



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

COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT

DU 16 JANVIER 2008

CONCERNANT

la prolongation du délai de réponse à la consultation organisée par le Conseil de l'IBPT du 18 décembre 2007 concernant la fixation des coûts d'établissement par ligne ou par numéro à supporter par l'opérateur du réseau receveur pour la portabilité des numéros géographiques et non géographiques pour la période du 1^{er} avril 2008 au 1^{er} avril 2011

Le 19 décembre 2007, une communication du Conseil de l'IBPT du 18 décembre 2007 concernant la fixation des coûts d'établissement par ligne ou par numéro à supporter par l'opérateur du réseau receveur pour la portabilité des numéros géographiques et non géographiques pour la période du 1^{er} avril 2008 au 1^{er} avril 2011 a été publiée sur le site web de l'IBPT.

Cette demande d'information vise à rédiger un projet de décision du Conseil de l'IBPT relatif à la fixation des coûts de la portabilité des numéros géographiques et non géographiques pour la période du 1^{er} avril 2008 au 1^{er} avril 2011 qui sera ensuite soumis pour consultation.

Plusieurs opérateurs ont signalé à l'IBPT que la demande d'information concernait une matière complexe et que la recherche en interne des informations à fournir à l'IBPT, prend quelque temps.

C'est pourquoi il a été demandé d'étendre le délai original pour l'introduction de réponses à la demande d'information (fixé au 16 janvier 2008 à 23h59) de deux semaines.

La présente communication a pour but d'accorder une extension du délai de réponse.

Le nouveau mode pour répondre à la demande d'information:

Délai de réponse : **31 janvier 2008 à 23h59**. Les réponses introduites plus tard ne seront pas retenues.

A l'attention de: Institut belge des services postaux et des télécommunications
Avenue de l'Astronomie 14, boîte 21
1210 Bruxelles

Personne de contact: Jan Vannieuwenhuyse, Premier ingénieur-conseiller
Adresse de réponse électronique : jan.vannieuwenhuyse@bipt.be

I.	Contexte.....	6
II.	DEMANDE D'INFORMATION.....	7
	(a) Définitions.....	7
	(b) Modèle de base.....	7
	(c) Fixation des coûts.....	9

I. CONTEXTE

Dans le courant de l'année 2000, les coûts d'établissement ont été pour la première fois fixés par ligne ou par numéro pour la portabilité des numéros des numéros géographiques et non géographiques conformément au §6 de l'article 15 de l'arrêté royal du 16 mars 2000 relatif à la portabilité des numéros des abonnés aux services de télécommunications. Vu la clause transitoire du §7 de cet article, introduit pour refléter la situation de l'époque du marché pendant la période de début de la portabilité des numéros, ces tarifs ont été basés en 2000 sur les coûts réels de Belgacom.

Le même AR du 16 mars 2000 stipule à l'article 15, §7 que cette situation transitoire n'était valable que jusqu'au 30 juin 2001. A partir du 1^{er} juillet 2001, le coût de la portabilité des numéros des numéros géographiques et non géographiques devait être calculé sur la base des coûts théoriques d'un opérateur efficace. Cet AR a été modifié par l'arrêté royal du 23 septembre 2002.

Le 9 décembre 2002, le Ministre de l'époque a, en tant qu'administrateur de l'Institut, fixé les tarifs (voir <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?levelID=163&objectID=1426&lang=nl>) pour la période du 1^{er} juillet 2001 au 31 décembre 2003 (abrégée ci-après « période précédente de fixation des coûts »). Vu que le secteur n'avait formulé aucune demande de révision des tarifs après cette période, l'IBPT déduit de la situation réelle que ces tarifs, à l'exception de ceux liés au trafic, ont été appliqués jusqu'à maintenant.

Depuis que le coût de transit figure avec le coût pour les recherches dans la base de données dans le BRIO (Belgacom Reference Interconnect Offer), ces valeurs telles que reprises dans BRIO sont appliquées dans la pratique pour des raisons de cohérence.

