



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES
TELECOMMUNICATIONS**

**PROJET DE DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 20 DECEMBRE 2006
CONCERNANT
LES ASPECTS QUALITATIFS ET QUANTITATIFS
DE L'OFFRE DE RÉFÉRENCE WLR (BROW)
VERSION PUBLIQUE**

Table des matières

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| I. SITUATION..... | 4 |
| II. BASE JURIDIQUE ET PRINCIPES QUE L'IBPT A APPLIQUÉS DANS SON ANALYSE | 7 |
| APERÇU DES OBLIGATIONS QUE DOIT REMPLIR L'OFFRE DE REFERENCE DE BELGACOM | 7 |
| LA NECESSITE D'UNE NOTIFICATION EUROPEENNE..... | 11 |
| III. GENERAL TERMS & CONDITIONS | 12 |
| IV. SERVICE DESCRIPTION | 12 |
| LA RELATION ENTRE LE WLR ET LE CPS/CS | 12 |
| <i>L'association du CPS et du WLR</i> | <i>12</i> |
| 1551..... | 16 |
| <i>Blocage CS.....</i> | <i>16</i> |
| <i>Activation automatique du WLR chez les utilisateurs CPS existants.....</i> | <i>17</i> |
| LES LIGNES | 19 |
| <i>Accès numérique primaire.....</i> | <i>19</i> |
| <i>Twin, Duo, Cascade, Indialing.....</i> | <i>19</i> |
| LES SERVICES ASSOCIES AU RACCORDEMENT TELEPHONIQUE | 20 |
| <i>Services exclus.....</i> | <i>20</i> |
| <i>Location de postes téléphoniques.....</i> | <i>21</i> |
| <i>Futurs services.....</i> | <i>22</i> |
| <i>Trafic restant.....</i> | <i>24</i> |
| FORMULES D'ABONNEMENT | 24 |
| <i>Utilisateurs CPS + xDSL</i> | <i>24</i> |
| AUTRES ADAPTATIONS..... | 26 |
| V. PLANNING & OPERATIONS | 27 |
| PLANNING..... | 27 |
| <i>Nombre d'activations par jour.....</i> | <i>27</i> |
| ASPECTS OPERATIONNELS..... | 30 |
| <i>Projets pour des clients ayant plusieurs lignes.....</i> | <i>30</i> |
| VI. SUR LE PLAN CONTRACTUEL | 30 |
| LoA | 30 |
| <i>Contrat écrit.....</i> | <i>30</i> |
| <i>Le numéro de client de Belgacom.....</i> | <i>31</i> |
| <i>Désactivation du service WLR</i> | <i>33</i> |
| <i>Durée de validité de la LoA.....</i> | <i>34</i> |
| ASPECTS CONTRACTUELS ENTRE BELGACOM ET L'OPERATEUR WLR | 34 |
| <i>Durée minimale de la ligne d'accès WLR</i> | <i>34</i> |
| SLA..... | 35 |
| <i>Forecasting</i> | <i>35</i> |
| <i>Autres aspects SLA.....</i> | <i>38</i> |
| VII. PRICING & BILLING | 38 |
| REDEVANCE RECURRENTE | 38 |
| <i>Point de départ de l'approche retail minus.....</i> | <i>38</i> |
| <i>Termes à déduire.....</i> | <i>41</i> |
| <i>Termes à ajouter.....</i> | <i>44</i> |
| <i>Fréquence et moment du paiement.....</i> | <i>45</i> |
| <i>Evolution de la méthodologie.....</i> | <i>47</i> |
| <i>Évolution des tarifs WLR.....</i> | <i>47</i> |
| <i>Promotions sur les abonnements.....</i> | <i>48</i> |
| <i>Résultat du calcul.....</i> | <i>48</i> |
| TRAITEMENT DES SERVICES AUXILIAIRES ET DES FRAIS SPECIFIQUES ET INDEMNITES | 49 |
| <i>Exceptions.....</i> | <i>51</i> |
| <i>Remarques sur les installations.....</i> | <i>51</i> |
| <i>Remarque concernant les Small Network Adaptations.....</i> | <i>52</i> |
| <i>Résultat du calcul.....</i> | <i>52</i> |
| NUMEROS SPECIAUX..... | 53 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| COUTS D'ETABLISSEMENT ET DE FONCTIONNEMENT DU SYSTEME..... | 53 |
| <i>Principes de base lors de la récupération des coûts du système WLR</i> | 54 |
| <i>Ventilation des coûts entre Belgacom et les opérateurs alternatifs</i> | 55 |
| <i>Identification des coûts du système pertinents</i> | 58 |
| <i>Récupération des coûts du système pour le WLR</i> | 59 |
| <i>Project Fee</i> | 62 |
| AUTRES TARIFS..... | 63 |
| <i>Résultat du calcul</i> | 65 |
| WRONGFUL REPAIR REQUEST..... | 67 |
| PRICING | 67 |
| <i>Introduction</i> | 67 |
| <i>Project fee</i> | 67 |
| <i>Set-up fee</i> | 67 |
| <i>User-Line fee</i> | 68 |
| <i>Rest traffic</i> | 71 |
| <i>Wrongful repair request</i> | 71 |
| <i>Use of e-tool and databases</i> | 71 |
| BILLING | 71 |
| VIII. VOIES DE RECOURS..... | 72 |

I. SITUATION

1. Dans le cadre des analyses de marché, le 19 juin 2006¹, le Conseil de l'IBPT a décidé de poursuivre le développement de la concurrence sur les marchés de détail pour l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée en imposant un nouveau remède, à savoir la revente du raccordement téléphonique (ci-après dénommé également wholesale line retail – WLR). Cette décision est entrée en vigueur un mois après la publication de ce document sur le site Internet de l'IBPT. Cette publication en ligne a eu lieu le 27 juin 2006.
2. En préparation de l'introduction du WLR, le Conseil de l'IBPT a décidé le 15 mai 2006 de lancer une consultation prospective et de déjà demander le point de vue des différents acteurs du marché au sujet de différents aspects. L'IBPT a reçu les réactions de Belgacom, de la Fixed Alternative Carriers association (FAC), de Mobistar, Scarlet, TELE2/Versatel, Telenet et Test-Achats. Plusieurs de ces réactions ont été reprises dans le présent document. Une synthèse de cette consultation a été publiée sur le site Internet de l'IBPT le 14 juillet 2006. Belgacom a pu prendre connaissance des résultats de cette consultation à ce moment-là.
3. La décision du 19 juin 2006 précitée a imposé à Belgacom l'obligation de mettre au point une offre de référence au plus tard le 1^{er} octobre 2006. De plus, la décision fixe la date de lancement: « *Belgacom doit mettre au point un système efficace afin que la revente de l'abonnement soit opérationnelle d'ici le 1^{er} avril 2007.* »
4. L'implémentation de l'obligation en matière de Wholesale Line Rental a fait l'objet de nombreuses lettres et réunions. Aperçu de l'ensemble des lettres échangées entre l'IBPT et Belgacom ainsi que des réunions:
 - Le 23 juin 2006, Belgacom a écrit qu'elle était surprise qu'une consultation publique soit déjà tenue au sujet du WLR alors que la mesure WLR n'avait pas encore été imposée. Belgacom estime que la conclusion de l'analyse du marché « *ne peut pas aller plus loin que l'imposition d'une mesure et éventuellement d'une date pour la soumission d'une offre de référence.* Tous les autres éléments font partie de l'offre de référence. »
 - Lettre du 28 juin 2006 de l'IBPT à Belgacom concernant le « *planning wholesale line rental* ». L'IBPT propose à Belgacom d'organiser une réunion le 7 août 2006 afin de discuter des aspects pratiques relatifs à l'offre de référence ainsi que de l'implémentation du WLR et en outre afin de discuter des problèmes révélés par les réactions à la consultation WLR de mai 2006 en vue de l'organisation d'un groupe de travail trilatéral.
 - Belgacom a répondu un mois plus tard, le 28 juillet 2006, que le 7 août ne lui convenait pas en raison de la période de vacances. Belgacom émet des réserves quant à la légalité de la décision du 19 juin 2006 et à l'organisation d'un groupe de travail trilatéral et selon elle, le fait que l'IBPT propose un groupe de travail trilatéral montre qu'en fait l'Institut reconnaît lui-même que le contenu de l'obligation WLR imposée à Belgacom est vague et n'est pas défini efficacement.
 - Le 16 août, l'IBPT a réagi en déclarant avoir clairement communiqué son point de vue sur l'obligation WLR au secteur ainsi qu'à Belgacom au cours des derniers mois par le biais de son analyse de marché et de la consultation WLR. Pour le bon ordre, les aspects WLR de la décision du 19 juin 2006 déjà fixés par l'IBPT sont mentionnés dans la lettre.
 - La réunion avec Belgacom a lieu le 31 août 2006. Lors de cette réunion, Belgacom déclare qu'il existe trois problèmes d'implémentation importants, à savoir le gel des développements de Belgacom, son système de traitement de commandes et le fait que le système de facturation de Belgacom ne permet pas l'activation WLR lorsque des clients achètent des services xDSL à Belgacom. Belgacom déclare qu'il est essentiel pour l'implémentation à temps de l'offre que l'offre de référence soit approuvée avant le début du

¹ [Décision du Conseil de l'IBPT du 19 juin 2006 concernant les marchés 1 et 2](#)

mois de décembre. L'IBPT propose son timing à cet égard. L'IBPT souhaite également organiser une réunion de travail avec Belgacom au sujet des éléments de coûts. Belgacom ne souhaite pas aborder ce point plus en détail et souhaite que l'on attende la remise de son offre de référence.

- Dans sa lettre du 20 septembre 2006, l'IBPT exprime son inquiétude quant aux deux principaux problèmes d'implémentation, à savoir la planification de l'automatisation et ensuite l'impossibilité de revendre le raccordement téléphonique pour des clients ADSL de Belgacom.
 - Le 25 septembre 2006, Belgacom répond que le timing est beaucoup trop court pour résoudre ces problèmes d'implémentation d'ici le 1^{er} avril 2007. Belgacom mentionne également le timing proposé par l'IBPT pour ce qui est du projet de décision.
 - Le 26 septembre 2006, l'IBPT a remis un questionnaire reprenant les éléments de coûts à Belgacom, celui-ci devant permettre à l'Institut d'effectuer un calcul concret des tarifs WLR. Belgacom fournit les réponses lors de la réunion du 6 octobre 2006.
 - Dans la lettre du 18 octobre 2006, Belgacom mentionne qu'il est capital que des forecastings fiables soient disponibles au début du mois de décembre afin que la capacité de production puisse être adaptée à la demande prévue. Belgacom estime que BROW contient suffisamment d'informations pour fournir de telles forecastings à temps.
 - Réunion avec Belgacom les 6 et 20 octobre 2006 au sujet des aspects quantitatifs et le 13 octobre et également partiellement le 20 octobre 2006 au sujet des aspects opérationnels de l'offre de référence.
 - Dans la lettre du 27 octobre 2006, Belgacom fournit un complément d'informations sur un certain nombre d'aspects BROW. Belgacom signale également que l'adaptation de BROBA, BRUO et carrier DSL en vue de les rendre compatibles avec le WLR a quelques semaines de retard.
 - Dans une lettre du 29 novembre, Belgacom communique encore des réactions complémentaires à la réunion de travail du 20 novembre 2006.
 - Le 7 décembre 2006, Belgacom envoie une lettre à l'IBPT concernant l'introduction du WLR et approfondit un certain nombre de suppositions émises par Belgacom afin d'introduire le WLR pour le 1^{er} avril 2007.
5. Le 2 octobre 2006, Belgacom a remis une première version de son offre de référence WLR (en abrégé « BROW ») à l'IBPT. Le 3 octobre 2006, les différents opérateurs CS & CPS ont été consultés au sujet de la proposition d'offre de référence de Belgacom. Ces points de vue ont été reçus le 17 octobre 2006 et ont été intégrés dans le projet de décision. L'IBPT a reçu des réactions de la Platform, de Talk Talk, Mobistar et Scarlet. Une nouvelle version de l'Annexe « Planning & Operations » est remise à l'IBPT par Belgacom le 19 octobre 2006.
 6. L'IBPT a organisé des réunions de travail trilatérales avec le secteur les 5 et 20 octobre 2006, portant sur la planification et le timing du processus d'implémentation ainsi que sur les aspects opérationnels. Le 10 novembre 2006, le « repair, billing, sla et le forecasting » ont fait l'objet d'une réunion.
 7. Les 13 et 20 octobre 2006, l'IBPT a discuté de son point de vue avec Belgacom, afin de permettre à celle-ci d'exprimer son point de vue sur un certain nombre d'adaptations proposées avant de lancer le projet de décision pour une consultation nationale. Le Conseil de l'IBPT a intégré les réactions de Belgacom et du secteur dans le projet de décision et a motivé la raison pour laquelle certaines adaptations sont imposées.
 8. Le 30 octobre 2006, l'IBPT a lancé une consultation sur le projet de décision. Le projet de décision soumis pour consultation avait pour but d'adapter et de corriger certains aspects quantitatifs et qualitatifs de l'offre de référence WLR. En organisant cette consultation, l'Institut a

sondé les points de vue des différents acteurs du marché au sujet de certaines adaptations proposées à l'offre de référence. Cette consultation a duré 2 semaines et s'est clôturée le 15 novembre 2006. L'IBPT a reçu des réactions de Belgacom, la Platform, Tele2/Versatel, Verizon Business, Mobistar, BT, Colt, Toledo et TTG Belgium.

9. Le 20 novembre 2006, Belgacom et l'IBPT ont discuté des réactions à la consultation et des adaptations que l'IBPT comptait encore apporter au projet de décision. L'IBPT a intégré les remarques des différents acteurs du marché et les réactions de Belgacom dans ce projet de décision adapté qui selon le planning interne de l'IBPT devrait être soumis pour notification à la Commission européenne le 1^{er} décembre 2006. Dans une lettre du 29 novembre, Belgacom communique encore des réactions complémentaires.
10. Le 28 novembre 2006, il a été signalé à l'IBPT qu'une des communautés avait d'éventuelles objections contre certains aspects du présent projet de décision. Faisant preuve de bonne volonté et en préparation de la ratification de l'accord de coopération, l'IBPT est prêt à d'abord entendre ces objections avant de procéder à la notification à la Commission européenne. De ce fait, la notification initialement prévue le 1^{er} décembre 2006 est reportée à une date ultérieure. Les conséquences de ce changement de timing doivent encore être examinées avec Belgacom. Par conséquent, l'on ignore encore quel sera l'impact sur les phases d'implémentation reprises dans le présent projet de décision. Le 19 décembre 2006, l'IBPT organise une réunion d'information avec le secteur pour annoncer que la date d'implémentation est reportée de deux mois au moins.
11. L'Institut continuera d'affiner l'offre de référence au cours des prochains mois, mais souhaite déjà fixer un certain nombre d'aspects essentiels en matière de « service description », « planning & operations », « LOA », « Billing » et « Pricing » par le biais de ce projet de décision, afin que suffisamment de précisions soient fournies assez rapidement aux différents acteurs du marché au sujet d'un certain nombre d'éléments essentiels et que de ce fait l'implémentation puisse avoir lieu dans de bonnes conditions. Dans une phase ultérieure, un deuxième projet de décision sera lancé au sujet d'aspects ayant moins d'impact sur les processus en préparation de l'implémentation. Ce deuxième projet de décision sera soumis au secteur pour consultation début 2007.
12. Les champs « **parties marquées** » comprennent des informations confidentielles qui ne peuvent figurer dans un document public.

II. BASE JURIDIQUE ET PRINCIPES QUE L'IBPT A APPLIQUÉS DANS SON ANALYSE

APERÇU DES OBLIGATIONS QUE DOIT REMPLIR L'OFFRE DE REFERENCE DE BELGACOM

13. L'obligation de Belgacom de formuler une offre de référence en matière de revente de l'abonnement a été basée sur l'article 59, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (voir la décision du Conseil concernant l'analyse des marchés 1 et 2 du 19 juin 2006, p. 119).

Cet article dispose que:

«§ 2. Lorsqu'un opérateur est soumis à des obligations de non-discrimination, l'Institut peut lui imposer de publier une offre de référence, qui soit suffisamment détaillée pour garantir que les opérateurs ne sont pas tenus de payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé. Elle comprend une description des offres pertinentes réparties en divers éléments selon les besoins du marché, accompagnée des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs. »

Conformément à l'article 59, § 4, du même article, l'Institut peut imposer que l'offre de référence fasse l'objet des modifications qu'il estime nécessaires en vue d'imposer les mesures prévues par la présente loi.

En ce qui concerne la revente de l'abonnement, les obligations suivantes ont été imposées à Belgacom au moyen de la décision du 19 juin 2006 précitée.

(1) L'imposition de l'obligation de revente du raccordement téléphonique telle que décrite par l'ERG dans le « Remedies paper » (voir la note de bas de page 66 de la décision du 19 juin 2006.)

(2) L'obligation de revente du raccordement téléphonique vaut tant pour le service téléphonique classique que pour les services additionnels afin de permettre aux opérateurs de dupliquer toutes les offres d'abonnements de Belgacom (y compris également les services à valeur ajoutée, comme les e-mail). Cette obligation concerne les marchés pertinents suivants:

- accès au réseau téléphonique public en position déterminée pour la clientèle résidentielle
- accès analogique au réseau téléphonique public en position déterminée pour la clientèle non résidentielle
- accès numérique de base au réseau téléphonique public en position déterminée pour la clientèle non résidentielle.

L'obligation de revente du raccordement téléphonique ne s'appliquera en revanche pas au marché pertinent de l'accès numérique primaire au réseau téléphonique public en position déterminée.

(3) Conformément à l'article 61, § 1^{er}, quatrième alinéa, le service de revente du raccordement téléphonique est tenu:

- d'être identique sur le plan technique aux offres analogiques et numériques de base de l'opérateur puissant sur les marchés de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée
- de permettre aux opérateurs de facturer les appels vers des numéros géographiques, des numéros non géographiques (0800, 0900...) des numéros courts, et des numéros

utilisés pour l'accès à Internet bas débit Ce qui comprend les services associés, qui sont directement ou indirectement liés à l'accès au réseau téléphonique et que Belgacom offre à ses clients retail (comme les services de confort, l'installation, l'entretien, ...)

(4) Belgacom devra conformément à l'article 59, § 5, deuxième alinéa, de la loi relative aux communications électroniques faire droit aux demandes raisonnables d'accès au service de revente du raccordement téléphonique, même si les services demandés ne figurent pas dans l'Offre de Référence. L'accès au service de revente du raccordement téléphonique sera accordé notamment si la prestation en question est nécessaire pour permettre à un opérateur tiers de proposer sur une base concurrentielle l'ensemble des services de détail fournis par l'opérateur puissant. La demande sera accordée sauf si elle crée des difficultés techniques disproportionnées pour Belgacom.

(5) Belgacom doit fournir l'accès aux systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels comparables nécessaires pour assurer une mise en œuvre rapide et automatisée de la revente du raccordement téléphonique, de manière à permettre aux opérateurs tiers de concurrencer Belgacom sur les marchés de détail sans délais excessifs.

(6) Conformément à l'article 10, § 2, de la Directive accès, Belgacom est soumise à une obligation de non-discrimination pour la revente du raccordement téléphonique. Il est d'une importance capitale que Belgacom fournisse un service aussi efficace à tous les opérateurs alternatifs que celui qu'elle offre à ses propres services commerciaux.

(7) Conformément à l'article 61, §1^{er}, alinéa 8, de la loi relative aux communications électroniques, pour la mise en place de la revente du raccordement téléphonique, l'opérateur alternatif devra disposer d'un accès au système de gestion de commandes de l'opérateur puissant ou à des services logiciels comparables, pour que la revente des lignes soit automatisée. L'utilisation d'une interface Web de gestion de commande sera nécessaire.

(9) L'opérateur alternatif devra disposer d'une autorisation du client final pour effectuer une demande de revente de l'abonnement. Cette autorisation pourra être envoyée à l'opérateur alternatif de manière électronique (e-mail, inscription sur le site Internet de l'opérateur alternatif).

L'accord relatif à l'activation du service de revente de l'abonnement doit, conformément à l'article 135 de la loi relative aux communications électroniques, être exprès et écrit.

(9) Conformément à l'article 61, § 1^{er}, alinéa 2, de la loi relative aux communications électroniques, Belgacom devra négocier rapidement les conditions d'accès au service de revente du raccordement téléphonique et devra répondre aux demandes raisonnables d'accès au service de revente du raccordement téléphonique (même si les services en cause ne sont pas inclus dans l'offre de référence). Hors demandes dans le cadre de l'offre de référence, Belgacom dispose d'un délai de quatre mois à partir de la date de la demande d'accès pour conclure un accord en la matière. Indien de onderhandelingen falen kan het BIPT ingrijpen (art. 51, § 1) en desnoods zelf een beslissing nemen over de gepaste voorwaarden voor de levering van de toegang. Belgacom ne pourra refuser des demandes de revente du raccordement téléphonique que sur la base de critères objectifs relatifs à la faisabilité technique ou à la nécessité de garantir l'intégrité du réseau.

(10) Une consultation et un groupe de travail doivent élaborer une procédure efficace pour l'application au cours des prochains mois de la revente du raccordement téléphonique. Belgacom doit mettre au point un système efficace afin que la revente du raccordement téléphonique soit opérationnelle pour le 1^{er} avril 2007. Ce système doit au préalable être testé en profondeur.

(11) L'offre de référence en matière de revente du raccordement téléphonique doit, conformément à l'article 59, § 2, de la loi relative aux communications électroniques

permettre aux opérateurs alternatifs d'acheter seulement les prestations dont ils ont besoin, ce qui implique que ces offres soient suffisamment détaillées et dégroupées.

(12) Comme prévu par l'article 59, § 5, 1^{er} alinéa, de la loi relative aux communications électroniques, l'offre de référence doit être approuvée par l'IBPT préalablement à sa publication.

(13) Pour la revente du raccordement téléphonique, le contenu de l'offre de référence devra traiter les domaines suivants:

- Conditions liées à la revente du raccordement téléphonique ainsi qu'aux services auxiliaires, à savoir:
 - Les offres retail pour lesquelles la revente de l'abonnement téléphonique est proposée
 - Les conditions techniques pour l'accès au service pour la revente du raccordement téléphonique
 - Les procédures de commande et d'approvisionnement, les délais de production, les procédures de test
- Systèmes d'information

Les conditions d'accès aux systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciel similaires nécessaires en vue de garantir une concurrence équitable dans le cadre de la fourniture de services

- Les conditions de livraison
 - Délais de réponse aux demandes de fourniture de services et de ressources; accords sur le niveau du service, résolution des problèmes, procédures de retour au service normal et paramètres de qualité des services
 - Garanties de qualité de service, y compris, le cas échéant, les indemnités prévues en cas de non respect des délais
 - Prix ou modalités de tarification de chaque service, fonction et ressource énumérés ci-dessus.

(14) Belgacom ou chaque bénéficiaire de l'offre de référence peut proposer des modifications. Conformément à l'article 59, § 5, 1^{er} alinéa, les modifications proposées ne sont incluses dans l'offre de référence qu'avec l'accord de l'IBPT.

(15) L'utilisation du modèle « retail minus » de revente du raccordement téléphonique (tant pour la revente des abonnements classiques que pour les services additionnels). Le choix du modèle « retail minus » est dicté par la nécessité de retirer un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité – mais aussi par celle de promouvoir des investissements efficaces en matière d'infrastructures, tout en soutenant l'innovation.

Le taux de réduction de l'offre de gros par rapport à l'offre de détail devra permettre:

- la duplication des offres de l'opérateur en place. La fixation d'un tarif trop élevé en matière de revente du raccordement téléphonique pourrait empêcher la duplication des offres de détail de l'opérateur puissant. La tarification de la revente du raccordement téléphonique doit tenir compte de cette nécessité, ce qui implique éventuellement une modification de l'Offre de Référence à chaque évolution des offres de détail d'accès au réseau téléphonique public en position déterminée.
- d'éviter les ciseaux tarifaires. C'est possible si le tarif de l'accès de détail de Belgacom est inférieur au prix de la revente du raccordement téléphonique additionné aux coûts propres d'un opérateur alternatif aussi efficace que Belgacom.

- de laisser un espace économique suffisant pour le dégroupage de la boucle locale. Les obligations en matière d'accès doivent promouvoir des investissements efficaces en matière d'infrastructures, que ce soit par l'opérateur puissant ou par les opérateurs alternatifs. Si la tarification de la revente du raccordement téléphonique était trop basse par rapport aux tarifs de l'accès dégroupé à la boucle locale, les opérateurs alternatifs pourraient renoncer à déployer leurs réseaux propres.

Il sera nécessaire d'identifier un tarif de détail unique de référence, égal à une moyenne pondérée des divers tarifs de détail existants. Cette démarche facilitera la fixation d'un tarif de gros.

Belgacom devra:

- soumettre ses tarifs à une approbation préalable de l'IBPT; les tarifs seront intégrés dans l'offre de référence
- communiquer, conformément à l'article 62, § 2, de la loi relative aux communications électroniques, à l'IBPT l'ensemble des éléments permettant à l'IBPT de contrôler le respect des obligations tarifaires.

(16) Les coûts de la revente du raccordement téléphonique, à savoir les frais de lancement et les frais d'activation par opérateur, devront être répartis conformément au principe de non-discrimination.

(17) La publication, conformément à l'article 59, § 1^{er}, 1^{er} alinéa, de la loi relative aux communications électroniques, d'indicateurs de qualité du service (KPI ou key performance indicators², dont le caractère obligatoire est discuté aux sections 5.2.4.5 et 5.2.5.4 du document « Revised Remedies in the ECNS regulatory framework »)

14. L'Institut rappelle qu'une offre de référence n'est pas un remède en soi mais doit, au contraire, remplir les autres obligations et conditions imposées à l'opérateur PSM concerné.

Dans cette optique, il ne faut pas non plus perdre de vue que le WLR est imposé à Belgacom sur la base de l'article 61, § 1^{er}, alinéa 2, 4°, de la loi du 13 juin 2005.

Cet article fait partie de la possibilité pour l'Institut d'imposer des obligations à un opérateur PSM dans le cadre d'une analyse de marché afin de satisfaire aux demandes raisonnables d'accès à et d'utilisation d'éléments de réseau et de ressources associées spécifiées par l'Institut.

Lorsque des obligations de non-discrimination et de récupération des coûts sont imposées à l'opérateur PSM, comme c'est le cas ici, Belgacom doit par conséquent publier une offre établissant les conditions techniques, opérationnelles et financières pour l'accès dans une situation de référence. La description de la situation de référence peut se faire au moyen du statut juridique de l'opérateur demandant l'accès, de sa présence dans différentes parties du pays, de ses capacités techniques, etc. L'Institut estime que:

(18) la situation de référence décrite par Belgacom dans l'offre n'est raisonnable que lorsqu'il s'agit d'une situation dans laquelle la grande majorité des opérateurs demandant l'accord peuvent se reconnaître. Une situation de référence qui, par rapport aux situations dans lesquelles se trouvent la majorité des nouveaux opérateurs, constituerait un cas extrême, ne pourrait être considérée comme raisonnable par l'Institut.

Tout opérateur se trouvant dans la situation de référence décrite dans l'offre, peut jouir des conditions techniques, opérationnelles et financières qui y sont prévues. Vu la disposition du deuxième alinéa de l'article 59, § 5, les opérateurs peuvent également demander des négociations d'accès sur des points non prévus par l'offre. Ces opérateurs se trouvent alors dans une situation qui s'écarte de la situation de référence décrite, et ils peuvent dès lors être confrontés à des conditions techniques, opérationnelles et financières différentes de celles

² L'IBPT a lancé une consultation le 6 octobre 2006 sur la détermination de ces indicateurs de performance du WLR.

fixées dans l'offre. Ces conditions ne peuvent s'écarter de celles fixées dans l'offre que dans la mesure où leur situation diffère de la situation de référence.

L'offre de référence est donc une liste de demandes raisonnables concrètes en matière d'accès, auxquelles l'opérateur PSM donnera une suite favorable de manière non discriminatoire aux conditions financières conformes aux obligations imposées à l'opérateur PSM en matière de récupération de ses coûts³.

LA NECESSITE D'UNE NOTIFICATION EUROPEENNE

15. L'article 141 de la loi du 13 juin 2006 relative aux communications électroniques stipule :

Pour autant qu'un projet de décision de l'Institut puisse avoir des incidences sur les échanges entre les Etats membres et qu'il tende à :

[...]

6° imposer la modification de l'offre de référence, en application de l'article 59, § 4, [...], l'Institut consulte sans délai la Commission européenne et les autorités réglementaires nationales des Etats membres.

L'article 141, 6° ne connaît pas de pendant au sens littéral du terme dans la directive Autorisation ou Cadre.

Bien que le législateur belge semble ainsi avoir été plus loin que ce que prescrivent les directives en matière de notification conformément à l'article 7 de la directive Cadre, l'article 5.3 de la directive Accès peut être mis en parallèle avec certaines modifications que l'Institut a l'intention d'apporter à l'offre de référence.

