

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

13 februari 2008

De telecomsector na tien jaar liberalisering

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE VOOR
DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER
EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Roel DESEYN**

INHOUD

I. Belgacom	3
II. Platform van alternatieve telecomoperatoren	26

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

13 février 2008

**Le secteur des télécommunications
dix ans après la libéralisation**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'INFRASTRUCTURE, DES COMMUNICATIONS
ET DES ENTREPRISES PUBLIQUES
PAR
M. **Roel DESEYN**

SOMMAIRE

I. Belgacom	3
II. Plate-forme des opérateurs télécom alternatifs	26

**Samenstelling van de commissie op datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date du dépôt du rapport:**

Voorzitter/Président: François Bellot

A. — Vaste leden/Membres titulaires:

CD&V - N-VA: Jenne De Potter, Peter Luykx, Roel Deseyn, Jef Van den Bergh
MR: François Bellot, Olivier Chastel, Valérie De Bue
PS: Linda Musin, Bruno Van Grootenbrulle
Open Vld: Guido De Padt, Ludo Van Campenhout
VB: Jan Mortelmans, Francis Van den Eynde
sp.a-spirit: David Geerts, Bruno Tobback
Ecolo-Groen!: Thérèse Snoy et d'Oppuers
cdH: David Lavaux

B. — Plaatsvervangers/Membres suppléants:

Leen Dierick, Michel Doomst, Peter Leyman, Liesbeth Van der Auwera, Inge Vervotte
Philippe Collard, Corinne De Permentier, Jean)Jacques Flahaux, Jacqueline Galant
Camille Dieu, Karine Lalieux, André Perpète
Herman De Croo, Bart Tommelein, Luk Van Biesen
Luc Sevenhans, Bruno Valkeniers, Linda Visser
Hans Bonte, Meryame Kitir
Georges Gilkinet, Stefaan Van Hecke
Josy Arens

cdH	:	centre démocrate Humaniste		
CD&V-N-VA	:	Christen-Democratisch en Vlaams/Nieuw-Vlaamse Alliantie		
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen		
FN	:	Front National		
LDD	:	Lijst Dedecker		
MR	:	Mouvement Réformateur		
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten		
PS	:	Parti Socialiste		
sp.a - spirit	:	Socialistische partij anders - sociaal, progressief, internationaal, regionalistisch, integraal-democratisch, toekomstgericht.		
VB	:	Vlaams Belang		

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>	
DOC 52 0000/000 :	Parlementair document van de 52 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 52 0000/000 :	Document parlementaire de la 52 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA :	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA :	Questions et Réponses écrites
CRIV :	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)	CRIV :	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
CRABV :	Beknopt Verslag (blauwe kaft)	CRABV :	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
CRIV :	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)	CRIV :	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)
PLEN :	Plenum	PLEN :	Séance plénière
COM :	Commissievergadering	COM :	Réunion de commission
MOT :	moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT :	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen :
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.deKamer.be
e-mail : publicaties@deKamer.be

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes :
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be
e-mail : publications@laChambre.be

DAMES EN HEREN,

Deze hoorzitting heeft plaatsgevonden op 19 december 2007. De commissie besliste eenparig, conform artikel 32 van het Reglement van de Kamer, dat van deze hoorzitting een parlementair stuk zou worden gemaakt.

I.— BELGACOM

1. Inleidende uiteenzetting van de vertegenwoordigers van Belgacom

a. Evolutie van de Belgacom Groep

De heer Didier Bellens, CEO van Belgacom, wijst op de twee factoren, de ene sociaaleconomisch, de ander technologisch, die de telecomsector blijven voortstuwten: de concurrentie aan de ene en de convergentie aan de andere kant. Met «convergentie» wordt het naar elkaar toegroeien van de netwerken en het in elkaar vloeien van de toepassingen bedoeld. Indien Belgacom vanuit de telefonie – de kerntaak van de vroegere RTT, met een infrastructuur gestoeld op koperdraad – toepassingen als het internet en zelfs televisie heeft mogelijk gemaakt, hebben de kabelmaatschappijen – waarvan de kerntaak radio en televisie is, met een infrastructuur gestoeld op coaxiale kabel – dan weer toepassingen op het gebied van de telefonie en het internet mogelijk gemaakt.

De convergentie zal de grenzen van de huidige opdeling – waarbij elke specifieke toepassing afhankelijk is van een specifieke infrastructuur, zoals vaste telefonie van het vast netwerk en mobiele telefonie van het mobiele netwerk, internet en televisie naargelang van het geval van het vaste netwerk of van het kabelnetwerk – zodanig doen vervagen dat in de toekomst de gebruiker met één enkel toestel toegang zal hebben tot vaste en mobiele telefonie, tot het internet en tot televisie.

De concurrentie is sedert een tiental jaar op gang gebracht met als gevolg een verbluffende vooruitgang op het vlak van de technologie en de bedrijfsstructuur, die uiteindelijk de gebruiker ten goede komt. De spreker betreurt wel dat Belgacom door de Europese en federale regelgevers op de vingers wordt gekeken en ook door de lokale overheden hard wordt aangepakt terwijl de kabelmaatschappijen – als verstrekkers van de klassieke media, radio en televisie – slechts ressorteren onder de Gemeenschappen en daardoor ontsnappen aan de strenge regels die aan telefoonmaatschappijen als Belgacom worden opgelegd.

MESDAMES, MESSIEURS,

Cette audition s'est tenue le 19 décembre 2007. La commission a décidé, à l'unanimité, que, conformément à l'article 32 du Règlement de la Chambre, cette audition ferait l'objet d'un document parlementaire.

I. — BELGACOM

1. Exposé introductif des représentants de Belgacom

a. Évolution du Groupe Belgacom

M. Didier Bellens, CEO de Belgacom, attire l'attention sur les deux facteurs, l'un de nature socioéconomique, l'autre de nature technologique, qui continuent de faire avancer le secteur des télécommunications: la concurrence, d'une part, et la convergence, d'autre part. Par «convergence», l'on entend le fait que les réseaux tendent à se rapprocher et que les applications s'imbriquent les unes dans les autres. Si, au départ de la téléphonie, qui constituait la mission essentielle de l'ancienne RTT, à l'aide d'une infrastructure basée sur le fil de cuivre, Belgacom a pu développer des applications telles que l'internet et même la télévision, les câblodistributeurs – dont la mission essentielle est la radio et la télévision – avec une infrastructure basée sur le câble coaxial, ont, à leur tour, pu développer des applications dans le domaine de la téléphonie et de l'internet.

La convergence estompera à ce point les limites de la division actuelle – dans le cadre de laquelle chaque application spécifique dépend d'une infrastructure spécifique, par exemple, la téléphonie fixe, du réseau fixe, la téléphonie mobile, du réseau mobile, l'internet et la télévision du réseau fixe ou du réseau câblé, selon le cas, – qu'à l'avenir, l'utilisateur aura, à l'aide d'un seul appareil, accès à la téléphonie fixe et mobile, à l'internet et à la télévision.

Cela fait une dizaine d'années que la concurrence a été lancée, entraînant des progrès époustouflants au niveau de la technologie et de la structure d'entreprise, progrès qui profitent finalement à l'utilisateur. L'orateur regrette cependant que Belgacom soit surveillé de près par les autorités réglementaires européennes et fédérales et malmené par les pouvoirs locaux, alors qu'en tant que fournisseurs de médias classiques, à savoir la radio et la télévision, les câblodistributeurs relèvent uniquement des Communautés et échappent ainsi aux règles sévères imposées aux opérateurs téléphoniques tels que Belgacom.

Belgacom zelf heeft sedert 1992, toen de RTT werd omgevormd tot een overheidsbedrijf dat ressorteerde onder de wet van 21 maart 1991 betreffende sommige economische overheidsbedrijven, ingrijpende wijzigingen ondergaan. Dit veranderingsproces impliceerde de oprichting van het BIPT (Belgisch Instituut voor Post- en Telecommunicatiediensten) als toezichhoudende en regelgevende instantie en een strategische consolidatie van de kapitaalstructuur (waarmee het behoud van de publieke aard van Belgacom werd bedoeld terzelfder tijd dat het met privépartners, *in casu* ADSB, in zee ging om redenen van efficiëntie en *knowhow*).

In 1998 werd de markt volledig vrijgemaakt.

Op 22 maart 2004 trok Belgacom naar de beurs.

In 2006 nam Belgacom Telindus over en verwierf het resterend aandeel van 25% in Proximus, dat tot dan toe toebehoorde aan Vodafone.

De nieuwe bedrijfsstructuur van Belgacom rust op vier pijlers: twee klantgerichte entiteiten (waarbij een onderscheid gemaakt wordt tussen particulieren en ondernemingen), een eengemaakt beheer van de infrastructuur en één entiteit die de ondersteunende diensten omvat (en waaronder bijvoorbeeld het personeel en de financiële dienst ressorteren).

Deze nieuwe structuur heeft Belgacom geen windeieren gelegd: in 2006, bij een omzet van circa 6 miljard euro bedroeg de brutowinst 2 miljard euro, wat netto ongeveer 1 miljard euro oplevert. De winst per aandeel steeg van 2,57 euro in 2004 naar 2,87 euro in 2006.

Op personeelsvlak had de jongste jaren een verschuiving plaats van de verhouding tussen contractuele en statutaire werknemers; deze laatste bedroegen in 2001 nog drievierde, terwijl hun aandeel in 2007 al was geslonken tot tweederde. Ook in absolute cijfers – zonder Telindus en Proximus – slonk het aantal personeelsleden van iets minder dan 25.000 in 1996 tot iets meer dan 12.000 vandaag. Rekening houdend met de overname van Telindus en Proximus bedraagt het aantal personeelsleden vandaag 18.000, wat neerkomt op een totale vermindering van iets minder dan 30% op tien jaar tijd.

Deze verschuiving heeft nooit voor een vertrouwensbreuk gezorgd omdat de directie van Belgacom altijd prijs heeft gesteld op goede relaties met de vakbondsorganisaties en ook herstructureringsprogramma's heeft doorgevoerd die hun gelijke niet kennen. Zo kwam in 1997 het PTS-programma tot stand (75% van het laatste

Depuis 1992, date à laquelle la RTT a été transformée en une entreprise publique relevant du champ d'application de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, Belgacom a subi d'importantes modifications. Ce processus de mutation a impliqué la création de l'IBPT (Institut belge des services postaux et des télécommunications), en tant qu'organe de contrôle et de régulation, ainsi qu'une consolidation stratégique de la structure de capital (c'est-à-dire le maintien de la nature publique de Belgacom, alors qu'au même moment la société s'associait avec des partenaires privés, en l'occurrence ADSB, pour des raisons d'efficacité et de savoir-faire).

Le marché a été entièrement libéralisé en 1998.

Le 22 mars 2004, Belgacom est entré en bourse.

En 2006, Belgacom a repris Telindus et acquis le solde de 25% dans Proximus, qui appartenait jusque-là à Vodafone.

La nouvelle structure d'entreprise de Belgacom repose sur quatre piliers: deux entités orientées vers la clientèle (une distinction étant établie entre les particuliers et les entreprises), une gestion intégrée de l'infrastructure et une entité incorporant les services de support (dont relèvent par exemple le personnel et le service financier).

Belgacom a tiré profit de cette nouvelle structure: en 2006, pour un chiffre d'affaires de quelque 6 milliards d'euros, le bénéfice brut s'élevait à 2 milliards d'euros, ce qui représente environ un milliard d'euros de bénéfice net. Le bénéfice par action est passé de 2,57 euros en 2004 à 2,87 euros en 2006.

En ce qui concerne le personnel, la proportion entre les travailleurs contractuels et statutaires a connu un glissement ces dernières années; si, en 2001, les statutaires représentaient encore trois quarts du personnel, en 2007, ils n'en représentaient plus que deux tiers. De même, en chiffres absolus – hors Telindus et Proximus – le nombre de membres du personnel est passé de près de 25 000 unités en 1996 à un peu plus de 12 000 aujourd'hui. Compte tenu de la reprise de Telindus et de Proximus, le nombre de membres du personnel s'élève aujourd'hui à 18 000, ce qui représente une baisse totale de près de 30% en l'espace de dix ans.

Ce glissement n'a jamais entamé la confiance, dès lors que la direction de Belgacom a toujours tenu à entretenir de bonnes relations avec les organisations syndicales et a appliqué des programmes de restructuration qui n'ont pas leur pareil. C'est ainsi qu'en 1997, le programme PTS (75% du dernier salaire plus un montant

loon plus een forfaitair bedrag van 6 maanden, omscholing via interne opleiding), in 2001 het BeST-programma (75% van het laatste loon, omscholing), in 2004 werd met de regering een extern mobiliteitsprogramma op poten gezet (waarbij statutaire medewerkers van Belgacom in federale overheidsdiensten werden tewerkgesteld en meer in het bijzonder in de gemeenten de uitreiking van de elektronische identiteitskaarten verzorgden; vanaf 2007 werd dit programma nog uitgebreid tot alle statutairen en alle federale overheidsdiensten) en ten slotte is er het peterschap («*tutorat*» in het Frans – waarbij oudere werknemers het eerste jaar 80% van hun loon ontvangen en het tweede jaar 75% maar geleidelijk aan hun activiteit kunnen verminderen van 80% het eerste jaar naar 50% het tweede jaar en 20% het derde jaar).

Ook aan opleiding besteedt Belgacom veel aandacht, wat logisch is als men het hiervoor vernoemd veranderingsproces in ogenschouw neemt: zowel sociaaleconomisch als technologisch moet het personeel bijbenen. Aldus wordt 4% van de loonsom aan vorming gespendeerd, een percentage dat beduidend hoger ligt dan wat door het generatiepact wordt vooropgesteld. In 2007 bedroeg het aantal uren opleiding per werknemer 37 uur per jaar (tegen 32 uur in 2001), terwijl de deelnemingsgraad steeg van 76% in 2001 tot 93% in 2006.

Het plafond van de groei in de telecomsector is nog verre van bereikt. De convergentie zorgt ook voor ingrijpende verschuivingen in de toepassingen. Breedband wordt meer en meer digitaal en interactief. Ook aan het aanbod wordt meer en meer aandacht besteed: ter zake spreekt de evolutie van Belgacom TV boekdelen. Een uitbreiding van activiteiten naar het buitenland behoort tot de mogelijkheden. Ten slotte neemt Belgacom zijn maatschappelijke rol («*corporate social responsibility*») ter harte op het gebied van ethisch ondernemen, bijvoorbeeld, maar ook op dat van de veralgemening van telewerk en andere maatschappelijke vernieuwingen die door de «e-maatschappij» zullen worden teweeggebracht. Een apart team houdt zich uitsluitend hiermee bezig.

Al deze aspecten mogen niet uit het oog doen verliezen dat Belgacom als beursgenoteerd maar ook als maatschappelijk verantwoordelijk bedrijf veel investeert ten opzichte van zijn omzet en dan ook op een zekere return aanspraak wil blijven maken.

b. Strategie inzake vaste en mobiele diensten

De heer Jean-Michel Courtoy, die het departement Toepassingen («*Products & Solutions*») leidt, gaat dieper

forfaitaire de 6 mois, recyclage par formation interne) a été mis sur pied, qu'en en 2001, le programme BeST (75% du dernier salaire, recyclage) a été élaboré, qu'en 2004, un programme de mobilité externe a été développé avec le gouvernement (des collaborateurs statutaires de Belgacom ayant été mis au travail dans des services publics fédéraux et, en particulier, assuré la délivrance des cartes d'identité électroniques dans les communes; depuis 2007, ce programme a été élargi à tous les statutaires et à tous les services publics fédéraux); enfin, il y a le tutorat (des travailleurs âgés perçoivent 80% de leur salaire la première année et 75% de leur salaire la deuxième année, en pouvant réduire progressivement leur activité à 80% la première année, 50% la deuxième année et 20% la troisième année).

Belgacom est également très attentive à la formation, ce qui est logique si l'on se rapporte au processus de mutation évoqué ci-dessus: le personnel doit pouvoir être à la pointe tant sur le plan socioéconomique que sur le plan technologique. Ainsi, 4% de la masse salariale sont consacrés à la formation, un pourcentage considérablement plus élevé que celui prévu par le pacte de solidarité entre les générations. En 2007, le nombre d'heures de formation par travailleur était de 37 par an (contre 32 en 2001); quant au pourcentage de participation, il est passé de 76% en 2001 à 93% en 2006.

Le plafond de la croissance du secteur des télécommunications est loin d'être atteint. La convergence entraîne également des aménagements radicaux au niveau des applications. La large bande se fait de plus en plus numérique et interactive. Belgacom accorde également une attention accrue au contenu: il suffit, à cet égard, d'observer l'évolution de Belgacom TV. Il est possible que la firme développe également des activités à l'étranger. Enfin, Belgacom prend son rôle social («*corporate social responsibility*») très à coeur en pratiquant l'entrepreneuriat éthique, par exemple, mais aussi au niveau de la généralisation du télétravail et d'autres nouveautés sociétales qui seront produites par l'«e-société». Belgacom dispose d'une équipe distincte qui se consacre exclusivement à la question.

Tous ces aspects ne doivent pas faire perdre de vue que Belgacom, en tant qu'entreprise cotée en bourse mais également socialement responsable, investit beaucoup par rapport à son chiffre d'affaires et qu'elle souhaite donc continuer à bénéficier d'un certain return.

b. Stratégie adoptée en matière de services fixes et mobiles

M. Jean-Michel Courtoy, qui dirige le département Applications («*Products & Solutions*»), analyse les

in op de implicaties van de hoger geschetste technologische convergentie, waarbij het telecommunicatie-, informatica- en mediagebeuren meer en meer tot één geheel versmelt. Het traditionele model verbond specifieke toepassingen met een specifieke infrastructuur: de vaste telefonie met het meestal ondergronds koperdraadnetwerk, de mobiele telefonie met een meestal bovengronds antennenetwerk, enzovoorts. Het convergentiemodel gaat echter uit van twee ingrijpende wijzigingen: aan de ene kant zal breedband alle toepassingen zoals vaste en mobiele telefonie, internet en radio en tv zoveel mogelijk integreren, aan de andere kant zal de gebruiker met een mobieltje toegang kunnen krijgen tot het internet en tot de media en met zijn televisietoestel op het internet kunnen surfen, bijvoorbeeld. Dit noemt men het «AAA-principe»: «*Anytime, Anywhere, Anyhow*» – om het even wanneer, om het even waar, om het even hoe zal men toegang hebben tot alle diensten en alle toepassingen. Zo kan het mobieltje thans al in Antwerpen worden gebruikt om zijn parkeerbiljet te betalen of zijn vervoerbewijs van De Lijn. Het onderscheid tussen vast en mobiel valt weg, breedband wordt de standaard en de televisie wordt interactief.

Onderzoek van de FOD Economie in 2006 heeft uitgewezen dat de digitale kloof – de kloof tussen zij die toegang hebben tot het internet en zij die dat niet hebben – verschillende oorzaken heeft. De helft van de ondervraagden is niet geïnteresseerd, een vierde vindt de aan te schaffen apparatuur te duur en circa 15% beweert over onvoldoende vaardigheden te beschikken of vindt de aansluiting te duur. Eén achtste van de ondervraagden ten slotte heeft elders dan thuis toegang tot het internet.

Om de digitale kloof te verkleinen kan dan ook worden overwogen worden om goedkopere terminals te ontwikkelen, mensen op te leiden en drempelverlagende abonnementsformules te lanceren.

Als telecombedrijf wil Belgacom zich ten dienste stellen van de bedrijven. Naargelang van de sector waarin deze laatsten actief zijn (bankwezen, distributie, overheid, gezondheidssector) kan het aangepaste toepassingen aanreiken zodat deze bedrijven zich op hun kerntaken kunnen concentreren. Al wat met ICT te maken heeft, kan uitbesteed worden. Als voorbeeld haalt de spreker een toepassing in de gezondheidssector aan: telecardiologie in samenwerking met het Sint-Jansziekenhuis.

implications de la convergence technologique décrite ci-dessus, qui intègre de plus en plus les télécommunications, l'informatique et les médias en un seul tout. Le modèle traditionnel liait des applications spécifiques à une infrastructure spécifique: la téléphonie fixe au réseau de fils de cuivre (généralement souterrain), la téléphonie mobile à un réseau d'antennes (généralement en surface), etc. Le modèle de convergence opère quant à lui deux modifications radicales: d'une part, la large bande intégrera autant que possible toutes les applications, comme la téléphonie fixe et la téléphonie mobile, internet, la radio et la télévision et, d'autre part, l'utilisateur aura accès à internet et aux médias par l'intermédiaire de son gsm et il pourra surfer sur internet grâce à son poste de télévision, par exemple. C'est ce que l'on appelle le «principe AAA»: «*Anytime, Anywhere, Anyhow*» – l'utilisateur aura accès n'importe quand, n'importe où et n'importe comment à tous les services et applications. Ainsi, il est déjà possible, à Anvers, de payer son ticket de parking ou son titre de transport de De Lijn par gsm. La distinction entre fixe et mobile disparaît, la large bande devient la norme et la télévision se fait interactive.

Une étude réalisée en 2006 par le SPF Économie a révélé que la fracture numérique – c'est-à-dire le fossé existant entre les personnes ayant accès à internet et celles qui sont privées de cet accès – a des causes diverses. La moitié des personnes interrogées ont déclaré ne pas être intéressées par internet, un quart d'entre elles ont dit avoir été freinées par le coût de l'équipement et 15% environ ont affirmé qu'elles ne disposaient pas des aptitudes nécessaires ou que la connexion leur paraissait trop chère. Enfin, un huitième des personnes interrogées ont déclaré avoir accès à internet en dehors de leur domicile.

Pour réduire cette fracture, on peut donc envisager de développer des terminaux meilleur marché, de proposer des formations et de lancer des formules d'abonnement plus avantageuses.

En tant qu'entreprise de télécommunications, Belgacom souhaite se mettre au service des autres entreprises. Elle peut proposer des applications adaptées au secteur d'activité de ces entreprises (banque, distribution, pouvoirs publics, soins de santé), qui auront ainsi la possibilité de se concentrer sur leur mission principale. Tout ce qui a rapport avec l'ICT peut être externalisé. L'orateur cite à titre d'exemple une application dans le secteur des soins de santé: la télécardiologie, mise en place en collaboration avec l'hôpital Saint-Jean.

c. Technologie en infrastructuur

De heer Wim De Meyer, verantwoordelijke voor de Infrastructuur, licht de verschuivingen én uitdagingen toe die de hoger geschetste convergentie met zich brengt. ADSL maakt het al tien jaar mogelijk 4 megabytes te leveren via de klassieke koperdraadcentrales – een 600-tal – en dankzij een technische ingreep («*reach extended adsl*») de synchronisatieproblemen door de te grote afstand tussen de klant en de centrale het hoofd te bieden. De dekkingsgraad kan aldus worden opgetrokken tot 99,7% en maakt van Belgacom een absolute koploper ter zake. Vanaf 2003 is VDSL geïnstalleerd in het lokaal netwerk. VDSL is een van de opvolgers van ADSL; het staat voor «*Very-high-bitrate Digital Subscriber Line*». Bij VDSL zijn snelheden tot 52 megabytes per seconde (Mbps) download en 13 megabytes per seconde (Mbps) upload mogelijk tegen maximaal 8 megabytes per seconde (Mbps) download en 1 megabyte per seconde (Mbps) upload voor klassiek ADSL.

Grootste nadeel van VDSL is dat de afstand tussen aansluiting en centrale maximaal 1200 meter mag zijn, terwijl dit bij ADSL 8 km kan zijn. Om dit probleem op te lossen worden er glasvezellijnen gegraven naar de wijkverdelers en in de wijkverdelers wordt dan de VDSL-centrale geplaatst. Zo wordt de afstand die over koperkabel moet een stuk korter (gemiddeld 400-800 meter). Tevens is dit een grote stap in de richting van glasvezellijnen bij gewone huishoudens. In 2008 zou de dekkingsgraad van VDSL 61% bedragen. VDSL is evenwel geen eindpunt daar de behoeften van de klanten blijven toenemen. Binnen 5 à 10 jaar zou het moeten mogelijk zijn de glasvezel lijn tot aan een bepaald flatgebouw door te trekken waarna de bestaande bekabeling zou worden gebruikt. Er zijn reeds proefprojecten gestart met standaardisering.

Op dat ogenblik zal men echt kunnen spreken van een integraal IP-netwerk. IP staat voor Internet Protocol; het is de norm geworden. Ook in de mobiele telefonie is de grens niet bereikt. De gsm-technologie (2 G technologie), die per cel 200 gelijktijdige oproepen mogelijk maakt, heeft een gegarandeerde bedekking van 100%. GPRS is nog geënt op de gsm-technologie: GPRS is een systeem dat ervoor zorgt dat je met je telefoon niet alleen kan bellen maar ook data kan verzenden en opvragen, zoals documenten, e-mail, muziek, foto's. GPRS verdeelt die informatie in pakketjes en verzendt het via de telefoonlijnen. De afkorting GPRS staat niet voor niets voor General Packet Radio Service: via radiogolven pakketjes versturen. Doordat data in pakketjes worden verzonden,

c. Technologie et infrastructure

M. Wim De Meyer, responsable de l'infrastructure, se penche sur les aménagements et défis découlant de la convergence décrite ci-dessus. L'ADSL permet depuis dix ans de fournir 4 megabytes par l'intermédiaire des centrales classiques à fil de cuivre – qui sont au nombre de 600 – et de régler, grâce à une intervention technique («*reach extended adsl*»), les problèmes de synchronisation dus à la distance trop importante séparant le client du central. Le taux de couverture peut ainsi être porté à 99,7%, ce qui fait de Belgacom le leader absolu en la matière. Depuis 2003, le VDSL est installé au sein du réseau local. Il s'agit de l'un des successeurs de l'ADSL; l'abréviation VDSL se réfère à «*Very-high-bitrate Digital Subscriber Line*». Le VDSL permet d'atteindre des vitesses allant jusqu'à 52 megabytes par seconde (Mbps) pour le download et 13 megabytes par seconde (Mbps) pour l'upload, contre maximum 8 megabytes par seconde (Mbps) pour le download et un megabyte par seconde (Mbps) pour l'upload en ce qui concerne l'ADSL classique.

Le plus gros inconvénient du VDSL est que la distance séparant la connexion du central ne peut pas être supérieure à 1200 mètres, contre 8 km pour l'ADSL. Pour résoudre ce problème, on enterre des lignes en fibre optique qui aboutissent dans le répartiteur de quartier, le central VDSL étant ensuite placé dans ce dernier. Cette opération permet de réduire la longueur du câble de cuivre nécessaire (400 à 800 mètres en moyenne). Il s'agit également d'une étape importante vers l'installation de connexions en fibre optique dans les ménages ordinaires. En 2008, le taux de couverture VDSL devrait être de 61%. Le VDSL ne constitue cependant pas une fin en soi, car les attentes des clients ne cessent de croître. Dans 5 à 10 ans, il devrait être possible de tirer une ligne de fibres optiques jusqu'à un immeuble à appartements, au départ duquel le câblage existant serait utilisé. Des projets pilotes ont déjà été lancés en matière de standardisation.

