



Dix-huitième rapport annuel

du

COMITÉ CONSULTATIF
POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

1er janvier – 31 décembre 2011

Avant-propos.....	1
Chapitre 1 ^{er} : Les membres du Comité consultatif.....	2
Chapitre 2: Les groupes de travail créés au sein du Comité consultatif	15
1. Groupe de travail « Recommandations »	16
1.1. Informations générales	16
1.2. Réunions	16
1.3. Sujets traités	17
2. Groupe de travail « Règles de conduite des opérateurs vis-à-vis des clients »	19
2.1. Données générales.....	19
2.2. Réunions	19
2.3. Sujets traités	19
3. Groupe de travail « Implémentation Directives »	20
3.1. Données générales.....	20
3.2. Réunions	20
3.3. Sujets traités	20
4. Groupe de travail « Réseaux et Services »	22
4.1. Données générales.....	22
4.2. Réunions	22
4.3. Sujets traités	22
Chapitre 3 : Aperçu des réunions plénières.....	23
1. Réunions	23
2. Sujets traités	23
3. Documents distribués	24
Chapitre 4 : Avis émis par le Comité consultatif pour les télécommunications	26
1. Recommandations du Comité consultatif pour les télécommunications relatives aux activités de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, en exécution de l'article 4, alinéa deux, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges	27
2. Mémoire au Gouvernement : "La Belgique numérique: une nouvelle politique TIC en tant que défi pour l'avenir !"	28
2.1. Prendre l'initiative de développer une vision ambitieuse, équilibrée et globale.....	29
2.2. Une politique intégrée en concertation avec toutes les autorités et parties concernées...	32
2.3. Un seul responsable pour la Belgique numérique.....	34
3. Avis relatif au budget 2012 du Service de médiation pour les télécommunications.	35
3.1. Introduction.....	35
3.2. Avis.....	35

Avant-propos

Les activités du Comité consultatif ont atteint tout doucement leur rythme de croisière en 2011. Lors des réunions plénières entre autres notre Mémoire au Gouvernement, qui est finalement entré en fonctions le 6 décembre 2011, a été finalisé. Le Comité s'est aussi interrogé sur l'application de l'article 108, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Cet article précise que les conditions générales des opérateurs doivent être soumises au Comité et au Service de médiation pour les télécommunications pour avis. Dans la pratique ceci est néanmoins appliqué de manière peu cohérente, raison pour laquelle il est né la suggestion de faire revoir cette disposition en profondeur.

En 2011 un effort particulier a été fait par le groupe de travail "Implémentation Directives", qui, sous la direction professionnelle de M. Robert Queck, a dédié pas moins que cinq réunions aux "Recommandations sur les avant-projets de loi transposant la Directive 2009/136/CE ("droits civils") et la Directive 2009/140/CE ("meilleure régulation)". Cette application a résulté en des recommandations qui ont été approuvées à l'unanimité lors de la réunion du 5 avril 2011. Les projets de loi finaux sont entre-temps traités par les chambres fédérales (documents parlementaires avec numéros 2143 et 2144).

Le groupe de travail « Réseaux et Services » s'est réuni deux fois sous la direction de M. Luc De Vos et s'est surtout penché sur l'implémentation de l'IPv6 / DNSsec et l'approche possible de la neutralité du réseau dans notre pays.

Le groupe de travail « Règles de conduite des opérateurs vis-à-vis des clients » n'a non seulement préparé l'approbation du projet de budget 2012 du Service de médiation pour les télécommunications (recommandation du 23 novembre 2011) mais également les recommandations relatives aux conditions générales des opérateurs suivants : Billi, Colruyt Mobile et Voo.

En l'absence d'un coordinateur, le groupe de travail « Fréquences » ne s'est pas encore réuni. Il est clair en effet que de grands défis attendent notre pays dans ce contexte. Un cadre stable pour l'assignation de ces ressources limitées est en effet important non seulement pour une évaluation économique correcte mais est aussi crucial pour améliorer notre position au niveau des services large bande mobiles.

En conclusion, jetons encore un oeil sur le futur. Pendant notre réunion plénière du 28 mars 2012 le Ministre, M. Johan Vande Lanotte, a annoncé l'intégration de l'Observatoire des Droits de l'Internet dans le Comité consultatif.

Le Comité se réjouit déjà des modalités de ceci et est très confiant que la révision remédiera finalement à un nombre d'inefficacités déjà souvent abordées dans le passé.

David STEVENS
Président

Chapitre 1^{er}: Les membres du Comité consultatif

L'arrêté royal du 14 juin 2006 réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les télécommunications a été promulgué en exécution de l'article 3, § 2, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

En exécution de l'article 1er de l'arrêté royal du 14 juin 2006, l'arrêté ministériel du 8 février 2007 portant nomination des membres du Comité consultatif pour les télécommunications a été promulgué. Cet arrêté a été modifié par l'arrêté ministériel du 23 avril 2007 modifiant l'arrêté ministériel du 8 février 2007 portant nomination des membres du Comité consultatif pour les télécommunications.

En exécution de l'article 2 de l'arrêté royal du 14 juin 2006, l'arrêté ministériel du 8 février 2007 portant nomination du président du Comité consultatif pour les télécommunications a été promulgué.

Conformément à l'article 3, § 3, alinéa 2, de la loi du 17 janvier 2003, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (« l'Institut ») et le Service de médiation pour les télécommunications siègent tous deux en tant qu'observateurs au Comité.

Conformément à l'article 7 de la loi du 17 janvier 2003, l'Institut assure le secrétariat du Comité.

Vous trouverez ci-dessous la liste des membres au 31 décembre 2011, répartis conformément aux dispositions de l'article 1er de l'arrêté royal du 14 juin 2006 réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les télécommunications.

PRÉSIDENT

Dhr. David Stevens
 ICRI – K.U.Leuven
 Sint-Michielsstraat 6
 3000 LEUVEN
 Tél: 016 32 07 90
 Fax: 016 32 54 38
 david.stevens@law.kuleuven.be

VICE-PRÉSIDENTS

Dhr. Eric De Wasch
 Pluvierlaan 6
 8370 BLANKENBERGE
 Tél.: 050 41 46 36
 Fax: 050 42 95 66
 dewasch.eric@scarlet.be

Mme. Coralie Miserque
 Rue Neerveld 105
 1200 BRUXELLES
 Tél.: 0484 00 67 94
 Fax: 0484 00 72 24
 coralie.miserque@kpngroup.be

SECRETARIAT

Secrétaire du Comité
 B.I.P.T.
 Dhr. Piet Steeland
 Eerste Adviseur
 Ellipse Building - Gebouw C
 Koning Albert II-laan 35
 1030 BRUSSEL
 Tél.: 02 226 87 58
 Fax: 02 226 88 77
 piet.steeland@bipt.be

Vice-secrétaire du Comité
 B.I.P.T.
 Dhr. Ben Vander Gucht
 Correspondent
 Ellipse Building - Gebouw C
 Koning Albert II-laan 35
 1030 BRUSSEL
 Tél.: 02 226 89 29
 Fax: 02 226 88 77
 ben.vander.gucht@bipt.be

Trois membres représentatifs des entreprises dont un représentatif des petites et moyennes entreprises**F.E.B.****Mme Isabelle Callens**

Directrice département économique
Rue Ravenstein 4
1000 BRUXELLES
ic@vbo-feb.be

V.B.O.**Dhr. Dirk Steel**

Berthoutstraat 27
2640 MORTSEL
Tel: 0475 70 83 90
dirk.steel@siemens-enterprise.com

U.C.M.**Mme Brigitte Delbrouck**

Responsable administratif
Avenue Adolphe Lacomblé 29
1030 BRUXELLES
Tel: 02 743 83 83
Fax: 02 743 83 85
brigitte.delbrouck@bruxelles.ucm.be

UCM**M. Thierry Evens**

Boulevard d'Avroy 42
4000 LIÈGE
Tel: 04 221 65 50
Fax: 04 221 65 55
thierry.evans@ucm.be

F.E.B.**Mme Catherine Maheux**

Conseiller au Département Economique
Rue Ravenstein 4
1000 BRUXELLES
Tel: 02 515 08 49
Fax: 02 515 08 32
cma@vbo-feb.be

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

Hoofd van het Administratief Departement
Ravensteinstraat 4
1000 BRUSSEL
Tel: 02 515 08 56
Fax: 02 515 08 32

Cinq membres représentant les organisations les plus représentatives des travailleurs**ACV****Mevr. Ann Demoor**

