, le PSTN par exemple. Un certain nombre de services de courrier électronique ont été déclarés à l'IBPT.

Par ailleurs, aucun service de répertoires électroniques (consultation d'annuaires électroniques via un ordinateur) n'est enregistré actuellement.

Tableau 2.44. Services sur base du protocole X.400

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	6
1999	2	--	8
2000	1	--	9
2001	1	--	10
2002	0	--	10
2003	0	--	10
2004	0	--	10

Tableau 2.45. Services sur base du protocole X.500

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	2
1999	4	--	6
2000	1	--	7
2001	1	--	8
2002	0	--	8
2003	0	--	8
2004	4	--	12

D.2. Téléphonie vocale store-and-forward

Les services dits "store-and-forward" consistent à stocker des messages vocaux et à permettre de les récupérer ensuite, de manière à permettre une communication différée.

Quelques entreprises exploitent ce type de services en Belgique.

Tableau 2.46. Services de messagerie vocale / téléphonie store-and-forward

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	2
1999	2	--	4
2000	1	--	5
2001	1	1	5
2002	2	--	7
2003	0	--	7
2004	0	--	7

D.3. Télémétrie:

Le concept de télémétrie désigne les moyens permettant d'enregistrer des mesures de phénomènes (par exemple des phénomènes électriques comme la tension ou le courant) et la transmission à distance des informations ainsi collectées. Aucun service de ce type n'est enregistré.

D.4. Autres services de réseaux de télécommunications à valeur ajoutée

Cette rubrique est destinée à regrouper les services qui ne peuvent être classés dans une des catégories ci-dessus.

Tableau 2.47. Services EDI

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	3
1999	5	--	8
2000	1	--	9
2001	1	--	10
2002	0	--	10
2003	0	--	10
2004	4	--	14

Tableau 2.48. Autres services

	<i>Nombre de déclarations dans l'année</i>	<i>Nombre de résiliations</i>	<i>Total en fin d'année</i>
1998	--	--	41
1999	26	--	67
2000	21	--	88
2001	5	2	91
2002	5	3	93
2003	1	4	90
2004	0	14	76

E. LES SERVICES AUDIOVISUELS

E.1. Services de transmission télévisée :

Belgacom dispose à la Tour Madou (Bruxelles) d'un centre de commutation de signaux TV nationaux et internationaux. Belgacom installe l'infrastructure qui permet aux stations privées de transmettre des images en direct vers le studio de télévision. Des chaînes comme VTM, VRT, BBC1, BBC2, RTL-TVI font appel à ce réseau pour recevoir certains programmes étrangers, de même que les émetteurs de télévision régionale. Les données relatives à cette activité ne nous sont plus communiquées. Des sociétés de diffusion audiovisuelle comme la RTBF et la VRT disposent de leurs propres faisceaux hertziens. Elles ne sont cependant pas tenues de détenir une autorisation pour émetteurs ou récepteurs de radiocommunication car elles bénéficient d'une exemption à la réglementation en la matière. Ces faisceaux hertziens sont utilisés pour usage propre et non pour offrir des services à des tiers.

E.2. Services de radiotransmission :

Il s'agit de services de réseaux nécessaires à la transmission de signaux radio, par opposition à la section précédente qui visait les signaux de télévision. Ici aussi, les équipements sont utilisés pour usage propre et non pour prester des services pour des tiers.

F. LES SERVICES RADIO-TELEVISES SUR LES RESEAUX DE TELEDISTRIBUTION

F.1. La télédistribution

Les câblodistributeurs disposent d'infrastructures susceptibles d'être adaptées de manière à pouvoir offrir également des services de télécommunications. Ceci explique que plusieurs cablôdistributeurs se soient investis dans le secteur des télécommunications, pour proposer des services comme l'accès à Internet ou la téléphonie vocale.

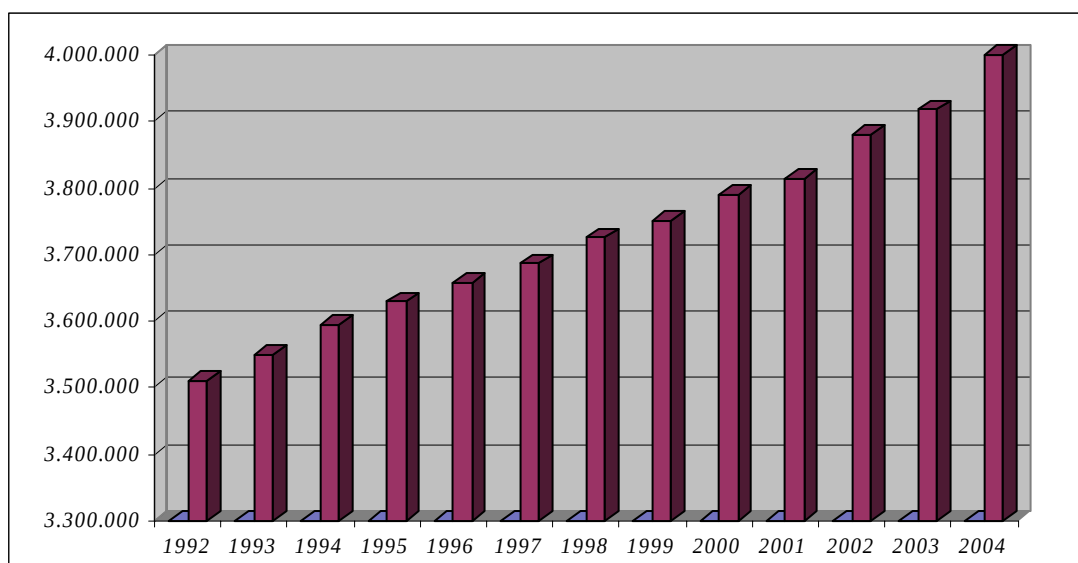
En Belgique, la télédistribution par câble est assurée essentiellement par des intercommunales, mixtes d'une part (en association avec Electrabel), pures d'autre part. L'association professionnelle de radio- et télédistribution (RTD) collecte les données figurant ci-dessous et concernant le nombre d'abonnés par câblodistributeur.

Tableau 2.49. *Télédistribution par câble: nombre d'abonnés au 30/09*

	<i>Nombre d'abonnés</i>	<i>variation en %</i>
1997	3.686.001	0,8%
1998	3.725.191	1,1%
1999	3.751.795	0,7%
2000	3.788.650	1,0%
2001	3.814.949	0,7%
2002	3.880.321	1,7%
2003	3.917.340	1%
2004	3.999.272	2,1%

Le nombre d'abonnés reste relativement stable en Belgique, mais augmente cependant légèrement chaque année (figure 2.20). Ainsi, le nombre d'abonnés est passé de 2,6 millions en 1982, à 3,5 millions en 1992, et à presque 4 millions en 2004.

Figure 2.20. Evolution du nombre d'abonnés à la télédistribution en Belgique



La structure des câblodistributeurs en Flandre a connu quelques changements marquants en 2002.

Ainsi a été créée le 9 août 2002 MixtICS, une filiale de Telenet. Ce câblodistributeur est chargé de la distribution des signaux d'information et de communication (ICS) à plus de 1.560.000 abonnés en Flandre. Dix intercommunales mixtes ont, au nom des communes actionnaires, transféré leurs activités de câblodistribution à MixtICS (Gaselwest, Interteve, TeveOost, Telekempo, Tevelo, TeveWest, Intergem, IMEA, IVEKA et Iverlek).

Les autres câblodistributeurs purs- qui, regroupés en Interkabel, sont actionnaires de Telenet avec lequel ils collaborent intensivement - continueront à opérer indépendamment. Il s'agit de: Integan, Interelectra, PBE, et de WVEM qui a repris Havi-tv et VEM.

Tableau 2.50. Télédistribution par le câble: nombre d'abonnés par société au 30/09

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	1999-2004 variation en %
AIESH ²	14.653	14.746	14.835	14.971	15.208	15.338	4,7%
ALE ²	304.869	305.821	307.730	310.843	312.285	313.000	2,7%
BRUTELE ²	253.104	253.632	282.148	284.574	285.284	287.827	13,7%
CODITEL ³	165.957	167.725	135.959	139.139	140.420	138.830	-16,3%
IDEA ²	137.766	137.803	137.454	137.088	137.274	135.826	-1,4%
IGEHO ¹	91.362	92.332	93.175	94.146	94.839	95.733	4,8%
INATEL ¹	129.444	130.521	131.296	132.041	133.388	135.109	4,4%
INTEGAN ²	201.296	203.339	204.255	209.318	217.511	218.650	8,6%
INTERELECTRA ²	280.654	286.153	290.576	295.599	298.946	304.908	8,6%
INTEREST ¹	23.959	24.248	24.230	24.309	24.374	24.343	1,6%
INTERMOSANE ¹	50.985	51.350	51.639	52.195	52.635	53.183	4,3%
MIXT-ICS (Telenet): ¹				1.578.014	1.592.189	1.650.374	
GASELWEST	302.038	306.210	308.321	318.004			
IMEA	41.518	41.867	41.979	42.756			
INTERGEM	194.401	196.199	198.072	202.661			
INTERTEVE	67.800	68.629	69.475	70.409			
IVEKA	116.704	118.354	119.996	124.587			
IVERLEK	282.539	284.467	289.509	293.642			
TELEKEMPO	64.324	65.293	66.125	67.274			
TEVELO	26.613	26.897	27.138	27.801			
TEVEOOST	244.574	246.977	249.313	256.359			
TEVEWEST	170.150	172.274	174.463	174.521			
PBE ²	50.661	53.954	54.692	55.047	55.673	56.255	11,0%
SEDITEL ¹	100.190	101.457	102.499	103.558	104.838	106.864	6,7%
SIMOGEL ¹	22.213	22.361	22.510	22.765	23.222	23.387	5,3%
TELELUX ¹	85.050	86.837	87.493	87.902	89.463	90.897	6,9%
UPC ³	123.952	123.973	122.392	127.316	130.672	134.302	8,4%
VEM ²	13.750	13.960	14.274	14.605	-	-	-
WOLU TV ³	19.059	19.150	19.351	19.705	20.090	20.189	5,9%
WVEM: ²				177.186	189.029	194.257	
WVEM	79.095	80.343	81.936	83.527			
HAVI T.V.	90.555	91.778	92.114	93.659			
TOTAL	3.751.795	3.788.650	3.814.949	3.880.321	3.917.340	3.999.272	6,6%

1: Intercommunales mixtes

2: Intercommunales pures

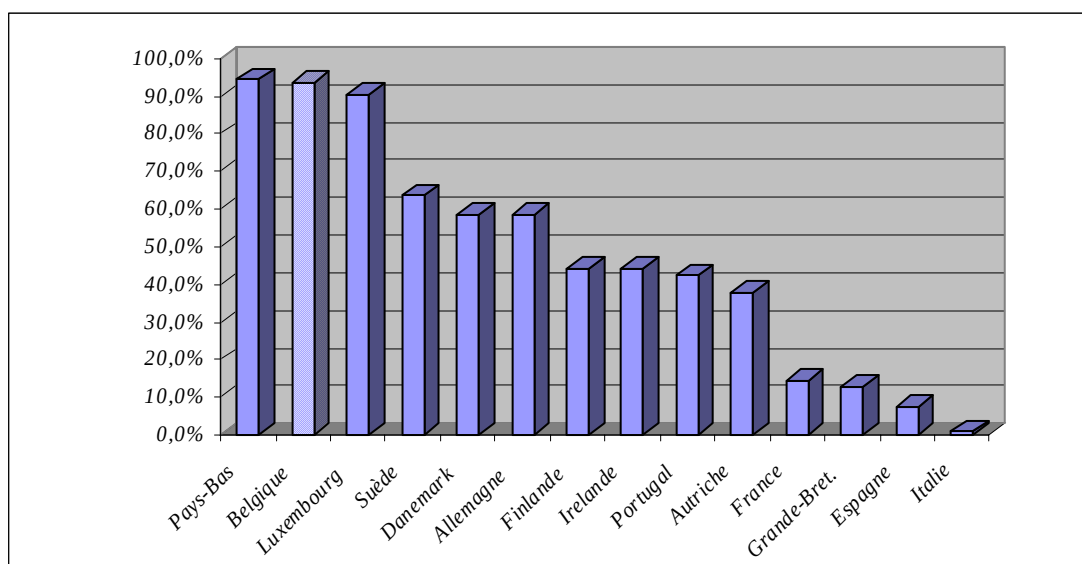
3: Secteur privé

Contrairement à ce qui se fait le plus souvent pour mesurer la pénétration des services de télécommunications, la densité du nombre d'abonnés à la télédistribution est exprimée non pas par rapport à la population, mais bien par rapport au nombre de ménages.

Le niveau de pénétration de la télédistribution varie fortement dans l'Union européenne. Les Pays-Bas et la Belgique se trouvent en tête avec un peu plus de 90%.

Des pays comme le Royaume-Uni, l'Espagne et l'Italie ont en revanche seulement un taux de pénétration de respectivement 12,93%, 7,38% et 0,83%.

Figure 2.21. Pénétration de la télédistribution : nombre d'abonnés à la télédistribution en % du nombre de ménages dans les pays de l'UE en 2004³⁶



F.2. Télétexte

Le télétexte est un service qui permet de consulter des informations brèves sur un téléviseur à l'aide d'une télécommande. Ces informations sont présentées sous forme de « pages » (écrans) numérotées et classées par thèmes (actualités, grilles de programmes, météo, etc). En plus de cette fonction informative, le télétexte présente également un intérêt particulier pour les téléspectateurs sourds ou malentendants.

