



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX  
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

---

Référence:

**CONSULTATION ORGANISÉE PAR LE CONSEIL DE L'IBPT  
DU 15 MAI 2006  
CONCERNANT  
LA REVENTE DU RACCORDEMENT TELEPHONIQUE**

# TABLE DES MATIÈRES

I.	Introduction.....	4
II.	Les aspects qualitatifs.....	5
1.	LA PORTEE DE L'OFFRE WLR.....	5
1.1.	<i>Les lignes</i> .....	5
1.1.1.	Quelles lignes.....	5
1.1.2.	Lignes existantes et nouvelles lignes.....	5
1.1.3.	Lignes temporaires.....	5
1.1.4.	Formules d'abonnement.....	5
1.1.5.	Autres lignes?.....	5
1.2.	<i>Les services faisant partie de l'offre WLR</i> .....	5
1.2.1.	Services de base.....	6
1.2.2.	Services optionnels.....	6
1.2.3.	Services spécifiquement liés à l'installation ou à la mise en service.....	7
1.2.4.	Services de trafic fournis en se basant sur le contrat de raccordement.....	7
1.2.5.	Location de téléphones.....	7
1.2.6.	Futurs services.....	7
1.2.7.	Incompatibilité technique.....	8
1.3.	<i>La relation entre le WLR et le CPS</i> .....	8
2.	LES ASPECTS OPÉRATIONNELS.....	8
2.1.	<i>Création d'un groupe de travail</i> .....	8
2.2.	<i>Activation/désactivation du service WLR</i> .....	8
2.2.1.	Contrat écrit.....	8
2.2.2.	Activation WLR via la Letter of Authority.....	9
2.2.3.	Désactivation du service WLR.....	9
2.2.4.	Achat en une fois.....	10
2.3.	<i>Scénarios possibles</i> .....	10
2.3.1.	Du retail Belgacom vers WLR.....	11
2.3.2.	Installation + WLR.....	11
2.3.3.	Déménagement du WLR.....	11
2.3.4.	Changement d'opérateur WLR.....	12
2.3.5.	Du WLR vers Belgacom Retail.....	12
2.3.6.	De l'opérateur WLR 1 vers l'opérateur d'accès alternatif 1/2.....	12
2.3.7.	De l'opérateur d'accès alternatif 1 à l'opérateur WLR 1/2.....	13
2.3.8.	Résiliation de l'accès.....	13
2.3.9.	Interruption du WLR.....	13
2.3.10.	Services WLR optionnels.....	14
2.3.11.	Priorités.....	14
2.4.	<i>Systèmes d'assistance opérationnelles (OSS)</i> .....	14
2.4.1.	Fonctionnalités.....	14
2.4.2.	Développement.....	15
2.5.	<i>Echange d'informations</i> .....	15
2.5.1.	Informations à échanger entre Belgacom et les opérateurs WLR.....	15
2.5.2.	Informations à fournir aux utilisateurs finals.....	15
2.6.	<i>Interventions techniques</i> .....	16
2.7.	<i>Qualité du service – discrimination qualitative</i> .....	16
2.7.1.	Indicateurs de performance.....	16
2.7.2.	Service Level Agreement.....	17
3.	AUTRES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES.....	17
3.1.	<i>Installation dans les 5 jours</i> .....	17
3.2.	<i>Communication de données à l'éditeur de l'annuaire téléphonique</i> .....	17
3.3.	<i>Ecoute</i> .....	17
3.4.	<i>Communication des données à l'attention de la police et de la justice</i> .....	18
3.5.	<i>Services d'urgence</i> .....	18
3.6.	<i>Service de médiation</i> .....	18
III.	Les aspects quantitatifs.....	18
1.	REDEVANCE RÉCURRENTÉ.....	18
1.1.	<i>Point de départ de l'approche retail minus</i> .....	18
1.2.	<i>Déduction de termes</i> .....	19
1.3.	<i>Termes à ajouter</i> .....	19
1.4.	<i>Quantification des termes</i> .....	19
1.5.	<i>Promotions pour les installations</i> .....	20
1.6.	<i>Promotions pour les abonnements</i> .....	20
1.7.	<i>Fréquence et moment du paiement</i> .....	20

1.8.	<i>Evolution de la méthodologie</i> .....	20
1.9.	<i>Evolution des tarifs WLR</i> .....	20
1.10.	<i>Observation finale</i> .....	20
2.	TRAITEMENT DES SERVICES AUXILIAIRES ET DES FRAIS SPECIFIQUES ET INDEMNITES .....	21
2.1.	<i>Aperçu des services</i> .....	21
2.1.1.	Services auxiliaires .....	21
2.1.2.	Frais spécifiques et indemnités.....	22
2.2.	<i>Tarification</i> .....	23
3.	NUMEROS SPECIAUX .....	24
4.	COÛTS D'ETABLISSEMENT ET DE FONCTIONNEMENT DU SYSTEME.....	24
4.1.	<i>Identification des coûts du système pertinents</i> .....	24
4.2.	<i>Principes de base lors de la récupération des coûts du système WLR</i> .....	25
4.3.	<i>Récupération des coûts du système pour le WLR</i> .....	25
4.3.1.	Ventilation des coûts entre Belgacom et les opérateurs alternatifs .....	25
4.3.2.	Détermination de la structure tarifaire.....	27
IV.	Remarques .....	28
V.	La consultation .....	28

## I. INTRODUCTION

Dans le cadre des analyses de marché<sup>1</sup> et en vertu de l'article 61, § 1<sup>er</sup>, de la loi relative aux communications électroniques du 13 juin 2005, l'IBPT tient à 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 rental – WLR)<sup>2</sup>.

Ce nouveau remède est défini dans le document d'analyse de marché susmentionné et consiste à obliger l'opérateur PSM à:

- accorder à des opérateurs l'accès à un service de revente du raccordement téléphonique;
- fournir l'accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels similaires nécessaires en vue de garantir une concurrence équitable dans le cadre de la fourniture de services;
- négocier de bonne foi avec les opérateurs qui demandent un service de revente du raccordement téléphonique;

La revente du raccordement téléphonique donne aux opérateurs un moyen d'entrée sur les marchés de l'accès au réseau téléphonique en position déterminée et de dupliquer les offres de Belgacom.

En même temps, cette nouvelle offre doit laisser une marge de manoeuvre économique suffisante pour encourager des investissements efficaces, parmi lesquels l'investissement dans la poursuite du dégroupage de la boucle locale. Les tarifs WLR à fixer doivent également permettre aux opérateurs WLR d'être compétitifs de manière à éviter d'éventuels ciseaux tarifaires.

Pour l'utilisateur final<sup>3</sup>, cette revente constitue une mesure visant à faciliter l'accès, créant ainsi un choix plus large sur le plan des offres, puisque l'utilisateur final ne reçoit qu'une seule facture regroupant les coûts du raccordement et des communications.

Cette mesure n'entrera en vigueur qu'après la ratification des analyses de marché pour les marchés d'accès 1 et 2. D'après le document d'analyse de marché, Belgacom doit développer une proposition d'offre de référence WLR qui doit être soumise pour approbation à l'IBPT au plus tard le 1<sup>er</sup> octobre 2006. L'IBPT estime qu'il est opportun que le secteur soit déjà impliqué à ce stade dans la préparation de l'implémentation de cette mesure de manière afin que celle-ci puisse être réalisée efficacement et dans les délais prévus. L'objectif de la présente consultation est de se renseigner auprès des acteurs du marché sur les différents aspects de la revente du raccordement téléphonique.

Le document de consultation examine d'abord les aspects qualitatifs et ensuite les éléments quantitatifs. Les aspects qualitatifs définissent les lignes et les services faisant partie de l'offre WLR. Ensuite, ce sont les aspects opérationnels nécessaires pour soutenir les différents scénarios de migration et pour la mise en oeuvre efficace du fonctionnement du WLR qui sont traités. Les obligations réglementaires sont expliquées dans la dernière partie des aspects qualitatifs.

Les aspects quantitatifs présentent le modèle retail minus, qui sera utilisé pour fixer le tarif WLR, et abordent l'aspect financier de la revente des services et numéros spéciaux. La récupération des frais d'établissement et de fonctionnement fait l'objet du dernier aspect quantitatif. Enfin, les éléments pratiques concernant la consultation sont commentés.

---

<sup>1</sup> Notification à la Commission européenne de la définition des marchés, l'analyse des marchés, la désignation PSM et détermination des remèdes appropriés concernant le groupe "Accès" (Marchés 1, 2) le 10 mai 2006

<sup>2</sup> ERG Common Position on the approach to Appropriate remedies in the new regulatory framework

<sup>3</sup> Dans la présente consultation, l'IBPT utilise le terme 'utilisateur final'. Toutefois, l'Institut indique au milieu de la consultation s'il s'agit d'un utilisateur final ou d'un abonné au sens de l'article 135.

## II. LES ASPECTS QUALITATIFS

### 1. LA PORTEE DE L'OFFRE WLR

#### 1.1. Les lignes

##### 1.1.1. Quelles lignes

Dans l'analyse de marché des marchés d'accès, l'obligation de revente du raccordement téléphonique est prévue pour 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'analyse de marché susmentionnée prévoit que l'obligation WLR ne s'appliquerait pas au marché pertinent de l'accès numérique primaire au réseau téléphonique public en position déterminée. L'absence de revente du raccordement téléphonique n'a en effet pas empêché la concurrence de se développer de manière significative sur ce marché.

##### 1.1.2. Lignes existantes et nouvelles lignes

L'IBPT part du principe que chaque raccordement téléphonique au sein du réseau Belgacom peut être revendu via WLR. En plus des lignes existantes sur lesquelles un service téléphonique est déjà actif ou non, de nouvelles lignes doivent également pouvoir être demandées auprès d'un opérateur WLR.

Question 1. Le répondant a-t-il d'éventuelles remarques à formuler à ce sujet?

##### 1.1.3. Lignes temporaires

Certains utilisateurs finals souhaitent obtenir un raccordement téléphonique pour une durée déterminée, par exemple des exposants à une exposition.

Question 2. Le répondant estime-t-il que des contrats d'accès pour une durée déterminée doivent être repris dans l'offre WLR?

##### 1.1.4. Formules d'abonnement

Le but est que tous les types d'utilisateurs finals qui possèdent un raccordement téléphonique chez Belgacom puissent avoir recours à la revente de leur raccordement téléphonique. Aucune distinction n'est faite entre les différentes formules d'abonnement proposées par Belgacom: comme l'abonnement social, les lignes classiques, Budgetline, Discovery Line, ...