L'article 5.3 de la directive Accès stipule entre autres:

« Les obligations et les conditions imposées au titre des paragraphes 1 et 2 [...] sont mises en oeuvre conformément aux procédures prévues aux articles 6 et 7 de (la directive "cadre") . »

L'article 5.2 stipule :

« Lorsqu'elles imposent à un opérateur l'obligation de fournir l'accès conformément à l'article 12, les autorités réglementaires nationales peuvent fixer des conditions techniques ou opérationnelles auxquelles le fournisseur et/ou les bénéficiaires de cet accès devront satisfaire, conformément à la réglementation communautaire, lorsque cela est nécessaire pour assurer le fonctionnement normal du réseau. »

La revente de l'abonnement est une obligation qui est imposée conformément à l'article 12, d) de la directive Accès.

16. L'Institut envisage notamment d'imposer les modifications suivantes à l'offre de référence de Belgacom :

L'IBPT a l'intention d'imposer un volume plus élevé de demandes WLR à traiter par jour que le volume proposé par Belgacom dans son projet d'offre de référence. Cette mesure pourrait être considérée comme l'imposition à Belgacom d'une condition opérationnelle, au sens de l'article 5.2 de la directive Accès.

L'Institut a entre autres aussi l'intention d'interdire – contrairement à ce que propose Belgacom dans son projet d'offre de référence – l'activation du CPS d'un autre opérateur que l'opérateur WLR dans le réseau de Belgacom une fois que le service WLR est activé. Une telle mesure pourrait être considérée comme l'imposition à Belgacom d'une condition technique, au sens de

³ Le lien entre une offre de référence et des demandes raisonnables ressort clairement de l'article 59, § 5, deuxième alinéa, de la loi du 13 juin 2005 qui stipule: « La publication d'une offre de référence ne fait pas obstacle à des demandes raisonnables d'accès non prévues dans cette offre. »

l'article 5.2 de la directive Accès, puisque ce type de mesure peut être considéré comme une mesure nécessaire pour garantir le fonctionnement normal d'un réseau devant accommoder le WLR.

17. Aussi, l'Institut considère-t-il que les projets de décision susmentionnés peuvent avoir un impact sur le commerce entre les Etats membres. La création ou non de conditions favorables à la concurrence en matière de provisionnement ou le fait de laisser exister ou non le CPS sur les lignes WLR influencent les décisions d'investissement des entreprises étrangères et a donc un impact sur le commerce entre les Etats membres et ce plus que l'imposition du WLR comme une décision de principe dans une décision d'analyse de marché.
18. Contrairement à ce que soulève Belgacom dans sa réponse à la consultation, l'Institut n'est pas obligé de notifier à l'avance au Conseil de la concurrence son projet de décision concernant BROW. En effet, la base juridique de cette décision est l'article 59, §4 de la loi du 13 juin 2005. L'article 59, §4 n'indique pas que la décision de l'Institut d'imposer des modifications à l'offre de référence doit être prise conformément à l'article 55, §4 ou §5 de la loi du 13 juin 2005. In fine, l'article 9.2 de la directive Accès ne prévoit pas non plus une intervention de l'autorité nationale chargée de l'exécution du droit de la concurrence. Par conséquent, l'Institut exécute uniquement une notification à la Commission européenne tel que prévu par l'article 141, §6, de la loi du 13 juin 2005.

III. GENERAL TERMS & CONDITIONS

Ces aspects seront abordés dans un deuxième projet de décision.

IV. SERVICE DESCRIPTION

LA RELATION ENTRE LE WLR ET LE CPS/CS

L'association du CPS et du WLR

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

19. Belgacom considère le WLR et le CPS comme deux services séparés. Le WLR est demandé séparément du CPS. Selon Belgacom, les OLO doivent synchroniser eux-mêmes les deux services.
20. Les opérateurs alternatifs demandent de n'autoriser le WLR que chez le même opérateur que le CPS, afin que la demande CPS de l'opérateur A ne soit pas activée sur un raccordement WLR de l'opérateur B. Selon eux, une demande WLR doit donc aussi impliquer une activation du CPS et lorsque ce n'est pas possible à un stade précoce, les processus doivent être suffisamment synchronisés. Ils demandent que les 2 services puissent être demandés ensemble via une commande.
21. La Platform signale qu'il ressort de l'expérience de l'étranger que le WLR sert surtout à fournir une facture unique aux clients afin d'accroître leur fidélité mais qu'aucun bénéfice n'est tiré du WLR. À défaut d'une telle association, les opérateurs subiraient une perte parce qu'il n'y a pas de compensation par le biais des revenus CPS et que la concurrence sur le marché d'accès n'augmentera pas.
22. En outre, la Platform souhaite également mettre en garde contre une situation où Belgacom et les deux opérateurs alternatifs se renverraient la balle en cas de problèmes techniques, et où l'utilisateur final serait dupé si trois opérateurs étaient concernés et s'accusaient mutuellement. C'est précisément ce que le WLR doit éviter en offrant un helpdesk et une facture unique au client pour l'accès et les services d'appel.

23. BT propose " the WLR operator has the freedom to decide how to manage their outgoing calls . At the end, the WLR operator decides what CPS operator has to be activated on the line of his end user."
24. Toledo/TTG Belgium font remarquer que l'association du WLR et du CPS et le blocage du trafic CS conduiront à une forte restriction de leurs possibilités commerciales. Si les projections du volume WLR sont exactes, cela signifierait pratiquement la fin de leurs activités. Ils sont d'avis qu'ils ne peuvent pas être contraints d'offrir leurs abonnements téléphoniques via le service WLR. Le CPS/CS et le WLR doivent rester séparés. D'un point de vue commercial et financier, une telle décision est dommageable pour tout opérateur qui veut uniquement occuper une position sur le marché de la téléphonie et aura une influence négative sur la concurrence.

Décision de l'IBPT et motivation

25. Belgacom adapte les processus opérationnels de sorte que le WLR et le CPS puissent uniquement être demandés chez le même opérateur. L'analyse de marché prévoit en effet que:

« Conformément à l'article 61, § 1^{er}, quatrième alinéa, le service de revente du raccordement téléphonique est tenu: [...] de permettre aux opérateurs de facturer les appels vers des numéros géographiques, des numéros non géographiques (0800, 0900...), des numéros courts, et des numéros utilisés pour l'accès à Internet bas débit ».

En décider autrement reviendrait à:

- ce que l'opérateur WLR ne puisse pas développer et offrir de service complet (voix + raccordement téléphonique) et de relation unique avec ses utilisateurs finals, ce qui constitue pourtant l'objectif sous-jacent du WLR.
- ce que la définition du WLR proposée par l'IBPT dans sa conclusion d'analyse du marché ne soit pas respectée. Le document « ERG Remedies Paper » mentionné dans la note de bas de page 66 de cette décision, renvoie en effet au CPS pour l'offre de la composante du service vocal du WLR:

« wholesale line rental describes the possibility of entrants to get access to a wholesale product that allows them to offer not only voice services (through carrier selection or carrier preselection) but also to rent (in addition) lines from the dominant operator in the access markets on a wholesale basis. Wholesale line rental may also include ancillary services such as voicemail and call waiting, thus enabling alternative operators to replicate the retail service of the incumbent, making possible for the customer to have access to one-stop shopping and – depending on the circumstances – allowing for greater flexibility in bundling and pricing of services. »

- ce que presque tout l'espace (économique) pour l'innovation dans le domaine de la répartition de la tarification entre la redevance fixe et les appels à l'opérateur WLR soit retiré. Un opérateur WLR doit pouvoir choisir de diminuer considérablement le prix de son abonnement par rapport au prix de l'abonnement de Belgacom et de compenser cette diminution en imputant un surplus dans ses tarifs de trafic. Si le CPS d'un opérateur continue d'exister à côté du WLR de l'autre opérateur, une telle innovation ne serait pas possible sur le plan économique, parce que dans ce cas, un autre opérateur CPS annulerait la compensation de la diminution du prix de l'abonnement par l'opérateur WLR. L'opérateur WLR ne pourrait donc par exemple jamais mettre de variante de la Discovery Line sur le marché et concurrencer Belgacom. Belgacom invoque dans sa réponse à la consultation que le 'service plan Discovery Line' suffit pour permettre aux OLO d'également proposer l'offre Discovery Line, mais l'IBPT estime que seule une association entre le WLR et le CPS permet de proposer de nouvelles formules d'abonnements innovatrices, ce qui est une des raisons sous-jacentes de l'imposition du WLR (voir décision de l'analyse de marché du 19 juin 2006, p. 107). La seule conséquence du service plan Discovery Line est que c'est l'opérateur alternatif qui peut percevoir la "surcharge" liée à la Discovery Line à la place de Belgacom, sans pour autant faire en

sorte que la composante forfaitaire de l'abonnement Belgacom puisse être facturée à l'utilisateur final par l'opérateur alternatif.

- imposer aux opérateurs alternatifs une obligation d'autorisation du trafic d'un autre opérateur, alors que cet opérateur alternatif n'a pas été déclaré PSM sur les marchés de l'accès au réseau téléphonique en position déterminée. Dans le cas du WLR, le raccordement téléphonique est revendu à l'opérateur alternatif, qui devient alors titulaire de cet accès pendant la durée du contrat WLR. Cet accès WLR fait partie de la part de marché de l'opérateur alternatif. Étant donné que cet opérateur n'est pas PSM sur les marchés d'accès 1 et 2, aucune obligation CS/CPS ne repose sur lui. L'opérateur WLR n'est donc pas obligé d'autoriser le trafic CS/CPS provenant d'un autre opérateur sur le raccordement téléphonique WLR. Ce raisonnement a également été suivi par Ofcom⁴ et OPTA⁵.
- ce que la non-discrimination applicable à Belgacom ne soit pas totalement respectée. En effet, lorsqu'un utilisateur final de Belgacom conclut un contrat pour l'obtention de services téléphoniques publics, il ne doit signer qu'un seul contrat, qui lui donne accès au réseau téléphonique en position déterminée et lui fournit un acheminement du trafic téléphonique via les tarifs standard de Belgacom. Le remède du WLR implique la duplication de cette situation. Requérir de l'opérateur alternatif qu'il demande deux LoA de son utilisateur final et doive adresser deux demandes à la division wholesale de Belgacom (une demande d'activation du WLR et une demande d'activation du CPS) revient à ce que les opérateurs alternatifs soient, sans justification objective, mis dans une situation différente vis-à-vis de Belgacom.

- Service description

26. Compte tenu de ce qui précède, Belgacom doit remplacer l'article 42 de l'Annexe A par:

*« The line on which a Beneficiary activates Wholesale Line Service could be used simultaneously for CPS/CSC services **from the WLR operator** and for xDSL services from any operator. »*

- Operations

27. Les opérateurs WLR doivent pouvoir commander WLR et CPS ensemble. Une demande de WLR implique également une activation du CPS chez cet opérateur WLR au cas où le CPS n'était pas encore activé chez le même opérateur.
28. Lors d'une demande WLR, l'IBPT propose qu'une demande CPS soit automatiquement envoyée au système CPS et que Belgacom introduise une vérification supplémentaire refusant la demande CPS lorsque le même CPS est déjà activé.
29. Il faut qu'il soit impossible d'activer sur un accès WLR un autre CPS que celui demandé par l'opérateur WLR. Il n'est pas nécessaire de concevoir à nouveau en détail les processus CPS existants, une simple vérification supplémentaire du CPS-flow existant, qui contrôle si le WLR est installé sur cette ligne, pourrait par exemple suffire. Il est logique que les demandes CPS provenant du système WLR ne passent pas par ce filtre supplémentaire.

⁴ Wholesale Line Rental: Oftel's conclusions – statement (11 mars 2003) article 2.90:
“Oftel believes that the requirement to provide indirect access services should be applied only to operators that have Significant Market Power in the relevant market. In the national markets for access and calls, this is BT. Oftel's view is therefore that service providers using the WLR service should not be obliged to allow their retail customers to choose to route their calls via an alternative IA operator.”

⁵ Décision en matière d'implémentation du Wholesale Line Rental (24 août 2006) – article 7.
« Dès que ses utilisateurs finals sont passés chez un opérateur WLR, ceux-ci ne sont plus abonnés chez KPN. KPN n'est donc plus obligé de tenir à leur disposition l'équipement leur permettant d'acheter des services C(P)S de (de nouveau) un autre fournisseur de téléphonie fixe »



30. Belgacom doit assouplir et synchroniser ses processus afin que le WLR et le CPS soient activés en même temps. Un manque de synchronisation irait à l'encontre du souhait de l'utilisateur final, qui pendant la période d'absence de synchronisation, doit payer les factures de deux opérateurs alors qu'il a demandé une facture unique. Le manque de synchronisation pourrait également avoir des conséquences peu économiques pour l'opérateur WLR (si la synchronisation tarde à avoir lieu). Aussi la synchronisation des systèmes est-elle raisonnable. La non-synchronisation du WLR et de l'activation CPS est inefficace et irait à l'encontre de la décision d'analyse du marché qui requiert un système implémenté efficacement.
31. Contrairement à ce que prétendent TTG Belgium et Toledo, le CPS peut toujours être demandé séparément pour les lignes où le WLR n'est pas actif, l'opérateur CPS n'est donc pas obligé de devenir un opérateur WLR actif. L'IBPT tient cependant à encourager les opérateurs qui jouent uniquement sur le tableau de la concurrence de service à également passer à la concurrence de réseau, et dès lors, le WLR constitue la première étape importante à franchir.
32. Le 7 décembre 2006, Belgacom a transmis à l'IBPT une première proposition d'adaptations de processus et de synchronisation entre le WLR et le CPS. Belgacom propose que l'opérateur WLR remplisse dans sa demande le CSC de son choix dans un champ CPS séparé. En effet, il semble que certains OLO utilisent plusieurs CSC. Belgacom propose que chaque demande WLR résulte en un message "close & cancel" à l'intention de l'ancien opérateur CPS suivi de la réactivation du CPS dans le cadre de l'activation WLR. Suite à cette procédure, le trafic entre la désactivation de l'ancien CPS et la réactivation du nouveau CPS (1 à 2 jours) passera temporairement par le biais de Belgacom. Les demandes CPS sur les lignes WLR sont rejetées.
33. L'IBPT estime que cette proposition de Belgacom n'est pas efficace car cela peut provoquer des complications inutiles pour les clients qui restent chez le même opérateur CPS. Dès lors, l'IBPT demande à Belgacom d'intégrer une vérification supplémentaire qui contrôle si le code CSC demandé correspond aux codes déjà présents et si oui, de ne pas effectuer de close&cancel. Ce qui permettra d'empêcher l'apparition de complications supplémentaires pour les utilisateurs finals lors de l'activation WLR et que des coûts CPS inutiles ne soient facturés pour la désactivation et l'activation à l'opérateur WLR si le client ne change pas d'opérateur. Si les implications de cette adaptation sur le processus d'implémentation et/ou les coûts d'implémentation sont trop importants, l'IBPT reverra son avis à ce sujet.

- LoA

34. La LoA WLR doit être adaptée afin que le WLR et le CPS puissent être demandés via une seule LoA. Demander à l'utilisateur final souhaitant le WLR de signer deux LoA, alors que le service qu'il reçoit ressemble à un ensemble intégrant abonnement et service vocal (comme l'offre de détail standard de Belgacom) n'est pas raisonnable et place l'opérateur alternatif, à tort, dans une situation inéquitable par rapport à la section retail de Belgacom (cf. numéro en marge 16, dernier point).
35. Toutefois, la demande d'un service téléphonique CPS par un utilisateur final de Belgacom n'implique pas le passage automatique vers un raccordement téléphonique WLR, donc le système actuel de téléphonie CPS via les raccordements téléphoniques de Belgacom reste possible. Une LoA CPS séparée continue d'exister.

1551

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

36. BROW prévoit actuellement que tout le trafic lié aux codes CSC d'autres OLO que l'opérateur WLR est facturé par ces OLO. Le code CSC 1551 de Belgacom qui est utilisé comme 'override' serait facturé en tant que trafic restant à l'opérateur WLR. L'opérateur WLR devrait alors facturer ce trafic à l'utilisateur final.
37. Les opérateurs alternatifs font remarquer qu'un opérateur CSC est responsable de la facturation de son trafic CSC et doit prendre les mesures nécessaires pour éviter le trafic non désiré. Les opérateurs alternatifs estiment que, sur la base de la non-discrimination, Belgacom doit facturer le 1551 elle-même à ses clients et que, si ce n'est pas possible, elle doit selon eux bloquer le trafic 1551. En outre, la solution proposée par Belgacom ouvrirait la porte à des pratiques malhonnêtes, au détriment de l'opérateur WLR.
38. Afin d'éviter des pratiques malhonnêtes, Belgacom doit, selon la Platform, tout comme pour le retail, également soumettre ce trafic 1551 à un contrôle anti-fraude lorsque celui-ci n'est pas bloqué.
39. Belgacom indique que le code Belgacom est traité différemment des autres codes CSC.

Belgacom peut cependant bloquer tous les codes CSC (y compris le 1551)  Aucun complément d'analyse n'est cependant requis à cet égard.

Décision de l'IBPT et motivation

40. Sur la base de la non-discrimination, le code 1551 doit être traité de la même manière que tous les autres codes CSC et donc être supprimé de la liste de trafic restant. Le code 1551 ne peut bénéficier d'aucun traitement de faveur parce que Belgacom souhaite utiliser celui-ci d'une autre manière que les opérateurs CSC qui facturent eux-mêmes le trafic à l'utilisateur final. Belgacom chargerait l'opérateur WLR de la facturation des utilisateurs du code 1551, tandis que pour les autres codes CSC, l'opérateur CSC devrait le faire lui-même. Vu que Belgacom signale qu'un blocage du 1551 (ainsi que des autres codes CSC) est possible sur une connexion WLR, il s'agit de la manière indiquée pour garantir la non-discrimination.

Blocage CS

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

41. Comme déjà cité dans la discussion relative à l'association du CPS et du WLR, la ligne d'accès WLR fait partie de la part de marché de l'opérateur WLR. L'obligation CS/CPS ne repose donc pas sur cet opérateur et celui-ci n'est pas obligé d'autoriser le trafic CS/CPS d'un autre opérateur sur cette ligne.
42. L'adaptation dans le cas du blocage CS est beaucoup plus importante que dans le cas du blocage CPS parce que les commandes CPS peuvent être bloquées par Belgacom sur le plan administratif alors que le trafic CSC doit être bloqué dans les switches car il n'existe pas de commandes de migration. Un blocage CS requiert donc des modifications importantes et coûteuses du réseau. L'ampleur de ces coûts n'a pas encore fait l'objet d'une étude pour le moment et ne fait pas non plus partie des frais de lancement actuels. L'Institut se demande si la durée de mise en oeuvre ainsi que les coûts d'un tel blocage CS au niveau du réseau sont proportionnels aux avantages d'un tel blocage. Pour cette raison, OPTA a temporairement reporté le blocage CS.
43. Une solution manuelle ou administrative auprès des opérateurs alternatifs pourrait éventuellement constituer une alternative. L'on pense par exemple à une clause à cet égard dans les conditions avec l'utilisateur final, combinée à un contrôle des raccordements WLR par le fournisseur du trafic.

44. Mobistar soutient la position de l'IBPT dans son projet de décision où l'Institut invoque qu'un opérateur WLR ne peut pas être obligé, vu qu'il n'a pas le statut PSM sur les marchés d'accès 1 et 2, à autoriser le trafic CS/CPS provenant d'un autre opérateur sur le raccordement téléphonique WLR. Outre l'analyse juridique correcte avancée par l'IBPT, Mobistar estime que l'intention d'associer le WLR et le CPS (et à ce titre, recevoir une seule facture pour les abonnements et les communications chez un seul et même opérateur) est tout à fait minée lorsque le client peut encore acheter un service CS chez d'autres opérateurs.
45. Mobistar demande à l'Institut d'insister auprès de Belgacom pour trouver une solution technique permettant de bloquer le trafic CS, provenant d'autres opérateurs, dans l'éventualité où un client achète son abonnement (WLR) et ses communications (CPS) chez un seul et même opérateur.

Décision de l'IBPT et motivation

46. Un opérateur WLR n'a pas besoin d'autoriser de trafic CS/CPS d'autres opérateurs. L'adaptation de l'article 42 de l'Annexe A requise à cet effet ainsi que la logique relative à ce blocage ont déjà été exposées dans le chapitre concernant l'association du CPS et du WLR. Belgacom doit bloquer tous les codes CSC sur un accès WLR de sorte qu'un opérateur WLR + CSC puisse offrir un service complet à son client et proposer des formules d'abonnements intéressantes et concurrentielles sans courir le risque de perdre les revenus d'appel via le CS.

Activation automatique du WLR chez les utilisateurs CPS existants

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

47. Les opérateurs alternatifs demandent une activation automatique du WLR chez les utilisateurs CPS, éventuellement par le biais d'un système « opt-out ». Dans le cas d'un tel système « opt-out », l'utilisateur CPS est informé par courrier des nouveaux services WLR qui seront installés de manière standard sur sa ligne d'accès s'il n'émet pas d'objection pour une date déterminée, afin qu'il ne reçoive alors plus qu'une seule facture. Selon eux, l'utilisateur final est familiarisé avec ce système qui est utilisé avec succès dans d'autres secteurs, comme celui de l'électricité.
48. Selon Scarlet, une telle approche permet également de mieux dimensionner le processus d'activation. Il existe en effet deux causes d'activations réellement différentes: d'une part, le passage du parc de clients CPS existant vers les clients WLR (+ CPS) et d'autre part, l'acquisition de nouveaux clients WLR.
 - passage des clients CPS existants
 - nombres élevés (1 million pour la totalité du marché)
 - unique
 - basé sur un projet (l'automatisation n'est pas essentielle)
 - paramètre déterminant: durée du passage du parc total, objectif: 6 mois.
 - acquisition de nouveaux clients WLR
 - nombres limités/jour (comparable au nombre d'activations CPS)
 - continu
 - une activation automatisée comme pour le CPS est nécessaire
 - paramètre déterminant: durée d'une activation individuelle, objectif: 3 jours ouvrables.
49. L'IBPT constate que de tels systèmes sont par exemple également utilisés aux Pays-Bas, où le client peut décider, par le biais d'une lettre « opt-out » de ne pas prendre le service dans un délai de 5 jours ouvrables.
50. La Platform fait remarquer que le but et la demande de l'utilisateur final a toujours été de reprendre la totalité de la facturation lorsque l'utilisateur final a signé la CPS LoA. Selon elle, l'activation WLR automatique est donc une rectification d'une erreur historique. Par conséquent, l'activation WLR n'est pas un « nouveau » service offert à l'utilisateur CPS. L'utilisateur final

conclut en effet un contrat pour les services de téléphonie dans leur ensemble. Il veut simplement pouvoir téléphoner. Dans cette optique, conclure des contrats séparés pour les abonnements d'une part et les communications d'autre part défie toute logique. Et ce d'autant plus que Belgacom offre depuis toujours à ses clients finals uniquement des services de téléphonie fixe (et même des services ADSL) à condition qu'ils achètent aussi l'accès à la téléphonie fixe (abonnement) chez Belgacom. S'il devait maintenant être suggéré à tort que l'association entre le WLR et le CPS porte atteinte à la loi sur le commerce, alors il faudrait également s'interroger sur la liaison dans le chef de Belgacom d'une part de l'abonnement (accès aux lignes fixes) et d'autre part, des services de téléphonie fixe et même pour l'ADSL. Vu que l'IBPT n'a encore jamais émis aucune réserve à cet égard et qu'à la connaissance de la Platform aucune autre instance ne confirme dans ce contexte, et donc aussi dans le contexte du WLR-CPS, la présence d'un quelconque problème de regroupement illégal.

51. En outre, la Platform attire l'attention sur la possibilité limitée de servir les clients sans opt-out comme ne stimulant pas suffisamment la concurrence. Transférer l'ensemble de la relation commerciale/ facture de l'opérateur 1 vers l'opérateur 2 était l'objectif poursuivi tant pour l'utilisateur final que pour l'opérateur alternatif. Demander un nouveau document écrit séparé à l'utilisateur final est totalement disproportionné dans ce cadre. OPTA en arrive à une conclusion similaire dans sa décision WLR lorsqu'elle déclare :

« Vu les objectifs poursuivis par la loi relative aux télécommunications, en particulier la promotion de la concurrence durable, il ne faut pas inutilement compliquer la situation des clients de la puissance significative sur le marché qui veulent passer chez un autre prestataire. »

52. Belgacom souligne qu'une activation automatique du WLR pour tous les utilisateurs CPS est en contradiction avec l'article 135 de la loi relative aux télécommunications et qu'il s'agit d'un achat forcé interdit par le biais des pratiques du commerce. Belgacom craint que ces pratiques de vente agressive ne provoquent beaucoup de plaintes additionnelles.

Décision de l'IBPT et motivation

53. L'IBPT ne peut pas se rallier au raisonnement des opérateurs alternatifs. L'analyse de marché stipule clairement que l'accord du client final doit être exprès et écrit. Un système d'opt-out ne fournit ni un accord exprès ni un accord écrit du client final. L'accord exprès et écrit de l'utilisateur final ne peut pas être déduit de la LoA pour le CPS. Cette LoA ne parle que de la facturation du trafic. La LoA du CPS ne renvoie nulle part à la volonté d'obtenir une seule facture et service, y compris l'abonnement de téléphone. L'IBPT estime également que, lorsque l'utilisateur final est forcé d'acheter un service WLR via un système d'opt-out, cela donnera lieu à beaucoup de plaintes. L'IBPT tient à éviter ces problèmes et ces plaintes de consommateurs en n'imposant pas d'activation WLR automatique via un système d'opt-out.

LES LIGNES

Accès numérique primaire

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation







54. Un certain nombre d'opérateurs alternatifs font remarquer dans la consultation de mai 2006 que l'accès numérique primaire au réseau téléphonique public en position déterminée pour la clientèle non résidentielle doit également être repris dans l'obligation WLR.

Décision de l'IBPT et motivation

55. L'accès numérique primaire n'est pas ajouté à la proposition de BROW.
56. L'obligation WLR n'a pas été imposée au marché de l'accès numérique primaire par la décision d'analyse du marché (voir exigence (2) du chapitre II du présent projet de décision). L'absence de WLR n'a en effet pas empêché la concurrence de se développer de manière significative sur ce marché.

Twin, Duo, Cascade, Indialing

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

57. Les opérateurs alternatifs souhaitent que le WLR soit également d'application aux Twin, Duo, Cascade et Indialing. Selon eux, le nombre potentiel de lignes WLR diminue drastiquement, principalement parce que le marché résidentiel ainsi que le marché SOHO utilisent souvent DUO et TWIN. Selon Mobistar, il n'existe aucune limitation technique objective empêchant d'en fournir une version WLR.
58. 
59. Belgacom vend Cascade et Indialing aux plus grands clients commerciaux qui selon elle font partie du marché 2c. En raison de la baisse de la demande et des commandes plus complexes, ils ne sont pas ajoutés.
60. Dans sa lettre du 27 octobre 2006, Belgacom indique qu'il y a  utilisateurs DUO,  TWIN,  Indialing et  Cascade qui ont également installé le CPS en juin 2006. Contrairement à ce que prétend Belgacom, l'Institut estime qu'il ne s'agit pas d'un volume négligeable, étant donné que  des utilisateurs CPS sont exclus du WLR d'une autre manière.
61. Belgacom fait remarquer que l'ajout de ces lignes compliquera le provisionnement et entraînera des frais de lancement plus onéreux. Ce n'est que par la suite que seulement ces lignes seront disponibles.

Décision de l'IBPT et motivation

62. À l'article 2 de l'Annexe A, le mot « excluding » doit être remplacé par « including » car, selon la décision de l'analyse du marché, le WLR est d'application à l'accès de base (ISDN-2) numérique (marché 2b). Belgacom offre différentes formules à sa clientèle non résidentielle, comme l'ISDN-2 standard, le Twin-, le Duo Line, l'ISDN-2 Indialing, l'ISDN-2 Cascade ainsi que l'ISDN-D.
63. Ne pas permettre ce type de ligne dans l'offre WLR n'est pas conforme à la décision de l'analyse du marché et constituerait un avantage concurrentiel déloyal pour Belgacom. Le client doit avoir la possibilité de choisir son fournisseur d'accès.
64. Belgacom souligne à tort que l'Indialing et la Cascade devraient faire partie du marché 2c. Le marché 2c est uniquement lié au PRA. Il s'agit en l'espèce de plusieurs lignes sur le PABX, donc pas du marché 2c, mais bien du 2b et le WLR est ici aussi d'application.
65. Dans sa réaction à la consultation du projet de décision, Belgacom fait remarquer qu'il existe un droit de marques sur le mot "TWIN". Par conséquent, les opérateurs alternatifs ne peuvent pas utiliser ce mot dans la relation OLO – utilisateur (voir aussi point 44 des General Terms and Conditions de BROW) mais cela n'implique pas que ces produits ne peuvent pas être revendus. La décision de l'analyse du marché a en effet décidé que tous les produits offerts par Belgacom sur les marchés 1, 2a et 2b doivent être revendus, quelle que soit l'applicabilité du droit de marques sur certains produits.