Pour la Flandre, nous disposons des résultats d'une enquête sur l'utilisation du Télétexte.³⁷

³⁶ European Cable Communications Association, octobre 2004, www.ecca.be

³⁷ Résultats communiqués par le service d'étude de la VRT, calculs IBPT

Tableau 2.51. Utilisation du télétexte (chiffres moyens de la consultation du télétexte par jour) en % de la population totale possédant le télétexte

2004	TV TOT	TV1	CANVAS	VTM	KAN2	VT4
07:00 – 17:00	5,4%	3,5%	1,1%	1,8%	0,4%	0,5%
17:00 – 20:00	5,5%	3,6%	0,8%	1,9%	0,8%	0,8%
20:00 – 23:00	8,8%	5,5%	2,1%	3,1%	1,7%	1,7%
23:00 – 26:00	3%	1,7%	0,7%	0,9%	0,5%	0,7%
2004 02:00 – 26:00	15%	10,3%	4%	6%	2,9%	3%
2003 02:00 – 26:00	10,4%	6,9%	2,4%	3,9%	1,8%	1,6%
2002 02:00 – 26:00	7,9%	5%	1,3%	2,5%	0,9%	0,7%

Si nous comparons entre 2002 et 2004 le pourcentage de personnes possédant le télétexte, qui consultent le service du télétexte au cours d’une journée moyenne (02:00 – 26:00)³⁸ nous constatons immédiatement une augmentation qui touche tous les émetteurs. Alors qu’en 2002, environ 8% des personnes possédant le télétexte faisaient encore appel à ce service chaque jour, ce nombre est passé à 15% en 2004.

Tableau 2.52. Utilisation du télétexte (chiffres moyens de la consultation du télétexte par jour) de la population totale possédant le télétexte (*1000)

2004	TV TOT	TV1	CANVAS	VTM	KAN2	VT4
07:00 – 17:00	272,7	178,5	56,2	92,1	20,2	23,4
17:00 – 20:00	277,3	179,6	40,3	96,5	39,8	38,2
20:00 – 23:00	442,5	274,5	104,9	153,7	83,7	87,5
23:00 – 26:00	152,6	86,4	33,6	45,5	27,3	32,8
2004 02:00 – 26:00	753,7	518,8	202,1	300,9	145,9	153,4
2003-2004 variation en %	50,5%	55,6%	77,7%	59%	69,5%	96,7%
2002-2003 variation en %	40%	47,4%	87,6%	67%	105%	160%

Nous constatons également une hausse en chiffres absolus. Quelque 50,5% de personnes de plus consultent par jour les pages du télétexte que l’année précédente.

³⁸ Les mesures sont effectuées pour un jour de 02:00 à 26:00 ou jusqu’à 02:00 le lendemain

CHAPITRE 3

L'APPAREILLAGE TERMINAL DE TELECOMMUNICATIONS

Par appareil terminal, on entend tout équipement destiné à être connecté à l'infrastructure publique de télécommunications, c'est-à-dire à être directement connecté à un point de terminaison d'un réseau public de télécommunications ou à interfonctionner avec un réseau public de télécommunications en étant connecté directement ou indirectement à un point de terminaison d'un réseau public de télécommunications, en vue de la transmission ou du traitement ou de la réception d'informations que le système de connexion consiste en fils métalliques, liaisons radio-électriques, systèmes optiques ou tout autre système électromagnétique (article 68, 7° de la loi du 21 mars 1991). On distingue classiquement appareillage terminal stricto sensu et appareillage de radiocommunication.

Jusqu'en avril 2000, il était prévu à l'article 94 §1er que tout appareil terminal devait obtenir un agrément afin d'être mis sur le marché. Les agréments étaient délivrés par le Ministre des télécommunications sur proposition de l'IBPT. Le Ministre avait délégué cette compétence à l'Institut. Le 8 avril 2000, les conditions de mise sur le marché européen des équipements de radiocommunication et des équipements terminaux de télécommunications ont été profondément modifiées. C'est en effet à cette date que sont entrées en vigueur les dispositions de la directive R&TTE³⁹. Depuis cette date, il n'est plus possible d'obtenir un agrément national ou européen pour équipements hertziens ou terminaux de télécommunications. Les équipements mis sur le marché (européen) par un fabricant doivent, selon cette directive, répondre à certaines exigences techniques essentielles ainsi qu'à des dispositions pertinentes de nature plutôt administrative. Le fabricant devient pleinement responsable de la conformité de ses équipements avec toutes les dispositions légales. Dans certains cas, l'intervention (limitée) d'un organisme notifié peut toutefois encore être requise.

Durant une période transitoire d'un an, les fabricants ont eu la possibilité de mettre sur le marché des appareils fabriqués sur la base d'un agrément déjà octroyé ou bien conformes à toutes les exigences de la directive R&TTE. Depuis le 8 avril 2001, tout fabricant est **obligé** de suivre les nouvelles procédures. Depuis cette date, on ne peut plus fabriquer ou importer des appareils destinés au marché européen sur la base d'un agrément délivré.

Il est bien sûr autorisé de continuer à utiliser des appareils agréés.

³⁹ Directive 1999/5/CE du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 1999 concernant les équipements hertziens et les équipements terminaux de télécommunications et la reconnaissance mutuelle de leur conformité

Les tableaux suivants décrivent l'évolution des livraisons des téléphones sans fil et de mobilophones GSM en Belgique. Ils sont basés sur des données collectées par la F.I.R.⁴⁰

Tableau 3.1. Livraisons de téléphones sans fil * - **

	Nombre de livraisons	Variation en %
1997	230.047	51%
1998	159.456	-30,7%
1999	145.658	-8,7%
2000	204.003	40,1%
2001	131.852	-35,4%
2002	138.166	4,8%
2003	120.000	-13%
2004	115.000	-4,2%

* La FIR ne dispose pas des chiffres des téléphones sans fil avec la norme DECT pour l'utilisation sur les installations PABX

** les données font défaut pour les livraisons directes à Belgacom et pour les livraisons par les non-membres F.I.R.

Les **téléphones sans fil** livrés en 2004 sont encore uniquement ceux possédant la norme DECT (digital). Depuis 2002 les membres F.I.R. ne vendent plus de téléphones sans fil analogue. Les téléphones sans fil livrés possédant la norme DECT sont uniquement destinés à une utilisation résidentielle. En 2004, il y a eu 115.000 livraisons avec la norme DECT par rapport à 120.000 en 2003, soit une baisse de 4,2% en un an.

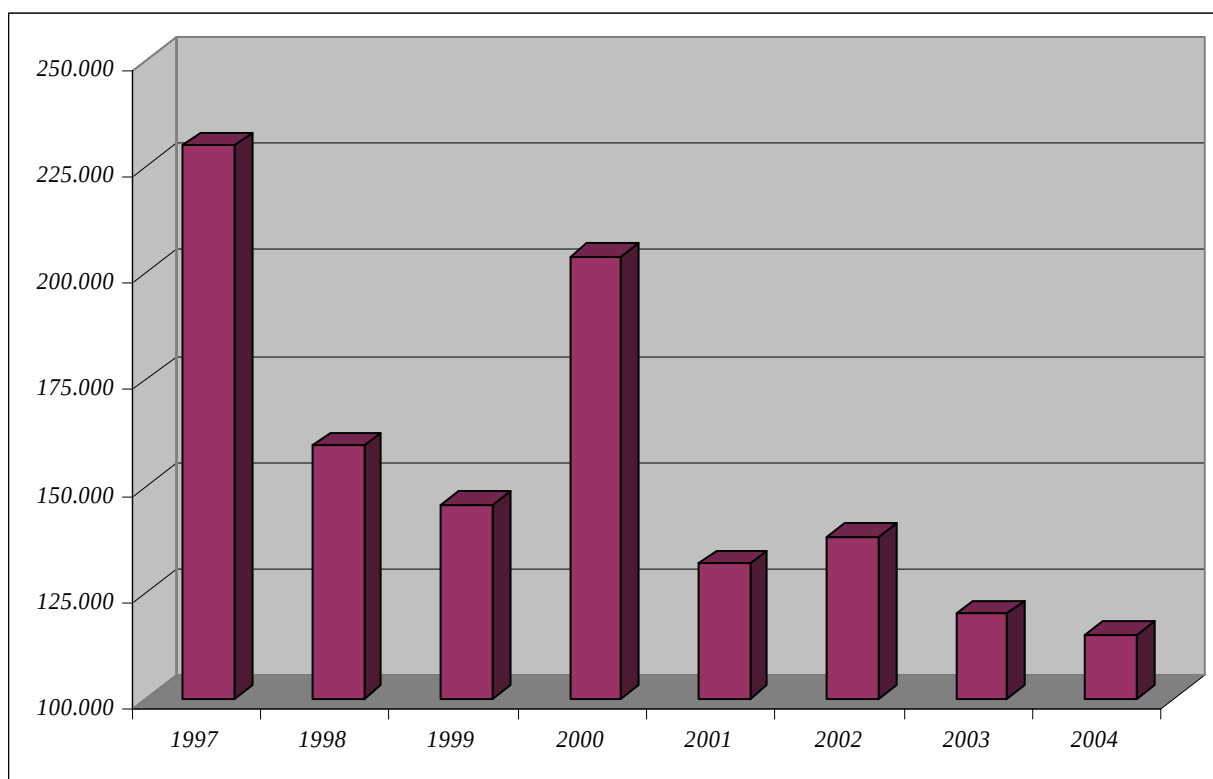
La FIR ne dispose pas des chiffres des téléphones sans fil avec la norme DECT pour l'utilisation sur les installations PABX.

Pour les téléphones sans fil, font également défaut les données sur:

- les livraisons directes à Belgacom
- les livraisons par des non-membres F.I.R.

Une analyse des différentes sources montre qu'en 2004 le nombre total de téléphones sans fil livrés s'élevait à 450.000 unités (statu quo par rapport à 2003). La majorité d'entre-eux ont été achetés par Belgacom.

⁴⁰ F.I.R., Fédération des constructeurs et importateurs de matériel et équipements de radiocommunication asbl.

Figure 3.1. Evolution du nombre total de livraisons de téléphones sans fil des membres FIR

Le tableau 3.2. donne un aperçu de l'évolution des livraisons des **mobilophones GSM**.

Tableau 3.2. Livraisons des mobilophones GSM

		variation en %
1997	439.095	87%
1998	694.240	58%
1999	1.026.142	48%
2000	1.300.000	27%
2001	839.000	-35%
2002	679.639	-19%
2003	760.000	12%
2004	920.000	21%

Pour interpréter les chiffres des membres de la Fédération des constructeurs et importateurs de matériel et équipements de radiocommunication, il est important de noter qu'ils ne tiennent pas compte:

- 1) des livraisons des non-membres F.I.R ;
- 2) de certaines livraisons directes aux opérateurs, même depuis l'étranger ;
- 3) de l'importation parallèle.

Il ressort en effet d'une analyse de différentes sources par la F.I.R qu'en 2004, quelque 3.200.000 nouveaux appareils GSM ont été livrés, dont la majeure partie provenant du marché de renouvellement.

Si nous observons les ventes mondiales de GSM en 2004 (tableau 3.3), nous constatons une augmentation des ventes de 29,6%. Alors que les ventes mondiales s'élevaient encore à 520 millions d'appareils GSM en 2003, elles ont augmenté jusqu'à 674 millions d'appareils GSM en 2004.

Tableau 3.3. Ventes mondiales de GSM (en millions)⁴¹

	2001	2002	2003	2004	Variation 2004 par rapport à 2003(en %)
Nokia	140	151	180	207	15%
Motorola	59	73	75	104	38,6%
Samsung	28	42	55	85	54,5%
Siemens	30	34	44	49	11,4%
LG				43	
SEMC (Sony Ericsson Mobile Corp.)	27	23	27	42	55,5%
Autres	116	108	139	146	5%
Total	400	431	520	674	29,6%

Deux facteurs peuvent expliquer la forte croissance de la vente de mobilophones. Premièrement, de manière globale, le marché continue à fortement s'accroître grâce à la poursuite de la percée de la téléphonie mobile dans des pays comme l'Inde, la Russie, le Brésil et la Chine. Cette année, selon les estimations, plus de 270 millions de nouveaux utilisateurs se sont ajoutés aux réseaux mobiles au niveau mondial. Fin de cette année, plus de 1,7 milliards de personnes utilisent la téléphonie mobile. Un deuxième facteur important est l'introduction d'écrans couleur et d'appareils munis d'appareils photo. Le succès de ces téléphones a conduit à une demande de substitution élevée dans les marchés occidentaux fortement développés.

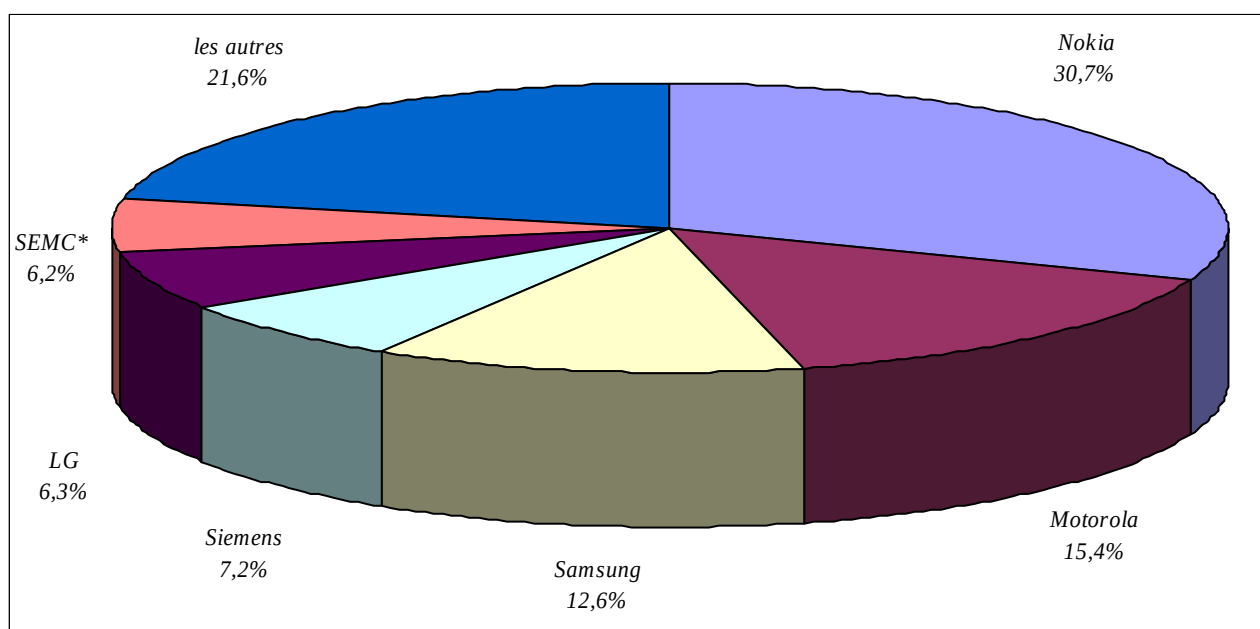
⁴¹ Herald Tribune, 03/03/05

En Europe, on estime que presque 40 pour cent des GSM sont remplacés. En Amérique du Nord et au Japon, les achats de substitution sont encore plus nombreux.