On pourra alors vraiment parler d'un réseau IP intégral, IP étant les initiales d'Internet Protocol, qui est désormais devenu la norme. Dans la technologie mobile, les progrès n'ont pas encore atteint leurs limites. La technologie GSM (technologie 2 G) qui rend 200 appels simultanés possibles par cellule, présente une couverture garantie de 100%. Le GPRS est encore venu se greffer sur la technologie GSM. Le GPRS est un système qui permet d'utiliser le téléphone non seulement pour appeler mais aussi pour envoyer et recevoir des données telles que documents, courriels, musique et photos. Le GPRS fragmente cette information en paquets qu'il envoie par les lignes téléphoniques. L'abréviation GPRS signifie d'ailleurs General Packet Radio Service:

hoef je niet continu je telefoonlijn open te hebben. Je bent in feite altijd online maar betaalt alleen wanneer je daadwerkelijk informatie verzendt of ontvangt; waardoor de kostprijs daalt. Bovendien is dataverzending via GPRS sneller en beter omdat het het netwerk heel efficiënt gebruikt. UMTS of «*Universal Mobile Telecommunications System*» wordt gezien als de opvolger voor GSM/GPRS («*General Packet Radio Services*») en biedt net als de voorgangers zowel circuitgeschakelde als pakketgeschakelde communicatiediensten. UMTS wordt ook de derde generatie – 3G – mobiele communicatie genoemd en is niets meer dan een stelsel van afspraken tussen aanbieders van verschillende mobiele netwerken. UMTS biedt een grotere verbindingssnelheid ten opzichte van andere mobiele systemen. Na standaardisering zouden snelheden van 100 megabytes per seconde en per cel kunnen worden gerealiseerd.

Hoe meer toepassingen, hoe meer behoeften.

Belgacom wordt evenwel geconfronteerd met de volgende paradox qua investeringen: enerzijds willen de lokale overheden een zeer performant telecomnetwerk, maar anderzijds staan diezelfde overheden ook te springen om de ondergrondse infrastructuur te belasten en de bovengrondse antennes zodanig strenge gezondheidsnormen op te leggen dat het aantal te plaatsen antennes almaar groter wordt, wat geen goede oplossing is.

d. Behoeftte aan een positief investeringsklimaat

De heren Patrice d'Oultremont («*Vice-President Group Regulatory*») en Frank De Koninck («*Regulatory Affairs Director*») schetsen de voorgeschiedenis van de liberalisering van de telecomsector nogmaals; deze is onder impuls van Europa in drie golven gerealiseerd.

De eerste golf, vanaf 1998, betrof anti-monopoliewetgeving.

De tweede golf, vanaf 2003, vijf jaar later, had tot doel de eerlijke concurrentie te vrijwaren, eerst «ex-post» (door de regulator de mogelijkheid te geven sanctionnerend op te treden), daarna «ex-ante» (door de regulator de mogelijkheid te geven via marktanalyses de telecommarkt iet of wat te ordenen).

l'envoi de paquets par ondes radio. Le fait de transmettre les données par paquets permet de ne pas devoir garder constamment la ligne téléphonique ouverte. Les utilisateurs restent en fait constamment en ligne mais ils ne payent que lorsqu'ils envoient ou reçoivent des informations, ce qui permet de réduire le coût. Qui plus est, l'envoi de données via le GPRS est plus rapide et plus efficace parce qu'il utilise le réseau de manière performante. L'UMTS ou Universal Mobile Telecommunications System est considéré comme le successeur du GSM/GPRS (*General Packet Radio Services*) et propose, comme ses prédécesseurs, des services de communication en mode circuit ou en mode paquets. L'UMTS est aussi qualifié de communication mobile de la troisième génération (3G) et n'est rien d'autre qu'un ensemble d'accords entre les opérateurs des différents réseaux mobiles. L'UMTS offre une plus grande vitesse de connexion que les autres systèmes mobiles. Une fois que le réseau sera standardisé, des vitesses de 100 mégabytes par seconde et par cellule pourraient être réalisées.

Plus les applications sont nombreuses, plus les besoins augmentent.

Belgacom est toutefois confronté au paradoxe suivant en matière d'investissements: d'une part, les autorités locales veulent un réseau de télécommunications très performant alors que, d'autre part, ces mêmes autorités ont tendance à taxer l'infrastructure sous-terrainne et à imposer aux antennes aériennes des normes sanitaires si strictes qu'il faut placer de plus en plus d'antennes, ce qui n'est pas une bonne solution.

d. Nécessité d'un climat d'investissement positif

M. Patrice d'Oultremont («*Vice-President Group Regulatory*») et M. Frank De Koninck («*Regulatory Affairs Director*») retracent une nouvelle fois la genèse de la libéralisation du secteur des télécommunications, réalisée en trois phases sous l'impulsion de l'Europe.

La première phase, qui a débuté en 1988, a concerné la législation contre les monopoles.

La deuxième phase, qui a débuté en 2003, soit cinq ans plus tard, visait à assurer une concurrence loyale, d'abord «ex-post» (le régulateur bénéficiant de la possibilité d'imposer des sanctions), puis «ex-ante» (le régulateur bénéficiant de la possibilité d'organiser certains aspects du marché des télécommunications à travers des analyses de marché).

De derde golf, vanaf 2007, vorig jaar, beoogde regels op te leggen om de vrije concurrentie niet alleen te vrijwaren maar ook als het ware te organiseren.

De heikele punten zijn enerzijds de scheiding tussen infrastructuur en dienstverlening (voorheen viel alles onder één noemer, de Regie van Telefonie en Telegrafie), de sociaaleconomische rol van de telecommunicatie (het aanbod moet ook voldoen aan een niet-kapitaalkrachtige vraag onder de vorm van universele dienstverlening – zie infra) en een stabiel wettelijk kader dat toelaat te investeren in nieuwe technologieën waarvan de verspreiding de hele samenleving ten goede komt.

De sprekers onderstrepen het feit dat de kabelmaatschappijen – die vertrekken van een andere infrastructuur maar dezelfde diensten leveren als telefoonmaatschappijen – niet aan dezelfde wetgeving worden onderworpen als Belgacom. In Vlaanderen wordt Belgacom daarom als een dominante marktspeler beschouwd terwijl de maatschappij eigenlijk tweede is na Telenet. De Europese regelgeving is wat dit betreft al te vaag. Er is nood aan horizontale marktanalyses (die uitgaan van de dienstverlening zelf en minder van de manier waarop ze wordt verstrekt).

e. Universele dienst in de telecomsector

De universele dienstverlening komt de eerlijke concurrentie verstoren omdat ze wordt opgelegd aan de zogeheten historische telecomoperator, die hiervoor niet wordt vergoed.

De universele dienstverlening is in feite een overblijfsel van de tijd waarin slechts één enkele maatschappij – de RTT om ze niet te vernoemen – aan openbare dienstverlening deed. Tien jaar geleden werd de universele dienstverlening opgelegd via wet en via het beheerscontract. Na de omzetting van de Europese richtlijnen ter zake in 1995 en 1997 werden een aantal verplichtingen, die door Europa waren opgesplitst in onontkoombare en facultatieve, door de Belgische wetgever opgelegd. Ook de facultatieve verplichtingen dienden door Belgacom ten aanzien van de bevolking te worden vervuld. Zo werd onder meer voorzien in een minimumdienstverlening ingeval van staking van betaling. Inzake betaaltelefoons – 14.000 in heel België, in iedere deelgemeente één hybride toestel (dat zowel met muntstukken als met kaarten werkt) – is Belgacom in Europa een koploper. Ook qua sociale tarieven behoort België bij de besten: 350.000 mensen – tegen bijvoorbeeld slechts het dubbele in Frankrijk, waar het aantal inwoners zes keer meer bedraagt – kunnen aldus genieten van een half

La troisième phase, qui a débuté en 2007, soit l'année dernière, visait à imposer des règles devant non seulement assurer la libre concurrence, mais également, en quelque sorte, l'organiser.

Les points délicats concernent la séparation de l'infrastructure et des services (qui dépendaient autrefois de la seule Régie des Téléphones et Télégraphes), le rôle socioéconomique des télécommunications (l'offre devant également répondre à la demande des personnes moins nanties sous la forme d'un service universel, voir plus bas) et la stabilité du cadre légal, ce cadre devant permettre d'investir dans de nouvelles technologies dont la diffusion profite à tous.

Les orateurs soulignent que les câblodistributeurs – qui utilisent une infrastructure différente mais proposent des services identiques à ceux des compagnies de téléphone – ne sont pas soumis aux mêmes dispositions légales que Belgacom. En Flandre, Belgacom est dès lors considérée comme un acteur dominant du marché, alors que cette société est, en réalité, en deuxième position après Telenet. La réglementation européenne manque de précision dans ce domaine. Il convient de réaliser des analyses de marché horizontales (basées sur le service lui-même et moins sur la manière dont il est fourni).

e. Service universel dans le secteur des télécommunications

Le service universel perturbe la concurrence loyale dès lors qu'il est imposé aux opérateurs «historiques» sans que ceux-ci soient rémunérés pour ce service.

Le service universel est, en réalité, un vestige de l'époque où une seule société – la RTT – assurait un service public. Le service universel a été imposé il y a dix ans par une loi et par le contrat de gestion. Après la transposition des directives européennes concernées en 1995 et 1997, plusieurs obligations – réparties par l'Europe en obligations impératives et facultatives – ont été imposées par le législateur belge. Belgacom a également été contrainte d'assurer les obligations facultatives à l'égard de la population. Il a notamment été prévu un service minimum en cas de défaut de paiement. En matière de téléphones payants, Belgacom est en tête du peloton européen (avec 14 000 appareils dans toute la Belgique et, dans chaque commune, un appareil hybride qui accepte aussi bien les pièces de monnaie que les cartes). La Belgique est également très bien classée en matière de tarifs sociaux: 350 000 personnes – contre, par exemple, seulement le double en France, malgré un nombre d'habitants six fois plus important – peuvent ainsi profiter d'un abonnement à moitié prix et d'un crédit

abonnement en van een belwaarde die neerkomt op een korting van 12 euro per maand. De andere operatoren hebben hun deel van de last nog niet moeten dragen. De financiering van de universele dienstverlening vertrekt van het principe van solidariteit tussen alle operatoren. Toch is het voornamelijk Belgacom die de last draagt.

Weliswaar is in 2003 de Europese richtlijn – die leidde tot de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie – wat bijgesteld, maar zonder noemenswaardige impact op de universele dienstverlening. Weliswaar werd het aantal betaaltelefoons van 14.000 eerst tot 10.000 en vervolgens tot 6.000 gereduceerd. Dit geschiedde evenwel onder impuls van de betere penetratie van het mobiele netwerk. Voorts werden alle operatoren ertoe aangezet sociale tarieven aan te bieden.

Het is een lang verhaal, dat in 2002 aanvangt. Belgacom richt een verzoek tot financiering aan de regering. Het BIPT krijgt de opdracht de kostprijs van de universele dienstverlening te berekenen. Het doet er acht maand over en komt op uit op een bedrag van 100 miljoen euro.

Het Platform van de Alternatieve Operatoren betoogt in de pers dat dit bedrag veel te hoog ligt, zeker toch in vergelijking met de buurlanden. Hierop doet het BIPT zijn werk over en komt ditmaal op de helft uit. Indirecte voordelen – zoals het feit dat het verplicht aansluiten van een abonnee goed is voor het imago – worden hierbij in rekening gebracht. Qua sociale tarieven en betaaltelefoons wordt de hete aardappel doorgeschoven naar de regering die na 2003 aantreedt. De concurrenten, aldus het BIPT, zitten krap bij kas. Terzelfder tijd worden universele-dienstverplichtingen beschouwd als een onbillijke last. De paradox die daarbij opgeld doet, is dat de universele dienstverlening wel degelijk als een last wordt beschouwd maar compensatie uitblijft. De Raad van State volgt de wetgever met als gevolg de oprichting van een fonds voor de universele dienstverlening; alle operatoren kunnen kandideren. Alle operatoren kunnen sociale tarieven aanbieden, wat goed is voor de omzet. Vanaf 2005 zou uit dit fonds worden geput om de universele dienstverlening te compenseren, wat er terloops op neerkomt dat Belgacom geen cent krijgt voor de periode die sedert 2002 is verlopen. Het Platform valt het oprichtingsbesluit en het BIPT aan. Gevolg? Het fonds is nog altijd leeg. De Europese Commissie heeft het financiersstelsel via een fonds in Frankrijk gedoogd, maar niet in België. Via een nieuw wetsontwerp – geïntegreerd in een programmawet – werd een neerwaartse correctie doorgevoerd te nadele van Belgacom. Ook deze wet werd door het Platform voor het Grondwettelijk Hof gebracht.

d'appel équivalent à une réduction de 12 euros par mois. Les autres opérateurs n'ont pas encore dû supporter leur part de cette charge. Le financement du service universel part du principe de la solidarité entre les opérateurs. Or, c'est surtout Belgacom qui supporte cette charge.

Certes, la directive européenne – dont est issue la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques –, a été quelque peu adaptée en 2003, mais sans impact notable sur le service universel. Certes, le nombre de postes téléphoniques payants a été ramené d'abord de 14.000 à 10.000 et, ensuite, à 6.000. Cette réduction a cependant été réalisée sous l'impulsion de la meilleure pénétration du réseau mobile. Par ailleurs, tous les opérateurs ont été incités à proposer des tarifs sociaux.

C'est une longue histoire, qui commence en 2002. Belgacom adresse une demande de financement au gouvernement. L'IBPT se voit confier la mission de calculer le coût du service universel. Il lui faut huit mois pour y parvenir et annoncer un montant de 100 millions d'euros.

La Plate-forme des opérateurs alternatifs soutient dans la presse que ce montant est beaucoup trop élevé, du moins par rapport aux pays voisins. L'IBPT revoit sa copie et arrive cette fois à la moitié. Les avantages indirects – comme le fait que le raccordement obligatoire d'un abonné est bon pour l'image de marque – sont pris en compte dans ce calcul. Le sujet brûlant des tarifs sociaux et des postes téléphoniques payants est «refilé» au gouvernement qui entre en fonction après 2003. Selon l'IBPT, les concurrents sont à court de liquidités. Simultanément, les obligations en matière de service universel sont considérées comme une charge inéquitable. Le paradoxe, c'est que si le service universel est effectivement perçu comme une charge, aucune compensation n'est pour autant prévue. Le Conseil d'État suit le législateur, ce qui débouche sur la création d'un Fonds pour le service universel; tous les opérateurs peuvent y adhérer. Tous les opérateurs peuvent proposer des tarifs sociaux, ce qui est bon pour leur chiffre d'affaires. À partir de 2005, des prélèvements seraient pratiqués dans ce fonds pour compenser le service universel, ce qui, incidemment, signifie que Belgacom ne reçoit pas le moindre cent pour la période écoulée depuis 2002. La Plate-forme attaque la décision de créer un fonds et l'IBPT. Conséquence? Le fonds est toujours vide. La Commission européenne a toléré le système de financement via un fonds en France, mais pas en Belgique. Par le biais d'un nouveau projet de loi – intégré dans une loi-programme – une correction à la baisse a été opérée au détriment de Belgacom. Cette loi a, elle aussi, été soumise à l'avis de la Cour d'arbitrage par la Plate-forme.

België is koploper qua universele dienstverlening en toch wordt Belgacom al zes jaar niet vergoed. Wie zal in deze omstandigheden nog kandidaat-verstrekker van de universele dienstverlening willen zijn? De financiering van de universele dienstverlening is ondermaats in België en dit feit zal ongetwijfeld gevolgen hebben voor de sectoren van de post en de energie bijvoorbeeld.

Dit heeft dan weer zijn weerslag op de investeringen. Bij een omzet van circa 5 miljard euro, investeert Belgacom – vaste en mobiele diensten samen – bijna 500 miljoen euro.

De heer Valentijn Vande Keere (hoofd van het departement «Public Affairs») zet ter zake nog een aantal aandachtspunten op een rijtje. Telecommunicatie en transport zijn grote troeven voor de Belgische economie en Belgacom speelt in dit verhaal een voortrekkersrol. Het laat de bevolking waar ook niet in de steek, want nergens is de geografische bedekking zo compleet. Een globale aanpak van de telecomsector is dan ook van primordiaal belang. Hij vereist echter een stabiel en transparant regelgevend kader. Ook ten aanzien van de digitale kloof (zie supra) neemt Belgacom zijn verantwoordelijkheid op door dit jaar nog te zorgen voor een ADSL-bedekking van 99,7% alsook door het aanbieden van goedkope abonnementsformules (6 euro en 20 euro per maand, naargelang van de gekozen formule) en opleiding voor het gebruik van breedband (in het raam van «I-line»). Via «bednet» kunnen zieke kinderen via hun laptop in contact blijven met hun klasgenoten.

De concurrentie in de telecomsector – met meer dan 20 operatoren – is na tien jaar liberalisering zeer reëel, de nummeroverdraagbaarheid (14%, wachttijd twee dagen) is daar een bijkomend bewijs van. De overheid kan het de sector evenwel knap lastig maken door door-gangsrechten te eisen voor het vaste netwerk en strenge stralingsnormen op te leggen aan het mobiele netwerk (zie ook supra). Het Brussels Gewest wil aldus normen opleggen die 200 keer strenger zijn dan de normen van de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO), wat betekent dat het aantal antennes en de impact op het vlak de inplanting zal toenemen.

2. Vragen en opmerkingen van de leden

De heer Roel Deseyn (CD&V - N-VA) is verbaasd over het feit dat Belgacom de intentie heeft om breedbandinternet en mobiele telefonie afzonderlijk te ontwikkelen. Zal dan wel voldoende werk worden gemaakt van de wenselijke integratie van die twee telecommunicatiediensten?

La Belgique fait figure de leader en matière de service universel et malgré tout, cela fait déjà six ans que Belgacom n'est pas indemnisée. Dans ces conditions, qui voudra encore se porter candidat prestataire du service universel? Le financement du service universel est insuffisant en Belgique et cela aura indéniablement des conséquences pour les secteurs de la poste et de l'énergie, par exemple.

Cette situation a par ailleurs une incidence sur les investissements. Pour un chiffre d'affaires d'environ 5 milliards d'euros, Belgacom investit – services fixes et mobiles confondus – près de 500 millions d'euros.

À cet égard, *M. Valentijn Vande Keere (chef du département «Public Affairs»)* énumère encore quelques points d'attention. Les télécommunications et les transports constituent des atouts importants pour l'économie belge et Belgacom joue un rôle de pionnier dans ce domaine. Où que ce soit, Belgacom ne laisse pas en marge la population, puisque nulle part la couverture géographique n'est aussi complète. Une approche globale du secteur des télécommunications est dès lors d'un intérêt primordial. Cette approche exige toutefois un cadre réglementaire stable et transparent. À propos de la fracture numérique (voir ci-dessus), Belgacom prend aussi ses responsabilités en réalisant encore cette année une couverture ADSL de 99,7% et en proposant des formules d'abonnement peu coûteuses (6 euros et 20 euros par mois, suivant la formule choisie) et une formation à l'utilisation de la large bande (dans le cadre d'«I-line»). Grâce à «bednet», les enfants malades peuvent rester en contact avec leurs camarades de classe via leur ordinateur portable.

La concurrence dans le secteur des télécommunications – qui compte plus de 20 opérateurs – est très réelle après 10 ans de libéralisation et la portabilité des numéros (14%, temps d'attente de deux jours) en est une preuve supplémentaire. L'autorité peut toutefois rendre les choses bien difficiles pour le secteur en exigeant des droits de passage pour le réseau fixe et en imposant des normes de rayonnement sévères au réseau mobile (voir également ci-dessus). La Région bruxelloise veut ainsi imposer des normes qui sont 200 fois plus sévères que celles de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), ce qui signifie que le nombre d'antennes et l'impact au plan de l'implantation ne fera que croître.

2. Questions et observations des membres

M. Roel Deseyn (CD&V - N-VA) s'étonne que Belgacom ait l'intention de développer séparément l'internet à large bande et la téléphonie mobile. Se préoccupera-t-on suffisamment de l'intégration souhaitable de ces deux services de télécommunications?

Wat is de evolutie van de verhouding tussen omzet en investeringen? Zijn de verschillen ter zake tussen Belgacom en de alternatieve operatoren objectief verantwoord?

Welk gedeelte van de bevolking zal naar verwachting over vier jaar van DSL-technologie gebruik maken? Is toegang tot ADSL2+ mogelijk met een gewone ADSL-modem? Kan men deze technologie op dezelfde wijze op de PSTN- en ISDN-lijn aanbieden als ADSL?

Is de openstelling van de VDSL-lijn voor alternatieve operatoren aanvaardbaar als Belgacom, dat in de ontwikkeling van de technologie heeft geïnvesteerd, daarvoor correct wordt vergoed? Op welk niveau zou deze vergoeding moeten liggen? Erkent Belgacom dat de door hem aangerekende tarieven voor commerciële toegang tot zijn netwerk momenteel tot de hoogste van de EU behoren?

Is een groot gedeelte van het grondgebied waarop breedbandinternet via Belgacom mogelijk is ontoegankelijk voor alternatieve operatoren?

Hoe komt het dat in België slechts 0,1% van de telefoonlijnen ontubbeld is, terwijl het in sommige landen om maximaal 30% van de lijnen gaat?

Handhaaft Belgacom na de activering van «*carrier preselect*» voor de klant dure tariefplannen, terwijl hij daar geen voordeel meer uit kan halen?

Is een verbrekingsvergoeding verschuldigd wanneer klanten beslissen om hun ADSL-verbinding te downgraden?

Erkent Belgacom de aantijging van de alternatieve operatoren dat niet volledig inzage wordt verleend van de databank van personen die recht hebben op een sociaal abonnement?

De heer Jan Mortelmans (VB) vraagt of Belgacom erkent dat het in de markt van breedbandinternet inbreuk heeft gepleegd op de Europese regelgeving met betrekking tot mededinging. Wanneer zal het onderzoek van de EU daarover afgerond zijn?

De spreker veroordeelt het feit dat Belgacom de eis van het BIPT tot openstelling van zijn VDSL-netwerk naast zich neerlegt.

Mevrouw Camille Dieu (PS) hecht veel belang aan het behoud van een ruime universele dienst. Zij verwijst naar de resolutie van 24 juni 2006 betreffende de verstrekking van de universele dienstverlening inzake telecommunicatie.

Comment évolue le rapport entre le chiffre d'affaires et les investissements? Les différences en la matière entre Belgacom et les opérateurs alternatifs sont-elles objectivement justifiées?

Quelle partie de la population utilisera, selon les prévisions, la technologie DSL dans quatre ans? Peut-on avoir accès à l'ADSL2+ avec un simple modem ADSL? Peut-on proposer cette technologie de la même manière que l'ADSL, sur la ligne PSTN et la ligne ISDN?

L'ouverture de la ligne VDSL à des opérateurs alternatifs est-elle acceptable si Belgacom, qui a investi dans l'élaboration de cette technologie, obtient une compensation concrète? A quel niveau cette compensation devrait-elle se situer? Belgacom reconnaît-elle que les tarifs qu'elle applique pour l'accès commercial à son réseau est, pour l'instant, l'un des plus élevés de l'UE?

Une grande partie du territoire où l'internet à large bande est disponible via Belgacom est inaccessible aux opérateurs alternatifs.

Comment cela se fait-il qu'en Belgique, il n'y a que 0,1% des lignes téléphoniques qui sont dédoublées, alors que, dans certains pays, ce pourcentage atteint un maximum de 30% des lignes?

Belgacom maintient-elle, après l'activation du «*carrier preselect*» pour le client, des plans tarifaires coûteux, alors qu'elle ne peut plus en tirer profit?

Une indemnité de rupture est-elle due lorsque les clients décident de downgrader leur connexion ADSL?

Belgacom reconnaît-elle la véracité de l'accusation des opérateurs alternatifs selon laquelle ils n'ont pas intégralement accès aux banques de données concernant les personnes ayant droit à un abonnement social?

M. Jan Mortelmans (VB) demande si Belgacom reconnaît qu'elle a enfreint, sur le marché de l'internet à large bande, la réglementation européenne en matière de concurrence? Quand l'enquête de l'UE à ce sujet sera-t-elle terminée?

L'intervenant condamne le fait que Belgacom ne respecte pas l'exigence d'ouverture de son réseau VDSL imposée par l'IBPT.

Mme Camille Dieu (PS) accorde une grande importance au maintien d'un large service universel. Elle renvoie à la résolution du 24 juin 2006 relative à la fourniture du service universel en matière de télécommunications.

tie (DOC 51 0731/006), waarin het Parlement aan deze bezorgdheid uitdrukking heeft gegeven. Er moet een oplossing worden gevonden voor het probleem van de vergoeding van de universele dienst: nu is het zo dat de oprichting van een compensatiefonds om allerlei redenen niet uit de steigers komt, terwijl het evidente alternatief, financiering door de overheid, niet geoorloofd is.

De spreekster vraagt meer aandacht voor de landelijke gebieden, waar de beschikbaarheid van mobiele telefonie nog vaak beperkt is en de internetsnelheid te laag ligt.

De heer David Lavaux (cdH) vraagt of er een volledige en kwalitatieve toegang tot VDSL in landelijke gebieden zal komen. Welke timing wordt daarbij in acht genomen?

Hoe evalueert Belgacom zijn relatie met de lokale besturen? Aanvaardt het bedrijf de invoering van lokale belastingen op het gebruik van het openbaar domein? Kan het bedrijf ervoor opteren om minder te investeren in gemeenten die een retributie heffen?

Kan de aansluiting van de bevolking op breedbandinternet per regio worden uitgesplitst?

Wat is de kostprijs van de verschillende onderdelen van de universele dienst?

De spreker kant zich tegen de verplichte pakketten van Belgacom, zoals de verplichte combinatie van een ADSL-verbinding en een gewone telefoonlijn. De consument moet in de toekomst de mogelijkheid krijgen om voor elke dienst een afzonderlijke keuze te maken.

Zal Belgacom diensten van geolokalisatie ontwikkelen? Zal daarbij in voorkomend geval de bescherming van het privéleven in acht worden genomen?

In veel gevallen stellen de onderaannemers gastarbeiders te werk die de streektaal niet kennen, wat communicatieproblemen veroorzaakt.