66. Dans sa réaction à la consultation du projet de décision, Belgacom souligne également qu'au moins le message pour le service ring back dans le NTE tant pour les lignes DUO et TWIN a la marque de fabrique de Belgacom et ne peut donc pas être repris. Pour ces cas, le principe de revente de tous les produits de Belgacom et l'obligation de réalisation de cette revente impliquent que Belgacom développe un message séparé pour les opérateurs WLR, partout où la marque de fabrique de Belgacom est présente.
67. [REDACTED] L'IBPT maintient son point de vue que l'obligation WLR est d'application à toutes les lignes d'accès Belgacom sur le marché 1, 2a et 2b.
[REDACTED]
68. Pour des raisons de transparence, l'IBPT a demandé à Belgacom d'également ajouter un article au BROW expliquant l'attitude adoptée par rapport aux types de lignes et de services éliminés. L'opérateur WLR doit savoir clairement ce qu'il doit faire lorsqu'un client existant de ce service demande le WLR. L'IBPT marque son accord sur la proposition faite par Belgacom dans sa réponse à la consultation :

"Belgacom could for several reasons decide to phase-out a Subscription Type or a Supplementary service. In this case Belgacom will reject new orders of it but will maintain the installed base till a critical mass has been reached that does not justify the maintenance costs. Belgacom will inform the Beneficiary one (1) month in advance of the phase-out and six (6) months or in line with the period decided for the retail product in advance before stopping the maintenance."

LES SERVICES ASSOCIES AU RACCORDEMENT TELEPHONIQUE

Services exclus

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

69. Les opérateurs alternatifs font remarquer qu'il n'existe pas de liste exhaustive des services auxquels le WLR n'est pas d'application. Il est capital que l'opérateur WLR soit informé de tous les « supplementary user services » (SUS) activés; Ce qui permet à l'opérateur WLR de fournir une facture correcte à son client et d'informer celui-ci correctement au sujet des services actifs.
70. Lors de la réunion du 13 octobre 2006, Belgacom a fait savoir que les services suivants ne faisaient pas partie de l'offre de référence:
- voice mail
 - un certain nombre de services qui ne sont pas compatibles avec le CPS (advice of charge, closed user Group, automatic recall)
 - numéro secret
 - raccordement exceptionnel
 - raccordements temporaires
71. La Platform signale dans sa réponse au projet de décision qu'il y a lieu d'ajouter un service de messagerie vocale au BROW 2007, car les OLO ne sont pas en mesure d'offrir ce service (appels entrants). Les OLO ne traitent pas le trafic CPS entrant et par conséquent, l'installation d'un répondeur par les OLO ne sera de facto pas possible.

Décision de l'IBPT et motivation

72. A la demande de l'IBPT, Belgacom a joint en appendice à Annexe A une liste exhaustive de services auxquels le WLR n'est pas d'application et a également été priée d'en mentionner le motif, afin que suffisamment d'informations soient fournies au secteur. L'IBPT marque son accord sur la liste proposée.

73. Pour ce qui est de la messagerie vocale, lorsque le destinataire est occupé ou indisponible, il est possible de transférer automatiquement la communication vers un numéro de l'opérateur WLR desservant le service de messagerie vocale de l'opérateur WLR. L'IBPT ne voit donc pas pourquoi la fourniture d'un propre service de messagerie vocale ne serait pas possible, mais tient à continuer à discuter de ce problème au sein du groupe de travail WLR afin de trouver une solution opérationnelle.

Location de postes téléphoniques

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

74. Dans le cas de l'accès PSTN, des équipements sont également souvent loués par Belgacom (Customer Premises Equipment – CPE). Cela peut aller de simples postes téléphoniques à de coûteux centraux téléphoniques chez des clients commerciaux.
75. Selon Belgacom, les appareils terminaux et la location de ceux-ci ne font pas partie des marchés 1 et 2 de sorte que l'obligation WLR ne s'y applique pas. Belgacom estime que l'interprétation de l'IBPT des services indirects est trop large. Elle estime également que l'OLO peut aussi parfaitement fournir le service lui-même.
76. Belgacom souhaite continuer à facturer la location de ces équipements à l'utilisateur final jusqu'à ce que celui-ci ramène son appareil dans une téléboutique Belgacom. Si une revente devait cependant avoir lieu, Belgacom ne tient certainement pas à utiliser un minus, mais veut fixer le prix elle-même.
77. Dans sa lettre du 27 octobre 2006, Belgacom répond que [REDACTED] phone sets low-end, [REDACTED] medium-end et [REDACTED] high-end ont été loués à des clients CPS. Il s'agit d'un nombre considérable du parc CPS.
78. La Platform fait remarquer qu'un nombre élevé de postes téléphoniques loués par Belgacom est déjà depuis longtemps sur le marché. La majorité de ceux-ci est déjà amortie. Si ces postes téléphoniques devaient tout de même être repris, il faudra lors de la fixation du prix tenir compte du fait que ces appareils ont déjà été amortis par Belgacom.
79. La Platform insiste sur le fait que les OLO ne peuvent pas être obligés à reprendre cette infrastructure contre paiement mais qu'ils doivent pouvoir en avoir la possibilité s'ils le souhaitent.

Décision de l'IBPT et motivation

80. Le point de départ de l'IBPT reste que sans l'incorporation des appareils terminaux, la réalisation du principe du 'one-stop-shopping' décrit dans la définition de l'ERG précitée ne serait pas possible. Dans l'analyse de marché figure aussi: « WLR comprend les services associés, qui sont liés directement ou indirectement à l'accès au réseau téléphonique et que Belgacom offre à ses clients retail (comme les services de confort, l'installation, l'entretien, ...) ». La location du poste téléphonique est l'un de ces services indirects. Ceci ressort également du site Internet de Belgacom⁶ où les téléphones de location sont mentionnés à titre d'options associées à une ligne Classic de Belgacom, en plus notamment de services optionnels, de tarifs et de réductions de formules tarifaires supplémentaires, etc.
81. L'Institut constate en outre que certains équipements, comme par exemple les centraux, sont très coûteux. Cependant, un poste téléphonique ordinaire n'est pas si coûteux, surtout lorsqu'il s'agit d'un ancien appareil qui est souvent déjà amorti. Dans ces cas, le processus proposé par Belgacom, prévoyant l'établissement d'une facturation séparée pour la location d'un poste

6

http://www.belgacom.be/private/nl/jsp/dynamic/product.jsp?dcrName=hbs_classical_line&detailPage=hbs_classical_line_cpe

téléphonique à l'utilisateur final, semble inefficace, complexe, coûteux et prend du temps. Par conséquent, l'IBPT propose que Belgacom ajoute la location de postes téléphoniques ordinaires à la liste de services associés à l'accès pour les clients disposant déjà de ce téléphone de location. Sinon, la possession de ce type de téléphone de location pourrait avoir un effet dissuasif sur [REDACTED] clients CPS au niveau de l'achat d'un service WLR et entraverait ainsi le développement de la concurrence au niveau des abonnements. Le fait de devoir continuer avec deux factures ou la crainte de perdre le service existant (ex. réparation en cas de pannes) lié à l'appareil téléphonique loué que l'on est habitué à louer, peut en effet pousser des clients WLR potentiels à ne pas donner suite à une offre WLR. Imposer la revente de ce service uniquement aux clients existants fait disparaître la barrière pour passer au WLR, alors que cette restriction permet également à la mesure de location des appareils téléphoniques de rester proportionnelle au problème devant être résolu. En effet, les nouveaux clients ne disposant pas encore d'un téléphone de location (et qui par conséquent n'ont pas non plus d'habitudes fixes à cet égard) peuvent facilement obtenir une autre solution beaucoup plus avantageuse.

82. Du reste, les appareils terminaux sont également revendus au Portugal afin d'atteindre l'objectif de facturation unique du WLR. L'Irlande a également une revente 'low value CPE', c'est-à-dire principalement des terminaux téléphoniques (le critère est que le prix < € 4.23/mois) : les OLO peuvent revendre les CPE de eircom ou offrir leurs propres CPE.
83. Belgacom souligne que la revente de ces téléphones de location peut devenir une matière opérationnelle complexe car l'on ne sait pas exactement comment va se dérouler la distribution physique de ces appareils ainsi que leur reprise, échange, et autres. L'IBPT continuera à discuter de ces matières au sein du groupe de travail WLR afin d'éliminer toutes les imprécisions opérationnelles et proposera éventuellement dans le cadre du deuxième projet de décision des adaptations de processus opérationnelles afin de traiter cette matière complexe. Toutefois, le principe de revente du téléphone de location pour les clients existants a cependant déjà été imposé par le présent projet de décision.

Futurs services

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

84. Les opérateurs alternatifs constatent que Belgacom ne fournit pas d'informations claires dans BROW quant à la manière dont les futurs services vont être annoncés et implémentés. La Platform demande à être avertie 3 mois à l'avance afin de disposer de suffisamment de temps pour élaborer sa propre offre de détail compétitive.
85. Lors de la réunion du 13 octobre 2006, Belgacom signale qu'actuellement, lors du lancement d'un nouveau service, elle avertit déjà l'IBPT et les clients un mois à l'avance, et qu'à l'avenir, elle procédera de la même manière avec les opérateurs WLR. Le lancement ou non de la variante WLR dépendra du type de produit ainsi que de la possibilité de l'opérateur WLR de fournir le service lui-même.
86. Selon les opérateurs alternatifs, l'IBPT doit décider de l'offre ou non d'une variante WLR du nouveau service que Belgacom lancera.
87. La Platform indique qu'un mois n'est pas suffisant pour commercialiser de nouveaux services commerciaux concurrentiels et demande un délai de 3 mois.

Décision de l'IBPT et motivation

88. Selon l'analyse de marché, l'offre WLR doit comprendre tous les services supplémentaires actuels et futurs offerts par Belgacom à ses utilisateurs finals et les opérateurs doivent en être informés. Selon l'analyse de marché, Belgacom doit actualiser le jour de la commercialisation l'offre de référence à cet effet:

« Le jour de la commercialisation d'une offre de détail, Belgacom devra adapter ses offres de référence de manière à ce qu'elles permettent la duplication par ses concurrents de sa nouvelle offre de détail. Cette obligation permettra aux opérateurs alternatifs de commercialiser leurs services de détail au même moment que Belgacom »

89. Par conséquent, Belgacom doit raisonnablement permettre aux opérateurs WLR d'introduire le service en même temps sur le marché de détail, tout en informant à temps leurs utilisateurs finals d'éventuelles suppressions. Le service WLR de Belgacom doit donc être prêt le jour de la commercialisation de l'offre de détail.
90. L'IBPT accepte la proposition de Belgacom d'informer l'IBPT ainsi que les opérateurs du nouveau service un mois avant la commercialisation. Pour des raisons de transparence, Belgacom doit cependant ajouter un article à cet égard au BROW. Vu que la revente n'a qu'un impact limité sur les opérateurs, un mois devrait suffire pour adapter leurs systèmes et lancer le produit le même jour.
91. Selon la décision de l'analyse de marché, tous les « supplementary user services » font a priori partie du service WLR. Si Belgacom ne veut pas offrir de variante WLR d'un nouveau service, l'IBPT doit juger si la non fourniture d'une variante WLR d'un nouveau service retail est justifiée conformément à la loi et à la décision de l'analyse de marché. Pour encore donner suffisamment de temps à Belgacom pour ensuite encore offrir de manière non discriminatoire une variante wholesale du nouveau service le même jour que le lancement retail aux opérateurs WLR, Belgacom doit encore en avertir l'IBPT 3 mois avant le lancement d'un service retail pour lequel elle ne prévoit pas de variante WLR. L'IBPT communiquera ensuite sa décision à Belgacom sans lancer une consultation de l'ensemble du secteur. Ainsi, l'intention de Belgacom de lancer un nouveau service retail n'est pas divulguée trop tôt, alors qu'il est simultanément veillé à ce que Belgacom observe ses obligations dans le cadre du WLR.
92. Belgacom doit, vu ce qui précède et ses engagements exprimés lors de la réunion du 13 octobre 2006, remplacer l'article 9 de Annexe A par :

« When Belgacom Retail launches a new service, then by default a wholesale equivalent is included in the WLR service offer. Belgacom informs the WLR operator one month in advance of the commercialisation.

In case Belgacom doesn't want to offer a WLR equivalent, Belgacom will communicate their motivations to the BIPT three months in advance of the commercialisation. In case the BIPT decides the reasons given by Belgacom are not founded, Belgacom will include a wholesale equivalent and inform the WLR operator in accordance with the principles stated above. »

Trafic restant

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

93. Bientôt, la plupart des numéros courts seront traités via CPS. Par conséquent, la quantité de trafic restant qui est encore facturée par Belgacom à l'heure actuelle sera fortement réduite.
94. Étant donné qu'il s'agit encore d'un phénomène marginal, la Platform ne veut pas supporter les frais de développement pour la facturation de ce trafic restant à des opérateurs WLR. La Platform ne souhaite pas ajouter ce trafic au BROW.
95. La Platform estime que si Belgacom offre ce service, elle doit également le facturer à son propre utilisateur final. Il ne peut pas être question de répercuter les factures sur l'OLO, car ce dernier

n'est pas en mesure d'effectuer un contrôle sur la quantité de trafic passant par le trafic restant et que cette pratique entraînera certainement des abus dont les OLO seront dupes.

96. La Platform demande un 'service plan' séparé pour le 105. Elle ne veut pas implémenter de numéros télégrammes car l'analyse coût-efficacité est négative pour toutes les parties.
97. Belgacom veut examiner la résolution du trafic restant indépendamment du WLR dans le cadre de BRIO. Elle considère que bloquer le trafic restant n'est pas une option : les numéros 105 et 1700 doivent entre autres rester joignables pour tout le monde. Belgacom estime qu'il est déraisonnable de développer un 'service plan' séparé pour chaque service.

Décision de l'IBPT et motivation

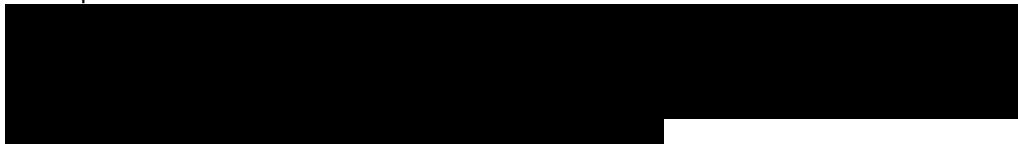
98. L'IBPT va, comme proposé par Belgacom dans BROW, faire racheter le peu de trafic restant sans minus (voir raisonnement dans la partie quantitative) et continuera d'examiner les adaptations à ce trafic restant dans le cadre de BRIO. C'est possible pour certains numéros, si souhaité par le secteur et un accord d'interconnexion peut éventuellement être conclu.

FORMULES D'ABONNEMENT

Utilisateurs CPS + xDSL

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

99. L'IBPT fait remarquer que le jour du lancement, le WLR ne sera pas disponible pour les clients xDSL de Belgacom. BROW n'indique pas à partir de quand ce sera effectivement possible. Belgacom explique que le système de facturation de détail n'a pas pu être adapté à temps pour répartir la facture Belgacom entre Belgacom xDSL et WLR. Dans sa réponse à la consultation et aux réunions, Belgacom a expliqué que la répartition de la facture Belgacom entre Belgacom xDSL et WLR ne sera probablement pas disponible avant fin 2007.
100. Lors de la réunion du 31 août 2006, Belgacom a fait remarquer qu'il s'agissait d'une décision historique.



101. La Platform n'accepte pas que Belgacom ne puisse pas inscrire d'utilisateurs ADSL aux services WLR d'ici la fin de l'année 2007. Plus d'1 million de clients potentiels sont ainsi pris en otage (c'est-à-dire un tiers de la totalité du marché). En outre, il est peu utile pour les opérateurs WLR de lancer une campagne de marketing en 2007 alors qu'un tiers des intéressés doit être refusé. Belgacom souligne que [redacted] clients ADSL ont un abonnement CPS.
102. Dans sa lettre du 27 octobre 2006, Belgacom fait remarquer que les adaptations IT ont subi un retard, et que par conséquent, le service WLR ne sera disponible pour les utilisateurs xDSL wholesale que quelques semaines après le lancement.
103. Belgacom estime avoir informé à temps l'IBPT du problème survenu et demande de tenir compte de cette impossibilité technique.

Décision de l'IBPT et motivation

104. Belgacom doit supprimer les articles 43 et 44 de l'Appendix A. Sur ce point, l'offre de référence proposée par Belgacom n'est pas conforme à la décision du Conseil du 19 juin 2006 concernant le marché d'accès. L'IBPT est d'avis que le WLR doit être disponible à la date de lancement pour tous les abonnements, sans distinction. Le cloisonnement permanent ou temporaire des

clients xDSL de Belgacom ou des opérateurs alternatifs du WLR a un impact trop important sur la concurrence en matière d'abonnement téléphonique pour être acceptable aux yeux de l'IBPT.

105. Indépendamment de la formule d'abonnement, l'utilisateur final doit pouvoir passer chez un opérateur WLR, qui offre la téléphonie via CPS. L'exclusion permanente ou temporaire de certains scénarios de migration engendre une discrimination sur le marché d'accès ainsi qu'une concurrence déloyale.
106. La raison invoquée par Belgacom pour justifier l'exclusion du scénario de migration à l'égard des clients xDSL de Belgacom (c'est-à-dire que le xDSL de détail est présenté dans la plupart des systèmes comme une caractéristique d'un service PSTN/ISDN) n'est plus justifiée en 2006.

Fin 2006:

- cela fera presque 9 ans déjà que le secteur des télécoms sera libéralisé. Depuis ces 9 années, la possibilité juridique d'imposer le WLR à Belgacom existe. Le fait que la décision de l'IBPT du 19 juin 2006 impose le WLR dans la pratique à Belgacom, n'enlève rien au fait que le WLR pouvait déjà être imposé depuis 9 ans sur le plan juridique. En témoignent d'ailleurs notamment les implémentations du WLR au Danemark (en 2000), en Norvège (2001) et au Royaume-Uni (2002) sous le cadre réglementaire européen précédent.
 - depuis environ 8 ans déjà, l'ADSL et l'abonnement téléphonique sont regroupés dans une seule offre. Il doit être clair pour Belgacom et ce, au moins depuis l'entrée en vigueur de l'article 112 le 30 juin 2005, que les services de téléphonie et Internet doivent pouvoir être offerts séparément (cfr. Article 112, 1°)
 - depuis plus de 4 ans déjà, il est connu que la Commission européenne situe l'Internet large bande et l'abonnement téléphonique sur différents marchés entrant en considération pour la réglementation ex ante. Dans sa réponse au document de consultation, Belgacom soulève que l'IBPT plaide ainsi pour une séparation des services large bande et de l'abonnement téléphonique et qu'il est donc également logique de plaider pour une séparation du CPS et du WLR. Cet argument n'est pas fondé. Dans sa décision d'analyse de marché, l'IBPT a situé le CPS et le WLR dans les marchés 1 et 2. Dans son avis concernant le projet de cette décision d'analyse de marché, la Commission européenne n'a pas formulé de remarques par rapport à cette analyse. D'autre part, l'association entre les services large bande et l'abonnement téléphonique se trouve dans les systèmes de Belgacom sur la base de décisions historiques, alors que l'association du WLR et du CPS ne se trouve pour le moment pas dans les systèmes.
107. Dans ces circonstances, maintenir l'association du xDSL et du PSTN/ISDN dans les systèmes de Belgacom n'est pas une attitude pouvant être attribuée à un opérateur PSM consciencieux et raisonnablement prévoyant. Aussi cette raison ne peut-elle pas être invoquée comme une raison valable pour exclure le WLR dans certains scénarios de migration.
 108. En outre, l'IBPT tient à souligner que Belgacom n'a racheté Skynet qu'en 1998 et qu'auparavant, le système de facturation entre l'accès Internet et les frais d'abonnement était bel et bien scindé. Ce n'est que par la suite que ces deux éléments ont été regroupés dans une seule rubrique dans le système de facturation de Belgacom. Belgacom ne conteste pas ce point dans sa réponse au document de consultation.
 109. L'IBPT estime que les opérateurs alternatifs ne doivent pas faire les frais des décisions historiques de Belgacom et n'accepte pas ces coûts en tant que partie des frais de lancement WLR. Belgacom a même confirmé qu'ils voulaient effectuer une telle adaptation depuis longtemps, mais qu'ils ne l'avaient pas fait en raison des coûts trop élevés. Il est impossible que Belgacom rejette la responsabilité de ces coûts élevés pour adapter leurs propres systèmes retail sur le WLR parce qu'elle ne souhaite pas supporter les coûts elle-même, mais bien bénéficier des avantages.

AUTRES ADAPTATIONS

110. Un certain nombre d'adaptations et d'explications concernant certains articles de l'Annexe A sont encore demandées ci-dessous:

111. Dans le projet de décision, l'Institut a demandé à Belgacom de remplacer la définition proposée à l'article 2 par la définition du document « ERG Remedies Paper » mentionnée dans la note de bas de page 66 de la décision relative à l'analyse de marché. Belgacom ne veut cependant pas utiliser cette définition ERG car elle permettrait le WLR en combinaison avec la Sélection de l'opérateur et pas seulement avec la Présélection de l'opérateur. Belgacom ajoute que l'opinion de l'IBPT sur la Sélection de l'opérateur n'est pas tout à fait claire. Belgacom propose la définition suivante

Wholesale Line Rental (WLR) is a wholesale service offered by Belgacom to a Beneficiary allowing it to offer not only voice services (through carrier pre-selection (CPS)) but also to resell the Access Subscription and a range of Supplementary User Services. Through this Service the Beneficiary will be enabled to propose one-stop shopping to its customers and –depending on the circumstances- to experience a greater flexibility in bundling and pricing of services.

L'IBPT signale que les éléments ci-dessus ont apporté des éclaircissements sur le blocage du trafic de Sélection de l'opérateur. Pour le bon ordre, l'IBPT fait également remarquer que le renvoi à "carrier selection or carrier preselection" dans la définition ERG porte sur un renvoi à la sélection ou présélection de l'opérateur du Bénéficiaire du WLR et non sur celle des autres opérateurs concurrents CS ou CPS. L'utilisation de "not only" – "but also" dans la définition d'ERG et la référence au "one-stop-shopping" pointent dans cette direction. L'IBPT demande à Belgacom d'utiliser la définition suivante dans BROW :

« wholesale line rental is a wholesale service offered by Belgacom to a Beneficiary allowing it to offer not only voice services (through carrier selection or carrier preselection as requested by the WLR operator) but also to rent (in addition) lines from Belgacom in the access markets on a wholesale basis. Wholesale line rental also includes supplementary user services, such as automatic recall, call forwarding or call waiting, thus enabling alternative operators to replicate the retail service of Belgacom, making possible for the customer to have access to one-stop shopping and – depending on the circumstances – allowing for greater flexibility in bundling and pricing of services. »

112. Pour des raisons de transparence, l'IBPT a demandé à Belgacom dans le projet de décision ce que l'on entend par « WLR line exists » à l'article 4. L'IBPT marque son accord sur l'adaptation proposée par Belgacom.

If the WLR line exists then it is considered that the Service can be activated on existing infrastructure, without the need of severe network modification works, which have to be proven to the Beneficiary. In this respect, the small network adaptations performed by Belgacom are described below in §3.2.2

113. Dans le cadre du projet de décision, l'IBPT a demandé à Belgacom de préciser, à l'article 8 de l'Annexe A, de quelles « separate platforms » il peut s'agir afin d'augmenter la transparence. A priori, tous les services supplémentaires doivent faire partie de l'offre WLR, le fait que de tels services se trouvent sur une autre plate-forme ne peut y porter préjudice. Sur ce point, Belgacom est tenue de respecter l'obligation de non-discrimination. Belgacom propose d'adapter l'article 8 comme suit :

Other services provided by Belgacom that can be duplicated and delivered by the Beneficiary directly without the intervention of Belgacom are not covered by this offer see Annex A _ Appendix C (=the exhaustive list of non –covered services through BROW). It is up to the Beneficiary to inform its User in advance about the possibilities of loss of certain services when its line is converted into a WLR line

114. L'IBPT souligne cependant qu'il doit vérifier pour chaque SUS s'il est justifié que ce service ne soit pas offert par le biais d'une revente. Dès lors, il est trop prématuré pour déjà donner des raisons pour lesquelles certains futurs services peuvent être revendus ou non. L'IBPT propose dès lors d'adapter le texte de l'article 8 comme suit :

Other services provided by Belgacom are not covered by this offer and are listed in Annex A _ Appendix C (=the exhaustive list of non –covered services through BROW). It is up to the Beneficiary to inform its User in advance about the possibilities of loss of certain services when its line is converted into a WLR line

115. Dans le projet de décision, l'IBPT a demandé à Belgacom à l'article 33 de Annexe A, de remplacer « Belgacom Classic Pricelist » par « WLR Pricelist » en raison du manque de transparence parce que les opérateurs WLR ne connaissent pas la liste des prix de détail de Belgacom et que Belgacom ne peut pas faire automatiquement modifier les prix WLR dans le BROW en adaptant leurs prix de détail. Belgacom ne marque pas son accord sur la proposition de l'IBPT de devoir lui soumettre pour approbation le changement de prix du trafic restant. En effet, ici ce sont les prix retail qui sont d'application ; car sinon, l'IBPT régulerait les prix retail, ce qui irait à l'encontre du cadre réglementaire. Belgacom propose de renvoyer à l'article 33 à la liste de prix WLR. Belgacom ajoutera les prix du trafic restant à la liste de prix avec comme formulation "aligné sur la liste de prix de Belgacom Classic ». L'IBPT marque son accord sur l'opinion de Belgacom et n'avait pas l'intention de réguler les prix retail. L'adaptation proposée par Belgacom veillera à rendre BROW un peu plus transparent, donc l'IBPT marque son accord.
116. Pour des raisons de transparence, l'IBPT a demandé à Belgacom d'expliquer « for technical reasons » à l'article 69 de Annexe A et de mentionner la raison pour laquelle la commande n'est pas acceptée dans le rejet. Belgacom déclare dans sa réponse à la consultation qu'un « rejection code » est ajouté à chaque demande refusée afin que la raison du rejet soit connue. L'IBPT marque son accord sur la reformulation suivante de l'article 69 proposée par Belgacom et y ajoute encore une phrase supplémentaire :

*This is the request to change one or more optional SUS on an existing WLR line. Belgacom reserves the right to reject the request of change in case the WLR Line cannot be provisioned in accordance with the request of the Beneficiary. **The rejection codes are given in §4.8 of Annex C***

V. PLANNING & OPERATIONS

PLANNING

Nombre d'activations par jour

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

117. Belgacom a prévu dans le BROW que les volumes de provisioning seraient augmentés étape par étape suite à l'automatisation et à la « learning curve »:
- 1) Start (from the start off till end of 2nd month after initiating): 800 requests per day
 - 2) Extend (from the 3th month till end of 6th month) : 1600 requests per day
 - 3) Full (from the 7th month till review based on market need) : 2500 requests per day
118. Selon la Platform, la demande du marché dépasse très fortement le nombre maximal d'activations WLR que Belgacom va effectuer par jour. Selon eux, de tels quotas ne permettent pas de lancer une campagne de marketing importante et attrayante parce que Belgacom ne va pas pouvoir répondre à la demande. La Platform demande une augmentation de l'automatisation afin de permettre de plus grands volumes plus rapidement. La Platform estime que la période de 15 mois proposée par l'IBPT pour transférer tous les utilisateurs CPS vers le WLR est encore beaucoup trop longue et demande à Belgacom d'élaborer un processus pour migrer vers le WLR en l'espace de deux mois tous les utilisateurs finals CPS par le biais d'une migration de masse.
119. La Platform fait également remarquer qu'un opérateur n'a aucune des volumes demandés par les autres opérateurs, si bien qu'il ne peut pas évaluer combien d'activations Belgacom effectuera pour chacun d'eux, et que les opérateurs ne peuvent par conséquent élaborer aucun

plan de marketing. De cette manière, aucune concurrence équitable ne peut se développer sur les marchés 1 et 2.