Le point de départ utilisé est que la revente du raccordement téléphonique peut être demandée par les utilisateurs finals de toutes les formules d'abonnement actuelles et futures de Belgacom.

Les utilisateurs finals qui ont actuellement un accès via l'offre BRUO ou BROBA peuvent eux aussi passer à une offre basée sur l'offre WLR. Ce point est abordé plus avant lors de la discussion des différents scénarios à la section 2.3.

Question 3. Le répondant a-t-il d'éventuelles remarques à formuler à ce sujet?

##### 1.1.5. Autres lignes?

Question 4. Le répondant estime-t-il qu'il existe encore d'autres raccordements téléphoniques qui doivent faire partie de l'offre WLR?

### 1.2. Les services faisant partie de l'offre WLR

Le point de départ est qu'un certain nombre de services qui sont directement ou indirectement liés au raccordement téléphonique et que Belgacom offre à ses clients retail doivent faire partie de l'offre

WLR et doivent être revendus aux utilisateurs finals WLR. Le document d'analyse de marché stipule en effet : *“L'obligation de revente de l'abonnement s'applique au service téléphonique classique ainsi qu'aux services auxiliaires afin de pouvoir permettre aux opérateurs de dupliquer toutes les offres de Belgacom en matière d'abonnement (y compris les services à valeur ajoutée tels que messagerie.”* Cela devrait permettre aux opérateurs alternatifs d'offrir à ses utilisateurs finals un service équivalent à celui de Belgacom.

Ci-dessous, il est tenté de donner un aperçu des services existants.

### **1.2.1. Services de base**

Lors de la demande d'un raccordement téléphonique, un certain nombre d'interventions (techniques) sont nécessaires pour que l'utilisateur final puisse utiliser la ligne: tirer de nouvelles lignes sur terrain privé, installer la ligne, migrer une ligne existante, prévoir l'accès, mettre en service,... En cas de problèmes techniques au niveau d'un raccordement téléphonique (existant), un technicien de Belgacom se rend sur place pour résoudre le problème.

Question 5. Le répondant a-t-il des remarques à formuler concernant la description du service de base?

### **1.2.2. Services optionnels**

Belgacom fournit encore un certain nombre de services optionnels<sup>4</sup> liés au raccordement téléphonique:

- Choix du numéro d'appel
- Changement de numéro d'appel + affichage du nouveau numéro
- Garder le même numéro d'appel dans la même zone
- Nouveau numéro d'appel en cas de déménagement vers une autre zone + affichage du nouveau numéro
- Numéro secret
- Mot de passe
- Restriction de trafic vers les pays exotiques 077/090x
- Restriction de trafic par type de trafic
- Emission automatique de signaux de taxation
  
- Déviation d'appels
- Signal deuxième appel (Call Waiting)
- Affichage du numéro (CLIP)
- Refus d'affichage (CLIR)
- Appel à Destination fixe (FDC) (Hot Line)
- Service de refus d'appels anonymes - (ACR)
  
- 1919 (Automatic Recall)
- Surf&Call
- Ringback
- Conférence à 3
- Voice Mail
- Service SMS
- Numéro d'annuaire<sup>5</sup>

Un certain nombre de ces services sont regroupés et offerts dans des packs (ex. services COMFORT®, See and talk, ...).

Question 6. Le répondant estime-t-il que la liste ci-dessus des services offerts est complète?

<sup>4</sup> Aperçu basé sur la liste de prix de Belgacom du 8 mai 2006:

[http://www.belgacom.be/private/gallery/content/products/documents/tariffs/fr/access\\_pricelist\\_fr.pdf](http://www.belgacom.be/private/gallery/content/products/documents/tariffs/fr/access_pricelist_fr.pdf)

<sup>5</sup> Système automatique dirigeant l'appelant vers le bon destinataire par exemple le service technique, le service financier, le service achats, ...

Question 7. Lesquels des services ci-dessus peuvent, selon le répondant, être fournis par l'opérateur alternatif sans intervention (technique) de Belgacom ?  
Question 8. Le répondant estime-t-il que les services pouvant être fournis par l'opérateur alternatif même doivent être repris dans l'offre WLR?  
Question 9. Le répondant estime-t-il que les services regroupés doivent également être revendus ?

### **1.2.3. Services spécifiquement liés à l'installation ou à la mise en service**

Outre les services de base et les services optionnels, il existe également un certain nombre d'extras pouvant être demandés à Belgacom lors de l'installation d'un raccordement téléphonique.

- Reprise globale de toutes les installations d'un utilisateur final (tout remettre sur le nouveau nom)
- Installation plus rapide
- Raccordement exceptionnel
- Divers extras lors de l'installation (2<sup>ème</sup> prise de courant, ...)
- Service des messages suite à un déménagement, un changement de numéro
- Coûts pour la remise en service du service téléphonique (par exemple après une suspension)

Question 10. Le répondant estime-t-il que la liste ci-dessus des services offerts est complète?  
Question 11. Lesquels des services ci-dessus peuvent, selon le répondant, être fournis par l'opérateur alternatif sans intervention (technique) de Belgacom ?  
Question 12. Le répondant estime-t-il que les services pouvant être fournis par l'opérateur alternatif même doivent être repris dans l'offre WLR?

### **1.2.4. Services de trafic fournis en se basant sur le contrat de raccordement**

Dans l'analyse de marché du marché d'accès, l'Institut a déclaré que : *“Conformément à l'article 61, §1, 2ème alinéa, 4°, le service de revente de l'abonnement doit: [...] permettre aux opérateurs de facturer les appels vers des numéros géographiques, de numéros non géographiques (0800, 0900,...) des numéros courts, et des numéros utilisés pour l'accès à Internet bas débit”*.

Par conséquent, l'activation du WLR implique que les services de trafic vers les quatre sortes de numéros indiqués dans le passage ci-dessus sont facturés par l'opérateur WLR.

### **1.2.5. Location de téléphones**

Certains utilisateurs finals louent leur téléphone chez Belgacom et paient une redevance mensuelle à cet effet.

Question 13. Le répondant estime-t-il que les téléphones loués doivent être revendus ou qu'il existe éventuellement d'autres possibilités ?  
Question 14. Comment régler cet aspect au niveau pratique et qu'en est-il de la prestation de services qui y est liée (ex. réparation du téléphone)?

### **1.2.6. Futurs services**

Outre l'établissement de conditions tarifaires non discriminatoires entre Belgacom et les opérateurs alternatifs, il y a également lieu de veiller à éviter toute discrimination au niveau des éléments qualitatifs de l'offre. Par conséquent, l'offre WLR doit comprendre tous les services complémentaires actuels et futurs offerts par Belgacom à ses utilisateurs finals et les opérateurs doivent en être informés.

A cet égard, le document d'analyse de marché prévoit déjà: « *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 »

Question 15. Le répondant estime-t-il qu'il y a lieu de prendre des mesures ou arrangements supplémentaires afin de garantir ce traitement non discriminatoire dans la pratique ?

### **1.2.7. Incompatibilité technique**

Question 16. Selon le répondant, existe-t-il des services posant une incompatibilité technique éventuelle avec le WLR?

### **1.3. La relation entre le WLR et le CPS**

L'IBPT estime que si l'utilisateur final souhaite acheter un raccordement d'accès basé sur le WLR chez un opérateur alternatif, et utilise déjà ou souhaite utiliser les services téléphoniques d'un opérateur CPS, ces deux éléments doivent être demandés chez le même opérateur. L'analyse de marché relative aux marchés d'accès prévoit en effet que : *« Conformément à l'article 61, §1, 2ème alinéa, 4°, le service de revente de l'abonnement doit: [...] permettre aux opérateurs de facturer les appels vers des numéros géographiques, de 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. .

Aussi l'Institut propose-t-il d'automatiquement activer un service téléphonique CPS sur cette ligne au moment de la demande d'un raccordement téléphonique WLR. 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.

Question 17. Le répondant marque-t-il son accord sur ce point de vue ?

## **2. LES ASPECTS OPÉRATIONNELS**

Ce point passe en revue un certain nombre d'aspects opérationnels et suggère déjà là où c'est possible un certain nombre de solutions à d'éventuels problèmes.

### **2.1. Création d'un groupe de travail**

L'IBPT va créer un groupe de travail WLR, de manière à développer en concertation avec le secteur un processus efficace et rationnel pour l'implémentation du WLR.

Question 18. Comment le répondant envisage-t-il le fonctionnement de ce groupe ?

Question 19. Le répondant estime-t-il nécessaire d'organiser des sous-groupes ?

Question 20. Quels points doivent-ils être mis à l'ordre du jour de ce groupe de travail ?

### **2.2. Activation/désactivation du service WLR**

#### **2.2.1. Contrat écrit**

Il ressort des expériences avec le CPS ces dernières années que des mesures d'encadrement doivent être prises afin d'éviter des activations ou des désactivations erronées. Ces passages erronés d'un opérateur vers des autres étaient (et le sont encore dans une moindre mesure) dus à des facteurs, tels que l'identification incorrecte de l'utilisateur final, la fourniture insuffisante d'informations ou tout simplement le fait de ne pas demander l'autorisation de l'utilisateur final. En matière de CPS, le fait de travailler avec une « Letter of Authority » (LoA) et une « Letter of Authority for Deactivation » (LoD) écrite et déterminée au préalable dans l'offre de référence 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.

Par analogie à l'article 135 de la loi du 13 juin 2005, l'IBPT a, dans le cadre de l'analyse de marché, également proposé de soumettre la revente de l'abonnement téléphonique à l'autorisation écrite préalable de l'utilisateur final.

Autoriser des activations orales ou des activations sans disposer des garanties écrites nécessaires pour l'identification correcte, sans informer et obtenir le consentement formel de l'utilisateur final ouvrirait la porte à de (nouveaux) problèmes.

Vu le nombre élevé d'activations d'un CPS (avec l'exigence d'un écrit) par le passé, l'IBPT estime que la nécessité d'un écrit n'entrave pas le développement de la concurrence.

Question 21. Le répondant marque-t-il son accord sur l'analyse ci-dessus ?

### **2.2.2. Activation WLR via la Letter of Authority**

En ligne avec ce qui précède, l'IBPT propose que l'offre de référence WLR de Belgacom comprenne également une « Letter of Authority for WLR » (LoA WLR) et que les principes du traitement de la demande d'activation du WLR dans cette offre soient le plus possible analogues à ceux qui sont actuellement d'application pour le CPS.