De heer Guido De Padt (Open Vld) vraagt het standpunt van Belgacom over het aangaan van nieuwe partnerships en over de mogelijke verkoop van de resterende overheidsaandelen van Belgacom. Wat zijn de gevolgen van de mislukking van de onderhandelingen met KPN Telecom op de rendabiliteit van de overheidsonderneming?

Hoe kan internettoegang door de overheid en door de operatoren worden bevorderd?

(DOC 51 0731/006), dans laquelle le Parlement a exprimé cette préoccupation. Il faut trouver une solution au problème de la rétribution du service universel: actuellement, la mise sur pied d'un fonds de compensation n'a pas encore commencé pour toutes sortes de raisons, alors que l'alternative évidente, qui consiste en un financement public, n'est pas permise.

L'intervenante demande que l'on consacre une plus grande attention aux zones rurales, où la disponibilité de la téléphonie mobile est encore souvent limitée et où la vitesse de l'internet est trop faible.

M. David Lavaux (cdH) demande si l'accès au VDSL sera complet et de qualité dans les régions rurales. Quel est le calendrier prévu à cet égard?

Comment Belgacom évalue-t-elle ses relations avec les pouvoirs locaux? Cette entreprise accepte-t-elle l'instauration d'impôts locaux sur l'usage du domaine public? Peut-elle choisir d'investir moins dans les communes qui prélèvent une redevance?

Le raccordement de la population à l'Internet à large bande peut-il être ventilé par région?

Quel est le coût des différents éléments du service universel?

L'intervenant s'oppose aux packs obligatoires de Belgacom, par exemple à la combinaison obligatoire d'une connexion ADSL et d'une ligne de téléphone classique. Le consommateur devra à l'avenir pouvoir faire un choix distinct pour chaque service.

Belgacom va-t-il développer des services de localisation géographique? Prendra-t-elle en compte, le cas échéant, la protection de la vie privée?

Les sous-traitants emploient souvent des travailleurs immigrés qui ne maîtrisent pas la langue parlée dans la région, ce qui crée des problèmes de communication.

M. Guido De Padt (Open Vld) souhaite connaître le point de vue de Belgacom sur la conclusion de nouveaux partenariats et sur la vente éventuelle des actions que les pouvoirs publics détiennent encore dans Belgacom. Quelles sont les conséquences de l'échec des négociations avec KPN Telecom pour la rentabilité de l'entreprise?

Comment l'accès à Internet peut-il être favorisé par les pouvoirs publics et par les opérateurs?

Worden in het buitenland retributies geheven op het gebruik van het openbaar domein door telecomoperatoren? Welke inspanningen doet Belgacom om hinder door werken zoveel mogelijk te beperken? De spreker is overigens niet gekant tegen het inzetten van buitenlandse werkkrachten voor die werken, vooral omdat veel binnenlandse werknemers niet bereid zijn om dit zware werk te doen.

3. Antwoorden van Belgacom

a. De integratie van breedbandinternet en mobiele telefonie

Het is zo dat op het vlak van de toegangsnetwerken de vaste netwerken (xDSL gebaseerd) en de mobiele netwerken (GSM en 3G/UMTS gebaseerd) inderdaad vrij autonoom verder ontwikkeld worden. Het is echter wel zo dat op het vlak van dienstenplatforms er een convergentie bezig is die zal toelaten hetzelfde dienstenplatform te gebruiken voor vaste en mobiele diensten en ook geconvergeerde diensten zal mogelijk maken. Dit betekent dat je thuis via je vaste lijn zal terechtkomen op dit dienstenplatform en ben je buitenshuis dan zal je het mobiele netwerk gebruiken om via hetzelfde dienstenplatform van dezelfde dienst te genieten.

b. De evolutie van de verhouding tussen omzet en investeringen

De volgende tabel bevat en het omzetcijfer en de investeringen van de Belgacom Group in 2006:

Group	Revenue	6100
	Capex	676
	Ratio	11,1%

Belgacom is hiermee de grootste investeerder in de sector en het deel van haar inkomsten dat ze jaarlijks herinvesteert is vergelijkbaar met dat van andere vergelijkbare ondernemingen in Europa.

Het is normaal dat de verhouding tussen investeringen en omzet hoger ligt bij alternatieve operatoren op het ogenblik dat ze hun activiteiten uitbouwen maar naarmate de jaren vorderen neemt deze verhouding af.

c. Gebruik van breedbandinternet in 2012

Tegen 2012 verwachten we dat ongeveer 80% van de

Prélève-t-on des redevances à l'étranger sur l'utilisation du domaine public par les opérateurs de télécommunication? Que fait Belgacom pour limiter le plus possible les nuisances liées aux travaux? Par ailleurs, l'intervenant ne s'oppose pas à ce que l'on emploie des travailleurs étrangers pour ces travaux, surtout dès lors que de nombreux travailleurs nationaux ne sont pas disposés à effectuer ce type de travaux pénibles.

3. Réponses de Belgacom

a. Intégration de l'Internet à large bande et de la téléphonie mobile

En ce qui concerne les réseaux d'accès, on observera que les réseaux fixes (basés sur le xDSL) et les réseaux mobiles (GSM et 3G/UMTS) sont effectivement développés de façon très autonome. Toutefois, une certaine convergence se met en place en ce qui concerne les plates-formes de services, convergence qui permettra d'utiliser la même plate-forme pour les services fixes et mobiles, et qui permettra en outre d'utiliser des services convergents. Cela signifie que l'utilisateur accèdera à cette plate-forme de services en utilisant sa ligne fixe depuis son domicile et qu'il utilisera le réseau mobile lorsqu'il sera en dehors de chez lui, pour bénéficier, par le biais de la même plate-forme de services, du même service.

b. L'évolution du rapport entre chiffre d'affaires et investissements

Le tableau suivant présente un aperçu du rapport entre le chiffre d'affaires et les investissements du groupe Belgacom en 2006:

Group	Revenue	6100
	Capex	676
	Ratio	11,1%

Cela fait de Belgacom le plus gros investisseur dans le secteur et la part de ses bénéfices qu'elle réinvestit annuellement est comparable à celle d'autres entreprises équivalentes en Europe.

Il est normal que le rapport entre investissements et chiffre d'affaires soit plus élevé chez les opérateurs alternatifs au moment où ils développent leurs activités. Cette proportion se réduira au fil des ans.

c. Utilisation de l'internet à large bande en 2012

D'ici à 2012, on s'attend à ce que 80% de la population

bevolking gebruik zal maken van breedbandinternet.

Dit komt neer op een gemiddelde jaarlijkse groei van breedband van 4% per jaar.

d. De toegang tot ADSL+ met een gewone ADSL-modem

Dit is afhankelijk van de generatie van ADSL-modems. De modems die gebruikt worden sedert de lancering van de ADSL2+ technologie twee jaar geleden zijn bruikbaar op zowel het ADSL als het ADSL2+ netwerk.

ADSL2+ is mogelijk op zowel PSTN- als ISDN-lijnen

e. Vergoeding in geval van openstelling van de VDSL-lijn

De kwestie aangaande de openstelling van VDSL is in deze eerste plaats een vraag aangaande de redelijkheid en de terechtheid van een dergelijke maatregel.

Belgacom is van mening dat de maatregel voortvloeit uit een foutieve inschatting van de Belgische markt omdat tot op heden nog steeds geen rekening wordt gehouden met de positie van de kabel.

Belgacom gaat er inderdaad vanuit dat haar investeringen correct vergoed zullen worden maar de regels die de regulator hiervoor zal hanteren zijn nog niet duidelijk. Er is in de tekst van het BIPT enkel sprake van de «redelijke» kostenoriëntatie zonder dat dit begrip verder wordt ingevuld.

f. Tarieven voor commerciële toegang tot het netwerk

Men moet omzichtig omspringen met prijsvergelijkingen van de breedbanddiensten die door de verschillende dienstverleners worden aangeboden, aangezien hun geografisch werkterrein onderling verschilt, net als de structuur van de bevolking waaraan ze hun diensten aanbieden.

De geldigheid van soortgelijke vergelijkingen kan slechts worden gewaarborgd wanneer zij gebaseerd zijn op een exhaustieve analyse van alle parameters die de eindafrekening van de gebruiker kunnen beïnvloeden, met name:

- de dekkingsgraad: België mag dan al niet het goedkoopste land zijn, het mag er wel prat op gaan

utilise l'internet à large bande.

Cela équivaudrait à une croissance annuelle moyenne du haut débit de 4% par an.

d. L'accès à l'ADSL+ avec un modem ADSL ordinaire.

Cet accès dépend de la génération des modems ADSL. Les modems utilisés depuis le lancement, il y a deux ans, de la technologie ADSL2+, sont utilisables tant sur le réseau ADSL que sur le réseau ADSL2+.

L'ADSL2+ peut être utilisé sur des lignes PSTN et ISDN.

e. Compensation en cas d'ouverture du réseau VDSL

En ce qui concerne l'ouverture du réseau VDSL, il convient avant tout d'examiner le bien-fondé et la pertinence d'une telle mesure.

Belgacom considère que la mesure découle d'une erreur d'appréciation du marché belge dans la mesure où, à ce jour, on ne tient toujours pas compte de la position du câble.

Belgacom part en effet du principe que ses investissements seront correctement compensés mais que les règles que le régulateur appliquera à cette fin manquent encore de clarté. Le texte de l'IBPT ne parle encore que d'orientation sur les coûts «raisonnable», sans définir plus avant cette notion.

f. Tarifs de l'accès commercial au réseau

La prudence s'impose lorsque il s'agit de procéder à des comparaisons de prix de services large bande proposés par des prestataires de services différents sur des territoires géographiques différents et s'adressant à une population possédant une structure propre.

De telles comparaisons ne peuvent présenter de garanties de validité que dans l'hypothèse où elles sont fondées sur une analyse exhaustive de tous les paramètres susceptibles d'influencer la facture finale de l'utilisateur, à savoir:

- La couverture: la Belgique n'est peut-être pas le pays le moins cher, mais peut se vanter d'être le pays

dat het voor breedband wereldwijd één van de hoogste dekkingspercentages heeft. Belgacom biedt ADSL aan zowat alle Belgen (99,7%); met betrekking tot de resterende zones met de laagste dekking worden nog haalbaarheidsstudies uitgevoerd. Om die dekking mogelijk te maken, worden tal van investeringen gedaan die de factuur van de eindgebruiker de hoogte injagen;

- het reële prestatievermogen: de snelheden waarmee bepaalde (buitenlandse) operatoren in hun aanbiedingen uitpakken, zijn nominale theoretische snelheden, die vaak ver onder de daadwerkelijke snelheden liggen. Daar staat tegenover dat de door Belgacom geafficheerde maximumsnelheden mogelijk zijn in een groot gedeelte van de dekkingszone;

- de waarde van het aanbod: de handelsstrategieën worden vrij bepaald door de ondernemingen die daarmee belast zijn: men kan gaan voor de prijs, het product (waarde), het imago enzovoort. Belgacom heeft geopteerd voor het aspect «waarde». Zo bestond de strategie van Belgacom erin de op zijn site «ADSL.be» aangeboden diensten te verruimen door het cliënteel toegang te bieden tot een (deels gratis) muziekcatalogus en de voetbaluitslagen, downloadbare spelletjes aan te bieden, het afprinten van digitale foto's mogelijk te maken enzovoort. Bovendien biedt Belgacom tal van diensten aan die in de prijs inbegrepen zijn (telefonische helpdesk, antivirus/antispam voor mails en mailboxen);

- de geodemografische kenmerken:

- drietalingheid: België is opgedeeld in drie taalgemeenschappen, wat tot bijkomende kosten leidt (inhoud, ondersteuning, marketing, facturatie enzovoort);

- beperkte oppervlakte: aangezien in ons land op een kleinere schaal moet worden gewerkt, kunnen operatoren hier niet dezelfde schaalwinst halen als bijvoorbeeld in Frankrijk;

- kleine markt: in grote landen krijgt efficiënte, duurzame concurrentie makkelijker voet aan de grond;

- dichtheid versus spreiding: in vergelijking met Nederland en bepaalde delen van Frankrijk, met hun in grote stadskernen geconcentreerde bevolking, wordt België gekenmerkt door een hoge mate van geografische spreiding, wat bijkomende kosten met zich brengt;

- fiscaliteit: bepaalde landen hanteren lagere btw-tarieven voor breedband en tv-diensten (zo bedraagt het btw-tarief in Frankrijk voor breedband 19,5%, tegenover 21% in België, en voor tv-diensten 5,5%, tegenover 12% in België).

disposant de l'une des meilleures couvertures de la large bande au monde. Belgacom offre l'ADSL à presque tous les Belges (99,7%) et les zones résiduelles les moins bien desservies continuent à faire l'objet d'études de faisabilité. Pour permettre cette couverture, de nombreux investissements sont consentis se traduisant par un coût plus élevé reflété dans le prix facturé à l'utilisateur final.

- La performance réelle: Les débits mis en évidence dans les offres de certains opérateurs (étrangers) sont des débits théoriques nominaux souvent très éloignés du niveau réel de performance. Par contre, les débits maximum proposés par Belgacom sont disponibles dans une grande partie de la zone couverte.

- Valeur de l'offre: les stratégies commerciales restent du libre choix des industries qui en ont la charge: prix, produit (valeur), image etc. Dans ce cadre Belgacom a choisi l'axe «valeur». La stratégie de Belgacom a été ainsi d'enrichir les services offerts à ses clients sur son site adsl.be: accès à un catalogue de musiques pour partie gratuit, téléchargement de jeux, accès au contenu «football», impression de photos numériques etc. Belgacom offre en outre un grand nombre de services compris (assistance téléphonique, anti-virus/anti-spam pour les mails, mailboxes)

- Les caractéristiques géo-démographiques:

- Trilinguisme: la Belgique se caractérise par la présence de trois communautés linguistiques. Cela se traduit par des coûts supplémentaires (contenu, support, marketing, facturation,...).

- La dimension limitée de la Belgique (de plus petits équipements) fait qu'elle ne pourrait obtenir les mêmes rendements d'échelle qu'en France par exemple.

- Petite taille du marché: l'émergence d'une concurrence efficace durable trouve un terreau plus favorable dans les grands pays.

- Densité versus dispersion: la Belgique se caractérise par une dispersion géographique très importante par rapport aux Pays-Bas et à certaines parties de la France plus concentrées autour de grands centres urbains, ce qui engendre un coût supplémentaire.

- Fiscalité: dans certains pays, les taux de TVA de la large bande et des services TV sont plus avantageux (ex. France: large bande: 19,5% contre 21% en Belgique et TV: 5,5% contre 12% en Belgique).

Belgacom heeft niet de bedoeling de goedkoopste operator te zijn, maar wel goede kwaliteit te leveren tegen een haalbare prijs. Zo wordt bijvoorbeeld veel belang gehecht aan de dienst na verkoop (in het bijzonder voor klanten met een beperkte technische kennis). De goedkope operatoren en de operatoren van de ons omringende landen besteden daar vaak geen aandacht aan, waardoor de klanten aan hun lot worden overgelaten. De technische ploegen van Belgacom zijn makkelijk toegankelijk en treden snel op; bovendien beschikt de onderneming ook over krachtige herstelsoftware (Belgacom Genius).

Tevens valt te noteren dat Belgacom uiteenlopende tariefformules aanbiedt, die afgestemd zijn op het profiel van bepaalde gebruikers:

- ADSL Go: reeds beschikbaar vanaf 41,75 euro (combineerbaar met Belgacom tv)
- ADSL Light: reeds beschikbaar vanaf 31,55 euro (combineerbaar met Belgacom tv)
- ADSL Budget: reeds beschikbaar vanaf 20 euro (combineerbaar met Belgacom tv)
- ADSL Time: reeds beschikbaar vanaf 5,95 euro (voor 2 uur); 2,5 euro per bijkomend uur (combineerbaar met Belgacom tv).

g. Moeilijke toegankelijkheid voor alternatieve operatoren

Het Belgacom netwerk bestaat uit een 600-tal lokale netten die allemaal open zijn voor zowel local loop unbundling als voor ADSL *bitstream access*. Iedere breedbandinternet klant van Belgacom is ook bereikbaar voor de alternatieve operatoren hetzij via Belgacom's commerciële (vrijwillige) *wholesale carrier* aanbidding; hetzij via BRUO (ontbundeling); hetzij via BROBA (*bitstream*).

De misvatting is misschien gebaseerd op het feit dat de alternatieve operatoren minder dan verwacht zou mogen worden investeren in local loop unbundling en liever via *bitstream* werken die het investeringsrisico bij Belgacom laten (zie ook *infra*).

h. Ontdubbeling van de telefoonlijnen

Vooreerst een correctie. Er zijn 83.000 ontbundelde lijnen. Mocht dit 0,1% zijn dan zou dit betekenen dat er in België 83.000.000 telefoonlijnen zouden zijn. In werkelijkheid spreken we van ongeveer 3.200.000, hetgeen erop neer komt dat er momenteel 2 à 3% van de telefoonlijnen ontbundeld zijn.

L'ambition de Belgacom n'est pas d'être la moins chère, mais de fournir une bonne qualité à un prix abordable. Par exemple, le service après vente est important (en particulier pour les personnes disposant de connaissances techniques limitées). Les opérateurs bon marché et les opérateurs des pays limitrophes n'y accordent souvent pas d'attention et les clients se retrouvent livrés à eux-mêmes. En plus d'une bonne accessibilité et de délais d'intervention rapides de ses équipes techniques, Belgacom dispose également de logiciels de remise en service performants (Belgacom Genius).

Notons également que Belgacom dispose d'offres tarifaires adaptées au profil de certains utilisateurs:

- ADSL Go: déjà disponible à partir de 41,75 euros (permettant Belgacom TV)
- ADSL Light: déjà disponible à partir de 31,55 euros (permettant Belgacom TV)
- ADSL Budget déjà disponible à partir de 20 euros (permettant Belgacom TV)
- ADSL Time: déjà disponible à partir de 5,95 euros (pour 2h); 2,5 euros par heure supplémentaire (permettant Belgacom TV).

g. Accessibilité difficile pour les opérateurs alternatifs

Le réseau de Belgacom se compose de quelque 600 réseaux locaux, qui sont tous ouverts tant au local loop unbundling qu'à l'ADSL *bitstream access*. Tout client Internet haut débit de Belgacom est aussi accessible pour les opérateurs alternatifs, soit via l'offre commerciale (volontaire) *wholesale carrier* de Belgacom, soit via BRUO (*unbundling*), soit via BROBA (*bitstream*).

Le malentendu est peut-être dû au fait que les opérateurs alternatifs pourraient investir moins que prévu dans le local loop unbundling et préfèrent travailler via *bitstream*, étant donné que le risque d'investissement est alors supporté par Belgacom (voir aussi *infra*).

h. Dédoublage des lignes téléphoniques

Tout d'abord, une correction. Il y a 83.000 lignes dédoublées. Si ce devait être 0,1%, cela signifierait qu'il y aurait 83.000.000 de lignes téléphoniques en Belgique. En réalité, il y en a environ 3.200.000, ce qui revient à dire qu'à l'heure actuelle, 2 à 3% des lignes téléphoniques ont été dédoublées.

Er is sprake van drie determinerende factoren.

(1) Sinds 2001 is er een economisch en technologisch heel aantrekkelijk (gereguleerd) aanbod van Belgacom voor bitstreamtoegang, dat de operatoren toelaat breedband diensten aan te bieden zonder zelf te investeren in ontbundeling. In andere Europese landen was dit niet het geval en liggen de prijzen vandaag voor deze dienst ook vaak nog heel wat hoger.

(2) De markt voor de operatoren is aanzienlijk kleiner in België door de aanwezigheid van de kabel met een dominante positie in het noorden, een sterke marktpositie in het centrum en de zich sterk ontwikkelende positie in het zuiden van het land. Belgacom schat dat de kabelmaatschappijen in België een marktaandeel hebben van 40% (de kabelmaatschappijen zijn aan geen enkele vorm van toegangsregulatie onderworpen).

(3) De relatief beperkte grootte van de Belgische markt die onvoldoende plaats biedt om meerdere alternatieve operatoren met een belangrijke kritische massa – noodzakelijk voor unbundling – te accommoderen.

i. Tariefplannen na activering van «carrier preselect»

Er gelden binnen Belgacom zeer strikte regels omtrent de scheiding tussen de retailactiviteiten en de *wholesalediensten* (de zogenaamde «*Chinese wall*»).

– Het activeren van een «*carrier preselect*» gebeurt door de *wholesaledienst* van Belgacom op basis van een aanvraag door een andere operator bij wie de klant zich heeft aangesloten en waarvoor hij een LOA (*letter of authorisation*) heeft getekend.

– Het beheer en de verkoop van tariefplannen gebeurt door de retaildiensten van Belgacom. Deze worden echter niet op de hoogte gebracht indien er op de lijn van de klant een CPS («*carrier preselect*») wordt geactiveerd.

Een klant kan ervoor kiezen om verschillende operatoren te gebruiken voor zijn verkeer om zo zijn kosten te optimaliseren. Hij kan een CPS laten activeren maar toch voor Belgacom blijven opteren voor bepaalde types verkeer door 1551 voor het nummer te vormen. De klant kan menen dat een bepaald tariefplan van Belgacom (bijvoorbeeld voor internationaal verkeer) voor hem het meest geschikte op de markt is. Het zou dan ook verkeerd zijn om automatisch een tariefplan te annuleren indien een klant een CPS activeert.

Il y a trois facteurs déterminants.

(1) Depuis 2001, Belgacom propose pour l'accès bitstream une offre (régulée) très intéressante d'un point de vue économique et technique, qui permet aux opérateurs d'offrir des services à haut débit sans investir eux-même dans le dédoublement. Dans d'autres pays européens, ce n'était pas le cas et les prix de ce service sont aujourd'hui souvent encore beaucoup plus élevés.

(2) Le marché des opérateurs est sensiblement plus petit en Belgique en raison de la présence du câble, avec une position dominante dans le nord, une forte position de marché dans le centre et une position en forte croissance dans le sud du pays. Belgacom estime la part de marché des câblodistributeurs en Belgique à 40% (les sociétés de câblodistribution ne sont soumises à aucune forme de régulation de l'accès).

(3) La taille relativement restreinte du marché belge, qui offre un espace insuffisant pour accueillir plusieurs opérateurs alternatifs ayant une masse critique importante (nécessaire pour l'unbundling).

i. Plans tarifaires après l'activation du «carrier preselect»

La scission entre les activités retail et les services *wholesale* (le principe de la muraille de Chine) fait l'objet de règles très strictes au sein de Belgacom.

– L'activation du «*carrier preselect*» est assurée par le service *wholesale* de Belgacom sur la base d'une demande introduite par un autre opérateur auprès duquel le client s'est affilié et pour lequel il a signé une LOA (*letter of authorisation*).

– La gestion et la vente de plans tarifaires sont assurées par les services retail de Belgacom. Ceux-ci ne sont toutefois pas informés de l'activation d'un CPS («*carrier preselect*») sur la ligne du client.

Un client peut choisir de recourir à différents opérateurs pour ses communications afin d'optimiser ses coûts. Il peut faire activer un CPS et opter malgré tout pour Belgacom pour certains types de communications en formant le 1551 avant le numéro. Un client peut estimer que, dans son cas, un plan tarifaire déterminé de Belgacom (par exemple, en matière de communications internationales) est le plus avantageux offert sur le marché. On aurait donc tort d'annuler automatiquement un plan tarifaire lorsqu'un client active un CPS.

Indien de klant zijn tariefplan wil annuleren kan hij dit gemakkelijk doen via alle Belgacomcontactpunten (0800, teleboetiek,...).

Bovendien informeert Belgacom de klant eenmaal per jaar via de factuur welke zijn meest optimale tariefplan is. Indien de klant een CPS heeft laten activeren en geen Belgacom retailverkeer meer heeft op zijn lijn, zal de aanbeveling zijn om het tariefplan te annuleren.

j. Vergoeding ingeval van downgrading ADSL-verbinding

Bij wijziging van het ADSL-verbindingstype, wordt inderdaad een vergoeding van 6,2 euro btw inbegrepen aangerekend die de administratiekosten moet dekken.

k. Toegang gegevensbank rechthebbenden sociaal tarief

Rekening houdend met mogelijke schendingen van het recht op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer is de databank van personen die recht hebben op een sociaal abonnement (verder «databank») niet rechtstreeks toegankelijk voor de operatoren. Ook Belgacom beschikt niet over een rechtstreekse toegang.

Operatoren kunnen aanvrager per aanvrager de databank consulteren en nagaan of een welbepaalde klant, die een aanvraag tot het verkrijgen van een sociaal abonnement heeft ingediend bij de betrokken operator, recht heeft op dit abonnement. In het kader van voormelde consultatie verstrekt de databank een minimum aan informatie.

Een integrale raadpleging van de databank door de operatoren is bijgevolg niet mogelijk. Zodoende wordt de persoonlijke levenssfeer optimaal beschermd.

De alternatieve operatoren stellen dat Belgacom nog steeds beschikt over een databestand met de gegevens van sociale abonnees dat werd aangemaakt in de periode dat enkel Belgacom het sociale abonnement diende aan te bieden. Los van het feit dat dit databestand niet langer actueel is, is het tevens zo dat het voor Belgacom geen toegevoegde waarde heeft aangezien het hier personen betreft die al klant zijn bij Belgacom.

l. Eis BIPT tot openstelling van VDSL-netwerk

Belgacom ontkent dat het in de markt van breedbandinternet inbreuk zou hebben gepleegd of pleegt

Si un client souhaite annuler son plan tarifaire, il peut le faire facilement par le biais de tous les points de contact Belgacom (0800, téléboutique, ...).

En outre, une fois par an, Belgacom informe le client, par le biais de la facture, du plan tarifaire optimal. Si le client a fait activer un CPS et que sa ligne ne reçoit plus de communications retail de Belgacom, il lui sera recommandé d'annuler le plan tarifaire.

j. Indemnité en cas de downgrading de la connexion ADSL

En effet, une indemnité de 6,2 euro TVAC destinée à couvrir les coûts administratifs est portée en compte en cas de modification du type de connexion ADSL.

k. Accès à la banque de données des bénéficiaires d'un tarif social

Compte tenu de violations potentielles du droit à la protection de la vie privée, la banque de données des personnes ayant droit à un abonnement social (dénommée ci-après «la banque de données») n'est pas directement accessible aux opérateurs. Belgacom n'y a pas non plus directement accès.

Les opérateurs peuvent consulter la banque de données pour chaque demande prise individuellement et vérifier si un client déterminé, qui a introduit une demande d'abonnement social auprès de l'opérateur concerné, y a droit. Dans le cadre de cette consultation, la banque de données fournit un minimum d'informations.

Les opérateurs sont donc dans l'impossibilité de consulter l'ensemble de la banque de données. La protection de la vie privée est ainsi assurée de façon optimale.

