



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

**Décision du Conseil de l'IBPT du 7 mars 2005
concernant
le tarif d'accès au numéro 1313 au départ du réseau de Belgacom**

Table des matières

| | | |
|--------|--|----|
| 1 | Objet | 3 |
| 2 | Rétroactes | 3 |
| 3 | Bases juridiques | 3 |
| 4 | Contexte..... | 4 |
| 5 | Demande de EDA..... | 5 |
| 6 | Position de Belgacom | 7 |
| 6.1 | REMARQUES GÉNÉRALES..... | 7 |
| 6.2 | ELEMENTS JUSTIFIANT LE TARIF VERS LE 1313 | 7 |
| 7 | Analyse de l'IBPT et motivation | 9 |
| 7.1 | REMARQUE PRELIMINAIRE | 9 |
| 7.2 | POSSIBILITÉ DE CONCURRENCER LE 1x07 | 9 |
| 7.3 | ORIENTATION SUR LES COÛTS | 10 |
| 7.3.1 | <i>Coût de collecting</i> | 11 |
| 7.3.2 | <i>Requête IN</i> | 11 |
| 7.3.3 | <i>Billing et bad debt</i> | 12 |
| 7.3.4 | <i>Coûts retail</i> | 13 |
| 7.3.5 | <i>IC link et ATAP</i> | 13 |
| 7.3.6 | <i>Implémentation du 1313 dans le réseau de Belgacom</i> | 14 |
| 7.3.7 | <i>Coûts de négociation et « regulatory »</i> | 14 |
| 7.3.8 | <i>Marge bénéficiaire conservée par Belgacom</i> | 15 |
| 7.3.9 | <i>Volume du trafic</i> | 15 |
| 7.3.10 | <i>Détermination de la rétention de Belgacom</i> | 15 |
| 7.4 | COMMUNICATION AUX UTILISATEURS ET À LA PRESSE | 16 |
| 8 | Conclusion..... | 17 |

1 OBJET

La présente décision concerne les conditions tarifaires appliquées par Belgacom à ses clients pour les appels destinés au numéro 1313, correspondant au service de renseignement exploité par la société EDA.

2 RÉTROACTES

Le 12 novembre 2004, EDA a informé l'IBPT par courrier électronique du fait qu'« *il semblerait maintenant qu'un certain doute plane également sur le prix retail qu'ils [Belgacom] comptent appliquer pour le 1313* ».

Le 23 novembre 2004, Belgacom a informé l'Institut du fait que ses clients auront accès au service 1313 de EDA à partir du 1^{er} décembre 2004. Belgacom informait également l'Institut des tarifs de détail applicables pour les appels vers le numéro 1313.

Par un e-mail du 24 novembre et un fax du 25 novembre 2004, EDA informait l'IBPT qu'elle « *considère cette décision comme un moyen pur et simple de discriminer voire d'éliminer le 1313 par rapport aux propres services de renseignements de Belgacom* » et sollicitait une rencontre avec des représentants de l'Institut.

Le 26 novembre s'est tenue une réunion en présence de représentants de l'IBPT, d'EDA et de Mobistar, au cours de laquelle ont été remis à l'Institut un amendement à l'accord d'interconnexion entre Belgacom et Mobistar, ainsi que le service plan intitulé « *Mobistar Operator Service Plan covering the EDA Enquiry Service (1313)* ».

Le 29 novembre 2004, l'Institut a adressé à Belgacom une demande d'informations concernant la détermination du tarif de détail vers le 1313, les coûts supportés par Belgacom en cas d'appels vers le 1313 et, le cas échéant, la comparaison avec les conditions applicables pour les appels vers les numéros 0903 et 1x07. Une réunion avec Belgacom était fixée le 3 novembre 2004.

Les 7 et 10 décembre 2004, Belgacom a transmis à l'IBPT les éléments d'information qui lui avaient été réclamés lors de la réunion du 3 novembre.

EDA, Mobistar et Belgacom ont de nouveau été entendues par l'IBPT respectivement les 20 et 22 décembre 2004.

Un projet de décision a été communiqué à Belgacom, EDA et Mobistar le 21 janvier 2005 et publié sur le site Internet de l'IBPT, à des fins de consultation.

Des commentaires sur ce projet de décision ont été adressés à l'Institut par Belgacom et EDA.

3 BASES JURIDIQUES

L'article 106, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991 prévoit que « *Les organismes puissants sont tenus de respecter le principe de l'orientation sur les coûts en ce qui concerne les services suivants : 1° le service de téléphonie vocale, 2° les lignes louées, 3° l'interconnexion, 4° l'accès spécial, 5° l'accès dégroupé à la boucle locale* ».