Les données suivantes devraient par conséquent apparaître sur la LoA WLR:

- nom de famille et prénom de l'utilisateur final
- adresse de l'utilisateur final
- le cas échéant<sup>6</sup>, le numéro de téléphone de l'utilisateur final
- nom de l'opérateur en faveur de qui le passage est effectué
- le cas échéant<sup>7</sup>, le numéro de client Belgacom afin d'identifier correctement et clairement l'utilisateur final.
- les circonstances dans lesquelles il est automatiquement mis fin à l'activation du service WLR.

Il faudrait prévoir des parties séparées sur la LoA WLR pour l'achat du service WLR chez l'opérateur WLR et la sélection des services complémentaires souhaités. De même, il faut prévoir suffisamment d'informations afin que l'utilisateur final sache clairement ce qu'implique le WLR et quelles sont les conséquences. Un formulaire standard sera mis au point dans l'offre de référence WLR.

Question 22. Le répondant estime-t-il que des points supplémentaires doivent être réglés ou faut-il supprimer certains éléments de la LoA WLR ?

### **2.2.3. Désactivation du service WLR**

Dans l'analyse de marché du marché d'accès, l'obligation de non discrimination est également imposée pour la revente du raccordement téléphonique. Il résulte de ce principe que Belgacom Whodale ne peut pas favoriser ses propres services commerciaux (Belgacom Retail) par rapport aux opérateurs alternatifs, notamment pour ce qui est des procédures à suivre<sup>8</sup>.

Etant donné qu'il est prévu de faire signer une LoA standardisée par l'utilisateur final WLR de l'opérateur alternatif, la section retail de Belgacom doit également fournir une "Letter of Authority" standardisée aux utilisateurs finals souhaitant désactiver un service WLR.

<sup>6</sup> Dans le cas du WLR + installation (voir section 2.3.2), l'utilisateur final ne dispose pas encore d'un numéro de téléphone

<sup>7</sup> Il arrive que l'utilisateur final ne soit pas client chez Belgacom, à savoir dans le scénario WLR + installation et tous les scénarios où l'utilisateur final WLR vient d'un autre opérateur WLR ou d'un autre opérateur d'accès alternatif (voir section 2.3).

<sup>8</sup> Voir notamment le passage suivant : « *Faute d'une obligation de non discrimination, l'opérateur puissant intégré verticalement serait en mesure d'entraver le développement de la concurrence en défavorisant ses concurrents par rapport à ses propres divisions, notamment au niveau des tarifs, des délais, des procédures, des informations disponibles et de la qualité de service. L'IBPT veillera au respect du principe de non discrimination pour l'ensemble de ces aspects.* »

L'offre de référence WLR de Belgacom doit également comprendre une « Letter of Authority for WLR deactivation » (WLR LoD) et les principes du traitement de la demande de désactivation du WLR dans cette offre doivent être le plus possible analogues à ceux qui sont actuellement d'application pour le CPS.

Les données suivantes devraient par conséquent apparaître sur la LoD WLR:

- nom de famille et prénom de l'utilisateur final
- adresse de l'utilisateur final
- le numéro de téléphone de l'utilisateur final
- le numéro de client de l'opérateur WLR afin d'identifier correctement et clairement l'utilisateur final.
- mention du retour vers Belgacom
- les circonstances dans lesquelles il est automatiquement mis fin à la désactivation du service WLR.

De même, il faut prévoir suffisamment d'informations afin que l'utilisateur final sache clairement ce qu'implique la désactivation du WLR et quelles en sont les conséquences. Un formulaire standard sera mis au point dans l'offre de référence WLR.

Question 23. Le répondant estime-t-il que des points supplémentaires doivent être réglés ou faut-il supprimer certains éléments de la LoD WLR ?

#### **2.2.4. Achat en une fois**

L'IBPT et/ou le régulateur ont introduit le principe de l'achat en une fois tant au niveau du CPS qu'au niveau de la portabilité des numéros. Selon ce principe, l'utilisateur final qui veut passer chez un autre opérateur traite exclusivement avec l'opérateur avec lequel il désire conclure un nouveau contrat. Cet opérateur (receveur) enregistre la demande de l'utilisateur final et est ensuite responsable du traitement technique de la demande. Ce système est de nature à éviter le plus possible toute pratique de winback par l'opérateur que l'utilisateur final souhaite quitter. L'Institut propose d'introduire également le principe d'achat en une fois pour le WLR.

Question 24. Le répondant marque-t-il son accord sur l'analyse ci-dessus ?

### **2.3. Scénarios possibles**

Cette section tente de donner un aperçu des différents scénarios susceptibles de se poser lors de la demande d'un service WLR et la terminaison d'un service WLR. Cette section a essayé de faire la distinction entre les étapes que l'utilisateur final doit franchir (sous « Contractuel »), d'une part, et le processus sous-jacent au niveau du commerce de gros (sous « Processus ») d'autre part.

Pour développer les scénarios ci-dessous, l'IBPT est, comme le régulateur français<sup>9</sup> parti du principe que lors de la revente du raccordement téléphonique de Belgacom le numéro de téléphone lié à ce raccordement n'est pas transféré à l'opérateur WLR et que Belgacom reste donc le titulaire du numéro.

Un point de départ alternatif peut consister à associer l'un à l'autre le WLR et la portabilité des numéros (NP). Cette «portabilité de numéros virtuelle» implique que l'opérateur WLR devienne titulaire du numéro, mais que Belgacom reste responsable du routage et de la terminaison sur le réseau. Ceci permet d'assurer la synchronisation entre la résiliation du contrat retail existant et l'activation du nouveau service. La signature du formulaire de transfert NP implique donc automatiquement une résiliation du contrat retail actuel. Par conséquent, les différents scénarios ne nécessitent ni une résiliation, ni une LoA/LoD.

Question 25. Le répondant estime-t-il que la portabilité des numéros virtuelle est nécessaire pour le WLR ? Justifiez votre réponse.

<sup>9</sup> Consultation publique sur un projet de décision de l'Autorité relatif aux modalités techniques et tarifaires de l'offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique (17 mars 2006 p. 45): « Une souscription à une offre VGAST n'entraîne pas la portabilité du numéro à l'opérateur VGAST. L'opérateur VGAST bénéficie d'une mise à disposition du numéro attribué à France Télécom au sens donné dans la décision n° 05-1084 susvisée. Cette mise à disposition expire lors de la résiliation de l'accès VGAST concerné. »

Question 26. Selon le répondant, existe-t-il d'autres manières d'assurer la synchronisation entre la résiliation du contrat retail existant et l'activation du nouveau service ?

### **2.3.1. Du retail Belgacom vers WLR**

Le client retail de Belgacom passe chez un opérateur WLR afin d'y demander un service WLR. Vu la part de marché de Belgacom sur les marchés de détail pour l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée et la non existence du WLR à ce jour, il s'agira du scénario de migration le plus fréquent.

Contractuellement: L'opérateur WLR fait signer un formulaire de commande à l'utilisateur définitif pour le service WLR. Il informe clairement l'utilisateur final des conséquences de la conclusion du contrat d'abonnement avec l'opérateur WLR sur son contrat d'abonnement avec Belgacom. L'opérateur WLR fait signer une LoA à l'utilisateur final.

Processus: En signant la Letter of Authority for WLR (WLR LoA), le client retail de Belgacom autorise l'opérateur WLR à transférer son raccordement téléphonique et son abonnement de téléphone. Après avoir signé la LoA, l'opérateur alternatif demande à Belgacom d'activer le service WLR sur la ligne du client transféré.

L'activation du WLR implique une activation automatique du CPS chez le même opérateur. Il est probablement plus simple et moins onéreux de désactiver un éventuel CPS existant même lorsque l'utilisateur final demande le WLR chez le même opérateur que son abonnement CPS, car alors Belgacom n'a pas de coûts supplémentaires et perd éventuellement du temps à vérifier le CPS existant. Ensuite, le WLR peut être activé en même temps que le CPS sur le même raccordement téléphonique.

Question 27. Le répondant marque-t-il son accord sur la procédure proposée ?  
Question 28. La signature de la LoA WLR suffit-elle pour interrompre correctement et sans coûts la relation contractuelle entre Belgacom et l'utilisateur final ? Sinon, quelles démarches supplémentaires faut-il entreprendre et qui doit s'en charger ?

### **2.3.2. Installation + WLR**

L'utilisateur final n'a pas de ligne fixe et conclut un contrat chez un opérateur WLR pour l'obtention d'un raccordement téléphonique et d'un abonnement téléphonique.

Contractuellement: L'utilisateur final signe la LoA WLR.

Processus: Après avoir obtenu la LoA WLR signée, l'opérateur WLR entreprend les démarches nécessaires afin d'installer une nouvelle ligne et d'y activer le WLR et le CPS. L'opérateur WLR demande également à Belgacom de prévoir un numéro de téléphone pour le raccordement téléphonique.

Question 29. Le répondant marque-t-il son accord sur la procédure proposée ?

### **2.3.3. Déménagement du WLR**

Un utilisateur final existant déménage vers un autre domicile. Dans la même zone téléphonique, l'utilisateur final peut conserver son numéro de téléphone, toutefois le fait de déménager vers une autre zone implique de prévoir un nouveau numéro de téléphone.

Contractuellement: L'utilisateur final fournit ses nouvelles coordonnées à l'opérateur WLR et s'il déménage vers une autre zone téléphonique, l'utilisateur final signe une nouvelle LoA WLR.

Processus: S'il déménage dans la même zone, l'opérateur WLR entreprend les démarches nécessaires auprès de Belgacom afin de régler le déménagement du WLR & CPS vers la nouvelle adresse. Cela implique l'activation du WLR et du CPS sur la nouvelle adresse de l'utilisateur final WLR et la désactivation du WLR et du CPS sur l'ancienne adresse de l'utilisateur final WLR. S'il déménage vers une autre zone téléphonique, l'opérateur WLR n'entreprend les démarches décrites ci-dessus qu'après avoir obtenu la LoA WLR signée. L'opérateur WLR demande également à Belgacom de prévoir un nouveau numéro de téléphone pour le raccordement téléphonique.

Question 30. Le répondant marque-t-il son accord sur la procédure proposée ?