Ces dernières années, Nokia a perdu une grande part de marché, mais reste quand même de loin le principal acteur, avec une part de marché à hauteur de 30,7%. L'Américain Motorola est resté bien loin derrière en deuxième position avec une part du marché de 15,4% en 2004 (14,5 % en 2003). C'est surtout la société coréenne, Samsung, qui a pu profiter de la perte de Nokia et renforcer sa position (12,6%).

La société allemande Siemens a légèrement gagné du terrain en 2004, tandis que LG continue d'avoir le vent en poupe et chasse SEMC de la cinquième position. La plupart des analystes voient l'année 2005 comme une année de transition et prévoient un ralentissement de la croissance.

Figure 3.2. Part du marché mondiale des producteurs de GSM en 2004 (en %)



* SEMC = Sony Ericsson Mobile Corp.

Les PABX sont des commutateurs domestiques ou centraux domestiques de télécommunications. Ils se caractérisent notamment par leur nombre de lignes (de moins de 10 à plus de 600). De nouvelles règles relatives à ces commutateurs domestiques ont été publiées en 1997.

CHAPITRE 4

SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS: DONNEES ECONOMIQUES

Ce chapitre a pour objectif de dresser un état des lieux du secteur des télécommunications sur le plan économique. Il est rédigé sur la base de données économiques publiées par l'EITO ou l'INS.

L'EITO (European Information Technology Observatory) est un organisme qui s'intéresse aux marchés des télécommunications et des technologies de l'information en Europe. Les membres de l'EITO sont les bourses de commerce européennes CebIT Hanover, SIMO Madrid et SMAU Milan et l'association allemande ICT BITKOM. L'EITO a toujours été soutenu par la Commission européenne et l'OCDE.⁴² Les prévisions de l'EITO pour les années 2005 et 2006 dans les tableaux sont toujours basées sur les données chiffrées de 2004.

L'INS (Institut national de statistique) dépend du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie.⁴³

⁴² www.eito.com

⁴³ statbel.fgov.be

A. DEPENSES SUR LE MARCHÉ DES TELECOMMUNICATIONS

Désormais le secteur est ventilé entre les postes suivants:

- Equipements destinés à l'utilisateur final (terminaux fixes, mobiles et autres);
- Equipements pour réseaux (équipements de transmission, de commutation, PABX, infrastructures pour réseaux mobiles et autres);
- Services de télécommunications (téléphonie fixe, services de téléphonie mobile, commutation de données et lignes louées, services de télédistribution par câble).

Tableau 4.1. Dépenses sur le marché des télécommunications (équipements et services) en Belgique et au Luxembourg (en millions d'euros)⁴⁴

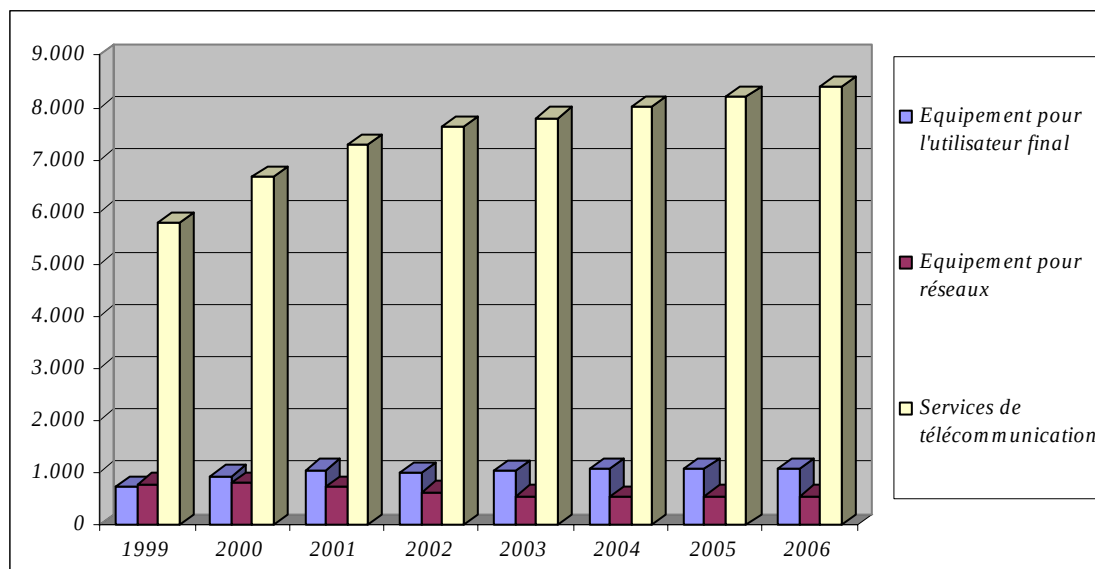
	<i>Equipement pour l'utilisateur final</i>	<i>variation en %</i>	<i>Equipement pour réseaux</i>	<i>variation en %</i>	<i>Services de Télécom- munications</i>	<i>variation en %</i>	<i>Total marché des télécom.</i>	<i>variation en %</i>
2002	997	-4%	625	-12%	7.618	5%	9.240	2%
2003	1.036	4%	541	-13%	7.801	2%	9.378	1%
2004	1.060	2%	536	-1%	8.020	3%	9.616	3%
2005	1.059	0%	541	1%	8.213	2%	9.813	2%
2006	1.057	0%	547	1%	8.402	2%	10.006	2%

Les dépenses sur l'ensemble du marché des télécommunications, tant au niveau des équipements que des services, s'élevaient au total à 9.616 millions d'euros en 2004 pour la Belgique et le Luxembourg. Soit une augmentation de 3 % par rapport à 2003. Pour 2005, l'on prévoit une augmentation de 2% jusqu'à 9.813 millions d'euros. Pour 2006, l'augmentation se poursuivra pour atteindre 10.006 millions d'euros.

Les services de télécommunications, représentant 8.020 millions d'euros en 2004, constituaient avec 83% la plus importante part du marché, suivis par les équipements destinés à l'utilisateur final avec 11% et enfin, l'équipement pour réseaux avec 6%. La figure 4.1 donne une meilleure idée de l'importance des services de télécommunications sur l'ensemble du marché des télécommunications en 2004. La part du marché des équipements destinés à l'utilisateur final devrait légèrement diminuer d'ici 2006.

⁴⁴European Information Technology Observatory 2005

Figure 4.1. Evolution des dépenses totales en matière de télécommunications (équipements et services) en Belgique et au Luxembourg (en millions d'euros)⁴⁵

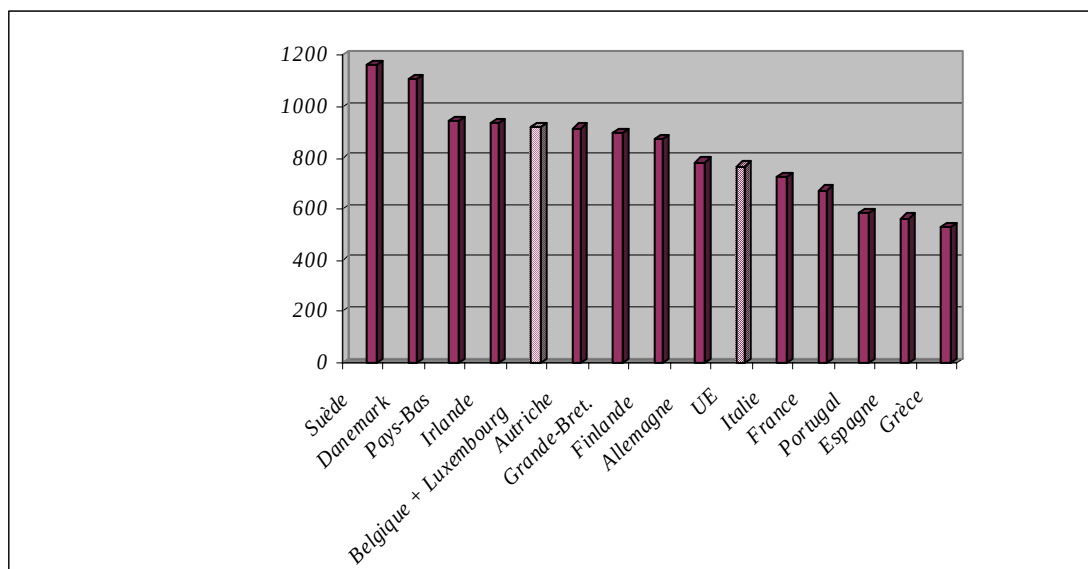


Si nous observons les dépenses totales en matière de télécommunications par habitant dans l'UE en 2004 (figure 4.2), nous constatons que la Belgique et le Luxembourg occupent la cinquième place dans l'UE avec environ 921 euros par habitant. La Suède était dans le peloton de tête avec 1.161 euros par habitant, soit 26% de plus qu'en Belgique et au Luxembourg. En 2004, la moyenne de l'Union européenne était de 767 euros par habitant. La Grèce fermait les rangs avec 528 euros par habitant.

Selon les prévisions de l'EITO, la Suède occuperait toujours la première place en 2006 avec une moyenne de dépenses en matière de télécommunications de 1.228 euros par habitant, soit une augmentation de 5,8% par rapport à 2004. Toujours selon ces prévisions, la Belgique et le Luxembourg devraient descendre à la septième place du classement européen. Les dépenses en matière de télécommunications par habitant devraient s'élever à 951 euros en 2006, soit une augmentation prévue de 3% par rapport à 2004. Le retard par rapport au leader, la Suède, atteindrait les 29%. Les dépenses en matière de télécommunications par habitant devraient s'élever à 807 euros en 2006, soit une augmentation prévue de 5% par rapport à 2004. En 2006, la Grèce serait toujours la dernière classée avec 562 euros par habitant, soit une augmentation prévue de 6,4% par rapport à 2004.

⁴⁵European Information Technology Observatory 2005

Figure 4.2. Dépenses totales en matière de télécommunications par habitant dans l'UE en 2004 (en euros) ⁴⁶



Les dépenses totales en matière de télécommunications en 2004 dans les pays de l'UE nous donnent un tout autre classement (figure 4.3) en pourcentage du PIB. Il en ressort que les trois pays qui dépensent le moins par habitant sont classés parmi les six premiers si nous relions leurs dépenses de télécommunications à leur PIB. Ainsi, le Portugal a-t-il atteint 5,1%, la Grèce 3,8% et l'Espagne 3,5%.

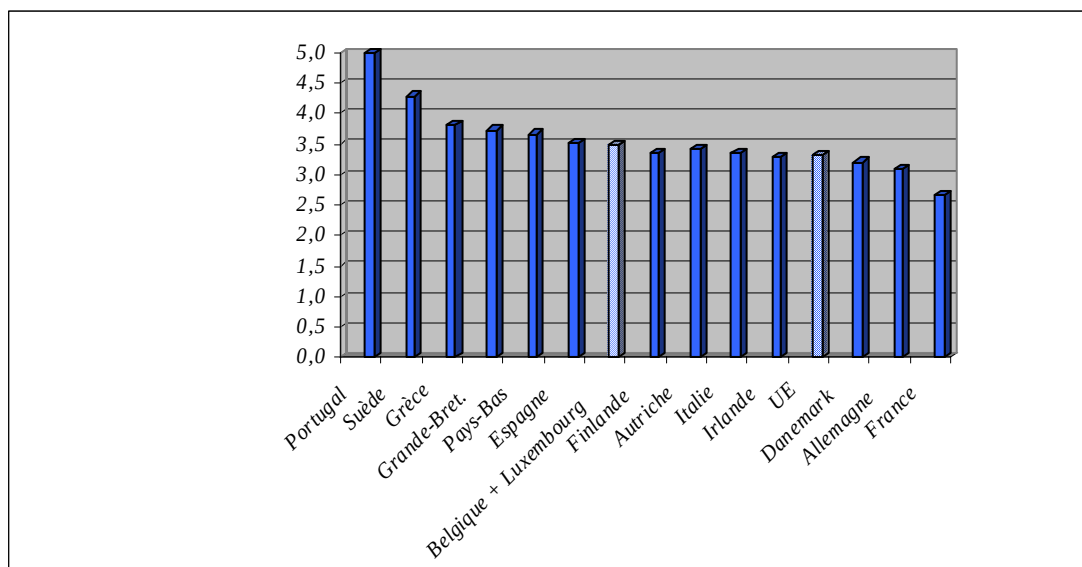
Ensuite, l'on remarquera surtout la position élevée de la Suède (4,3%) et du Royaume-Uni (3,7%), ce qui montre une fois de plus l'importance du secteur des télécommunications dans ces pays.