L'article 109ter § 4 de la loi du 21 mars 1991 prévoit que « *Les tarifs d'interconnexion doivent être orientés sur les coûts. Cette orientation s'impose aux organismes mentionnés à l'alinéa 1^{er}, ainsi qu'aux opérateurs de réseaux publics de téléphonie mobile et aux fournisseurs de services publics de téléphonie mobile qui sont des organismes puissants sur le marché de l'interconnexion. L'Institut est habilité à vérifier le respect de cette orientation* ».

Conformément à l'article 14, § 1er, 3° de la loi du 17 janvier 2003, l'IBPT est chargé d'une mission de contrôle du respect du Titre III de la loi du 21 mars 1991, donc des articles précités.

4 CONTEXTE

Un service de renseignements téléphoniques consiste à rechercher et à communiquer au demandeur soit le numéro de téléphone d'une personne sur base de son nom et de son adresse, soit son nom et son adresse sur base de son numéro de téléphone. Il existe des services de renseignements nationaux et internationaux. Dans le cadre de la présente décision, seuls les services de renseignements nationaux sont pris en considération.

Belgacom, opérateur historique, fournit un service de renseignements téléphoniques qui est accessible via les numéros 1207 (en néerlandais), 1307 (en français), 1407 (en allemand) et 1405 (en anglais) pour les renseignements nationaux¹. Le service de renseignements téléphoniques fait partie des obligations de service universel imposées à Belgacom par l'article 84, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991. Le prospectus d'introduction en bourse de Belgacom mentionne que ses services *ont traité en 2003 environ 42,7 millions d'appels en français, néerlandais, allemand et anglais et ont généré des revenus de 57,5 millions d'€, de 56,1 millions d'€ et de 54,4 millions d'€ pour les exercices clôturés respectivement au 31 décembre 2001, 2002 et 2003. Ce service est joignable 24h/24 depuis tout réseau fixe ou mobile en Belgique.*

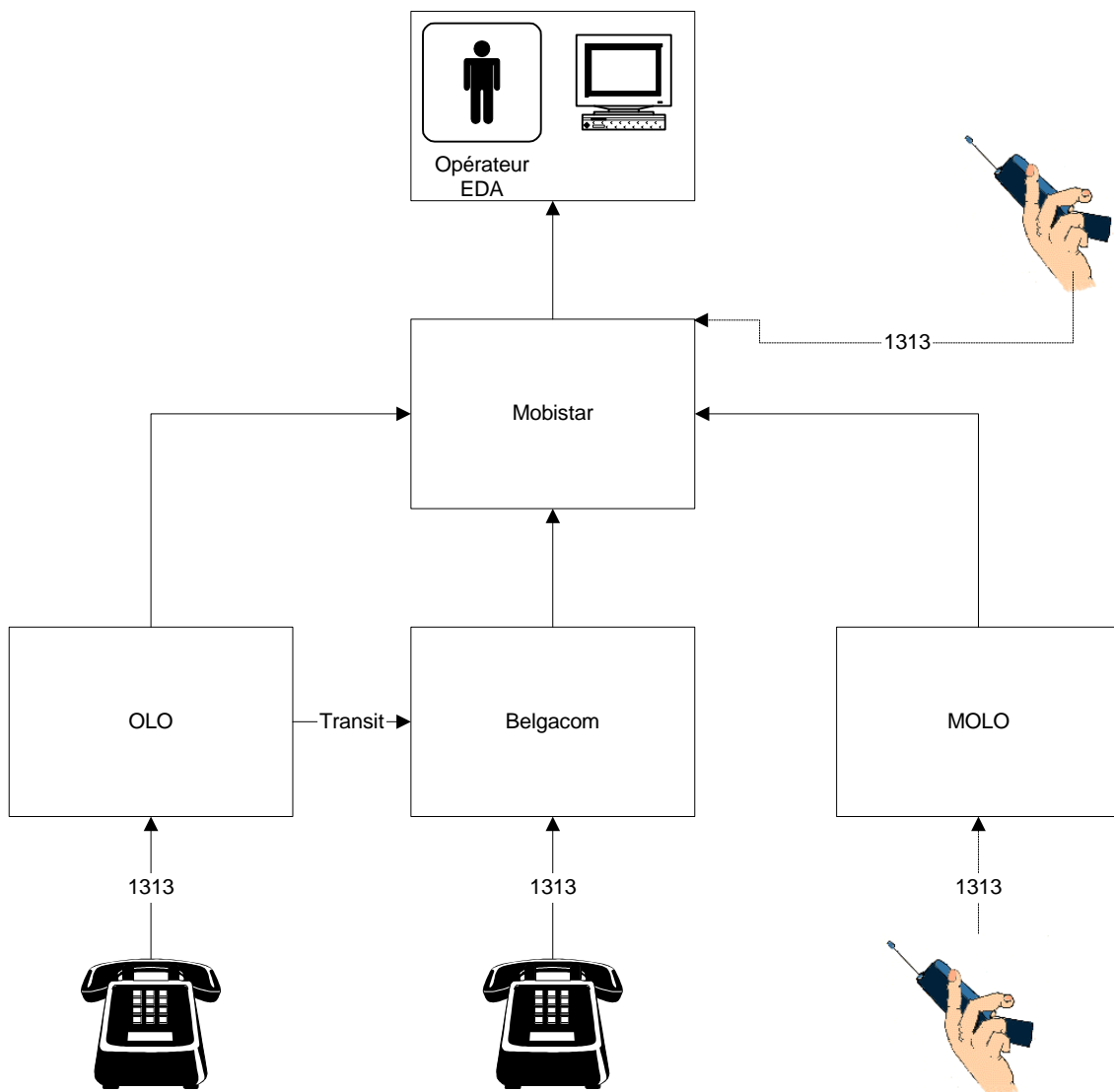
Jusqu'au 1^{er} décembre 2004, Belgacom était le seul opérateur en Belgique à proposer un service de renseignements téléphoniques accessible à tous les utilisateurs. Mobistar propose pour sa part un service de renseignements (le 5610) accessible uniquement à ses propres clients. Entre 1998 et 2001, la société Scoot proposait un service basé sur le numéro 7007.