### **2.3.4. Changement d'opérateur WLR**

L'utilisateur final WLR veut acheter son raccordement téléphonique et son abonnement téléphonique chez un autre opérateur WLR (ci-après : « opérateur WLR 2 »)

Contractuellement: L'opérateur WLR 2 fait signer un formulaire de commande à l'utilisateur final pour l'achat du raccordement téléphonique et de l'abonnement téléphonique. L'opérateur WLR 2 informe clairement l'utilisateur final WLR des conséquences de la conclusion du (nouveau) contrat d'abonnement avec l'opérateur WLR 2 sur son contrat d'abonnement avec l'opérateur WLR 1. L'utilisateur final signe une LoA WLR.

Processus: Après avoir obtenu la LoA WLR signée, l'opérateur WLR 2 entreprend les démarches nécessaires auprès de Belgacom afin d'activer l'abonnement WLR & CPS à son profit.

Question 31. Le répondant marque-t-il son accord sur la procédure proposée ?

Question 32. La signature de la LoA WLR suffit-elle pour interrompre correctement et sans coûts la relation contractuelle entre l'opérateur WLR 1 et l'utilisateur final ? Sinon, quelles démarches supplémentaires faut-il entreprendre et qui doit s'en charger ?

### **2.3.5. Du WLR vers Belgacom Retail**

L'utilisateur final WLR veut (r)acheter son raccordement téléphonique et son abonnement téléphonique chez Belgacom.

Contractuellement: Belgacom fait signer un formulaire de commande à l'utilisateur final pour l'achat du raccordement téléphonique et de l'abonnement téléphonique chez Belgacom. Belgacom informe clairement l'utilisateur final WLR des conséquences de la conclusion du (nouveau) contrat d'abonnement avec Belgacom sur son contrat d'abonnement avec l'opérateur WLR. L'utilisateur final signe une Letter of Authority pour la désactivation du WLR (LoD WLR).

Processus: Après avoir reçu la LoD WLR, Belgacom va désactiver le service WLR activé au profit de l'opérateur WLR.

Question 33. Le répondant marque-t-il son accord sur la procédure proposée ?

Question 34. La signature de la LoA WLR suffit-elle pour interrompre correctement et sans coûts la relation contractuelle entre Belgacom et l'utilisateur final ? Sinon, quelles démarches supplémentaires faut-il entreprendre et qui doit s'en charger ?

### **2.3.6. De l'opérateur WLR 1 vers l'opérateur d'accès alternatif 1/2**

L'utilisateur final WLR demande l'accès via une autre technologie qui est par exemple possible via le dégroupage total ou l'accès bitstream.

Contractuellement: Pour ce transfert, la même méthode peut être utilisée que pour la migration de Belgacom Retail vers cette autre technologie d'accès donnée. Si l'utilisateur final passe à un autre opérateur d'accès alternatif, l'opérateur d'accès alternatif informe clairement l'utilisateur final WLR des conséquences de la conclusion du contrat d'abonnement par le biais de l'autre technologie sur son contrat d'abonnement avec l'opérateur WLR. Si le passage implique le transfert du numéro, l'utilisateur final signe une demande de transfert de numéro ("Porting Request Form" or "PRF").

Processus: Si l'utilisateur final reste chez le même opérateur (opérateur d'accès 1), cet opérateur entreprend les démarches nécessaires auprès de Belgacom afin d'adapter l'accès.

Si l'utilisateur final passe à un autre opérateur alternatif (opérateur d'accès 2), l'opérateur doit attendre d'avoir obtenu l'autorisation écrite de l'utilisateur final. Ensuite, l'opérateur alternatif peut faire les démarches nécessaires auprès de Belgacom afin de permettre à l'utilisateur final d'accéder lui-même au réseau téléphonique via l'autre technologie choisie. L'accès doit être déplacé au moment où le transfert de numéro est effectué pour éviter toute désynchronisation. Belgacom doit informer l'opérateur WLR de la résiliation du contrat wholesale.

Question 35. Le répondant marque-t-il son accord sur la procédure proposée ?  
Question 36. Le répondant estime-t-il que dans le cadre de ce scénario WLR, les formulaires existants pour les migrations entre Belgacom et un fournisseur d'accès via une autre technologie sont réutilisables pour interrompre correctement et sans coûts la relation contractuelle entre l'opérateur WLR et l'utilisateur final ? Sinon, quelles démarches supplémentaires faut-il entreprendre et qui doit s'en charger ?  
Question 37. Comment le répondant envisage-t-il ce scénario en cas de portabilité des numéros virtuelle ? Comment la synchronisation peut-elle, selon le répondant, être assurée ?

### **2.3.7. De l'opérateur d'accès alternatif 1 à l'opérateur WLR 1/2**

Un utilisateur final qui a accès via une autre technologie (ex. via le dégroupage ou le bitstream) veut acheter son raccordement et son abonnement téléphoniques chez un opérateur WLR.

Contractuellement: L'opérateur WLR 2 fait signer à l'utilisateur final un formulaire de commande pour l'achat du raccordement et de l'abonnement téléphoniques. L'opérateur WLR 2 informe clairement l'utilisateur final WLR des conséquences de la conclusion du contrat d'abonnement avec l'opérateur WLR 2 sur son contrat d'accès actuel via l'autre technologie choisie. L'utilisateur final signe une LoA WLR. Le passage au WLR implique le transfert du numéro à Belgacom, donc l'utilisateur final doit également signer une demande de transfert de numéro ("Porting Request Form" ou "PRF").

Processus: Si l'utilisateur final reste chez le même opérateur (opérateur WLR 1), cet opérateur entreprend les démarches nécessaires auprès de Belgacom afin d'adapter l'accès.

Si l'utilisateur final passe chez un autre opérateur alternatif (opérateur WLR 2), cet opérateur entreprend, après avoir reçu la LoA WLR signée, les démarches nécessaires auprès de Belgacom afin de demander une installation de la ligne, la portabilité des numéros et une activation du WLR et du CPS. Le transfert de numéros constitue à nouveau le déclencheur du déplacement de l'accès. Belgacom doit informer l'opérateur d'accès alternatif 1 de la résiliation du contrat d'accès existant.

Question 38. Le répondant marque-t-il son accord sur la procédure proposée ?  
Question 39. La signature de la LoA WLR suffit-elle pour interrompre correctement et sans coûts la relation contractuelle entre l'opérateur d'accès alternatif 1 et l'utilisateur final ? Sinon, quelles démarches supplémentaires faut-il entreprendre et qui doit s'en charger ?  
Question 40. Comment le répondant envisage-t-il ce scénario en cas de portabilité des numéros virtuelle ? Comment la synchronisation peut-elle, selon le répondant, être assurée ?

### **2.3.8. Résiliation de l'accès**

L'utilisateur final WLR souhaite résilier sa ligne téléphonique fixe.

Contractuellement: L'utilisateur final WLR résilie son abonnement (CPS &) WLR auprès de l'opérateur WLR. La résiliation de la ligne téléphonique fixe est une des circonstances indiquées sur la LoA WLR mettant automatiquement fin à l'activation du service WLR.

Processus: L'opérateur WLR informe Belgacom que son utilisateur final WLR résilie la ligne téléphonique.

Question 41. Le répondant marque-t-il son accord sur la procédure proposée ?  
Question 42. Selon le répondant, un document supplémentaire est-il encore requis pour informer Belgacom de la résiliation de la ligne téléphonique ?

### **2.3.9. Interruption du WLR**

Les utilisateurs finals qui ne sont pas en mesure de payer leur facture se voient, après avoir reçu un avertissement écrit, imposer un certain nombre de restrictions conformément à l'article 119 de la loi du 13 juin 2005 les empêchant d'établir des communications sortantes et des communications

moyennant paiement des coûts de communication par l'appelé et ne leur permettant plus que d'appeler les services d'urgence. L'opérateur WLR peut effectuer cette opération lui-même via ses switchs. Dans une étape ultérieure, et à nouveau après un avertissement écrit, l'accès est définitivement interrompu par l'opérateur WLR en cas de défaut de paiement.

Contractuellement: Le service WLR peut uniquement être désactivé par l'utilisateur final avec son accord via une LoD. Dans un projet de décision<sup>10</sup>, l'Institut est concernant le CPS arrivé à la conclusion que « *Les actions qui mènent à la désactivation du service de présélection en cas de non-respect des obligations matérielles du contrat avec le prestataire du service de présélection n'ont rien à voir avec Belgacom. Aucun règlement à ce sujet ne doit donc être prévu dans le BRIO* ». Cette considération est également d'application au processus WLR.

Processus: L'utilisateur final qui ne paye pas doit lui-même chercher un nouvel opérateur qui soit disposé à lui offrir un raccordement et un abonnement téléphoniques.

Question 43. Le répondant marque-t-il son accord sur la procédure proposée ?

### **2.3.10. Services WLR optionnels**

Comme déjà indiqué ci-dessus, il existe un certain nombre de services pouvant être demandés en plus d'un raccordement téléphonique.

Contractuellement/Processus: L'utilisateur final WLR doit avoir l'opportunité de ne choisir que les services qui l'intéressent. L'utilisateur final doit pouvoir déterminer dans la demande WLR lesquels de ses services existants il emporte chez l'opérateur WLR. Cette offre peut également être directement demandée pour une ligne non active ou une ligne devant encore être installée. Il doit également être possible de facilement annuler ou activer des services auxiliaires spécifiques.

Question 44. Le répondant marque-t-il son accord sur la procédure proposée ?

### **2.3.11. Priorités**

Question 45. Le répondant estime-t-il que certains scénarios doivent être implémentés en priorité ?

Question 46. Le répondant estime-t-il que certains scénarios sont superflus ?

Question 47. Le répondant estime-t-il que certains scénarios font défaut ?

## **2.4. Systèmes d'assistance opérationnelles (OSS)**

Conformément à l'analyse de marché et à l'article 61§1<sup>er</sup>, alinéa deux, 8° de la loi relative aux communications électroniques, Belgacom devra attribuer à l'opérateur alternatif l'accès aux systèmes d'assistance opérationnelles ou à des systèmes logiciel similaires nécessaires pour régler et gérer la revente de l'abonnement téléphonique.

### **2.4.1. Fonctionnalités**

Les différents scénarios d'activation et de désactivation doivent être supportés par un système d'assistance opérationnelle (Operational Support Systems (OSS)). Les fonctionnalités doivent donc être suffisantes pour exécuter et assurer efficacement le suivi de ces adaptations.

