



**Institut belge des services postaux
et des télécommunications**

**Décision du Conseil de l'IBPT
du 11 avril 2005
concernant les tarifs d'interconnexion de Belgacom
pour l'accès aux services à valeur ajoutée des autres opérateurs**

Table des matières

1 Remarques introductives	3
2 Value Added Services Numbers	3
2.1 OBSERVATIONS DE L'IBPT ET/OU RÉSULTANT DE LA CONSULTATION PUBLIQUE	3
2.2 OBSERVATIONS DE BELGACOM.....	3
2.3 ANALYSE DE L'IBPT ET MOTIVATION	4
2.4 RÉSULTATS	7
3 Conclusion.....	10
Annexe : document de motivation destiné à Belgacom.....	11

1 REMARQUES INTRODUCTIVES

- La présente décision fixe, après vérification des coûts sous-jacents de Belgacom à la lumière de l'obligation pesant sur cet opérateur d'orienter ses tarifs d'interconnexion sur les coûts, les tarifs applicables en 2005 pour le service d'accès aux numéros VAS¹ des autres opérateurs.
- Ces tarifs ont été déterminés sur base des résultats du modèle de coûts « top-down » utilisé ces dernières années et actualisé avec les données les plus récentes. En complément de la présente décision, une mise à jour de la description du modèle de coûts top-down sera publiée dès que possible sur le site Internet de l'IBPT.
- Etant donné que l'offre de référence de Belgacom est en principe applicable pour une année civile et que l'obligation d'orientation sur les coûts doit être respectée tout au long de l'année, les tarifs déterminés dans la présente décision doivent être appliqués rétroactivement à partir du 1^{er} janvier 2005.
- Les opérateurs de réseaux publics et de téléphonie vocale ont été consultés le 20 août 2004 sur la proposition d'offre de référence BRIO 2005 (aspects quantitatifs). Plusieurs échanges de courriers/e-mails ont également eu lieu entre l'IBPT, son consultant Bureau van Dijk et Belgacom.

2 VALUE ADDED SERVICES NUMBERS

2.1 OBSERVATIONS DE L'IBPT ET/OU RÉSULTANT DE LA CONSULTATION PUBLIQUE

Ces observations ont été résumées dans la décision de l'IBPT du 23 décembre 2004 concernant la proposition d'offre d'interconnexion de référence de Belgacom pour l'année 2005 (aspects quantitatifs). Elles concernaient :

- La hausse de la rétention de Belgacom sur les appels vers les numéros VAS des OLO.
- Le fait que le setup et les tarifs pour les appels vers les numéros Split charging, Premium rate, Infokiosque et Universal numbers diffèrent tous, alors qu'ils étaient jusqu'ici identiques.

L'IBPT précise que cette année, les Service Access Rates (SAR) sont influencés non seulement par l'évolution des coûts et des volumes de trafic mais également par la modification de certains tarifs de détail : augmentation de la charge de set-up charge pour l'ensemble des VAS (hors 0800) et augmentation du prix par minute (peak et off-peak) pour les 078.

2.2 OBSERVATIONS DE BELGACOM

2.a. Le nombre de minutes Prepaid & Postpaid Calling Card n'est pas repris dans le volume total. Belgacom soutient que celles-ci ne tombent pas sous les services VAS régulés. Belgacom déclare que ces produits font usage du même préfixe que les numéros VAS, mais ne sont pas pris en considération pour le calcul des coûts BVAS. Belgacom confirme que les coûts liés aux Calling Cards ne sont repris ni dans les coûts Bad Debt, ni dans les coûts IN Set-Up.

2.b. L'année 2003 a été une année de migration d'une ancienne plate-forme IN vers une nouvelle. Afin de garantir la continuité des services et de limiter les risques, la migration passe par une phase, plus ou moins longue, où les deux plateformes doivent coexister. C'était le cas en 2003 et, pour cette raison, on retrouve encore des coûts liés à l'ancienne plate-forme dans le GRC² 2003. Ceci explique la hausse du coût pour une requête IN.

¹ Value Added Services.

² Gross Replacement Cost.