Les opérateurs alternatifs déclarent que Belgacom dispose toujours d'une banque de données d'abonnés sociaux, constituée au moment où Belgacom était le seul à devoir offrir l'abonnement social. Indépendamment du fait que cette banque de données n'est plus actuelle, elle ne représente en outre aucune valeur ajoutée pour Belgacom, étant donné qu'il s'agit de personnes qui sont déjà clientes de Belgacom.

l. Exigence d'ouverture du réseau VDSL imposée par l'IBPT

Belgacom nie avoir enfreint ou enfreindre les règles européennes en matière de concurrence sur le mar-

op de Europese regelgeving met betrekking tot de mededinging. Er is geen enkel onderzoek van de EU dienaangaande aan de gang. Wel was er op het ogenblik van de vraagstelling een onderzoek van de Europese Commissie aangaande de notificatie van de marktanalyse wat betreft de *wholesale*-markt voor ontbundelde toegang (markt 11) en «*Wholesalebreedbandtoegangsmarkt*» (markt 12), hetgeen geenszins betrekking heeft op Belgacom's marktgedrag, maar op een voorgenomen regulering door het BIPT.

Er is ook geen sprake van een «feit dat Belgacom de eis van het BIPT tot openstelling van zijn VDSL-netwerk naast zich neerlegt». Op het ogenblik van de vraagstelling had het BIPT nog geen formele beslissing genomen die Belgacom verplicht haar VDSL netwerk te openen. Zodoende was er geen mogelijkheid dat Belgacom een dergelijke verplichting «naast zich neer» kon leggen.

Belgacom betwist wel de plannen van het BIPT om een dergelijke verplichting op te leggen. Belgacom is van mening dat de analyse van het BIPT volledig foutief is gevoerd en steunt op een onterechte miskennis van de dominante marktpositie van de kabel. Belgacom blijft deze mening toegedaan, zelfs na de uitdrukkelijke steun van de Europese Commissie voor het voornemen van het BIPT.

m. De onmogelijke financiering van de universele dienstverlening

Het betreft hier een persoonlijke bedenking van kammerlid Camille Dieu.

n. Toegang tot VDSL op het platteland

Belgacom is een nationale operator met brede ambities qua dekking en dienstverlening en voorziet een verder uitrollen van de VDSL-technologie na het bereiken van de 61% in april 2008. Er zal bij het verdere uitrollen onder meer rekening worden gehouden met het succes van nieuwe diensten.

o. Relaties met lokale besturen

Volgens Belgacom zou een eventuele heffing van retributies door de Waalse gemeenten investeringen sterk afremmen. In een sterk competitieve markt zoals de telecomsector is de kans groot dat de operatoren, ingeval de gemeentebesturen tot dergelijke heffingen zouden beslissen, meer zullen gaan investeren in de rendabelere gebieden. Dat zou ten koste gaan van de landelijke gemeenten, aangezien het hoogst twijfelachtig

ché de l'internet à haut débit. L'Union européenne ne mène aucune enquête en la matière. Au moment de la demande, une enquête de la Commission européenne portait en revanche sur la notification de l'analyse de marché concernant la fourniture en gros d'accès dégroupé (marché 11) et la fourniture en gros d'accès à la large bande (marché 12), ce qui ne concerne en rien le comportement de Belgacom sur le marché, mais une réglementation envisagée par l'IBPT.

Il n'y a pas non plus de «fait que Belgacom ne respecte pas l'exigence d'ouverture de son réseau VDSL imposée par l'IBPT». Au moment de la demande, l'IBPT n'avait pas encore pris de décision formelle obligeant Belgacom à ouvrir son réseau VDSL. Dans ces conditions, il était impossible que Belgacom ne «respecte pas» une telle exigence.

Belgacom conteste en revanche les projets de l'IBPT d'imposer une telle exigence. Belgacom estime que l'analyse de l'IBPT a été réalisée de façon totalement erronée et se fonde sur une non-reconnaissance injustifiée de la position dominante du câble. Belgacom maintient sa position, même après que la thèse de l'IBPT ait obtenu le soutien explicite de la Commission européenne en la matière.

m. L'impossibilité de financer le service universel

Il s'agit, en l'espèce, d'une observation personnelle formulée par la députée Camille Dieu.

n. Accès au VDSL en zone rurale

Belgacom est un opérateur national nourrissant de grandes ambitions en termes de couverture et de service et qui prévoit de poursuivre le déploiement de la technologie VDSL après avoir atteint 61% en avril 2008, déploiement dans le cadre duquel il faudra notamment tenir compte du succès de nouveaux services.

o. Relations avec les administrations locales

Les éventuelles rétributions que pourraient lever les autorités communales wallonnes sont perçues par Belgacom comme un véritable frein aux investissements. Dans un secteur en forte concurrence tel que le marché des télécoms, de telles initiatives communales risquent de pousser les opérateurs à cibler davantage leurs investissements vers les zones les plus rentables. Les communes à caractère rural seraient ainsi les plus

is of forse investeringen (in glasvezel, bijvoorbeeld) er wel rendabel kunnen zijn. Voorts zij opgemerkt dat in de telecomsector verschillende netwerken met elkaar wedijveren. Dat is niet zo in de andere sectoren (zoals gas, water of elektriciteit), waar er maar één netbeheerder is.

Eventuele retributies zijn ook in tegenspraak met de vele parlementaire vragen van volksvertegenwoordigers en burgemeesters die wensen dat de ADSL-dekking zich over heel Wallonië uitstrekt. Als antwoord daarop heeft Belgacom de voorbije maanden overigens diverse investeringen uitgevoerd om de meeste klanten zonder ADSL een breedbandoplossing te bieden.

Financieel zou een retributie Belgacom het hardst treffen, aangezien het als universeledienstverlener verplicht is de basisinfrastructuur voor telefonie ter beschikking te stellen van alle burgers. De infrastructuur van Belgacom beslaat dan ook het hele wegennet, waardoor de financiële gevolgen van eventuele retributies des te zwaarder zijn.

p. Breedbandinternet per regio

De dekkingsgraad van Belgacom-ADSL is als volgt (% van de lijnen):

België:	99,7%
Vlaanderen:	99,8%
Wallonië:	99,6%
Brussel:	100%

q. Kostprijs universele dienst

De bepaling van de kostprijs van de verschillende onderdelen van de universele dienst dient door het BIPT te gebeuren. Een recente berekening van alle onderdelen van de universele dienst is niet voorhanden. Meer zelfs: de kostprijs van sommige onderdelen werd door het BIPT een laatste maal in 2001 vastgesteld. Het is aangewezen dat het BIPT spoedig werk maakt van een correcte en geactualiseerde berekening. Belgacom heeft trouwens het BIPT in gebreke gesteld wegens het uitblijven van een nieuwe berekening.

r. Koppelverkoop

In toepassing van artikel 112 van de wet van 13 juni 2005 stelt Belgacom packs aan haar klanten voor. In de voorwaarden van haar aanbiedingen vermeldt Belgacom

pénalisées car la rentabilité de lourds investissements (en fibre optique par exemple) est loin d'y être acquise. Il est à noter que le secteur des télécoms est en concurrence au niveau des réseaux contrairement aux autres secteurs (gaz, eau, électricité) où un seul gestionnaire de réseau est présent.

Ce projet de rétributions est également en contradiction avec les nombreuses questions parlementaires émanant de députés et bourgmestres demandant une couverture ADSL totale de la Wallonie. Ces demandes ont d'ailleurs été prises en compte par Belgacom qui, ces derniers mois, a réalisé divers investissements permettant d'apporter une solution haut débit à la majeure partie des clients ne pouvant disposer de l'ADSL.

D'un point de vue financier, Belgacom serait sans doute le concessionnaire le plus touché par cette mesure vu qu'en tant que prestataire du service universel, elle est obligée de fournir l'infrastructure téléphonique de base à tout citoyen. De ce fait, l'infrastructure de Belgacom est présente dans chaque voirie ce qui accentue l'impact de ce projet de rétribution.

p. Breedbandinternet per regio

Le taux de couverture ADSL de Belgacom est le suivant (en % des lignes):

Belgique:	99.7%
Flandres:	99.8%
Wallonie:	99.6%
Bruxelles:	100%

q. Coût du service universel

C'est l'IBPT qui doit déterminer le coût des différents éléments du service universel. On ne dispose pas de chiffres récents concernant tous les éléments du service universel. Qui plus est, c'est en 2001 que l'IBPT a déterminé pour la dernière fois le coût de certains éléments. Il serait donc indiqué que l'IBPT effectue rapidement un calcul correct et actualisé. Belgacom a d'ailleurs mis l'IBPT en demeure de s'exécuter.

r. Vente couplée

En application de l'article 112 de la loi du 13 juin 2005, Belgacom propose des packs à ses clients. Dans les conditions de ses offres, Belgacom mentionne chaque

telkens dat elk element van het pack mag apart gekocht worden aan zijn standardprijs. Bijvoorbeeld voor het pack Internet +TV aan 50 euro, zie hierbij: «Pack Internet + TV met ADSL Go (50 euro /maand): aanbod geldig voor elk nieuw jaarabonnement van een jaar op een Pack Internet + TV dat het volgende bevat: 1) Belgacom ADSL Go 2) PC Security 3) Belgacom TV Classic+ 4) huur van de decoder. De abonnementen Belgacom ADSL Go, PC Security, Belgacom TV Classic+ en de huur van de decoder kosten respectievelijk: 41,75 euro /maand (ADSL Go), 5 euro/maand (PC Security), 9,95 euro /maand (Classic +) en 6 euro/maand (huur van de decoder). Uw prijsvoordeel: 12,70 euro/maand. Installatiekosten: 149 euro of gratis als *Do-It-Yourself*. Draadloze modem gratis voor nieuwe klanten van Belgacom TV. Activatiekosten: gratis. Niet cumuleerbaar met andere promoties.».

s. Geolokalisatie

De geolokalisatiediensten die momenteel door Belgacom verstrekt worden, beperken zich tot enerzijds de ondersteuning van openbare instanties (noodnummers) en anderzijds tot het meten van verkeersdensiteit op basis van netwerkgegevens. De afgeleide verkeersinformatie is echter niet op basis van een individu maar een analytische consolidatie van netwerktrafiek en heeft bijgevolg geen relatie met de bescherming van het privéleven.

Alhoewel Belgacom nog geen concrete plannen heeft voor andere geolokalisatiediensten ziet Belgacom in de markt reeds verschillende van deze diensten verschijnen (voorbeeld «TomTom *navigation buddies*», opvolging van kinderen en ouderlingen, geotagged foto, geo-gepositioneerde google maps, etc.). Daarom heeft Belgacom enkele evaluatie programma's lopen om de behoeftes en aanvaardbaarheid bij haar klanten te evalueren. De bescherming van het privéleven is een wezenlijk onderdeel van deze evaluaties.

t. Communicatieproblemen van arbeiders van onderaannemers

– In de onderaannemingsovereenkomsten staan bepalingen over het taalgebruik die moeten waarborgen dat op een werf altijd enkele mensen aanwezig zijn die eventuele vragen van buurtbewoners en verantwoordelijken van de gemeente kunnen beantwoorden.

– Bij de beoordeling van de aannemers wordt er rekening mee gehouden of zij die bepalingen al dan niet in acht hebben genomen. Dat is een element in de beslissing om een contract al dan niet te verlengen.

fois que chaque élément du pack peut être acheté séparément au prix standard. Par exemple, pour le pack Internet +TV à 50 euros, voyez cette offre: «Pack Internet + TV avec ADSL Go (50 euros/mois): offre valable pour tout nouvel abonnement annuel d'un an sur un Pack Internet + TV contenant: 1) Belgacom ADSL Go 2) PC Security 3) Belgacom TV Classic+ 4) location du décodeur. Les abonnements Belgacom ADSL Go, PC Security, Belgacom TV Classic+ et la location du décodeur coûtent respectivement: 41,75 euros/mois (ADSL Go), 5 euros/mois (PC Security), 9,95 euros/mois (Classic+) et 6 euros /mois (location du décodeur). Votre économie: 12,70 euros/mois. Frais d'installation: 149 euros ou gratuit si vous le faites vous-même. Modem sans fil gratuit pour les nouveaux clients de Belgacom TV. Frais d'activation: gratuit. Non cumulable avec d'autres promotions.».

s. Géolocalisation

Les services de géolocalisation actuellement fournis par Belgacom se limitent, d'une part, à soutenir les instances publiques (numéros d'urgence) et, d'autre part, à mesurer la densité de trafic en se basant sur les données du réseau. Les informations relatives au trafic ne sont pas recueillies à partir d'un seul individu, mais à partir d'une consolidation analytique du trafic du réseau et ne sont donc pas en relation avec la protection de la vie privée.

Bien que Belgacom n'ait pas encore de projets concrets concernant d'autres services de géolocalisation, Belgacom voit déjà apparaître plusieurs de ces services sur le marché (par exemple système de navigation TomTom, suivi des enfants et des personnes âgées, photos géotaguées, cartes google géopositionnées, etc.). C'est pourquoi Belgacom a quelques programmes d'évaluation en cours afin d'évaluer les besoins et l'acceptabilité auprès de ses clients. La protection de la vie privée est un élément essentiel de ces évaluations.

t. Problèmes de communication des travailleurs des sous-traitants

– Des dispositions linguistiques sont insérées dans les contrats des sous-traitants afin d'assurer une présence sur chantier d'un minimum de personnes pouvant répondre aux éventuelles questions de riverains et des responsables communaux.

– Le non-respect éventuel de ces dispositions est également pris en compte dans l'évaluation des entrepreneurs. Celle-ci intervient dans le processus de renouvellement des contrats.

u. Partnerschappen

Belgacom zelf is altijd bereid geweest – en blijft dat ook vandaag – om partnerships aan te gaan, voor zover dat in het belang is van de klanten en de aandeelhouders. Belgacom werkt trouwens intens samen met tal van bedrijven.

De mogelijke verkoop van overheidsaandelen is een vraag die moet worden gesteld aan de overheid zelf.

Het samengaan met KPN Telecom werd in het verleden inderdaad onderzocht, maar kwam er niet om tal van redenen. De rendabiliteit van de onderneming heeft daarvan geen gevolgen ondervonden.

v. Bevordering internettoegang door overheid en operatoren

Op basis van marktonderzoek weten we dat er 3 belangrijke barrières zijn bij het gebruik van (breedband-) internet

Barrière 1: «*usefulness*»

De meest aangehaalde reden is dat nog steeds veel mensen het nut van het internet niet inzien.

Barrière 2: «*complexity*»

Een groep mensen is bang voor de complexiteit van het internet. Dit omvat onder andere de complexiteit van de pc's, maar ook het feit dat veel websites op het internet in het Engels zijn.

Barrière 3: «*prijs*»

Een derde element is de prijs. Dit omvat de prijs van de pc en de prijs van de internetaansluiting.

Indien men het internet verder wil bevorderen, dan moet op deze drie barrières worden ingespeeld.

Belgacom doet dit reeds op verschillende manieren:

1/ *usefulness* — via marketingacties wordt geprobeerd de klanten het nut van een internetverbinding duidelijk te maken. Verder worden bij sommige internetabonnementen extra diensten aangeboden, zoals gratis legale muziek downloads en gratis digitale foto afdrukken.

u. Partenariats

Belgacom a toujours été disposée – et reste disposée – à conclure des partenariats pour autant que ceux-ci soient dans l'intérêt des clients et des actionnaires. Belgacom coopère d'ailleurs intensément avec de nombreuses entreprises.

La question de la vente éventuelle des actions détenues par les pouvoirs publics doit être posée à ces derniers.

La fusion avec KPN Telecom a effectivement été envisagée par le passé, mais celle-ci ne s'est pas réalisée pour différentes raisons. L'absence de fusion n'a eu aucune incidence sur la rentabilité de l'entreprise.

v. Promotion de l'accès à l'Internet par les pouvoirs publics et les opérateurs

Une étude de marché nous a appris que l'utilisation de l'Internet (à large bande) se heurte à trois grands obstacles:

Obstacle n° 1: «*utilité*»

Le motif le plus fréquemment cité est qu'encore beaucoup de personnes n'aperçoivent pas l'utilité de l'Internet.

Obstacle n° 2: «*complexité*»

Certaines personnes sont intimidées par la complexité de l'Internet. Leurs craintes concernent notamment la complexité des ordinateurs personnels, mais également le fait que de nombreux sites web soient rédigés en anglais.

Obstacle n° 3: «*prix*»

Le troisième obstacle est celui du prix. Ce dernier englobe le prix de l'ordinateur et de la connexion à l'Internet.

Pour encourager l'utilisation de l'Internet, il faudra agir sur ces trois obstacles.

Belgacom le fait déjà de différentes manières:

1) *utilité* — Belgacom s'efforce de convaincre ses clients de l'utilité de l'Internet grâce à des actions de marketing. De plus, elle associe certains abonnements à l'Internet à des services comme le téléchargement gratuit et légal de musique et l'impression gratuite de photographies digitales.

2/ *complexity* — bij elke nieuwe internetaansluiting krijgt de klant de mogelijkheid om een dag gratis opleiding te volgen. Deze opleiding focust op het gebruik van de pc en het gebruik van internet. Daarnaast biedt Belgacom verschillende installatiemogelijkheden aan, en heeft de klant een gratis *after-sales support*.

3/ prijs — Belgacom heeft verschillende breedband-abonnementen. Het goedkoopste abonnement is ADSL Time: voor 5,95 euro per maand heeft de klant twee uur internettoegang. Daarna betaalt de klant per minuut. Dit is een echt instapabonnement. Met ADSL Budget kan de klant reeds voor 20 euro per maand zonder beperking in tijd surfen.

De overheid kan dit ook doen, op volgende manieren:

1/ *usefulness*

- via algemene overheids campagnes, het belang van het internet in de verf zetten (op vlak van onderwijs, bedrijfsleven, ...).
- stimuleren en ontwikkelen van nieuwe applicaties op het internet (bijvoorbeeld *e-government*, *e-health*, *e-learning*, ...).

2/ *complexity*

- stimuleren van opleidingstrajecten voor mensen die geen of weinig pc en/of internetervaring hebben.

3/ prijs

- fiscale stimuli voor de aankoop van een pc voor mensen die geen internetaansluiting hebben.

w. Retributies voor hinder op openbaar domein

In Frankrijk zou een heffing worden geïnd. Die bedraagt 0,024 euro per meter wegenwerken. Er wordt evenwel een aanvullende analyse uitgevoerd om een beter zicht te krijgen op de situatie in het buitenland.

Belgacomwerk wordt uitgevoerd door interne bedrijfs-ploegen, maar ook en vooral door externe ondernemers, in hoofdzaak voor alles wat verband houdt met de uitvoering van werk betreffende de plaatsing van infrastructuur en de herstelling van het wegdek bij gerichte ingrepen.

2/ *complexité* — Pour chaque nouvelle connexion à l'Internet, le client peut suivre une journée de formation gratuite. Cette formation se concentre sur l'utilisation de l'ordinateur personnel et sur l'utilisation de l'Internet. Belgacom propose en outre plusieurs possibilités d'installation et ses clients bénéficient par ailleurs d'un service après-vente gratuit.

3/ prix — Belgacom propose différents abonnements à large bande. Le meilleur marché est ADSL Time: pour 5,95 euros par mois, le client a deux heures d'accès à internet. Il paie ensuite par minute. Il s'agit d'un véritable abonnement «découverte». Quant à la formule ADSL Budget, elle permet déjà de surfer pour 20 euros par mois sans être limité dans le temps.

Les pouvoirs publics peuvent faire la même chose, en suivant les principes exposés ci-dessous:

1/ *usefulness*

- souligner l'utilité d'internet par le biais de campagnes publiques générales (axées sur l'enseignement, l'économie, ...).
- stimuler et développer de nouvelles applications sur internet (*e-government*, *e-health*, *e-learning*, ...).

2/ *complexity*

- stimuler les parcours de formation pour les personnes qui ne sont guère ou pas familiarisées avec les PC ou avec internet.

3/ prix

- octroi d'incitants fiscaux dans le cadre de l'achat d'un PC par des personnes qui n'ont pas de connexion internet.

w. Redevances pour les nuisances sur le domaine public

Une redevance serait perçue en France. Celle-ci s'élève à 0.024 euros/m de voirie. Toutefois, une analyse complémentaire est menée afin d'avoir une vue plus précise sur la situation à l'étranger.

Les chantiers de Belgacom sont exécutés par des équipes internes à l'entreprise mais aussi et surtout par des entrepreneurs externes: principalement pour tout ce qui concerne l'exécution des travaux de poses d'infrastructure et le rétablissement des revêtements lors d'interventions ponctuelles.

Het gaat meestal over in België gevestigde onderaannemers.

Initiatieven van Belgacom:

— om een betere kwaliteit van de verrichte werkzaamheden te waarborgen heeft Belgacom een systeem ingesteld waarbij zijn aannemers worden geëvalueerd. Met die evaluatie wordt bij de keuze van de onderaannemers rekening gehouden;

— in de contracten van de onderaannemers zijn ook taalbepalingen opgenomen om te garanderen dat op het betrokken werk een minimum aantal personen aanwezig zijn die op eventuele vragen van de bewoners en gemeentepersoneel kunnen antwoorden;

— informatie: elke gemeente kan een lijst krijgen van de aanvang van de wegwerkzaamheden en van de door Belgacom uitgevoerde gerichte herstellingen. Die wordt naar gelang van de door de gemeente gewenste frequentie (dagelijks, wekelijks, maandelijks) per mail of per fax verstuurd;

— voor de belangrijke investeringen van Belgacom (plaatsing van glasvezelkabels en -kasten) worden voor de gemeenten stelselmatig presentaties georganiseerd vóór de officiële kennisgeving van de projecten. Die presentatievergaderingen maken het mogelijk de werkzaamheden beter te coördineren.

Il s'agit, pour la plupart, de sous-traitants installés en Belgique.

Initiatives de Belgacom:

— Afin d'assurer une meilleure qualité des travaux effectués, Belgacom a mis en place un système d'évaluation de ses entrepreneurs. Celle-ci entre en considération dans le choix des sous-traitants.

— Des dispositions linguistiques sont également insérées dans les contrats des sous-traitants afin d'assurer une présence sur chantier d'un minimum de personnes pouvant répondre aux éventuelles questions des riverains et des responsables communaux.

— Information: chaque commune peut recevoir la liste des ouvertures et réparations ponctuelles effectuées par Belgacom. Celle-ci est envoyée par mail ou par fax selon la fréquence souhaitée par la commune (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle).

— Les principaux investissements de Belgacom (poses de fibre optique, placements d'armoires optiques) font l'objet systématiquement d'une présentation aux autorités communales avant que ces projets ne soient notifiés officiellement. Ces réunions de présentation permettent de mieux coordonner les travaux à réaliser.

II.— PLATFORM VAN ALTERNATIEVE TELECOMOPERATOREN

1. *Inleidende uiteenzetting van Grégoire Dallemagne (voorzitter) en Paul-Marie Dessart (ondervoorzitter)*

De heer Grégoire Dallemagne geeft aan dat de meeste alternatieve telecomoperatoren deel uitmaken van het Platform « *Telecom Operators & Service Providers* ». De leden van het Platform zijn: Mobistar, BT, Telenet, Base, Scarlet, Brutele, Colt Telecom, Tele 2-KPN Belgium, Eurofiber, Syntigo, Verizon business, Euphony en Astrid.

De spreker somt de doelstellingen van het Platform op:

- Het stimuleert een dynamische informatiemaatschappij;
- Het streeft naar regelgeving die meer concurrentie en voordelen voor de consumenten en bedrijven mogelijk maakt;
- Het waakt over een correcte toepassing van die regelgeving, met het oog op een gezonde concurrentie.

In 2006 zorgden de Belgische alternatieve operatoren voor werkgelegenheid voor ongeveer 6.000 personeelsleden. Zij vertegenwoordigden in hetzelfde jaar een omzet van bijna 4 miljard euro; die omzet neemt nog jaarlijks toe, maar het groeiritme is de laatste jaren wel verminderd. De omzet van de historische operator Belgacom bedraagt meer dan 5 miljard euro.

De investeringen waren het grootst in de periode 1999-2001 omdat de netwerken moesten worden opgebouwd. In verhouding tot de omzet investeren de alternatieve operatoren meer dan Belgacom; in verhouding tot de operationele winst is het verschil tussen het historische netwerk en de andere operatoren nog groter.

De informatie- en communicatietechnologieën spelen een vooraanstaande rol in de ontwikkeling van de hedendaagse samenleving en economie. Omdat België in de afgelopen 10 jaar in de OESO-rangschikking op het vlak van de breedbandtoegang van de derde naar de tiende plaats is gezakt, heeft de regulerende overheid de belangrijke opdracht om deze negatieve trend te keren.

De vrijmaking van de markt heeft voor de consument belangrijke voordelen teweeggebracht:

- De gebruiker krijgt een grote keuzevrijheid tussen verschillende diensten;

II.— PLATE-FORME DES OPÉRATEURS TÉLÉCOM ALTERNATIFS

1. *Exposé introductif de MM. Grégoire Dallemagne (président) et Paul-Marie Dessart vice-président)*

M. Grégoire Dallemagne indique que la plupart des fournisseurs alternatifs de télécommunications sont membres de la Plate-forme « *Telecom Operators & Service Providers* ». Cette Plate-forme regroupe les opérateurs suivants: Mobistar, BT, Telenet, Base, Scarlet, Brutele, Colt Telecom, Tele 2-KPN Belgium, Eurofiber, Syntigo, Verizon business, Euphony et Astrid.

L'orateur énumère les objectifs de la Plate-forme:

- stimuler une société de l'information dynamique;
- parvenir à une réglementation permettant de renforcer la concurrence et offrant plus d'avantages aux consommateurs et aux entreprises;
- veiller à l'application correcte de cette réglementation en vue de garantir une saine concurrence.

En 2006, les opérateurs alternatifs belges employaient environ 6 000 travailleurs. Cette année-là, ils représentaient un chiffre d'affaires de presque 4 milliards d'euros; ce chiffre d'affaires augmente encore chaque année, mais le rythme de croissance a diminué ces dernières années. Le chiffre d'affaires de Belgacom, l'opérateur historique, s'élève quant à lui à plus de 5 milliards d'euros.

Les investissements les plus importants ont été réalisés durant la période 1999-2001, parce que les réseaux devaient être construits. Par rapport au chiffre d'affaires, les opérateurs alternatifs investissent davantage que Belgacom; par rapport au bénéfice opérationnel, la différence est encore plus flagrante entre l'opérateur historique et les opérateurs alternatifs.

Les technologies de l'information et de la communication jouent un rôle capital dans le développement de la société et de l'économie actuelles. La Belgique étant tombée ces dix dernières années de la troisième à la dixième place dans le classement concernant l'accès à la large bande réalisé par l'OCDE, l'autorité de régulation s'est vu confier l'importante mission de renverser cette tendance négative.