En outre, l'OSS doit assurer la gestion des données des utilisateurs finals WLR, l'ajout d'une seconde ligne, la gestion des services supplémentaires, la gestion des problèmes techniques et la facturation entre Belgacom et l'opérateur WLR.

Question 48. Selon le répondant, existe-t-il encore d'autres tâches que le système informatique doit pouvoir assurer ?

Question 49. Comment l'utilisateur final doit-il pouvoir activer/résilier un service supplémentaire ?

<sup>10</sup> Projet de décision publié sur le site Internet de l'IBPT le 9 mars 2006 concernant la modification du point 4. b de la décision de Conseil de l'IBPT du 22 décembre 2005 relatif à la désactivation du CPS par l'opérateur alternatif

## 2.4.2. Développement

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, censée veiller à ce que l'opérateur WLR puisse procéder de manière aussi efficace que les services retail de Belgacom. L'IBPT vise donc à atteindre un système d'assistance automatique efficace avec peu d'intervention manuelle. Dans le cadre de l'analyse de marché, l'Institut a déclaré que l'utilisation d'une interface internet était nécessaire pour la gestion du WLR.

Il y a lieu de vérifier si la réutilisation des systèmes existants ou le développement d'un nouveau système WLR sont les moyens les plus efficaces afin de comprimer les coûts et d'accélérer l'implémentation. Selon le document d'analyse de marché, Belgacom a jusqu'au 1<sup>er</sup> avril 2007 pour développer un système opérationnel efficace suffisamment testé à l'avance.

Question 50. Le répondant estime-t-il que ce système doit être complètement automatisé ?  
Question 51. Le répondant estime-t-il qu'un système retail OSS existant doit être adapté ? Justifiez votre réponse. Quels systèmes peuvent être adaptés ? Comment est-ce possible d'une manière efficace ?  
Question 52. Le répondant estime-t-il qu'il y a lieu de développer un système OSS séparé ? Peut-il être basé sur les systèmes existants ? Si oui, lesquels ?

## 2.5. Echange d'informations

### 2.5.1. Informations à échanger entre Belgacom et les opérateurs WLR

La non discrimination signifie également que l'opérateur WLR doit disposer des informations nécessaires sur son utilisateur final. Par conséquent, l'Institut estime que Belgacom doit mettre suffisamment d'informations à la disposition des opérateurs WLR afin que ceux-ci puissent vérifier les progrès de leur demande d'activation (désactivation) WLR, les caractéristiques clients, le statut d'une réparation ainsi que les données de facturation. Font partie des données sur les utilisateurs finals WLR, le type d'abonnement, les services complémentaires activés et s'il est décidé de procéder à la revente de ce service, la présence d'un téléphone loué.

Pour régler la facturation des coûts occasionnés par les utilisateurs finals en téléphonant à des numéros spéciaux, l'IBPT propose que Belgacom envoie chaque jour les call data records aux opérateurs alternatifs étant donné que Belgacom ne connaît pas la période de facturation des utilisateurs finals WLR. Ce processus donne suffisamment de temps aux opérateurs alternatifs pour introduire ces données dans leur système de facturation.

L'opérateur WLR doit fournir à Belgacom les données suivantes pour l'activation et la désactivation. Les données requises sont indiquées dans la section activation/désactivation.

Question 53. Le répondant estime-t-il que d'autres informations doivent encore être échangées dans le cadre de la revente du raccordement téléphonique ?  
Question 54. Le répondant estime-t-il qu'une base de données « miroir » est nécessaire pour synchroniser les données sur les utilisateurs finals WLR entre les deux opérateurs (ex. informations sur quels services sont activés chez chaque utilisateur final) ?  
Question 55. Les répondants peuvent-ils indiquer les principaux problèmes relatifs à ce type d'échange d'informations, les informations nécessaires et les éventuelles difficultés rencontrées pour les obtenir ?  
Question 56. Quelle fréquence est souhaitable pour l'envoi des données de facturation sur les communications vers des numéros spéciaux ?

### 2.5.2. Informations à fournir aux utilisateurs finals

Le client doit obtenir suffisamment d'informations sur ce qu'implique le WLR et les conséquences qu'il peut avoir. La Letter of Authority doit contenir suffisamment d'informations afin d'informer le client potentiel à cet égard (voir section activation/désactivation).

Il semble également logique que l'utilisateur final doive aussi savoir qu'il peut s'adresser à l'opérateur WLR pour résoudre tous les problèmes susceptibles de se poser concernant son raccordement téléphonique WLR de sorte que l'utilisateur final ne téléphone plus à Belgacom en cas de problèmes techniques avec la ligne.

Question 57. Le répondant estime-t-il que d'autres informations doivent encore être fournies à l'utilisateur final dans le cadre de la revente du raccordement téléphonique ?

## **2.6. Interventions techniques**

Belgacom reste évidemment propriétaire des raccordements téléphoniques physiques revendus via un opérateur WLR. Ce n'est pas seulement l'activation et la désactivation de ce raccordement, mais également la résolution des problèmes techniques qui requièrent dans certains cas des interventions techniques de Belgacom. Pour le service après vente, il y a lieu d'établir une description détaillée de qui intervient dans quels cas. (ex. dérangements sur la ligne, travaux de réparation, ...)

Selon l'Institut, si l'utilisateur final WLR a un problème technique, le fournisseur de la revente du raccordement téléphonique est son seul point de contact. Si des utilisateurs finals signalent à Belgacom un problème avec leur raccordement téléphonique, le service clientèle de Belgacom peut immédiatement faire effectuer un premier test diagnostique afin de vérifier si une intervention technique sur place est nécessaire. Ce sont notamment les régulateurs britanniques et français qui ont imposé des obligations afin de mettre ce système de diagnostic à la disposition des opérateurs alternatifs afin qu'ils puissent travailler aussi efficacement.

Il va de soi que si un technicien Belgacom doit passer chez l'utilisateur final WLR pour effectuer une intervention technique, celui-ci ne peut pas faire de promotion pour les produits Belgacom et qu'il ne peut pas présenter l'opérateur alternatif sous un mauvais jour. L'établissement d'un code de conduite pourrait être examiné au sein du groupe de travail WLR.

Question 58. Quelle attitude le répondant souhaiterait-il adopter face aux interventions techniques ?

## **2.7. Qualité du service – discrimination qualitative**

Le traitement entre l'opérateur WLR et Belgacom Retail ne peut pas faire l'objet d'une discrimination. L'opérateur WLR doit pouvoir disposer d'un même service et d'une offre de données similaire que les services de retail de Belgacom étant donné que l'article 10.2 de la Directive accès et l'article 58 de la loi du 13 juin 2005 prévoient une obligation de non discrimination imposée à Belgacom dans le cadre de l'analyse de marché. Cette non discrimination doit faire en sorte que l'opérateur alternatif procède aussi efficacement lors par ex. de l'installation d'un nouvel utilisateur final, du déménagement d'un utilisateur final, d'un dérangement technique, ...

### **2.7.1. Indicateurs de performance**

Afin d'avoir un aperçu de la qualité du service fourni par Belgacom dans le cadre de la revente du raccordement téléphonique, un certain nombre d'indicateurs de performance (key performance indicators – KPI) peuvent être fixés. Pour le WLR, le régulateur britannique Ofcom<sup>11</sup> prévoit par exemple les indicateurs suivants :

- Nombre de demandes WLR
- Pourcentage de demandes rejetées
- Pourcentage de demandes automatiquement traitées
- Pourcentage de demandes activées dans les x jours ouvrables
- Délai moyen entre l'introduction de la demande et l'acceptation par Belgacom
- Délai moyen entre l'acceptation de la demande et l'activation du WLR
- Nombre de problèmes signalés par l'utilisateur final par 100 lignes par trimestre
- Délai moyen entre la communication du problème technique et la résolution de l'erreur
- Pourcentage de demandes d'interventions techniques manquées

<sup>11</sup> Statement "Wholesale Line Rental - Fit-for-Purpose Assessment" publié par Ofcom le 15 décembre 2005, tableau 4.1 p.15

- Pourcentage de lignes, soumises à plusieurs messages d'erreur
- Pourcentage de CDRs facturés livrés dans les délais
- Délai moyen pour résoudre les demandes de facturation WLR
- Disponibilité de l'interface ou des interfaces OSS

Question 59. Quels KPI le répondant estime-t-il indiqués (éventuellement aussi les KPI ne figurant pas dans la liste ci-dessus) ?

### **2.7.2. Service Level Agreement**

Selon le document d'analyse de marché, les aspects SLA suivants entre l'opérateur alternatif et Belgacom doivent être fixés dans l'offre de référence WLR.

- 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
- 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.

Question 60. Selon le répondant, existe-t-il d'autres aspects à mentionner dans l'offre de référence ?

## **3. AUTRES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES**

Les opérateurs se voient imposer par la législation d'autres obligations réglementaires concernant l'installation, l'attribution d'accès et la fourniture d'informations. Plusieurs obligations sont citées ci-dessous et il est vérifié si l'introduction du WLR nécessite d'autres procédures.

### **3.1. Installation dans les 5 jours**

Les principes exposés à l'article 2 §2 de l'annexe à la loi portant réforme de certaines entreprises publiques économiques du 21 mars 1991 restent d'application pour la revente du raccordement téléphonique de manière à éviter toute discrimination entre Belgacom retail et les opérateurs WLR. Donc également pour les nouvelles installations WLR, Belgacom reste entre autres obligée dans 95% des cas de prévoir un raccordement si l'abonné n'a pas prévu lui-même d'autre timing.

### **3.2. Communication de données à l'éditeur de l'annuaire téléphonique**

Les principes d'application aux opérateurs CPS conformément aux articles 89 et 133 de la loi relative aux communications électroniques du 13 juin 2005 restent en vigueur pour la revente du raccordement téléphonique. L'opérateur WLR est donc obligé de mettre à disposition à un prix orienté sur les coûts les données sur ses utilisateurs finals de l'éditeur d'un annuaire téléphonique universel désigné par le Roi.

### **3.3. Ecoute**

Selon l'article 90ter, §1er du code d'instruction criminelle, un juge d'instruction ou le Procureur du Roi peut pour certains faits criminels (fixés à l'art. 90ter §2) adresser un mandat écrit et motivé aux opérateurs concernés afin de réaliser une interception légale de la communication électronique.