Haachtsesteenweg 579
1030 BRUSSEL
Tel: 02 246 34 23
Fax: 02 246 30 10

ACV**Mevr. Nathalie Diesbecq**

Heembeeksestraat 127
1210 BRUSSEL
Tel: 02 244 99 11
Fax: 02 244 99 90
NDiesbecq@acv-csc.be

CSC**M. Marc Scius**

Galerie Agora
Rue du Marché aux Herbes 105 Bte 40
1000 BRUXELLES
Tel: 02 549 07 60
Fax: 02 512 85 91
Mscius@acv-csc.be

CSC**Mme Marie-Hélène Ska**

Chaussée de Haecht 579
1030 BRUXELLES
Tel: 02 246 34 18
Fax: 02 246 30 10
MSka@acv-csc.be

C.G.S.P.**M. Stéphan Thoumsin**

Délégué régional
Rue de l'Armée Grouchy 41
5000 NAMUR
Tel: 081 72 29 29
Fax: 081 74 80 06
thoumste@skynet.be

CGSLB**Mme Valérie Vanhemelen**

Boulevard Poincaré 72-74
1070 BRUXELLES
Tel: 02 558 51 50
Fax: 02 558 51 51

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

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

A.B.V.V.**Dhr. Lars Vande Keybus**

Adviseur Departement Economie en
Duurzame Ontwikkeling
Hoogstraat 42
1000 BRUSSEL
lars.vandekeybus@abvv.be

ACLVB**Mevr. Caroline Jonckheere**

Koning Albertlaan 95
9000 GENT
Tel: 09 242 33 76
Fax: 09 221 04 74
caroline.jonckheere@aclvb.be

F.G.T.B.**M. Daniel Van Daele**

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

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

UNIZO**Mevr. Cindy Laureys**

Spastraat 8
1000 BRUSSEL
Tel: 02 238 05 31
Fax: 02 238 07 94
cindy.laureys@unizo.be

UNIZO**Dhr. Antoon Schockaert**

Spastraat 8
1000 BRUSSEL
Tel: 02 238 05 31
Fax: 02 238 07 94
antoon.schockaert@unizo.be

UCM**M. Frédéric Mignolet**

Boulevard d'Avroy 42
4000 LIÈGE
Tel: 04 221 64 88
Fax: 04 221 65 55
frederic.mignolet@ucm.be

UCM**Mme Laurence Hunger**

Chaussée de Marche 637
5100 JAMBES
Tel: 081 32 06 37
Fax: 081 30 74 09
laurence.hunger@ucm.be

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

Gezinsbond

Mevr. Ann De Roeck Isebaert

Leopoldstraat 20
2310 RIJKEVORSEL
Tel: 02 547 06 52
Fax: 03 314 83 43
annisebaert@hotmail.com

Test-Aankoop

Dhr. Nico De Bie

Adviseur
Hollandstraat 13
1060 BRUSSEL
Tel: 02 542 33 66
Fax: 02 542 33 67
ndebie@test-aankoop.be

Test-Achats

M. David Wiame

Rue de Hollande 13
1060 BRUXELLES
Tel: 02 542 32 27
Fax: 02 542 32 27
dwiame@test-achats.be

BELTUG

Mevr. Danielle Jacobs

Directeur
Knaptandstraat 123
9100 SINT-NIKLAAS
Tel: 09 778 17 83
danielle.jacobs@beltug.be

BELTUG

Mevr. Anick De Ridder

Administratie
Knaptandstraat 123
9100 SINT-NIKLAAS
Tel: 09 778 17 83
anick.deridder@beltug.be

CRIOC-OIVO

M. Adriaan Meirsman

Boulevard Paepsem 20
1070 BRUXELLES
Tel: 02 647 06 25
Fax: 02 547 06 01
Adriaan.meirsman@crioc.be

CRIOC-OIVO

Mme Anaïs Deville

Boulevard Paepsem 20
1070 BRUXELLES
Tel: 02 547 06 22
anais.deville@crioc.be

Test-Aankoop

Mevr. Els Niclaes

Hollandstraat 13
1060 BRUSSEL
Tel: 02 542 34 07
Fax: 02 542 34 07
eniclaes@test-aankoop.be

CRIOC-OIVO**Dhr. Thibault Willaert**

Consumer and Public Affairs Counsellor
Paepsem Business Park Paapsemalaan 20
1070 BRUSSEL
Tel: 02 547 06 88
Fax: 02 547 06 01
Pieterjan.DeKoning@oivo-crioc.org

CRIOC-OIVO**M. Marc Vandercammen**

Boulevard Paepsem 20
1070 BRUXELLES
Tel: 02 647 06 51
Fax: 02 547 06 01
Marc.vandercammen@crioc.be

Deux membres, représentatifs des utilisateurs d'ondes, dont un désigné par le Ministre de la Défense**Defensie****Dhr. Frank Certyn**

Majoor
Kwartier Koningin Elisabeth
Eversestraat 1
1140 BRUSSEL
Tel: 02 701 36 24
Fax: 02 701 48 15
frank.certyn@mil.be

Defensie**Mevr. Pascale Dubois**

Kwartier Koningin Elisabeth
Everestraat 1
1140 EVERE
Tel: 02 701 48 40
Fax: 02 701 44 99
pascale.dubois@mil.be

Aéro-Club Royal de Belgique**Mme Paulette Halleux**

Lenneke Marelaan 36 Bte 27
1932 SINT-STEVENES-WOLUWE
Tel: 02 511 79 47
Fax: 02 512 77 35
phalleux@skynet.be

Deux membres représentatifs des intérêts familiaux**Gezinsbond****Dhr. Jan Baeck**

Troonstraat 125
1050 BRUSSEL
Tel: 02 507 89 11
jan.baeck@gezinsbond.be

Gezinsbond**Dhr. Eric De Wasch**

Pluvierlaan 6
8370 BLANKENBERGE
Tel: 050 41 46 36
Fax: 050 42 95 66
dewasch.eric@scarlet.be

Deux membres désignés en raison de leur compétence scientifique en matière de télécommunications**Ugent****Dhr. Erik Dejonghe**

Koning Boudewijnlaan 14

9840 DE PINTE

Tel: 09 282 45 36

Fax: 09 282 64 37

erik.dejonghe@telenet.be

ULG**Mme Tania Zgajewski**

c/o Hera-Ceei

Rue Montoyer 18b

1000 BRUXELLES

Tel: 02 280 16 64

Fax: 02 230 95 50

tania.zgajewski@skynet.be

FUNDP/CRID**M. Robert Queck**

Rempart de la Vierge 5

5000 NAMUR

Tel: 081 72 52 12

Fax: 081 72 52 02

robert.queck@fundp.ac.be

KULeuven**Mevr. Eva Lievens**

Sint-Michielsstraat 6

3000 LEUVEN

Tel: 016 32 07 70

Fax: 016 32 54 38

eva.lievens@law.kuleuven.be

Trois membres représentatifs des fabricants d'équipements de télécommunications**AGORIA****Dhr. Walter Van Hemeledonck**

Liefdadigheidstraat 17

1210 BRUSSEL

Tel: 02 223 54 61

Fax: 02 223 54 59

walter.van_hemeledonck@nsn.com

AGORIA**M. Thierry Grégoire**

Waterranonkelstraat 2b

1130 BRUSSEL

Tel: 02 727 18 10

Fax: 02 247 68 89

tgregoire@aastra.com

AGORIA**Dhr. Christian Vanhuffel**

A. Reyerslaan 80

1030 BRUSSEL

Tel: 02 706 79 96

Fax: 02 706 80 09

christian.vanhuffel@agoria.be

Agoria ICT**Mme Carole Absil**

Boulevard A. Reyers 80

1030 BRUXELLES

Tel: 02 706 80 02

Fax: 02 706 80 09

carole.absil@agoria.be

AGORIA**M. Alain Vermeiren**

Manager, Customer Solutions

Pegasus Park, De Kleetlaan 6A

1931 DIEGEM (MACHELEN)

Tel: 02 778 42 22

Fax: 02 778 46 89

avermeir@cisco.com

AGORIA**Dhr. Frank Van der Putten**

Copernicuslaan 50

2018 ANTWERPEN 1

Tel: 03 240 88 27

Fax: 03 240 99 99

frank.van_der_putten@alcatel-lucent.be

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

Platform**Dhr. Steve Dive**

Bourgetlaan 3
1140 Brussel
steve.dive@mail.mobistar.be

Platform**Mme Ann Escarmelle**

Head of regulation Belux
Telecomlaan 9
1831 DIEGEM (MACHELEN)
Tel: 02 700 34 07
Fax: 02 700 34 07
ann.Escarmelle@BT.com