La libéralisation du marché a eu d'importantes répercussions positives pour le consommateur:

- ce dernier a une grande liberté de choix entre différents services;

- De prijzen zijn in belangrijke mate gedaald in de markten die werden geliberaliseerd: sommige diensten van alternatieve operatoren zijn zelfs gratis geworden;
- Nieuwe technologieën geraken door de concurrentie sneller verspreid, wat vooral zichtbaar is in de markt van de mobiele telefonie;
- Alternatieve operatoren nemen sneller initiatieven dan Belgacom: de lancering van breedband en breedband *light*, de opname van nationale telefonie in het basisabonnement, VoIP (telefonie over het internet), de aanbidding van bundels van diensten;
- De kwaliteit verbetert: de dienstverlening is meer klantgericht en verloopt sneller. Zo gebeurt 95% van de aansluitingen nu binnen 5 dagen, terwijl de wachttijd vóór de liberalisering gemiddeld 45 dagen bedroeg.

De toename van de penetratie van breedbandinternet in België vertraagt als gevolg van het gebrek aan concurrentie. Een meer effectieve mededinging vereist een verruiming van de ontbundeling van de lokale lus: de alternatieve operatoren beogen door het gebruik van ontbundelde lijnen in een volwaardig, onafhankelijk en op kostenvlak beter gestructureerd alternatief voor Belgacom te kunnen voorzien. In België zijn er momenteel in tegenstelling tot andere Europese landen zeer weinig ontbundelde lijnen.

De spreker analyseert de verwachtingen van de gebruikers:

- zij willen meer keuze inzake dienstverleners, diensten en producten;
- zij vragen nieuwe en kwalitatief betere diensten, zoals digitale televisie met *video-on-demand* en sneller breedbandinternet;
- zij hechten belang aan een goede verhouding tussen prijs en kwaliteit.

De werkelijkheid in België is vandaag anders:

- België verliest zijn leidende rol op het vlak van breedbandpenetratie;
- Operatoren verdwijnen van de Belgische markt, wat aanleiding kan geven tot een oligopolistische markt met minder voordelen voor de gebruikers. Dat diezelfde alternatieve operatoren wel met succes in andere Europese landen actief zijn, toont aan dat het Belgische beleid tekortkomingen vertoont;
- De diensten van Belgacom aan alternatieve operatoren laten geen diversiteit, kwaliteit en innovatie toe.

Verschillende aspecten van de situatie op de Belgische markt zijn vandaag problematisch:

- Het reglementair kader verandert te traag:

- les prix ont subi une baisse importante sur les marchés qui ont été libéralisés: les opérateurs alternatifs proposent même à présent certains services gratuits;
- grâce à la concurrence, les nouvelles technologies sont diffusées plus rapidement; cette tendance se ressent surtout sur le marché de la téléphonie mobile;
- les opérateurs alternatifs prennent des initiatives plus rapidement que Belgacom: songeons au lancement de la large bande et de la large bande *light*, à l'intégration de la téléphonie nationale dans l'abonnement de base, à VoIP (téléphonie sur internet), à l'offre de bouquets de services;
- la qualité s'améliore: le service est plus axé sur le client et plus rapide. Ainsi, à l'heure actuelle, 95% des connexions sont effectuées dans les 5 jours, contre 45 jours en moyenne avant la libéralisation.

L'augmentation de la pénétration de l'Internet à haut débit en Belgique est freinée par le manque de concurrence. Une concurrence plus effective requiert un élargissement du dégroupage de la boucle locale: les opérateurs alternatifs envisagent grâce à l'utilisation de lignes dégroupées de pouvoir offrir une alternative de qualité, indépendante et mieux structurée du point de vue des coûts à Belgacom. En Belgique, contrairement à d'autres pays européens, il y a actuellement très peu de lignes dégroupées.

L'orateur analyse les attentes des utilisateurs:

- ils veulent plus de choix en matière de prestataires de services, de services et de produits;
- ils demandent des services nouveaux et de meilleure qualité, comme la télévision numérique avec vidéo à la demande et un Internet à haut débit plus rapide;
- ils accordent de l'importance à un bon rapport qualité-prix.

La réalité en Belgique est aujourd'hui différente:

- la Belgique perd son rôle de leader dans le domaine de la pénétration de l'Internet à haut débit;
- des opérateurs quittent le marché belge, ce qui peut engendrer un marché oligopolistique, avec moins d'avantages pour les utilisateurs. Le fait que ces mêmes opérateurs alternatifs sont bel et bien actifs avec succès dans d'autres pays européens montre que la politique belge présente des lacunes;
- les services offerts par Belgacom aux opérateurs alternatifs ne permettent aucune diversité, aucune qualité et aucune innovation.

Plusieurs aspects de la situation sur le marché belge posent actuellement problème:

- le cadre réglementaire change trop lentement:

- Het BIPT heeft door een gebrek aan personeel en expertise onvoldoende armslag;

- Het samenwerkingsakkoord tussen de federale Staat en de Gemeenschappen bemoeilijkt een efficiënte besluitvorming. De afwezigheid van beslissingen en de status-quo spelen vaak enkel in het voordeel van Belgacom.

– Dit reglementair kader is te vaag en onzeker:

- Er bestaat geen enkele transparantie over de evolutie van Belgacom naar een nieuw netwerk, wat efficiënte nieuwe investeringen van de alternatieve operatoren belemmert;

- Belgacom tekent, in tegenstelling tot de alternatieve operatoren, systematisch beroep aan tegen beslissingen van het BIPT;

- Het BIPT is weinig geneigd om beslissingen tegen Belgacom daadwerkelijk af te dwingen;

- Inzake controle moet de lat gelijk worden gelegd tussen alle dienstverleners;

– De lasten en verplichtingen worden te willekeurig vastgesteld.

De spreker analyseert wat er moet veranderen om deze problemen op te lossen:

– De regulator moet worden versterkt opdat hij tijdig beslissingen zou kunnen nemen en genomen beslissingen ook zou kunnen afdwingen;

– Eén enkele minister zou bevoegd moeten worden voor het hele ICT-beleid;

– Er is nood aan meer transparantie en rechtszekerheid om de operatoren de kans te geven te anticiperen op nieuwe evoluties;

– Er moet een kosten-batenanalyse van de lasten en verplichtingen van operatoren worden gemaakt om meer investeringen en concurrentie mogelijk te maken.

Uit gegevens van ECTA, de overkoepelende organisatie van alternatieve operatoren in de EU, blijkt dat slechts drie landen het slechter doen dan België voor het institutionele kader, de voorwaarden voor toegang tot de markt en de effectiviteit van de tenuitvoerlegging van regelgeving. Dat is geen gekleurde analyse van een betrokken partij: de objectiviteit van deze «scorecard» van landen wordt bewezen door haar recht evenredig verband met investeringen. De uitdaging om van België op ICT-vlak een goed functionerend land te maken, is dus groot.

Welke zijn de belangrijke concrete aandachtspunten van het Platform?

- l'IBPT manque de liberté d'action par manque de personnel et d'expertise;

- l'accord de coopération entre l'État fédéral et les Communautés complique la mise en œuvre d'un processus décisionnel efficace. L'absence de décisions et le statu quo ne favorisent souvent que Belgacom.

– ce cadre réglementaire est trop vague et trop incertain:

- il n'existe aucune transparence sur l'évolution de Belgacom vers un nouveau réseau, ce qui entrave de nouveaux investissements efficaces de la part des opérateurs alternatifs;

- à la différence des opérateurs alternatifs, Belgacom introduit systématiquement un recours contre les décisions de l'IBPT;

- l'IBPT est peu enclin à réclamer effectivement des décisions contre Belgacom;

- en matière de contrôle, tous les prestataires de services doivent être traités sur un même pied;

– les charges et obligations sont fixées de manière par trop arbitraire.

L'orateur analyse les modifications à apporter pour résoudre ce problème:

– Le régulateur doit être renforcé afin qu'il puisse prendre des décisions à temps et les faire respecter;

– Un seul ministre devrait être compétent pour l'ensemble de la politique en matière d'ICT;

– Il y a lieu d'accroître la transparence et la sécurité juridique pour permettre aux opérateurs d'anticiper sur les nouvelles évolutions;

– Une analyse coûts-profits des charges et obligations des opérateurs doit être effectuée pour permettre davantage d'investissements et de concurrence.

Il ressort de données de l'ECTA, l'organisation faïtière des opérateurs alternatifs dans l'Union européenne, que seulement trois pays enregistrent de plus mauvais résultats que la Belgique en matière de cadre institutionnel, de conditions d'accès au marché et d'effectivité de la mise en œuvre de la réglementation. Il ne s'agit nullement de l'analyse tendancieuse d'une partie concernée: l'objectivité de cette «fiche d'évaluation» des pays est démontrée par sa proportionnalité directe avec les investissements. Faire de la Belgique un pays performant en matière d'ICT est donc un défi de taille.

Quels sont, concrètement, les points auxquels la Plateforme attache la plus grande importance?

1. Toegang tot het Belgacom netwerk

Belgacom is sinds vier jaar bezig met de ontwikkeling van een «*Next Generation Network*», dat het bedrijf in het voorjaar van 2008 zou willen lanceren. Het BIPT en de alternatieve operatoren weten niets van de inhoud van hun plannen, terwijl de toekomst van de concurrenten wel afhangt van dit nieuwe netwerk; zo is het niet eens duidelijk of de andere operatoren van het netwerk zullen kunnen gebruik maken. Het Platform heeft, conform de regelgeving van de EU, een duidelijke eis: een kostengebaseerde, transparante en niet-discriminatoire *wholesale* toegang.

Proportioneel zijn de investeringen van Belgacom in VDSL marginaal: in de afgelopen vier jaar bedroegen die 370 miljoen euro, terwijl de omzet van de onderneming in dezelfde periode 22 miljard euro bedroeg. Aangezien aldus slechts 1,7% van de omzet in VDSL werd geïnvesteerd, heeft Belgacom niet het recht om op VDSL een monopoliepositie te verwerven.

Door de wijze waarop de toegang tot de wholesale-breedbandmarkt momenteel is georganiseerd, staat de concurrentie nog in de kinderschoenen:

- Het BIPT heeft te lang gewacht om aan Belgacom bepaalde regels op te leggen, onder meer op tarifair vlak;
- Een aantal structurele problemen blijft overeind: het «*service level agreement*» wordt door Belgacom niet nageleefd, de alternatieve operatoren hebben met een slecht imago te kampen (onder meer doordat Belgacom zijn verplichtingen niet nakomt en de andere operatoren daardoor niet altijd een kwalitatieve dienst kunnen verlenen) en de monitoring van Belgacom door het BIPT is te zwak;
- Door de laattijdige inwerkingtreding van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en het samenwerkingsakkoord, is ADSL 2+ voor de concurrenten nog steeds niet toegankelijk en werd de beslissing met betrekking tot de wholesale-breedbandmarkt met twee jaar vertraagd.

Omdat de vraag van Belgacom om toegang te krijgen tot de coaxkabel er niet toe mag leiden dat de verplichtingen van de historische operator worden verminderd, is zij om verschillende redenen heel moeilijk:

- De ontbundeling van de kabel is op technologisch vlak niet evident;
- Het is niet eenvoudig om met drie verschillende kabelbedrijven afzonderlijke afspraken te maken voor een nationale dekking;

1. L'accès au réseau de Belgacom

Depuis quatre ans, Belgacom s'est attelée à déployer un réseau NGN (*Next Generation Network*), que l'entreprise aimerait lancer au printemps 2008. L'IBPT et les opérateurs alternatifs ignorent tout de la teneur de ces projets, alors que l'avenir des concurrents est tributaire de ce nouveau réseau; ainsi, on ne sait toujours pas clairement si les autres opérateurs pourront faire usage du réseau. Conformément à la réglementation de l'Union européenne, la Plate-forme formule une demande précise: un accès *wholesale* qui soit orienté en fonction des coûts, transparent et non discriminatoire, ce qui requiert un accès à la nouvelle infrastructure.

Proportionnellement, les investissements de Belgacom dans le VDSL sont marginaux: au cours des quatre dernières années, ils se sont chiffrés à 370 millions d'euros, alors que durant cette même période, l'entreprise affichait un chiffre d'affaires de 22 milliards d'euros. Dès lors qu'il n'a investi que 1,7% de son chiffre d'affaires dans le VDSL, Belgacom n'a pas le droit d'acquiescer une position de monopole sur VDSL.

L'organisation actuelle de l'accès au marché de la fourniture en gros d'accès à la large bande est telle que la concurrence n'en est qu'à ses balbutiements:

- L'IBPT a attendu trop longtemps avant d'imposer certaines règles à Belgacom, notamment en matière tarifaire;
- Une série de problèmes structurels continuent de se poser: Belgacom ne respecte pas le *Service Level Agreement*, les opérateurs alternatifs véhiculent une image négative (notamment parce que Belgacom ne respecte pas ses engagements ce qui empêche les autres opérateurs de fournir un service de qualité) et le monitoring de Belgacom par l'IBPT laisse à désirer;
- À cause de l'entrée en vigueur tardive de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et de l'accord de coopération, l'ADSL2+ n'est toujours pas accessible à la concurrence et la décision relative au marché de la fourniture en gros d'accès à la large bande a été retardée de deux ans.

Étant donné que la demande d'accès au câble coaxial introduite par Belgacom ne peut entraîner une diminution des obligations de l'opérateur historique, cette demande pose problème pour diverses raisons:

- Le dégroupage du câble n'est pas évident sur le plan technologique;
- Il n'est pas simple de conclure des accords distincts avec trois câblo-opérateurs différents pour une couverture nationale;

– Toegang van Belgacom tot de kabel impliceert dat het bedrijf zowel in DSL als in kabeltechnologie moet investeren.

De heer Paul-Marie Dessart behandelt vier aandachtspunten: de universele dienst, de regulator, de heffingen op infrastructuur en het disproportionele karakter van sommige lasten.

2. De universele dienst

De alternatieve operatoren aanvaarden dat ze een maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben, maar eisen dat het reglementaire kader en de vergoeding van de kostprijs van niet-rendabele dienstverlening eerst grondig worden uitgeklaard. België heeft reeds een ruime invulling gegeven aan de universele dienst (door te voorzien in een breed toepassingsgebied voor het sociaal tarief). Uit een mededeling van de Europese Commissie van april 2006 blijkt nu dat het toepassingsgebied niet zal kunnen worden uitgebreid tot breedbandinternet of mobilofonie.

Het Platform betwist de compensatie en de regels die voor de universele dienst worden vastgesteld: in plaats van «*Pay AND play*» (een compensatie betalen EN de universele dienst aanbieden) zou «*Pay OR play*» moeten gelden (een vergoeding betalen OF zelf een aanbod van universele dienst doen).

In 2002 heeft het BIPT de kostprijs van de universele dienst geraamd op 100 miljoen euro. Omdat dit op basis van een vergelijking met het buitenland een overschatting bleek te zijn, heeft het Platform hiertegen beroep aangetekend, wat heeft geleid tot een daling van de raming tot 50 miljoen euro. Dit is nog een ruime overschatting: het sociaal abonnement op de vaste lijn, het belangrijkste element van de universele dienst, zou niet mogen worden berekend op basis van de korting in vergelijking met een gewoon abonnement van Belgacom, maar op basis van de netto kostprijs voor de aanbieder. Omdat het onbillijk karakter van de last die uit de universele dienst voortvloeit bovendien niet door het BIPT wordt vastgesteld, maar door Belgacom zelf op een niet-objectieve wijze (de kostprijs wordt voor altijd vastgelegd en is dus niet gebaseerd op actuele kostcijfers), heeft het Platform een ingebrekestelling aanhangig gemaakt bij de Europese Commissie, die al eerder kritische overwegingen bij het Belgische beleid heeft geformuleerd.

In de EU hebben slechts twee landen een vergoeding voor de universele dienst ingevoerd, terwijl twee andere landen geen compensatiefonds hebben opgericht omdat de lasten die uit de universele dienst voortvloeien niet als onbillijk werden geëvalueerd. Operatoren die in

– L'accès de Belgacom au câble implique que l'entreprise doit investir tant dans le DSL que dans la technologie du câble.

M. Paul-Marie Dessart aborde quatre questions prioritaires: le service universel, le régulateur, les taxes sur l'infrastructure et le caractère disproportionné de certaines charges.

2. Le service universel

Si les opérateurs alternatifs admettent leur responsabilité sociale, ils exigent toutefois que le cadre réglementaire et la compensation du coût des services non rentables soient d'abord parfaitement clarifiés. La Belgique a déjà donné une large définition du service universel (en prévoyant un champ d'application étendu pour le tarif social). Il ressort néanmoins d'une communication de la Commission européenne d'avril 2006 que le champ d'application ne pourra être étendu à l'internet à haut débit ni à la mobilophonie.

La Plate-forme conteste la compensation et les règles fixées pour le service universel: au lieu du principe du «*Pay AND play*» (payer une compensation ET offrir le service universel), il faudrait appliquer le principe du «*Pay OR play*» (payer une compensation OU faire soi-même une offre de service universel).

En 2002, l'IBPT a estimé le coût du service universel à 100 millions d'euros. Comme ce montant, sur la base d'une comparaison avec l'étranger, s'est avéré être une surestimation, la Plate-forme a introduit un recours, qui a donné lieu à une diminution de l'estimation à 50 millions d'euros. Il s'agit encore d'une surestimation importante: l'abonnement social à la ligne fixe, qui est l'élément essentiel du service universel, ne devrait pas pouvoir être calculé sur la base de la réduction en comparaison avec un abonnement ordinaire de Belgacom, mais sur la base du coût net pour le prestataire. Comme le caractère abusif de la charge découlant du service universel n'est en outre pas constaté par l'IBPT, mais par Belgacom lui-même d'une manière non objective (le coût est fixé de manière définitive et n'est donc pas basé sur les coûts chiffrés actuels), la Plate-forme a introduit une procédure de mise en demeure auprès de la Commission européenne, qui a déjà formulé précédemment des observations critiques sur la politique belge.

Seuls deux États membres de l'Union européenne ont instauré une indemnité pour le service universel, tandis que deux autres n'ont pas créé de fonds de compensation après avoir estimé que les charges liées au service universel n'étaient pas inéquitables. Les opérateurs pré-

België actief zijn en sociale tarieven moeten aanbieden, ondervinden overigens problemen: enkel Belgacom kent alle sociale abonnees, waardoor er geen «*level playing field*» is.

3. Slagkrachtige en sterke regulator

Er is nood aan een sterke en slagkrachtige toezicht-houdende instantie, die volledig onafhankelijk moeten kunnen optreden van de verschillende marktspelers en van de Belgische Staat, die als meerderheidsaandeelhouder van Belgacom immers niet als een objectieve partij kan worden beschouwd. De spreker haalt ter zake de belangrijkste pijnpunten aan:

- De regulator neemt vaak pas beslissingen binnen een termijn van 18 tot 24 maanden, wat te lang is voor de snel evoluerende telecomunicatiesector. Bovendien worden de genomen beslissingen niet effectief afgedwongen, onder meer doordat Belgacom er systematisch beroep tegen aantekent, met vaak een opschortend effect;
- Het BIPT beschikt momenteel over voldoende financiering, maar zijn personeelsleden zijn niet voldoende flexibel inzetbaar en worden onvoldoende verdeeld in functie van het takenpakket van het Instituut;
- De Raad voor de Mededinging, die verantwoordelijk is voor geschillenbeslechting, slaagt er nooit in om de termijn van vier maanden, waarbinnen zij uitspraak moet doen, te respecteren. Haar samenstelling doet bovendien vragen rijzen over haar onafhankelijkheid ten opzichte van Belgacom;
- De overschotten waarover het BIPT beschikt, gaan naar de staatskas, terwijl ze enkel voor de telecomunicatiesector zouden mogen worden bestemd.

Het samenwerkingsakkoord tussen de federale Staat en de Gemeenschappen is eindelijk tot stand gekomen, maar er moeten nog stappen worden gezet: de formele samenwerking behoeft concretisering en de wil om samen te werken en te zoeken naar een consensus moet nog groeien.

4. Heffingen op infrastructuur

Een coherent beleid op het vlak van de infrastructuur is bepalend voor de totstandkoming van eerlijke mededinging tussen de historische operator en de alternatieve operatoren. Infrastructuurinvesteringen blijven nodig om de informatiesamenleving te versterken (omwille van technologische evoluties is er immers nood aan meer capaciteit), maar worden afgeremd door gewestelijke en gemeentelijke belastingen, retributies en heffingen. Artikel 98, § 2, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, dat voorziet in een vrij doorgangsrecht voor telecomunicatie, werd in een arrest van het

sents sur le marché belge et qui doivent offrir des tarifs sociaux sont d'ailleurs confrontés à des difficultés: seule Belgacom connaît les abonnés sociaux et la situation n'est donc pas équitable.

3. Un régulateur fort et efficace

L'on a besoin d'une instance de contrôle forte et puissante qui doivent pouvoir être tout à fait indépendantes des différents acteurs du marché et de l'État belge, celui-ci ne pouvant pas être considéré comme une partie objective puisqu'il est actionnaire majoritaire de Belgacom. L'intervenant énumère les principaux problèmes qui se posent dans ce domaine:

- Souvent, le régulateur ne prend ses décisions que dans un délai de 18 à 24 mois. Or, ce délai est trop long dans le secteur des télécommunications, où l'évolution est rapide. De plus, les décisions prises ne sont pas réellement exécutées, notamment dès lors que Belgacom fait systématiquement appel et que cet appel a souvent un effet suspensif.
- Le financement de l'IBPT est actuellement suffisant mais son personnel ne peut pas être déployé d'une façon suffisamment souple et n'est pas suffisamment réparti en fonction des tâches de l'Institut.
- Le Conseil de la concurrence – qui est responsable du règlement des litiges – ne parvient jamais à respecter le délai de quatre mois dans lequel il doit rendre ses décisions. De plus, sa composition soulève des questions quant à son indépendance à l'égard de Belgacom.
- Les excédents de l'IBPT vont au Trésor public alors qu'ils ne devraient être affectés qu'au seul secteur des télécommunications.

Si l'accord de coopération entre l'État fédéral et les Communautés a enfin été conclu, il reste du travail: la coopération formelle devra être concrétisée et la volonté de coopérer et de chercher une solution concertée doit encore s'accroître.

4. Des redevances sur l'infrastructure

La politique doit être cohérente sur le plan de l'infrastructure pour qu'une concurrence équitable puisse se mettre en place entre l'opérateur historique et ses concurrents. Des investissements dans l'infrastructure restent nécessaires pour renforcer la société de l'information (les progrès technologiques créent en effet un besoin de capacité supplémentaire). Ces investissements sont toutefois ralentis par des impôts, des redevances et des taxes au niveau local. L'article 98, § 2, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, qui prévoit un droit de passage libre pour les télécommunications, a été confirmé par un arrêt de

Grondwettelijk Hof van 22 november 2006 bevestigt, waardoor Gewesten geen belasting kunnen opleggen en zich moeten beperken tot retributies voor het gebruik van gewestelijk openbaar domein, in verhouding tot de geleverde prestatie. Omdat andere elementen dan dit arrest op een andere evolutie wijzen, is meer duidelijkheid dringend nodig.

5. Geen disproportionele lasten

De alternatieve operatoren verzetten zich tegen de oplegging van disproportionele lasten:

– Door de toenemende gevoeligheid bij de bevolking voor gezondheidsaspecten zijn de stralingsnormen voorwerp van debat geworden. Over dit onderwerp wordt veel foutieve informatie verspreid, waarin het feit dat strengere stralingsnormen gepaard gaan met een toename van het aantal zendmasten vaak niet wordt vermeld. Sinds de inwerkingtreding van het koninklijk besluit van 10 augustus 2005 houdende de normering van zendmasten voor elektromagnetische golven tussen 10 MHz en 10 GHz heeft België ter zake normen die vier maal strenger zijn dan aanbevelingen op internationaal vlak en binnen de EU. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waarvan de bevoegdheid om ter zake regels op te leggen door het Platform wordt betwist, heeft bovendien nog strengere regels opgelegd (200 maal strenger dan de internationale aanbevelingen); als zijn beslissing niet wordt gekwalificeerd als een bevoegdheidsoverschrijding, dreigt het Belgische telecommunicatielandschap verder te vernippen;

– Er is een pragmatische oplossing nodig voor het gebruik van bestaande geografische nummers voor nomadische diensten. Potentiële gebruikers van nomadische diensten willen bestaande geografische nummers behouden. Over een eventuele (tijdelijke) beperking voor oproepen naar de nooddiensten, dient de eindgebruiker natuurlijk duidelijk op de hoogte te worden gesteld.

– Inzake consumentenbescherming is een genuanceerde benadering nodig:

- in de eerste plaats moet een duidelijk onderscheid worden gemaakt tussen de regels die voor consumenten en de regels die voor bedrijven van toepassing zijn;
- de voordelen voor de consument dienen te worden afgewogen tegenover het kostenplaatje voor de operatoren. Zo is het onzeker of een waarschuwingssignaal bij verandering van netwerk en een gedetailleerde basisfactuur, die voor de operatoren dure verplichtingen zijn, echt voor een betere informatieverstrekking aan consumenten zorgen;

la Cour constitutionnelle du 22 novembre 2006 qui empêche les Régions de lever le moindre impôt, celles-ci devant se limiter à des redevances pour l'utilisation du domaine public régional qui doivent être proportionnelles aux services fournis. Une plus grande clarté s'impose toutefois à cet égard dès lors que d'autres éléments ne vont pas dans le même sens que l'arrêt précité.

5. Pas de charges disproportionnées

Les opérateurs alternatifs n'acceptent pas qu'on leur impose des charges disproportionnées:

– en raison de la sensibilité accrue de la population aux aspects de santé, les normes de rayonnement font désormais l'objet d'un débat. De nombreuses informations erronées ont été diffusées à ce sujet. Ainsi, il n'est souvent pas fait mention du fait qu'un renforcement des normes de rayonnement va de pair avec une augmentation du nombre d'antennes GSM. Depuis l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 10 août 2005 fixant la norme pour les antennes émettant des ondes électromagnétiques entre 10 MHz et 10 GHz, la Belgique dispose en la matière de normes qui sont quatre fois plus sévères que les recommandations à l'échelle internationale et au sein de l'Union européenne. La Région de Bruxelles-Capitale, dont la compétence d'imposer des règles en la matière est contestée par la Plate-forme, a en outre imposé des normes encore plus sévères (200 fois plus sévères que les recommandations internationales); si sa décision n'est pas qualifiée de dépassement de compétence, le paysage belge des télécommunications risque de connaître un morcellement encore plus important;

– il y a lieu de trouver une solution pragmatique pour l'utilisation de numéros géographiques existants pour des services nomades. Les utilisateurs potentiels de services nomades veulent conserver des numéros géographiques existants. Une éventuelle limitation (temporaire) concernant des appels aux services d'urgence doit être bien entendu clairement signifiée à l'utilisateur final.