L'opérateur qui fournit le service téléphonique à l'utilisateur final en question est prié de s'occuper de l'interception. Pour le WLR, la situation est donc similaire au CPS et l'opérateur alternatif reste responsable de l'établissement de l'interception. Cet opérateur doit prendre lui-même les dispositions nécessaires avec Belgacom afin que ce soit possible.

### **3.4. Communication des données à l'attention de la police et de la justice**

Selon l'article 46bis et 88bis du code d'instruction criminelle, un juge d'instruction ou le Procureur du Roi peut réclamer la collaboration d'un opérateur afin de fournir les données d'identification ou d'appel d'un utilisateur final d'un service de télécommunications. L'opérateur WLR est donc responsable de la fourniture des données correctes sur ses utilisateurs finals.

### **3.5. Services d'urgence**

En cas d'appel d'urgence, chaque opérateur est obligé de communiquer l'identification de la ligne appelante ainsi que l'appelant aux services d'urgence conformément à l'article 107 §2 de la loi relative aux communications électroniques du 13 juin 2005. Les données d'identification sont liées au numéro de téléphone par le biais d'une base de données. L'opérateur WLR est responsable de la fourniture des données correctes sur ses utilisateurs finals afin de mettre à jour cette base de données.

Question 61. Le répondant marque-t-il son accord sur les procédures proposées ?  
Question 62. Le répondant prévoit-il l'apparition de problèmes spécifiques au niveau de ces obligations réglementaires suite à l'introduction de la revente du raccordement téléphonique?

### **3.6. Service de médiation**

Question 63. Le répondant estime-t-il que les compétences du Service de médiation décrites à l'article 135 de la loi du 13 juin 2005 pour le CPS sont également d'application au WLR ?

## **III. LES ASPECTS QUANTITATIFS**

Le présent document traite de la tarification d'une éventuelle future offre régulée de Belgacom concernant le 'Wholesale line rental' (WLR) ou la 'Revente du raccordement téléphonique'.

La redevance récurrente, la tarification des services auxiliaires et des frais spécifiques et indemnités, la tarification des appels vers des numéros spéciaux ainsi que la récupération des coûts du système d'une offre WLR seront successivement abordés.

### **1. REDEVANCE RECURRENTE**

Le tarif de gros, à appliquer par Belgacom en cas de revente du raccordement téléphonique, peut être déterminé de plusieurs manières. Plus précisément, il peut être opté pour une approche 'retail minus' ou 'cost plus'.

Dans le document d'analyse du marché, l'IBPT a opté pour – certainement au cours de la phase de début de l'offre d'un tarif d'abonnement wholesale- travailler avec un prix retail minus. Cela correspond au choix fait par la plupart des pays offrant déjà une revente du raccordement téléphonique.

#### **1.1. Point de départ de l'approche retail minus**

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. 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.

Concrètement, l'IBPT prévoit de déterminer un 'tarif retail de référence unique' à utiliser comme base pour les calculs. Ce tarif reflète les prix d'abonnement demandés par l'opérateur historique à ses clients.

Cette approche implique de se baser sur la même valeur que celle déterminée lors de la dérivation des tarifs BRUO. A cet égard, une distinction peut être faite entre les lignes PSTN et les lignes ISDN-BA. 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'opérateur alternatif lui-même qui doit développer sur demande ce type de formules 'pack'.

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 du raccordement téléphonique 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 à ce problème. D'autre part, tenir compte des tarifs BRUO comme 'prix plancher' fait en sorte que le prix de revente du raccordement téléphonique 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. Il peut être conclu que l'approche proposée aura un effet favorable sur le développement du marché.

Question 64. Le répondant a-t-il des remarques à formuler concernant le point de départ de l'IBPT pour le développement de la méthodologie du retail minus ?

### 1.2. Déduction de termes

Belgacom évite évidemment de remplacer par une vente wholesale un certain nombre de coûts engendrés par une vente retail. Il s'agit plus précisément de coûts de type 'billing & bad debt' concernant les propres clients retail et les coûts commerciaux (marketing, téléboutiques, ...). Le montant de ces coûts par client retail doit être déduit du prix de l'abonnement.

Question 65. Selon le répondant, existe-t-il d'autres composantes de coût à déduire du prix retail, car elles disparaissent lors de la vente des raccordements téléphoniques sur le marché wholesale ? Si oui, lesquelles?

L'IBPT propose à nouveau de déterminer cette composante – dans une première approche du tarif WLR – conformément à la valeur qui y est attribuée dans le cadre de l'exercice BRUO 2006.

### 1.3. Termes à ajouter

Toutefois, 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) s'ajoute en compensation des coûts encourus par Belgacom lors de la vente wholesale. Il est à noter que les coûts relatifs aux systèmes spécifiques d'échange d'informations et autres n'ont pas été pris en considération ici. En effet, ceux-ci font l'objet d'un calcul séparé (cf. infra).

Question 66. Selon le répondant, existe-t-il encore d'autres composantes de coûts – indépendantes des coûts d'assistance opérationnelle – que Belgacom encourrait en fournissant des raccordements téléphoniques sur le marché wholesale ? Si oui, lesquelles?

### 1.4. Quantification des termes

Conformément à l'approche pour les tarifs BRUO pour la quantification des termes précités, l'IBPT se basera d'abord sur les informations disponibles chez Belgacom.

Néanmoins, l'IBPT est toujours disposé à comparer aux informations pouvant également être fournies par des tierces parties les résultats qu'il reçoit sur la base de ces informations.

Question 67. Le répondant dispose-t-il d'éléments utiles dans le cadre de l'évaluation des termes à déduire ou à ajouter dans l'approche retail minus ? Si oui, veuillez indiquer dans quelle mesure ces informations doivent être considérées comme confidentielles.

### **1.5. Promotions pour les installations**

L'IBPT souligne que les promotions de Belgacom permettent souvent une installation gratuite. Si l'on part du principe que dans ce cas, Belgacom récupère les frais d'installation grâce au profit de l'abonnement, une promotion au niveau retail devrait également pouvoir être étendue au niveau wholesale. En effet, les termes déduits pour le WLR (soit les coûts commerciaux et le billing & bad debt) n'offrent pas de marge de récupération à l'opérateur alternatif pour les frais d'installation qui eux devraient alors être payés au niveau de la vente wholesale. En d'autres termes, il faut partir du principe que cette marge est donc également comprise dans le prix WLR. Une solution possible consiste à récupérer ces promotions dans l'approche retail minus via un minus plus élevé, ou autrement aussi offrir temporairement et gratuitement l'installation via le WLR, chaque fois que Belgacom fait une action promotionnelle au niveau retail.

Question 68. Selon le répondant, quelle attitude convient-il d'adopter par rapport aux promotions faites pour les installations au niveau WLR ?

### **1.6. Promotions pour les abonnements**

En ligne avec ce qui précède, se pose également la question de savoir quelle attitude adopter par rapport aux promotions retail pour les abonnements mêmes. Si les opérateurs WLR doivent pouvoir dupliquer l'offre de Belgacom, ces promotions doivent également être prises en considération. Comme pour les promotions pour les installations, l'IBPT envisage ici aussi deux approches possibles. Premièrement, une promotion retail peut être étendue au niveau de la vente wholesale. Deuxièmement, le calcul du 'tarif retail de référence unique' peut tenir compte de ces promotions et de leur fréquence. L'avantage de cette solution est la plus grande transparence pour les opérateurs WLR ainsi que la réduction de la dépendance de l'offre de Belgacom.

Question 69. Selon le répondant, quelle attitude convient-il d'adopter par rapport aux promotions faites pour les abonnements au niveau WLR ?

### **1.7. Fréquence et moment du paiement**

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, l'IBPT prévoit qu'on peut choisir entre une facturation ex ante et une facturation ex post, et ensuite entre une fréquence mensuelle et bimensuelle. Conformément aux modalités BRUO, l'IBPT propose que Belgacom facture mensuellement et ex post la revente du raccordement téléphonique aux opérateurs WLR.

Question 70. Quelle est, selon le répondant, la fréquence de paiement la plus appropriée de la facture WLR wholesale et cette facture doit-elle être payée ex ante ou ex post ?

### **1.8. Evolution de la méthodologie**

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.

### **1.9. Evolution des tarifs WLR**

Il est prévu de recalculer annuellement les tarifs WLR. Lors de cette révision, la valeur des termes déduits et des termes ajoutés sera réévaluée. La méthode appliquée peut éventuellement être influencée par les paramètres et les résultats du nouveau modèle BRUO à développer.

### **1.10. Observation finale**

L'IBPT conclut des réactions spontanées qu'il a reçues avant la présente consultation concernant l'offre WLR, que certains acteurs du secteur proposent de ne pas attendre la révision de la méthodologie BRUO pour fixer un tarif WLR qui selon leurs propres dires correspondrait mieux au benchmark européen.

L'IBPT tient à souligner qu'en Belgique les tarifs BRUO actuels constituent très clairement la base de référence pour évaluer la viabilité économique d'une offre WLR. Un minus déterminé compte tenu de la marge existant entre le tarif retail belge et une valeur européenne reflétant la différence entre les tarifs raw copper moyens (à interpréter comme la valeur de l'ensemble du réseau de cuivre) et les tarifs shared pair moyens (à interpréter comme la valeur des fréquences sur le réseau de cuivre utilisées pour les services xDSL) ne peut pas être retenu. Vu la tendance actuelle dans les

différents états membres visant à rapprocher les tarifs raw copper et shared pair, cela pourrait en effet conduire in extremis à la quasi-gratuité de l'offre WLR.

L'IBPT ne peut pas marquer non plus son accord sur une anticipation des résultats potentiels de la nouvelle approche BRUO. Toutefois, une fois que le nouveau modèle BRUO sera terminé, une réévaluation des termes dans le retail minus n'est a priori pas exclue (cfr. supra).

## 2. TRAITEMENT DES SERVICES AUXILIAIRES ET DES FRAIS SPECIFIQUES ET INDEMNITES

Une distinction peut également être faite entre un certain nombre de 'services complémentaires' 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'.

Ci-dessous, il est d'abord donné un aperçu des différents services et les possibilités tarifaires sont ensuite examinées.

### 2.1. Aperçu des services.

La liste de prix retail de Belgacom permet de faire une distinction entre deux catégories de services, à savoir les services auxiliaires ainsi que les frais spécifiques et les indemnités.