Platform**Mme Coralie Miserque**

Corporate Affairs Manager
Rue Neerveld 105
1200 BRUXELLES
Tel: 0484 00 67 94
Fax: 0484 00 72 24
coralie.miserque@kpngroup.be

Platform**Mevr. Ilse Haesaert**

Adviseur
Diamant Building
A. Reyerslaan 80
1030 BRUSSEL
Tel: 02 706 79 97
Fax: 02 706 80 09
ilse.haesaert@agoria.be

ISPA**M. Henri-Jean Pollet**

Président
c/o Political Intelligence
39/3 rue Montoyer
1000 BRUXELLES
Tel: 02 503 23 28
Fax: 02 503 42 95
hjp@perceval.net

ISPA**Dhr. Wim Roggeman**

Secretaris-generaal
c/o Political Intelligence
Montoyerstraat 39/3
1000 BRUSSEL
Tel: 02 503 23 28
Fax: 02 503 42 95
wim.roggeman@link.be

Belgacom**Dhr. Steven Tas**

Vice-Président Regulatory
Koning Albert II-laan 27
1030 BRUSSEL
Tel: 02 202 88 99
Fax: 02 202 85 33
steven.tas@belgacom.be

Belgacom**Mevr. Lieve Elias**

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

Un membre représentatif des prestataires de service universel**Belgacom****Mme Olivia Rolin**

Legal Expert
Boulevard du Roi Albert II, 27
1030 BRUXELLES
Tel: 0477 62 97 67
Fax: 02 205 31 26
olivia.rolin@proximus.net

Belgacom**M. Igor Makedonsky**

Director Wholesale, Telecom Law and
Antitrust
Boulevard du Roi Albert II, 27
1030 BRUXELLES
Tel: 02 202 68 99
Fax: 02 202 81 68
igor.makedonsky@belgacom.be

Trois membres représentatifs des opérateurs de réseaux publics de télécommunications, dont un est désigné par l'opérateur le plus puissant sur le marché des réseaux publics fixes de télécommunications et un qui est désigné par les opérateurs actifs sur le marché des réseaux publics mobiles de télécommunications**GOF****M. Tanguy De Lestré**

Diamant Building
Bd A. Reyerslaan 80
1030 BRUSSEL
Tel: 02 706 79 92
Fax: 02 706 80 09
info@gof.be

GOF**Mevr. Johanne Buyse**

Regulatory Affairs Manager
Reyerslaan 70
1030 BRUSSEL
Tel: 02 745 74 10
Fax: 02 800 50 20
jbuyse@mail.mobistar.be

Belgacom**M. Peter Dieu**

Cost Competence Center Manager
STR/REG
Boulevard du Roi Albert II, 27
1030 BRUXELLES
Tel: 02 202 85 40
Fax: 02 202 85 33
peter.dieu@belgacom.be

Belgacom**Mme Dominique Grenson**

Boulevard du Roi Albert II, 27
1030 BRUXELLES
Tel: 02 202 83 37
Fax: 02 202 82 89
dominique.grenson@belgacom.be

Platform**Dhr. Luc Vanfleteren**

Directeur regelgeving
Liersesteeweg 4
2800 MECHELEN
Tel: 015 33 56 06
Fax: 015 33 57 04
Luc.Vanfleteren@staff.Telenet.be

Platform**Dhr. Jan Degraeuwe**

Regulatory & Interconnect Manager
Park Lane
Culliganlaan 2H
1831 DIEGEM
Tel: 02 790 17 26
Fax: 02 790 16 00
jan.degraeuwe@colt.net

Un membre désigné par le Ministre qui a les télécommunications dans ses attributions**Cabinet du Ministre pour l'Economie et la Simplification****Mme Anne Everard**

Directeur-Adjoint

Rue Brederode 9

1000 BRUXELLES

Tel: 02 792 99 32

Fax: 02 792 99 21

anne.everard@ministerQ.be

Kabinet van de Minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen**Dhr. Philip Du Bois**

Brederodestraat 9

1000 BRUSSEL

Tel: 02 792 99 33

Fax: 02 792 99 21

philip.dubois@ministerQ.be

Un membre désigné par le Ministre des Affaires économiques**Kabinet van de Minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen****Dhr. Luc De Vos**

Blauwe Stap 18

3020 HERENT

Tel: 016 23 00 28

Fax: 016 22 33 78

ldv@telenet.be

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie**M. Pierre Strumelle**

Attaché

Direction générale des Télécommunications et de la Société de l'Information

North Gate

Boulevard Roi Albert II, 16

1000 BRUXELLES

Tel: 02 277 72 74

Fax: 02 277 96 90

pierre.strumelle@economie.fgov.be

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

Directeur général Gestion de l' Information

Rue Marie-Thérèse 1/3

1000 BRUXELLES

Tel: 02 212 96 19 of 02 212 96 51

Fax: 02 212 96 99

sven.forster@fedict.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**Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid****Mevr. Gudrun De Fauw**

Sint-Pieterssteenweg 375

1040 BRUSSEL

Tel: 02 741 84 05

Fax: 02 741 83 00

Banque Carrefour de la Sécurité Sociale**M. Emmanuel Quintin**

Chaussée Saint-Pierre 375

1040 BRUXELLES

Tel: 02 741 84 05

Fax: 02 741 83 00

emmanuel.quintin@bcss.fgov.be

Deux membres désignés par le Gouvernement flamand**Kabinet van Minister Muylers****Mevr. Tinne Jacobs**

Medewerker

Koning Albert II-laan 19

1210 BRUSSEL

Tel: 02 552 67 54

Fax: 02 552 67 80

Vlaamse Gemeenschap**Dhr. Jozef Van Ginderachter**

Afdelingshoofd EMB

Departement Leefmilieu en Infrastructuur

Graaf de Ferraris-gebouw

Koning Albert II-laan 20 bus 6

1000 BRUSSEL

Vlaamse Gemeenschap**Dhr. Willy Verdonck**

Afdelingshoofd

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media

Afdeling Media

Arenbergstraat 9 (1e verdieping)

1000 BRUSSEL

Tel: 02 553 45 74

Fax: 02 553 45 79

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

Afdelingshoofd

Afdeling Beleid en Beheer

Arenbergstraat 9 (1e verdieping)

1000 BRUSSEL

Tel: 02 553 45 80

Fax: 02 553 45 79

jeanmarie.vandeursen@cjsm.vlaanderen.be

Un membre désigné par le Gouvernement wallon**Cabinet de la Ministre Simonet****M. Bruno Vandezande**

Rue des Brigades d' Irlande 2

5100 JAMBES

Tel: 081 32 80 11

Fax: 081 30 43 20

bruno.vandezande@gov.wallonie.be

Commissariat EASI-WAL**Mme Béatrice Van Bastelaer**

Chaussée de Charleroi 83 B

5000 NAMUR

Tel: 081 33 05 60

Fax: 081 33 05 61

beatrice.vanbastelaer@easi.wallonie.be

Un membre désigné par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale

**Centrum voor Informatica voor het
Brussels Gewest**
Mevr. Peggy Jonckheere
Kunstlaan 21
1000 BRUSSEL
Tel: 02 282 47 70
Fax: 02 230 31 07

**Centre de l'Informatique pour la Région
bruxelloise**
M. François Vanderborght
Avenue des Arts 21
1000 BRUXELLES
Tel: 02 282 47 70
Fax: 02 230 31 07
fvanderborght@cirb.irisnet.be

Un membre désigné par le Gouvernement de la Communauté française

SG Audiovisuel et Multimédia
M. Jean-Louis Blanchart
Boulevard Léopold II, 44
1080 BRUXELLES
Tel: 02 413 35 05
Fax: 02 413 30 50
jean-louis.blanchart@cfwb.be

SG Audiovisuel et Multimédia
M. Pierre Cornelis
Boulevard Léopold II, 44
1080 BRUXELLES
Tel: 02 413 30 52
Fax: 02 413 30 50

Un membre désigné par le Gouvernement de la Communauté germanophone

Ministerium der DG
M. Alfred Belleflamme
Gospert 1
4700 EUPEN
Tel: 087 59 63 00
Fax: 087 55 64 76
alfred.belleflamme@dgov.be

Ministerium der DG
M. Olivier Hermanns
Gospert 1
4700 EUPEN
Tel: 087 59 63 00
Fax: 087 55 64 76
olivier.hermanns@dgov.be