European Directory Assistance SA (EDA) est le fournisseur d'un service de renseignements téléphoniques en Belgique, actuellement via le numéro 1313, accessible à partir des téléphones fixes ou mobiles, en français et en néerlandais, 24h/24. Le service 1313 d'EDA est concurrent du service offert par Belgacom. Le lancement commercial du service 1313 est intervenu le 1^{er} décembre 2004.

Le numéro court 1313 a été attribué par l'IBPT à la société EDA. Les appels vers le 1313 peuvent provenir de clients Mobistar, de clients Belgacom ou de clients d'autres opérateurs fixes (OLO interconnectés directement à Mobistar ou utilisant le service de transit de Belgacom) ou mobiles (MOLO). Dans tous les cas, les appels vers le 1313 sont remis à Mobistar sur le réseau duquel se terminent ces appels.

Le schéma qui suit illustre les différentes possibilités pour acheminer un appel vers EDA.

¹ Dans la suite de cette décision, les services de renseignements Belgacom seront désignés en abrégé par l'expression « 1x07 ».



Les utilisateurs se voient facturer leurs appels vers le 1313 par leur opérateur d'accès (dans le cas visé par la présente décision, l'opérateur d'accès considéré est Belgacom). L'opérateur d'accès paie à Mobistar une rémunération appelée SAR². Une partie de cette rémunération revient ensuite à EDA.

Le tarif de détail appliqué par Belgacom depuis le 1^{er} décembre 2004 se présente comme suit :

| | Setup | Duration |
|----------------------|--------------|-----------------|
| En euros TVAC | 0,052 | 1,25 |

5 DEMANDE DE EDA

EDA estime qu'en proposant le service 1313 à ses clients à un prix de 1,25 € par minute, Belgacom a la volonté de discriminer, voire d'éliminer le 1313 au profit des propres services de renseignements de Belgacom.

Selon EDA, les services du 1313 devraient être facturés exactement sur la même base qu'un numéro 0903, payable par seconde dès la première seconde (c'est-à-dire sans première minute indivisible), pour pouvoir concurrencer le 1x07 et offrir un tarif légèrement moins cher que ce dernier en fonction de la durée des appels.

² Service Access Rate.

Le tarif de détail tel qu'attendu par EDA pour les clients Belgacom se présente comme suit :

| | Setup | Duration |
|----------------------|--------------|-----------------|
| En euros TVAC | 0,050 | 1,12 |

Le partenaire de EDA, Mobistar, a négocié avec Belgacom un Service Plan afférant au 1313 et dont les SAR reflètent ceux du Service Plan 300 de Belgacom (service plan fixant notamment les conditions d'interconnexion pour les numéros 0903 de Belgacom). Le SAR versé par Belgacom à Mobistar est donc équivalent au reversement prévu par le BRIO³ pour des appels vers des numéros 0903.