#### 2.1.1. Services auxiliaires

Avant de parcourir chaque sous-catégorie en détail, le schéma ci-dessous donne un aperçu de toutes les possibilités de services d'accès auxiliaires dans l'offre retail de Belgacom :

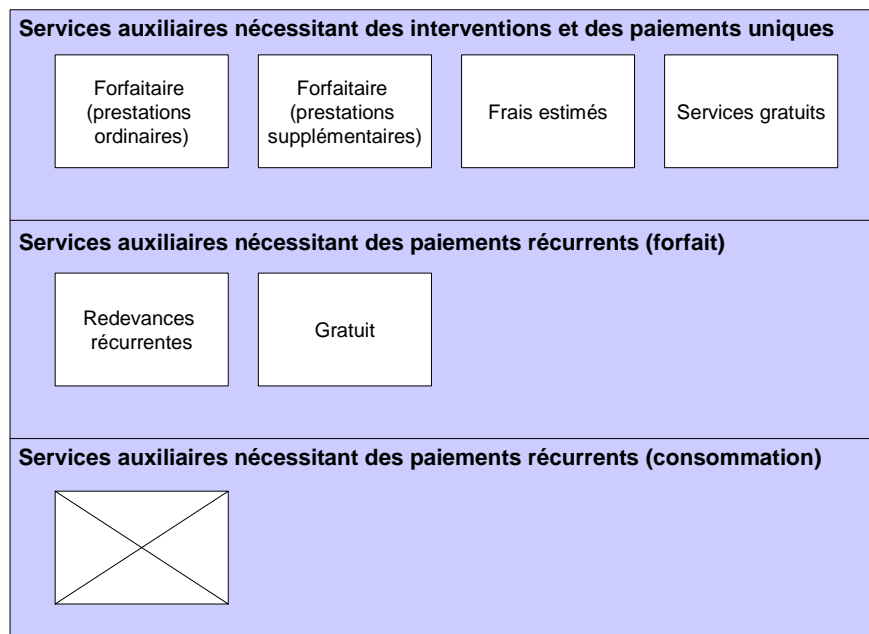


Figure 1: Aperçu de la catégorisation des services auxiliaires en matière d'accès Offre retail de Belgacom

Il convient de souligner qu'actuellement une facturation par prestation (services auxiliaires nécessitant des paiements récurrents (consommation)) n'apparaît pas dans l'offre de Belgacom.

#### Services auxiliaires nécessitant des interventions et des paiements uniques

- Redevances récurrentes (pour des prestations ordinaires)

Les redevances forfaitaires uniques sont reprises dans le catalogue de Belgacom pour les services suivants :

- Frais de déplacement
- Frais de raccordement au réseau

- Frais de mise en service (première ligne, ligne supplémentaire jusqu'à la 20<sup>ème</sup>, forfait pour > 20 lignes)
- Frais de clôture pour un raccordement temporaire (moins d'un an – tarif pour la première ligne et pour chaque ligne supplémentaire)
- Redevances forfaitaires (pour des prestations complémentaires)  
Belgacom prévoit également des frais d'accès uniques pour les prestations complémentaires suivantes :
  - Choix du numéro d'appel parmi les numéros disponibles
  - Changement de numéro d'appel
  - Facilité 'Mot de passe'
  - Restriction de trafic permanente par type de trafic
  - Restriction de trafic télécommandée pour tout type de trafic
  - Numéro prédéterminé par simple décrochage (Hot Line)
  - Emission automatique de signaux de taxation
- Redevances estimées  
Les coûts estimés sont facturés pour les services suivants :
  - Raccordement exceptionnel (à un autre central téléphonique de la même zone)
  - Mise en service d'une ligne pour une durée déterminée – en cas d'intervention (moins d'un an)
- Interventions uniques gratuites
  - Garder le même numéro dans la même zone
  - Restriction de l'accès au service info kiosque (077, 0903, cinquantaine de numéros à destination exotique)
  - Clôture du raccordement téléphonique à l'expiration de la durée minimum du contrat

#### Services auxiliaires nécessitant des paiements récurrents

- Redevances forfaitaires récurrentes
  - Choix du numéro d'appel parmi les numéros disponibles
  - Facilité 'Mot de passe'
  - Restriction de trafic permanente par type de trafic
  - Restriction de trafic télécommandée pour tout type de trafic
  - Numéro prédéterminé par simple décrochage (Hot Line)
  - Emission automatique de signaux de taxation
  - Services à valeur ajoutée
    - Déviation d'appels (CF)
    - Signal deuxième appel (Call Waiting) ou CW
    - Affichage du numéro (CLIP)
    - Appel à Destination fixe (FDC)
    - Service de refus d'appels anonymes
    - Services Comfort®
    - See and talk (CLIP + Call Waiting)
    - Pack avantage Services malins (CW, CF, FDC, CLIP, CNIP)
- Services 'gratuits' – indiqués comme abonnement
  - Numéro secret
  - Refus d'affichage (CLIR)
  - 1919
  - Surf & Call
  - Conférence à 3
  - Ringback
  - Services Phone Mail : activation, désactivation, consultation des messages entrés, configuration du message d'accueil au départ du numéro d'appel titulaire service, ...

### **2.1.2. Frais spécifiques et indemnités**

Dans sa liste de prix, Belgacom a une rubrique séparée reprenant les 'Frais spécifiques et indemnités'. Dans certains cas, ceux-ci portent explicitement sur la relation entre Belgacom et son client retail (ex. frais administratifs pour l'envoi d'un rappel). Par contre, d'autres frais peuvent effectivement être pertinents dans le cadre du présent document. Ceux-ci sont repris ci-dessous :

Nom du service :	Type
Concernant le raccordement	
Reprise globale de toutes les installations d'un client (tout remettre sur le nouveau nom)	Forfaitaire
Surcoût installation le même jour (si techniquement possible)	Forfaitaire
Frais pour travaux dans le domaine privé	Variable (en fonction de # mètres) + estimés en cas de repavage
Divers frais d'installation supplémentaires (ex. prise de courant, ...), main d'oeuvre	Forfaitaire et en fonction de la durée
Concernant la résiliation de l'abonnement ou de remise en service	
Coûts pour la remise en service du service téléphonique (après une suspension et autres)	Forfaitaire
Divers	
Numéro d'annuaire	Forfaitaire : unique + mensuel
Repérage des appels émanant de la ligne	Forfaitaire et variable en fonction du nombre de jours
Service des messages (en cas de déménagement, changement de numéro et autres)	Forfaitaire et variable en fonction de la période

## 2.2. Tarification

L'IBPT estime que la possibilité que ces services soient à l'avenir uniquement offerts et facturés par Belgacom n'est pas acceptable si le but visé est de résoudre le problème des nombreuses factures.

Il en résultera que ces services complémentaires devront, en cas de revente du raccordement téléphonique, également être facturés par les opérateurs alternatifs. Ici aussi, il y a plusieurs possibilités : Certains autres pays ont par exemple opté pour faire facturer le tarif retail de ces services par Belgacom 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.

Question 71. Quelle est la position de l'opérateur par rapport à une répercussion des factures par les opérateurs alternatifs des tarifs retail dans le catalogue de Belgacom ?

Une approche plus optimale au niveau théorique pourrait consister à également mettre sur pied un système de retail minus pour les services auxiliaires, 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. Premièrement, la détermination de ce 'minus' entraînerait une charge de travail et un coût disproportionnés par rapport à l'importance de ces services. Deuxièmement, il y a un risque que le résultat des calculs ne reflète pas bien le coût réel de l'offre de ces services.

Par conséquent, l'IBPT propose comme solution intermédiaire possible 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.

Question 72. Quelle est la position du répondant par rapport à une méthodologie où pour les services complémentaires, un minus est appliqué au prix retail égal au minus appliqué à l'abonnement PSTN ?

En outre, l'Institut estime que les services complémentaires fournis gratuitement pour l'abonnement retail doivent également l'être dans l'abonnement de vente wholesale. En effet, l'on peut partir du principe que le prix de ces services est incorporé dans l'abonnement standard et que les coûts de ces services ne sont pas déduits du modèle de coûts retail minus. Par conséquent, Belgacom

continue de recevoir une indemnité pour ces services et par conséquent, elles doivent également être fournies gratuitement aux opérateurs alternatifs.

Question 73. Selon le répondant, les services auxiliaires offerts gratuitement par Belgacom à ses clients retail, doivent-ils l'être également au niveau wholesale lors de la revente du raccordement téléphonique ?

### 3. NUMEROS SPECIAUX

Il est stipulé au paragraphe 1.2.4 que tous les services de trafic que Belgacom facture encore actuellement elle-même aux clients CS/CPS font partie de l'offre WLR. De même, le respect du principe d'une seule partie qui facture nécessite entre autres de téléphoner vers des numéros spéciaux et un régime spécial dans le cadre de l'offre WLR.

Par analogie à l'approche concernant les services complémentaires, une répercussion des factures pour les communications vers ces numéros semble indiquée. Deux options sont à nouveau possibles : répercussion de la facturation du tarif retail par l'opérateur alternatif ou répercussion de la facturation du tarif retail après déduction d'un minus égal au pourcentage appliqué pour l'abonnement PSTN.

Question 74. Quelle est, selon le répondant, la méthode indiquée pour fixer les montants que les opérateurs alternatifs peuvent facturer pour les communications vers les numéros spéciaux ?

### 4. COÛTS D'ETABLISSEMENT ET DE FONCTIONNEMENT DU SYSTEME

Afin de permettre la revente du raccordement téléphonique, 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). Ces coûts encourus par Belgacom peuvent être récupérés de différentes manières.

#### 4.1. Identification des coûts du système pertinents

L'IBPT distingue les catégories suivantes de coûts du système entrant en considération pour la récupération dans le cadre de l'offre WLR :

- Coûts d'établissement initiaux pour le système (liés à une application spécifique ou à l'extension de par exemple l'application utilisée pour le CPS) ;
- Coûts de développement afin d'adapter les bases de données comprenant les données administratives et techniques sur les clients Belgacom (ajout des champs nécessaires, et autres...) ;
- Coûts de développement liés à l'actualisation des interfaces par exemple entre ces bases de données et les systèmes de gestion des commandes (lors de l'établissement initial du système ou également après la mise à jour des systèmes liés) ;
- Coûts liés à l'utilisation des systèmes (ex. coûts du personnel du département wholesale de Belgacom pour l'activation d'un WLR) ;
- Coûts liés à des interventions nécessitant éventuellement plus de travail pour la création d'un nouveau client (nouvelle ligne) et autres ;
- Coûts des départements retail de Belgacom qui reçoivent à tort des plaintes émanant de clients d'opérateurs alternatifs.
- Coûts relatifs à la maintenance des systèmes ;

Il y a lieu de souligner qu'actuellement cette énumération ne peut avoir qu'un caractère indicatif et devra être affinée par la suite une fois que tous les éléments pertinents auront été développés par le groupe de travail WLR.