Comme annoncé dans le plan de gestion pour le premier semestre de 2007, une audition orale a été organisée le 5 juin 2007 avec le secteur concernant la portabilité des numéros afin de réaliser une évaluation et d'éventuellement envisager des révisions portant tant sur le cadre réglementaire que son application concrète.

Il est ressorti de cette réunion que la principale priorité du secteur en matière de portabilité des numéros consistait à revoir les coûts d'établissement par ligne ou par numéro pour la portabilité des numéros des numéros géographiques et non géographiques.

II. DEMANDE D'INFORMATION

(a) Définitions

Seuls les coûts d'établissement par ligne ou par numéro seront fixés dans le projet de décision à rédiger. Les tarifs pour les composantes liées au trafic sont soit réglementés via BRIO (coût de transit et recherches dans la base de données) ou doivent être négligés (transport additionnel). Les coûts d'établissement par ligne ou par numéro sont répartis dans les coûts d'établissement généraux et les coûts spéciaux pour les transferts en dehors des heures de bureau.

Par le passé, les coûts étaient fixés selon qu'il s'agissait d'une installation simple ou complexe, définies comme suit :

- installation simple : une connexion de base PSTN ou ISDN éventuellement avec plusieurs numéros (comprend donc également les installations où les numéros ne sont pas tous transférés), ou un numéro non géographique.
- installation complexe : un équipement PBX ou un autre équipement complexe sur une ou plusieurs lignes ISDN ou PSTN ou une série consécutive d'une ou plusieurs fois 10, 100 ou 1000 numéros non géographiques.

De plus, il convient de signaler que la définition de la période dans les heures de bureau pour le transfert va de 08 heures 00 à 19 heures 00 de lundi à vendredi, sauf les jours fériés légaux.

(b) Modèle de base

1. Compte tenu de la méthode de travail pratique pour le transfert de numéro, l'on se base sur les hypothèses de base suivantes :

(i) Les coûts d'établissement par ligne ou par numéros liés au transfert de numéro seront fixés comme prévu au §6 de l'article 15 de l'AR du 16 mars 2000 relatif à la portabilité des numéros des abonnés aux services de télécommunications, tel que modifié par l'arrêté royal du 23 septembre 2002. Cet arrêté modificatif de 2002 habilite l'IBPT à fixer les coûts et ajoute ce qui suit : "Les montants fixés par l'Institut pour couvrir les coûts d'établissement par ligne ou par numéro et les coûts de trafic pertinents liés à la portabilité des numéros sont orientés en fonction des coûts" et sont fixés sur la base des coûts théoriques d'un opérateur fixe efficace. Le concept d'opérateur de référence est défini à cet effet (voir (iv)).

(ii) D'autre part, le même AR stipule à l'article 15, §2 que chaque opérateur doit supporter ses propres coûts d'établissement du système.

(iii) Il sera vérifié pour chacune des étapes dans le processus de transfert de numéro quelles sont les opérations ou coûts additionnels par rapport à une cessation des services de l'opérateur donneur (=opérateur de référence) sans transfert de numéro (=cessation normale). Seuls les opérations ou les coûts additionnels éventuels de l'opérateur donneur causés par la demande de transfert du numéro seront portés en compte dans le modèle des coûts de la portabilité des numéros.

(iv) Un modèle indépendant de l'opérateur sera défini afin de déterminer les coûts d'établissement par ligne ou numéro. Les supports de coûts (comme le temps de travail, les coûts opérationnels de l'infrastructure IT, ...) liés au processus pour réaliser un transfert de numéro seront identifiés. Bien que dans la pratique, chaque opérateur interprétera différemment le processus, l'on s'efforce d'uniquement de déterminer les supports de coût qui renvoient exclusivement aux différents aspects fonctionnels, indépendamment de la réalisation spécifique de la fonctionnalité. De plus, le volume de transferts de numéros à traiter pour l'opérateur de référence sera déduit sur la base des données statistiques dont dispose l'IBPT concernant le nombre de transferts de numéros. D'autre part, il sera

supposé que l'opérateur de référence organise efficacement son processus de transfert de numéro, efficacement signifiant concurrentiel au niveau du prix au sein d'un groupe d'opérateurs comparables.