Un membre de l'IBPT en qualité d'observateur au comité

I.B.P.T.
M. Luc Hindryckx
Président du Conseil
Ellipse Building - Bâtiment C
Boulevard du Roi Albert II 35
1030 BRUXELLES
Tel: 02 226 89 62
luc.hindryckx@ibpt.be

I.B.P.T.
M. Charles Cuvelliez
Membre du Conseil
Ellipse Building
Bâtiment C
Boulevard du Roi Albert II 35
1030 BRUXELLES
Tel: 02 226 88 25
charles.cuvelliez@ibpt.be

Un membre du Service de Médiation pour les télécommunications en qualité d'observateur au comité**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

Ombudsdienst**Dhr. Luc Tuerlinckx**

Ombudsman

Barricadenplein 1

1000 BRUSSEL

Tel: 02 209 15 11

Fax: 02 219 86 59

luc.tuerlinckx@ombudsmantelecom.be

Chapitre 2: Les groupes de travail créés au sein du Comité consultatif

En 2011, les groupes de travail suivants existaient au sein du Comité consultatif:

- groupe de travail « Recommandations »;
- groupe de travail « Règles de conduite des opérateurs vis-à-vis des clients »;
- groupe de travail « Implémentation Directives »;
- groupe de travail « Réseaux et Services » ;
- groupe de travail « Fréquences ».

1. Groupe de travail « Recommandations »

1.1. Informations générales

Coordinateur	Secrétaire
Dhr. David Stevens Président du Comité	

Origine de la demande

En vertu de l'article 4 de la loi du 17 janvier 2003, le Comité consultatif est tenu de remettre à la Chambre des Représentants un rapport annuel sur ses activités contenant également des recommandations relatives aux activités de l'IBPT. Pour cette mission spécifique, il a été décidé par l'assemblée plénière du 4 avril 2007 de créer un groupe de travail spécifique 'Recommandations IBPT'. Le Comité était d'avis que l'indépendance de ce groupe de travail devait être absolue et par conséquent, que l'IBPT ne pouvait pas être impliqué dans le soutien aux activités du groupe de travail sur plan du contenu. C'est ainsi que les représentants ou les membres du personnel de l'IBPT n'ont pas pris part aux activités de ce groupe de travail.

1.2. Réunions

- 16 janvier 2012 ;
- 28 mars 2012 : réunion plénière, entretien avec le Conseil de l'IBPT ;
- 18 avril 2012 ;
- 26 juin 2012.

Lors de la réunion du 16 janvier les premiers pas ont été pris dans la préparation des recommandations relatives aux activités de l'IBPT pour l'année 2011. Vu le progrès limité il a été proposé de planifier un entretien avec le Conseil de l'IBPT. Cet entretien a eu lieu pendant la réunion plénière du 28 mars 2012 lors de laquelle le Ministre a aussi pris la résolution d'intégrer l'Observatoire dans le Comité. Pendant la réunion du 18 avril 2012 les activités ont été continuées. Faute de support il a été convenu d'aspirer à un avis court et ciblé par rapport au fait que l'IBPT doit investir beaucoup de ressources dans la préparation de la législation et de la régulation. Il a été suggéré de prévoir un entretien avec les représentants de la SPF Economie, DG Télécommunications et Société de l'Information. Cette réunion a eu lieu le 26 juin 2012. Le texte des recommandations a ensuite été finalisé via la procédure écrite.

1.3. Sujets traités

- 16 janvier 2012 ;

Après avoir brièvement tracé les grandes lignes de l'historique et des activités précédentes, l'état des affaires et l'approche possible sont discutés. Il en ressort que depuis les dernières recommandations il y a eu peu d'éléments nouveaux relatifs au fonctionnement et aux activités de l'IBPT. La plupart des points cités avant (p. ex. l'importance des plans opérationnels annuels, la nécessité du support du Comité, l'importance d'une transparence suffisante, la question du surplus budgétaire annuel, ...) reste intégralement d'actualité. Certains membres font bien remarquer qu'au niveau de l'indépendance le projet de loi en cours pourrait même signifier un pas en arrière. Le retard dans la mise à disposition des chiffres sur la situation économique du secteur a été rattrapé, ce qui est positif.

Après discussion il a été décidé qu'il est peu utile de répéter (à nouveau) un nombre de points en suspens. C'est pourquoi en premier lieu et en vue d'un dialogue transparent avec l'IBPT, une lettre sera adressée au Conseil de l'IBPT dans laquelle il sera demandé du feedback concernant des recommandations précédentes. Afin d'attirer l'attention sur la question du support efficace du groupe de travail, une copie de la lettre sera également transmise à Monsieur Vande Lanotte, Vice-Premier Ministre et Ministre de l'Economie, des Consommateurs et de la Mer du Nord.

Les étapes ultérieures dans la préparation des nouvelles recommandations seront alors discutées après concertation avec l'IBPT et/ou le Ministre.

- 28 mars 2012 ;

Réunion plénière, pendant laquelle l'entretien avec le Conseil de l'IBPT en vue de la rédaction de recommandations concernant les activités de l'IBPT a eu lieu.

- 18 avril 2012 ;

Il y a un échange de vues sur la présentation par l'IBPT pendant la réunion plénière du 23 mars 2012. Bien que la franchise et l'engagement de l'IBPT soient appréciés, certains membres font remarquer que peu d'éléments nouveaux ont été abordés et qu'il n'est pas vraiment réfléchi à des remèdes pour les points névralgiques existants.

Un point important avancé par l'IBPT qui mérite de l'attention est qu'il doit assumer de plus en plus avec les mêmes ressources. La demande pour plus de personnel qualifié reste donc valable, chose que le Comité a toujours reconnue au fil des années. La présentation comprenait concrètement une longue liste d'à peu près cent projets de loi et de régulation qui sont préparés par l'IBPT. Vu que le cadre légal de 2003 prévoit en fait que l'élaboration de la politique relève en premier lieu du Service Public Fédéral Economie (à l'époque le SPP Télécommunications, entre-temps DG Télécommunications et Société de l'Information), on peut se demander si un rapprochement plus approfondi entre l'IBPT et la DG Société de l'Information du SPF Economie n'est pas approprié. Ceci ne peut bien entendu mener à une restriction des ressources humaines et financières que l'IBPT a aujourd'hui à sa disposition au profit de la DG Télécommunications et Société de l'Information.

L'expertise au sein de l'IBPT, construite sur la base de son rôle en tant que surveillant, ne peut être affaiblie et doit être engagée de manière optimale pour la mission de régulation du marché et de la protection du consommateur confiée à l'IBPT.

S'ajoute à cela le point qui était déjà abordé par le Ministre lui-même plus tôt pendant la réunion plénière, notamment l'intégration de l'Observatoire dans le Comité. L'Observatoire, qui relève de la compétence du SPF Economie et qui dispose d'un budget, n'est plus actif aujourd'hui. Puisqu'une intégration peut avoir un impact important sur les objectifs fixés et les moyens de fonctionnement du Comité, il est indiqué pour le futur d'obtenir plus de clarté à ce sujet au préalable. Ceci vaut davantage pour le GP « Recommandations IBPT » vu que nous visons depuis longtemps à obtenir un support spécifique supplémentaire afin de pouvoir bien réaliser la tâche du Comité concernant l'évaluation de l'IBPT.

Concrètement il est décidé d'organiser une réunion sur les sujets précédents avec la responsable de la DG Télécommunications et Société de l'Information au SPF Economie. Le président fera le nécessaire à cet effet.

Si ceci n'aboutissait pas à des résultats satisfaisants qui peuvent encore être intégrés dans le rapport annuel et dans les recommandations pour 2011, ces recommandations resteraient d'un point de vue de contenu – une fois de plus – nécessairement restreintes et le problème du manque de support du groupe de travail serait à nouveau mis sur le tapis (aussi à la lumière de la recomposition du Comité et l'intégration de l'Observatoire dans le Comité annoncée par le Ministre).

- 26 juin 2012 ;

Concertation avec le Service Fédéral Public Economie, DG Télécommunications et Société de l'Information. Pendant cette réunion il est surtout prêté attention à la question de la préparation de la législation. Le Service Fédéral Public Economie, DG Télécommunications et Société de l'Information n'est pas défavorable à la possibilité que cette tâche lui soit confiée mais fait remarquer que ceci nécessitera des ressources supplémentaires. Ensuite il y a un échange de vues sur la réforme des organes de concertation dans le contexte économique, et plus en particulier sur l'intégration de l'Observatoire dans le Comité consultatif annoncée par le Ministre.