Au fur et à mesure que la migration s'opèrera, les différents modules de l'ancienne plate-forme deviendront redondants et obsolètes et seront retirés du GRC pour finalement disparaître totalement lorsque la migration sera terminée.

2.c. Les coûts retail par minute pour les numéros 090x- et 077- augmentent fortement alors que les coûts retail par minute pour les numéros 0800-, 070- et 078- augmentent légèrement.

2.d. Pour le BRIO 2005, Belgacom a fait un calcul 'bottom-up' du surcoût des numéros 090x- des OLO et illustre ainsi les raisons d'être d'une prime de risque. Belgacom calcule les coûts totaux des plaintes comme le produit des facteurs suivants : le nombre total de plaintes par an (comptées par Belgacom et le médiateur), le nombre d'heures pour le traitement d'une plainte + le nombre d'heures de services spécialisés sur base annuelle et le coût d'une heure de travail d'un agent de niveau 1.

Par ailleurs, Belgacom a informé l'Institut de l'accord intervenu avec certains opérateurs alternatifs pour la gestion des plaintes pour les services Consultel (principalement les numéros 090X). Il s'agit d'une procédure complémentaire de remboursement des clients. Belgacom précise toutefois que cette procédure ne fera pas diminuer le nombre de plaintes et la charge de travail reposant sur les opérateurs en charge de la facturation. En effet, Belgacom devra assurer le suivi de chaque plainte qu'elle aura transféré auprès de l'opérateur titulaire du numéro, jusqu'au versement éventuel d'un dédommagement au plaignant. Si le fournisseur du service refuse de reconnaître une faute de sa part, Belgacom sera obligée de reprendre l'ancienne procédure avec l'aide des autorités compétentes. Etant donné que cette procédure complémentaire n'a été mise en place que récemment, Belgacom estime prématuré de revoir les chiffres communiqués à l'IBPT dans le cadre du BRIO 2005.

Belgacom maintient sa position quant à la prise en compte d'une prime de risque du fait qu'un code d'éthique n'est pas d'application.

2.e. Conformément à la position défendue antérieurement, Belgacom défend la prise en compte d'une marge sur les appels 07815 sans compensation sur les autres séries de numéros. Belgacom propose de prendre en considération une marge de 1 c€/minute : 0,64 c€/minute Off-Peak et 1,22 c€/minute Peak. Cela équivaut à une augmentation de la marge de 10% par rapport à BRIO 2004.

2.3 ANALYSE DE L'IBPT ET MOTIVATION

La méthodologie générale suivie pour la détermination des tarifs est conforme à celle qui est décrite dans la décision de l'IBPT du 18 mai 2004 et dans la description du modèle de coûts publiée sur le site www.ibpt.be. Le calcul des SAR a été adapté aux nouveaux tarifs de détail pour les appels VAS.

2.a. L'IBPT estime que Belgacom n'a pas apporté d'argument déterminant pour justifier la non inclusion du trafic Calling Card. L'Institut accepte néanmoins que les tarifs VAS 2005 soient déterminés en faisant abstraction du trafic Calling card, étant donné que la base de coûts est cohérente avec les volumes utilisés (les coûts spécifiques aux calling cards n'étant pas pris en compte). L'Institut se réserve cependant le droit de modifier sa position à l'avenir s'il devait s'avérer que cette approche crée une discrimination entre le trafic Calling Card Belgacom to Belgacom et le trafic Calling Card Belgacom to OLO.

2.b. L'IBPT estime que la prise en compte des coûts de deux plateformes IN ne correspond pas à l'Opinion adoptée par l'ERG: *The main regulatory impact of applying a current cost methodology is that it requires undertakings to record the value of assets to reflect their 'value to the business'*³. La 'value to the business' de deux plateformes IN est égal à la valeur d'une seule plateforme IN.

³ P8, paragraaf 3, Annex to ERG (04) 15rev1 - "ERG Opinion on the proposed Review of the Recommendation on cost accounting and accounting separation"

L'utilisation des deux plateformes IN n'augmente en effet pas le nombre de services offerts, comme l'a confirmé Belgacom : « ... l'investissement avait seulement pour but de garantir la continuité du business. » et « La nouvelle plateforme IN contient seulement un nombre très limité de nouvelles fonctionnalités ».