– en matière de protection des consommateurs, une approche nuancée s'impose:

- en premier lieu, il faut opérer clairement une distinction entre les règles qui s'appliquent aux consommateurs et celles qui s'appliquent aux entreprises;
- les avantages pour le consommateur doivent être mis en balance avec le coût pour les opérateurs. Il n'est ainsi pas certain qu'un signal d'avertissement en cas de changement de réseau et une facture de base détaillée, qui constituent des obligations coûteuses pour les opérateurs, se traduisent véritablement par une meilleure information des consommateurs;

- om consumentenbescherming met twee snelheden te vermijden, moet het BIPT alle operatoren op dezelfde wijze controleren;

- voorstellen dienen te worden getoetst op technische haalbaarheid en onderworpen aan een kosten-baten-analyse. Zo zou de verplichting om verkeersgegevens gedurende lange tijd te bewaren zware investeringen vergen, terwijl de meerwaarde hiervan onvoldoende werd aangetoond.

2. Vragen van de leden

De heer Roel Deseyn (CD&V - N-VA) stelt dat de alternatieve operatoren goede resultaten hebben geboekt, die belangrijke positieve gevolgen voor de consument hebben gehad. De overheid moet werken aan een verbetering van het reguleringskader om een daadwerkelijke en billijke mededinging mogelijk te maken.

Hebben de leden van het Platform interesse voor een openstelling van het kabelnetwerk of zijn daar te veel nadelen (te grote investeringen, te weinig commerciële voordelen) aan verbonden?

Volgens de spreker wordt de achteruitgang van België inzake breedbandtoegang in vergelijking met andere landen vooral veroorzaakt door een te lage computerpenetratie van de bevolking: uit onderzoek blijkt immers dat bijna alle bezitters van een computer ook internettoegang hebben. Welke projecten plannen de alternatieve operatoren om te investeren in bewustmaking omtrent de mogelijkheden en nutsvoorzieningen die een vlotte toegang tot het internet oplevert? Welke bedragen maken zij hiervoor vrij?

Is het Platform voorstander van de ontwikkeling van een volwaardig mobiel breedbandnetwerk in België? Zou de prijs van mobiel internet daardoor kunnen worden gedrukt? Worden daartoe investeringsbudgetten gereserveerd?

Sinds de inwerkingtreding van de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005 moeten alle operatoren, ook die voor mobiele telefonie, een sociaal tarief aanbieden. Hoe kan een billijke en efficiënte controle op de naleving van de wettelijke verplichtingen met betrekking tot de aanbidding van sociale tarieven tot stand worden gebracht?

Test Aankoop stelde in juni 2006 vast dat de consument vaak slecht af was met zijn tariefformule. Welke inspanning leveren de alternatieve operatoren om hun klanten te informeren over de tariefformules die het voordeligst zijn, wat eveneens een wettelijke verplichting is?

- pour éviter une protection des consommateurs à deux vitesses, l'IBPT doit contrôler tous les opérateurs de la même manière;

- la faisabilité technique des propositions doit être vérifiée et ces propositions doivent être soumises à une analyse de rentabilité. L'obligation de conserver les données des communications pendant une longue période requiert ainsi des investissements, alors que la plus-value de cette obligation a été insuffisamment démontrée.

2. Questions des membres

M. Roel Deseyn (CD&V - N-VA) indique que les opérateurs alternatifs ont enregistré de bons résultats, qui ont eu d'importants effets positifs pour le consommateur. Les autorités doivent veiller à améliorer le cadre de régularisation afin de permettre une concurrence réelle et équitable.

Les membres de la Plate-forme sont-ils intéressés par une ouverture du réseau câblé ou celle-ci génère-t-elle trop d'inconvénients (investissements trop importants, trop peu d'avantages sur le plan commercial)?

D'après l'intervenant, le recul de la Belgique au niveau de l'accès à la large bande par rapport aux autres pays résulte essentiellement d'un taux de pénétration informatique trop faible dans la population: une enquête révèle en effet que presque toutes les personnes qui possèdent un ordinateur ont également accès à l'Internet. Quels projets les opérateurs alternatifs ont-ils l'intention de développer dans le but d'investir dans la sensibilisation de la population aux possibilités et équipements qui permettent un accès rapide à l'Internet? Quels montants dégagent-ils à cette fin?

La Plate-forme est-elle partisane du développement d'un réseau large bande mobile à part entière en Belgique? Ce développement pourrait-il faire baisser le prix de l'Internet mobile? Des budgets d'investissement sont-ils réservés à cette fin?

Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, tous les opérateurs, même les opérateurs de téléphonie mobile, doivent proposer un tarif social. Comment peut-on organiser un contrôle équitable et efficace du respect des obligations légales en matière d'offre de tarifs sociaux?

En juin 2006, Test-Achats constatait que le consommateur était souvent désavantagé par sa formule tarifaire. Quels efforts les opérateurs alternatifs font-ils pour informer leurs clients sur les formules tarifaires les plus avantageuses, ce qui constitue également une obligation légale?

Wat is bij de alternatieve operatoren de verhouding tussen omzet en werkgelegenheid?

Uit het jaarverslag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie blijkt dat het aantal klachten nauwelijks daalt door de weinig overtuigende toepassing van de bestaande GOF-richtlijnen door de dienstenaanbieders en door de ontoereikende controle op de naleving ervan door de GSM-operatoren die deze richtlijnen onderschreven. Ook de ongewijzigde regelgeving die ter zake geldt, ligt aan de basis van het aantal klachten. Zolang de ontoereikende GOF-richtlijnen dezelfde blijven, blijven ook de wanpraktijken die geen inbreuk op deze richtlijnen vormen, bestaan. Wat doet de alternatieve sector om dit euvel uit de wereld te helpen?

Is het Platform principieel gekant tegen de oprichting van een compensatiefonds, waardoor de universele dienst door bijdragen van de operatoren zou worden gefinancierd? Wat zijn de belangrijkste bezwaren tegen dergelijk fonds?

Mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) focust in haar tussenkomst op gezondheidsaspecten van elektronische communicatie.

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat de elektromagnetische vervuiling een bedreiging voor de gezondheid kan vormen. De invoering van strengere normen, onder meer inzake de plaatsing van antennes, lijkt noodzakelijk. Als strengere emissienormen zouden worden ingevoerd (bijvoorbeeld 3 V/M, zoals in de ordonnantie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, of 0,6 V/M voor gsm-frequenties), zou er dan een probleem ontstaan voor de netwerkdekking of de mogelijkheid om toestellen op een comfortabele manier te gebruiken?

De heer François Bellot (MR) vraagt welke de eerste drie maatregelen zijn die het Platform geconcretiseerd wenst te zien met het oog op een betere dienstverlening (en een stijging in de internationale rangschikkingen).

Telenet is de eerste operator in Vlaanderen, Belgacom de tweede. Is het logisch dat Belgacom zijn net eventueel zou moeten openstellen voor ADSL2-alternatieven, terwijl die maatregel niet zou gelden voor Telenet, dat in Vlaanderen dominant is?

Zowel Belgacom als het Platform vinden dat de werking van het BIPT moet worden verbeterd en dat dit instituut meer personeel moet krijgen om zijn taken te vervullen. Wat zijn de eerste drie maatregelen die de volgende regering zou moeten nemen?

Quel est, chez les opérateurs alternatifs, le rapport entre le chiffre d'affaires et l'emploi?

Il ressort du rapport annuel du Service de médiation des télécommunications que l'application trop peu convaincante des directives GOF existantes par les fournisseurs de services et le contrôle insuffisant du respect de celles-ci par les opérateurs GSM qui ont approuvé ces directives fait à peine chuter le nombre de plaintes. Ce qui explique également le nombre de plaintes, c'est l'absence de modification de la réglementation applicable en la matière. Tant que les directives GOF inadéquates resteront inchangées, les pratiques abusives qui ne constituent pas une infraction à ces directives continueront d'exister. Que fait le secteur alternatif pour remédier à ce problème?

La Plate-forme est-elle, par principe, opposée à la création d'un fonds de compensation, qui permettrait de financer le service universel grâce aux cotisations des opérateurs? Quelles sont les principales objections à l'encontre d'un tel fonds?

Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) centre son intervention sur les aspects sanitaires de la communication électronique.

Diverses études révèlent que la pollution électromagnétique peut constituer une menace pour la santé. L'instauration de normes plus sévères, notamment en matière de placement d'antennes, paraît nécessaire. Si des normes d'émission plus sévères étaient introduites (par exemple, 3 V/m, comme dans l'ordonnance de la Région de Bruxelles-Capitale, ou 0,6 V/m pour les fréquences GSM), un problème se poserait-il au niveau de la couverture du réseau ou du confort d'utilisation des appareils?

M. François Bellot (MR) demande quelles sont les trois premières mesures que la Plate-forme souhaite voir concrétisées afin de rendre un meilleur service (et remonter dans les classements internationaux).

Telenet est le premier opérateur en Flandre, Belgacom le deuxième. Est-il logique que Belgacom pourrait devoir ouvrir son réseau aux alternatifs pour ADSL2, alors que Telenet, qui domine le paysage en Flandre, n'est pas soumis à cette règle?

Tant Belgacom que la Plate-forme considèrent que le fonctionnement de l'IBPT doit être amélioré et doté de moyens humains plus importants pour accomplir ses tâches. Quelles sont les trois mesures précises que vous voudriez voir concrétisées sur ce plan par le prochain gouvernement?

De heer Guido De Padt (Open Vld) stelt dat concurrentie essentieel wordt geacht voor innovatie en technologische ontwikkelingen in de ICT- en telecomcommunicatiesector. De Europese Commissie stelt dat de concurrentie, met name in de markt van het breedbandinternet, nog niet tot volledige ontplooiing is gekomen. Deelt het Platform deze mening? Welke maatregelen stelt zij voor om de mededinging verder aan te zwengelen, met name voor wat breedbandinternet betreft? Speelt het feit dat Belgacom nog voor meer dan de helft in overheidshanden is hierbij nog een rol? Is de overheidsparticipatie volgens het Platform een hinderpaal voor de totstandkoming van een concurrentiële markt? Zo ja, waarom?

De Europese Commissie pleit in haar hervorming van de regelgeving voor een functionele scheiding van de infrastructuur en de diensten van de historische operatoren; zij verwijst ter zake naar British Telecom. Deelt het Platform deze visie? Zo ja, waarom? Hoe zou een dergelijke functionele scheiding er concreet moeten uitzien (boekhoudkundige scheiding, aparte business units, aparte vennootschappen ...)?

Er is de voorbije jaren opnieuw een lichte stijging van de investeringen merkbaar, maar het investeringsniveau ligt wel nog ver onder dat van de jaren 1999, 2000 en 2001. Wat is hiervoor de verklaring? Hoe schat men de toekomstige evolutie in? Zijn er maatregelen nodig om het investeringsniveau terug op peil te brengen, in het bijzonder wegens de achteruitgang van België op het vlak van breedbandpenetratie? Welke maatregelen lijken het meest geschikt? Hoeveel wordt er geïnvesteerd, met name in breedband? Wat is de evolutie? Hoeveel werd er geïnvesteerd in nieuwe diensten? Geconstateerd wordt ook dat de verhouding tussen investeringen en omzet gevoelig is gedaald, meer bepaald tot op het niveau van Belgacom. Wat is hiervoor de verklaring?

Waarom is het Platform van oordeel dat het samenwerkingsakkoord een efficiënte besluitvorming bemoeilijkt. Wat kunnen mogelijke alternatieven zijn?

Kan het Platform voorbeelden geven van de lasten en verplichtingen die volgens hen te willekeurig worden opgelegd?

Het BIPT zou te weinig armslag hebben. Aan welke expertise ontbreekt het precies? Hoeveel extra personeelsleden heeft het BIPT volgens het Platform nodig? Hebben regulatoren in het buitenland wel voldoende personeel en expertise? Zijn er volgens het Platform

M. Guido De Padt (Open Vld) estime que la concurrence est essentielle pour permettre des innovations et des développements technologiques au sein du secteur ICT et des télécom. La Commission européenne considère que la concurrence ne s'est pas encore entièrement développée, notamment dans le marché de l'internet à large bande. La Plate-forme partage-t-elle cet avis? Quelles mesures propose-t-elle pour relancer la concurrence dans le marché de l'internet à large bande? Le fait que Belgacom soit encore pour plus de 50% aux mains de l'État joue-t-il un rôle à cet égard? La Plate-forme considère-t-elle la participation de l'État comme un obstacle à l'établissement d'un marché concurrentiel et, dans l'affirmative, pour quelles raisons?

La Commission européenne prône, dans sa réforme de la réglementation, une séparation fonctionnelle de l'infrastructure et des services des opérateurs historiques; elle renvoie en la matière à British Telecom. La Plate-forme partage-t-elle cette vision des choses et, si oui, pour quels motifs? Comment une telle séparation fonctionnelle devrait-elle concrètement être mise en oeuvre (séparation comptable, business units distinctes, sociétés distinctes ...)?

On a à nouveau pu constater au cours de ces dernières années une légère augmentation des investissements, mais le niveau d'investissement est encore bien inférieur à celui de 1999, 2000 et 2001. Quelle en est la raison? Quels développements prévoit-on pour l'avenir? Est-il nécessaire de prendre des mesures pour remettre les investissements à niveau, en particulier à la suite du recul de la Belgique sur le plan de la pénétration de la large bande? Quelles sont les mesures qui semblent les plus adéquates? À quel montant s'élèvent les investissements, notamment dans le domaine de la large bande? Quelle est l'évolution constatée? Combien a-t-on investi dans les nouveaux services? On constate par ailleurs que le rapport entre les investissements et le chiffre d'affaires s'est sensiblement réduit pour rejoindre celui observé chez Belgacom. Quelle en est la raison?

Pourquoi la Plate-forme estime-t-elle que l'accord de coopération rend difficile un processus décisionnel efficace? Quelles pourraient être les alternatives éventuelles?

La Plate-forme juge certaines charges et obligations trop arbitraires; pourrait-elle illustrer son propos par quelques exemples?

L'IBPT aurait trop peu de liberté d'action. Quelle est l'expertise qui lui fait défaut? D'après la Plate-forme, de combien d'effectifs supplémentaires l'IBPT devrait-il disposer? Les régulateurs installés à l'étranger disposent-ils, eux, d'une expertise et d'effectifs suffisants?

voorbeelden van buitenlandse regulatoren die op een correcte, onafhankelijke en voldoende slagkrachtige manier werken?

Kan de regulator reeds voldoende optreden op het vlak van de toegang tot «*next generation networks*» of zijn er daarvoor wetswijzigingen nodig?

De universele dienst voor sociale tarieven gebeurt in België volgens het «*pay-and-play*»-principe. Gaat het Platform akkoord met dit uitgangspunt of wordt het betwist? Gaat ons land met de verplichting om zowel sociale tarieven aan te bieden als bijdragen te betalen voor een compensatiefonds te ver in het licht van de Europese richtlijnen of kan een land dit wel degelijk opleggen?

Belgacom stelde tijdens de hoorzitting dat de Raad van State geen opmerkingen heeft gemaakt over de gehanteerde definitie van «onbillijke last». Tevens zou de Europese Commissie haar goedkeuring hebben gegeven aan een sorotgelijke regeling, die in Frankrijk zou bestaan. Wat is de opvatting van het Platform hierover? Dreigt voor ons land een veroordeling ondanks de aanpassingen die reeds werden aangebracht?

De heer Jan Mortelmans (VB) stelt dat uit onderzoek blijkt dat de prijzen voor breedbandabonnementen die Telenet en Belgacom, de twee grote spelers op de markt, aanbieden, reeds jaren onnatuurlijk hoog zijn. De prijzen die deze operatoren hanteren, zijn volgens Test Aankoop sinds jaren meer dan dubbel zo hoog als voor een vergelijkbaar product in Frankrijk, ondanks een hoger en meer geconcentreerd percentage breedbandgebruikers én gelijkwaardige of slechtere kwaliteit, snelheid en uploadvermogen. Uit een recente berekening van PC-magazine blijkt dat een breedbandabonnement met minder uploadcapaciteit 25% duurder is dan in Nederland. Kan Telenet verklaren waarom zij aan de Belgische consument een van de hoogste prijzen voor breedband in Europa doorrekent?

Heeft Telenet in het verleden met Belgacom prijzen afgesproken, wat een schending van artikel 81 van het EG-verdrag zou uitmaken? Indien dit zo zou zijn, gaat Telenet dan gebruik maken van de Europese spijtoptantenregeling om een boete te ontlopen?

Volgens de Europese Commissie schiet het BIPT tekort aan zijn verplichting om de Belgische telecomcommunicatiemarkt te reguleren. In een mededeling van juni 2007 wordt vooral het feit gehekeld dat de toegang tot

La Plateforme pourrait-elle citer des exemples de régulateurs étrangers suffisamment efficaces, travaillant correctement et de manière autonome?

Le régulateur a-t-il déjà la possibilité d'intervenir suffisamment sur le plan de l'accès aux «*next generation networks*», ou y a-t-il lieu de modifier la législation en la matière?

En Belgique, le service universel pour les tarifs sociaux fonctionne selon le principe du «*pay-and-play*». La Plateforme est-elle pour ou contre ce principe? En imposant à la fois l'obligation d'offrir des tarifs sociaux et de payer des parts pour un fonds de compensation, notre pays va-t-il trop loin compte tenu des directives européennes, ou a-t-il au contraire le droit de prévoir de telles obligations?

Belgacom a indiqué lors de son audition que le Conseil d'État n'avait formulé aucune observation relative à la définition de la «charge inéquitable» qui a été utilisée. La Commission européenne aurait par ailleurs approuvé une réglementation similaire élaborée en France. Qu'en pense la Plateforme? Notre pays risque-t-il une condamnation, malgré les adaptations déjà apportées?

M. Jan Mortelmans (VB) indique qu'une étude a révélé que, depuis des années, les prix des abonnements à la large bande proposés par Telenet et Belgacom, les deux grands acteurs du marché, sont anormalement élevés. Test Achats précise que les prix pratiqués par ces opérateurs représentent, depuis des années, plus du double de ceux d'un produit équivalent en France, alors que le pourcentage d'utilisateurs de la large bande est plus important et plus concentré dans notre pays et que la qualité, la vitesse et la capacité de téléchargement y sont équivalentes ou inférieures à celles proposées chez nos voisins français. Un calcul récemment effectué par PC magazine montre qu'un abonnement à la large bande offrant une capacité de téléchargement inférieure coûte 25% de plus en Belgique qu'aux Pays-Bas. Telenet peut-il expliquer pourquoi il facture au consommateur belge l'un des prix les plus élevés recensés en Europe dans le domaine de la large bande?

Telenet a-t-il pratiqué, par le passé, des ententes sur les prix avec Belgacom, ce qui constituerait une violation de l'article 81 du Traité CE? Si c'est le cas, Telenet se prévaudra-t-il du régime européen des repentis pour échapper à une amende?

La Commission européenne considère que l'IBPT manque à son obligation de réguler le marché belge des télécommunications. Dans une communication de juin 2007, elle dénonce surtout le fait que l'accès à la large

breedband in België nog steeds niet is opengesteld. De twee grote spelers op de Belgische markt zouden in deze context hun machtspositie dan ook jarenlang hebben misbruikt en de vrije markt hebben tegengewerkt. Heeft Telenet misbruik gemaakt van de zwakte van het BIPT om de breedbandmarkt, in weerwil van de Europese regels, af te schermen?

De heer Gerolf Annemans (VB) wenst te vernemen waarom de tarieven van Telenet steeds op een vergelijkbaar niveau liggen als de hoge prijzen die Belgacom hanteert.

De spreker heeft in 2005 als consument, naar aanleiding van de hoge prijzen voor breedbandinternet in België, bij de EU-commissie een verzoek ingediend om te onderzoeken of Telenet de Europese regels op het vlak van kartelvorming en de afscherming van de markt heeft geschonden en aldus de Belgische consument jarenlang ernstig heeft benadeeld.

Telenet waarborgt voor sommige breedbandabbonementen een snelheid van 10 megabytes per seconde, hoewel de effectieve gemiddelde snelheid beduidend lager zou liggen. In Duitsland is er rond vergelijkbare niet nagekomen contractuele beloften van dienstverleners enkele maanden geleden een discussie geweest en wordt er onomwonden van consumentenbedrog gesproken. De recente klacht van Telenet tegen Belgacom toont aan dat dit bedrijf de strijd tegen misleidende reclame hoog in het vaandel voert. Hoe verantwoordt Telenet het feit dat zij via reclame en in contracten een snelheid garandeert die de consument nooit kan halen?

3. *Antwoorden (indien niets wordt vermeld, werden de antwoorden gegevens namens het Platform van Alternatieve Telecomoperatoren)*

a. De elektromagnetische vervuiling ten gevolge van gsm-straling en de hiermee samenhangende gezondheidsrisico's (antwoorden verstrekt door GOF, het GSM Operators' forum)

In het Belgische federale regelgevingskader werd voor vaste zendinstallaties (waaronder gsm-basisstations, maar ook televisie- en radiozenders vallen) een blootstellingsnorm voor elektromagnetische velden uitgevaardigd die vier keer strenger is dan de internationale norm die door de Wereldgezondheidsorganisatie (WGO) wordt aanbevolen. Die norm werd overgenomen in een mededeling van de Europese Raad. Bij 900 MHz komt de federale blootstellingsnorm overeen met een elektromagnetische veldsterkte van 20,6 V/m.

bande ne soit toujours pas ouvert en Belgique. Les deux grands acteurs du marché belge auraient ainsi abusé de leur position dominante pendant des années et entravé la libéralisation du marché. Telenet a-t-il abusé de la faiblesse de l'IBPT pour cloisonner, en violation des règles européennes, le marché de la large bande?

M. Gerolf Annemans (VB) demande pourquoi les tarifs de Telenet se situent toujours au même niveau que les prix élevés de Belgacom.

En 2005, eu égard aux prix élevés pratiqués en Belgique dans le domaine de la large bande, l'intervenant a introduit auprès de la Commission de l'UE, en qualité de consommateur, une demande tendant à examiner si Telenet avait violé les règles européennes en matière de formation de cartels et de protection du marché, et donc gravement lésé le consommateur belge durant des années.

Telenet garantit pour certains abonnements à la large bande une vitesse de 10 megabytes par seconde, alors que la vitesse moyenne effective serait sensiblement inférieure. En Allemagne, certains fournisseurs avaient fait des promesses contractuelles comparables qu'ils n'ont pas non plus tenues. Un débat s'est ouvert à cet égard il y a quelques mois, et l'on parle même d'arnaque en la matière. La plainte récemment introduite par Telenet contre Belgacom montre que cette firme est profondément attachée à la lutte contre la publicité mensongère. Comment Telenet justifie-t-il alors que sa publicité et ses contrats garantissent une vitesse que le consommateur ne pourra jamais atteindre?

3. *Réponses (sauf mention contraire, les réponses sont fournies au nom de la Plate-forme des opérateurs télécom alternatifs)*

a. La pollution électromagnétique due aux ondes GSM et les risques sanitaires associés (réponses fournies par le GOF, le GSM Operators' forum)

Dans le cadre réglementaire fédéral belge, une norme d'exposition aux champs magnétiques a été définie pour les installations émettrices fixes (dont relèvent les stations de base GSM, mais aussi les émetteurs radio et TV). Cette norme est quatre fois plus sévère que la norme internationale recommandée par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et a été reprise dans une communication du Conseil européen. Pour 900 MHz, la norme d'exposition fédérale correspond à un champ magnétique d'une intensité de 20,6 V/m.

Nu komen er regionale initiatieven die deze federale norm verder verstrengen; de nieuwe Brusselse norm is vastgelegd op 3 V/m bij 900 MHz. Deze verscheidenheid in normbepalingen creëert een onzekere situatie voor de mobiele operatoren. Tevens zullen strengere normen leiden tot een significante toename van het aantal masten (om de impact op de netwerkkwaliteit te minimaliseren) en een beperking van de mogelijkheid tot de verplichte «*site-sharing*» (het gedeeld gebruik van antennelocaties). Een operator heeft berekend dat wanneer zijn huidig netwerk wordt aangepast om aan de normen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te voldoen 30% van de bevolking niet langer meer overal binnenshuis zal kunnen bellen: om te kunnen voldoen aan strengere normen, dient het uitgezonden vermogen van een groot aantal basisstations te worden verminderd, wat als voornaamste gevolg zal hebben dat de dekking binnenshuis aanzienlijk zal verminderen. Aangezien steeds meer klanten de mobiele telefoon als hun enige telefoon gebruiken en dus ook binnenshuis of op kantoor op een goede bereikbaarheid rekenen, zal een groot aantal klanten een verslechtering van de netwerkkwaliteit ervaren.

Een operator heeft berekend dat, indien zijn huidig netwerk wordt aangepast om aan de normen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te voldoen, 60% extra nieuwe basisstations moeten worden geïnstalleerd om de actuele netwerkkwaliteit te waarborgen. Om toch dezelfde netwerkkwaliteit en netwerkkwaliteit te kunnen blijven garanderen terwijl aan verlaagde normen moet worden voldaan, zullen er verschillende bijkomende antennes binnen eenzelfde omgeving moeten worden geïnstalleerd. Daarenboven zullen locaties waarop zich verschillende operatoren bevinden (*site-sharing*) ook niet meer aan deze normen voldoen. Dit zal tot gevolg hebben dat slechts één operator op deze locatie actief kan blijven, terwijl het delen van sites nochtans een wettelijke verplichting is. De operatoren die deze gedeelde site moeten verlaten, zullen bijgevolg in de omgeving nieuwe basisstations moeten installeren, wat ook problematisch is omdat de administratieve procedures voor het verkrijgen van nieuwe bouwvergunningen heel moeilijk blijven. A fortiori, indien de emissie voor gsm-frequenties zou worden beperkt tot 0,6 V/m, zal de impact op zowel de dekkingskwaliteit binnenshuis als het benodigde aantal extra sites nog veel groter zijn.

b. De ontwikkeling van een volwaardig mobiel breedbandnetwerk in België (antwoorden verstrekt door GOF, het GSM Operators' forum)

De leden van GOF zijn voorstander van de ontwikkeling van mobiele breedbandnetwerken. Om dit doel te bereiken, hebben zij reeds zware investeringen gedaan

Or, certaines initiatives régionales renforcent cette norme fédérale; la nouvelle norme bruxelloise a été fixée à 3 V/m pour 900 MHz. Cette disparité dans la fixation des normes est source d'insécurité pour les opérateurs mobiles. Dans le même temps, un renforcement des normes se traduira par une augmentation significative du nombre de pylônes (pour minimiser l'incidence sur la qualité du réseau) et par une limitation de la possibilité de partage obligatoire des sites. Un opérateur a calculé que, s'il devait adapter son réseau actuel aux normes de la Région de Bruxelles-Capitale, 30% de la population ne pourrait plus téléphoner partout de l'intérieur: pour pouvoir satisfaire à des normes plus sévères, il faudra réduire la puissance d'émission d'un grand nombre de stations de base, ce qui aura pour principale conséquence que la couverture à l'intérieur des bâtiments diminuera considérablement. Dans la mesure où un nombre croissant de clients utilisent leur portable comme seul téléphone et qu'ils comptent dès lors sur une bonne accessibilité, tant à leur domicile qu'au bureau, un grand nombre de clients seront confrontés à une détérioration de la couverture du réseau.