Avec des dépenses en matière de télécommunications de 3,5% en pourcentage du PIB, la Belgique et le Luxembourg partagent la sixième place avec l'Espagne dans ce classement européen. La moyenne dans l'UE était de 3,3%.

Aux Etats-Unis, les dépenses totales en matière de télécommunications représentaient 3,2% du pourcentage du PIB en 2004. Au Japon, les dépenses totales en matière de télécommunications représentaient 4,4% du pourcentage du PIB en 2004.

⁴⁶European Information Technology Observatory 2005

Figure 4.3. Dépenses totales en matière de télécommunications en % du PIB dans l'UE en 2004⁴⁷



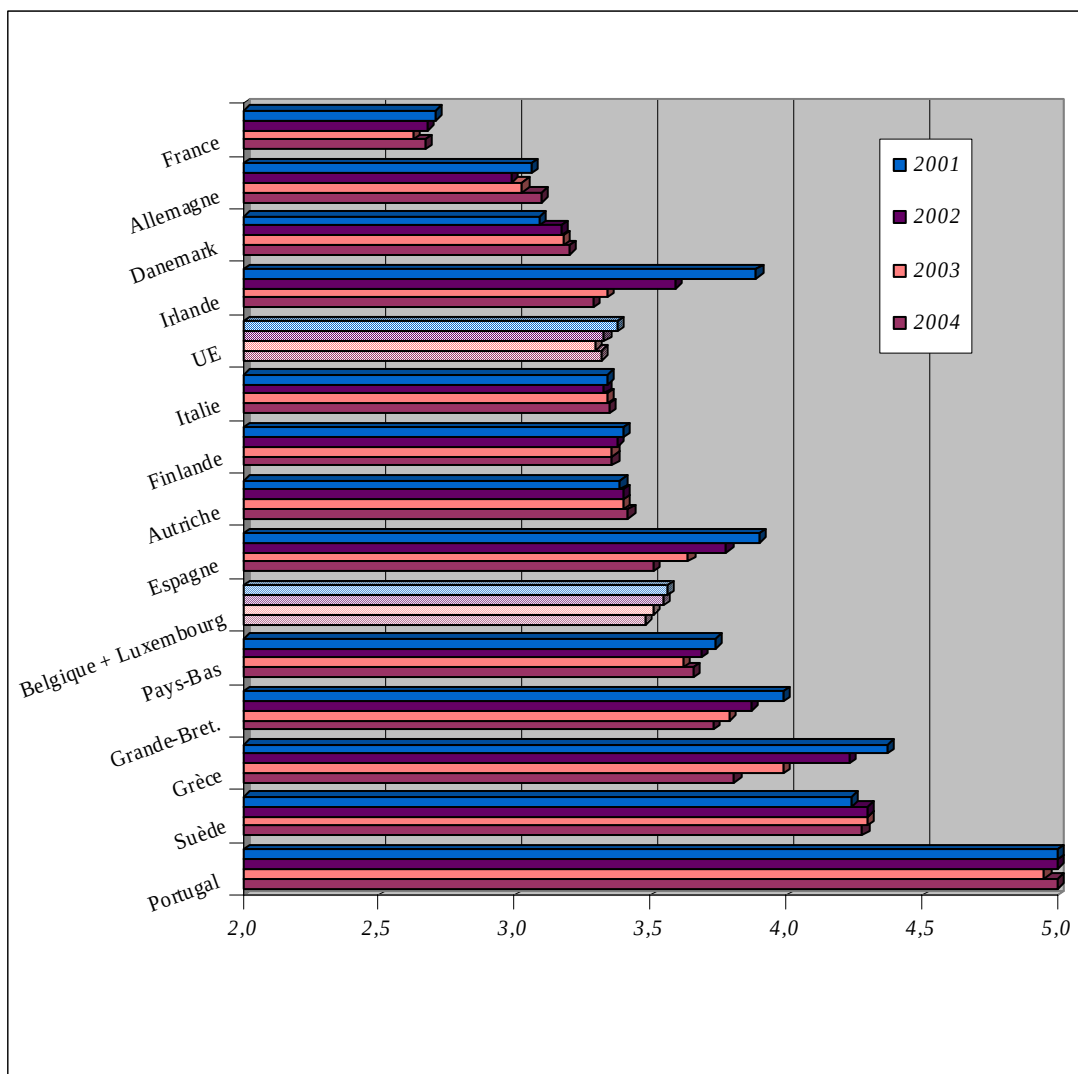
Si nous observons les dépenses en télécommunications en matière d'équipements et de services en pourcentage du PIB dans les différents pays de l'Union européenne (figure 4.4), nous constatons que le pourcentage moyen dans l'UE se stabilise autour de 3,3% depuis 2002.

Nous remarquons plus particulièrement pour la Belgique et le Luxembourg qu'ils se situent actuellement 3,5% au-dessus de la moyenne européenne.

Le Portugal, la Suède et la Grèce étaient les premiers pays où les dépenses en matière de télécommunications ont dépassé les 4 % du PIB en 2001. En 2004, les dépenses en matière de télécommunications pour les équipements et services pour ces trois pays s'élevaient respectivement à 5,1%, 4,3% et 3,8%. Le Portugal reste en tête au sein de l'UE.

⁴⁷ European Information Technology Observatory 2005

Figure 4.4. Evolution des dépenses totales en matière de télécommunications (équipements et services) en % du PIB de l'UE ⁴⁸



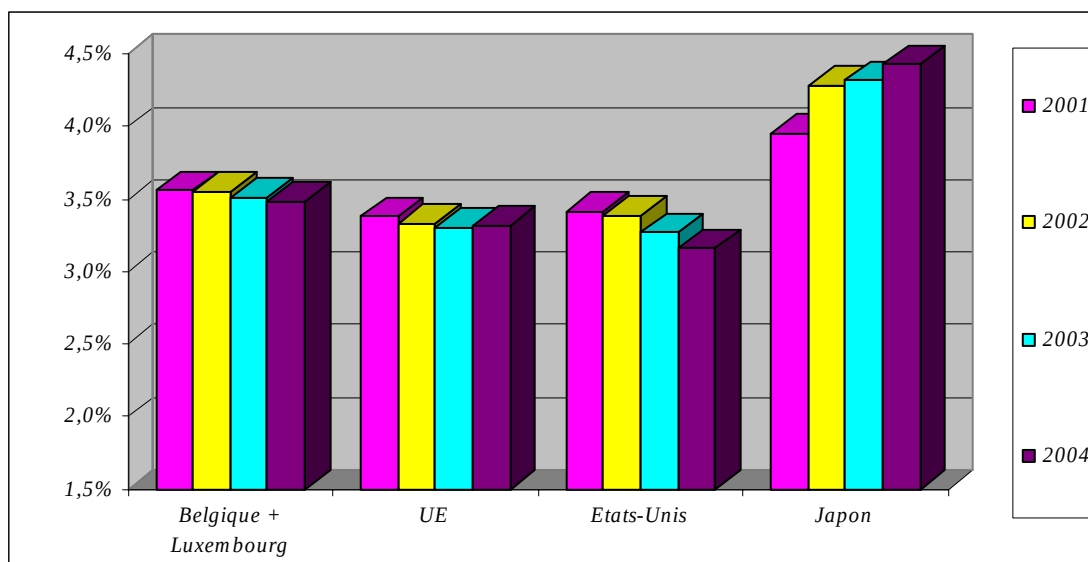
Si nous examinons les dépenses en matière de télécommunications pour les équipements et les services en pourcentage du PIB, et que nous comparons ces chiffres avec ceux des Etats-Unis et du Japon (figure 4.5), nous constatons ce qui suit :

Le pourcentage moyen dans l'Union européenne est, entre 2001 et 2003, presque égal à la moyenne aux Etats-Unis. Le pourcentage européen en 2004 s'élève à 3,3% par rapport à 3,1% aux Etats-Unis.

Au Japon, les dépenses en matière de télécommunications en pourcentage du PIB continuent d'augmenter d'année en année, elles sont passées d'1,7% du PIB en 1992 à 4,4% du PIB en 2004.

⁴⁸ European Information Technology Observatory 2005

Figure 4.5. Evolution des dépenses totales en matière de télécommunications (équipements et services) en % du PIB en Belgique, au Luxembourg, dans l'UE, aux Etats-Unis et au Japon ⁴⁹



A.1. Dépenses en services de télécommunications

Avec un pourcentage d'environ 83,4%, les dépenses en services de télécommunications représentent la plus grande partie des dépenses totales en matière de télécommunications.

Les services de télécommunications sont ventilés entre les rubriques suivantes:

- services téléphoniques;
- services de téléphonie mobile;
- commutation de données et lignes louées;
- services de télédistribution par câble.

⁴⁹ European Information Technology Observatory 2005

Tableau 4.2. Dépenses en services de télécommunications en Belgique et au Luxembourg
(en millions d'euros)⁵⁰

	Services téléphoniques*	variation en %	Services de téléphonie mobile	variation en %	Commutation de données et lignes louées	variation en %	Télévision par le câble	variation en %	Total services de télécom.	variation en %
2002	2.149	0,6%	3.326	5,5%	1.541	10,6%	602	1,9%	7.618	4,7%
2003	2.116	-1,5%	3.458	4,0%	1.617	4,9%	610	1,3%	7.801	2,4%
2004	2.096	-0,9%	3.597	4,0%	1.708	5,6%	619	1,5%	8.020	2,8%
2005	2.068	-1,3%	3.737	3,9%	1.783	4,4%	625	1,0%	8.213	2,4%
2006	2.040	-1,4%	3.876	3,7%	1.858	4,2%	628	0,5%	8.402	2,3%

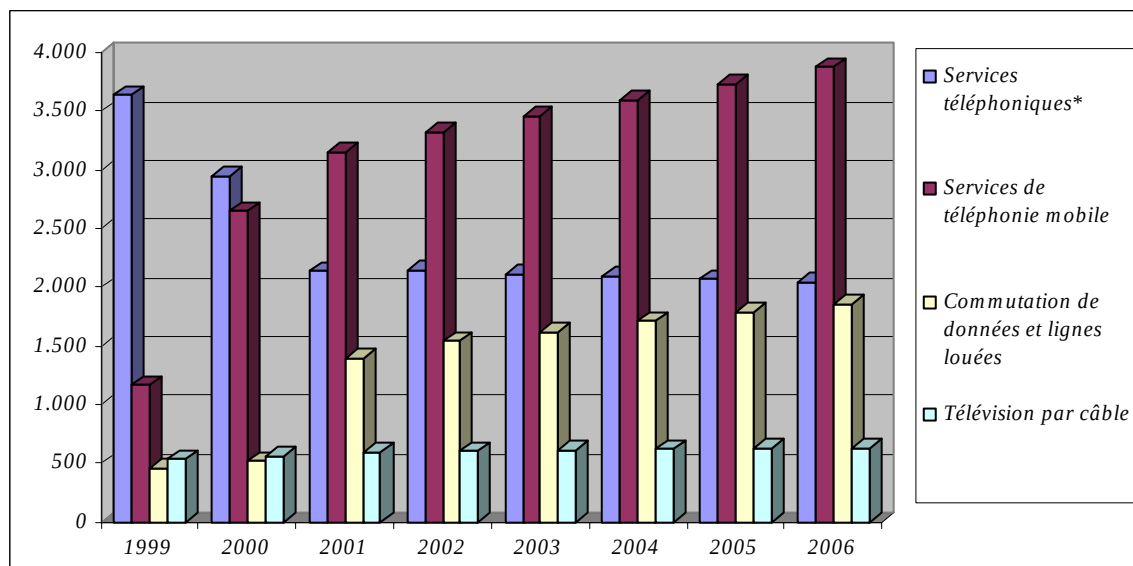
*y compris les services internet et online

Les dépenses en services de télécommunications en 2004 en Belgique et au Luxembourg s'élevaient à 8.020 millions d'euros, soit une augmentation de 2,8% par rapport à 2003. Pour 2005 et 2006, l'EITO prévoit une augmentation de respectivement 2,4% et 2,3%.

En 2004, les services de téléphonie fixe représentaient une part de marché de 26% (figure 4.6) et les services de téléphonie mobile de 45%. Depuis 2002, cela représente une diminution de 2% pour les services de téléphonie fixe. Les services de téléphonie mobile ont progressé de 2%.

⁵⁰ European Information Technology Observatory 2005

Figure 4.6. Evolution des dépenses en services de télécommunications en Belgique et au Luxembourg (en millions d'euros)⁵¹



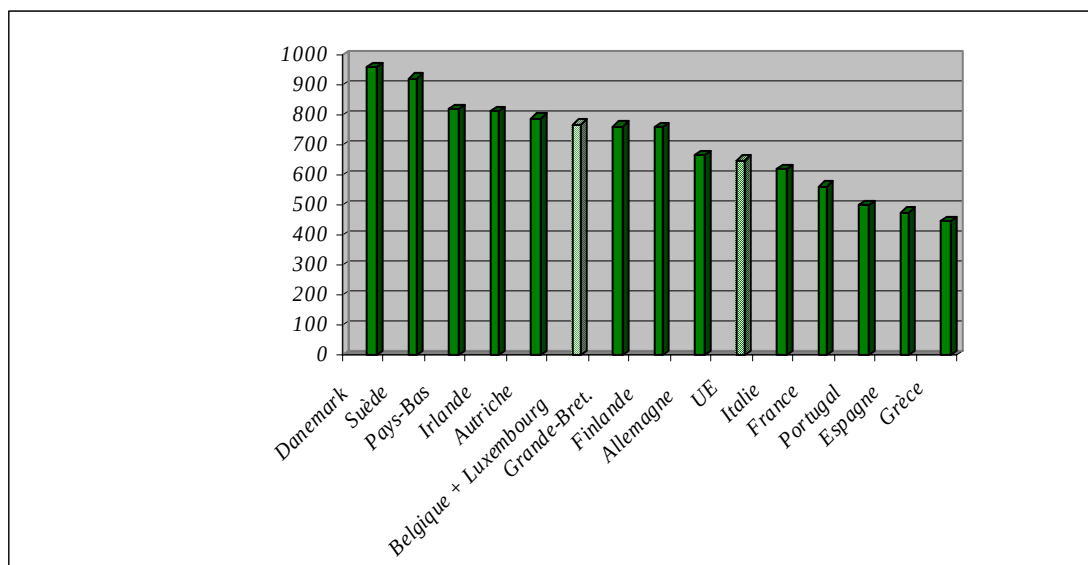
*y compris les services internet et online

Si nous examinons les dépenses en services de télécommunications par habitant dans l'UE (figure 4.7) en 2004, la Belgique et le Luxembourg occupaient la sixième place avec 768 euros par habitant. Le Danemark était en tête avec 958 euros par habitant, soit 24,7% de plus qu'en Belgique. La moyenne de l'UE s'élevait à 650 euros en 2004. Le Portugal, l'Espagne et la Grèce occupaient à nouveau les dernières places.