EDA estime que si l'opérateur dominant en Belgique propose un service concurrent au sien à un prix très supérieur, il faut y voir une volonté délibérée de discriminer les services de EDA, la clientèle potentielle devant s'apercevoir que le 1313 est plus cher que le 1x07. EDA estime que si les tarifs appliqués par Belgacom devaient perdurer, aucune concurrence dans le domaine des renseignements téléphoniques ne serait alors possible.

Suite à la mise en consultation d'un projet de décision, reprenant entre autres les éléments de coûts que l'IBPT estime pertinents pour calculer le tarif de détail vers le 1313, EDA a formulé les commentaires suivants :

- La prise en charge des IC links par Mobistar n'a jamais été discutée au cours des négociations avec Belgacom. Selon EDA, Mobistar accepte d'acheminer les appels vers le 1313 sur des trunks Mobistar, éliminant ainsi le besoin de prendre en compte ces coûts pour Belgacom.
- EDA exprime des doutes quant au niveau des coûts de négociation, des coûts du département réglementaire et des volumes pris en considération par Belgacom.
- EDA indique utiliser une technologie dite de « barge-in », qui permet d'interrompre la diffusion d'un message par la pression d'une touche du clavier. Les utilisateurs appelant le 1313 connaîtront les fonctionnalités qui leur sont offertes via les différentes touches et, à terme, n'écouteront plus la totalité du message, réduisant ainsi le temps d'appel.
- Pour contrer toute éventualité de durée non souhaitée de l'appelant (mauvais raccrochage,...), EDA a mis en place un dispositif technique qui coupe l'appel en cas de non-réaction de l'appelant pendant quelques secondes. Si un appel devait durer plus nettement plus longtemps qu'une durée « raisonnable », la raison en serait que l'utilisateur aurait cumulé plusieurs demandes de renseignements sur un seul appel. Dans ce cas, cet appel devrait être comparé non pas à un mais à plusieurs appels au 1x07.
- Bien que le Service Plan imposé à EDA spécifie que cette dernière doit dans tous les cas couper d'éventuels appels atteignant 30 minutes, EDA a préféré mettre en place un dispositif coupant tout appel qui atteindrait 10 minutes. EDA conteste dès lors l'affirmation suivante « il est imaginable que le fait de facturer à la durée et la non-limitation à 2 demandes par appel soient susceptibles d'avoir une incidence sur le pourcentage de bad debt pour le 1313 par rapport à celui du 1x07 ».
- EDA estime que les 8,53% de bad debt du 0903 sont en réalité très largement supérieur au niveau réel constaté par d'autres opérateurs pour le service du 1x07, à savoir environ [confidentiel]. Si le montant de bad debt du 0903 avait été connu lors de la négociation du service plan 1313 avec Belgacom, il aurait été négocié soit un reversement supérieur pour Mobistar (donc indirectement pour EDA) en gardant un prix retail de EUR 1,12 par minute, soit un reversement identique avec

³ Belgacom Reference Interconnect Offer.

un prix retail inférieur (solution préférée par EDA, qui demande à l'IBPT d'imposer une baisse supplémentaire du prix de détail).

En second ordre, EDA demande la possibilité d'une réévaluation du niveau de bad debt après un délai de 6 mois, sur base du bad debt réellement constaté ou une réduction d'office du niveau de bad debt après un an, dans la mesure où le Service Plan 1313 entre Mobistar et Belgacom prévoit des « Key Performance Indicators » exigeants, d'application après un an.

- EDA réclame que Belgacom soit tenue de rectifier sa communication vis-à-vis de ses clients à propos du nouveau prix facturé pour le 1313. Enfin, étant donné que Belgacom avait envoyé à la presse un communiqué indiquant le prix de 1,25 euros, elle devrait de la même manière envoyer un rectificatif à cette même presse.

6 POSITION DE BELGACOM

6.1 REMARQUES GÉNÉRALES

Belgacom fait observer que la question du tarif de détail vers le numéro 1313 n'a pas été abordée au cours des négociations d'interconnexion avec Mobistar, cette question ne relevant pas de l'interconnexion.

Belgacom fait également observer qu'il n'est pas possible de comparer les services 1313 et 1x07 simplement sur base du prix d'appel, la structure des tarifs étant différente : le 1313 est facturé à la seconde (avec un coût de setup) tandis que le 1x07 est facturé par appel.

En outre, Belgacom argumente que rien ne démontre que le 1313 ne puisse pas être compétitif par rapport au 1x07. Belgacom estime que si le service d'EDA est aussi efficace que le sien (soit un délai de réponse moyen de [confidentiel] secondes), le tarif appliqué permet parfaitement à EDA de concurrencer le 1x07.