Ceci ne signifie cependant pas que les coûts de la nouvelle ou de l'ancienne plateforme IN sont en soi inacceptables, mais bien que l'amortissement de la nouvelle plateforme IN ne peut commencer que lorsque l'amortissement de l'ancienne plateforme IN se termine. La nouvelle plateforme IN tombe donc dans la catégorie "Asset Under Construction". Si la nouvelle plateforme IN est totalement acceptée, alors l'ancienne plateforme IN est inutile et obsolète.

Le coût de l'IN Set-up query augmente néanmoins. La cause de cette augmentation est l'augmentation des coûts totaux, la baisse du volume de trafic et l'augmentation du facteur de correction. Le facteur de correction tient compte du fait qu'un appel de Belgacom à Belgacom fait en moyenne davantage usage de la plateforme IN que d'autres types d'appels.

2.c. L'Institut constate que la cause de l'augmentation du coût retail par minute réside entièrement dans la baisse des volumes de trafic.

2.d. L'IBPT estime qu'il n'est pas justifié d'inclure une prime de risque dans le calcul des SAR et ce pour les raisons suivantes :

- Dans le passé, Belgacom a motivé la nécessité d'une prime de risque pour éviter une escalade des coûts de bad debt (tendance à la hausse des coûts de bad debt en pourcentage des revenus), plus particulièrement pour les numéros 090X. Dans sa décision du 18 mai 2004, l'Institut avait rejeté la prime de risque pour deux raisons : d'une part le pourcentage billing et bad debt pour la série 090X pour l'année de référence était en baisse et d'autre part Belgacom n'était pas en mesure de présenter à l'IBPT une justification chiffrée basée sur les coûts.

Cette année, Belgacom a présenté un calcul bottom-up du surcoût des numéros 090X des OLO pour justifier l'existence d'une prime de risque. Toutefois, il ressort des informations à la disposition de l'Institut que le pourcentage des coûts de billing et bad debt par rapport aux revenus a diminué, y compris pour les numéros 090X. Une des raisons du rejet d'une prime de risque reste donc d'actualité.

- Il ressort des informations à la disposition de l'Institut qu'une partie importante des plaintes comptabilisées par Belgacom se rapportent à un seul opérateur. Il ne paraît donc pas approprié de répercuter le coût de ces plaintes sur l'ensemble des opérateurs.
- Il y a eu conclusion d'un accord entre Belgacom et une série d'opérateurs pour l'application d'un « Code de conduite » relatif à l'offre de certains services par le biais de télécommunications (les services offerts via les numéros 077 et 090X). Ce code de conduite prévoit des obligations spécifiques et des principes généraux concernant la publicité, l'indication du prix avant la mise en place de l'appel, le contenu et la durée des services offerts, des règles pour les services offerts aux mineurs, des demandes d'identification et la mise en place d'une procédure pour le traitement des plaintes.

L'Institut estime que la mise en œuvre de ce code de conduite, quand bien même il ne s'agit pas d'un code d'éthique officiel dont le respect serait soumis au contrôle d'une autorité officielle, est de nature à influencer favorablement les coûts de bad debt de Belgacom puisque ce code prévoit à la fois une meilleure information du client, le remboursement éventuel du prix des communications qui ont fait l'objet de plainte, voire la suspension d'un service (ce qui doit inciter les prestataires de services à respecter le code en question et la réglementation en vigueur).

2.e. En ce qui concerne la justification d'une marge sur les appels vers les numéros 078 et de la compensation de cette marge sur les SAR des autres séries de numéros, l'Institut maintient son point de vue antérieur et renvoie à sa décision du 18 mai 2004 pour le détail de sa motivation.

2.4 RÉSULTATS

Dans les tableaux ci-dessous, les nouveaux tarifs BRIO2005 sont indiqués par type de numéro VAS, tels qu'ils découlent du modèle top down appliqué à Belgacom.

Il faut noter que les tarifs publiés aux Tableaux 1 et 2 sont la différence entre le tarif retail reçu et les coûts encourus par Belgacom. Une difficulté rencontrée lors de la comparaison des résultats BRIO 2005 et BRIO 2004 est que le tarif retail est différent. C'est pourquoi, dans la comparaison ci-dessous, les tarifs de BRIO 2004 sont majorés du même montant que les tarifs retail.