Selon les prévisions de l'EITO, les habitants de Belgique et du Luxembourg dépenseraient en 2006 une moyenne de 799 euros en services de télécommunications, soit une augmentation de 4% par rapport à 2004. Notre pays reculerait ainsi d'une place dans le classement. Le Danemark serait toujours en tête en 2006 avec 998 euros, soit une augmentation de 4,2% par rapport à 2004. Le retard de la Belgique et du Luxembourg par rapport au Danemark atteindrait ainsi 24,9% en 2006.

⁵¹European Information Technology Observatory 2005

Figure 4.7. Dépenses en services de télécommunications par habitant dans l'UE en 2004 (en euros)⁵²



A.2. Dépenses pour les équipements destinés aux utilisateurs finals

Les dépenses pour les équipements de télécommunications destinés aux utilisateurs finals représentent environ 11% des dépenses totales en matière de télécommunications.

Les équipements de télécommunications destinés aux utilisateurs finals sont ventilés entre les rubriques suivantes:

- terminaux fixes;
- terminaux mobiles;
- autres.

⁵²European Information Technology Observatory 2005

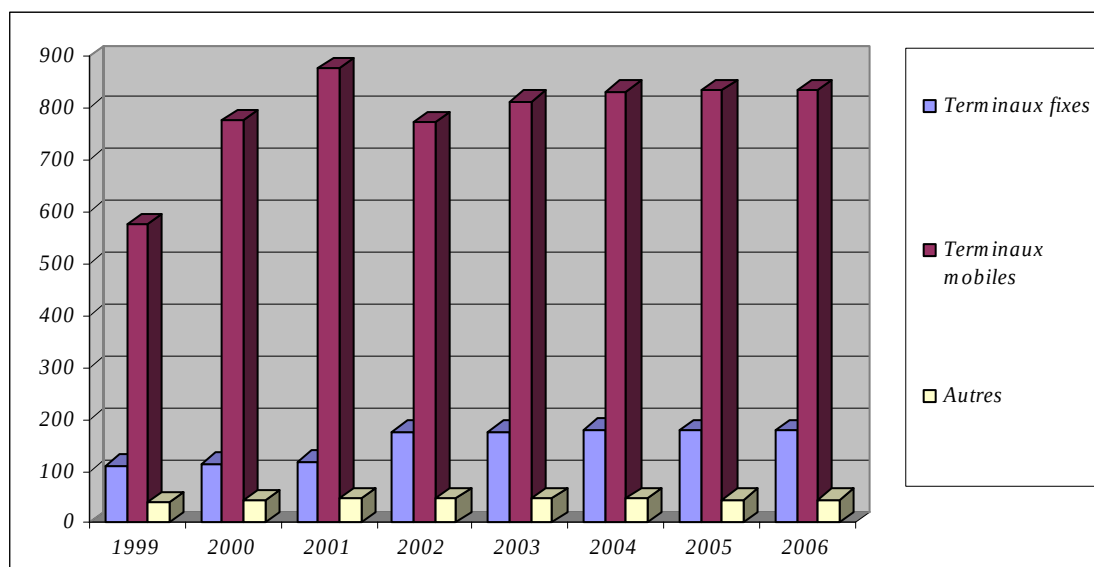
Tableau 4.3. Dépenses pour les équipements destinés aux utilisateurs finals en Belgique et au Luxembourg (en millions d'euros)⁵³

	<i>Terminaux fixes</i>	<i>variation en %</i>	<i>Terminaux mobiles</i>	<i>variation en %</i>	<i>Autres</i>	<i>variation en %</i>	<i>Total équipements destinés à l'utilisateur final</i>	<i>variation en %</i>
2002	176	49%	772	-12%	48	2%	997	-4%
2003	176	0%	813	5%	48	0%	1.036	4%
2004	180	2%	832	2%	47	-2%	1.060	2%
2005	179	-1%	833	0%	46	-2%	1.059	0%
2006	179	0%	833	0%	45	-2%	1.057	0%

Les dépenses pour le total des équipements de télécommunications destinés aux utilisateurs finals s'élevaient en 2004 en Belgique et au Luxembourg à 1.060 millions d'euros, soit une augmentation de 2,3% par rapport à 2003. Pour 2005 et 2006; l'EITO prévoit à chaque fois une très légère diminution.

⁵³ European Information Technology Observatory 2005

Figure 4.8. Evolution des dépenses pour les équipements destinés aux utilisateurs finals en Belgique et au Luxembourg (en millions d'euros)⁵⁴



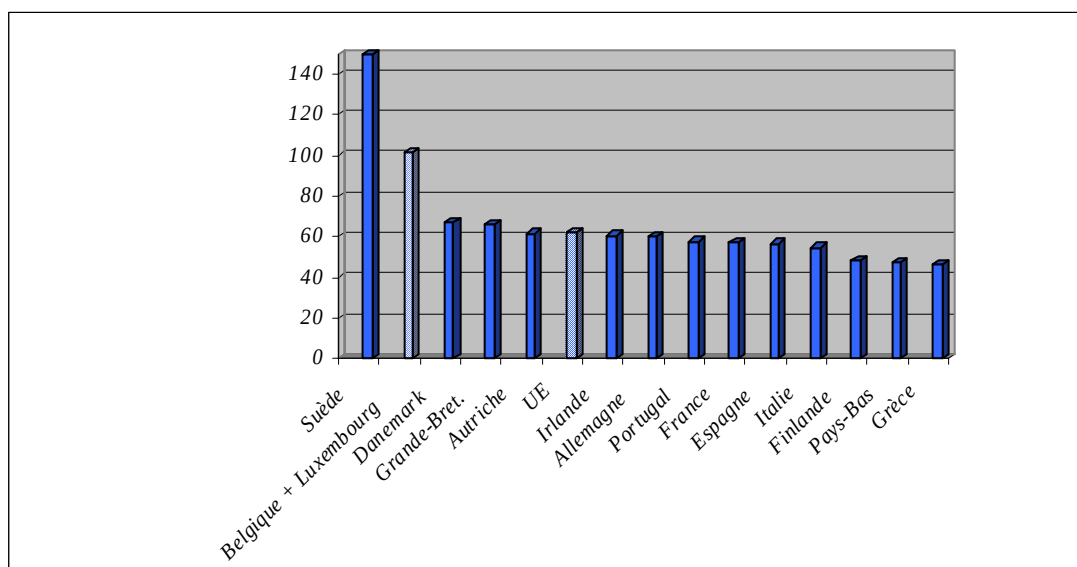
Si nous examinons les dépenses pour les équipements de télécommunications destinés aux utilisateurs finals par habitant dans l'UE en 2004 (figure 4.9), celles-ci s'élevaient pour la Belgique et le Luxembourg à 102 euros par habitant.

Notre pays occupait ainsi la deuxième place dans le classement de l'Union européenne. La Suède était en tête avec 164 euros par habitant, soit 60,8% de plus qu'en Belgique et au Luxembourg. La moyenne de l'Union européenne était de 62 euros par habitant. La Grèce était la dernière avec 46 euros par habitant.

Selon les prévisions de l'EITO, la Belgique et le Luxembourg consacraient en 2006 une moyenne de 100 euros par habitant aux équipements destinés aux utilisateurs finals, soit une légère baisse de 2% par rapport à 2004. La Suède resterait en tête avec 169 euros par habitant (69% de plus qu'en Belgique et au Luxembourg), soit une augmentation de 3% par rapport à 2004. La consommation moyenne dans l'UE passerait à 62 euros par habitant en 2006, tout comme en 2004. Remarquez que la Finlande serait dernière avec 48 euros par habitant.

⁵⁴ European Information Technology Observatory 2005

Figure 4.9. Dépenses pour les équipements destinés aux utilisateurs finals par habitant dans l'UE en 2004 (en millions d'euros)⁵⁵



A.3. Dépenses en équipements pour réseaux

Les dépenses en équipements pour réseaux représentent environ 5,57% du total des dépenses en matière de télécommunications.

Les équipements pour réseaux sont ventilés entre les rubriques suivantes:

- PABX;
- équipements de commutation;
- infrastructures pour réseaux mobiles;
- équipements de transmission;
- autres.

⁵⁵ European Information Technology Observatory 2005

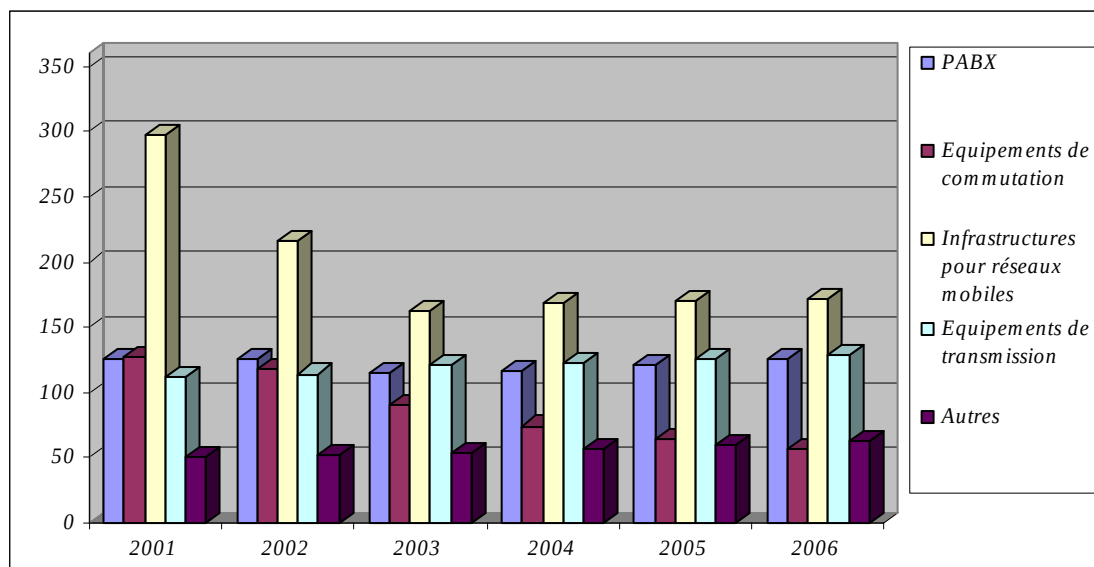
Tableau 4.4. Dépenses en équipements pour réseaux en Belgique (en millions d'euros)⁵⁶

	2002	variation en %	2003	variation en %	2004	variation en %	2005	variation en %	2006	variation en %
PABX	125	-0,8%	115	-8,0%	116	0,9%	121	4,3%	126	4,1%
Équipements de	118	-7,1%	90	-23,7%	74	-17,8%	64	-13,5%	57	-10,9%
Infrastructures pour	216	-27,3%	162	-25%	168	3,7%	170	1,2%	172	1,2%
réseaux mobiles	114	1,8%	121	6,1%	122	0,8%	126	3,3%	129	2,4%
Équipements de	52	4,0%	53	1,9%	56	5,7%	60	7,1%	63	5%
Autres										
Total équipements pour réseaux	625	-12,2%	541	-13,4%	536	-0,9%	541	0,9%	547	1,1%

Les dépenses totales en équipements pour réseaux en Belgique s'élevaient à 536 millions d'euros en 2004, soit une baisse de 0,9% par rapport à 2003. Cette diminution était due à la diminution des dépenses en équipements de commutation (-17,8%). Pour 2005, l'EITO prévoit une augmentation de 0,9% et pour 2006 une augmentation de 1,1%.