120. Belgacom propose de ne définir une date de début qu'après l'automatisation. Belgacom souligne également que la première phase doit avoir un volume limité afin de résoudre les problèmes et d'optimiser un processus.
121. Belgacom signale que l'IBPT évalue mal le volume nécessaire : il s'agit maximum de [REDACTED] connexions car il arrive parfois que plusieurs numéros CSC soient actifs sur un seul accès. La migration totale dure de [REDACTED] mois sur la base de la proposition de Belgacom.
122. Belgacom conteste également la capacité nécessaire pour satisfaire à la demande des opérateurs. Belgacom estime que l'estimation actuelle de l'IBPT est irréaliste. Il n'est pas certain que tous les opérateurs CPS participent. Les 5 opérateurs CPS principaux n'ont que [REDACTED] lignes d'accès. En outre, Belgacom fait remarquer que dans d'autres pays également, le pourcentage des lignes CPS avec WLR n'a pas répondu aux attentes (12% après 18 mois au Danemark, 19% en Irlande après 18 mois). Belgacom fait aussi remarquer que l'IBPT utilise une évaluation moins élevée (50%) dans le document d'analyse de marché. Belgacom estime qu'une évaluation réaliste est nécessaire.
123. [REDACTED]

Décision de l'IBPT et motivation

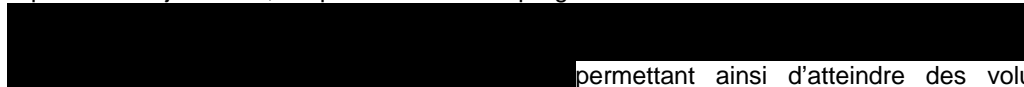
124. Différents opérateurs ont déjà remis leurs premières forecastings à l'IBPT. Il en ressort que l'évaluation de la demande du marché dépasse les volumes mensuels offerts par Belgacom. La capacité mensuelle trop limitée va entraver la concurrence parce que les utilisateurs finals sont obligés de rester plus longtemps chez Belgacom et que les opérateurs alternatifs ne peuvent pas mettre au point de campagne de marketing de grande envergure étant donné que les volumes sont trop limités pour pouvoir faire face à une réaction importante éventuelle. Par conséquent, l'IBPT se voit contraint d'augmenter la capacité mensuelle disponible afin que les opérateurs WLR soient en mesure de mener des actions promotionnelles sans devoir craindre d'effrayer les clients car la capacité mensuelle mise à disposition par Belgacom est insuffisante pour satisfaire à la demande du marché et qu'une barrière soit créée pour les consommateurs en les faisant attendre leur activation WLR pendant des mois.
125. L'IBPT souhaite souligner à cet égard que la demande du marché et la problématique de barrière ne porte pas tellement sur le nombre total d'utilisateurs finals qui passeront au WLR au cours d'une période de 18 mois, mais plutôt sur quelle sera la demande du marché en termes de volumes mensuels et sur la question de savoir si la capacité mensuelle mise à disposition par Belgacom suffira à faire face aux pics de la demande du marché sur la base des forecastings des opérateurs WLR, de manière à ne pas créer de grand goulet d'étranglement après une campagne promotionnelle d'un opérateur WLR qui perdrait son prestige de ce fait et éventuellement des clients. Belgacom doit utiliser des volumes mensuels devant permettre aux clients souhaitant changer d'opérateur de le faire à temps. Belgacom peut ensuite utiliser les forecastings pour voir combien de capacité il y a lieu de prévoir pour chaque mois.
126. L'article 10, § 2, de la Directive Accès et l'article 58 de la loi du 13 juin 2005 prévoient que Belgacom se voit imposer une obligation de non-discrimination dans l'analyse de marché, censée assurer que l'opérateur WLR puisse travailler aussi efficacement que les services retail de Belgacom. Le passage des utilisateurs CPS existants vers les utilisateurs WLR + CPS, ne nécessite que peu d'interventions administratives, interventions similaires à celles que doit faire Belgacom Retail lors de changements de plan tarifaire et de données de facturation. Belgacom a proposé d'activer un maximum de 300 000 raccordements téléphoniques WLR en 2007: ce nombre est inférieur au nombre de demandes Happy Time que Belgacom a traitées en [REDACTED] mois (+/- [REDACTED] activations). Belgacom était donc capable de traiter un maximum de [REDACTED] demandes par mois au cours des trois premiers mois qui ont suivi le lancement d'Happy Time.

On constate donc que Belgacom est capable de traiter un nombre important de demandes juste après le lancement d'un nouveau produit de détail. Selon le principe de non-discrimination, un tel traitement doit également être possible pour les processus WLR pour lesquels il s'agit également surtout de traitements administratifs. Dès lors, satisfaire à la demande du marché sur plusieurs mois serait discriminatoire par rapport à ce que les services retail de Belgacom sont en mesure de réaliser. Tout comme pour le retail, Belgacom doit être en mesure, en se basant sur les forecastings de la demande du marché, de réaliser des estimations et de mettre suffisamment de capacité à disposition afin de faire face à ces pics tout comme dans le retail d'une manière comparable à la gestion des pics réalisée par Belgacom dans sa section retail.

127. Conformément au principe (10) du chapitre II de cette décision, une procédure efficace doit être élaborée pour l'application au cours des prochains mois de la revente du raccordement téléphonique. Belgacom doit installer un système efficace afin que la revente du raccordement téléphonique soit opérationnelle à la date de lancement. Les volumes proposés par Belgacom dans sa proposition de BROW ne satisfont pas à ce principe, sur la base des observations susmentionnées.

128. L'IBPT se pose des questions sur l'efficacité du processus. Il s'agit d'adaptations purement administratives qui sont très simples, mais qui sont cependant très coûteuses lorsqu'elles doivent être effectuées manuellement. Ensuite, l'IBPT constate que seul un nombre limité d'opérateurs WLR auront adapté leurs propres processus d'ici au 1^{er} avril 2007 pour être en mesure d'offrir le WLR. Aussi l'IBPT considère-t-il ces 2 premiers mois comme un test idéal pour optimiser le processus WLR et les volumes proposés par Belgacom pour cette phase de lancement seront conservés pour limiter les coûts de cette phase purement manuelle et faciliter l'optimisation du processus.

129. A partir du 1^{er} juin 2007, les processus seront progressivement automatisés



permettant ainsi d'atteindre des volumes beaucoup plus élevés que par le biais de processus purement manuels.

130. Aussi, Belgacom doit-elle adapter les volumes dans l'article 25 de Annexe E de la manière suivante:

- *Extend: 2400 requests per day*
- *Full: 4800 requests per day*

L'IBPT approuve la proposition de Belgacom de ne traiter que 800 demandes par jour au cours des premiers 2 mois de lancement. 512.000 clients WLR potentiels pourront ainsi être activés en 2007.

ASPECTS OPERATIONNELS

Projets pour des clients ayant plusieurs lignes

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

131. BROW ne contient pas d'informations opérationnelles pour le cas de la revente d'une configuration de plusieurs lignes. L'article 33 de Annexe F renvoie cependant à la réduction lors de l'activation simultanée de différentes lignes à une seule adresse.

132. Belgacom mentionne dans le cadre de sa réaction au projet de décision que la possibilité d'une coordination supplémentaire peut être prévue pour des clients possédant plusieurs lignes sur une seule et même adresse d'installation à l'attention d'un seul utilisateur ou entreprise. Belgacom doit encore continuer d'élaborer cette offre payante à l'aide de conditions et de procédures d'encadrement spécifiques. Toutefois, une demande XML par connexion devra continuer d'être envoyée pour activer le WLR.

Décision de l'IBPT et motivation

133. Afin de garantir une transparence suffisante et de réaliser efficacement l'implémentation du WLR, Belgacom doit ajouter une partie opérationnelle au BROW donnant davantage d'informations sur plusieurs installations sur un seul site et sur la manière dont la gestion du projet aura lieu.

VI. SUR LE PLAN CONTRACTUEL

LoA

Contrat écrit

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

134. Plusieurs opérateurs estiment qu'un contrat écrit a un effet dissuasif et demandent tout comme pour BRUO et BROBA de ne pas créer de barrière écrite afin que le marché puisse évoluer positivement. Un bon contrôle du respect des pratiques du commerce ainsi que l'ajout de lourdes amendes à l'article 135 pour le slamming permettent selon eux d'éviter de nombreux problèmes sans engendrer de barrières.

Décision de l'IBPT et motivation

135. L'Institut a mis en avant les éléments suivants dans le projet de décision :

- L'accord relatif à l'activation du service de revente du raccordement téléphonique doit, par analogie à l'article 135 de la loi relative aux communications électroniques, être expressément et écrit ou établi sur un autre support durable devant pouvoir être consulté par Belgacom dans le cadre du processus de vérification décrit à l'annexe H. Par support durable, l'on entend: « *Tout instrument permettant à l'utilisateur final de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter aisément à l'avenir [...], et qui permette une reproduction inchangée des informations stockées* » (Exposé des motifs à la loi du 20 juillet 2006 portant des dispositions diverses, *Doc Parl.*, Chambre, 2005-2006, Doc 2518/001, p. 58). Le texte de Annexe H doit être adapté afin de permettre l'octroi de l'autorisation préalable explicite via un support durable.
- Il ressort des expériences avec le CPS ces dernières années que des mesures doivent être prises afin d'éviter des activations ou des désactivations erronées. Le fait de travailler avec une « Letter of Authority » (LoA) et une « Letter of Authority for Deactivation » (LoD) a contribué à réduire ces passages erronés. Le législateur a repris la même philosophie à l'article 135 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Les exigences en matière de contenu imposées en ce qui concerne la LoA ou la LoD écrites dans l'offre de référence doivent également être reprises sur le support durable.
- Sans les garanties écrites ou similaires à un écrit⁷ nécessaires, l'IBPT ouvrirait la porte à des (nouveaux) problèmes alors que le grand nombre d'activations CPS démontre qu'un contrat écrit n'entrave pas le développement de la concurrence.
- Annexe H doit également prévoir un processus de vérification dans lequel intervient l'IBPT jusqu'à ce que le législateur ait adapté l'article 135 afin d'également tenir compte de l'introduction du WLR. Ce processus de vérification doit, pour ce qui est des étapes et des principes, être similaire au processus de vérification élaboré par Belgacom au § 4.2.1. de la version de BRIO 2004, qui a été approuvée suite à la décision de l'IBPT du 16 décembre 2003 concernant la proposition d'offre d'interconnexion de référence de Belgacom pour l'année 2004, et notamment les remarques de l'IBPT au point 4.e. de cette décision. L'Institut

⁷ cf. article 16 de la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects des services de la société de l'information.

précise que le montant de la compensation et du remboursement des coûts liés à la ligne, mis en avant par Belgacom au point 1.6. de Annexe H peuvent être maintenus, vu l'analogie avec l'article 135.

136. Dans sa réponse à la consultation, Belgacom se déclare d'accord pour, dans le cadre du WLR, également travailler par analogie à l'article 135. En réponse aux points de l'IBPT, Belgacom propose dans sa réponse d'ajouter la formulation suivante pour le processus de vérification dans BROW :

The Letter of Authority (copy and/or original) can also be requested by the BIPT, either directly from the Beneficiary concerned, or indirectly via Belgacom on its own initiative, either on request of Belgacom or a Beneficiary. In that case the requested Beneficiary sends the Letter of Authority concerned to the BIPT within the frames mentioned above.

In case the BIPT judges that no valid Letter of Authority could be sent by the requested Beneficiary, it will allow Belgacom to cancel the WLR request or cease the activated WLR. In that case, Belgacom reserves the above mentioned right to take the regulatory and/or judicial actions and charge the Beneficiary 750€ compensation in analogy of art. 135 of the law of June 15th 2005. The Beneficiary will reimburse the User for all line related charges billed 4 months before the introduction of the complaint.

L'IBPT marque son accord avec la proposition de Belgacom moyennant la correction de la date de la loi de 15 en 13 juin 2005.

137. Ensuite, l'IBPT demande à Belgacom, vu l'analogie à l'article 135 faite dans la décision de l'analyse du marché, d'insérer dans BROW l'autorisation préalable expresse par le biais d'un support durable.
138. Belgacom demande qu'il soit regardé au cas par cas pour le slamming, afin de ne pas de devoir développer d'outils supplémentaires tel que cela a été le cas pour le CPS. L'IBPT marque son accord sur ce point.

Le numéro de client de Belgacom

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

139. Selon Scarlet, un numéro de client identifie uniquement le client de Belgacom, pas le raccordement. Belgacom ne possède apparemment pas d'identification unique permanente d'un raccordement. L'on ne peut mettre les inefficacités et les défauts de Belgacom sur les bras des opérateurs alternatifs.
140. Selon TELE2/Versatel, l'obtention du numéro de client de Belgacom constitue une barrière à l'entrée importante qui ne doit pas être nécessaire. Si ces informations sont maintenues, la concurrence devrait y avoir accès (accès à toute la base de données) autrement que via l'IVR actuel (numéro 078), qui est très lent et très incomplet. Pour rappel, la communication du numéro de client de Belgacom a toujours eu pour seul objectif d'éviter les erreurs d'activation d'une ligne erronée, et non d'éviter le slamming. Les risques d'erreur seraient limités en fournissant l'accès à la base de données complète des numéros de client de Belgacom et il ne serait pas inutilement créé de barrière à l'entrée.
141. La plate-forme attire l'attention sur le fait qu'en cas de portabilité des numéros, l'opérateur receveur doit au moins communiquer le numéro de client de l'opérateur donneur et que la pratique démontre qu'il n'y a pas de problèmes opérationnels.
142. Belgacom signale que pour la situation WLR OLO1 vers WLR OLO2, elle veut conserver le numéro de client Belgacom sur la LoA. Ce numéro de client Belgacom est ensuite le numéro de client que reçoit le WLR OLO de Belgacom et est identique pour tous les utilisateurs finals de

cet OLO donné. Le numéro de client Belgacom de chaque opérateur WLR sera ensuite disponible sur le site Internet sécurisé.

Décision de l'IBPT et motivation

143. Dans le projet de décision, l'IBPT a fait preuve de compréhension vis-à-vis de l'opinion des opérateurs alternatifs qui considèrent que l'exigence du numéro de client Belgacom sur la LoA et dans la demande WLR forme un obstacle pour acquérir des clients mais a d'autre part déclaré qu'il craignait réellement que la suppression de cet unique contrôle donne lieu tant à des erreurs involontaires avec des conséquences fâcheuses qu'à des pratiques malhonnêtes (comme la vente agressive). En comparant le numéro d'appel au numéro du client, Belgacom peut éviter l'exécution d'une activation WLR sur une mauvaise ligne. Ceci a en effet des conséquences graves: non seulement, un changement est effectué à tort sur le plan de l'opérateur qui facture l'abonnement, mais le trafic du client concerné est également dirigé vers l'opérateur alternatif, indépendamment de la volonté du client. Si la CLI n'est pas reconnue par l'opérateur alternatif, tous les appels seront rejetés et le client concerné ne pourra plus téléphoner (peu de clients connaissent en effet la possibilité d'override via le 1551). Si la CLI est tout de même acceptée par l'opérateur alternatif, le client recevra après un certain temps une facture d'un opérateur avec lequel il n'a jamais conclu de contrat en matière d'abonnement et de traitement du trafic.

Compte tenu des risques réels possibles de la suppression d'un numéro de client sur la LoA et des chiffres communiqués de Belgacom lors de préparation BRIO 2004, pour lesquels on obtiendrait environ 3.000 cas d'activation d'un numéro d'appel erroné en extrapolant, l'IBPT estime qu'il est nécessaire de conserver le numéro de client sur la LoA.

144. La solution avancée par Belgacom dans Annexe H, qui consiste en la mise à disposition d'un numéro 078 auquel le numéro de client de l'utilisateur final peut être obtenu moyennant l'indication du numéro d'appel et de la date de naissance, est analogue à la réglementation qui a été approuvée à la suite de la décision de l'IBPT du 16 décembre 2003 relative à la proposition d'offre d'interconnexion de référence de Belgacom pour l'année 2004. Cette solution est une mesure qui, compte tenu de toutes les circonstances et facteurs pertinents, répond le mieux à l'objection des opérateurs alternatifs selon laquelle le client qui passe de Belgacom à un opérateur alternatif n'a pas toujours son numéro de client à portée de main. Donner aux opérateurs WLR accès à la totalité de la base de données des clients de Belgacom, comme proposé dans la réponse à la consultation prospective concernant le WLR du 15 mai 2006, exclurait des erreurs mais globalement, ne contribuerait pas à la lutte contre le slamming, au contraire.

145. Concernant la situation d'un passage de WLR OLO1 vers WLR OLO2, l'IBPT constate que Belgacom ne peut pas utiliser le numéro de client sur la LoA pour identifier la ligne, si l'on entend par ce numéro de client le numéro de client Belgacom de WLR OLO 1, étant donné que ce numéro de client est identique pour toutes les lignes WLR chez un opérateur WLR donné. Maintenant que Belgacom n'a invoqué aucune impossibilité dans sa réponse à la consultation pour exécuter l'activation WLR de WLR OLO 1 vers WLR OLO 2, l'Institut considère que le numéro de téléphone suffit pour dans ces cas, identifier la ligne dans les systèmes de Belgacom. L'utilisation du numéro de clients Belgacom dans la LoA pour ce transfert, pourrait cependant ouvrir la porte à des pratiques de slamming, dans la mesure où le personnel des opérateurs WLR peut rapidement lire les numéros de clients de leurs concurrents. Aussi l'Institut préfère-t-il que le numéro de client à compléter sur la LoA soit, dans les cas visés dans ce paragraphe, le numéro de client de l'utilisateur final chez WLR OLO1. Pour compléter la 'WLR request', il faut toujours, vu les exigences de système de Belgacom, que le WLR OLO 2 complète le numéro de client Belgacom de WLR OLO 1. Cela ne forme pas de barrière supplémentaire car le WLR OLO 2 sait de toute façon et doit savoir si le client potentiel est transféré de chez Belgacom ou de WLR OLO 1 et si le numéro de client Belgacom de WLR OLO 1 est disponible sur le site Internet sécurisé de Belgacom.

Désactivation du service WLR

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

146. BROW requiert cependant une autorisation écrite (LoA) pour migrer une ligne d'accès Belgacom vers le WLR, mais il n'est nulle part question d'une LoD que l'utilisateur final doit signer si Belgacom récupère le client.
147. Belgacom estime qu'une LoD et la procédure y afférente ne s'inscrivent pas dans le cadre de l'offre de référence WLR, mais déclare d'autre part qu'elle appliquera la procédure lors de la désactivation d'un WLR et marque son accord sur la reprise du texte telle que décrit dans la décision du Conseil du 14 décembre 2005.

Décision de l'IBPT et motivation

148. Sur la base de l'obligation de non-discrimination, la section retail de Belgacom doit également fournir une « Letter of Authority for WLR deactivation » (WLR LoD) standardisée aux utilisateurs finals souhaitant désactiver un service WLR. Cette LoD doit être ajoutée au BROW.
149. L'IBPT décide que Belgacom doit utiliser le texte suivant:

« Autorisation de facturation de l'abonnement téléphonique par Belgacom

nom:.....

prénom ::

rue numéro

code postal commune

Numéro de client

Numéro de téléphone principal*

*numéros liés au numéro de téléphone principal/série de numéros (MSN) pour lesquels la demande est d'application:

Le titulaire des numéros de téléphone susmentionnés, demande que son abonnement téléphonique, ainsi que les services supplémentaires sur sa ligne, soit de nouveau facturé par Belgacom et habilite ainsi Belgacom à effectuer les démarches nécessaires.

Le titulaire des numéros est tenu de respecter ses obligations contractuelles vis-à-vis de son opérateur actuel.

Signature du titulaire des numéros:

Date: »

150. Pour le bon ordre, l'Institut confirme qu'à la rubrique « Numéro de client » dans le texte ci-dessus, il y a lieu de compléter le numéro de client du WLR OLO.
151. Annexe H doit également prévoir un processus de vérification dans lequel tant l'OLO que l'IBPT peuvent intervenir jusqu'à ce que le législateur ait adapté l'article 135 afin d'également tenir compte de l'introduction du WLR. Ce processus de vérification doit, pour ce qui est des étapes et des principes, être similaire au processus de vérification élaboré par Belgacom au § 4.2.1. de la version de BRIO 2005, qui a été approuvée suite à la décision de l'IBPT du 14 décembre 2004 concernant la proposition d'offre d'interconnexion de référence de Belgacom pour l'année 2005, et notamment les remarques de l'IBPT au point 4.g. de cette décision.

Durée de validité de la LoA

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

152. La Platform estime que la durée de validité de 2 mois après la date de la signature est beaucoup trop courte par rapport à la capacité de provisioning prévue par Belgacom. Selon eux, la

capacité nécessaire est nettement sous-évaluée. Par conséquent, de nombreuses demandes d'activation vont durer plus de 2 mois puisque Belgacom n'est pas capable de répondre suffisamment à la demande du marché. Une durée de validité de 6 mois est la durée minimum pendant les 9 premiers mois qui suivent le lancement du WLR. Toutefois, durant les mois qui suivent, la durée de validité doit être prolongée de 3 mois au lieu de 2 mois, comme prévu pour le CPS.

153. Belgacom est disposée à accepter un maximum de 3 mois tout comme pour la CPS LoA. Une période de six mois est trop longue car sinon les clients sont bloqués et ne peuvent pas donner suite à de nouvelles autres offres de sorte que cette concurrence a un effet dissuasif.

Décision de l'IBPT et motivation

154. L'IBPT se rallie au point de vue ainsi qu'au raisonnement de la Platform. Prévoir une durée de validité de seulement 2 ou 3 mois est déraisonnable dans les circonstances décrites ci-dessus. Par ailleurs, pour le CPS, une durée de validité de LoA de 6 mois est également utilisée pendant la 'learning curve'. Belgacom doit modifier comme suit les 2 mois à l'article 8 de Annexe H et ensuite, par analogie au CPS, accepter, après les 9 premiers mois, une durée de validité de 3 mois :

« During the first nine (9) months after the launch of WLR, the validity period of the Letter of Authority is limited to six (6) months as from the date of its signature. A Letter of Authority signed more than 9 months after the WLR launch has a validity period of three (3) months as from the date of its signature. »

155. L'Institut n'est pas d'avis que les utilisateurs finals ne peuvent pas donner suite à des offres tierces pendant la durée de validité d'une LoA (ou LoD). Le client conserve toujours cette liberté, éventuellement moyennant le paiement d'une indemnité licite à l'opérateur qui peut se prévaloir d'une LoA ou LoD valable antérieure à l'offre tierce.

ASPECTS CONTRACTUELS ENTRE BELGACOM ET L'OPERATEUR WLR

Durée minimale de la ligne d'accès WLR

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

156. La Platform n'est pas d'accord avec la durée contractuelle minimale d'un an qu'a fixée Belgacom par analogie au retail pour chaque ligne d'accès WLR séparément. Ils font remarquer qu'il n'existe pas de durée minimale pour le CPS. La Platform est éventuellement d'accord avec une durée minimale d'un an en cas de nouveau raccordement.
157. Comme pour Belgacom retail, Belgacom veut disposer d'une durée minimale pour indemniser les coûts de l'activation du WLR sur la nouvelle ligne ou la ligne existante. Selon eux, cela introduit un engagement minimum du Bénéficiaire WLR par rapport au produit WLR.

Décision de l'IBPT et motivation


158. Normalement, une durée contractuelle minimale est imposée afin de pouvoir récupérer les frais d'activation encourus sur une durée donnée de l'abonnement. Belgacom ne demande une indemnité au niveau retail qu'en cas de résiliation d'un abonnement avant la fin des 12 premiers mois. Si un client passe chez un opérateur WLR avant un an, ce client sera redevable de l'indemnité de rupture à Belgacom, de sorte que Belgacom soit toujours assurée de percevoir minimum 1 an de revenus d'abonnement.
159. Par conséquent, aucune indemnité supplémentaire ne doit être demandée au niveau WLR, sauf pour un nouveau client qui devient directement client chez un opérateur WLR et qui n'est passé de Belgacom à cet opérateur. Dans ce cas, Belgacom ne serait pas assurée de la perception de

minimum 1 an de revenus d'abonnement et une indemnité supplémentaire peut donc effectivement être demandée pour ce type de clients (ayant donc reçu une activation réelle via l'opérateur WLR). Belgacom applique l'article 56 de l'Appendix A et impose uniquement une durée minimale du contrat pour un nouveau raccordement téléphonique.

SLA

Forecasting

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

160. La Platform fait remarquer que la précision du forecasting requise au cours des trois premiers mois est inacceptable parce qu'il est très difficile de prévoir la demande du marché pour un nouveau service.
161. Les opérateurs alternatifs comprennent qu'un forecasting le plus précis possible est nécessaire pour dimensionner les processus automatiques. Vu qu'une main-d'œuvre très limitée (principalement administrative) est nécessaire pour effectuer une activation, le forecasting pourrait être uniquement indicatif et ne pourrait impliquer aucune compensation financière pour Belgacom.
162. Talk Talk proteste contre les compensations financières que Belgacom demande en cas de forecasting incorrect. Ils proposent eux-mêmes une autre incitation pour encourager les opérateurs à faire des forecastings corrects. En Grande-Bretagne, les opérateurs réalisant des forecastings correctes bénéficient d'un avantage dans la répartition quotidienne du volume disponible.
163. La Platform n'est pas d'accord que Belgacom impose l'horizon, la fréquence ainsi que les modalités de ces forecastings unilatéralement.
164. La Platform fait remarquer que la capacité prévue par Belgacom pour les activations WLR est trop faible et qu'il est par conséquent non fondé de faire des forecastings parce que la demande du marché sera tout de même beaucoup trop élevée.
165. Lors du groupe de travail WLR du 10 novembre 2006, il a été souligné à juste titre que cela pose davantage problème lorsqu'un opérateur WLR n'utilise pas la totalité de sa capacité attribuée que lorsqu'une trop grande capacité est demandée. Il faut prévoir des buffers de sorte qu'une demande légèrement plus importante des autres opérateurs WLR puisse faire usage de la capacité encore disponible de ces opérateurs.
166. Belgacom fait remarquer dans sa réaction au projet de décision que les déviations sont trop importantes et que la responsabilité d'un planning correct est rejetée sur Belgacom alors que des forecastings corrects sont nécessaires
 Belgacom estime que ces déviations trop importantes doivent en tous les cas être limitées aux 6 premiers mois de la learning curve.
167. Belgacom signale également lors de la réunion du groupe de travail WLR que contrairement à ce qui est stipulé dans BROW, un opérateur ayant déjà atteint sa capacité attribuée, peut continuer à envoyer ses demandes d'activation WLR, mais que celles-ci seront traitées via un best effort.

Décision de l'IBPT et motivation

168. Vu qu'il s'agit d'un nouveau produit, la précision demandée du forecasting est considérée comme excessive. Les opérateurs WLR doivent avoir l'opportunité d'apprendre à faire des forecastings précises via une learning curve. L'application des mêmes règles de forecasting

comme pour un produit mature tel que BROBA revient à appliquer une seule et même règle dans différentes situations, puisque BROBA est un produit mature et qu'une certaine expérience a été acquise au niveau de la demande du marché réelle, alors que tel n'est pas le cas pour le WLR. Appliquer les mêmes règles de forecasting que pour BROBA n'est donc pas justifié.

169. L'IBPT imposera cependant un forecasting plus strict que dans le projet de décision pour tenir compte du fonctionnement interne de Belgacom, mais tout en prévoyant en même temps encore suffisamment d'espace pour la learning curve.
170. Belgacom adapte les articles 20 et 21 de Annexe E comme suit :

0 20. The forecasting system in scope of this offer is based on a rolling forecast for one year with monthly submissions for the whole of Belgium.

*1 21. The forecasted volume for month M will be compared with the forecast for month M-1. The deviation on the **first and second** month will be – 10 % and + 10 %. The deviations for the **third till the sixth** month can be higher 20% or lower 20% than the transmitted volumes the previous month. **The volumes planned for the following six months are indicative.***

L'article 22 est adapté sur la base des déviations proposées à l'article 21 proposé. L'article 23 est supprimé étant donné qu'il s'agit d'une copie de l'article 20.

171. Belgacom doit supprimer l'article 27 de Annexe E et ne peut donc pas demander de compensations financières en cas d'overforecasting étant donné que seule une main-d'œuvre très limitée (principalement administrative) est nécessaire afin d'effectuer une activation. Demander des compensations financières pour l'overforecasting aux opérateurs WLR alors que ce procédé n'est pas appliqué à la section retail de Belgacom n'est pas conforme au principe de non-discrimination et ne garantit pas de conditions concurrentielles équilibrées. De même, les règles proposées par Belgacom à l'article 28 de Annexe E, qui stipulent que si plus de 15% de wrong WLR requests sont envoyées, un surplus de 50% de coût d'activation sera porté en compte pour tout message dépassant le seuil, n'ont pas de pendant pour Belgacom retail et doivent donc être supprimées.
172. L'IBPT tient cependant à ajouter une incitation pour le forecasting exact en y subordonnant la répartition de la capacité disponible. Belgacom a élaboré sa propre proposition sur la base de la proposition de l'IBPT dans le projet de décision :

In order to stimulate reliable forecasting and to optimize the use of the available capacity volume, Belgacom analyze:

- 1. on a monthly base, the forecasted volumes of each Beneficiary vs. the acceptable fluctuation rate as described above, and*
- 2. the average daily requests volume and the rejection percentage*

Based on that Belgacom will distribute the available provisioning capacity for month M as follows:

- 15% will be equally divided between the forecasting Beneficiaries for month M that had a forecasting deviation equal or less then 10% in the previous month*
- 15% will be equally divided between the forecasting Beneficiaries for month M that had an average daily ordering volume within the acceptable deviation during month M-1 and with a rejection percentage equal or less then 15% in the previous month*
- The remaining 70% will be equally divided between all forecasting Beneficiaries*

The first-time-forecasting Beneficiaries, will be taken into account in the three categories.

173. En cas de très mauvais forecasting et d'estimation de la demande du marché pour tous les opérateurs, la nouvelle proposition de Belgacom ne précise pas ce qu'il advient de la capacité disponible dans la catégorie 1 et/ou 2. L'IBPT demande d'encore ajouter la phrase suivante à sa proposition :

In case there are no Beneficiaries that fulfil the requirements for category 1 or 2 then the available capacity in that category will be divided between all Beneficiaries.