2. Groupe de travail « Règles de conduite des opérateurs vis-à-vis des clients »

Lors de sa séance 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 à dater du 1^{er} janvier 1998, il a été décidé, au cours de la réunion plénière du 4 mars 1998, de donner un autre nom à ce groupe de travail, à savoir « Règles de conduite des opérateurs vis-à-vis des clients ».

2.1. Données générales

Coordinateur	Secrétaire
M. Benny Smets Premier Conseiller à l'IBPT	M. Ben Vander Gucht Vice-secrétaire du Comité

Origine de la demande:

L'article 108, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule que les conditions générales et les contrats-type afférents aux services de communications électroniques sont publiés sur le site Internet de l'opérateur après l'avis du Service de médiation et du Comité consultatif pour les télécommunications. Il y a donc lieu de demander un avis sur les conditions générales et les contrats-type relatifs à tous les services de communications électroniques au sens de la loi du 13 juin 2005.

2.2. Réunions

Lors de la réunion plénière du 6 mars 2002, il a été décidé de travailler par le biais d'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 2.3.).

2.3. Sujets traités

- examen des conditions générales de Billi (avis en préparation);
- examen des conditions générales de Colruyt Mobile (avis en préparation);
- examen de la modification des conditions générales de VOO (avis en préparation);
- examen du projet de budget 2012 du Service de médiation pour les télécommunications (avis du 23/11/2011)

3. Groupe de travail « Implémentation Directives »

3.1. Données générales

Coordinateur	Secrétaire
M. Robert Queeck	Mme Ymke Govaerts Premier conseiller à l'IBPT

Origine de la demande :

Lors de sa réunion plénière du 3 février 2010, le Comité consultatif a décidé de créer ce groupe de travail.

Prenant le relais de l'ancien groupe de travail « Réglementation européenne », ce groupe devait accompagner et commenter la transposition en Belgique fédérale des directives 2009/136/CE ("droit des citoyens") et 2009/140/CE ("mieux légiférer") qui ont adaptés le cadre réglementaire européen des communications électroniques datant de 2002. Ce faisant, la groupe de travail entendait aborder entre autres le service universel et la question de savoir s'il est souhaitable d'inclure ou non la "large bande" dans le service universel.

3.2. Réunions

Le groupe de travail « Implémentation Directives » s'est réuni aux dates suivantes :

- 14 janvier 2011
- 1er février 2011
- 22 février 2011
- 15 mars 2011
- 23 mars 2011

Les " recommandations sur les avant-projets de lois visant la transposition des directives 2009/136/CE (« droits des citoyens ») et 2009/140/CE (« mieux légiférer »)", proposées par le groupe de travail, ont été adoptées par le Comité consultatif pour les télécommunications en sa réunion plénière du 5 avril 2011.

3.3. Sujets traités

L'établissement de recommandations par le groupe de travail tenait compte du fait que les différents membres du Comité consultatif avaient déjà eu l'occasion de présenter, chacun en ce qui le concerne, leur avis à propos de la transposition des directives européennes de 2009 via la "consultation organisée par le Conseil de l'IBPT à la demande du Ministre pour l'entreprise et la simplification en date du 18 décembre 2010 concernant la transposition des directives 2009/136/CE et 2009/140/CE". Les recommandations du Comité consultatif visaient par conséquent à compléter ces prises de positions individuelles en mettant en exergue les points sur lesquels existe un large consensus au sein du Comité.

Les travaux ont débutés par une réunion consacrée à la présentation des points essentiels du document de consultation de l'IBPT par M. Van Bellinghen (Premier Conseiller, IBPT) ainsi que des points essentiels à transposer du "paquet réglementaire européen 2009" par M. Ph. Gérard (Commission européenne, Chef d'unité adjoint).

Au cours des réunions, l'accent a été mis notamment sur les questions plus générales suivantes, qui étaient considérées comme restant d'actualité même au-delà d'éventuelles adaptations des textes de l'IBPT du 18 décembre 2010 :

1. Le rôle clé du secteur des TIC et l'importance dans ce contexte d'une réglementation équilibrée et performante, appliquée de manière transparente et efficace ainsi que les exigences auxquelles doit répondre la transposition des directives européennes;
2. Une réglementation meilleure;
3. La coordination de la réglementation et des régulateurs concernant le droit des télécommunications et le droit des consommateurs;
4. La liberté de l'accès à Internet;
5. La promotion des investissements dans les infrastructures nouvelles et améliorées;
6. L'indépendance du régulateur et l'utilisation des revenus obtenus par le biais de contributions administratives;
7. La procédure extrajudiciaire de résolution des litiges entre consommateurs et fournisseurs;
8. Le service universel.

4. Groupe de travail « Réseaux et Services »

4.1. Données générales

Coordinateur	Secrétaire
M. Luc De Vos	M. Claude van Pottelsberghe de la Potterie Chef de section technique – NetSec / IT

Origine de la demande :

Lors de sa réunion plénière du 3 février 2010, le Comité consultatif a décidé de créer ce groupe de travail.

Outre la reprise des tâches des anciens groupes de travail « ENISA » et « Services d'urgence », ce groupe de travail devrait entre autres traiter de la problématique relative aux limites de téléchargement et à la neutralité du réseau.

4.2. Réunions

Le groupe de travail s'est réuni le 26 janvier 2011 et le 23 mars 2011.

4.3. Sujets traités

Deux sujets ont été prévus:

- IPv6 / DNSsec
- Net Neutrality

Chapitre 3 : Aperçu des réunions plénières

Au cours de l'année 2011, cinq réunions plénières du Comité ont été organisées, conformément à l'article 6 de l'arrêté royal du 14 juin 2006 réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les télécommunications.

1. Réunions

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

- 20 janvier 2011;
- 23 mars 2011;
- 5 avril 2011;
- 25 mai 2011;
- 23 novembre 2011.

2. Sujets traités

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

- discussion portant sur le projet de Mémoire au Gouvernement;
- discussion portant sur article 108, §3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques;
- présentation des données statistiques collectées par l'IBPT;
- examen du projet d'avis sur des avant-projets de lois visant la transposition des directives 2009/136/CE ("droits des citoyens") et 2009/140/CE ("mieux légiférer");
- discussion portant sur le dix-septième rapport annuel (2010) du Comité consultatif pour les télécommunications;
- examen du projet d'avis relatif au budget 2012 du Service de médiation pour les télécommunications.

En outre, pendant chaque réunion plénière, il est fait rapport des travaux des différents groupes de travail.

3. Documents distribués

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

- projet de mémorandum au Gouvernement : commentaires suite au courriel du 16 décembre 2010;
- Service universel - Conditions tarifaires 2010;
- projet de mémorandum au Gouvernement, modifié suite au courriel du 16 décembre 2010 et à la réunion plénière du 20 janvier 2011;
- note concernant la soumission pour avis au Comité Consultatif pour les télécommunications des conditions générales et des contrats-type des opérateurs;
- projet des recommandations concernant le fonctionnement de l'IBPT;
- copie des "recommandations relatives aux activités de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications", comme envoyée le 29 mars 2011 à M. André Flahaut, Président de la Chambre, M. Vincent Van Quickenborne, Ministre pour l'Entreprise et la Simplification et M. Luc Hindryckx, Président du Conseil de l'IBPT;
- projet d'avis sur des avant-projets de lois visant la transposition des directives 2009/136/CE ("droits des citoyens") et 2009/140/CE ("mieux légiférer");
- projet de mémorandum au Gouvernement, modifié suite à la réunion plénière du 23 mars 2011;
- copie du "Mémorandum au Gouvernement", comme envoyée le 12 avril 2011 à M. Vincent Van Quickenborne, Ministre pour l'Entreprise et la Simplification, M. Yves Leterme, Premier Ministre, M. Guy Vanhengel, M. Steven Vanackere, M. Didier Reynders, Mme. Joëlle Milquet, Mme. Laurette Onkelinx, Vice-Premières Ministres, M. André Flahaut, Président de la Chambre, M. Danny Pieters, Président du Sénat et M. Luc Hindryckx, Président du Conseil de l'IBPT;
- copie des "recommandations sur les avant-projets de lois visant la transposition des directives 2009/136/CE ("droits des citoyens") et 2009/140/CE ("mieux légiférer)", comme envoyée le 12 avril 2011 à M. André Flahaut, Président de la Chambre, M. Vincent Van Quickenborne, Ministre pour l'Entreprise et la Simplification et M. Luc Hindryckx, Président du Conseil de l'IBPT;
- communication du Service de médiation pour les télécommunications concernant les Réalisations 2010;
- les slides projetés lors de la réunion plénière du 23 mars 2011 concernant les autorités auxquelles l'IBPT transmet les données statistiques compilées;
- projet du rapport annuel du Comité consultatif – 2010;
- complément au projet du rapport annuel: groupe de travail "recommandations"
- copie du "Mémorandum au Gouvernement", comme envoyée le 31 mai 2011 à M. le Formateur, Elio Di Rupo;