⁵⁶ European Information Technology Observatory 2005

Figure 4.10 Evolution des dépenses en équipements pour réseaux en Belgique et au Luxembourg (en millions d'euros)⁵⁷

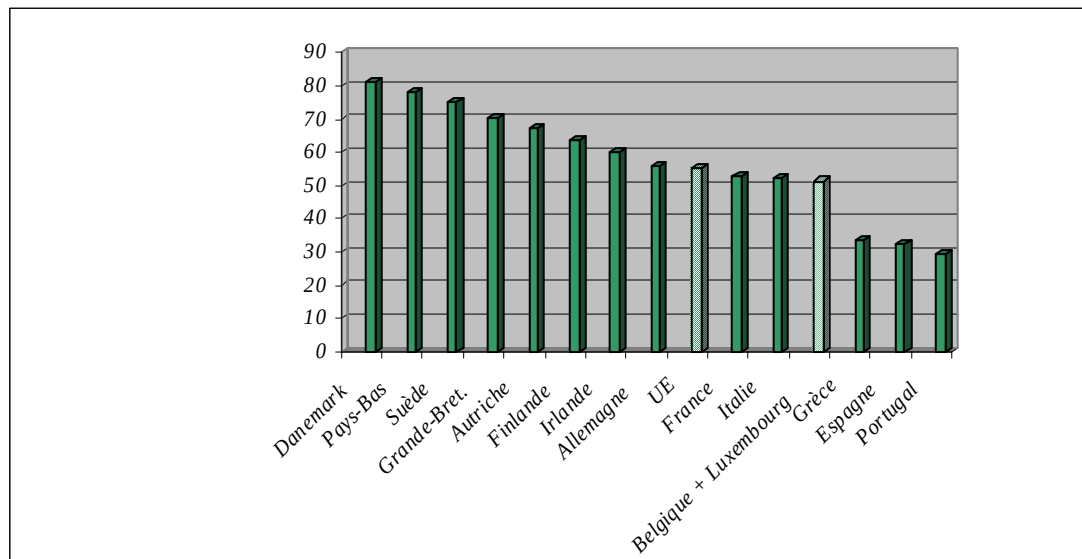


Si nous examinons les dépenses en équipements pour réseaux par habitant dans l'UE en 2004 (figure 4.11), elles s'élevaient à 51 euros par habitant pour la Belgique et le Luxembourg. La Belgique occupant ainsi la douzième place dans le classement de l'Union européenne. Le Danemark était en tête en 2004 avec des dépenses de 81 euros par habitant, soit 58,8% de plus qu'en Belgique. La moyenne européenne était de 55 euros.

Selon les prévisions de l'EITO, les dépenses par habitant augmenteront légèrement en 2006 en Belgique et au Luxembourg pour atteindre 52 euros par habitant. Le Danemark ainsi que les Pays-Bas, restera en tête avec des dépenses prévues de 86 euros par habitant. La moyenne européenne serait de 58 euros par habitant en 2006.

⁵⁷ European Information Technology Observatory 2005; calculs IBPT

Figure 4.11. Dépenses en équipements pour réseaux par habitant dans l'UE en 2004
(en euros)⁵⁸



⁵⁸ European Information Technology Observatory 2005

B. PRODUCTION EN BELGIQUE

Agoria, la fédération des entreprises de l'industrie des fabrications métalliques, mécaniques, électriques, électroniques et de la transformation des matières plastiques et l'INS, Institut National de Statistique, établissent en coopération des statistiques sur l'activité industrielle du secteur des télécommunications et des radiocommunications.

Il faut encore préciser que la nouvelle nomenclature Prodcom (Products of the European Community) est utilisée depuis 1994. Par conséquent, les données communiquées depuis 1994 ne sont pas entièrement comparables avec celles des années antérieures. De son côté, l'INS publie mensuellement des statistiques industrielles basées sur la liste Prodcom.

Depuis 1998, l'INS a regroupé les rubriques 32.2 (Fabrication de composants électroniques) et 32.3 (Fabrication d'appareils d'émission et de transmission) en une nouvelle rubrique 32.A. Nous avons fait de même pour les années précédentes, de manière à pouvoir suivre l'évolution d'une valeur homogène. Le résultat est affiché dans le tableau 4.5.

Tableau 4.5. Statistiques de la production industrielle, en fonction de l'activité principale de la succursale (en millions d'euros)⁵⁹

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
31.3 Fabrication de fils et câbles isolés	404	540	480	434	429	463
variation en %	-6,9%	33,6%	-11,1%	-9,6%	-1,2%	7,9%
32.A. Vervaardiging van audio-, video- en telecommunicatieapparatuur	2.092	2.611	2.530	1.923	2.044	1.860
variation en %	-15,7%	24,8%	-3,1%	-24%	6,3%	-9%
Total appareils de télécommunication	2.496	3.151	3.010	2.357	2.473	2.323
variation en %	-14,4%	26,2%	-4,5%	-21,7%	4,9%	-6,1%

*32A=32.2+32.3

32.2 Fabrication d'appareils d'émission et de transmission
32.3 Fabrication d'appareils de réception, enregistrement ou reproduction du son et de l'image

Après une hausse en 2003, la valeur totale de la production industrielle a à nouveau diminué en 2004. Cette diminution est de 6% par rapport à 2003.

⁵⁹ INS, Production industrielle et construction; calculs IBPT

C. EMPLOI EN BELGIQUE

En ce qui concerne l'emploi, nous disposons des statistiques de l'INS établies selon la nomenclature Prodcod.

Le total d'environ 8.640 travailleurs indique clairement que le personnel de Belgacom, soit quelque 14.960 personnes, n'est pas inclus dans ces statistiques, limitées à l'intitulé « fabrication d'équipements de radio, télévision et communication »

Tableau 4.6. Total des emplois dans l'industrie de production d'appareils de télécommunications (distribution de l'emploi en fonction de l'activité principale de la succursale)⁶⁰

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
31.3 Fabrication de fils et câbles isolés	2.219	2.261	2.278	2.091	2.054	1.945
Variation en %	0,5%	1,9%	0,8%	-8,2%	-1,8%	-5,3%
32.A. Vervaardiging van audio-, video- en telecommunicatieapparatuur	11.346	10.625	10.363	9.324	7.888	6.692
Variation en %	24,4%	-6,4%	-2,5%	-10%	-15,4%	-15,2%
Total appareils de télécommunication	13.565	12.886	12.641	11.414	9.942	8.637
Variation en %	19,7%	-5,0%	-1,9%	-9,7%	-12,9%	-13,1%
Ouvriers	6.252	5.958	5.490	4.441	4.019	3.462
Variation en %	-4,3%	-4,7%	-7,9%	-19,1%	-9,5%	-13,9%
Employés	7.313	6.928	7.151	6.973	5.923	5.175
Variation en %	52,4%	-5,3%	3,2%	-2,5%	-15,1%	-12,6%

*32A=32.2+32.3

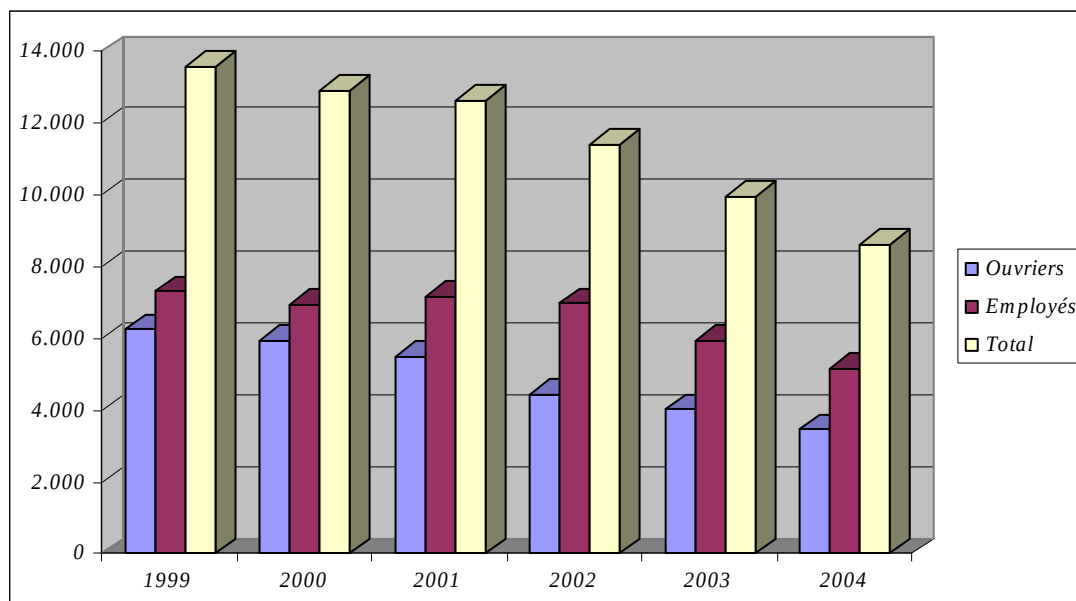
32.2 Fabrication d'appareils d'émission et de transmission

32.3 Fabrication d'appareils de réception, enregistrement ou reproduction du son et de l'image

En 2004, nous constatons pour la cinquième année successive une diminution du nombre de travailleurs employés dans l'industrie de production d'appareils de télécommunications. La diminution en 2004 (-13%) est égale à celle de 2003. Cette baisse peut être constatée tant dans la catégorie des ouvriers que dans celle des employés. Alors qu'en 2002, pratiquement autant de personnes travaillaient dans le secteur industriel des équipements de télécommunications que pour la libéralisation du secteur des télécommunications en 1998 (11.331), leur nombre n'augmente plus à partir de 2003 : elles sont actuellement moins nombreuses.

⁶⁰ INS, Production industrielle et construction; calculs IBPT

Figure 4.12. Evolution du total de l'emploi dans l'industrie de production d'appareils de télécommunications⁶¹



Il est également intéressant d'observer la situation de l'emploi chez les opérateurs de télécommunications détenteurs de licences (réseau public et téléphonie vocale). Il s'agit du nombre d'équivalents temps plein affectés à l'exploitation des télécommunications.

Tableau 4.7. Emploi chez les opérateurs détenteurs d'une licence de réseau public ou de téléphonie vocale⁶²

	Nombre d'équivalents temps pleins	variation en %
1er semestre 2000	21.846	2,0%
2 ^{ème} semestre 2000	22.390	2,5%
1er semestre 2001	22.375	-0,1%
2 ^{ème} semestre 2001	21.762	-2,7%
1er semestre 2002	20.182	-7,3%
2 ^{ème} semestre 2002	19.290	-4,4%
1er semestre 2003	18.554	-3,8%
2 ^{ème} semestre 2003	17.961	-3,2%
1er semestre 2004	17.871	-0,5%
2 ^{ème} semestre 2004	18.310	2,5%

⁶¹ INS, Production industrielle et construction; calculs IBPT

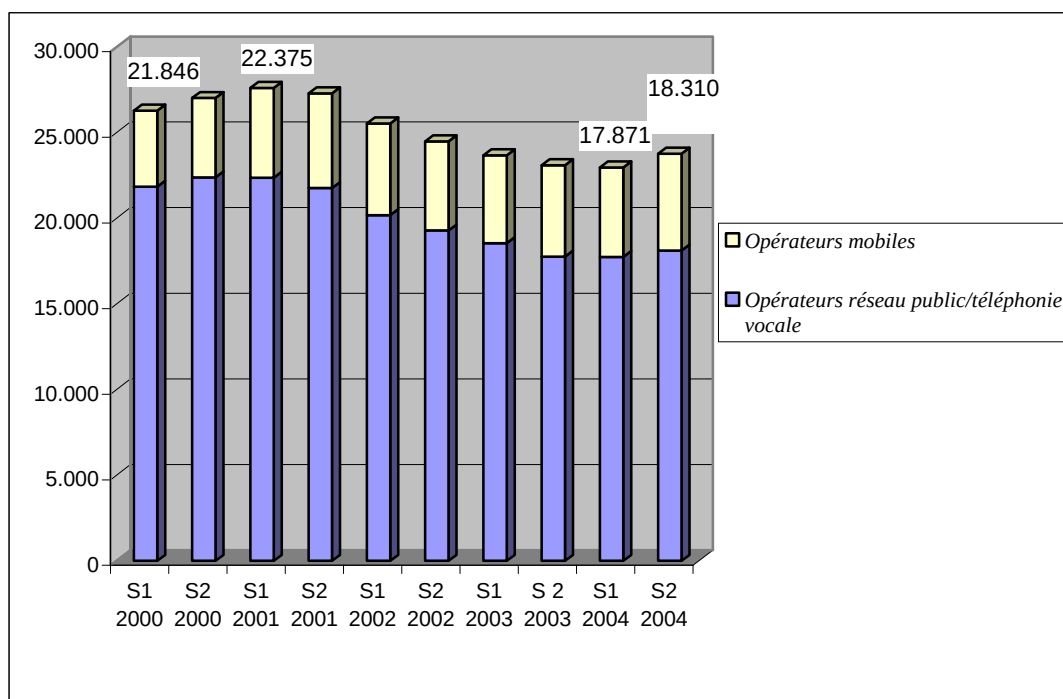
⁶² IBPT, selon la déclaration des opérateurs

A la fin du deuxième semestre de 2004, nous pouvons constater une augmentation de 2% du nombre d'emplois par rapport à la fin du deuxième semestre de 2003.

Tableau 4.8. Emploi chez les opérateurs mobiles ⁶³

	Nombre d'équivalents temps pleins	variation en %
<i>1er semestre 2000</i>	4.437	
<i>2^{ème} semestre 2000</i>	4.633	4,4%
<i>1er semestre 2001</i>	5.238	13,1%
<i>2^{ème} semestre 2001</i>	5.534	5,7%
<i>1er semestre 2002</i>	5.354	-3,3%
<i>2^{ème} semestre 2002</i>	5.204	-2,8%
<i>1er semestre 2003</i>	5.134	-1,3%
<i>2^{ème} semestre 2003</i>	5.330	3,8%
<i>1er semestre 2004</i>	5.234	-1,8%
<i>2^{ème} semestre 2004</i>	5.652	8%

Figure 4.13. Evolution de l'emploi chez les opérateurs (fixes + mobiles) ⁶⁴



⁶³ IBPT, selon la déclaration des opérateurs

⁶⁴ IBPT, selon la déclaration des opérateurs

D. PLAINTES AUPRES DU SERVICE DE MEDIATION POUR LES TELECOMMUNICATIONS

Le service de médiation pour les Télécommunications, créé par la loi du 21 mars 1991, est compétent pour l'ensemble du secteur des télécommunications et fonctionne de manière tout à fait autonome par rapport aux entreprises de télécommunications. En outre, aucune autorité ne donne d'instructions au Service de Médiation dans les limites de ses compétences. Tout client insatisfait de son opérateur télécoms peut demander gratuitement l'intervention du Service de médiation à l'adresse suivante : place des Barricades 1, à 1000 Bruxelles, via fax : 02-219 86 59, par téléphone : 02-223 09 09 ou par e-mail : klachten@ombudsmantelecom.be.