Un opérateur a calculé que, si son réseau actuel devait être adapté pour satisfaire aux normes de la Région de Bruxelles-Capitale, 60% de nouvelles stations de base supplémentaires devraient être installées pour garantir la qualité actuelle du réseau. Pour pouvoir continuer à garantir la même qualité et la même couverture du réseau tout en répondant à des normes revues à la baisse, plusieurs antennes supplémentaires devront être installées dans la même zone. Qui plus est, les sites que se partagent plusieurs opérateurs ne seront plus conformes à ces normes. Un seul opérateur pourra dès lors maintenir ses activités sur ce site, alors que le partage des sites est une obligation légale. Les opérateurs qui devront quitter ces sites partagés devront installer de nouvelles stations de base dans les environs, ce qui pose également problème, dans la mesure où les procédures administratives pour l'obtention de nouveaux permis de bâtir restent laborieuses. À fortiori, limiter l'émission des fréquences GSM à 0,6 V/m, ne ferait qu'accroître encore l'incidence sur la qualité de la couverture à l'intérieur, de même que le nombre de sites supplémentaires nécessaires.

b. Développement d'un réseau mobile à large bande de bonne qualité en Belgique (réponses du «GSM Operators' Forum», GOF)

Les membres du GOF sont favorables au développement de réseaux mobiles à large bande. Pour atteindre cet objectif, ils ont déjà fait d'importants investissements

en werd ook voorzien in investeringsbudgetten voor de toekomstige ontwikkeling van de mobiele breedbandinfrastructuur. Een daling van de prijs van mobiel internet kan worden verwacht, onder meer door de toename van het aantal data-abonnementen en een verhoogde concurrentie tussen de operatoren.

Er kan in dit kader ook worden gewezen op het belang van het efficiënte gebruik van het zogenaamde «digitale dividend», het spectrum dat vrijkomt na de overgang van analoge naar digitale televisie. Op het niveau van de EU werd al expliciet gesteld dat dit spectrum onder andere voor mobiele breedbandtoepassingen zal moeten worden gebruikt. In België bestaat het risico dat de Gewesten beslissen dit nieuwe vrije spectrum enkel te gebruiken voor omroep-toepassingen. Dit zou een onnodige beperking betekenen voor de verdere ontwikkeling van mobiele breedbanddiensten.

In het licht van de reeds gedane investeringen is het voor de mobiele operatoren niet aanvaardbaar dat nieuwe draadloze netwerken de mogelijkheid zouden krijgen om mobiele diensten op de markt te brengen die vergelijkbaar zijn met de diensten die door de bestaande netwerken op de markt worden gebracht zonder dat de nieuwe netwerken aan vergelijkbare voorwaarden als de bestaande zouden moeten voldoen. Ook is het niet aanvaardbaar dat deze nieuwe mobiele netwerken zouden genieten van een vorm van subsidies. De lat tussen bestaande en nieuwe mobiele operatoren moet worden gelijkgelegd.

c. De GOF-richtlijnen (antwoorden verstrekt door GOF, het GSM Operators' forum)

Uit het jaarverslag van de Ombudsdienst voor telecommunicatie voor het jaar 2006 blijkt dat in vergelijking met het jaar 2005, ondanks een explosieve groei van het gebruik van betalende sms-diensten, een vermindering van het aantal klachten werd vastgesteld. Die positieve evolutie wijst erop dat de GOF-richtlijnen een adequaat middel vormen om de aanbidding van betalende sms-diensten in goede banen te leiden. De GOF-leden hebben het initiatief genomen om de richtlijnen te evalueren en aan te passen indien dit nodig is. In de nabije toekomst zullen er onder andere nieuwe voorschriften worden toegepast op het vlak van de sms-abonnementdiensten. Dit zou het aantal klachten over deze diensten fors moeten doen verminderen.

Wat betreft de afdwingbaarheid van de GOF-richtlijnen ten aanzien van de dienstenaanbieders, dient er te worden op gewezen dat het huidige wettelijke kader al toelaat om, in samenspraak met de Economische

et prévu des budgets pour le développement à venir de l'infrastructure mobile à large bande. Il faut s'attendre à une diminution du prix de l'Internet mobile, notamment grâce à l'augmentation du nombre d'abonnements de données et à une augmentation de la concurrence entre les opérateurs.

On soulignera également, à cet égard, l'importance d'une utilisation efficace du «dividende numérique», c'est-à-dire du spectre qui se libérera après le passage de la télévision analogique à la télévision numérique. L'Union européenne a déjà indiqué explicitement que ce spectre devra notamment être utilisé pour les applications mobiles à large bande. En Belgique, les Régions risquent de décider de n'utiliser ce spectre nouvellement libéré que pour des applications télévisées. Il s'agirait d'une limitation inutile de la poursuite du développement des services mobiles à large bande.

Compte tenu des investissements déjà réalisés, les opérateurs mobiles n'accepteraient pas que de nouveaux réseaux sans fil puissent proposer, sur le marché, des services mobiles comparables aux services proposés par les réseaux existants sans que ces nouveaux réseaux doivent remplir des conditions comparables à celles imposées aux opérateurs existants. Il n'est pas admissible non plus que ces nouveaux réseaux mobiles bénéficient d'une forme de subvention. Il est dès lors essentiel de créer une situation équitable entre les opérateurs mobiles existants et les nouveaux opérateurs.

c. Directives du GOF (réponses fournies par le «Forum des Opérateurs GSM», GOF)

Il ressort du rapport annuel 2006 du médiateur des télécommunications qu'une diminution du nombre de plaintes a été observée par rapport à 2005 en dépit de l'explosion de l'utilisation des services SMS payants. Cette tendance positive indique que les directives du GOF constituent un instrument adéquat pour mener une politique appropriée en matière d'offre de services SMS payants. Les membres du GOF ont pris l'initiative d'évaluer les directives et de les modifier si nécessaire. De nouvelles normes seront appliquées dans un avenir proche, notamment dans le domaine des services d'abonnement par SMS. Celles-ci devraient faire diminuer fortement le nombre de plaintes concernant ces services.

En ce qui concerne le caractère contraignant des directives du GOF à l'égard des prestataires de services, on observera que le cadre légal actuel permet déjà de constater des infractions en concertation avec

Inspectie, inbreuken vast te stellen; de sms-nummers en hun gerelateerde diensten in overtreding worden dan geschorst of definitief afgesloten. De GOF-leden delen de opvatting dat zelfregulerende initiatieven niet alle problemen kunnen verhelpen en zijn daarom pleitbezorger voor een constructieve samenwerking met de Ethische Commissie bij de ontwikkeling van een Ethische code voor de telecommunicatie. In algemene zin dient een beleid tot stand te worden gebracht dat een correcte balans nastreeft tussen gezondheids-, consumenten- en milieunormen enerzijds en de uitbouw van mobiele netwerken en diensten in overleg met de betrokken sector anderzijds.

d. Eerlijke mededinging in de markt van het breedbandinternet (antwoorden verstrekt door Telenet)

Telenet tracht op eigen kracht een goed evenwicht te vinden in haar breedbandproducten. Zo kunnen haar klanten kiezen tussen kwaliteit, bijvoorbeeld kosteloze opleidingen, en uiteenlopende wensen van de consument, bijvoorbeeld lightproducten of producten voor de intensievere gebruiker.

In verband met de vermeende duopoliesituatie op de Belgische breedbandmarkt kan verwezen worden naar de tussenkomst van de Europese Commissie in het vonnis van eerste aanleg in de zaak Annemans versus Europese Commissie uit juli 2007: «Om de hierna uiteengezette redenen zien wij op dit ogenblik in de door u aangebrachte feiten geen aanleiding om een verder onderzoek in te stellen – geen aanwijzing van inbreuk op de concurrentieregels»

De beschreven feiten tonen niet aan dat Belgacom en/of Telenet de mededingingsregels zouden schenden of geschonden hebben op de markt van breedbandinternetaansluitingen voor eindgebruikers in België. In consumentenmarkten is het immers niet ongewoon dat aanbieders hun prijzen vastleggen in functie van de prijzen toegepast door de marktleider. Gelijklopende consumentenprijzen wijzen dus niet per se op het bestaan van prijsafspraken in strijd met artikel 81 van het EG-Verdrag.

Anderzijds zou, om een inbreuk op artikel 82/EG aan te tonen, naast de dominante positie van de betrokken ondernemingen, ook een misbruik moeten worden aangetoond, wat niet het geval is. Het feit dat de breedbandtarieven in België hoger liggen dan in sommige andere lidstaten, of dat de prijzen niet gedaald zijn ondanks de toename van het aantal abonnees, bewijst nog niet dat de toegepaste gebruikerstarieven buitensporig zouden zijn. De buitensporigheid van de tarieven

l'Inspection économique. Dans ce cas, les numéros SMS concernés et les services en infraction qui y sont associés, sont suspendus ou définitivement interrompus. Les membres du GOF partagent l'analyse selon laquelle les initiatives d'autorégulation ne permettent pas de régler tous les problèmes et plaident dès lors en faveur d'une coopération constructive avec la Commission d'éthique pour l'élaboration d'un code d'éthique pour les télécommunications. D'une manière générale, il convient de mettre en place une politique qui vise, d'une part, à équilibrer correctement les normes de santé, de consommation et d'environnement et, d'autre part à élaborer des réseaux et des services mobiles en concertation avec le secteur concerné.

d. Concurrence loyale sur le marché de l'internet à haut débit (réponses fournies par Telenet)

Telenet tente, par ses propres moyens, de trouver un bon équilibre dans sa gamme de produits à haut débit. Ainsi, ses clients peuvent choisir entre la qualité, par exemple les formations gratuites, et les desiderata divergents du consommateur, par exemple les produits light ou les produits destinés à l'utilisateur intensif.

En ce qui concerne le duopole présumé sur le marché du haut débit, on peut renvoyer à l'intervention de la Commission européenne, dans le jugement en première instance, dans l'affaire Annemans contre la Commission européenne en juillet 2007: «Pour les raisons exposées ci-dessous, nous considérons qu'à l'heure actuelle, les faits que vous invoquez ne justifient pas d'enquête plus approfondie – pas d'indice d'infraction aux règles de la concurrence» (traduction).

Il ne ressort pas des faits décrits que Belgacom et/ou Telenet violeraient ou auraient violé les règles de la concurrence sur le marché des connexions internet à haut débit pour utilisateurs finals en Belgique. Dans les marchés consommateurs, il n'est en effet pas inhabituel que les vendeurs fixent leurs prix en fonction des prix appliqués par le leader du marché. Des prix similaires proposés aux consommateurs ne révèlent dès lors pas nécessairement l'existence d'ententes contraires à l'article 81 du Traité CE.

D'autre part, pour qu'il y ait infraction à l'article 82/CE, outre la position dominante des entreprises concernées, il faudrait également prouver l'existence d'un abus, ce qui n'est pas le cas. Le fait qu'en Belgique, deux tarifs de haut débit soient supérieurs à ce qu'ils sont dans certains autres États membres, ou que les prix n'ont pas baissé en dépit de l'augmentation du nombre d'abonnés, ne prouve pas que les tarifs pratiqués pour les utilisateurs sont excessifs. Le caractère excessif des

kan enkel in verhouding met de onderliggende kosten worden beoordeeld. Bovendien is het zeer de vraag of Belgacom en/of Telenet op de markt voor breedbandinternet aansluitingen voor eindgebruikers wel een dominante positie innemen. Belgacom en Telenet lijken zich immers, bijvoorbeeld wat hun prijszetting betreft, niet onafhankelijk van elkaar of van andere concurrenten (zoals Scarlet, Versatel en Tele2) te kunnen gedragen, wat volgens vaste rechtspraak van het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen een vereiste is om van een dominante positie te kunnen spreken.

Ten slotte zijn er concurrerende aanbiedingen op de markt, zowel voor zogenaamde „light” breedbandaansluitingen (met een downloadsnelheid van 512 Kb) als voor gewone breedbandaansluitingen (met een downloadsnelheid van 2 tot 4 Mb), die onder de prijzen van Belgacom en Telenet liggen. De hogere eindgebruikertarieven van Belgacom en Telenet hebben enkel tot gevolg dat deze concurrenten gemakkelijker marktaandeel kunnen veroveren. Er bestaan in België verschillende trouwens (gereguleerde) vormen van netwerktoegang op groot-handelsniveau, waardoor concurrerende operatoren van het netwerk van Belgacom kunnen gebruik maken om aan eindgebruikers hun eigen breedbandinternettoegangsdiensten aan te bieden. Het gaat enerzijds om de ontdubbelde lokale lus en anderzijds om zogenaamde «*bitstream*»-toegang.

Het Belgische Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) houdt er toezicht op dat deze groot-handelsdiensten aan voorwaarden worden aangeboden die een effectieve concurrentie op eindgebruikerniveau mogelijk maken. Het BIPT is momenteel bezig met een onderzoek dienaangaande en zal zijn bevindingen in de loop van de komende maanden aan de Commissie meedelen in het kader van artikel 7 van kaderrichtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten.

Wat de vermeende misleidende reclame aangaande de snelheid van de breedbandabonnements betreft, kan worden verwezen naar de vergelijkende test in het computerblad Clickx van december 2007. Hieruit blijkt dat de gemiddelde snelheid van het Telenet product ExpressNet 7,25 megabits per seconde bedraagt. Dit is inderdaad minder dan de theoretische maximumsnelheid van 10 megabits per seconde, wat ook aangegeven wordt in de betreffende reclames. Downloadsnelheden hangen af van vele factoren, waaronder een groot aantal waarop een internettoegangsleverancier geen invloed heeft (bijvoorbeeld de snelheid van de server waar de informatie vandaan gehaald wordt). Uit dezelfde vergelijkende test blijkt overigens dat het ADSL Go-product van

tarifs ne peut être appréciée que par rapport aux coûts sous-jacents. Reste en outre à savoir si Belgacom et/ou Telenet occupent réellement une position dominante sur le marché des connexions internet à haut débit pour les utilisateurs finals. En effet, Belgacom et Telenet ne semblent pas, par exemple en ce qui concerne la fixation des prix, pouvoir agir indépendamment l'un par rapport à l'autre ou par rapport aux autres concurrents (tels que Scarlet, Versatel et Tele2), ce qui constitue, d'après la jurisprudence constante de la Cour de Justice des Communautés européennes, une condition pour pouvoir prouver l'existence d'une position dominante.

En outre, on trouve, sur le marché, des offres concurrentielles, à la fois pour les connexions à haut débit dites light (vitesse de téléchargement de 512Kb) et pour les connexions à haut débit ordinaires (vitesse de téléchargement de 2 à 4 Mb), inférieures aux prix de Belgacom et de Telenet. Les tarifs d'utilisateurs finals plus élevés de Belgacom et de Telenet ont uniquement pour effet de faciliter la conquête de parts de marché pour ces concurrents. Il existe du reste en Belgique différentes formes (régulées) d'accès au réseau au niveau de la fourniture en gros, permettant à des opérateurs concurrents d'utiliser le réseau de Belgacom pour offrir leurs services d'accès à internet à haut débit. Il s'agit de la boucle locale dégroupée, d'une part, et de l'accès dit *bitstream*, d'autre part.

L'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) veille à ce que cette fourniture en gros de services soit offerte à des conditions qui permettent une concurrence effective au niveau de l'utilisateur final. L'IBPT mène actuellement une enquête à ce propos et, dans les prochains mois, elle fera part de ses constatations à la Commission, dans le cadre de l'article 7 de la directive-cadre 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques.

En ce qui concerne la publicité mensongère présumée relative à la vitesse des abonnements à haut débit, on peut renvoyer au test comparatif paru dans la revue informatique Clickx de décembre 2007. Il en ressort que la vitesse moyenne du produit Telenet ExpressNet est de 7,25 megabits par seconde. Cela représente en effet moins que la vitesse maximale théorique de 10 megabits par seconde, ce dont les publicités concernées font état. Les vitesses de téléchargement dépendent de nombreux facteurs, dont un grand nombre échappent à l'influence du fournisseur d'accès à internet (par exemple, la vitesse du serveur qui fournit l'information). Il ressort du reste du même test comparatif que le produit ADSL Go de Belgacom a une vitesse moyenne de 2,9 megabits

Belgacom een gemiddelde snelheid van 2,9 megabits per seconde haalt (in tegenstelling tot de theoretische snelheid van 4 megabits per seconde).

e. Openstelling van het kabelnetwerk

De nadelen van de openstelling van het kabelnetwerk zijn talrijk. Om een vergelijkbare dekking te creëren met nationale toegang zoals men die bij Belgacom in één keer kan verkrijgen, zou men toegang dienen te krijgen tot meerdere kabelnetwerken. Eventuele toegang tot coaxkabelnetwerken is ook op technisch vlak een zeer complexe aangelegenheid. Alternatieve operatoren hebben daarenboven reeds zeer belangrijke investeringen gedaan in DSL-technologie. Het dient verder te worden benadrukt dat deze discussie de nodige motivatie voor een volledige, toekomstbestendige en non-discriminatoire toegang tot het netwerk van Belgacom kan wegnemen: Belgacom tracht deze ontwikkeling te ontwijken door te pleiten voor de regulering van de kabel.

De alternatieve operatoren vragen bovendien volwaardige toegang vragen tot ADSL2+ om in het ganse land zeer snelle breedbanddiensten te kunnen aanbieden en op die manier te kunnen concurreren met de zeer snelle breedbanddiensten van Belgacom; op dit vlak vormt een toegang tot het kabelnetwerk van Telenet dus geen oplossing.

f. Bewustmaking van de bevolking

De lage computerpenetratie in de Belgische huishoudens is een remmende factor op de verdere groei van breedbandinternet in België. Sinds lang bieden internetaanbieders in België reeds kosteloos flankerende maatregelen aan om de consument op het internet te krijgen, zoals anti-spam- en anti-virussoftware en internetopleidingen. Daarnaast hebben internetaanbieders eveneens meegewerkt aan (overheids)projecten zoals Internet voor Iedereen, *Digikids* en *PC SecondLife*.

Het blijft echter noodzakelijk om bestaande initiatieven, met name het PC Privéproject, flexibeler vorm te geven, alsook nieuwe doelgerichte projecten op te zetten. Dit dient vervolgens verder te worden ondersteund door een sterkere coördinatie van het scala aan internetgerelateerde initiatieven en projecten op overheidsniveau om de bekendheid ervan bij de burger te vergroten.

Aangezien de sector uiteenlopende initiatieven heeft genomen en blijft nastreven, is het niet mogelijk exacte bedragen te vermelden.

par seconde (la vitesse théorique étant de 4 megabits par seconde).

e. Ouverture du réseau câblé

L'ouverture du réseau câblé présente de nombreux inconvénients. Pour atteindre une couverture comparable à l'accès national tel que l'on peut l'obtenir auprès de Belgacom, il faudrait avoir accès à plusieurs réseaux câblés. Techniquement, l'accès éventuel à des réseaux de câbles coaxiaux est également très complexe. Les opérateurs alternatifs ont en outre réalisé des investissements très importants en technologie DSL. Il convient par ailleurs de souligner que cette discussion peut casser la motivation nécessaire à un accès complet, non discriminatoire et axé sur l'avenir, au réseau de Belgacom: Belgacom tente d'éviter cette évolution en plaidant en faveur de la régulation du câble.

Qui plus est, les opérateurs alternatifs demandent un accès à part entière à l'ADSL2+ pour pouvoir offrir des services à très haut débit dans l'ensemble du pays et concurrencer ainsi les services à très haut débit de Belgacom: sur ce plan, l'accès au réseau câblé de Telenet ne constitue donc pas une solution.

f. Conscientisation de la population

La faible pénétration informatique dans les ménages belges constitue un frein au développement futur de l'internet à haut débit en Belgique. Depuis longtemps déjà, les fournisseurs d'accès à l'internet en Belgique proposent gratuitement des mesures d'accompagnement afin d'inciter le consommateur à utiliser l'internet, comme des logiciels anti-spam et anti-virus et des formations à l'internet. En outre, les fournisseurs d'accès à l'internet ont également apporté leur collaboration à des projets (publics) comme l'Internet pour tous, *Digikids* et *PC SecondLife*.

Il reste cependant nécessaire d'assouplir certaines initiatives existantes, notamment le projet PC Privé, ainsi que de mettre sur pied de nouveaux projets ciblés. Il convient ensuite de continuer à soutenir ces initiatives en renforçant la coordination de la gamme d'initiatives liées à l'internet et de projets menés au niveau public, afin que le citoyen en soit mieux informé.

Étant donné que le secteur a pris et continue à vouloir prendre des initiatives divergentes, il n'est pas possible de donner des chiffres exacts.

De te kleine breedbandpenetratie in België kan ook verklaard worden door een onzeker en vaag reglementair kader, een gebrek aan transparantie over netwerkevoluties en het gebrek aan *wholesale*toegang (VDSL, ADSL2+) aan niet-discriminatoire kwalitatieve en kwantitatieve voorwaarden.

g. Sociale tarieven

De controle op de naleving van de wettelijke verplichting tot het aanbieden van sociale tarieven is een pijnpunt. Een belangrijker probleem is echter de moeilijkheid die de alternatieve operatoren ondervinden om klanten aan te trekken die aanspraak maken op sociale tarieven: meer dan twee jaar nadat de alternatieve operatoren begonnen zijn met het aanbieden van het sociaal tarief, blijkt Belgacom nog steeds 97,7% (met Proximus, 98,4%) van de sociale tariefmarkt te hebben. Ondanks de inspanningen die de operatoren leveren om sociale tarieven te promoten en klanten aan te trekken, is het dus niet evident om een ernstig aandeel in de sociale tarieven te verwerven.

Daarenboven wordt Belgacom in het huidige systeem, dat voorziet in een ruime vergoeding voor de kosten van de sociale tarieven, geenszins gestimuleerd om bij te dragen tot een daadwerkelijke verspreiding van de begunstigden van een sociaal tarief. Het is voor Belgacom van belang een zo hoog mogelijk aandeel in de sociale tarieven te behouden want naarmate haar aandeel toeneemt kan het bedrijf ook meer aanspraak maken op compensatievergoedingen.

Overigens staat het huidige wettelijke vergoedingsmechanisme nog steeds op gespannen voet met de bepalingen van de universeledienstrichtlijn 2002/22/EG, wat wordt bewezen door het feit dat de Europese Commissie België hiervoor in gebreke heeft gesteld.

Bovendien beschikken de alternatieve operatoren, in tegenstelling tot Belgacom, niet over de historische databank van begunstigden van een sociaal tarief en kunnen ze deze potentiële klanten dus op geen enkele wijze, bijvoorbeeld via het BIPT, benaderen. Het Platform pleit ervoor om de databank van begunstigden van een sociaal tarief ter beschikking te stellen van de alternatieve operatoren, bijvoorbeeld via tussenkomst van het BIPT.

Met betrekking tot de bewijslast in hoofde van de begunstigde om het recht op de toekenning van een lager tarief te verkrijgen, functioneert de door het BIPT opgezette databank (in gebruik sinds 3 mei 2006) nog steeds niet volledig geautomatiseerd; concreet biedt de databank nog geen geautomatiseerde inkomenscontrole van een potentiële klant. Hierdoor dient een omslachtige manuele administratieve procedure gevolgd te worden

La pénétration trop faible de l'internet à haut débit en Belgique peut aussi être expliquée par un cadre réglementaire incertain et vague, un manque de transparence en ce qui concerne les évolutions du réseau et l'absence d'accès *wholesale* (VDSL, ADSL2+) à des conditions qualitatives et quantitatives non discriminatoires.

g. Tarifs sociaux

Le contrôle du respect de l'obligation légale de proposer des tarifs sociaux pose problème. Un problème plus important réside néanmoins dans la difficulté rencontrée par les opérateurs alternatifs pour attirer des clients pouvant bénéficier de tarifs sociaux: plus de deux ans après que les opérateurs alternatifs ont commencé à proposer le tarif social, il s'avère que Belgacom détient toujours 97,7% (avec Proximus, 98,4%) du marché du tarif social. Malgré les efforts fournis par les opérateurs pour promouvoir les tarifs sociaux et attirer les clients, il n'est donc pas évident pour eux d'obtenir une part sérieuse dans les tarifs sociaux.

De plus, dans le système actuel, qui prévoit une importante compensation pour les coûts des tarifs sociaux, Belgacom n'est absolument pas stimulé à contribuer à une répartition réelle des bénéficiaires du tarif social. Il importe pour Belgacom de conserver une part aussi élevée que possible dans les tarifs sociaux car, plus sa part augmente, plus l'entreprise peut réclamer des indemnités de compensation.

D'ailleurs, l'actuel mécanisme légal de compensation est toujours en contradiction avec les dispositions de la directive sur le service universel 2002/22/EG, comme le prouve le fait que la Commission européenne a mis la Belgique en demeure à ce propos.

Par ailleurs, les opérateurs alternatifs ne disposent pas, contrairement à Belgacom, d'une banque de données historique des bénéficiaires du tarif social. Ils ne peuvent dès lors approcher ces clients potentiels d'aucune manière, par exemple en passant par l'IBPT. La Plate-forme plaide pour que la banque de données des bénéficiaires du tarif social soit mise à la disposition des opérateurs alternatifs, par exemple par l'intermédiaire de l'IBPT.

En ce qui concerne la charge de la preuve que doit apporter le bénéficiaire pour obtenir le droit de bénéficier d'un tarif réduit, la banque de données mise en place par l'IBPT (utilisée depuis le 3 mai 2006) n'est pas encore tout à fait automatisée. Concrètement, cette banque de données ne prévoit pas encore de contrôle automatisé des revenus des clients potentiels. Il faut dès lors qu'ils suivent une procédure administrative manuelle fasti-

die vaak vroegtijdig afgebroken wordt. Het Platform vraagt dan ook met klem dat het nodige gedaan wordt om op korte termijn een koppeling te voorzien van de inkomensgegevens van de begunstigde met de databank van begunstigten van sociale tarieven.

h. Informatieverstrekking over tariefformules

Telecomoperatoren leveren continu gedetailleerde informatie over hun tariefformules, onder meer over het meest gunstige tariefplan. Deze informatie wordt verstrekt via de klantendienst of de verkooppunten, via de website van de operator, via publiciteitsfolders, via televisie, direct mailing en informatie op de factuur.

i. Verhouding tussen omzet en tewerkstelling

Op de website van het Platform (en meer bepaald op de volgende pagina <http://www.platform.be/nl/index.php?n=138>) is informatie te vinden over de verhouding tussen werkgelegenheid en omzet van de alternatieve operatoren.

j. Universele dienst

Het Platform is niet tegen het principe van universele dienstverlening, maar de nadere regels ervan moeten in overeenstemming zijn met de Europese regelgeving.