- copie du “Mémorandum au Gouvernement”, tel qu’envoyé le 21 octobre 2011 à Monsieur le formateur Di Rupo et aux présidents des partis négociateurs;
- table ronde "Agenda numérique pour l'Europe": Présentations PowerPoint des différents orateurs et ateliers;
- courriel du 18/11/2011 de la part du Secrétaire du Comité avec une explication concernant le point supplémentaire à l’ordre du jour de la réunion plénière du 23 novembre 2011;
- projet d’avis relatif au budget 2012 du Service de médiation pour les télécommunications;
- copie de l' "avis relatif au budget 2012 du Service de médiation pour les télécommunications", comme envoyée le 25 novembre 2011 à Monsieur le Ministre Vincent Van Quickenborne et au Service de médiation.

Chapitre 4 : Avis émis par le Comité consultatif pour les télécommunications

En 2011, le Comité consultatif pour les télécommunications a émis les avis suivants:

- recommandations relatives aux activités de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, en exécution de l'article 4, alinéa deux, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges;
- recommandations sur des avant-projets de lois visant la transposition des directives 2009/136/CE ("droits des citoyens") et 2009/140/CE ("mieux légiférer");
- mémorandum au Gouvernement : "La Belgique numérique: une nouvelle politique TIC en tant que défi pour l'avenir !";
- avis relatif au budget 2012 du Service de médiation pour les télécommunications.

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

1. Recommandations du Comité consultatif pour les télécommunications relatives aux activités de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, en exécution de l'article 4, alinéa deux, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges

1. Base juridique et contexte des présentes recommandations

Conformément à l'article 4 initial de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, le Comité consultatif était tenu de remettre à la Chambre des Représentants un rapport annuel sur ses activités, contenant également des recommandations relatives aux activités de l'IBPT. Au cours de ces dernières années, des recommandations ont été formulées systématiquement, malgré les moyens particulièrement limités dont disposait le Comité à cet effet. En effet, dans le cadre de la formulation de recommandations sur les activités de l'IBPT, il ne peut être fait appel aux collaborateurs de l'Institut, qui, conformément à l'article 7 de cette même loi, prend néanmoins en charge les frais de fonctionnement du Comité. Pour la préparation et la formulation des recommandations, la réunion plénière du 4 avril 2007 avait décidé à l'époque de créer un groupe de travail permanent 'recommandations IBPT' sans y inclure des collaborateurs de l'IBPT.

La loi du 31 mai 2011 a étendu les compétences du Comité à la formulation de recommandations sur les activités de l'Institut, telles que décrites dans les plans de gestion de l'IBPT, les rapports d'activité et les rapports annuels. Malgré cette extension considérable, aucune solution n'a été trouvée en vue de soutenir efficacement ces activités du Comité.

Les recommandations formulées ci-dessous ont fait l'objet de discussions lors de réunions du groupe de travail qui ont eu lieu le 16 janvier 2012, le 18 avril 2012 et le 26 juin 2012, ainsi que pendant la réunion plénière du 28 mars 2012. Elles ont ensuite été finalisées via une procédure écrite et approuvées lors de la réunion plénière du Comité du 16 octobre 2012.

2. Recommandations 2011

Le Comité se réjouit de l'extension considérable de ses compétences et exprime le souhait de pouvoir les exercer de manière optimale dans le futur. Spécifiquement pour cette mission, un support supplémentaire est absolument nécessaire.

Le Comité rappelle dans ce cadre ses demandes antérieures d'encadrement et de soutien des activités de ce groupe de travail. *« Le Comité estime [...] qu'en raison de l'autonomie requise et dans un souci de pouvoir effectuer sa mission efficacement, il est nécessaire de mettre au point le cadre juridico-administratif du Comité. Un cadre clair et stable (y compris la structure d'organisation, le cadre budgétaire et les moyens logistiques) dans le contexte duquel le Comité peut décider en toute indépendance du soutien administratif et scientifique des activités de ce groupe de travail « recommandations IBPT » est une condition sine qua non à remplir pour un prochain rapport sérieux sur les activités de l'IBPT. »*

Le Comité estime que la codification et la réorganisation prévues de la législation économique de notre pays constitue une occasion unique pour veiller à ce que l'évaluation des activités de l'IBPT puisse se dérouler de manière plus structurée et mieux encadrée. Il invite les responsables politiques concernés à en tenir suffisamment compte, dans l'intérêt de tous les utilisateurs et fournisseurs de services et réseaux de télécommunications dans notre pays.

2. Mémoire au Gouvernement : "La Belgique numérique: une nouvelle politique TIC en tant que défi pour l'avenir !"

Personne ne conteste que dans notre environnement de vie et de travail globalisé d'aujourd'hui, un secteur des technologies de l'information et des communications compétitif (secteur TIC) constitue un catalyseur important pour un avancement socio-économique durable et peut fournir une contribution significative à l'augmentation indispensable de notre productivité. Des réseaux et des services à large bande performants sont cruciaux pour stimuler notre bien-être, pour la compétitivité de nos entreprises, pour le niveau d'emploi, pour l'attraction d'investissements nationaux et étrangers, pour la capacité de renouvellement, pour l'efficacité des services publics, pour le bien-être des citoyens et pour le développement de leurs connaissances. De plus, ils peuvent contribuer de manière importante à la lutte contre le réchauffement de la planète.

Les défis pour le secteur belge des TIC sont très grands. En 2009, le secteur a représenté un chiffre d'affaires global de 37,5 milliards d'euros, une valeur ajoutée de 13 milliards d'euros (environ 4,3% du PIB) et 101.000 emplois. Si, en plus, on tient compte des effets indirects de l'utilisation des TIC pour l'automatisation, l'aide au processus, la communication et les services, l'importance stratégique du secteur TIC est évidente.

C'est précisément pour cette raison que notre pays doit avoir pour ambition de faire à nouveau partie, d'ici 2014, du peloton de tête européen et mondial en ce qui concerne la disponibilité et l'utilisation de moyens de communication à large bande, fixes et mobiles. Le Comité estime que dans les prochaines années, outre la stimulation des investissements efficaces dans les nouveaux réseaux à large bande, la priorité devra surtout être donnée à la stimulation de l'accès à l'utilisation efficace des services large bande par l'utilisateur final en vue de combler le fossé numérique.

A cet effet, le nouveau gouvernement fédéral doit:

1. Prendre l'initiative de **développer une vision ambitieuse, équilibrée et globale** en vue de faire de notre pays une société de l'information et de la connaissance compétitive (« La Belgique numérique », d'après l'exemple européen de « l'Agenda numérique »). Dans cette vision, des initiatives sur le plan de la disponibilité, de la connaissance, de la confiance et de l'utilisation efficace de services large bande par les entreprises et tous les citoyens doivent occuper une place centrale. Il faut éviter un nouveau fossé numérique.
2. Elaborer une politique intégrée **en concertation avec toutes les autorités et parties concernées** sur la réalisation de cette vision et les mesures nécessaires à cet effet. Le gouvernement fédéral est bien placé pour jouer un rôle moteur dans le cadre de l'harmonisation des différentes compétences, en vue de réaliser une synergie et une harmonisation croissantes entre la politique des différentes autorités.

3. Au niveau fédéral, l'importance de la société de l'information et des communications doit être reconnue, notamment par **la centralisation de toutes les compétences fédérales en la matière dans le chef d'un seul ministre ou secrétaire d'état**. Ce n'est que de la sorte que l'on parviendra à atteindre l'indispensable approche coordonnée de la politique en matière de large bande et de TIC. Le ministre ou secrétaire d'état responsable doit en outre pouvoir disposer de suffisamment de moyens matériels et humains.

Une attitude (pro)active dans ces différents domaines est nécessaire pour une société de l'information et de la connaissance prospère dans notre pays, dans l'intérêt de ses citoyens et de ses entreprises. Il va de soi que le Comité consultatif pour les télécommunications souhaite participer à ces développements dans le futur également et continuer à apporter une contribution active à une nouvelle dynamique au niveau de la politique de la large bande et des TIC.