174. Il s'agit d'une part d'un nouveau produit pour lequel les opérateurs WLR peuvent difficilement évaluer quelle sera l'ampleur de la demande du marché et d'autre part, Belgacom supporte des coûts supplémentaires minimums pour le forecasting d'un seul opérateur WLR étant donné qu'il s'agit d'opérations purement manuelles et que cette demande surestimée par la capacité d'activité limitée peut dans beaucoup de cas être compensée par la demande plus importante chez les autres opérateurs WLR.
175. L'IBPT fait remarquer que le système où la capacité disponible est répartie sur la base du forecasting présente des inconvénients, en cas d'overforecasting ou de fluctuations des volumes quotidiens. Des demandes erronées ont un impact négatif sur les volumes disponibles limités. Dans le cadre de la consultation, l'IBPT a demandé à Belgacom de reconsidérer cet aspect opérationnel et de proposer une formulation adaptée à l'IBPT. Belgacom veut adapter l'article 31 comme suit:

In order to optimize the relation between the number of daily requests versus daily volume capacity and this without generating inefficient waiting lists, the daily volumes will be extended with 10% of the allowed variance.

As no order beyond the allocated daily volume will be rejected, Belgacom will develop a volume check reporting every second Friday of the Month in order to communicate the status to the market and if necessary re-allocate a new daily volume by participating Beneficiary

If for any reason, a Beneficiary realizes some difficulties to reach its allocated volume, it will be enabled to communicate that on that particular Volume Check Date. For the sake of clarity the Volume Check Date will have no impact on the allocated monthly volume covered by the SLA conditions.

Also the forecasted volume, if necessary can be rectified on that day, since the free capacity will be redistributed based on these forecast volumes. No forecast rectification input of the Beneficiary will be considered as 'no changed volume compared to the input of M-1'.

Belgacom will publish a calendar covering the different due dates:

- Beneficiary Forecast Input Date (first Monday of M-1 till 12:00 noon)*
- Beneficiary Volume Allocation Date (first Monday of M-1 till 16:00)*
- Beneficiary Volume Correction Date (second Friday of M till 12:00 noon)*
- Beneficiary Volume Check Date (second Friday of M till 16:00)*

176. L'IBPT continuera à discuter de cette nouvelle proposition pour le système de forecasting et de capacité lors de la prochaine réunion de travail WLR, mais n'y voit pas d'objection. Il s'agit cependant d'une matière très complexe pour laquelle il est important d'obtenir un processus opérationnel fonctionnant convenablement et utilisant le mieux possible la capacité disponible. Dans cette optique, l'IBPT est satisfait de la proposition de Belgacom qui prévoit un buffer quotidien et qui revoit les volumes alloués chaque deuxième vendredi du mois.

Autres aspects SLA

177. L'IBPT ne se prononcera que dans le prochain projet de décision sur les autres aspects SLA comme entre autres la portée, la durée proposée des délais de provisionnement et de réparation (provisioning timers et repair timers), ...

VII. PRICING & BILLING

REDEVANCE RECURRENTTE

178. Le tarif de gros, à appliquer par Belgacom en cas de revente de raccordements téléphoniques, peut être déterminé de plusieurs manières. Plus précisément, il peut être opté pour une approche 'retail minus' ou 'cost plus'⁸.
179. L'IBPT a opté pour – certainement au cours de la phase de début de l'offre de revente de raccordements téléphoniques - travailler avec un prix retail minus⁹. Cela correspond au choix fait par la plupart des pays offrant déjà une revente de raccordements téléphoniques.
180. Lors de la détermination d'un prix retail minus, il va de soi que l'on se base sur le prix retail du service, dont un certain nombre de coûts sont déduits que l'opérateur historique ne supporte plus en cas de vente wholesale ou qui ne sont plus (ou dans une moindre mesure) attribués suite à une vente wholesale. En outre, un certain nombre d'éléments doivent également être ajoutés à cette valeur de retail minus. Ceux-ci ont trait aux coûts spécifiques relatifs à l'offre du service wholesale.

Point de départ de l'approche retail minus

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

181. Plusieurs acteurs du marché estiment qu'un abonnement Discovery Line doit également être repris dans l'offre WLR. L'opinion de Belgacom selon laquelle cet abonnement sera repris dans l'offre wholesale comme un prix de gros 'classic line' normal est contestée par les différents opérateurs alternatifs. En effet, ils estiment que cela équivaldrait à un effet de ciseaux tarifaires. Ensuite, l'argument est avancé qu'il est très incertain que les opérateurs alternatifs soient en mesure de développer une offre similaire à la Discovery Line en combinant le WLR et le CPS, d'autant que la Discovery Line est souvent un produit 'naked DSL'. Ils estiment qu'une analyse approfondie des modèles d'appel des abonnés Discovery Line s'impose.
182. Un acteur du marché déclare que dans le cas de la Discovery Line, les coûts de communications additionnels doivent encore être répercutés sur l'opérateur WLR, après avoir appliqué un retail-minus.
183. Il est souligné que l'offre WLR doit être appliquée à toutes les formules PSTN et ISDN BA, donc également la Duo Line, Twin Line, cascade etc.

Projet de décision de l'IBPT et motivation

184. L'IBPT déterminera un « tarif retail de référence unique » à utiliser comme base pour les calculs¹⁰. Ce tarif reflète les prix d'abonnement demandés par Belgacom à ses utilisateurs finals. A cet égard, une distinction peut être faite entre les lignes PSTN et les lignes ISDN-BA. Dans ce cadre, l'IBPT utilise les tarifs retail d'application au 1^{er} avril 2007.

⁸ Cf. § 2.3.2 (p. 129) de la décision du Conseil de l'IBPT du 19 juin 2006 relative à la définition des marchés, à l'analyse des conditions de concurrence, à l'identification des opérateurs puissants sur le marché et à la détermination des obligations appropriées pour les marchés de détail du groupe « Accès », sélectionné dans la Recommandation de la Commission européenne du 11 février 2003: Marché 1: Accès au réseau téléphonique en position déterminée pour la clientèle résidentielle & Marché 2: Accès au réseau téléphonique en position déterminée pour la clientèle non résidentielle.

⁹ Cf. § 2.3.3 (p. 129) de la décision du Conseil de l'IBPT du 19 juin 2006 (analyse du marché marchés 1 & 2)

¹⁰ Cf. § 2.3.2 (p. 130) de la décision du Conseil de l'IBPT du 19 juin 2006 (analyse du marché marchés 1 & 2)

185. La portée de l'offre WLR ne s'étend évidemment pas aux formules d'abonnement comprenant un nombre de minutes d'appel, car c'est l'OLO lui-même qui doit développer sur demande ce type de formules 'pack'. Le « tarif retail de référence unique » tiendra cependant compte de tous les tarifs et formules d'abonnements « purs » offerts par Belgacom. À cet égard, on pense en premier lieu au tarif Discovery Line. Belgacom considère cette formule d'abonnement comme une formule couvrant les coûts, si l'on tient compte des recettes supplémentaires que Belgacom peut obtenir grâce aux recettes de trafic de cette ligne. Belgacom a en outre également signalé que des services autres que la téléphonie (par exemple large bande) peuvent également permettre un résultat globalement rentable. C'est pour cette raison que le « tarif retail de référence unique » sera une moyenne pondérée¹¹ des différentes formules d'abonnement, où la redevance d'abonnement standard pour la Discovery Line sera augmentée d'un montant représentant ces recettes supplémentaires (cfr. ci-dessous).
186. La moyenne pondérée ne tiendra néanmoins pas compte de la redevance d'abonnement pour un bénéficiaire du tarif social. Si un tel client choisit de prendre son abonnement par le biais d'un opérateur alternatif, cet opérateur alternatif doit, si les conditions sont remplies, autoriser la réduction sociale et payer le prix WLR « standard » à Belgacom. L'opérateur alternatif sera en effet indemnisé pour l'attribution du tarif social par le biais du mécanisme de compensation du fonds pour la composante sociale du service universel. La reprise de ces tarifs sociaux dans le « tarif retail de référence unique » mènerait à une double récupération pour les opérateurs alternatifs. Toutefois, pour les abonnements ISDN-BA, Belgacom n'a pas d'obligation d'octroyer des réductions sociales, de sorte qu'il n'y ait pas non plus de récupération de la part du fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux. Les réductions sociales doivent donc être traitées pour ISDN-BA comme des réductions ou des promotions normales (cfr. ci-dessous) et comptées dans la moyenne au prix payé par l'abonné même.
187. Concrètement, une moyenne pondérée de l'abonnement Classic¹², et de l'abonnement Discovery Line, ~~l'abonnement Duo-Line et l'abonnement social~~ sera utilisée pour les lignes PSTN, et pour les lignes ISDN-BA, l'on se basera sur l'abonnement standard, l'abonnement Twin, l'abonnement Duo-Line et l'abonnement social. Le nombre moyen de clients de chaque formule d'abonnement de l'année écoulée (2005 dans ce cas) est pris comme pondération.
188. En ce qui concerne Discovery Line, le prix de l'abonnement est augmenté des recettes supplémentaires que rapporte le trafic d'appel d'un tel client à Belgacom: le produit du nombre moyen de minutes d'appel par mois d'un client Discovery Line et la « surcharge » par minute (c'est-à-dire 0,124 EUR). Notez que l'IBPT ne tiendra pas compte d'éventuelles autres recettes sur une telle ligne pouvant contribuer à couvrir les coûts, comme par exemple l'abonnement ADSL. Et ce, pour différentes raisons. Premièrement, la différence avec le trafic vocal réside dans le fait qu'un abonnement ADSL n'est pas soumis à une surcharge sur une Discovery Line. Si cet abonnement doit contribuer à couvrir les coûts de la ligne, alors il conviendrait de conclure que dans le cadre d'un abonnement Classic, où le prix ADSL est le même, des marges supplémentaires « cachées » importantes sont enregistrées par Belgacom. De plus, il n'est pas exclu que lorsqu'un client passe au WLR (un produit « narrowband »), Belgacom conserve les recettes ADSL de ce client¹³. Belgacom peut donc toujours récupérer des coûts par cette voie. Enfin, il semble globalement peu réaliste de pouvoir tenir compte des éventuelles recettes (supplémentaires) de tous les services autres que le trafic vocal.
189. Il est à noter qu'une approche basée sur un retail-minus, tenant compte des tarifs BRUO et pour une détermination correcte de la taille du minus, garantit toujours une stimulation correcte des acteurs du marché. En effet, s'il n'est pas créé une marge suffisamment grande avec le prix retail (le 'prix plafond'), l'offre de revente des raccordements téléphoniques pourrait ne pas être fructueuse. Il devient alors très difficile pour les opérateurs alternatifs de concurrencer les tarifs d'abonnement retail de l'opérateur historique, de sorte que la pression de la concurrence ne profite que peu au client. Le fait de travailler avec un retail-minus pallie ce problème. D'autre

¹¹ Sur la base de la répartition des différentes formules d'abonnement chez les clients Belgacom.

¹² L'on entend par là également les types d'abonnement qui sont une variante à l'abonnement classique et sont offerts à un prix équivalent au niveau retail, c.à.d. la cascade et l'in-dialing.

¹³ Il faut signaler que la phase de début de la proposition de Belgacom ne permet pas le WLR sur une ligne avec un abonnement Belgacom ADSL, mais ce n'est que temporaire.

part, tenir compte des tarifs BRUO comme 'prix plancher' fait en sorte que le prix de revente des raccordements téléphoniques s'écarte suffisamment du prix du dégroupage de la boucle locale, de sorte que les investissements ne sont pas découragés et qu'il n'en résulte pas uniquement qu'une concurrence basée sur le service. Le document d'analyse de marché indique également que le prix de revente ne peut pas dissuader les réseaux câblés d'investir dans leur infrastructure¹⁴. Il peut être conclu que l'approche proposée aura un effet favorable sur le développement du marché.

Remarques des acteurs du marché sur le projet de décision

190. Un des acteurs du marché souligne à nouveau qu'il doit y avoir un prix d'abonnement spécifique pour la Discovery Line, vu que ce produit est absolument nécessaire et que les acheteurs WLR ne peuvent pas supporter le risque financier que les clients Discovery Line n'appellent pas et ainsi ne paient pas suffisamment pour compenser le prix WLR wholesale. L'IBPT est invité à vérifier les modèles d'appel des clients de Belgacom Discovery Line, afin de voir si ces clients n'appellent pas ou presque pas.
191. Un acteur du marché marque son accord sur la position selon laquelle le prix BRUO doit être considéré comme un prix plancher pour le prix WLR. Il souligne cependant qu'il espère qu'un prix raw copper revu verra très prochainement le jour, et plus précisément un prix qui sera basé sur les coûts. Toujours selon cet acteur du marché, le prix WLR proposé source de ciseaux tarifaires avec d'une part le tarif BRUO et d'autre part le prix d'abonnement retail Belgacom. Il estime que le prix WLR doit se situer environ à mi-chemin entre le prix retail Belgacom et le prix raw copper orienté sur les coûts.
192. Un acteur du marché s'oppose à la reprise des contributions de Belgacom au fonds pour le service universel en matière de tarifs sociaux, dans le calcul du tarif retail de référence unique. Cela abaisse le prix artificiellement risquant ainsi de perturber le marché. Cette situation est contraire à l'encadrement prévu dans la décision relative aux marchés 1 et 2. D'autre part, lorsqu'ils offrent des tarifs sociaux, les opérateurs sont compensés par le fonds, ce qui constitue une raison supplémentaire de ne pas reprendre le prix de l'abonnement social dans le tarif WLR.
193. Cet acteur du marché conteste la position de l'IBPT selon laquelle les coûts encourus par Belgacom pour les tarifs sociaux devraient être compensés par les autres tarifs pour lesquels aucune réduction sociale n'est d'application. Les dispositions légales ne le prévoient pas et les mécanismes de contribution au fonds non plus. De plus, cette récupération n'est guère vraisemblable vu la structure de coûts rigide de l'abonnement. En outre, suite à la méthodologie proposée, Belgacom paierait une contribution pour la seconde fois, à savoir par le biais d'une réduction supplémentaire du tarif WLR, ce qui est contraire au mécanisme de compensation déjà établi. L'IBPT ne peut pas introduire de mécanismes de compensation supplémentaires dans le cadre de ce dossier.
194. Enfin, la prise en compte du rabais social est contraire à la disposition du retail-minus telle que fixée dans la décision des marchés 1 et 2 : le rabais social ne peut pas être considéré comme un coût qui n'est plus supporté par Belgacom dans le cadre de la vente wholesale (*avoidable cost*).
195. Concernant les types d'abonnement à prendre en compte, il est en outre souligné que la Duo Line est basée sur une ligne ISDN-BA, et ne peut donc pas être prise en compte lors de la détermination de la moyenne pondérée pour les lignes PSTN, et également parce que les coûts pour ces lignes DUO sont liés aux lignes ISDN.
196. Cet acteur du marché est d'accord de dire qu'il n'y aura pas de prix spécifique par type d'abonnement.

¹⁴ Cf. § 2.3.2 (p. 130) de la décision du Conseil de l'IBPT du 19 juin 2006 (analyse du marché marchés 1 & 2)

Opinion de l'IBPT suite aux remarques sur le projet de décision

197. L'IBPT insiste à nouveau sur le fait que dans l'analyse de marché des marchés 1 et 2, il avait déjà constaté lors de l'imposition du WLR en tant que mesure, que pour le calcul retail-minus le point de départ était un tarif retail de référence unique. Ce phénomène s'explique par le fait que c'est aux acheteurs WLR de développer eux-mêmes des formules d'abonnement afin de stimuler ainsi l'innovation et la concurrence. Un prix wholesale séparé pour la Discovery Line est par conséquent exclu. Il est possible que les clients Discovery Line ne génèrent pas suffisamment de revenus de trafic pour compenser le prix WLR wholesale, mais à cet égard, il faut tenir compte du fait que le prix wholesale est une moyenne pondérée et qu'en fait, les acheteurs WLR paient 'trop peu' à Belgacom pour les abonnements standards. Si les acheteurs WLR devaient avoir un mélange de clients similaire à Belgacom, ils paieraient pour la moyenne pondérée juste autant que s'ils devaient payer un prix séparé pour chaque type d'abonnement. Dès lors, l'IBPT ne voit aucune raison de modifier sa décision pour ce point.
198. L'IBPT reconnaît qu'il n'a pas bien pondéré le prix d'abonnement Duo Line lors du calcul PSTN. Le présent projet de décision a par conséquent adapté les passages et les calculs en question et la Duo Line est utilisée pour le calcul ISDN-BA.
199. L'IBPT marque son accord sur la position d'un des acteurs du marché selon laquelle il ne peut pas être tenu compte des réductions sociales lors de la détermination du tarif retail de référence unique. Lorsque des opérateurs alternatifs offrent des tarifs sociaux à leurs clients, ils sont indemnisés à cet effet par le fonds pour la composante sociale du service universel. Si la moyenne pondérée tenait compte de ces réductions sociales, ces opérateurs recevraient ainsi une double récupération de la réduction offerte, une fois via le prix WLR moins élevé et une fois via le fonds. L'IBPT a par conséquent adapté son projet de décision dans ce sens.
200. L'IBPT tient à souligner qu'il tiendra compte, comme déjà dit précédemment, de tous les types d'abonnement offerts par Belgacom. C'est déjà fixé dans la décision de l'analyse des marchés 1 et 2. [REDACTED]
C'est nécessaire afin de permettre aux opérateurs alternatifs d'élaborer une offre tout à fait concurrentielle. Si Belgacom modifie un prix retail ou son offre retail, l'IBPT en étudiera les effets sur le prix WLR et procédera éventuellement à l'adaptation du prix WLR. L'IBPT ne voit aucune raison de modifier sa décision concernant ce point.

Termes à déduire

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

201. Le minus doit tenir compte des différents aspects propres à une offre WLR. Un acteur du marché cite les composantes de coûts suivantes qui seront évitées par Belgacom : billing, bad debt, customer service, IT & logistics, promotions systématiques, sales & marketing et retention, fraude management, branding, ...
202. Il est également signalé que les coûts du modèle de coûts Happy Time et de la Discovery Line doivent être analysés afin de garantir la cohérence de l'offre WLR avec ceux-ci.

Projet de décision de l'IBPT et motivation

203. Belgacom évite évidemment de remplacer par une vente wholesale un certain nombre de coûts engendrés par une vente retail, et moins de coûts sont attribués suite à la vente wholesale. Il s'agit plus précisément de coûts de type « billing & bad debt » concernant les propres clients retail et les coûts commerciaux (marketing, téléboutiques, service à la clientèle...). Le montant de ces coûts par client retail doit être déduit du prix de l'abonnement. Dans ce cadre, l'IBPT souhaite conserver le plus de cohérence possible avec le modèle retail-minus utilisé à ce jour pour le calcul des tarifs BRUO.

204. Lors de l'explication du retail-minus pour le *Billing et Bad debt*, Belgacom a vivement insisté sur le fait que des parties importantes des systèmes de facturation retail continueront également d'être utilisées pour la facturation du WLR, à savoir: « *La facturation du service WLR sera effectuée via la facturation existante pour les clients retail (COB) moyennant certaines adaptations[. . .] Il s'agit de la solution la plus efficace* »¹⁵. L'IBPT accepte par conséquent la réévaluation des coûts effectuée par Belgacom et pouvant être pris en compte dans la détermination du minus pour Billing & Bad Debt (retail). Il est à remarquer que vu que les résultats du modèle ABC de Belgacom pour 2005 ne seront disponibles qu'à partir de la fin du mois de janvier 2007, ces données ne peuvent pas être utilisées. C'est pour cette raison que l'IBPT opte pour utiliser les valeurs (adaptées) relatives à 2004. Par ailleurs, Belgacom elle-même indique qu'elle ne s'attend pas à ce que les chiffres pour 2005 diffèrent réellement de ceux pour 2004.
205. Pour les *coûts commerciaux*, Belgacom a également prévu une réévaluation par rapport au relevé des coûts pour BRUO 2006. Elle renvoie à cet égard notamment aux coûts de développement et de gestion du produit WLR, au soutien et à la formation des canaux de vente, ... L'IBPT n'est pas d'accord de dire que ces arguments justifient un minus inférieur pour les coûts commerciaux par rapport à BRUO 2006. En effet, certains des coûts qui, selon Belgacom, ne tombent pas dans le cadre du WLR, doivent, selon l'IBPT, bien être déduits. Dans la méthodologie de l'IBPT, d'autres coûts auxquels Belgacom renvoie sont récupérés par le biais de la prise en compte des frais de fonctionnement dans notamment le coût unique par activation par ligne (cfr. ci-dessous) et doivent donc cependant être déduits de la retail rental fee. Autrement dit, les coûts commerciaux utilisés dans le modèle BRUO sont repris sans adaptation pour le calcul du minus WLR.
206. Enfin, il est à remarquer que, vu l'allocation des coûts des activités de management sur la base de la méthode Equal Proportionate Mark-up¹⁶, il est recommandé de veiller à ce que la proportion d'overhead dans la redevance récurrente WLR soit cohérente avec cette règle. En effet, la suppression du point de départ pour l'approche retail minus des coûts liés à un certain nombre d'activités, qui se composent en outre d'une part relativement importante de main-d'oeuvre¹⁷ rend une rééchelonnement des coûts d'overhead nécessaire. Cette approche est également confirmée dans un PIB de l'IRG concernant le Retail Minus¹⁸.
207. Concrètement, la différence entre le (point de départ x % overhead) et le (WLR sans adaptation overhead x % overhead) sera déduite comme terme absolu. Le pourcentage d'overhead est déduit du rapport relatif aux comptes séparés 2004. Une valeur totale des activités de management y est en effet indiquée¹⁹ ainsi qu'une indication du total des coûts ABC et PPP²⁰.
208. Enfin, l'IBPT souligne que lors de la détermination du minus, il faut tenir compte de la marge bénéficiaire que Belgacom peut obtenir sur les revenus d'abonnement. L'imputation d'une partie de la marge dans le minus devrait par conséquent permettre tant à Belgacom qu'à l'acheteur WLR de réaliser une partie de la marge. Il est à noter que cette approche est alignée sur le PIB relatif au Retail-Minus²¹, où il est stipulé que le minus peut tenir compte d'une certaine marge réalisée par l'opérateur historique sur certains produits retail :

¹⁵ Présentation de BGC concernant le WLR du 6/10/2006 à l'IBPT – slide 13

¹⁶ Cf. Voir notamment le rapport de Ernst & Young « *Contrôle de la séparation comptable 2004 de Belgacom SA de droit public* »: renvoi à la clef globale à la p. 37 spécifiant en outre que la détermination de cette clef, la « *BGC SA total rémunération cost* » reçoit une pondération de 50%.

¹⁷ Cf. Informations relatives à la répartition détaillée des activités commerciales qui ont notamment été communiquées à l'IBPT dans le dossier Happy Time.

¹⁸ Cfr. Principles of Implementation and Best Practice regarding the use and implementation of Retail Minus pricing as applied to electronic communication activities (en date du 8 février 2006).

¹⁹ Voir figure à la p. 14 du rapport « *Contrôle de la séparation comptable 2004 de Belgacom SA de droit public* » (du 28 décembre 2005)

²⁰ Voir figure à la p. 59 du rapport « *Contrôle de la séparation comptable 2004 de Belgacom SA de droit public* » (du 28 décembre 2005)

²¹ Principles of Implementation and Best Practice regarding the use and implementation of Retail Minus pricing as applied to electronic communication activities (en date du 8 février 2006). 8 februari 2006)

An NRA should consider whether the minus should also account for a return on capital employed for those retail costs included in the calculation of minus. If an NRA decides that the minus should include this, then there are potentially a range of possible approaches available to calculate the level of this cost to be included. These possible approaches could include using the notified operator's weighted average cost of capital (adjusted to reflect risks in the specific market if the NRA has adopted a divisional cost of capital) or using an estimate for a benchmark of cost of capital of the sector, or using an alternative measure of returns such as return on turnover.

Dans cet esprit, le régulateur néerlandais OPTA a déclaré dans son projet de décision concernant le WLR qu'une marge ('return on sales') de 5% est comptabilisée dans le minus. L'IBPT a, sur la base des informations dont il dispose, d'abord voulu faire une première estimation prudente de l'importance de la marge, et en a porté une partie en compte dans le minus appliqué sur le tarif retail de référence unique. L'IBPT continuera évidemment de surveiller l'importance de cette marge à l'avenir.

Remarques des acteurs du marché sur le projet de décision

209. Un acteur du marché souligne qu'il ne peut pas marquer son accord sur la non retenue par l'IBPT de la proposition de Belgacom concernant les coûts commerciaux .
210. Il émet également des réserves concernant les coûts d'overhead. Il est supposé que ces coûts portent sur les frais de gestion (administration générale et autres). Dans le modèle ABC de Belgacom, ceux-ci sont affectés aux produits et non aux activités. Etant donné que le projet de décision stipule que les coûts déduits sont des coûts qui ne sont plus supportés par l'opérateur historique en cas de vente wholesale, les coûts d'overhead ne peuvent par conséquent pas en faire partie. En effet, ceux-ci ne sont pas spécifiquement liés à ces activités et ne peuvent donc pas être considérés comme des coûts pouvant être évités en cas de vente wholesale.
211. En outre, un acteur du marché fait remarquer que dans l'approche actuelle, tous les bénéfices réalisés sur les abonnements restent chez Belgacom. La position financière de Belgacom se voit ainsi renforcée, car les bénéfices absolus restent identiques et les bénéfices vont augmenter en termes de marge. Par contre, la situation financière des opérateurs alternatifs pourrait être fragilisée en cas de souscription à cette offre WLR. Le répondant estime que c'est inacceptable, les bénéfices devraient être équitablement répartis entre Belgacom, les opérateurs et les clients finals. Deux tiers des bénéfices doivent ensuite être repris dans le minus, afin que les opérateurs alternatifs puissent offrir une réduction de prix au profit du client final.

Opinion de l'IBPT suite aux remarques sur le projet de décision

212. Le point de vue de Belgacom concernant la révision des coûts commerciaux est répété, mais aucune argumentation supplémentaire n'est donnée suite à l'explication de l'IBPT. Dès lors, l'IBPT ne voit aucune raison de modifier son opinion.
213. Concernant les coûts d'overhead, l'IBPT fait à nouveau remarquer que l'overhead attribué évolue en fonction de l'importance des coûts restants et sera donc moins élevé pour le WLR. Il est donc nécessaire de procéder à un rééchelonnement à cet effet. L'IBPT reconnaît qu'il peut l'indiquer de manière plus précise, c'est-à-dire en précisant que les coûts en minus sont des coûts que l'opérateur historique ne supporte plus en cas de vente wholesale OU des coûts qui sont attribués en minus suite à une vente wholesale. Le texte ci-dessus a été adapté dans ce sens.
214. Enfin, l'IBPT fait remarquer qu'il a envisagé la possibilité d'également prendre en considération dans le minus une certaine marge bénéficiaire, étant donné qu'il peut être argumenté que la marge bénéficiaire sur une vente wholesale ne devrait pas être aussi importante que pour une vente retail. A cet égard, l'on peut également citer l'exemple d'OPTA qui prend en compte un 'return on sales' de 5% et le déduit du point de départ. La prise en compte d'une marge dans le minus devrait par conséquent permettre tant à Belgacom qu'à l'acheteur WLR de réaliser une

partie de la marge bénéficiaire. Grâce aux données dont l'IBPT dispose, l'Institut a été en mesure de réaliser une estimation de l'importance de cette marge et il a décidé de porter en compte dans le moins une partie de cette marge totale. L'IBPT a ajouté un paragraphe précisant cet aspect dans le projet de décision.

Termes à ajouter

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

215. Un opérateur estime que la partie 'retail bad debt' doit être enlevée des tarifs sans ajouter un équivalent wholesale et ce parce que Belgacom exige une garantie financière des opérateurs WLR tandis que Belgacom ne reçoit pas cette garantie du client retail.

Projet de décision de l'IBPT et motivation

216. Toutefois, comme déjà mentionné au paragraphe précédent, le coût billing & bad debt ne disparaît pas entièrement pour Belgacom si elle vend des raccordements téléphoniques aux opérateurs WLR en lieu et place des consommateurs. Ce coût n'est cependant pas comparable au coût d'origine, puisqu'un coût billing & bad debt (moins élevé) devrait être ajouté en compensation des coûts encourus par Belgacom lors de la vente wholesale.

217. L'IBPT estime en outre que l'estimation du terme à ajouter pour *wholesale billing* comme prévu pour BRUO 2006 n'est pas appropriée en ce qui concerne le produit WLR. En effet, Belgacom a déjà signalé que la facturation WLR serait intégrée dans le système de facturation retail, alors que pour les autres services wholesale, un système séparé a été développé, à savoir « *Pour les autres services wholesale, il existe un autre système de facturation (IBIS)* ». ²² Le terme à ajouter pour la facturation wholesale doit par conséquent être plus petit dans le WLR que dans le BRUO.

218. En ce qui concerne la *bad debt*, il y a lieu de signaler que celui pour BRUO 2006 avait une valeur égale à 0. L'IBPT reprendra également cette valeur pour le WLR, vu qu'il est d'avis que les modalités financières dans l'offre Wholesale Line Rental excluent le risque de mauvais payeurs (cf. garanties financières prévues²³).

Remarques des acteurs du marché sur le projet de décision

219. Il est souligné que si l'IBPT maintient le niveau du wholesale bad debt à zéro, l'offre WLR devra conserver toutes les garanties de paiement telles que proposées par Belgacom.