Tableau 4.9. *Nouvelles plaintes écrites auprès du Service de médiation pour les télécommunications*⁶⁵

	<i>Néerlandophones</i>	<i>Francophones</i>	<i>Total</i>	<i>variation en %</i>
1997	2.752	2.268	5.020	13%
1998	5.368	3.962	9.330	86%
1999	6.278	4.749	11.027	18%
2000	4.888	4.213	9.101	-17%
2001	4.288	3.973	8.261	-9%
2002	4.559	4.037	8.594	4%
2003	5.170	4.554	9.724	13,1%
2004	7.483	5.241	12.724	31%

Depuis sa création en 1993, le volume de travail du service de médiation pour les télécommunications n'a cessé d'augmenter de façon significative. Après une augmentation exponentielle de 85,9% en 1998, le nombre de plaintes écrites introduites auprès du service de médiation au cours de l'année 1999 a encore progressé de 18,2%, culminant ainsi à plus de 11.000 unités.

Pour la première fois, une diminution du nombre de plaintes reçues par le service de médiation a été constatée durant l'année 2000 où ont été enregistrées un peu plus de 9.000 plaintes. Cette diminution résulte essentiellement de deux facteurs. D'une part, Belgacom a digéré les effets de l'importante restructuration qu'elle a entreprise.

⁶⁵ Service de Médiation pour les Télécommunications; calculs IBPT

D'autre part, l'augmentation de l'efficacité des services à la clientèle tant chez l'opérateur historique que chez ses concurrents est indéniable et a provoqué logiquement une diminution du nombre de plaintes adressées au service de médiation, organe de recours par excellence.

La diminution du nombre de plaintes s'est confirmée en 2001 puisque le nombre de plaintes introduites est passé de 9101 en 2000 à 8261 en 2001.

Pour l'année 2002, le service de médiation observe une légère augmentation du nombre de plaintes par rapport à 2001 (8.594), surtout à partir de septembre 2002. Celle-ci touchait tous les opérateurs. La problématique des connexions internet très chères via les numéros 090x a joué un rôle déterminant dans cette évolution.

L'augmentation du nombre de plaintes a en grande partie été confirmée en 2003, puisque le nombre de plaintes enregistrées est passé de 8.594 en 2002 à 9.724 en 2003 (+13%).

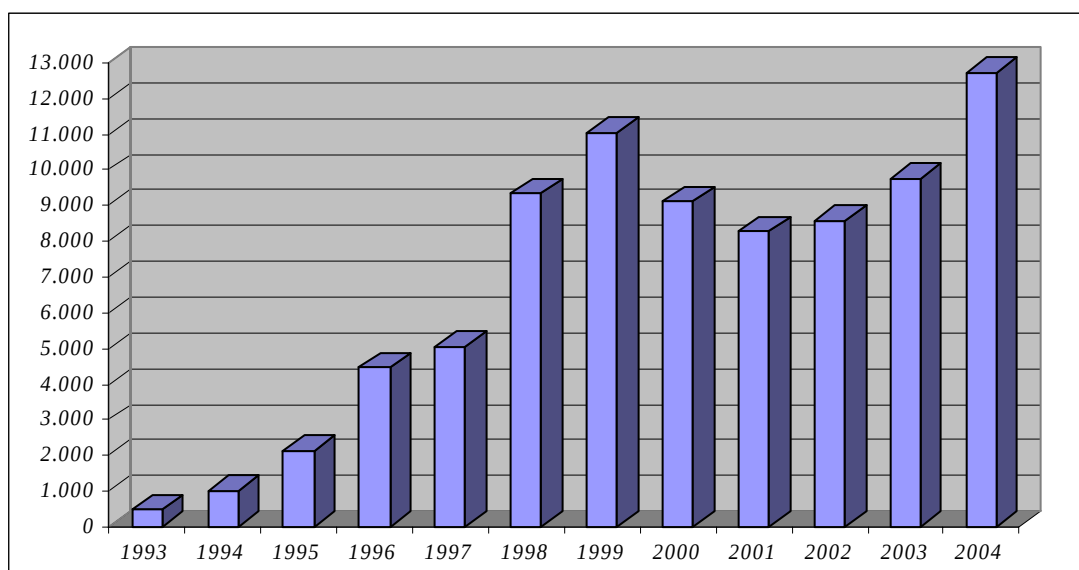
Pour l'année 2004, on observe une augmentation encore plus importante du nombre de plaintes (+31%), et ce, en raison de la facturation de numéros 0903/XX et de l'utilisation du CPS via des opérateurs alternatifs.

Les plaintes sont de plus en plus souvent introduites par e-mail. En 2004, 4.600 plaintes ont été reçues par e-mail, soit une augmentation de 36,15% par rapport à 2003.

Le nombre de plaintes introduites suite à une visite dans les locaux du Service de médiation s'élevait à 240 en 2004.

Figure 4.14. Nombre total de plaintes auprès du Service de médiation pour les télécommunications

66



⁶⁶ Service de Médiation pour les Télécommunications; calculs IBPT

Liste des abréviations utilisées

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
ATM	Asynchronous Transfer Mode
BBC	British Broadcasting Corporation
BEMILCOM	Belgian Military Communications
BROBA	Belgacom's reference offer for Bitstream-Access
BVBA	Besloten Vennootschap met Beperkte Aansprakelijkheid
CB	Citizen Band
CPA	Classification of Products by Activities
CPAS	Centre public d'aide sociale
CUG	Closed User Group - Groupe fermé d'utilisateurs
DCE	Data circuit-terminating equipment
DCS	Data Communication Service
DCS 1800	Digital Communication System 1800 MHz
DECT	Digital Enhanced Cordless Telecommunications
DNS	Domain Names Server
DTE	Data terminal equipment
DWDM	Dense Wavelength Division Multiplexing
ECCA	European Cable Communications Association
EDI	Electronic Data Interchange
EITO	European Information Technology Observatory
E-Mail	Electronic Mail
EUTELSAT	European Telecommunication Satellites Organization
FEBELTEL	Fédération belge des télécommunications
FIR	Fédération des constructeurs et importateurs de matériel et équipements de radiocommunication
GPRS	General Packet Radio Services
GSM	Global System for Mobile Communications
IBPT	Institut belge des services postaux et des télécommunications
INMARSAT	International Maritime Satellite Organization
INS	Institut National de Statistique
INTELSAT	International Telecommunication Satellites Organization

IP	Internet Protocol
ISABEL	Interbank Standards Association Belgium
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISP	Internet Services Providers
ISPA	Internet Services Providers Association
ISPO	Information Society Promotion Office
ITU	International Telecommunications Union
LAN	Local Area Network
MHz	Mégahertz
MMS	Multimedia Message Service
NMT	Nordic Mobile Telephone
NV	Naamloze Vennootschap
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Economiques
PABX	Private Automatic Branch Exchange
PAD	Packet Assembler Desassembler
PAMR	Public Access Mobile Radio
PCS	Personal Communication System
PIB	Produit intérieur brut
PMR	Private Mobile Radio
POP	Point Of Presence
PRODCOM	Products of the European Community
PSTN	Public Switched Telecommunications Network
RIPE	Réseaux IP Européens
RNIS	Réseau Numérique à Intégration de Services
RTBF	Radio-Télévision Belge de la Communauté Française
RTD	Association professionnelle des radio- et télé distributeurs
RTL	Radio-Télévision Luxembourg
SA	Société Anonyme
SC	Société Coopérative
SDH	Syndronous Digital Hierarchy
SDSL	Synchronic Digital Subscriber Line
SMS	Short Message Service
SNCB	Société Nationale des Chemins de fer Belges
S-PCS	Satellite Personal Communication System
TCP-IP	Transmission Control Protocol / Internet Protocol

TFTS	Terrestrial Flight Telecommunication System
TPMR	Trunked Private Mobile Radio
UIT	Union Internationale des Télécommunications
UMTS	Universal Mobile telecommunications System
VDSL	Very High-Speed Digital Subscriber Line
VOIP	Voice over Internet Protocol
VPN	Virtual Private Network
VRT	Vlaamse Radio- en Televisieomroep
VTM	Vlaamse Televisiemaatschappij
WAP	Wireless Access Protocol
WLAN	Wireless Local Area Networks
WLL	Wireless Local Loop
WWW	World Wide Web

Liste des tableaux

CHAPITRE I : LES RESEAUX

Tableau 1.1	Investissements réalisés (euro)	73
Tableau 1.2.	Octroi d'autorisations pour émetteurs ou récepteurs de radiocommunications	81

CHAPITRE II : LES SERVICES

Tableau 2.1	Nombre de raccordements téléphoniques (canaux) (PSTN + ISDN+câble)	88
Tableau 2.2	Nombre de raccordements câble pour la téléphonie	89
Tableau 2.3	Densité des raccordements téléphoniques en Belgique par 100 habitants et par ménage	89
Tableau 2.4	Nombre de cabines téléphoniques publiques	91
Tableau 2.5	Evolution du prix d'une conversation téléphonique zonale, nationale et internationale (aux Etats-Unis) en Belgique (10 minutes, jour de la semaine à 11h, en euros, TVA incluse)	92
Tableau 2.6	Trafic téléphonique national (fixe to fixe, en minutes)	96
Tableau 2.7	Trafic téléphonique international (en minutes)	99
Tableau 2.8	F2M	102
Tableau 2.9.	Services de commutation de données	102
Tableau 2.10	Services de transmission de données X.25 (sur lignes louées)	103
Tableau 2.11	Services Frame Relay	103
Tableau 2.12	X.32 (PSTN)	104
Tableau 2.13	X.28 (PSTN)	104
Tableau 2.14	X.28 (lignes louées)	104
Tableau 2.15	ATM	105
Tableau 2.16	IP (Internet Protocol)	105
Tableau 2.17	TCP (Transmission Control Protocol)	105

Tableau 2.18. Internet Services/Access Providers	106
Tableau 2.19. Nombre de connexions Internet par type	107
Tableau 2.20 Nombre de « hosts » Internet pour 10.000 habitants dans les pays de l'UE (moyenne progressive trimestrielle corrigée) et variations en % (t/t-1)	112
Tableau 2.21 Nombre de nouveaux noms de domaines enregistrés par trimestre et variations en % (t/t-1)	113
Tableau 2.22 Services de lignes louées	115
Tableau 2.23 Nombre de lignes louées nationales vendues aux utilisateurs finals (<2Mb et ≥ 2Mb)	116
Tableau 2.24 ISDN: nombre de lignes (canaux B)	117
Tableau 2.25 Services de téléconférence	118
Tableau 2.26 Vidéo à la demande	118
Tableau 2.27 Virtual Private Networks	119
Tableau 2.28 Services à l'intérieur des Closed Users Groups	119
Tableau 2.29 Services de télex	120
Tableau 2.30 Services de télégraphe	120
Tableau 2.31 Services vocaux de call back	121
Tableau 2.32 Services de calling cards "postpaid"	121
Tableau 2.33 Services de calling cards "prepaid"	122
Tableau 2.34 Services de télécopie (téléfax)	122
Tableau 2.35 Freephone	122
Tableau 2.36 Téléphonie via Internet	123
Tableau 2.37 GSM Gateway provider	123
Tableau 2.38 Bureaux privés de télécommunication sur domaine privé	124
Tableau 2.39 Bureaux privé de télécommunication sur domaine public	124
Tableau 2.40 Nombre de cartes SIM en Belgique	126
Tableau 2.41 Mobilophonie : densité pour 100 habitants dans les pays de l'UE	127
Tableau 2.42 Services de trunking	

Tableau 2.43	Services de localisation	131
Tableau 2.44	Services sur base du protocole X.400	132
Tableau 2.45	Services sur base du protocole X.500	134
Tableau 2.46	Services de messagerie vocale / téléphonie store-and-forward	135
Tableau 2.47	Services EDI	135
Tableau 2.48	Autres services	136
Tableau 2.49	Télédistribution par câble: nombre d'abonnés au 30/09	136
Tableau 2.50	Télédistribution par câble: nombre d'abonnés par société au 30/09	138
Tableau 2.51	Utilisation du télétexte (chiffres moyens de la consultation du télétexte par jour) en % de la population totale possédant le télétexte	140
Tableau 2.52	Utilisation du télétexte (chiffres moyens de la consultation du télétexte par jour) de la population totale possédant le télétexte (*1000)	142

CHAPITRE III: L'APPAREILLAGE TERMINAL DE TELECOMMUNICATIONS

Tableau 3.1	Livraisons de téléphones sans fil	
Tableau 3.2	Livraisons de mobilophones GSM	
Tableau 3.3	Ventes mondiales de GSM (en millions)	144
		145
		146

CHAPITRE IV: SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS: DONNEES ECONOMIQUES

Tableau 4.1	Dépenses sur le marché des télécommunications (équipements et services) en Belgique et au Luxembourg (en millions d'euros)	
Tableau 4.2	Dépenses en services de télécommunications en Belgique et au Luxembourg (en millions d'euros)	149
Tableau 4.3	Dépenses pour les équipements destinés aux utilisateurs finals en Belgique et au Luxembourg (en millions d'euros)	155
		158
Tableau 4.4	Dépenses en équipements pour réseaux en Belgique et au	

Luxembourg (en millions d'euros)

Tableau 4.5	Statistiques de la production industrielle, en fonction de l'activité principale de la succursale (en millions d'euros)	161
Tableau 4.6	Total des emplois dans la production industrielle d'appareils de télécommunications (distribution de l'emploi en fonction de l'activité principale de la succursale)	164
Tableau 4.7	Emploi chez les opérateurs détenteurs d'une licence de réseau public ou de téléphonie vocale	165
Tableau 4.8	Emploi chez les opérateurs mobiles	166
Tableau 4.9	Nouvelles plaintes écrites auprès du Service de médiation pour les télécommunications	167
		168