Suite à la formation d'un nouveau Gouvernement fédéral, le Comité consultatif pour les télécommunications tient à suggérer, par le biais de ce mémorandum, quelques lignes directrices concrètes pour une politique future. Les recommandations du présent mémorandum sont en grande partie basées sur les recommandations précédentes approuvées par le Comité consultatif pour les télécommunications. Grâce à ce mémorandum, nous espérons contribuer activement et de manière constructive à la stimulation de la large bande et la société de l'information et de la connaissance dans notre pays.

2.1. Prendre l'initiative de développer une vision ambitieuse, équilibrée et globale

Le Comité consultatif pour les télécommunications est d'avis que les objectifs suivants sont cruciaux pour mettre définitivement notre pays sur la voie d'une société de l'information et de la connaissance performante:

- la **disponibilité d'une infrastructure de réseau puissante** de la génération suivante;
- la création d'une **dynamique dans le développement de services à large bande interactifs fixes et mobiles** avec une valeur ajoutée pour les citoyens, les entreprises et les autorités;
- la **stimulation des connaissances, des aptitudes et de la confiance** des utilisateurs (citoyens, organismes, familles, entreprises,...) en ce qui concerne l'utilisation et les avantages de la large bande et le fait d'**éviter le fossé numérique**.

A. *Disponibilité d'infrastructures de réseau puissantes*

La Belgique dispose actuellement d'une infrastructure large bande importante dont la disponibilité s'élève minimum à 99,85 % (Homes past), ce qui place notre pays au sommet du classement européen. Le Comité doit pourtant constater que depuis quelque temps, notre pays n'est plus dans le peloton de tête au niveau du nombre d'utilisateurs des réseaux large bande. C'est précisément pour cette raison que le Comité demande que la priorité soit donnée aux mesures axées sur une

généralisation de l'usage des moyens de communication large bande fixe et mobile (comme par exemple une utilisation axée sur des tarifs utilisateurs finals plus bas ou davantage de choix possibles sur le marché des entreprises). L'utilisation accrue et les exigences des nouveaux services entraînent toutefois une augmentation des besoins en matière de large bande et par conséquent, la nécessité de s'orienter vers une nouvelle génération de réseaux. Les investissements indispensables à cet effet nécessitent à leur tour un cadre stable, transparent et juridiquement sûr qui stimule au maximum **une concurrence loyale et des investissements efficaces** et qui soit appliqué sur le terrain par **un régulateur efficace et indépendant** au service des entreprises et des utilisateurs. Il s'agit-là de deux conditions importantes pour que la Belgique puisse (à nouveau) évoluer vers une position de leader sur le plan de la disponibilité d'infrastructures fixes et mobiles de la nouvelle génération. Le Comité consultatif pour les télécommunications demande également d'attacher une attention particulière à la place que les services mobiles à large bande occupent à cet égard (par exemple lorsque cela concerne un choix d'attribution de fréquences).

1° Un cadre stable, transparent et favorable à l'investissement avec des règles du jeu claires, simples et proportionnelles

En ce qui concerne le transport de signaux électroniques, la politique d'une autorité dynamique et prospective doit chercher à atteindre un bon équilibre entre la concurrence entre les réseaux (c.-à-d. la concurrence entre différentes infrastructures) et la concurrence sur les réseaux (c.-à-d. la concurrence par des prestataires de services sur les réseaux existants).

Si l'absence d'un accès commercial effectif persiste et s'il s'avère qu'il existe un manque de concurrence, il est indiqué de prendre les mesures nécessaires pour garantir l'accès à ces réseaux.

Le Comité consultatif pour les télécommunications demande également que les Directives européennes récentes datant de fin 2009 soient transposées à temps et de manière précise. Le Comité consultatif pour les télécommunications insiste en outre sur la nécessité d'une simplification du cadre légal et réglementaire existant. La réglementation superflue doit être supprimée et dans le cadre de l'élaboration d'une nouvelle réglementation, il convient de prêter plus d'attention à une analyse de coûts & bénéfices approfondie au niveau macro-économique. Les autorités fédérales doivent également veiller à ce que tant les infrastructures de communication existantes que les nouvelles infrastructures ne se voient pas imposer des charges inutiles. Des nuisances temporaires éventuelles suite à des travaux de terrassement sur le domaine public ne peuvent pas donner lieu à l'imposition de charges financières supplémentaires à ce secteur.

Ces principes doivent également être pris en considération en ce qui concerne la répartition des fréquences (par exemple pour l'Internet mobile). En ce qui concerne l'attribution de fréquences, les autorités doivent trouver un équilibre entre la stimulation des réseaux et services innovants en mettant sur le marché le spectre radioélectrique, d'une part et la position concurrentielle des utilisateurs existants du spectre radioélectrique, d'autre part. A cet égard, il est encore plus important d'harmoniser les plans des différents gouvernements de notre pays à ce sujet. **Dans le respect des compétences de chacun, une concertation globale et constructive concernant une gestion et une utilisation les plus efficaces possibles des radiofréquences est nécessaire entre les différents pouvoirs publics.**

Enfin, les autorités peuvent soutenir activement les investissements dans des technologies innovantes par le biais d'instruments divers comme l'aide en matière de Recherche & Développement, l'introduction de stimulants fiscaux ou le financement de tels investissements par

une collaboration public-privé.

2° Régulateur efficace, indépendant et transparent au service des entreprises et des citoyens

Des règles simples et claires sont une condition nécessaire mais toutefois pas suffisante pour une politique efficace au profit des entreprises et des citoyens de notre pays. En effet, le rôle des autorités ne se limite pas à l'élaboration d'un cadre légal et réglementaire stimulant le plus possible les investissements et l'innovation. En outre, un arbitre proactif, bien informé, performant et indépendant doit aussi veiller dans la pratique au bon déroulement de la concurrence et à la protection des consommateurs. **Le régulateur doit pouvoir faire rapport sur l'exécution de sa mission et l'usage de ses moyens budgétaires en toute transparence.** Le Comité consultatif pour les télécommunications estime qu'il est primordial de rester impliqué dans le développement de la vision de l'IBPT. Pour ce faire, le Comité consultatif pense entre autres pouvoir y apporter une contribution utile, au moyen des recommandations légales prévues qu'il émet concernant le fonctionnement de l'IBPT. (voir également plus loin, sous "2.B. Concertation avec toutes les parties intéressées : la clé du succès").

B. Focalisation sur des services à large bande judicieux et des services publics numériques efficaces

Se limiter à élaborer, promulguer et appliquer une politique cohérente en matière d'infrastructure à large bande ne suffit pas non plus. Il est de plus en plus souvent reconnu que les autorités ont également un rôle à jouer dans la stimulation de la demande en encourageant l'utilisation de nouveaux services et infrastructures à large bande plus rapide. Cela n'a en effet pas de sens de stimuler des investissements dans des réseaux à large bande si ceux-ci ne s'accompagnent pas d'une utilisation efficace de la capacité accrue. En général, l'on s'attend à ce que le secteur connaîtra à l'avenir précisément sur ce plan un essor fulgurant et que de nouveaux services et applications rendront nécessaires les investissements mentionnés plus haut dans une capacité de réseau supplémentaire.

Une mission tout aussi importante pour les autorités est dès lors de donner le bon exemple, comme c'est déjà le cas aujourd'hui avec les cartes d'identité électroniques, ou tax-on-web. Les autorités doivent le faire dans le cadre du **développement et de la stimulation de services à valeur ajoutée.** Cela présente en effet un double avantage. D'une part, une partie importante des obligations administratives existantes peut être simplifiée en faisant appel à une technologie de communication et d'information moderne. D'autre part, les autorités stimulent ainsi une utilisation efficace et utile de l'infrastructure à large bande présente ainsi que la demande d'infrastructure à large bande. Dans l'ensemble, on attend beaucoup de nouveaux services à large bande dans des secteurs sociaux importants tels que les soins de santé, la télésurveillance à domicile, l'enseignement, la sécurité publique et la mobilité. Le télétravail, l'e-government, l'e-health et la facturation électronique sont des domaines importants dans lesquels l'autorité fédérale peut prendre l'initiative.

A cet égard, il convient d'accorder une attention particulière à l'utilisation d'Internet chez les enfants et les jeunes:

- pour ce qui est de la sécurité en tant qu'utilisateur actuel,
- pour ce qui est d'une offre adaptée afin de stimuler l'utilisation positive d'Internet.