Opinion de l'IBPT suite aux remarques sur le projet de décision

220. L'IBPT ne traitera les garanties financières que dans le prochain projet de décision mais constate déjà maintenant qu'elles tiennent compte des garanties financières des autres offres de référence. Cela n'empêche pas que la durée imposée pour certaines actions peut encore faire l'objet d'une révision car certaines différences sont constatées à ce niveau-là. L'IBPT ne voit aucune raison d'adapter sa décision concernant ce point.

Fréquence et moment du paiement

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

221. Les opérateurs alternatifs font remarquer que le client Belgacom paie toujours deux mois d'abonnement à l'avance. Cet argent n'est pas remboursé par Belgacom lorsque l'utilisateur

²² Présentation de BGC concernant le WLR du 6/10/2006 à l'IBPT – slide 13

²³ Cf. point 38-40 des General Terms and Conditions van Belgacom's Reference Offer Wholesale Line Rental, soumis pour consultation.

final change d'opérateur. Belgacom fait remarquer qu'elle est libre de déterminer les conditions commerciales avec ses clients et ne voit pas de raison de changer quoi que ce soit.

222. L'IBPT fait remarquer que bien que l'utilisateur final fasse désormais partie de la part de marché de l'opérateur alternatif, il s'agit toujours de la même ligne d'accès, pour laquelle Belgacom est donc payée en moyenne pendant un mois deux fois lors du passage du client : une fois par le client via un abonnement de deux mois payé d'avance et une deuxième fois par l'opérateur WLR lors du paiement de la redevance de location WLR. Belgacom profite injustement de cette situation.
223. Les opérateurs alternatifs demandent à l'IBPT d'obliger Belgacom à adapter ses conditions utilisateurs finals pour les services de téléphonie pour que Belgacom reverse à l'utilisateur final la partie de la redevance d'abonnement correspondant à la période de migration de la ligne vers un autre opérateur et qui est facturée à cet autre opérateur sous l'un ou l'autre service wholesale (BROW, BRUO Raw Copper, BROBA ADSL without voice,...). Une autre option consisterait à ne leur facturer la redevance d'abonnement WLR qu'au moment où la période prépayée est écoulee.
224. Un acteur du marché estime que suite aux dispositions de Belgacom dans sa proposition pour BROW, un opérateur WLR paie plus tôt pour une ligne qu'un client retail Belgacom. Cette différence de timing devrait se traduire par une réduction supplémentaire.
225. Un autre acteur du marché partage cette opinion et considère également la suppression de cette disposition comme une solution alternative, de sorte qu'un post-payment serait d'application.

Projet de décision de l'IBPT et motivation

226. Dans son avis du 29 mars 2006, le Comité Consultatif pour les télécommunications a déclaré nul l'article 49, alinéa deux des conditions générales de Belgacom [...] conformément à l'article 31, § 1^{er}, de la Loi sur les pratiques du commerce, car il crée un déséquilibre manifeste dans les relations contractuelles en octroyant un avantage financier à Belgacom sans aucune compensation pour le consommateur. Contrairement à ce que les opérateurs alternatifs demandent, l'IBPT ne peut pas obliger Belgacom à adapter ses conditions générales. Il peut cependant prendre la mesure que Belgacom n'obtienne pas une seconde fois au niveau wholesale une récupération d'un service. Dès lors, Belgacom est tenue d'adapter l'article 53 de l'Annexe F de sorte qu'une redevance de location ne puisse être portée en compte pour la ligne d'accès et les services installés sur celle-ci que dès que la période prépayée par l'utilisateur final s'est écoulee.
227. Belgacom facture toujours ex ante les frais d'abonnement à ses clients retail, et ce tous les deux mois. Par conséquent, la question est de savoir si cette méthode de facturation doit être étendue au niveau de la vente wholesale. Concrètement, il convient donc de choisir entre une facturation ex ante et ex post, et ensuite entre une fréquence mensuelle et bimensuelle. Conformément aux modalités BRUO, l'IBPT estime que la solution la plus appropriée est que Belgacom facture mensuellement et ex ante (proposition initiale ex-post) la revente du raccordement téléphonique aux opérateurs WLR. Outre la cohérence avec les offres wholesale existantes (BRIO, BRUO, BROBA, ADSL Wholesale), une autre raison consiste en ce que le principe du retail minus soit ainsi respecté.

Remarques des acteurs du marché sur le projet de décision

228. Il est signalé que l'IBPT renvoie à un avis du Comité Consultatif pour les télécommunications du 29 mars 2006. Toutefois, les conditions générales de téléphonie de Belgacom ont été adaptées le 31 mai 2006, et le dernier avis du Service de médiation ne parle plus de caducité sur la base de la Loi sur les pratiques du commerce. Le répondant estime donc que la clause est justifiée. Les conditions commerciales peuvent être déterminées librement dans le cadre du service retail. L'intégralité des coûts doit être payée et ce également par les clients clôturant leur ligne ou migrant vers Telenet, et Telenet portera également des frais en compte dès le premier mois. Les

revenus dans le cadre du contrat retail sont entièrement liés aux conditions commerciales convenues avec le client et l'opérateur. Les revenus dans le cadre de l'offre WLR sont directement liés à la mise à disposition d'un service aux opérateurs en mode wholesale pour lesquels un prix donné est d'application. En outre, il est évoqué que la disposition proposée par l'IBPT dans le cadre du WLR a un impact direct sur l'offre retail de Belgacom, ce qui est inacceptable.

229. Concernant le moment de la facturation, il est signalé que Belgacom facture ses clients retail ex ante, soit tous les deux mois avec une période de paiement de 15 jours, soit mensuellement avec une période de paiement de 30 jours. Dans le cadre du WLR, il est proposé une facturation mensuelle avec une période de paiement de 30 jours. D'un point de vue opérationnel, il n'est pas non plus possible de passer à un paiement ex-post pour certains éléments de coûts.
230. En outre, il est évoqué que la proposition de travailler avec une facturation ex ante avec une période de paiement de 30 jours tient compte du principe de retail-minus. Du reste, Belgacom enregistre une perte financière pour toutes les lignes facturées tous les deux mois en retail. Il est proposé d'ajouter cette perte comme un surcoût lors de la détermination du pourcentage retail-minus.
231. Enfin, il est souligné que l'IBPT prétend dans son projet de décision que les modalités BRUO prévoiraient une facturation ex-post mensuelle. Ce n'est pas correct. Les coûts mensuels entre autres liés aux lignes d'accès BRUO sont en fait réellement facturés ex ante avec une période de paiement de 30 jours. De plus, la plupart des opérateurs utilisent un mécanisme de netting mettant à la disposition des opérateurs une période de paiement supplémentaire de minimum 20 jours.

Opinion de l'IBPT suite aux remarques sur le projet de décision

232. L'IBPT répète à nouveau qu'il n'a pas l'intention de modifier les conditions commerciales déterminées par Belgacom pour ses clients retail. Il marque son accord sur la position de Belgacom selon laquelle celles-ci peuvent être librement déterminées dans cette optique. Toutefois, l'IBPT ne comprend pas comment la disposition selon laquelle une redevance de location WLR ne doit être payée qu'au moment où le prépaiement de l'abonnement retail a expiré, peut avoir une influence sur l'offre retail de Belgacom. La comparaison avec un passage à Telenet ne tient pas debout, étant donné qu'après le passage, de nouvelles prestations sont effectivement fournies par Telenet suite au passage sur son réseau. Il existe donc réellement des coûts encourus qui sont facturés par Telenet. Si l'on veut les comparer au WLR, il faut supposer que les nouveaux coûts effectifs sont uniquement les coûts de l'acheteur WLR pour la facturation et autres, et il pourrait donc être argumenté que ces coûts peuvent être facturés au client final au cours de la période où le paiement de l'abonnement retail n'a pas encore expiré. En conclusion, l'on peut dire que l'IBPT n'intervient pas dans la relation retail commerciale de Belgacom, mais qu'il introduit une mesure au niveau wholesale afin d'éviter que Belgacom ne puisse récupérer deux fois les coûts au détriment du client final. Dès lors, l'IBPT ne voit aucune raison de modifier son projet de décision pour ce point.
233. L'IBPT marque son accord sur la remarque du répondant selon laquelle un paiement ex ante est l'option la plus appropriée. Ce point de vue est en effet cohérent par rapport aux modalités BRUO et représente également une interprétation correcte du principe de retail-minus, étant donné que cela a également lieu ainsi au niveau retail. L'IBPT adapte par conséquent son projet de décision concernant ce point.

Evolution de la méthodologie

234. Il convient de noter que la méthodologie de retail minus proposée ici pour la revente des raccordements téléphoniques peut continuer de prouver son utilité si la méthodologie pour la détermination des tarifs de dégroupage change, ce qui est prévu pour l'avenir. Une révision de l'approche retail minus en cas de révision de l'approche de détermination des tarifs BRUO n'est pas à l'ordre du jour.

Évolution des tarifs WLR

235. Il est prévu de recalculer périodiquement les tarifs WLR.²⁴ Lors de cette révision, outre le point de départ, la valeur des termes déduits et des termes ajoutés peut également être réévaluée. La méthode appliquée peut éventuellement être influencée par les paramètres et les résultats du nouveau modèle BRUO à développer.
236. Les tarifs WLR ne sont pas automatiquement adaptés lors de la modification des tarifs retail. Une adaptation de BROW est uniquement possible après l'approbation par l'IBPT conformément à l'article (14) du chapitre II du présent projet de décision. L'article 52 de Annexe F doit être supprimé.
237. Belgacom peut demander à l'IBPT de revoir les tarifs, après quoi l'IBPT prendra une décision définitive dans les 3 mois. La dernière phrase de l'article 36 de Annexe F doit être adaptée comme suit :

“Belgacom will inform the BIPT about a retail price change or changes in the price conditions. The BIPT will decide within 3 months whether to change the BROW.”

Remarques des acteurs du marché sur le projet de décision

238. L'IBPT propose que Belgacom communique un changement de prix ou des conditions de prix 3 mois à l'avance à l'IBPT de sorte que l'Institut puisse prendre une décision. D'autre part, les opérateurs WLR doivent en être informés 1 mois à l'avance. L'IBPT doit donc être informé de tout changement de prix 4 mois avant le changement proprement dit. L'acteur du marché estime que ce n'est pas acceptable car cette notification impose indirectement une obligation supplémentaire dans le cadre du retail où Belgacom ne doit communiquer le changement de prix qu'un mois à l'avance.

Opinion de l'IBPT suite aux remarques sur le projet de décision

239. L'IBPT n'impose pas d'obligation supplémentaire à Belgacom, car Belgacom peut encore toujours imposer un changement de tarif au niveau retail devant être communiqué 1 mois à l'avance à l'IBPT. Conformément à la décision de l'analyse de marché, Belgacom doit soumettre pour approbation à l'IBPT ses tarifs WLR. L'IBPT communique à Belgacom que l'Institut a 3 mois pour prendre une décision à cet égard. Le moment où Belgacom annonce cette révision tarifaire est laissé à son libre choix. Toutefois, Belgacom doit tenir compte du fait que les tarifs dans BROW ne peuvent être adaptés qu'après l'approbation de l'IBPT. Dès lors, l'IBPT estime que l'argumentation de Belgacom n'est pas correcte et qu'il n'y a pas de raison d'adapter le projet de décision ci-dessus.

Promotions sur les abonnements

240. L'IBPT a remarqué que Belgacom appliquait régulièrement des promotions sur les prix des abonnements retail standards.

241.

²⁴ Cf. § 2.3.3 (p. 134) de la décision du Conseil de l'IBPT du 19 juin 2006 (analyse du marché marchés 1 & 2)

242.



243. Sur le plan pratique, une moyenne mensuelle de la valeur totale des promotions octroyées sur les abonnements en 2005 sera calculée, et celle-ci sera déduite du produit des prix des abonnements retail et des volumes d'abonnement. C'est cette différence qui sera ensuite divisée par le volume d'abonnements afin d'obtenir un tarif retail de référence unique.

Résultat du calcul

244. La méthodologie décrite ci-dessus permet d'obtenir un pourcentage minus de 11,1% sur le prix d'abonnement retail standard d'application au 1^{er} avril 2007 pour le PSTN et 9,5% pour l'ISDN-BA. Les redevances wholesale mensuelles en résultant seront d'application à tous les types d'abonnement dans le cadre respectivement du PSTN et de l'ISDN-BA. Autrement dit, il n'y aura plus de prix spécifique par type d'abonnement mais bien un prix moyen dans le PSTN et un dans l'ISDN-BA.

Remarques des acteurs du marché sur le projet de décision

245. Un des acteurs du marché fait remarquer que le résultat obtenu à l'aide de la méthodologie décrite dans le projet de décision cause un delta entre la redevance récurrente retail et la redevance récurrente WLR qui n'est pas suffisant pour permettre aux acheteurs WLR de récupérer leurs propres coûts. Ceux-ci sont: le customer service, le sales & marketing, le billing, le bad debt, l'IT & logistic et les actions promotionnelles. Un delta de plusieurs euros est nécessaire pour couvrir ces coûts.

246. En outre, il est souligné que les minus pour le PSTN et l'ISDN-BA font partie des plus mauvais (plus bas) dans l'Union européenne. Les chiffres de benchmarking suivants sont donnés : Pologne: -47%, Danemark: -21%, Norvège: -18%, Suède: -16,3%, Portugal: -15%, Italie: -12%, Autriche: -12% (sur le prix de l'abonnement moyen).

247. Le même acteur du marché invoque que la marge doit permettre aux concurrents potentiels de Belgacom d'estimer que le lancement des activités sur le marché en vaudra la peine, malgré la baisse de la concurrence en raison de l'impact important de l'offre Happy Time. En outre, la marge doit être suffisante pour pouvoir être partagée avec les clients, de sorte qu'un changement des rapports de force puisse s'opérer. La différence entre le prix retail de Belgacom et celui des acheteurs WLR doit se situer dans un ordre de grandeur de minimum 15-20% afin que la réaction des consommateurs soit importante.

248. La proposition actuelle du prix de l'abonnement wholesale ne laisse aucune marge ni pour établir un plan commercial réalisable, ni non plus pour offrir des promotions ou des rabais aux clients. Tous ces éléments sont d'autant plus problématiques en raison du fait que Belgacom offre à ses clients un abonnement gratuit pour un certain nombre de mois s'ils prolongent leur abonnement de 12 ou 24 mois.

249. Il est souligné que le fait que les opérateurs alternatifs reçoivent le financement nécessaire pour le WLR de leurs actionnaires reste très incertain et ce surtout avec les minus qui sont proposés dans le projet de décision de l'IBPT. L'ouverture du marché à la concurrence ainsi que les réussites de succès constituent un grand risque.

250. Pour déterminer le minus, l'IBPT devrait tenir compte des coûts d'un opérateur raisonnablement efficace et non pas, comme c'est le cas dans le projet de décision, des *avoidable costs* de Belgacom très fortement limités.

TRAITEMENT DES SERVICES AUXILIAIRES ET DES FRAIS SPECIFIQUES ET INDEMNITES

251. Une distinction peut également être faite entre un certain nombre de 'services supplémentaires' liés (directement ou indirectement) au raccordement téléphonique offerts par Belgacom aux clients retail et devant aussi faire partie d'une offre WLR (cfr. ci-dessus). Belgacom prévoit aussi un certain nombre de frais spécifiques et d'indemnités dans son catalogue retail. Pour plusieurs d'entre eux, il est également pertinent de prévoir un « équivalent wholesale » afin de pouvoir réaliser l'objectif de single billing.

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

252. Un acteur du marché fait remarquer qu'en règle générale, le minus pour les services auxiliaires doit être le même que pour la redevance de location mensuelle. Il est fait référence à l'exemple d'autres pays, où il est fréquent que les opérateurs historiques appliquent une plus petite marge aux services auxiliaires dans le cadre du WLR, et réduisent ainsi la possibilité pour les autres opérateurs d'être compétitifs sur le marché d'accès.
253. En outre, des critiques sont émises car en cas de résiliation du contrat avant la durée minimum d'un an, une redevance est d'application qui correspond à 100% de la redevance de location des mois restants jusqu'à 1 an. Etant donné que Belgacom ne doit supporter aucun coût, il est avancé comme argument qu'il n'y a pas de raison de faire payer ce coût aux opérateurs. Il est souligné qu'il n'y a pas non plus de telle durée minimum pour le CPS.

Projet de décision de l'IBPT et motivation

254. Il existe différentes possibilités en matière de tarification de ces services qui ne peuvent pas être offertes par l'opérateur alternatif lui-même. Certains autres pays ont par exemple opté pour faire facturer le tarif retail de ces services par l'opérateur historique à l'opérateur alternatif, qui à son tour répercute la facture sur le client final. Toutefois, le problème de cette approche est que l'opérateur alternatif a lui aussi également des coûts pour fournir (répercussion de la facturation) ces services complémentaires. Par conséquent, en principe, l'opérateur alternatif ne pourra jamais concurrencer l'opérateur historique au niveau de ces services. En outre, certains coûts retail pour Belgacom disparaissent lorsque les services sont vendus au niveau wholesale, et que le prix est par conséquent trop élevé. L'IBPT n'est par conséquent pas partisan de cette approche.
255. Une approche plus optimale au niveau théorique pourrait consister à également mettre sur pied un système de retail-minus pour les services supplémentaires, où un prix wholesale est déterminé pour chaque service. L'IBPT estime cependant qu'une telle approche ('service par service') n'est pas réalisable dans la pratique. La détermination de ce 'minus' entraînerait une charge de travail et un coût disproportionnés par rapport à l'importance de ces services. De plus, l'exactitude de cette méthode n'est pas garantie, vu que la possibilité existe que le prix de ces services au niveau retail ne soit pas basé sur les coûts, et puisse tenir compte de la récupération par d'autres voies.
256. Par conséquent, l'IBPT choisit comme solution intermédiaire pragmatique l'option de travailler pour les services complémentaires avec le même minus que celui qui est d'application à l'abonnement PSTN retail. L'opérateur alternatif pourra ainsi mieux concurrencer les prix de l'opérateur historique, tout en évitant les problèmes susceptibles de se poser lors de l'application du minus spécifique par service.
257. Ce qui signifie également que des services fournis gratuitement par Belgacom au niveau retail le seront également dans le cadre du Wholesale Line Rental. Si l'on part du principe que le prix de ces services est compris dans la redevance d'abonnement standard, il est logique que celui-ci soit également gratuit dans l'abonnement wholesale vu que Belgacom continue à recevoir une indemnisation pour ces services au niveau wholesale. Notez par ailleurs que cela correspond à la proposition de BROW de Belgacom.

258. Une remarque devant être faite à cet égard est que le minus qui sera d'application à ces services auxiliaires et frais spécifiques et indemnités, ne peut pas tenir compte des promotions sur des abonnements, qui sont cependant prises en compte dans la détermination du minus pour la redevance récurrente. Si le même minus devait être appliqué, on considérerait en effet que des promotions identiques sont également accordées pour ces services auxiliaires et ces frais spécifiques et indemnités, et tel n'est pas le cas. Concrètement, l'IBPT est parti d'une situation où les réductions se limitent à l'abonnement proprement dit et il a été fait abstraction des situations exceptionnelles où une réduction sur certains services auxiliaires ou indemnités est également octroyée par Belgacom. Ce qui signifie que le minus est déterminé une deuxième fois à l'aide de la moyenne pondérée des différents abonnements et que les mêmes coûts retail doivent ensuite être déduits de cette moyenne pondérée. Ce qui mènera bien entendu à un minus procentuel inférieur à celui de la redevance récurrente, de sorte que les promotions sur les abonnements ne soient pas portées en compte deux fois.

Remarques des acteurs du marché sur le projet de décision

259. Un acteur du marché ne peut pas marquer son accord sur le fait que les services offerts gratuitement dans le retail soient par définition et en règle générale également gratuits dans le cadre du WLR. Cela limiterait fortement la liberté commerciale de l'opérateur historique au niveau retail. Les coûts de certains services peuvent en effet être compensés par d'autres revenus. L'opérateur WLR peut ainsi compenser de la même manière par d'autres revenus les coûts que Belgacom offrirait dans le cadre du WLR et peut donc également offrir gratuitement le service à ses clients.

Opinion de l'IBPT suite aux remarques sur le projet de décision

260. L'IBPT reconnaît qu'il est possible que les coûts des services auxiliaires et des frais spécifiques et indemnités soient récupérés par d'autres revenus que les tarifs de ceux-ci. Du reste, cette remarque a déjà été formulée par l'IBPT dans son premier projet de décision (cfr. ci-dessus). L'IBPT tient cependant à souligner que Belgacom ne propose pas d'alternatives et ne permet pas à l'IBPT d'effectuer une approche plus précise. Du reste, il peut également être argumenté que si les coûts des services auxiliaires et des frais spécifiques et indemnités sont récupérés par d'autres voies que l'abonnement, dès lors d'autres services gratuits de Belgacom (non liés à l'abonnement) peuvent être indemnisés par les recettes d'abonnement et qu'il y a lieu d'en tenir compte pour déterminer le tarif retail de référence unique. Il est à noter que cette approche est parallèle à celle des promotions sur les abonnements et si le raisonnement est étendu, le raisonnement pratique consiste à uniquement tenir compte des services auxiliaires gratuits et des frais spécifiques et indemnités mais alors dans leur intégralité. Pour toutes ces raisons, l'IBPT estime que son approche pragmatique est la meilleure approche possible, ne fût-ce que parce que tenter de déterminer une approche théorique plus optimale entraînerait une charge de travail déraisonnable. Dès lors, l'IBPT ne voit aucune raison de modifier son projet de décision pour ce point.

Exceptions

261. Une première exception à ce principe de 'minus uniforme' est faite pour la « Calling restriction to infokiosk » (077, 0903, some 50 remote countries) pour laquelle l'IBPT accepte le coût d'activation de 4,8 EUR proposé par Belgacom. La raison pour laquelle ce service est gratuit au niveau retail doit être cherchée dans une disposition légale stipulant que Belgacom doit offrir gratuitement à ses clients le blocage pour ces numéros et ne peut donc pas être comparée avec les autres services offerts gratuitement.

262. En outre, les coûts pour les travaux (comme le creusement des tranchées, le câblage interne et autres) qui ne sont pas gratuits au niveau retail, sont facturés au niveau wholesale à ce prix retail, sans tenir compte d'un minus. L'IBPT part en effet du principe que ces travaux sont facturés au prix de revient et qu'aucune marge n'est prise et qu'aucun coût (par exemple commercial) n'est imputé non plus.

Remarques sur les installations

263. L'IBPT souligne que les promotions de Belgacom permettent souvent une installation gratuite. Tout comme pour les promotions sur les abonnements, il peut être avancé comme argument que l'on doit en tenir compte dans la détermination des redevances WLR,

264.

265.

266. Concrètement, l'IBPT déterminera le minus en comparant les réductions que Belgacom a accordées en 2005 ('ordinaires' et sociales) avec les « recettes d'installation théoriques » pour 2005. Cela résulte en un pourcentage qui, après avoir été additionné au minus uniforme éliminant les coûts commerciaux et autres, fera fonction de minus pour les prix d'installation retail. Notez que ce calcul se fera séparément pour le PSTN et l'ISDN-BA.

Remarques des acteurs du marché sur le projet de décision

267. Un acteur du marché estime que les rabais sociaux ne peuvent pas être pris en compte pour la détermination du retail-minus pour les frais d'installation des nouvelles lignes WLR. L'argumentation se base sur le raisonnement adopté lors du traitement des rabais sociaux sur les abonnements.

Opinion de l'IBPT suite aux remarques sur le projet de décision

268. Concernant les tarifs sociaux, l'IBPT a lors de l'examen de la disposition du tarif retail de référence unique déjà expliqué son opinion à cet égard, et il se réfère ici aux paragraphes en la matière. L'IBPT a adapté le projet de décision concernant ce point.

Remarque concernant les Small Network Adaptations

269. Un tarif retail minus sera également d'application aux Small Network Adaptations (SNAs), ce qui vu la gratuité au niveau retail, implique également la fourniture gratuite au niveau wholesale.

270. En effet, dans le cadre du service universel, Belgacom est obligée au niveau retail de fournir l'accès au réseau public fixe de base à chaque personne qui en fait la demande²⁵, sans pratiquer de discrimination concernant par exemple les travaux à effectuer sur la partie non privative²⁶, ce qui signifie que Belgacom offrira gratuitement ces SNA et que l'on peut supposer

²⁵ Art. 84 §1^{er} 1° de la loi du 21 mars 1991 qui reste d'application, vu l'article 163 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

²⁶ L'art. 10 §2 de l'annexe 1 de la loi du 21 mars 1991 stipule que : « les différences de tarifs pour une même prestation ne peuvent être basées que sur des critères objectifs, transparents et non discriminatoires ».

que leur coût est répercuté dans d'autres tarifs. Si les opérateurs alternatifs devaient effectivement payer un prix pour ceux-ci, ils paieraient donc le double étant donné que leur coût est non seulement payé directement, mais également indirectement via l'indemnité pour les autres services. C'est pour cette raison que les SNA doivent également être offerts gratuitement au niveau wholesale. Concernant les tarifs, le fait que Belgacom ne puisse pratiquer une discrimination que sur la base de critères objectifs, transparents et non-discriminatoires²⁷, justifie l'offre gratuite de SNA dans le cadre du WLR. En effet, il n'existe pas de critères qui justifieraient un prix SNA différent pour un client BGC retail et un client d'un acheteur WLR.

271. L'on notera que Belgacom reporte ainsi une partie des coûts sur les clients finals de l'opérateur WLR (dans la mesure où elle les reporte vers ses propres clients finals), mais qu'il n'y pas de récupération supplémentaire du coût via l'opérateur WLR par Small Network Adaptation. Belgacom adapte BROW afin que plus aucun coût ne soit demandé nulle part pour les SNA.

Remarques des acteurs du marché sur le projet de décision

272. La proposition de l'IBPT signifie que Belgacom devrait également exécuter les obligations OSU concernant les nouvelles installations dans le cadre du WLR. L'acteur du marché ne peut pas marquer son accord sur ce point. Belgacom ne peut pas être obligée d'exécuter un SNA dans le cadre de l'obligation WLR. Il est donc proposé de n'autoriser le WLR que sur les lignes disponibles et/ou utilisables. La proposition de l'IBPT impliquerait que dans le cadre du WLR, les conditions retail seraient d'application à l'installation des nouvelles lignes et que ces conditions devraient être reprises dans l'offre WLR.

Opinion de l'IBPT suite aux remarques sur le projet de décision

273. L'IBPT ne peut pas marquer son accord sur cette argumentation. L'obligation OSU relative au service de base universel géographique repose en effet sur le prestataire de l'infrastructure et non sur le prestataire de services via cette infrastructure. Dans sa proposition concernant BROW, Belgacom déclare clairement qu'elle demeure toujours propriétaire de l'infrastructure, comme en témoigne par exemple le point 10 des General Terms & Conditions : '... the right to resell the User Access Subscription (on PSTN and ISDN-2 connections)...' et le point 11 de ce même document: '... Belgacom remains the owner of the infrastructure...'. L'IBPT a encore complété le passage ci-dessus dans le projet de décision pour montrer pourquoi l'obligation OSU repose encore sur Belgacom.

Résultat du calcul

274. Si lors de la détermination du minus, il n'est pas tenu compte des promotions sur les abonnements, un pourcentage minus de 9,7% est obtenu pour le PSTN et de 8,7% pour l'ISDN-BA. Ce sont ces pourcentages qui sont déduits des différents services auxiliaires et des frais spécifiques et indemnités.
275. Pour les installations, un minus de 60,82% pour le PSTN et de 60,37% pour l'ISDN-BA sera d'application. La grande valeur de ce minus s'explique par les nombreuses promotions sur les installations accordées par Belgacom en 2005.

Remarques des acteurs du marché sur le projet de décision

276. En réaction au projet de décision, un des acteurs du marché déclare que tous les services complémentaires devraient être offerts via le WLR au même prix retail-minus que la redevance récurrente.

²⁷ Art. 10 §2 de l'annexe 1 à la loi du 21 mars 1991

277. Il est souligné que le minus pour l'installation des nouvelles lignes ne peut être d'application qu'aux coûts standards pour l'installation d'une nouvelle ligne. S'il y a des coûts supplémentaires, ce minus ne peut pas être d'application.

Opinion de l'IBPT suite aux remarques sur le projet de décision

278. L'IBPT suppose que l'acteur du marché veut indiquer que les services complémentaires doivent être offerts au même minus que la redevance récurrente et non au même prix retail-minus. L'IBPT estime qu'il a déjà suffisamment argumenté pourquoi le minus ne peut pas tenir compte des promotions sur les abonnements pour ces services. Vu que cet acteur du marché ne donne pas non plus d'autre motivation pour contester la position de l'IBPT, l'IBPT estime qu'il n'est pas nécessaire d'adapter le projet de décision sur ce point.

NUMEROS SPECIAUX

279. Tel que présenté dans la consultation, il y a encore un certain nombre de numéros spéciaux qui sont en ce moment encore facturés par Belgacom elle-même aux clients CS/CPS. De même, le respect du principe d'une seule partie qui facture nécessite entre autres un régime spécial pour ces numéros spéciaux dans le cadre de l'offre WLR.