Liste des figures

CHAPITRE I : LES RESEAUX

Figure 1.1	Lignes d'accès wholesale	75
Figure 1.2	Bitstream access	75

CHAPITRE II : LES SERVICES

Figure 2.1	Densité des raccordements téléphoniques fixes dans l'UE en % de la population	90
Figure 2.2	Evolution du nombre de cabines téléphoniques publiques	91
Figure 2.3	Evolution du prix d'une conversation téléphonique zonale en Belgique, dans l'UE, aux Etats-Unis et au Japon (10 minutes / 3 km / jour de semaine à 11h) en euros (TVA incluse)	93
Figure 2.4	Evolution du prix d'une conversation téléphonique zonale dans les pays de l'UE (10 minutes / 3 km / jour de semaine à 11h) en euros (TVA incluse)	95
Figure 2.5	Evolution du prix d'une conversation téléphonique nationale en Belgique, dans l'UE, aux Etats-Unis et au Japon (10 minutes / 200 km / jour de semaine à 11h) en euros (TVA incluse)	97
Figure 2.6	Evolution du prix d'une conversation téléphonique nationale dans les pays de l'UE (10 minutes / 200 km / jour de semaine à 11h) en euros (TVA incluse)	98
Figure 2.7	Evolution du prix d'une conversation téléphonique internationale en Belgique, dans l'UE et au Japon (10 minutes / aux Etats-Unis / jour de semaine à 11h) en euros (TVA incluse)	100
Figure 2.8	Evolution du prix d'une conversation téléphonique internationale vers les Etats-Unis dans les pays de l'UE (10 minutes / jour de semaine à 11h) en euros (TVA incluse)	101
Figure 2.9	Evolution du nombre total de connexions internet actives	108
Figure 2.10	Evolution du nombre de connexions internet privées (variations en %, t/t-11)	109
Figure 2.11	Evolution du nombre de connexions internet sociétés (variations en %, t/t-11)	109

Figure 2.12	Evolution de l'Internet large bande en Belgique (câble + ADSL)	110
Figure 2.13.	Evolution du nombre total de connexions Internet par le câble et ADSL et taux de pénétration en Belgique (en % du nombre total de connexions Internet)	111
Figure 2.14	Evolution trimestrielle du nombre de nouveaux noms de domaine enregistrés	114
Figure 2.15	Evolution du nombre de lignes ISDN (Accès de base et Accès primaire) (dans les canaux B)	117
Figure 2.16	Evolution du nombre de cartes SIM en Belgique et de la répartition prepaid-postpaid	126
Figure 2.17	Densité de la mobilophonie dans les pays de l'UE	128
Figure 2.18	Evolution de la densité de la mobilophonie en Belgique (en termes d'abonnés actifs)	128
Figure 2.19	Evolution du nombre de SMS envoyés en Belgique en milliers d'unités (national + international)	129
Figure 2.20	Evolution du nombre d'abonnés à la télédistribution en Belgique	139
Figure 2.21	Pénétration de la télédistribution : nombre d'abonnés à la télédistribution en % du nombre de ménages dans les pays de l'UE en 2004	141

CHAPITRE III: L'APPAREILLAGE TERMINAL DE TELECOMMUNICATIONS

Figure 3.1.	Evolution du nombre total de livraisons de téléphones sans fil des membres FIR	
Figure 3.2	Part du marché mondiale des producteurs de GSM en 2004 (en %)	145
		147

CHAPITRE IV: SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS: DONNEES ECONOMIQUES

Figure 4.1	Evolution des dépenses totales en matière de télécommunications (équipements et services) en Belgique et au Luxembourg (en
------------	--

millions d'euros)

Figure 4.2	Dépenses totales en matière de télécommunications par habitant dans l'UE en 2004 (en euros)	
Figure 4.3	Dépenses totales en matière de télécommunications en % du PIB dans l'UE en 2004	150
Figure 4.4	Evolution des dépenses totales en matière de télécommunications (équipements et services) en % du PIB de l'UE	151
Figure 4.5	Evolution des dépenses totales en matière de télécommunications (équipements et services) en % du PIB en Belgique, au Luxembourg, dans l'UE, aux Etats-Unis et au Japon	152
Figure 4.6	Evolution des dépenses en services de télécommunications en Belgique et au Luxembourg (en millions d'euros)	153
Figure 4.7	Dépenses en services de télécommunications par habitant dans l'UE en 2004 (en euros)	154
Figure 4.8	Evolution des dépenses pour les équipements destinés aux utilisateurs finals en Belgique et au Luxembourg (en millions d'euros)	156
Figure 4.9	Dépenses pour les équipements destinés aux utilisateurs finals par habitant dans l'UE en 2004 (en millions d'euros)	157
Figure 4.10	Evolution des dépenses en équipements pour réseaux en Belgique et au Luxembourg (en millions d'euros)	159
Figure 4.11	Dépenses en équipements pour réseaux par habitant dans l'UE en 2004 (en euros)	160
Figure 4.12	Evolution du total de l'emploi dans l'industrie de production d'appareils de télécommunications	162
Figure 4.13	Evolution de l'emploi chez les opérateurs (fixes + mobiles)	163
Figure 4.14	Nombre total de plaintes auprès du Service de médiation pour les télécommunications	166
		167
		169

Lexique

Call back:

Service (vocal ou de données) international permettant de bénéficier du tarif applicable au départ d'un pays étranger.

Commutation par circuit :

Méthode de transmission de données par laquelle une voie de communication déterminée est établie entre deux utilisateurs.

Commutation par paquets:

Technique de transmission de données dans laquelle les informations de l'utilisateur sont fragmentées en plusieurs paquets, munis des données nécessaires pour le routage et le contrôle d'erreur.

Courrier électronique ou E-mail :

Transmission de messages contenus dans des ordinateurs entre un expéditeur et un ou plusieurs destinataires, par le biais de liaisons de télécommunications.

Degré d'accessibilité numérique au réseau public commuté :

Nombre de lignes installées sur des réseaux locaux comptant au moins une unité de connexion numérique par rapport au total des lignes installées.

Densité:

Rapport entre le nombre de clients ou d'équipements d'une part, la taille de la population d'autre part.

Degré d'accessibilité numérique au réseau public commuté:

Nombre de lignes installées sur des réseaux locaux comptant au moins une unité de connexion numérique par rapport au total des lignes installées.

Directory services:

Services consistant à la mise à disposition d'annuaires électroniques par le biais de liaisons de télécommunications.

Équipement terminal :

Équipement destiné à être connecté à un réseau public de télécommunications, c'est-à-dire:

- a) à être directement connecté à un point de terminaison d'un réseau public de télécommunications ou
- b) à interfonctionner avec un réseau public de télécommunications en étant connecté directement ou indirectement à un point de terminaison d'un réseau public de télécommunications, en vue de la transmission ou du traitement ou de la réception d'informations, que le système de connexion consiste en fils, liaisons radio-électriques, systèmes optiques ou tout autre système électromagnétique.

Fax messaging:

Service de transmission de l'écrit permettant la reproduction à distance de documents.

Freephone:

Système qui fournit des services de téléphonie gratuitement en échange de messages de marketing.

Gestion des services de réseaux et sous-traitance :

Communication de données fournie via un réseau de tiers, comprenant des fonctions supplémentaires comme la conversion de protocoles et la protection de l'accès au réseau, le contrôle et la gestion du réseau d'un client pour la communication de données et/ou la communication vocale – peut également contenir la mise à disposition de personnel et d'équipements pour ce réseau.

Groupe fermé d'utilisateurs :

entité unie par des liens socio-économiques ou professionnels clairs, préexistant à l'exploitation du service et qui sont plus larges que le simple besoin de communication réciproque.

Interconnection:

Liaison des réseaux de télécommunications utilisés par la même personne ou des personnes différentes, afin de permettre aux utilisateurs des services ou réseaux d'une personne de communiquer avec les utilisateurs des services ou réseaux de la même personne ou d'une autre personne ou d'accéder aux services fournis par une autre personne.

Internet Service/Access Provider:

Fourniture de services tels que l'accès au réseau Internet, l'hébergement de sites, le courrier électronique ou tout autre service lié au réseau Internet.

Internet Telephony:

Service de transmission de la voix par l'intermédiaire du réseau Internet.

Ligne louée:

Service consistant en la fourniture d'un système de télécommunications qui offre une capacité de transmission transparente entre les points de terminaison des réseaux, à l'exclusion de la commutation sur demande.

Mobilophonie:

Service de radiotéléphonie qui permettent un accès bi-directionnel au réseau public téléphonique ou à d'autres téléphones mobiles au moyen d'équipements transportables. Certaines versions de ce service peuvent être utilisées avec des équipements terminaux adaptés pour envoyer des fax et de la communication vocale (CPA).

Point de terminaison du réseau:

Point auquel un utilisateur final accède à un réseau de télécommunications.

Post-paid Calling card:

Service vocal permettant d'établir une communication au départ de tout terminal en composant un numéro spécial (0800 ou autre) et un code personnel, précédant le numéro de l'appelé. Le paiement intervient postérieurement à l'usage de la carte.

Pre-paid Calling card:

Service vocal permettant d'établir une communication au départ de tout terminal en composant un numéro spécial (0800 ou autre) et un code personnel, précédant le numéro de l'appelé. Le paiement intervient antérieurement à l'usage de la carte.

Réseau public de télécommunications :

Réseau de télécommunications utilisé en tout ou partie pour la fourniture de services de télécommunications offerts au public.

Sémaphonie ou paging :

Appeler une personne au téléphone en utilisant un sémaphone. Sont compris les services de sémaphonie avec son, parole, et affichage numérique (CPA).

Service de commutation de données:

Service de télécommunications offert au public dont les fonctions se limitent au transport et à la commutation par paquets ou par circuit, en ce compris les fonctions nécessaires à son exploitation.

Services de radiotransmission :

Services de réseau qui sont nécessaires pour la transmission de signaux, comme la radiodiffusion, les services musicaux et de haut parleur via le câble (CPA).

Service de télécommunications :

Service consistant, en tout ou en partie, en la transmission et l'acheminement de signaux par des réseaux de télécommunications, à l'exception de la radiodiffusion et de la télévision

Service de téléphonie vocale:

Service offert au public pour l'exploitation commerciale du transport direct de la voix en temps réel via un réseau public commuté et permettant à tout utilisateur d'utiliser l'équipement connecté à un point de terminaison d'un réseau pour communiquer avec un autre utilisateur d'équipement connecté à un autre point de terminaison.

Services de transmission télévisée :

Services de réseau nécessaires pour la transmission de signaux de télévision, indépendamment du type de technologie appliqué (réseau) (CPA).

Services radio mobiles privés :

Services via un système de radiocommunication privé, qui fonctionnent généralement localement ou régionalement, à partir d'une seule station de base qui utilise un seul, ou un petit nombre de canaux radio. La communication est généralement limitée à un groupe d'utilisateurs fermé (CPA).

Services téléphoniques publics internationaux:

Services de commutation et de transmission qui sont nécessaires pour établir et maintenir une communication d'une zone téléphonique locale vers une destination étrangère. Ce service est principalement soumis (et est utilisé) pour établir des communications vocales, mais peut également servir pour d'autres applications comme la communication de textes (CPA).

Services téléphoniques publics locaux :

Services de commutation et de transmission nécessaires pour établir et maintenir une communication dans une zone téléphonique locale. Ce service a été principalement conçu (et est utilisé) pour établir des communications vocales, mais peut également servir pour d'autres applications, comme la communication de textes (CPA).

Services téléphoniques publics longue distance :

Services de commutation et de transmission qui sont nécessaires pour établir et maintenir une communication d'une zone téléphonique locale vers une autre zone téléphonique locale. Ce service a été principalement conçu (et utilisé) pour établir des communications vocales, mais peut également servir pour d'autres applications comme la communication de textes (CPA).

Service télex:

Service de télécommunication destiné au transport et à la commutation immédiate de messages télex à partir de et vers les points de raccordement, dans la mesure où il dispose uniquement des fonctions nécessaires à son exploitation.

Service Universel :

Fourniture de services de télécommunications permettant l'accès à un ensemble minimal de services définis d'une qualité donnée à tous les utilisateurs indépendamment de leur localisation géographique et à un prix abordable.

t/t-1:

variation en % d'un trimestre par rapport au trimestre précédent.

Télécommunications:

Toute transmission, émission ou réception de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de données de toute nature, par fil, radioélectricité, signalisation optique ou tout autre système électromagnétique.

Téléconférence:

Service permettant d'assurer des communications vocales et/ou visuelles entre deux ou plusieurs points.

Télégraphe:

Système de transmission codé sur une ligne électrique.

Télémétrie:

Enregistrement de mesures, comme la lecture de compteurs électriques, et la transmission automatique de ces informations vers un collecteur éloigné, comme un système informatique.

Trunking:

Service de télécommunications mobiles, destiné à établir, à l'usage d'utilisateurs professionnels, une multitude de communications brèves.

Video on demand:

Service permettant aux consommateurs de consulter des programmes à partir d'une bibliothèque en ligne.

Vidéotexte:

Service interactif permettant aux utilisateurs de communiquer avec des banques de données (CCITT) via l'accès adapté sur la base de procédures standardisées.

Virtual Private Network:

Service consistant à offrir les fonctionnalités d'un réseau privé sur base d'un réseau intelligent, permettant des communications on net/on net, on net/off net ou off net/off net.

Voice messaging/Store-and-forward:

Service d'enregistrement et d'acheminement de messages vocaux en vue d'une retransmission ou d'une consultation.