Question 75. Le répondant marque-t-il son accord sur la liste proposée de catégories de coûts du système ? Si tel n'est pas le cas, quels coûts doivent être supprimés ou ajoutés à la liste ?

En outre, l'IBPT veillera à ce que ces coûts de système soient déterminés le plus efficacement possible et à ce que le secteur ne doive pas inutilement contribuer aux coûts résultant immédiatement des systèmes existants 'hérités' au sein de Belgacom.

Ensuite, l'IBPT estime qu'il est indiqué de directement examiner l'ensemble des coûts sur une période de plusieurs années. Cela permet de mieux ventiler les coûts dans le temps.

Question 76. Le répondant marque-t-il son accord sur l'opportunité d'évaluer l'ensemble des coûts sur plusieurs années ? Si oui, quelle est, selon lui, la période appropriée ?

#### **4.2. Principes de base lors de la récupération des coûts du système WLR**

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', ...).

Pour la prise de ces décisions, l'IBPT souhaite suivre les principes fixés à cet égard par IRG.<sup>12</sup> Ces PIB renvoient directement à l'article 13 de la 'Directive Accès' :

*'Les autorités réglementaires nationales veillent à ce que tous les mécanismes de récupération des coûts ou les méthodologies de tarification qui seraient rendues obligatoires visent à promouvoir l'efficacité économique, à favoriser une concurrence durable et à optimiser les avantages pour le consommateur'.*

Lors de la détermination de la structure tarifaire, l'IBPT veillera également à ne pas créer d'obstacle à l'accès au service WLR. Cela implique entre autres que la structure tarifaire finale peut dépendre de l'importance des coûts à récupérer et donc également de la mesure dans laquelle une ventilation de ces coûts semble indiquée.

Question 77. Outre les principes auxquels il est fait référence ci-dessus, le répondant estime-t-il que d'autres éléments méritent également une attention particulière ?

#### **4.3. Récupération des coûts du système pour le WLR**

##### **4.3.1. Ventilation des coûts entre Belgacom et les opérateurs alternatifs**

L'IBPT part du principe – conformément aux principes en vigueur pour la récupération des coûts pour l'«equal access» (accès universel) (ou CPS<sup>13</sup>) – que Belgacom doit également contribuer aux coûts d'accessibilité de l'offre WLR. Cela fait partie de l'accessibilité de cette offre de manière non discriminatoire.

Question 78. Le répondant marque-t-il son accord sur les principes ci-dessus ?

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.

##### Les catégories de coûts auxquelles Belgacom doit contribuer

L'IBPT considère qu'en principe toutes les catégories de coûts – telles que reprises au paragraphe 4.1- doivent être réparties entre Belgacom et les opérateurs.

<sup>12</sup> Cf. 'Principles of Implementation and Best Practice regarding cost recovery principles' as decided by the Independent Regulatory Group (en date du 24 septembre 2003).

<sup>13</sup> En fonction des états 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.

Question 79. Existe-t-il, selon le répondant, des catégories de coûts n'entrant pas en considération pour une ventilation entre Belgacom et les opérateurs, mais devant par contre être entièrement supportées par Belgacom ou par les opérateurs ?

Clé de répartition des coûts entre Belgacom et les opérateurs alternatifs

La clé de répartition des coûts peut varier d'une catégorie à l'autre. Le tableau ci-dessous donne un aperçu des clés de répartition possibles :

Catégorie de coûts	Clé de répartition
Coûts d'établissement initiaux pour le système	Nombre d'opérateurs <sup>14</sup> (pondéré) Nombre d'opérateurs, pondérés à l'aide du nombre de codes CSC ou d'un autre paramètre ?
Coûts de développement afin d'adapter les bases de données comprenant les données administratives et techniques sur les clients Belgacom	Nombre d'opérateurs (pondéré) Nombre d'opérateurs, pondérés à l'aide du nombre de codes CSC ou d'un autre paramètre ?
Coûts de développement liés à l'actualisation des interfaces par exemple entre ces bases de données et les systèmes de gestion de commandes	Nombre d'opérateurs (pondéré) Nombre d'opérateurs, pondérés à l'aide du nombre de codes CSC ou d'un autre paramètre ?
Coûts liés à l'utilisation des systèmes	Nouvelles activations WLR, y compris les volumes aux abonnés décidant de racheter leur abonnement chez Belgacom (cf. équivalent des volumes winback pour le CPS)
Coûts liés à des interventions éventuellement plus intensives lors de la création d'un nouveau client (nouvelle ligne) et autres ;	Nouvelles activations WLR nécessitant des interventions manuelles
Coûts des départements retail de Belgacom qui reçoivent (à tort) des plaintes émanant de clients d'opérateurs alternatifs ;	Tous les clients WLR existants ou Les nouvelles activations WLR, y compris les volumes aux abonnés décidant de racheter leur abonnement chez Belgacom (cf. équivalent des volumes winback pour le CPS)
Coûts relatifs à la maintenance des systèmes ;	Tous les clients WLR, y compris un volume tenant compte des abonnés ayant décidé de redevenir client chez Belgacom.

Question 80. Le répondant marque-t-il son accord sur les clés de répartition proposées ci-dessus pour les différentes composantes de coûts pour l'offre WLR ? Sinon, le répondant est prié de formuler des propositions alternatives.

Estimation de la valeur des clés de répartition

L'offre WLR doit encore être lancée. L'effet immédiat sera que durant la période de lancement, seul un nombre limité de lignes WLR peut être prévu. Lors de l'identification des coûts pertinents, il a déjà été précisé qu'une estimation de l'ensemble des coûts si possible sur plusieurs années était indiquée. Par analogie à cela, l'IBPT estime que la quantification des clés de répartition pour ces coûts doit également être directement estimée sur une plus longue période.

<sup>14</sup> Dans cette description, on entend par opérateurs aussi bien Belgacom que les futurs opérateurs WLR.

Question 81. Le répondant marque-t-il son accord sur l'opportunité d'évaluer les clés de répartition sur plusieurs années ? Si oui, quelle est, selon lui, la période appropriée ?

Question 82. Le répondant est prié d'évaluer le nombre de lignes WLR qu'il espère pouvoir fournir à ses clients (actuels et nouveaux). Le répondant est prié de donner une estimation du nombre de lignes prévu durant la phase de lancement ainsi que la quantité par la suite, lorsque le régime est stable (par exemple au bout d'un an). Les données communiquées doivent permettre d'établir si une migration massive est prévue ou non pendant la phase de lancement.

#### **4.3.2. Détermination de la structure tarifaire**

Les possibilités de structure tarifaire se limitent d'une part à un tarif par opérateur ou à un tarif par ligne et d'autre part à un tarif unique ou à un tarif récurrent.

##### Tarif par ligne ou tarif par opérateur

La possibilité de récupérer une partie des coûts via d'autres composantes tarifaires (ex. une composante tarifaire complémentaire facturée via les tarifs collecting de récupération du coût d'établissement du CPS) semble exclue. En effet, l'offre WLR tient très clairement compte du réseau d'accès. Dès lors, une récupération des coûts par le biais des revenus du trafic n'est pas souhaitable.

Se référant au principe de 'cost causation', l'unité dans laquelle le tarif est exprimé tient idéalement compte de la clé de répartition choisie sur la base de ce principe. En d'autres termes, l'unité du tarif est aussi directement l'inducteur des coûts.

Question 83. Dans quelle mesure le répondant estime-t-il que les clés de répartition proposées dans les paragraphes précédents soient également adaptées comme unité des tarifs relatifs aux coûts du système pour le WLR ?

Dans la pratique, la relation entre les coûts et l'inducteur n'est cependant pas toujours linéaire et il est possible qu'un seul inducteur ne suffise pas à refléter correctement le 'cost volume relationship' (CVR). Dès lors, il est possible que l'imputation complète d'une composante de coût via une clé (par ex. le nombre de lignes) ne tienne pas suffisamment compte des économies d'échelle. Les opérateurs exploitant beaucoup de lignes WLR devraient alors payer un prix très élevé par rapport aux plus petits opérateurs, alors que les coûts qu'ils occasionnent réellement augmentent peut-être moins proportionnellement au nombre de lignes, mais d'autre part, peuvent être néanmoins plus importants que ceux des petits opérateurs.

Question 84. Dans quelle mesure le répondant estime-t-il opportun de convertir certaines catégories de coûts (ex. les coûts d'établissement initiaux ou les coûts de développement) en aussi bien un tarif par opérateur (pour une partie des coûts) qu'un tarif par ligne (pour le solde restant des coûts) ?

##### Tarifs uniques ou récurrents

Indépendamment de la décision d'examiner directement ou non l'ensemble des coûts sur plusieurs années, il est à prévoir que certains coûts seront de nature récurrente. Une récupération par exemple via un tarif unique pour l'activation d'un WLR peut éventuellement être moins appropriée pour les coûts de maintenance et de fonctionnement récurrents pour les différentes applications TI.

Les expériences avec le CPS ont donc démontré qu'une récupération des coûts de fonctionnement par les opérateurs et les nouveaux clients peut être problématique si un service rencontre moins de succès. Les coûts doivent alors être ventilés parmi un volume de nouveaux clients diminuant sans cesse, alors qu'il est clair que les coûts ne diminuent pas proportionnellement à cette baisse de succès.

Question 85. Le répondant partage-t-il l'avis de l'IBPT selon lequel une redevance récurrente pourrait dans certains être plus indiquée qu'un tarif unique ? Si non, le

répondant est prié d'expliquer pourquoi un système prévoyant seulement des tarifs uniques serait plus approprié.

#### **IV. REMARQUES**

Question 86. Le répondant a-t-il encore d'autres remarques ou questions à formuler concernant le WLR ?

#### **V. LA CONSULTATION**

Les réactions à ce document doivent être envoyées par voie électronique pour au plus tard le 23 juin 2006 à l'adresse e-mail suivante : [reinhard.laroy@bipt.be](mailto:reinhard.laroy@bipt.be)

Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

Michel Van Bellinghen  
Membre du Conseil

Georges Denef  
Membre du Conseil

Catherine Rutten  
Membre du Conseil

Eric Van Heesvelde  
Président du Conseil