280. Par analogie à l'approche concernant les services supplémentaires, une répercussion des factures pour les communications vers ces numéros est indiquée selon l'IBPT. Ici, l'IBPT opte pour répercuter la facture, le prix wholesale étant identique au prix retail, et ce, donc sans prendre de minus en compte. L'IBPT estime qu'il s'agit en l'occurrence d'un service de communication et non d'un service d'accès. C'est pour ce dernier marché que le minus examiné au-dessus est déterminé. Les numéros spéciaux ne relèvent pas du marché d'accès et ne sont par conséquent pas nécessairement soumis au même minus.

Remarques des acteurs du marché sur le projet de décision

281. Un acteur du marché est d'accord de ne pas appliquer de minus à la répercussion de la facturation du trafic restant. En effet, ce trafic sera minime. Les opérateurs peuvent traiter le gros du trafic par CPS/CSC.

Opinion de l'IBPT suite aux remarques sur le projet de décision

282. L'IBPT ne voit pas de raison de changer d'avis concernant les tarifs utilisés pour les numéros spéciaux et maintient le raisonnement indiqué ci-dessus.

COÛTS D'ÉTABLISSEMENT ET DE FONCTIONNEMENT DU SYSTEME

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

283. Il est invoqué qu'aucune **redevance d'établissement** n'est requise pour Belgacom pour l'offre de l'ADSL Wholesale, BRUO et BROBA. De plus, les caractéristiques de 'provisioning et de billing' de ces trois services sont très comparables à celles du WLR. Par contre, le CPS requière des caractéristiques de facturation plus performantes et à ce niveau, la redevance d'établissement est limitée à € 19.000. Enfin, il est signalé que les benchmarks européens montrent que le montant proposé est hors proportions et est donc inacceptable.

284. En outre, des objections sont émises contre la récupération du coût de départ intégral par le biais du premier acheteur du WLR, avec ensuite une répercussion des coûts s'il devait y avoir plusieurs acheteurs WLR. Aucun opérateur ne devrait prendre le WLR en raison du risque lié à cette récupération. D'autre part, cette approche ne s'est pas avérée efficace par le passé pour les services de colocalisation, vu que les opérateurs devaient exhorter eux-mêmes Belgacom à récupérer et vérifier le nombre d'opérateurs participants. Pour le WLR, cette vérification devrait même ne pas être possible. Une approche cohérente avec le CPS est préférée.

285. Il est également avancé comme argument que si la **redevance d'activation** WLR devait être supérieure à celle du CPS, plusieurs opérateurs n'utiliseraient pas l'offre WLR. La proposition de Belgacom aboutirait même à une durée de 15 ans pour un opérateur WLR pour récupérer ce prix (sur la base d'un minus de 2% sur la redevance de location) et ce, sans même tenir compte des coûts des opérateurs mêmes. Il conviendrait d'implémenter un système IT simple à amortir sur 10 ans et le nombre d'activations prévues.
286. En outre, un acteur du marché considère que les coûts de migration opérationnels doivent également être repris dans le coût de migration, ce qui implique aussi bien la maintenance des systèmes électroniques qu'un coût en personnel (pour répondre aux questions des opérateurs). Cet acteur déclare également qu'il ne peut y avoir aucun coût d'activation ou de désactivation pour un client ou que ce coût ne peut en aucun cas dépasser celui des activations CPS ou de l'ADSL Wholesale et peut uniquement compenser les 'activités électroniques'.
287. Certains acteurs du marché préfèrent un traitement des **coûts du système** par analogie à ce qu'a appliqué le régulateur néerlandais OPTA, et renvoient spécifiquement à l'affectation proportionnelle de certains coûts, où la section retail de l'opérateur historique est également considérée comme un acheteur WLR. Ainsi, Belgacom et les autres opérateurs sont placés au même niveau de concurrence.

Projet de décision de l'IBPT et motivation

- 288.** Afin de permettre la revente des raccordements téléphoniques, il y a lieu d'investir dans des adaptations des différents systèmes (TI). Des coûts seront également liés à l'utilisation et au fonctionnement du système (notamment la maintenance). L'IBPT indique ci-dessous le mode de récupération de ces coûts, et ce que cela signifie pour les types de prix. A noter qu'il n'est pas possible de déterminer ces tarifs à l'aide du retail-minus, car il n'existe pas d'équivalent retail pour ces coûts. C'est pour cette raison que les tarifs seront fixés sur la base des coûts²⁸

Principes de base lors de la récupération des coûts du système WLR

289. En vue de déterminer le mode de récupération des coûts du système, il y a d'une part lieu de prendre des décisions sur la manière dont les coûts doivent être ventilés entre Belgacom même et les autres opérateurs. D'autre part, il y a lieu de prendre des décisions sur la structure tarifaire (à savoir le tarif par opérateur ou par ligne, les tarifs uniques ou les tarifs 'récurrents', ...).
290. Lors de la prise de ces décisions, l'IBPT souhaite se laisser guider par les principes établis à cet égard par l'IRG²⁹. Ce PIB renvoie directement à l'article 13 de la 'Directive Accès':

'National Regulatory Authorities shall ensure that any cost recovery mechanism or pricing methodology that is mandated serves to promote efficiency and sustainable competition and maximise customer benefits'

291. Lors de la détermination de la structure tarifaire, l'IBPT veillera également à ne pas créer de barrière à l'accès au service Wholesale Line Rental. Cela implique entre autres que la structure tarifaire finale tienne compte de l'importance des coûts à récupérer et donc également de la mesure dans laquelle une ventilation de ces coûts semble indiquée.

Remarques des acteurs du marché sur le projet de décision

292. Un répondant estime que les coûts doivent être facturés aux opérateurs demandant le service WLR selon le principe de "cost causation". A la demande des opérateurs, Belgacom doit réaliser des investissements supplémentaires inévitables qui sont spécifiquement pertinents pour le WLR. Par conséquent, il est logique que les opérateurs supportent ces coûts. En outre, il est

²⁸ Notez que cette méthode est également appliquée par OPTA, cf. Projet de décision Détermination du prix Wholesale Line Rental du 6/10/06.

²⁹ Cfr. 'Principles of Implementation and Best Practice regarding cost recovery principles' as decided by the Independent Regulatory Group (en date du 24 septembre 2003).

signalé que l'article 13 de la Directive Accès est uniquement d'application aux marchés d'accès wholesale (IC, ULL, bitstream). Cet article n'est pas d'application au marché retail où l'obligation du WLR a été imposée comme une revente du service retail par les opérateurs. Par conséquent, l'IBPT ne peut pas se référer à cette mesure. L'IBPT ne peut pas non plus obliger Belgacom à vendre le produit WLR avec perte et perturber ainsi éventuellement aussi la concurrence en permettant l'accès au service aux nouveaux entrants inefficaces. Cette manière d'agir serait dès lors en porte-à-faux avec ce qui a été décidé concernant les marchés 1 et 2 : « L'Institut veillera à ce qu'un investissement efficace soit toujours préférable à l'utilisation d'une offre de revente. »

Opinion de l'IBPT suite aux remarques sur le projet de décision

293. L'IBPT n'est pas d'accord avec la position du répondant selon laquelle l'article 13 de la Directive Accès est uniquement d'application aux marchés wholesale. Les lignes directrices de la Commission prévoient en effet que les mesures de correction choisies par le régulateur peuvent être d'application tant sur le marché wholesale que le marché retail. D'autre part, la Directive relative au service universel prévoit que des mesures de correction retail ne peuvent être imposées sur un marché retail que lorsque les mesures wholesale sur ce marché retail ne sont pas suffisantes, mais indique également la possibilité d'imposer des mesures wholesale sur le marché retail. En conformité totale avec ce qui précède, l'Institut a stipulé dans la décision de l'analyse de marché (p.19) que les mesures de correction de la Directive accès sont privilégiées sur le marché retail. Tous ces éléments indiquent que l'IBPT peut également imposer sans problèmes une mesure wholesale dans le cadre d'une régulation du marché retail, et peut, concernant les principes, se laisser aiguiller par l'article 13 de la Directive accès. L'IBPT ne voit dès lors aucune raison d'adapter son projet de décision concernant ce point.

Ventilation des coûts entre Belgacom et les opérateurs alternatifs

294. Sur le plan du principe, l'IBPT estime – conformément aux principes en vigueur pour la récupération des coûts pour l'«equal access» (ou CPS³⁰) – que Belgacom doit également contribuer aux coûts de mise à disposition de l'offre WLR. Cela fait partie de la mise à disposition de cette offre de manière non discriminatoire. La décision de l'analyse des marchés 1 et 2 qui désigne Belgacom comme opérateur dominant, impose en effet comme mesure de correction entre autres la non-discrimination, qui signifie que dans des circonstances similaires, des conditions similaires à celles appliquées au niveau interne doivent être appliquées aux autres opérateurs.
295. Dans ce cadre, l'IBPT renvoie également aux 'Principles of Implementation and Best Practice regarding the implementation and use of Retail Minus pricing as applied to electronic communication activities' d'IRG, dans lesquels le paragraphe 6 stipule:

“Should the costs only be recovered from the OAU (and by implication only from the customers if the OAU) or should some or all of the costs also be recovered by the notified operator through its charges to its own retail customers. The latter approach may be more appropriate if the NRA considers that the notified operator's customers will benefit from the increased competition that could result in the retail market.”

296. L'IBPT estime que les clients de Belgacom profiteront également de l'augmentation de la concurrence au niveau des abonnements. Au niveau des tarifs de trafic, le client Belgacom a pu profiter de l'augmentation de la concurrence due au mécanisme de CS/CPS en raison du fait que Belgacom a développé des plans tarifaires spécifiques et souvent plus intéressants (avec les minutes incluses, les appels gratuits et autres) en réaction aux plans tarifaires attrayants des opérateurs alternatifs. Rien ne laisse supposer qu'à l'avenir Belgacom ne travaillera pas d'une manière similaire en réaction à la commercialisation de formules d'abonnement innovatrices et concurrentielles qui deviennent possibles grâce à l'introduction du WLR et du fait que les clients Belgacom pourront ainsi en tirer profit. En effet, ce principe peut également être qualifié de 'Distribution des bénéfices'.

³⁰ Selon les Etats membres, la présélection de l'opérateur est en effet indiquée par le terme 'Equal Access', alors qu'à son tour, la sélection de l'opérateur est décrite comme *Easy Access* dans certains pays.

297. L'implémentation de ce principe implique de déterminer les éléments suivants :

- Les catégories de coûts auxquelles Belgacom doit contribuer ;
- La clé de répartition sur base de laquelle les coûts sont ventilés entre Belgacom et les opérateurs alternatifs.

Remarques des acteurs du marché sur le projet de décision

298. Le WLR est un remède applicable aux marchés 1 et 2. L'IBPT ne peut pas appliquer le principe de non-discrimination d'application aux marchés wholesale au WLR qui fait partie du marché retail (même si la non-discrimination a été imposée sur le marché retail). En tous les cas, il est signalé que Belgacom n'a jamais marqué son accord sur le fait que les coûts d'introduction CPS devraient être partiellement supportés par Belgacom par rapport à la part de marché de Belgacom. Du reste, l'IBPT n'a jamais soumis à la consultation une décision motivée à cet égard.

299. L'IBPT renvoie au document PIB d'IRG concernant le retail minus. Aucun retail minus n'est cependant appliqué pour l'attribution du coût d'investissement et en outre, le renvoi par l'IBPT au document PIB est très unilatéral. Il est souligné que le principe de "cost causation" occupe une place vraiment centrale dans les PIB "Principles of Implementation and Best Practice regarding cost recovery principles":

« Costs should be recovered from those whose actions cause the costs to be incurred at the margin. The principle of cost causation is likely to be considered in evaluating the majority of cost recovery mechanisms. »

Le même document indique plus loin :

« The mechanisms for cost recovery should ensure that there are strong incentives to minimize cost »

« The mechanism for cost recovery should not undermine or weaken the pressure for effective competition. »

Vu que Belgacom doit uniquement réaliser les investissements pour le service WLR pour les opérateurs qui achèteront ce service, il est logique que ces opérateurs supportent également ce coût. D'autre part, ce mécanisme fait également en sorte que les coûts restent limités et que des investissements soient uniquement réalisés lorsque c'est judicieux au niveau économique.

300. Un acteur du marché déclare que l'IBPT n'argumente pas dans sa décision la raison pour laquelle les clients de Belgacom profiteront de l'augmentation de la concurrence au niveau des abonnements. Il est fait référence à OVUM³¹ qui pourrait invoquer à cet égard un certain nombre de contre arguments très valables :

- WLR service providers create only limited competitive pressure on the incumbent when compared with infrastructure-based rivals
- WLR reduces incentives for infrastructure-based investment - whether by the incumbent or its rivals
- WLR is a backward looking measure. It is designed to encourage competition in basic circuit-switched telephony markets, which are shrinking, whilst reducing prospects of competition in the growing markets for broadband access and services
- WLR is expensive and time consuming to implement and there is a high risk that the competitive benefits that it generates will be outweighed by the costs of the implementation.

³¹

Ovum: "Wholesale line rental obligations and their impact on telecoms competition", Août 2004

Selon le répondant, le fait que Belgacom devrait assumer la majorité des coûts WLR donne un mauvais signal aux opérateurs sur les coûts qu'ils devraient supporter pour chaque nouvelle demande dans le cadre du WLR ou d'un autre service wholesale. L'Institut déclare qu'un des principaux avantages du WLR réside dans la facturation unique. Toutefois, les clients Belgacom disposent déjà d'une facture unique. Il n'est donc pas juste de dire que les clients Belgacom en profiteront. L'acteur du marché ne comprend pas non plus pourquoi ce serait uniquement Belgacom qui devrait subsidier la majeure partie de l'implémentation WLR. Pourquoi d'autres acteurs du marché comme les câblodistributeurs ne doivent-ils pas apporter une contribution ?

Opinion de l'IBPT suite aux remarques sur le projet de décision

301. Le fait que l'IBPT puisse appliquer le principe de non-discrimination sur un marché retail est contesté, étant donné qu'il s'agit d'une mesure de correction au niveau wholesale. Dans un point précédent, l'IBPT a déjà évoqué qu'il n'est pas vrai que les mesures wholesale pourraient uniquement être imposées sur le marché wholesale et renvoie en l'espèce à cette argumentation. Par conséquent, l'IBPT estime que le principe de non-discrimination est d'application dans ce cas. L'IBPT ne voit aucune raison de modifier sa décision concernant ce point.
302. Il est souligné à juste titre que le retail-minus n'est pas utilisé pour l'affectation ou la ventilation du coût d'investissement. L'IBPT l'a lui-même déjà stipulé clairement et la raison doit être cherchée dans le fait qu'il n'existe tout simplement pas d'équivalent retail pour ce coût de départ ou d'investissement, de sorte qu'il faut nécessairement travailler avec les coûts réels. Toutefois, cela n'a rien à voir avec l'application ou non du PIB en matière de retail-minus. Le paragraphe 6 de ces PIB traite en effet des "Additional Costs incurred by providing a wholesale service rather than a retail service", et l'on entend par là aussi bien par exemple les coûts de facturation wholesale que les coûts d'investissement additionnels. La position ci-dessus est d'application à tous ces coûts. En effet ces coûts peuvent être repris dans la redevance récurrente via un 'plus', mais l'IBPT a opté pour ne pas indemniser le coût d'investissement unique à Belgacom via la redevance récurrente, mais via une indemnité unique (par opérateur et par client), et ce afin d'orienter le plus possible la récupération des coûts sur l'origine des coûts. Toutefois, le principe d'une répartition des coûts via l'opérateur PSM et les opérateurs alternatifs reste toujours valable. Dès lors, l'IBPT ne voit aucune raison de modifier son projet de décision pour ce point.
303. L'IBPT ne comprend pas comment l'imputation de l'intégralité du coût de départ aux opérateurs qui en font usage et donc pas d'une partie à Belgacom pourrait faire en sorte que celle-ci limite les coûts et ne fasse des investissements que lorsque cela se justifie au niveau économique. Si Belgacom ne contribue pas aux coûts, elle n'est en effet nullement incitée à les limiter. En d'autres termes, les renvois supplémentaires au PIB en matière de retail-minus faits par l'acteur du marché ne font que renforcer la décision de l'IBPT.
304. L'IBPT signale également que le principe de la 'facture unique' n'est pas le seul avantage du WLR et que les clients de Belgacom peuvent donc profiter de cette offre d'autres manières, c.-à-d. en raison de la concurrence accrue. Cette position a déjà été reflétée dans le premier projet de décision de l'IBPT, qui faisait en effet la comparaison avec le CPS et précisait que l'introduction du WLR peut inciter Belgacom à introduire des formules d'abonnement alternatives et innovatrices. Du reste, l'IBPT souhaite souligner ici que la principale raison pour laquelle Belgacom doit supporter une partie du coût de départ s'explique par le fait qu'en tant qu'opérateur dominant, Belgacom est soumise à une obligation de non-discrimination, lui interdisant de se privilégier par rapport aux acheteurs. L'IBPT a adapté son projet de décision afin d'encore plus accentuer ce raisonnement.
305. Concernant le renvoi aux contre arguments possibles à l'introduction du WLR, l'IBPT tient à souligner que cette décision traite des modalités de l'offre WLR, et non du principe (et des avantages) de cette introduction. Cette position est déjà décrite en détail dans l'analyse des marchés 1 et 2 qui reflète entre autres aussi les avantages de cette offre³². Dans le cadre de

³² Cf. § 2.3.3 (p. 112-116) de la décision du Conseil de l'IBPT du 19 juin 2006 (analyse du marché marchés 1 & 2)

l'analyse de marché, l'IBPT a également réalisé des analyses supplémentaires concernant la pertinence et l'impact de l'introduction et ne considère donc pas cette remarque comme pertinente. L'IBPT estime par conséquent qu'une adaptation du projet de décision pour ce point n'est pas à l'ordre du jour.

306. Ensuite, un acteur du marché invoque aussi concernant les coûts de départ que les câblo-opérateurs devraient également payer, tout comme Belgacom. L'IBPT souligne à nouveau à cet égard que l'imputation d'une partie des coûts s'explique par l'analyse de marché qui impose comme mesure à Belgacom une obligation de non-discrimination. Les câblo-opérateurs (et tous les autres opérateurs) n'ont pas été identifiés comme dominants et ils ne sont donc pas soumis à une obligation de non-discrimination. Du reste, il est à noter que les câblo-opérateurs pourraient éventuellement reprendre l'offre WLR de Belgacom pour les zones où ils ne sont pas actifs et que si c'est le cas, ils devront supporter une partie du coût de départ. L'IBPT ne voit dès lors aucune raison d'adapter son projet de décision concernant ce point.

Identification des coûts du système pertinents

307. Dans le document de consultation, l'IBPT énumère les coûts du système qui sont selon lui pertinents. En faisaient partie les frais de développement, les frais d'implémentation, les frais de maintenance etc.
308. Belgacom indique un coût d'établissement de 8.594.000 EUR dans la proposition de BROW. Ce coût comprend une étude préliminaire en trois phases, dont le coût est évalué pour chacune d'entre elles. La troisième phase comprend la garantie de la compatibilité avec le xDSL retail, en d'autres termes, l'adaptation du système de facturation retail afin d'annuler le lien entre l'abonnement téléphonique et l'internet large bande.
309. L'IBPT estime que ce dernier coût ne peut pas être accepté. Tel que cela a d'ailleurs déjà été invoqué et argumenté dans le chapitre "CPS + utilisateurs Belgacom xDSL" du présent projet de décision.
310. Cela revient à ce que l'IBPT n'accepte qu'un coût de [REDACTED] comme coût d'établissement pertinent susceptible d'être attribué au Wholesale Line Rental. La suite du présent document décrit la manière dont ce coût sera réparti et récupéré.

Remarques des acteurs du marché sur le projet de décision

311. Un acteur du marché ne marque pas son accord sur le fait que les coûts de combinaison du WLR et de l'ADSL ne pourraient pas être en partie supportés par les opérateurs alternatifs.

Opinion de l'IBPT suite aux remarques sur le projet de décision

312. L'IBPT a déjà indiqué dans la partie qualitative de la présente décision les raisons pour lesquelles il estime que les coûts d'adaptation du système de facturation retail doivent pleinement incomber à Belgacom et se réfère à cette argumentation. L'IBPT estime donc qu'une révision du projet de décision pour ce point n'est pas à l'ordre du jour.

Récupération des coûts du système pour le WLR

313. L'IBPT a déjà évoqué ci-dessus qu'en ce qui concerne la ventilation des coûts, il juge opportun de se laisser guider par les principes appliqués dans le cadre du CPS. En ce qui concerne le mode de récupération également, il estime que la décision relative au WLR doit s'inspirer de la méthodologie CPS.

Description de la récupération des coûts CPS

314. Afin de permettre la Carrier PreSelection (CPS), divers investissements ont été réalisés par Belgacom et des processus opérationnels ont été élaborés.
315. Le coût qui y est lié peut être récupéré par Belgacom par le biais de différents éléments de tarification. En ce qui concerne ces éléments, en 1999, l'IBPT a fait une distinction entre la récupération sur une période déterminée de frais d'investissement « *upfront* » d'une part et des « frais de fonctionnement récurrents » d'autre part.
316. Globalement, Belgacom a prévu 3 manières de récupérer les coûts CPS:
- Par le biais d'une différenciation dans les tarifs pour le service collecting par rapport aux tarifs pour le service de terminaison;
 - Par le biais de la « *CPS bringing into service one-time fee* » (la « redevance par opérateur »);
 - Par le biais de la « *One-time fee for the activation of CPS on a particular end-user line* » (la « redevance par ligne »).

- Tarifs Collecting

317. Le coût d'établissement du système initial a été récupéré par le biais des tarifs collecting (et ce réparti sur une période de 4 ans). Il a été opté pour répartir le coût du système initial pour le CPS sur tout le trafic collecting, sur la base du principe de *l'equal access*. Celui-ci se compose d'une part du trafic collecting des OLO et d'autre part du trafic collecting de Belgacom elle-même. Notez qu'il a été opté pour une récupération répartie dans le temps, et non pour un paiement « up front » unique (cfr. ci-dessous).
318. Il est ressorti d'une évaluation de la récupération des coûts après 4 ans qu'environ [REDACTED] de la récupération totale a été supporté par Belgacom.

- CPS bringing into service one-time fee et One-time fee for the activation of CPS on a particular end-user line

319. À partir de BRIO 2004, la récupération des coûts CPS par Belgacom est en outre devenue possible grâce à la *CPS bringing into service one-time fee* et à la *'One-time fee for the activation of CPS on a particular end-user line'* (pour les frais de fonctionnement).
320. La première composante est une redevance unique par opérateur, qui a été fixée à 19 000 EUR. Cette redevance est appliquée de manière non discriminatoire à chacun des opérateurs souhaitant acheter des services CPS, quel que soit le moment où leur demande a été introduite.
321. La deuxième composante est une redevance par nouveau client CPS, donc pour chaque activation. Cette redevance comprend entre autres un coût IT, une indemnisation des 'after sales & inquires', des coûts spécifiques à la vente wholesale et à la négociation, des services après vente ainsi que la gestion. Ces dernières années, cette redevance a fluctué de 5 à 7 EUR (moyenne pour des installations simples et complexes).

Remarques des acteurs du marché sur le projet de décision

322. Un répondant n'est pas d'accord avec l'analyse de l'IBPT. Tous les investissements IT ne se font pas « up front » mais en phases et il n'est pas exclu que des investissements doivent encore être prévus à l'avenir pour des adaptations ou des corrections complémentaires.
323. Concernant la 'One-time fee' pour l'activation du CPS sur une particular end-user line, les coûts spécifiques à la vente wholesale et à la négociation, aux services après vente ainsi qu'à la gestion doivent également être repris (de manière non exhaustive).

Opinion de l'IBPT suite aux remarques sur le projet de décision

324. L'IBPT ne comprend pas ce que signifie la remarque selon laquelle les coûts ne se font pas tous upfront. Comme indiqué dans le projet de décision, tant les coûts IT upfront sont récupérés via les tarifs collection que les coûts IT (à savoir ceux qui ont lieu en phases) sont portés en compte dans les 'one-time fees'.
325. Concernant la redevance d'activation pour le CPS, l'IBPT n'a donné qu'un seul exemple de deux types de coûts qui y sont repris, en exposant clairement que l'énumération n'était pas exhaustive ('entre autres'). Dès lors, l'IBPT ne comprend pas pourquoi cet acteur du marché estime nécessaire de compléter cette liste, mais tient néanmoins compte de la remarque, et a repris les exemples de coûts dans son projet de décision.

Implications pour la récupération des coûts WLR

326. Dans la lignée de ce qui précède, l'IBPT estime qu'une récupération des coûts d'établissement WLR doit notamment être effectuée par le biais d'un tarif dépendant du volume, à comparer avec le trafic collecting. Pour le WLR, cela correspond à une ventilation des coûts sur les futures migrations.³³ À cet égard, il ne faut pas uniquement tenir compte des volumes d'abonnement migrant de Belgacom vers un opérateur alternatif, mais également des volumes d'abonnement migrant d'un opérateur alternatif vers Belgacom. Selon l'IBPT, une estimation de ceux-ci sur une plus longue période est indiquée. Vu qu'une évaluation du WLR est prévue 18 mois avant le début de celui-ci, le coût total est tout d'abord divisé entre les volumes qui sont une estimation des migrations sur les 18 premiers mois.
327. Il a déjà été indiqué dans ce qui précède que selon le principe de non-discrimination, Belgacom doit supporter ces coûts. Ce qui signifie que les connexions retail de Belgacom doivent également être ajoutées aux volumes de migrations la première année³⁴. Il n'y a donc pas de discrimination entre Belgacom retail et les opérateurs WLR. La redevance qui en résulte doit permettre une récupération du total du coût de départ accepté. Remarquez que, juste comme pour le CPS, une partie du coût total sera ainsi supportée par Belgacom.
328. L'IBPT fait remarquer que la proposition de Belgacom, dans laquelle chaque opérateur qui adhère à l'offre paie une redevance unique très élevée (en fonction du nombre d'opérateurs), créerait une barrière à l'entrée trop importante pour les opérateurs alternatifs. C'est pour cette raison qu'il est opté pour une redevance par migration. L'IBPT reconnaît cependant les avantages du principe d'une redevance upfront unique, et décide pour cette raison qu'une partie du coût de départ total peut être récupérée via un tel tarif, ce qui est par ailleurs également conforme aux modalités CPS (19 000 EUR par opérateur). La redevance d'activation unique par opérateur est fixée à 20 000 EUR par opérateur. Belgacom supprime les articles 13 à 21 et 24 de Annexe F.
329. Une estimation du nombre d'opérateurs WLR permet donc de déterminer quelle partie du coût d'établissement total doit encore être récupérée par le biais d'une redevance liée au volume. Etant donné qu'actuellement l'Institut ne sait pas encore combien d'opérateurs vont offrir le WLR et de quels volumes il s'agira, l'IBPT a réalisé une évaluation prudente qui donne une indication du prix. L'IBPT adaptera encore le prix avant le lancement du WLR en se basant sur une meilleure estimation des volumes et du nombre d'opérateurs WLR.
330. En outre, l'IBPT tient à signaler que les paramètres qui interviennent dans ce calcul continuent déjà en ce moment à être évalués d'autres manières. A cet effet, c'est notamment les informations de benchmarking des pays où le WLR est déjà introduit qui sont utilisées. L'IBPT

³³ Cela correspond à ce que l'on appelle une WLR Request' dans le BROW et ne peut pas être confondu avec le prix de l'activation. Ce dernier comprend l'installation d'une ligne chez un nouveau client, comme également au niveau retail. Le prix demandé à cet effet correspond évidemment au prix retail, compte tenu du minus, et est uniquement facturé pour les nouvelles lignes, et non pour par exemple les migrations.

³⁴ Notez que cette méthode est également appliquée par OPTA, cf. Projet de décision Détermination du prix Wholesale Line Rental du 6/10/06.

337. Il est insisté sur le fait que si l'IBPT devait décider de demander le CPS via la WLR request, il faudrait également additionner le coût de fonctionnement CPS au coût de fonctionnement WLR tel que déterminé dans le cadre de BRIO.
338. Un répondant estime que la proposition de l'IBPT pour la WLR request-fee n'est pas conforme au principe retail minus fixé dans la décision pour les marchés 1 et 2, tandis que la proposition de Belgacom l'est.