	BRIO 2004 (corrigé pour le nouveau tarif retail)				Résultat model (BRIO 2005)				Delta			
			en c€				en c€				en c€	
0800 (Freephone numbers)	Set-up charge		Duration charge		Set-up charge		Duration charge		Set-up charge		Duration charge	
A payer à BGC	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak
Local	1,080	0,566	0,731	0,384	1,204	0,632	0,736	0,386	0,124	0,065	0,005	0,002
Intra Access Area	1,236	0,649	0,988	0,518	1,342	0,704	0,962	0,505	0,105	0,055	-0,026	-0,014
Extra Access Area	1,363	0,715	1,196	0,628	1,463	0,768	1,161	0,609	0,100	0,053	-0,035	-0,018
	en c€				en c€				en c€			
0900, 0902 & 0903 (Premium rate numbers)	Set-up charge		Duration charge		Set-up charge		Duration charge		Set-up charge		Duration charge	
A payer à OLO	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak
Local												
0900	1,752	2,265	33,854	33,851	1,614	2,187	33,620	33,495	-0,138	-0,079	-0,234	-0,356
0902	1,752	2,265	56,664	56,661	1,614	2,187	56,415	56,290	-0,138	-0,079	-0,249	-0,371
0903	1,752	2,265	85,660	85,657	1,614	2,187	85,392	85,267	-0,138	-0,079	-0,268	-0,390
Intra Access Area												
0900	1,595	2,183	33,597	33,716	1,476	2,114	33,393	33,376	-0,119	-0,069	-0,203	-0,340
0902	1,595	2,183	56,407	56,526	1,476	2,114	56,189	56,171	-0,119	-0,069	-0,218	-0,355
0903	1,595	2,183	85,403	85,522	1,476	2,114	85,165	85,148	-0,119	-0,069	-0,238	-0,374
Extra Access Area												
0900	1,468	2,117	33,388	33,607	1,355	2,051	33,194	33,272	-0,113	-0,066	-0,194	-0,335
0902	1,468	2,117	56,199	56,417	1,355	2,051	55,989	56,067	-0,113	-0,066	-0,209	-0,350
0903	1,468	2,117	85,195	85,413	1,355	2,051	84,966	85,044	-0,113	-0,066	-0,229	-0,369

Tableau 1. Comparaison des résultats (0800 et 090x) avec BRIO 2004 (moyennant une légère modification pour le tarif retail différent)

	BRIO 2004 (corrige pour le nouveau tarif retail)				Résultat model (BRIO 2005)				Delta			
	Set-up charge		Duration charge		Set-up charge		Duration charge		Set-up charge		Duration charge	
A payer à OLO	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak
Local	1,752	2,265	2,207	1,056	1,614	2,187	2,062	0,983	-0,138	-0,079	-0,144	-0,072
Intra Access Area	1,595	2,183	1,949	0,921	1,476	2,114	1,836	0,864	-0,119	-0,069	-0,113	-0,056
Extra Access Area	1,468	2,117	1,741	0,812	1,355	2,051	1,637	0,760	-0,113	-0,066	-0,104	-0,052
	<i>en c€</i>				<i>en c€</i>				<i>en c€</i>			
077 (Infokiosk numbers)	Set-up charge		Duration charge		Set-up charge		Duration charge		Set-up charge		Duration charge	
A payer à OLO	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak
Local	1,752	2,265	33,854	33,851	1,614	2,187	33,620	33,495	-0,138	-0,079	-0,234	-0,356
Intra Access Area	1,595	2,183	33,597	33,716	1,476	2,114	33,393	33,376	-0,119	-0,069	-0,203	-0,340
Extra Access Area	1,468	2,117	33,388	33,607	1,355	2,051	33,194	33,272	-0,113	-0,066	-0,194	-0,335
	<i>en c€</i>				<i>en c€</i>				<i>en c€</i>			
070 (Universal numbers)	Set-up charge		Duration charge		Set-up charge		Duration charge		Set-up charge		Duration charge	
A payer à OLO	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak	Peak	Off-Peak
Local	1,752	2,265	13,387	6,690	1,614	2,187	13,622	6,813	-0,138	-0,079	0,235	0,123
Intra Access Area	1,595	2,183	13,130	6,555	1,476	2,114	13,396	6,695	-0,119	-0,069	0,266	0,140
Extra Access Area	1,468	2,117	12,922	6,446	1,355	2,051	13,197	6,590	-0,113	-0,066	0,275	0,144