C. *Aptitudes et confiance dans la large bande*

Malgré un départ sur les chapeaux de roue et quelques signaux récents positifs (comme les achats par Internet), la Belgique ne fait plus partie du peloton de tête en ce qui concerne le nombre d'utilisateurs de large bande. C'est pourquoi le gouvernement ne doit pas seulement stimuler les investissements dans des réseaux et services à valeur ajoutée pour le citoyen mais également communiquer à ce sujet. Un grand nombre d'utilisateurs potentiels ne voient aujourd'hui pas encore l'intérêt de services et réseaux à large bande. Une condition nécessaire à la réussite de la société de l'information est que les utilisateurs soient conscients de toutes les possibilités et qu'ils acquièrent les aptitudes nécessaires pour pouvoir utiliser les nouvelles technologies. Il existe en outre chez certains utilisateurs une crainte d'utiliser la large bande pour toutes sortes d'opérations (délicates) et transactions. Sur différents plans, le gouvernement doit prendre des mesures pour rendre plus clairs les avantages que présente la large bande et pour familiariser davantage la population à la technologie en général.

Il convient également de prendre des mesures pour dissiper la méfiance, parfois fondée, de parents qui hésitent à familiariser trop vite leurs enfants à l'Internet, en prenant des mesures de sécurité et en veillant à ce que les parents soient mieux informés à ce sujet.

Le Comité consultatif pour les télécommunications est d'avis que des mesures sont nécessaires pour éviter le fossé numérique. Il convient d'augmenter le **niveau de connaissance concernant l'utilisation et les avantages de la large bande** et ce, entre autres, grâce à l'enseignement.

Il convient d'investir d'urgence davantage dans la **formation et la préparation de professionnels des TIC**. Plusieurs organisations dans le secteur des TIC soulignent depuis quelque temps déjà le manque de personnel suffisamment qualifié en TIC et demandent au gouvernement d'encourager l'afflux de jeunes dans des orientations TIC. Le contenu des formations et les objectifs d'apprentissage doivent également concorder davantage avec les **besoins d'un marché du travail à haute densité de connaissances**.

Là aussi le gouvernement doit jouer un rôle proactif. Un accès efficace pour tous les utilisateurs (inclusion) doit constituer un objectif important dans la Belgique numérique.

2.2. Une politique intégrée en concertation avec toutes les autorités et parties concernées

A. *Harmonisation de la politique entre les autorités*

Une approche intégrée de la politique en matière de TIC et de la société de l'information et de la connaissance fait défaut dans notre pays. Les différentes initiatives en Belgique sont souvent prises indépendamment les unes des autres, par différentes autorités et sans adéquation mutuelle. Il est ainsi plus difficile d'atteindre la masse critique nécessaire et de créer une étendue suffisante pour les nouveaux services. Le Comité consultatif pour les télécommunications entrevoit pour l'autorité fédérale un rôle important de stimulation et de coordination comme moteur de la société de l'information. L'autorité fédérale doit veiller à ce que le débat concernant l'importance de la société

de l'information et de la connaissance dans notre pays se voit attribuer la place qu'elle mérite. En tant que moteur, l'autorité fédérale doit également veiller à créer le cadre politique adéquat à cet effet. L'autorité fédérale devrait ainsi développer une vision plus large (par exemple: « La Belgique numérique »), dont le contenu peut s'inspirer de « l'Agenda numérique » européen.

Essentiellement en raison de cette structure d'état multiple, il est d'une importance cruciale que les différentes autorités harmonisent leur politique. Les défis énumérés ci-dessus requièrent une approche cohérente entre les différentes autorités concernées. Le but n'est certainement pas de réinventer l'eau chaude. De nombreux éléments existent déjà mais doivent être intégrés et reconnus en tant que référence. Avec le soutien des différents gouvernements de notre pays, de l'industrie et du monde académique, l'autorité fédérale doit prendre les mesures qui nous permettent de reprendre l'initiative dans l'évolution vers la société de l'information et de la connaissance. Il est par conséquent important que l'autorité fédérale harmonise sa politique en matière de développement de l'infrastructure et des services à large bande **avec la politique des autorités régionales, communautaires, provinciales, urbaines et communales** et vice versa.

L'accord de coopération établi en 2007 *“relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision”* qui a été conclu en vue d'améliorer la coopération entre les différents régulateurs fédéraux et communautaires et les différentes autorités fédérales et communautaires, est un premier pas nécessaire.

Le Comité consultatif pour les télécommunications est d'avis que l'autorité fédérale est la mieux placée pour prendre l'initiative en vue d'arriver à une **coopération structurelle** entre les différentes autorités compétentes, qui pourraient assurer chacune à leur tour un rôle dirigeant.

A cet égard, le Comité consultatif pour les télécommunications souhaite en conclusion souligner que lors d'un débat éventuel sur la réorganisation des compétences au sein de notre Etat fédéral, une organisation réfléchie des compétences relatives au secteur des technologies de l'information et de la communication doit occuper une place centrale, et ce tant dans l'intérêt des utilisateurs, des opérateurs que des autorités concernées elles-mêmes. C'est surtout au niveau de la gestion du spectre des fréquences qu'il y a lieu de tenir suffisamment compte du fait que les radiofréquences ont par définition un effet extraterritorial. Il convient en outre d'éviter une régulation différenciée de l'infrastructure car elle freinerait les investissements. Lors d'une révision des compétences, il faut veiller à ne pas augmenter inutilement les coûts d'investissement et d'exploitation des entreprises.

B. Concertation avec toutes les parties intéressées : la clé du succès

De plus, faire concorder la politique des différentes autorités concernées est nécessaire pour permettre à notre pays d'implémenter effectivement la vision globale pour la société de l'information et de la connaissance, mais cela ne suffit pas. En outre, les autorités, l'industrie et les utilisateurs de notre pays devraient développer ensemble une vision cohérente. Dans ce cas, notre pays pourrait faire entendre une voix importante dans un certain nombre de débats au niveau européen. Le Comité consultatif pour les télécommunications est d'avis que par sa composition, son expertise et ses activités, il peut apporter une contribution significative en vue d'étendre le débat à un large groupe de parties intéressées telles que le monde des entreprises, le monde académique, les

utilisateurs,...

Comme cité dans l'Exposé des motifs concernant la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, le Comité consultatif pour les télécommunications fournit des recommandations annuelles sur les activités de l'IBPT, ce qui permet d'encadrer la plus grande autonomie dont dispose l'Institut par un mécanisme de surveillance et de responsabilisation. Le Comité consultatif pour les télécommunications souhaite pleinement développer cette compétence, mais plaide pour des moyens en personnel et de fonctionnement suffisants pour garantir une indépendance suffisante.

2.3. Un seul responsable pour la Belgique numérique

La société de l'information et de la connaissance doit être reconnue comme un domaine de politique horizontale au niveau fédéral. La responsabilité finale à cet effet doit relever d'un seul ministre ou secrétaire d'état, auquel une mission de coordination sur ce plan est confiée. En plus d'esquisser activement une politique de stimulation, cette personne doit également proposer des solutions visant à remédier à d'éventuelles mesures existant dans d'autres domaines politiques et qui pourraient compliquer l'évolution vers une société de l'information et de la connaissance.

Le Comité consultatif pour les télécommunications est en outre d'avis que le (la) ministre responsable doit pouvoir faire appel à un service public spécifique qui doit aider à veiller à la stimulation et à la coordination des initiatives à condition que celui-ci dispose de moyens de fonctionnement et d'un personnel suffisants. Concrètement, cette mission consisterait entre autres en : l'obtention des données statistiques pertinentes et leur inventarisation ainsi que la concertation à ce sujet avec toutes les parties impliquées, la stimulation et la coordination des initiatives prises sur l'ensemble du pays, l'adaptation de la réglementation, l'introduction d'un baromètre de prestations et réalisations et le financement ou co-financement des initiatives prioritaires.

3. Avis relatif au budget 2012 du Service de médiation pour les télécommunications.

3.1. Introduction

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 ».

3.2. Avis

Réuni le 23 novembre 2011 en réunion plénière, le Comité consultatif pour les télécommunications a approuvé sans réserve le budget 2012 du Service de médiation pour les télécommunications, ci-annexé.

Pour l'avenir, le Comité souhaite qu'on ajoute à l'annexe 1b une colonne supplémentaire avec le budget adapté de l'année en cours et une colonne supplémentaire avec les calculs effectifs de l'année précédente.