Opinion de l'IBPT suite aux remarques sur le projet de décision

339. Concernant la position selon laquelle les coûts de fonctionnement proposés par l'IBPT sous-estimeraient les coûts réels, l'IBPT ne peut que faire remarquer qu'aucune contre-argumentation n'est donnée à cet égard. Il n'y a aucune indication sur laquelle on peut se baser pour tenir de tels propos. Du reste, l'IBPT a déjà motivé dans le projet de décision pourquoi il trouvait appropriée la hauteur proposée des coûts de fonctionnement et des contre arguments à cet égard ont également été donnés. L'IBPT trouve les coûts proposés toujours acceptables et ne voit aucune raison d'adapter son projet de décision concernant ce point.
340. L'IBPT marque son accord avec la position selon laquelle si une WLR Request coïncide avec une demande CPS, qu'alors le coût de fonctionnement doit être payé pour les deux. Pour des raisons de transparence, il a rajouté ces éléments au texte ci-dessus dans une note de bas de page.
341. Concernant le WLR Request, l'IBPT fait remarquer qu'il n'est pas possible d'appliquer une approche retail-minus à cet effet, tout simplement parce qu'il n'existe pas d'équivalent retail pour une WLR Request. Dans la proposition de Belgacom, un tarif basé sur le coût de mise en service retail ou le coût d'activation d'une nouvelle ligne est déterminé pour une WLR Request, et il est donc bien travaillé sur la base d'un retail-minus. Toutefois, l'IBPT estime, comme déjà cité ailleurs dans ce projet de décision, que l'activation du WLR est une autre activité que l'activation d'une nouvelle ligne. Le fait que ces deux coûts soient repris dans la proposition BROW de Belgacom et qu'ils doivent tous les deux être payés sur une nouvelle ligne en cas de WLR, indique qu'il ne s'agit pas de la même activité, de sorte que le tarif de la WLR Request ne peut pas être basé sur le prix de mise en service, et qu'il n'y a pas d'équivalent retail de disponible. En outre, l'IBPT tient à signaler qu'il s'agit d'un principe général qu'il utilise pour déterminer les différents tarifs WLR : les tarifs sont déterminés sur la base du retail-minus pour toutes les composantes pour lesquelles il existe un équivalent retail, sinon l'on s'efforce de déterminer un tarif en se basant sur les coûts. L'IBPT ne voit dès lors aucune raison d'adapter son projet de décision concernant ce point.

Project Fee

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

342. Plusieurs acteurs du marché sont opposés à la reprise d'une 'project fee' qui serait d'application lors de l'obtention d'informations concernant l'offre WLR chez Belgacom. En effet, cela pourrait motiver Belgacom à donner des informations peu claires et à faire s'éterniser des discussions d'implémentation.
343. D'autres acteurs demandent des précisions sur la portée de cette redevance, à savoir les conditions de sa validité et ce qu'elle comprend.
344. Lors de la réunion trilatérale du 5 octobre 2006, Belgacom a communiqué que ce coût ne serait pas demandé si l'opérateur adopte le WLR. Il ne serait porté en compte qu'aux opérateurs qui se montrent intéressés par le WLR, mais finissent par ne pas le prendre.
345. Tant BRUO que BROBA contiennent une Project Fee similaire sous le nom de startup fee (99,49€/Hr/Person). Il est avancé comme argument qu'il n'y a pas de raison de ne pas reprendre ce coût dans BROW, car ce service doit être indemnisé pour les services fournis y compris le travail d'étude et/ou de consultance au profit de l'opérateur.

Projet de décision de l'IBPT et motivation

346. Dans le cadre des offres de BRUO et BROBA, une project fee similaire est d'application pour l'obtention d'informations concernant l'offre des spécialistes de Belgacom. L'IBPT estime qu'il doit y avoir le plus de cohérence possible entre les différentes offres et estime que la project fee proposée par Belgacom peut être conservée dans l'offre de référence. (Dans le projet de décision le project fee était refusé)

AUTRES TARIFS

347. En outre, la proposition de BROW contient également encore des « one-time activation fees » applicables aux différents « Use Cases ». Un certain nombre d'entre elles ont déjà été abordées ci-dessus, mais l'IBPT souhaite donner un aperçu intégral des tarifs fixés à cet effet dans ce paragraphe. A noter qu'en général, celles-ci sont également fixées par le biais d'une approche retail-minus à l'exception des Use Cases pour lesquels il n'existe pas d'équivalent retail. Une approche basée sur les coûts est appliquée à ce niveau.

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

348. Concernant ces redevances, certains acteurs du marché argumentent qu'à première vue, le **WLR change, move et convert** ne peut en tous les cas pas dépasser la redevance du WLR request (redevance d'activation). Par ailleurs, un WLR convert devrait être gratuit, étant donné qu'il s'agit d'une activité déclenchée par un client final et sur laquelle l'opérateur n'a aucun contrôle.
349. Pour le **WLR cease**, il ne peut pas y avoir d'indemnité, puisque dans beaucoup de cas, Belgacom est indemnisée par l'opérateur reprenant la ligne WLR d'un autre. Le **WLR cancel** devrait aussi être gratuit, puisque Belgacom n'a pas encore dû entreprendre d'action. Pour le **WLR suspend et resume** le coût combiné doit être inférieur au coût resume au niveau retail. Aucun rental fee mensuel ne peut pas être facturé non plus durant la période de suspension.

Projet de décision de l'IBPT et motivation

350. Le tarif WLR request, tel que déjà examiné en détail ci-dessus, se compose d'un élément permettant la récupération du coût de départ initial, et d'un élément contenant une indemnisation des frais de fonctionnement. D'autre part, il convient de noter que l'IBPT est d'avis qu'il n'existe pas d'équivalent retail pour le WLR request, de sorte qu'un prix basé sur le retail minus n'est pas possible. Plus spécifiquement, l'IBPT tient à souligner la différence avec le coût d'activation ou le coût de mise en service, qui est d'application pour une nouvelle ligne. L'IBPT considère que le fait que ces deux composantes de coûts soient reprises dans la proposition Belgacom de BROW (même s'il s'agit du même tarif) indique déjà que ces deux activités sont différentes et complémentaires au cas où un nouveau client veut acheter ce WLR chez un opérateur alternatif. Le coût de mise en service indemnise ensuite tout ce qu'il y a lieu de faire afin d'activer un nouveau client, et la redevance WLR request indemnise les coûts WLR spécifiques (tant une partie du coût de départ que du coût de fonctionnement) pour la migration de l'abonné.
351. WLR change et cancel³⁶ seront tarifés à un prix correspondant à la deuxième composante citée ci-dessus, à savoir une partie du coût de fonctionnement. Ces activités sont en effet, ainsi que les WLR requests, un facteur important des frais de fonctionnement. De plus, il n'y a pas d'équivalent retail pour ces activités. Elles existent uniquement en raison de l'offre WLR et doivent donc être facturées au prix qui récupère le coût spécifique du WLR.
352. Pour le WLR move, le prix est calculé à l'aide du retail minus. Au niveau retail, un déménagement d'une ligne correspond en effet à l'installation d'une nouvelle ligne, comprenant ou non les frais d'installation d'une prise de courant et les frais de déplacement du technicien.

³⁶ Cette redevance doit être payée en cas de changement des services auxiliaires et des frais spécifiques et indemnités repris. Autrement dit, la 'Activation Cost per value-added service', telle que reflétée dans la proposition de Belgacom, ne sera pas reprise dans la tarification définitive. Cela pourrait en effet entraîner un double paiement.

Le prix d'installation déterminé ci-dessus (avec un minus qui tient compte des promotions sur les installations) sera donc le prix WLR move pertinent.

353. Un tarif retail minus peut également être déterminé pour le WLR convert. Par exemple pour le passage d'une ligne PSTN vers une ligne ISDN, il est également nécessaire de remplacer la boîte de dérivation au niveau retail et les frais d'installation pertinents sont également portés en compte à cet effet. Tel sera également le cas pour le WLR en tenant compte du minus.
354. En ce qui concerne le WLR cease, l'IBPT estime que Belgacom ne peut pas facturer de prix. Au niveau retail, la résiliation d'un abonnement n'entraîne pas non plus de frais, de sorte qu'une application du retail minus est également synonyme d'un prix de € 0 pour le WLR cease. Belgacom ne demande une indemnité au niveau retail qu'en cas de résiliation d'un abonnement avant la fin des 12 premiers mois. Si un client passe chez un opérateur WLR avant un an, ce client sera redevable de l'indemnité de rupture à Belgacom, de sorte que Belgacom soit toujours assurée de percevoir minimum 1 an de revenus d'abonnement. Par conséquent, aucune indemnité supplémentaire ne doit être demandée au niveau WLR, sauf pour un nouveau client qui devient directement client chez un opérateur WLR et qui n'est passé de Belgacom à cet opérateur. Dans ce cas, Belgacom ne serait pas assurée de la perception de minimum 1 an de revenus d'abonnement et une indemnité supplémentaire peut donc effectivement être demandée pour ce type de clients (ayant donc reçu une activation réelle via l'opérateur WLR). Cette indemnité n'est cependant pas identique au WLR cease.
355. Actuellement, une 'WLR amend' est uniquement possible pour un changement de date. Ici aussi, l'IBPT souhaite maintenir la cohérence avec le dossier BRUO, de sorte que le même tarif soit porté en compte que pour le WLR change, à savoir une indemnisation pour le coût de fonctionnement. Si une demande est effectuée après DD-1 12 pm, ce prix sera deux fois d'application (conformément à BRUO). Si Belgacom introduit d'autres « amends » à l'avenir, ceux-ci doivent tout d'abord être soumis à l'IBPT afin de pouvoir fixer un prix adapté.
356. Pour le 'WLR suspend et resume', Belgacom demande à chaque fois la moitié du prix demandé au niveau retail pour le 'resume' (le 'suspend' n'est pas facturé). L'IBPT est d'accord mais souhaite, pour être complet, faire remarquer que dans ces 20 euros, le retail minus qu'il a fixé doit être appliqué, et pas le pourcentage de la proposition de Belgacom.

Remarques des acteurs du marché sur le projet de décision

357. Concernant le WLR convert, il est souligné que comme déclaré par l'IBPT, pour un WLR convert tant les 'coûts de transport', les « coûts de connexion réseau » que les « coûts d'activation » sont d'application. Les coûts d'installation ISDN sont les coûts d'installation ISDN d'application. Pour une conversion vers le PSTN, les coûts d'installation PSTN sont d'application.
358. Il est signalé que pour un déménagement ou pour une conversion, il y a également de nouveaux coûts d'installation pour lesquels Belgacom souhaite également dans le cadre du WLR porter en compte pour chaque nouvelle ligne minimum 1 an de revenus d'abonnement comme pour chaque nouvelle ligne.
359. Concernant le WLR amend, il est signalé que dans le cadre de BRUO/BROBA, l'« amend » a bien été portée en compte afin d'éviter une pression de livraison inutile. Les "amend due date fees" vont de 6,50 € jusqu'à une redevance d'activation + de désactivation si la demande DD-1 a lieu après 12pm. Dans le contexte du WLR, le répondant estime qu'une 'amend due date' pourrait au moins équivaloir à la valeur du coût de fonctionnement comme pour une WLR change a 4,9856 €. L'analogie doit cependant être étendue, de sorte que Belgacom ait la possibilité d'également répercuter les coûts supportés pour d'éventuelles activations, désactivations et installations sur l'opérateur qui envoie l'« amend ». Le répondant estime plus que raisonnable de répercuter les coûts supportés sur l'opérateur. Cela peut évidemment changer d'un cas à l'autre.

Opinion de l'IBPT suite aux remarques sur le projet de décision

360. Pour le WLR convert, l'acteur du marché déclare que le point de vue de l'IBPT est suivi, à savoir que les coûts d'installation en question sont également applicables au niveau retail (déduction faite du minus d'installation).
361. L'IBPT estime que Belgacom ne peut, dans le cadre d'un déménagement ou d'une conversion, qu'imposer une durée minimum d'un an de paiement d'abonnement qu'à condition qu'une telle condition existe également au niveau retail en cas de déménagement ou de conversion.
362. Concernant l'Amend date, l'IBPT est d'accord de prévoir une indemnité qui soit cohérente avec les dispositions dans le cadre de BRUO/BROBA. Pour une Change date before DD – 1 (12 pm), il est prévu que Belgacom porte en compte une redevance = 1* indemnisation coût de fonctionnement; pour une Change date after DD – 1 (12 pm), il est prévu une redevance égale à 2 * indemnité coût de fonctionnement.

Résultat du calcul

363. Les résultats obtenus à l'aide de l'approche retail minus ont déjà été décrits dans ce qui précède. Seuls les prix des tâches basées sur les coûts doivent encore être précisés.
364. Un prix de 6,9516 EUR est obtenu pour le WLR Request et de 5,4191 EUR pour le WLR Cancel, Change et Amend. L'on notera que ces chiffres sont donnés uniquement à titre indicatif et que les calculs seront davantage affinés après qu'une évaluation plus détaillée des volumes WLR sera connue. Ce premier calcul doit cependant donner une idée de l'ordre de grandeur des tarifs définitifs.

Remarques des acteurs du marché sur le projet de décision

365. Un des acteurs du marché souligne qu'il est fondamental pour les acheteurs WLR d'également pouvoir offrir de nouvelles lignes, afin que les personnes ne disposant pas d'une ligne téléphonique puissent également avoir accès aux services de téléphonie fixe et en particulier à internet. Cela doit aider à combler la fracture numérique en Belgique. Grâce à des offres commerciales intéressantes, le WLR doit permettre aux OLO d'attirer de nouveaux clients et de convaincre les gens de (re)prendre la téléphonie fixe, de sorte que l'érosion du nombre de lignes fixes diminue et que la barrière les freinant pour également demander l'Internet large bande devienne moins importante que lorsqu'ils téléphonent 'uniquement via leur téléphone mobile'. En outre, cela a un impact social sur les personnes à faibles revenus ou pension étant donné que les coûts pour téléphoner avec un téléphone fixe sont souvent de loin inférieurs à ceux d'un mobile.
366. Il est également souligné que la redevance d'activation, telle que proposée dans le projet de décision, ne pourra jamais être récupérée auprès du client final étant donné que presque toutes les activations retail sont gratuites. Par conséquent, ce coût supplémentaire ne pourra jamais être récupéré sur la durée de vie du client étant donné que la redevance récurrente n'est pas suffisante pour couvrir les coûts opérationnels.
367. Un acteur du marché signale que si un client veut prendre simultanément le WLR et le CPS, un prix d'activation devra être payé deux fois. Dans ce cas, il est demandé à l'IBPT de laisser tomber le coût d'activation CPS.
368. L'IBPT déclare que le calcul des coûts sera revu sur la base d'une évaluation plus détaillée des volumes WLR. Un répondant estime qu'il faut considérer les volumes indiqués par les opérateurs avec beaucoup de prudence lorsqu'ils ne s'engagent pas à les fournir. Le passé a démontré que les projections de volume sans garanties ne sont vraiment pas fiables.

Opinion de l'IBPT suite aux remarques sur le projet de décision

369. L'IBPT confirme qu'il sera également possible pour les acheteurs WLR d'offrir de nouvelles lignes, en témoigne le fait qu'un prix d'installation wholesale soit repris dans BROW. Concernant la fracture numérique, il y a lieu de signaler que le WLR permettra aux opérateurs alternatifs d'acquiescer des clients à court terme, par exemple en proposant une solution qui combine le WLR et la Turboline, avant de procéder à des investissements réseau, par exemple grâce au dégroupage. Cette stratégie, qui est pour le moment utilisée par les opérateurs DSL sur le marché de l'accès à l'internet large bande (migration progressive des lignes large bande sur la base de la revente vers BROBA II et BRUO), permet de limiter pour les opérateurs les risques liés aux investissements. Le passage aux offres qui se trouvent « plus bas dans le réseau », comme le dégroupage, n'a en effet lieu que lorsqu'une base de clients minimale est atteinte, et permet également d'optimiser l'efficacité des investissements des opérateurs.
370. En ce qui concerne l'impossibilité de récupérer la redevance d'activation parce que presque toutes les activations retail sont gratuites, l'IBPT suspecte que par redevance d'activation on entend la WLR Request fee et par activation retail l'installation d'une nouvelle ligne (à noter qu'il s'agit de deux activités différentes). L'IBPT signale qu'il n'y a pas de lien direct entre le prix des activations retail de Belgacom et le prix demandé par les acheteurs WLR à leurs clients pour une installation, seule une relation avec le prix wholesale existe. Rien n'empêche ces opérateurs de par exemple appliquer un autre système de promotions aux installations et d'ainsi créer une marge supplémentaire pour récupérer ce coût d'activation (WLR request). En général, l'IBPT souhaite insister sur le fait que le développement de la Wholesale Line Rental a un prix et que ce prix, comme déjà expliqué ci-dessus, doit être réparti selon le principe de non-discrimination entre Belgacom et les acheteurs WLR. Belgacom aussi a donc un coût déterminé à cause du WLR, qu'elle doit récupérer via d'autres recettes, et l'imposition d'une partie de ce coût aux acheteurs WLR semble plus que raisonnable à l'IBPT. Aussi l'IBPT suppose-t-il que le but de cette réaction à son projet de décision était non pas de dénoncer directement la WLR request fee mais plutôt de critiquer le montant élevé de la redevance récurrente. Concernant le montant élevé de la redevance récurrente, l'IBPT renvoie à la discussion ci-dessus dans le présent document. Par conséquent, l'IBPT ne voit aucune raison d'adapter sa décision concernant ce point.
371. En effet, il est un fait qu'en cas de prise simultanée du WLR et du CPS, un prix d'activation doit être payé deux fois, comme déjà signalé ailleurs dans cette décision. L'IBPT estime en effet que ces deux tarifs restent abordables, étant donné qu'ils doivent entre autres couvrir les frais de fonctionnement de Belgacom et qu'ils sont maintenus en cas de prise simultanée. Ensuite, l'IBPT tient à souligner que la proposition de laisser tomber le coût d'activation CPS dans ce cas, n'est de toute façon pas une option, étant donné que dans le cadre de cette décision WLR, aucune modification ne peut être apportée à la décision CPS. L'IBPT ne voit dès lors aucune raison d'adapter son projet de décision concernant ce point.
372. Concernant l'utilisation des volumes WLR estimés, l'IBPT tient à signaler qu'il ne souhaite en rien se laisser diriger par les forecastings des opérateurs alternatifs et des acheteurs WLR potentiels, mais qu'il sera également tenu compte des estimations de Belgacom afin d'arriver dans la mesure du possible à une prévision équilibrée et réaliste.

WRONGFUL REPAIR REQUEST

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation

373. Il est signalé qu'un prix basé sur les coûts doit s'appliquer aux **wrongful repair requests**. Leur vérification doit simplement être effectuée par Belgacom et donc être soumise à un coût limité.

Projet de décision de l'IBPT et motivation

374. Les tarifs proposés par Belgacom pour les wrongful repair requests sont identiques à ceux de l'offre BRUO. Ces tarifs sont actuellement vérifiés par l'IBPT dans le cadre du développement d'un nouveau modèle des coûts pour BRUO et des applications tarifaires y afférentes. Par conséquent, l'IBPT n'estime pas opportun d'effectuer dans le cadre de ce dossier une vérification séparée de ces tarifs et n'impose dès lors pas de modification pour le moment. A

l'avenir, la cohérence entre les différentes offres doit évidemment être conservée, afin qu'il ne faille pas attendre les résultats du dossier BRUO pour procéder à d'éventuelles modifications.

Remarques des acteurs du marché sur le projet de décision

375. Un répondant souligne qu'il est partisan d'un alignement entre les différentes offres de tarifs similaires comme le 'wrongful repair'.

Opinion de l'IBPT suite aux remarques sur le projet de décision

376. L'IBPT ne voit aucune raison de revenir sur sa décision initiale et ne change dès lors rien au projet de décision concernant ce point. Le manque de remarques sur le projet de décision le confirme.

PRICING

377. Compte tenu de la méthodologie des coûts exposée dans les chapitres précédents, Annexe G de Belgacom doit être remplacée comme suit :

Introduction

The price lists indicate the rates for the Belgacom Wholesale Line Rental Services.

The prices presented in this Price List are expressed in Euro and are VAT exclusive.

The different fees mentioned in the present document are defined in Annex A Service Description and Annex F Billing & Accounting.

Project fee

| INFORMATION ON THE WLR OFFER | |
|-----------------------------------|---------|
| Rate per hour per Belgacom person | 99,4900 |

Set-up fee

| SET-UP FEE | |
|--------------|--------|
| Per operator | 20.000 |

User-Line fee

Fee related to slamming

The Beneficiary is not allowed to send a WLR request if the Beneficiary does not have a valid LoA signed by the User. In case a Beneficiary cannot deliver a valid LoA on request, the Beneficiary will be charged 750€ in analogy to the article 135 of the new law.

One-time activation fee

| USE CASES | |
|--------------------------|----------------------------------------|
| WLR REQUEST | |
| Provide change operator | 6,9516 |
| Provide new | 6,9516 + See WLR prices for activation |
| WLR CHANGE | 5,4191 |
| WLR MOVE | See WLR prices for activation |
| WLR CONVERT | |
| PSTN to ISDN | See WLR prices for activation |
| ISDN to PSTN | See WLR prices for activation |
| WLR CEASE | 0,0000 |
| WLR CANCEL | 5,4191 |
| WLR AMEND | |
| Amend before DD-1 (12pm) | 5,4191 |
| Amend after DD-1 (12 pm) | 10,8383 |
| <i>PSTN</i> | |
| WLR SUSPEND | 18,0503 |
| WLR RESUME | 18,0503 |
| <i>ISDN-BA</i> | |
| WLR SUSPEND | 18,2638 |
| WLR RESUME | 18,2638 |

Service pricing on PSTN line

| WLR SERVICE PRICING ON PSTN LINE | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| TRAVEL COSTS INCLUDED | |
| Travel to the connection place | 12,6274 |
| NETWORK CONNECTION COSTS INCLUDED | |
| Installation of connection point | 9,7134 |
| ACTIVATION COSTS INCLUDED | |
| Activation costs for the first line | 21,3695 |
| Activation costs for each additional line requested simultaneously at the same address by the same line holder | 10,6847 |
| SPECIAL CONNECTIONS (add. Costs) | |
| Small network adaptation cost | 0,0000 |
| BASIC SUBSCRIPTION - PER LINE | |
| STANDARD RATE - LINE CLASSIC, DISCOVERY LINE, CASCADE, INDIALING | |
| Monthly subscription fees | 12,8492 |
| SUPPLEMENTARY SERVICES (SUS) | |
| VANITY NUMBER | |
| Activation cost | 201,3878 |
| Monthly subscription fee | 4,4746 |
| KEEP THE SAME CALLING NUMBER IN THE SAME TELEPHONE ZONE | |
| Activation cost | Free |
| CHANGE OF CALLING NUMBER | |
| Activation cost | 23,8682 |
| "PASSWORD" FUNCTION | |
| Activation cost | 11,1864 |
| Monthly subscription fee | 0,5221 |
| PERMANENT CALLING RESTRICTION per type of call | |
| Activation cost | 11,1864 |
| Monthly subscription fee | 2,7971 |
| REMOTE CONTROL OF CALLING RESTRICTION for all types of calls | |
| Activation cost | 11,1864 |
| Monthly subscription fee | 2,7971 |
| Per activation | 0,1118 |
| CALLING RESTRICTION TO INFOKIOSK | |
| Activation cost | 4,8000 |
| PRE-SET NUMBER DIAL BY LIFTING RECEIVER (Hot line) | |
| Activation cost | 11,1864 |
| Monthly subscription fee | 2,7971 |
| MESSAGING SERVICES (Standard message recorded by Belgacom) | |
| <i>Following a number change, move or cancellation during a three-month period</i> | Free |
| Activation cost | |
| Activation cost for extension of an indivisible one-month period | 20,1355 |
| Activation cost for extension of an indivisible fifteen-day period | 10,0677 |
| Activation cost for extension of an indivisible ten-day period | 6,7118 |
| VALUE-ADDED SERVICES | |
| <i>Activation cost per value-added service</i> | 0,0000 |
| <i>Monthly subscription fee per value-added service</i> | |
| Call forwarding (CF) | 1,8646 |
| Call waiting (CW) | 1,8646 |
| Number display (CLIP) | 1,8647 |
| Caller ID restriction (CLIR) | Free |
| Fixed destination call (FDC) | 1,8646 |
| Anonymous call rejection (ACR) | 1,8646 |
| COMFORT® Services | 1,8647 |
| See & talk (CLIP + CW) | 2,9765 |
| Smart services benefit pack (CW, CF, FDC, CLIP, CNIP) | 2,9765 |
| 1919 (automatic recall) | Free |
| Three party conference (3PTY) | Free |

Service pricing on ISDN line

| WLR SERVICE PRICING ON ISDN LINE | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| TRAVEL COSTS INCLUDED | |
| Travel to the connection place | 12,7743 |
| NETWORK CONNECTION COSTS INCLUDED | |
| Installation of contact point | 20,6354 |
| ACTIVATION COSTS INCLUDED | |
| Activation costs of ISDN-2 (Standard, TWIN, DUO, Indialing, CASCADE) for the first line | 26,5312 |
| Activation costs of ISDN-2 (Standard, TWIN, DUO, Indialing, CASCADE) for each additional line requested simultaneously at the same address by the same line holder | 13,2656 |
| SPECIAL CONNECTIONS (add. Costs) | |
| Small network adaptation cost | 0,0000 |
| BASIC SUBSCRIPTION - PER LINE (min. Duration: 1 year) | |
| STANDARD ISDN-2, TWIN LINE, DUO LINE, CASCADE, INDIALING | |
| Standard rate - ISDN-2 | 27,8750 |
| Additional calling number (6 max) | 1,3583 |
| SUPPLEMENTARY SERVICES (SUS) | |
| VANITY NUMBER (not applicable for series of 10 numbers) | |
| Activation cost | 203,7366 |
| Monthly subscription fee | 4,5275 |
| KEEP THE SAME CALLING NUMBER IN THE SAME TELEPHONE ZONE | |
| Activation cost | Free |
| CHANGE OF CALLING NUMBER | |
| Activation cost | 23,7692 |
| "PASSWORD" CHANGE (per line) | |
| Monthly subscription fee | 0,4867 |
| CALLING RESTRICTION TO INFOKIOSK | |
| Activation cost | 4,8000 |
| PERMANENT CALLING RESTRICTION per type of traffic (per line) | |
| Monthly subscription fee | 2,8297 |
| REMOTE CONTROLLED TRAFFIC RESTRICTION for all types of traffics (per | |
| Monthly subscription fee | 2,8297 |
| Per activation | 0,1131 |
| PRE-SET NUMBER DIAL BY LIFTING RECEIVER (Hot line) | |
| Activation cost | 11,3187 |
| Monthly subscription fee | 2,8297 |
| MESSAGING SERVICES (Standard message recorded by Belgacom) | |
| <i>Following a number change, move or cancellation during a three-month period</i> | |
| Activation cost | Free |
| Activation cost for extension of an indivisible one-month period | 20,3736 |
| Activation cost for extension of an indivisible fifteen-day period | 10,1868 |
| Activation cost for extension of an indivisible ten-day period | 6,7912 |
| VALUE-ADDED SERVICES | |
| <i>Activation cost per value-added service</i> | 0,0000 |
| <i>Monthly subscription fee per value-added service</i> | |
| Caller ID restriction (CLIR) | Free |
| Name display (CNIP) | 1,8867 |
| Anonymous call rejection (ACR) | 1,8867 |

Administrative expenses

| WLR ADMINISTRATIVE EXPENSES - PERLINE | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| EARLY CANCELLATION | |
| The customer stops the contract before the end of the 12 mth period, in case of a subscriber for which the line was not activated already by another operator | |
| Ordinary compensation per line | 100% of the amount of remaining monthly subscription fees till the end of the first year |
| NP IMPORT ON BENEFICIARY REQUEST FOR NEW LINES | |
| Simple | 9,08 |
| Complex | 89,7 |

Costs of extra works

| WLR COST OF EXTRA WORKS | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------|
| INCLUDING EARTH-MOVING COSTS FOR PRIVATE PROPERTY | |
| Per meter of trench | 12,3947 |
| INCLUDING COSTS FOR INTERNAL CABLING | |
| Up to six pairs - Per meter (apparent or built-in) | 2,48 |
| Beyond six pairs | estimated costs |
| INCLUDING COSTS FOR INSTALLATION CHANGES - STANDARD RATE | |
| Installation of additional connection point Classic line | 11,1570 |
| Installation of additional connection point ISDN | 19,8347 |
| Moving a connection point | 7,4380 |
| LABOUR COST (extra work not covered by flat rate) | |
| Per quarter-hour for any work not included in flat rate | 16,5289 |

Rest traffic

| REST TRAFFIC | |
|-------------------------|---------|
| Belgacom Classic rates | |
| Monthly query fee | 35,7200 |
| Daily CDR reporting fee | 86,4600 |

Wrongful repair request

In case of wrongful repair request by a Beneficiary, Belgacom will invoice to Beneficiary an administrative fee of 111,55 EUR.

If Belgacom has performed specific work due to this wrongful repair request made by Beneficiary, Belgacom will invoice these additional costs to Beneficiary.

Use of e-tool and databases

Fault repairing tool

The tool for repair WLR and the repair line measurement.

| FAULT REPAIRING TOOL | |
|-----------------------------|-----|
| Repair and line measurement | TBD |

Order status e-tool

The beneficiary will be invoiced the following amount:

| e-ORDER STATUS TOOL | |
|----------------------------|-----|
| Per inquiry done | TBD |

BILLING

378. Ces principes seront discutés dans le prochain projet de décision.

VIII. VOIES DE RECOURS

Conformément à la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, vous avez la possibilité d'interjeter appel de cette décision devant la cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles dans un délai de soixante jours à compter de la notification de celle-ci. L'appel est formé 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie; 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe; 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause. Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité, les indications de l'article 1057 du code judiciaire.

M. VAN BELLINGHEN
Membre du Conseil

G. DENEFF
Membre du Conseil

C. RUTTEN
Membre du Conseil

E. VAN HEESVELDE
Président du Conseil