(v) Les données d'application à la situation propre sont demandées pour toutes les informations demandées dans le présent document. Veuillez préciser si vous souhaitez qu'elles soient traitées de manière confidentielle.

2. Les différentes étapes du processus de transfert sont examinées ici :

(i) Demande

La méthode actuelle implique qu'une demande de cessation de transfert de numéro soit toujours transmise par le biais de l'opérateur receveur à l'opérateur donneur de manière uniforme et structurée en utilisant la CRDC (Common Reference Database Centre).

(ii) Validation

Les informations communiquées lors de la demande sont validées au cours de cette étape. Ces vérifications visent à vérifier si aucune erreur n'est commise (ex. demande de numéros erronés) et à donner des réponses à des questions comme : le client a-t-il droit au portage?

(iii) Confirmation

Après réception et validation de la demande de cessation du transfert de numéro, une lettre de confirmation est envoyée au client. En fait, cette méthode ne diffère pas de la procédure lors d'une cessation sans transfert de numéro. Vu qu'il est possible que le client soit involontairement contraint à changer d'opérateur (slamming), il se peut que la portabilité des numéros donne lieu à plus de contestations comparé à l'arrêt sans portabilité des numéros.

(iv) Préparation

Il arrive qu'il soit nécessaire de faire des travaux préparatoires précédant l'exécution proprement dite du transfert de numéro.

(v) Exécution

Cette étape porte sur le transfert proprement dit du numéro, lors duquel les adaptations nécessaires doivent être effectuées sur un certain nombre de systèmes internes de l'opérateur donneur, de sorte qu'à l'issue du transfert de numéro, les appels vers le numéro porté puissent se dérouler correctement.

(vi) Entretien

Il comporte les différents aspects qui sont nécessaires pour continuer à gérer en permanence les informations et la situation relative aux numéros portés.

Pouvez-vous indiquer pour les différentes étapes ci-dessus dans le processus de portage si celles-ci occasionnent des coûts additionnels comparé à la procédure sans transfert de numéro ? Pouvez-vous détailler ces coûts (ex. hommes x heures, ...)? Veuillez motiver votre réponse en détail.

(c) Fixation des coûts

(i) Coûts en personnel

Les opérateurs sont priés de fournir des informations sur les coûts en personnels moyens actuels pour les activités portant sur la portabilité des numéros. Si possible, il est demandé d'indiquer ces coûts selon la répartition suivante :

Niveau 1 : formation de niveau universitaire (université ou école supérieure de type long).

Niveau 2b: formation de niveau A1 (école supérieure de type court).

Niveau 2a: formation enseignement secondaire supérieur.

Pour rappel: les valeurs suivantes ont été utilisées dans le cadre de la détermination des tarifs par le Ministre des Télécommunications le 9 septembre 2002.

Lors de la détermination des coûts salariaux proprement dits, l'on se base sur une disponibilité effective de 220 jours ouvrables effectifs par an à raison de 7,5 d'heures de travail par jour. Ce qui donne les coûts salariaux suivants pour les différentes catégories :

Niveau 2a	237,29 EUR/FTE/jour
Niveau 2b	285,53 EUR/FTE/jour
Niveau 1	428,95 EUR/FTE/jour

Il est à noter que "jours ouvrables effectifs" signifie: tous les jours hormis les week-ends, les jours de congé, les jours fériés légaux, les absences, les jours de maladie, les activités professionnelles non opérationnelles, mais y compris tous les jours où des activités directement liées à la fonction ont lieu. Cela comprend donc également les formations, les réunions, la supervision, les évaluations, etc.

Pour ce qui est de la 'pondération' par catégorie, les valeurs suivantes ont été utilisées:

Niveau 1: 15%.

Niveau 2b: 30%.

Niveau 2a: 55%.

L'Institut estime que les deux effets opposés suivants ont lieu:

- le coût salarial comparé à la période précédente (la moyenne des deux périodes a à chaque fois été prise à cet effet, à savoir entre septembre 2002 et octobre 2009) a augmenté d'environ 2% par an (inflation), ce qui résulte en une hausse de 14,8%
- Toute la courbe d'apprentissage a été parcourue en l'espace de 7 ans et par conséquent, du personnel moins qualifié doit être engagé à cet effet. Il est proposé d'utiliser les rapports suivants : 5% niveau 1, 25% niveau 2b et 70% niveau 2a.