Tableau 2. Comparaison des résultats (078, 077 et 070) avec BRIO 2004 (moyennant une légère modification pour le tarif retail différent)

Pour les séries de numéros 090X avec une tarification flexible (0905 et 0909), le solde qui doit être versé à l'OLO est déterminé à l'aide de la formule $X - (A + B \times X)$, avec :

- X = le tarif pour l'utilisateur final ;
- A = le coût de l'opérateur d'accès qui est indépendant du tarif retail (= la somme de la composante fixe de billing and bad debt, le tarif collecting, le IN set up query, les coûts retail) ;
- B = le coût de l'opérateur d'accès qui dépend du tarif retail (= la composante variable du billing and bad debt).

Type de service IAA		SETUP				<i>en c€</i>	
				Coûts BGC BRIO 2005 (= A + BX)			
				A		B	
service 0905 (Premium rate)	peak			2,542		6,50%	
	off peak			1,904		6,50%	
service 0909 (Flexible charging)	peak			2,542		6,50%	
	off peak			1,904		6,50%	
Type de service IAA		DURATION				<i>en c€</i>	
				Coûts BGC BRIO 2005 (= A + BX)			
				A		B	
service 0905 (Premium rate)	peak			2,214		0,00%	
	off peak			1,834		0,00%	
service 0909 (Flexible charging)	peak			2,214		6,50%	
	off peak			1,834		6,50%	
Type de service EAA		SETUP				<i>en c€</i>	
				Coûts BGC BRIO 2005 (= A + BX)			
				A		B	
service 0905 (Premium rate)	peak			2,663		6,50%	
	off peak			1,968		6,50%	
service 0909 (Flexible charging)	peak			2,663		6,50%	
	off peak			1,968		6,50%	
Type de service EAA		DURATION				<i>en c€</i>	
				Coûts BGC BRIO 2005 (= A + BX)			
				A		B	
service 0905 (Premium rate)	peak			2,413		0,00%	
	off peak			1,939		0,00%	
service 0909 (Flexible charging)	peak			2,413		6,50%	
	off peak			1,939		6,50%	
Type de service Local		SETUP				<i>en c€</i>	
				Coûts BGC BRIO 2005 (= A + BX)			
				A		B	
service 0905 (Premium rate)	peak			2,404		6,50%	
	off peak			1,832		6,50%	
service 0909 (Flexible charging)	peak			2,404		6,50%	
	off peak			1,832		6,50%	
Type de service Local		DURATION				<i>en c€</i>	
				Coûts BGC BRIO 2005 (= A + BX)			
				A		B	
service 0905 (Premium rate)	peak			1,988		0,00%	
	off peak			1,716		0,00%	
service 0909 (Flexible charging)	peak			1,988		6,50%	
	off peak			1,716		6,50%	

Tableau 3. Coûts des numéros 0905 et 0909

3 CONCLUSION

Après avoir dûment pris en considération d'une part les positions des parties concernées telles qu'exprimées dans leur correspondance ou lors de réunions et d'autre part les objectifs généraux du cadre réglementaire en matière de promotion de la concurrence, d'efficacité économique et de défense de l'intérêt des consommateurs, l'Institut arrête la décision suivante :

1. Les tarifs pour l'accès aux VAS des autres opérateurs pour l'année 2005 sont fixés conformément au point 2.4 du présent document.
2. Ces tarifs doivent être appliqués rétroactivement à partir du 1^{er} janvier 2005.

M. Van Bellinghen
Membre du Conseil

G. Denef
Membre du Conseil

C. Rutten
Membre du Conseil

E. Van Heesvelde
Président du Conseil

ANNEXE : DOCUMENT DE MOTIVATION DESTINÉ À BELGACOM

(CONFIDENTIEL)