De wijze waarop wordt in België wordt omgegaan met de elementen van de universele dienst en in het bijzonder het sociale element is uniek en zeker niet vergelijkbaar met de Franse regeling: uit een analyse blijkt dat de Franse regulator conform de universeledienstrichtlijn handelt, waarbij het proces van de test van onredelijke last in elk geval wordt gerespecteerd.

Dit zijn enkele belangrijke elementen in de vergelijking tussen België en Frankrijk:

- In Frankrijk bedroegen de kosten voor het sociale element voor 2005 37 miljoen euro voor een bevolking van 63,8 miljoen inwoners. Uit een berekening van het BIPT van oktober 2006 bleek dat de kostprijs in het tweede semester van 2006 in België 17,7 miljoen euro (op jaarbasis zou dit 35,4 miljoen euro uitmaken) voor een bevolking van 10,6 miljoen inwoners bedroeg, wat een veel hoger bedrag is;
- De Franse regulator analyseert en berekent het totaal van de voordelen (directe en indirecte) die de aangewezen operator geniet; deze voordelen worden verrekend voor alle elementen van de universele dienst.

dieuse souvent interrompue prématurément. La Plate-forme demande dès lors avec insistance que l'on fasse le nécessaire pour prévoir à brève échéance d'associer les données sur les revenus des bénéficiaires à la banque de données des bénéficiaires des tarifs sociaux.

h. Informations sur les formules tarifaires

Les opérateurs du secteur des télécommunications fournissent en permanence des informations détaillées sur leurs formules tarifaires, notamment sur leur plan tarifaire le plus avantageux. Ces informations sont fournies par le service clientèle ou par les points de vente, sur le site web de l'opérateur, dans des dépliants publicitaires, à la télévision, et par la voie de mailings directs et d'informations sur les factures.

i. Rapport entre chiffre d'affaires et emploi

On trouvera des informations sur le rapport entre emploi et chiffre d'affaires pour les opérateurs alternatifs sur le site web de la Plate-forme (en particulier à la page <http://www.platform.be/fr/index.php?n=138>).

j. Service universel

La Plate-forme ne s'oppose pas au principe du service universel mais estime que ses modalités doivent être conformes à la réglementation européenne.

La manière dont la Belgique gère les différents volets du service universel, en particulier son volet social, est unique en son genre. Elle n'est certainement pas comparable à la réglementation française. Une analyse indique que le régulateur français se conforme à la directive sur le service universel et que la procédure relative au test de la charge déraisonnable est en tout cas respecté.

Voici quelques éléments importants pour la comparaison entre la Belgique et la France:

- En France, le coût de l'élément social s'élevait à 37 millions d'euros en 2005 pour une population de 63,8 millions d'habitants. Il est ressorti d'un calcul de l'IBPT en octobre 2006 qu'en Belgique, le coût s'élevait à 17,7 millions d'euros pour le second semestre de 2006 (cela donnerait 35,4 millions d'euros sur une base annuelle) pour une population de 10,6 millions d'habitants, ce qui est un montant beaucoup plus élevé;
- Le régulateur français analyse et calcule le total des avantages (directs et indirects) dont bénéficie l'opérateur désigné; ces avantages sont portés en compte pour tous les éléments du service universel. Le législateur belge a

De Belgische wetgever heeft in artikel 200 van de wet van 25 april 2007 houdende diverse bepalingen een constructie ingesteld, waarbij de compensatie die Belgacom zou genieten gedurende de eerste vijf jaar met een percentage wordt verminderd. Dit percentage zou dan moeten overeenstemmen met het indirecte voordeel;

– De Franse regulator maakt regelmatig een nieuwe evaluatie van de netto kost per begunstigde van een sociaal tarief; de begunstigde krijgt een maandelijks korting van 7,5 euro en het bedrag dat in rekening wordt genomen voor de berekening van de bijdragen door de operatoren werd vastgelegd op 5 euro per begunstigde per maand. De Belgische wetgever heeft bepaald dat het bedrag van kosten gelijk is aan het totaal bedrag van de kortingen die de begunstigten hebben ontvangen (het bedrag van de gedeelde winst).

– De korting wordt in Frankrijk enkel toegekend op het abonnementsgedeelte, wat fundamenteel verschillend is van de Belgische situatie: volgens de Belgische wet dienen ook kortingen te worden toegekend op het communicatiegedeelte, waardoor het noodzakelijk is om de kost van de kortingen als basis voor financiële compensatie te verminderen met potentiële inkomsten uit communicatie.

Ten slotte kan ook worden gewezen op het feit dat er ook lidstaten zijn waarbij de regulatoren beslist hebben dat er voor de aangewezen operator geen onredelijke last is. Dit is bijvoorbeeld het geval in het Verenigd Koninkrijk, waar de regulator, Ofcom, beslist heeft dat het aanbieden van de universele dienst geen onredelijke last uitmaakt.

k. Maatregelen voor een beter functionerende markt

Er wordt verwezen naar het memorandum van het Platform. Dat beoogt geen drie, maar vier maatregelen te beklemtonen:

– volledige privatisering van Belgacom. In afwachting moet Belgacom ermee ophouden stelselmatig tegen de beslissingen van het BIPT in beroep te gaan, teneinde over voldoende rechtszekerheid te beschikken die nieuwe investeringen mogelijk maakt;

– een sterke regulator moet:

a) de nodige middelen verlenen om te komen tot een concurrentiëlere markt die zich kan ontwikkelen;

b) snel beslissingen nemen, waaraan in voorkomend geval daadwerkelijke administratieve sancties worden gekoppeld. De omvang van de investeringen staat immers in verhouding tot de doeltreffendheid van de nationale regulator (cf. de ECTA *Regulatory Scorecard*);

instauré, à l'article 200 de la loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses, une construction en vertu de laquelle la compensation dont bénéficierait Belgacom serait diminuée d'un certain pourcentage pendant les cinq premières années. Ce pourcentage devrait alors correspondre à l'avantage indirect;

– Le régulateur français effectue régulièrement une nouvelle évaluation du coût net par bénéficiaire d'un tarif social; le bénéficiaire reçoit une réduction mensuelle de 7,5 euros et le montant porté en compte pour le calcul de la contribution fournie par les opérateurs a été fixé à 5 euros par bénéficiaire par mois. Le législateur belge a prévu que le montant du coût est égal au montant total des réductions reçues par les bénéficiaires (le montant du manque à gagner).

– La réduction n'est octroyée en France que sur la partie abonnement, ce qui constitue une différence fondamentale avec la situation belge; selon la loi belge, des réductions doivent également être octroyées sur la partie communication, ce qui impose de diminuer le coût des réductions servant de base à la compensation financière des revenus potentiels provenant de la communication.

Enfin, on peut aussi souligner qu'il y a aussi des États membres où les régulateurs ont décidé qu'il n'y avait pas de charge inéquitable pour l'opérateur désigné. C'est par exemple le cas au Royaume Uni, où le régulateur, Ofcom, a décidé que le fait d'offrir le service universel ne constitue pas une charge inéquitable.

k. Mesures pour un meilleur fonctionnement du marché

Faisant référence au memorandum de la Plate-forme, celle-ci veut mettre l'accent sur 4 mesures et non sur 3.

– La privatisation totale de Belgacom. Dans l'attente, Belgacom doit arrêter ses recours systématiques contre les décisions de l'IBPT afin de disposer d'une sécurité juridique suffisante à permettre de nouveaux investissements;

– Un régulateur fort:

a) Attribuer les ressources afin de permettre un marché plus compétitif et permettant le développement de ce dernier;

b) Besoin de prise de décision rapide, le cas échéant sanctionnée par des pénalités administratives effectives. En effet, l'importance des investissements est proportionnel à l'efficacité du régulateur national (cf. ECTA *scorecard*);

c) voorzien in een duidelijk en werkzaam regelgevend kader dat transparantie en rechtszekerheid biedt voor de nieuwe technologische ontwikkelingen, meer bepaald in verband met de bedoelingen van Belgacom omtrent de netwerken van de nieuwe generatie;

d) de organisatorische autonomie van het BIPT vergroten zodat het zijn taak als regulator behoorlijk kan vervullen. Die instantie moet autonoom haar prioriteiten kunnen bepalen zonder inmenging vanuit de politiek, en moet de haar ter beschikking gestelde middelen kunnen aanwenden om de inachtneming van de beslissingen ten aanzien van Belgacom te waarborgen;

e) de daartoe gekwalificeerde medewerkers (economen, ingenieurs, juristen) inzetten voor de taken die ertoe strekken de mededinging in België te versterken;

f) de financiële autonomie vergroten door het BIPT toe te staan volledig de te zijner beschikking gestelde financiële middelen aan te wenden;

– één enkele federale minister moet met de telecomcommunicatie worden belast (de bevoegdheden mogen niet worden geregionaliseerd);

– de ontbundeling van het aansluitnet vergt omvangrijke investeringen in de alternatieve breedbandnetwerken, op voorwaarde dat die netwerken tegen concurrentiële voorwaarden aan de alternatieve operatoren worden aangeboden, en niet in discriminatoire omstandigheden (zo weigert Belgacom onder meer toegang te verlenen tot ADSL2 of VDSL2, liggen de interconnectieprijzen voor breedband nog altijd erg hoog, en blijven de technische voorwaarden die Belgacom momenteel biedt onaanvaardbaar, zowel wat de installatietermijnen als wat de kwaliteit van de dienstverlening betreft). De huidige voorwaarden zijn jammerlijk voor de concurrentie, en uiteindelijk voor de eindgebruikers die onder die gebrekkige kwaliteit te lijden hebben;

m. Rechtspositie van Belgacom

De federale overheid heeft tot nu toe de positie van Belgacom beschermd omwille van de belangrijke dividendestroom voor de Schatkist en het feit dat Belgacom een van de belangrijkste werkgevers in België is. Het belang van een competitieve telecomcommunicatiesector werd aan die belangen opgeofferd, wat niet in overeenstemming is met de doelstellingen van Lissabon of het algemeen belang.

De Europese landen die nog een belangrijk aandeel hebben in de historische operator (België, Griekenland, Slowakije) zijn tevens de landen die het laatst de Europese richtlijnen hebben omgezet en die het laatst de marktanalyses hebben beëindigd die leiden tot het aannemen van methodes om de concurrentie te verhogen.

c) Un cadre réglementaire clair et efficace permettant la transparence et la sécurité juridique pour les nouvelles évolutions technologiques, en particulier en ce qui concerne les intentions de Belgacom par rapport aux réseaux de nouvelles générations;

d) Augmenter l'autonomie organisationnelle de l'IBPT afin de remplir correctement sa mission de régulateur. Détermination autonome de ses priorités sans intervention du monde politique et utiliser les moyens mis à disposition pour assurer le respect des décisions vis-à-vis de Belgacom;

e) Allouer les collaborateurs qualifiés (économistes, ingénieurs, juristes) aux tâches visant à augmenter la concurrence en Belgique;

f) Augmenter l'autonomie financière en permettant à l'IBPT de jouir de l'intégralité des ressources financières mises à sa disposition.

– Un seul ministre fédéral en charge des télécommunications (pas de régionalisation des compétences);

– Le dégroupage de la boucle locale et nécessite d'importants investissements dans les réseaux alternatifs à large bande à condition de les offrir aux opérateurs alternatifs à des conditions concurrentielles et non discriminatoires (voir le refus de Belgacom de donner accès à ADSL2+ ou VDSL2; les prix de la connectivité large bande sont toujours très élevés; les conditions techniques actuellement offertes par Belgacom demeurent inacceptables tant au niveau des délais d'installation qu'au niveau de la qualité du service). Les conditions actuelles sont déplorables pour la concurrence et finalement pour les utilisateurs finals qui souffrent de ce manque de qualité;

m. Position juridique de Belgacom

L'État fédéral a jusqu'à présent protégé la position de Belgacom, en raison du flux de dividendes important qu'elle génère pour le Trésor et du fait que Belgacom est l'un des plus importants employeurs en Belgique. L'importance d'un secteur des télécom compétitif a été sacrifiée sur l'autel de ces intérêts, ce qui n'est pas en conformité avec les objectifs de Lisbonne ni avec l'intérêt général.

Les pays européens qui ont encore une participation importante dans l'opérateur historique (la Belgique, la Grèce, la Slovaquie) sont également les pays qui ont été les derniers à transposer les directives européennes et à terminer les analyses de marché menant à l'adoption de méthodes destinées à accroître la concurrence.

De praktijk van het systematisch aanvechten van de beslissingen van de regulator door Belgacom toont:

- het gebrek aan respect vanwege Belgacom (en dus ook van zijn meerderheidsaandeelhouder) voor het werk van de regulator;
- de bedoeling om een uitermate onzeker juridisch klimaat te creëren dat negatief is voor de ontwikkeling van de concurrentie en voor een onderbouwde politiek van investeringen (met de steun van zijn meerderheidsaandeelhouder).

Een echte concurrentiële markt vereist dat de toegang tot het netwerk en tot de producten en diensten van de historische operator transparant, niet-discriminerend en kostengericht is. In de praktijk blijkt dat helemaal niet zo te zijn. Het is onder meer om die reden dat het Platform in zijn memorandum dat tijdens het colloquium van 21 maart 2007 werd voorgesteld, het volgende heeft aangestipt: «Alleen een onderneming met een neutraal netwerk dat de belangen van alle operatoren die performante diensten wenst aan te bieden kan de nodige dynamiek creëren.». Op die manier heeft het Platform aangegeven dat het er voorstander van was dat de functionele scheiding op Belgacom wordt toegepast.

De totstandkoming van een functionele scheiding in de onderneming van de historische operator hangt voor namelijk van de volgende voorafgaande aspecten af:

- er echt voor zorgen dat een netwerkoperator voor elektronische communicatie met een dominante positie zijn activiteiten reorganiseert in verschillende functionele eenheden, om te zorgen voor meer transparantie en om te bewijzen dat de gelijkwaardigheid inzake toegang in acht wordt genomen;
- de gedetailleerde nadere regels van die functionele scheiding bepalen via de raadpleging van het publiek en van de industrie;
- bepalen voor welke producten en diensten de functioneel onderscheiden eenheid bevoegd zou zijn, en een lijst van aanvullende diensten opstellen waarmee in een later stadium rekening zou moeten worden gehouden in de wetgeving;
- zich ervan vergewissen dat in het kader van de exploitatie van de onderscheiden eenheid een systeem van controle en rapportage bestaat;
- ervoor zorgen dat de operator zijn verplichtingen beter nakomt door hem sancties op te leggen.

De functionele scheiding is een van de manieren om ervoor te zorgen dat het gelijkwaardigheidsbeginsel in acht wordt genomen. Het bestaat erin dat de historische operator aan de andere alternatieve operatoren het volgende aanbiedt:

La pratique adoptée par Belgacom visant à attaquer systématiquement les décisions du régulateur montre:

- l'absence de respect de la part de Belgacom (et donc aussi de son actionnaire majoritaire) pour le travail du régulateur;
- la volonté de créer un climat juridique particulièrement incertain, qui est négatif pour le développement de la concurrence et la mise en œuvre d'une politique d'investissements fondée (avec le soutien de son actionnaire majoritaire).

Pour qu'un marché soit réellement compétitif, il est indispensable que l'accès au réseau et aux produits/services de l'opérateur historique soit transparent, non-discriminatoire et orienté sur les coûts. Or il s'avère que la réalité soit tout autre; c'est entre autres pour cette raison que la Plate-forme mentionnait dans son memorandum présenté lors de son Colloque du 21 mars 2007: «...la Plate-forme estime que seule une entreprise de réseau neutre et servant les intérêts de tous les opérateurs souhaitant offrir leurs services de large bande est à même d'apporter la dynamique nécessaire à revenir dans le peloton de tête de la large bande...» se montrant ainsi favorable à l'application de la séparation fonctionnelle à la société Belgacom.

La mise en place d'une séparation fonctionnelle au sein de l'entreprise de l'opérateur historique dépend principalement des éléments préalables suivants:

- Besoin impératif d'un opérateur de réseau de communications électroniques ayant une position dominante qui réorganise ses activités en différentes unités fonctionnelles, afin d'assurer une plus grande transparence et démontrant la preuve du respect de l'équivalence de l'accès;
- Fixer les modalités détaillées de cette séparation fonctionnelle par le biais de consultation du public et de l'industrie;
- Déterminer quels produits et services devraient être du ressort de l'unité fonctionnellement distincte et établir une liste des services additionnels qui à un stade ultérieur devraient être repris dans la législation;
- S'assurer de l'existence d'un système de contrôle et de rapport dans le cadre de l'exploitation de l'unité distincte;
- Renforcer le respect par l'opérateur de ses obligations par le biais d'imposition de sanctions.

La séparation fonctionnelle est une des manières de garantir le respect du principe d'équivalence. Ce principe consiste donc à ce que l'opérateur historique offre aux autres opérateurs alternatifs:

- dezelfde producten en diensten;
- dezelfde tijdspaden, algemene voorwaarden en prijzen;
- dezelfde systemen en procedures;
- dezelfde betrouwbaarheid en prestatie;
- dezelfde commerciële inlichtingen.

In Engeland maakt Openreach deel uit van de BT Group maar is het een volwaardige divisie die aan alle aanbieders van elektronische communicatiediensten een billijke en gelijke toegang tot het netwerk aanbiedt. Daarom moet Openreach een transparante organisatie zijn. De directeur-generaal van Openreach rapporteert rechtstreeks aan de directeur-generaal van BT en een onafhankelijke controleur, de «*Equality of Access Board*», ziet erop toe dat de onderneming haar wettelijke verplichtingen nakomt. De oprichting van Openreach heeft het voor de Britse telecommunicatiemarkt mogelijk gemaakt een groei te kennen van:

- 15 miljoen breedbandaansluitingen in Engeland;
- 3,74 miljoen ULL-lijnen (ontbundeling van de local loop), waarvan de meeste sinds de oprichting van Openreach;
- 4,53 miljoen WLR-lijnen (*wholesale line rental* - doorverkoop van het abonnement);
- Openreach houdt zich bezig met 55.000 externe bestellingen voor ULL per week;
- meer ULL 20+-operatoren;
- ontbundelde diensten door nagenoeg 1.900 local exchanges;
- 99,8% van de bevolking is aangesloten op een wisselaar met meer dan 8Mb/s BB;
- de gemiddelde BB snelheid ligt boven 3Mb/s;
- uitbouw in 2008 van ADSL 2+, tot 24Mb/s met een gemiddelde van 8Mb/s (deel van een investering van 10 miljard £).

Tevens moet worden aangestipt dat BT de functionele scheiding van Openreach heeft doorgevoerd zonder dat dit een weerslag heeft gehad op de prijs van zijn aandelen.

n. Evolutie van de investeringen

De financiële voorwaarden voor de ontbundeling van de lokale lus waren tot voor kort ongunstig voor de concurrentie om investeringen toe te laten. Bepaalde aspecten zoals de kost van de breedbandconnectiviteit en de WACC (*cost of capital*) van Belgacom, zoals bepaald door het BIPT, moeten dringend nog worden verlaagd; deze verlaging dient gepaard te gaan met een grotere transparantie en voorspelbaarheid van de plannen van Belgacom. In dit verband en minstens tot 2015 dient een gewaarborgde toegang tot de local exchanges van het overheidsbedrijf, waar operatoren hun ontbun-

- les mêmes produits et services;
- les mêmes calendriers, conditions générales, y compris les prix;
- les mêmes systèmes et procédures;
- la même fiabilité et performance;
- les mêmes informations commerciales.

En Angleterre, Openreach fait partie de BT Group, mais constitue une industrie à part entière offrant un accès au réseau équitable et égale pour tous les fournisseurs de services de communications électroniques. Pour ce faire, Openreach doit être une organisation transparente. Le directeur général de Openreach rend compte directement au directeur général de BT, tandis que le respect de l'entreprise face à ses engagements légaux est surveillé par un contrôleur indépendant appelé «*Equality of Access Board*». La création de Openreach a permis au marché des télécommunications Britannique, un accroissement de:

- 15 millions de connexions large bande en Angleterre;
- 3.74 millions de lignes ULL (dégrouper de la boucle local), la plupart depuis la création de Openreach;
- 4.53 lignes WLR (*Wholesale line rental* – revente de l'abonnement);
- Openreach s'occupe de 55.000 de commandes externes pour ULL par semaine;
- plus d'opérateurs ULL 20+;
- services dégroupés fournis par près de 1,900 local exchanges;
- 99.8% de la population est connectée à un échangeur avec plus de 8Mb/s BB;
- vitesse moyenne BB est au-delà de 3Mb/s;
- déploiement en 2008 de l'ADSL 2+, jusqu'à 24 Mb/s avec une moyenne de 8 Mb/s (partie d'un investissement de 10 milliards de livres).

Il faut également noter que BT a réalisé la séparation fonctionnelle de Openreach sans que le prix de ses actions en ait souffert.

n. Évolution des investissements

Jusqu'il y a peu, les conditions financières pour le dégroupage de la boucle locale étaient défavorables pour la concurrence en termes d'investissements. Certains aspects tels que le coût de la connectivité à haut débit et le WACC (coût de capital) de Belgacom, tels qu'ils sont fixés par l'IBPT, doivent être revus à la baisse d'urgence; cette réduction doit être assortie d'une meilleure transparence et prévisibilité des projets de Belgacom. À cet égard, il convient que l'accès aux local exchanges de l'entreprise publique, où les opérateurs peuvent placer leurs appareils de dégroupage, soit garanti au moins

delingsapparatuur plaatsen, te worden gegarandeerd. De technische voorwaarden en kwaliteit van de dienst blijven onaanvaardbaar. Het gebrek aan transparantie en voorspelbaarheid remt investeringen van concurrerende operatoren af.

o. Samenwerkingsakkoord tussen de verschillende overheden

Het arrest van het Grondwettelijk Hof dat de aanzet vormde voor het samenwerkingsakkoord bepaalde dat de bevoegdheden wegens de convergentie van de netwerken dermate verstrengeld zijn dat een samenwerking tussen de bevoegde overheden nodig is. Een andere oplossing bestaat erin af te stappen van de huidige bevoegdheidsverdeling via een aanpassing van de bijzondere wetten. Net omwille van de convergentie is het immers niet meer zo dat de technische aspecten van omroep in die mate bepalend zijn voor het uitoefenen van een omroepbeleid door de Gemeenschappen.

Wegens de eerder nationale of zelfs internationale dimensie van elektronische communicatienetwerken lijkt een federaal beleid inzake infrastructuur van elektronische communicatie, onafhankelijk van de toepassingen die via deze infrastructuur worden mogelijk gemaakt, het meest opportuun.

p. Verplichtingen van de alternatieve operatoren

Dit zijn enkele voorbeelden van lasten en verplichtingen die aan de operatoren worden opgelegd:

- kosten verbonden met het gebruik van het openbaar domein en de gemeentebelastingen op telecommunicatie-uitrustingen;
- het verplicht aanbieden door alle vaste en mobiele operatoren van sociale tarieven onder de universele dienstverplichting;
- deelname in de kosten door alle operatoren in het tot stand brengen en onderhouden van de databank in het kader van de sociale tarieven;
- gewestelijke retributies verbonden met het gebruik van het openbaar domein en de gemeentebelastingen op telecommunicatie-uitrustingen;
- de verplichtingen in verband met de gedetailleerde basisfactuur.

Bij het opleggen van nieuwe lasten en verplichtingen is het belangrijk een duidelijke kosten-batenafweging te maken. Enkele voorbeelden van verplichtingen die mogelijks in de toekomst zullen worden opgelegd en die zware bijkomende lasten met zich meebrengen, zijn:

jusqu'en 2015. Les conditions techniques et la qualité du service demeurent inacceptables. Le manque de transparence et de prévisibilité entrave les investissements des opérateurs concurrents.

o. Accord de coopération entre les différentes autorités

L'arrêt de la Cour constitutionnelle, qui a amorcé l'accord de coopération, précisait que, par suite de la convergence des réseaux, les compétences étaient imbriquées à un point tel qu'une coopération entre les autorités compétentes était nécessaire. Une autre solution consiste à abandonner la répartition actuelle des compétences en adaptant les lois spéciales. C'est précisément en raison de la convergence que ce ne sont plus les aspects techniques de la radiodiffusion qui sont déterminants pour l'exercice d'une politique en matière de radiodiffusion par les Communautés.

Eu égard à la dimension plutôt nationale voire internationale des réseaux de communications électroniques, c'est au niveau fédéral qu'il semble le plus opportun de mener une politique en matière d'infrastructure de communications électroniques, indépendamment des applications que permet cette infrastructure.

p. Obligations des opérateurs alternatifs

Voici quelques exemples de charges et obligations imposées aux opérateurs:

- coûts liés à l'utilisation du domaine public et taxes communales sur les équipements de télécommunication;
- obligation pour tous les opérateurs fixes et mobiles d'offrir des tarifs sociaux dans le cadre du service universel;
- obligation pour tous les opérateurs de participer aux coûts liés à l'élaboration et à la tenue de la banque de données dans le cadre des tarifs sociaux;
- redevances régionales liées à l'utilisation du domaine public et taxes communales sur les équipements de télécommunication;
- obligations en matière de facture de base détaillée.

Lors de l'imposition de nouvelles charges et obligations, il importe de mettre clairement en balance les coûts et profits. On trouvera ci-après quelques exemples d'obligations qui pourront éventuellement être imposées à l'avenir et sont source de charges importantes:

– de invoering van een signaal indien de consument belt aan een hoger tarief dan dat van zijn eigen netwerk, zowel vanaf een vast als vanaf een mobiel toestel;

– een verdere verstrenging van de federale blootstellingsnorm van 20,6 V/m bij 900 MHz door de Gewesten.

De rapporteur,

Roel DESEYN

De voorzitter,

François BELLOT

– l'introduction d'un signal lorsque le consommateur téléphone à un tarif supérieur à celui de son propre réseau, et ce, tant au départ d'un poste fixe que d'un poste mobile;

– un renforcement de la norme fédérale en matière d'exposition de 20,6 V/m à 900 MHz par les Régions.

Le rapporteur,

Roel DESEYN

Le président,

François BELLOT