Si l'on applique les facteurs de pondération susmentionnés, cela résulte en un coût salarial moyen de 297,25 EURO/FTE/jour (FTE signifie full time equivalent) à comparer à celui déterminé dans "période précédente de fixation des coûts" à concurrence de 280,51 EUR/FTE/jour (ou une hausse de 5,96%).

Pouvez-vous marquer votre accord sur ce qui précède? Sinon, pouvez-vous proposer et motiver des alternatives ?

(ii) *Quantification des supports de coûts*

Coûts d'automatisation:

Il est supposé que pour opérer de manière rentable, l'opérateur de référence optera pour une automatisation du processus de transfert de numéro. Cette supposition est confirmée par l'information fournie par le passé par les opérateurs. Cette automatisation fait partie des propres coûts d'établissement et les coûts y afférents ne peuvent par conséquent pas être pris en considération. Toutefois, l'opérateur peut prendre en considération les coûts opérationnels pertinents y afférents. Pour calculer cet aspect, il est demandé de fournir davantage d'informations (à savoir le nombre de FTE et le niveau) sur l'effectif en personnel (personnel IT) afin d'assurer la maintenance de la plate-forme du traitement des messages CRDC.

Coûts des tâches manuelles:

Pour un opérateur efficace, cette automatisation permettra que la plus grande majorité des transferts de numéro relatifs à des installations simples se déroule de manière tout à fait automatique et par conséquent, ne justifie pas de coûts additionnels comparé à une cessation normale sans transfert de numéro. De même, contrairement à la "période précédente de fixation des coûts", tous les opérateurs (parcourir la courbe d'apprentissage) ont acquis beaucoup d'expérience de sorte que l'IBPT considère que presque tous les transferts de numéro se déroulent de manière tout à fait automatique (« dans la période précédente de fixation des coûts », ce chiffre s'élevait à 91,9%). Les répondants peuvent-ils indiquer à combien s'élève ce pourcentage pour le moment ?

Le % restant des transferts des installations simples est constitué par les portages où pour des raisons diverses, une intervention divergente, corrective ou manuelle est requise ou où la complexité du portage n'autorise pas une automatisation à 100%.

Concernant les installations complexes, il est supposé qu'il y a toujours des tâches manuelles additionnelles. Cette supposition est-elle exacte? Si non, pouvez-vous indiquer quel pourcentage des transferts de numéro complexes se déroule de manière complètement automatique? Les coûts d'automatisation seront fixés par l'Institut en fonction des informations devant encore être fournies par les opérateurs (voir ci-dessus)

Un certain nombre de tâches (administratives) ne sont pas directement imputables à des installations spécifiques mais sont effectuées afin de soutenir l'ensemble des activités. Cela comprend des aspects comme l'administration, la facturation, la coordination et la supervision. Pouvez-vous indiquer combien de FTE doivent être pris en compte à cet effet par an ? Het BIPT stelt voor om deze als volgt toe te wijzen: 50% aan de eenvoudige en 50% aan de complexe installaties. Cette supposition est-elle exacte? Si non, pouvez-vous justifier une autre clé de répartition?

Pour le pourcentage restant (à savoir les portages nécessitant des interventions manuelles) des portages des installations simples, l'Institut a l'intention de porter en compte des coûts supplémentaires, correspondant au coût salarial moyen pour un temps de travail additionnel d'un nombre de minutes encore à déterminer par installation. Pouvez-vous indiquer combien il faut de temps supplémentaire par cas spécial (70 minutes avaient été fixées au cours de la période précédente)?

Pour les portages des installations complexes, l'Institut a l'intention de porter en compte des coûts supplémentaires, correspondant au coût salarial moyen d'un temps de travail additionnel nécessaire pour le traitement manuel par installation complexe. A combien s'élève ce temps additionnel? Existe-t-il des installations qui se déroulent de manière tout à fait automatique ? Si oui, quel pourcentage?