6.2 ELEMENTS JUSTIFIANT LE TARIF VERS LE 1313

Selon Belgacom, il existe une série d'éléments qui justifient que le 1313 ne puisse pas être facturé au tarif du 0903 et qu'il soit plus cher que le 1x07. Les éléments justificatifs invoqués par Belgacom sont les suivants :

- Le setup pour les appels vers le 1313 (0,052 €) est légèrement plus élevé que pour les numéros 0903 (0,050 €) parce qu'il a été aligné sur le setup des appels vers les numéros géographiques, récemment indexé alors que le setup des appels vers les services VAS n'a quant à lui pas été indexé.
- Le trafic vers le 1313 étant de la responsabilité de Belgacom (trafic BIT⁴), le coût d'une liaison d'interconnexion (IC link) et celui d'un point d'accès (ATAP) sont à la charge de Belgacom. Au contraire, dans le cas d'un appel vers un 0903 de Mobistar, l'IC link et l'ATAP sont à la charge de Mobistar et ne doivent donc pas être répercutés dans les tarifs de détail de Belgacom.
- Certains coûts additionnels doivent être pris en considération tels que l'implémentation du 1313 dans les AGE⁵ et les centraux locaux de Belgacom, des coûts de négociation et de product management, des coûts commerciaux (mise à jour du site Internet et des listes de prix) et marketing, ainsi que le coût du département « Regulatory ». Ces coûts, additionnels par rapport au 1x07, ont été traduits en un montant par minute en fonction d'une hypothèse de volume fixée par

⁴ Belgacom Interconnect Traffic.

⁵ Area Gateway Exchange.

Belgacom, sur base de la part de marché attendue pour EDA (Belgacom se basant sur des informations parues dans la presse).

- Le 1313 est plus cher que le 1x07 également à cause d'un bad debt prévisionnel plus élevé. Belgacom estime que les appels vers le 1313 généreront davantage de créances douteuses par rapport au 1x07 pour les raisons suivantes :
 - o La facturation se fait à la durée et non par appel, ce qui peut mener à des montants facturés importants en cas d'appels longs et donc susciter des contestations.
 - o Les appels vers le 1313 risquent d'être plus longs que ceux vers le 1x07 du fait de la diffusion d'un menu en début d'appel (choix de la langue et du type de service) et de la possibilité de formuler plus de 2 demandes par appel (Belgacom limite ses propres services à 2 demandes par appel).
 - o Des garanties de qualité de service ne seront d'application qu'après un an d'ouverture du service.
- Outre les coûts supportés par Belgacom et le SAR versé à Mobistar, le tarif 1313 comprend également une marge bénéficiaire de [confidentiel] conservée par Belgacom, alors qu'en cas d'appel vers un numéro 0903, Belgacom ne conserve que de quoi couvrir ses coûts. Belgacom estime que les appels vers le 1313 correspondent à un modèle de type « terminating », dans lequel l'opérateur d'accès doit pouvoir réaliser une marge. Par analogie, en cas d'appel d'un client d'un OLO vers le 1x07 de Belgacom, cet OLO conserve un montant qui, en pourcentage, est comparable à la marge que Belgacom conserve en cas d'appels de ses clients vers le 1313. Le modèle « collecting » tel qu'appliqué pour les services à valeur ajoutée ne doit pas être généralisé, selon Belgacom.

Suite à la mise en consultation d'un projet de décision, Belgacom a formulé les commentaires suivants :

- Belgacom estime que le tarif qu'elle applique pour le 1313 est justifié et renvoie aux informations communiquées précédemment.
- Belgacom exprime son inquiétude à propos de l'interprétation donnée par l'IBPT au concept d'orientation sur les coûts et à la généralisation de cette interprétation à l'ensemble du trafic retail.
- Belgacom estime que le tarif d'appel 1313 est surtout influencé par le choix du tarif d'interconnexion par Mobistar.
- Il n'est pas possible de mesurer la compétitivité des deux services sur base du temps d'appel, ces services n'étant pas comparable.
- Bien que Belgacom conteste la méthodologie employée, elle se dit prête à introduire le tarif avancé par l'IBPT, afin d'éviter des contestations supplémentaires. Après avoir été interrogée à cet égard par l'IBPT via une lettre du 18 février 2005, Belgacom a affirmé qu'elle était prête à introduire le tarif suivant⁶ le 1^{er} avril 2005, pour autant que ce tarif soit approuvé par l'IBPT avant la mi-mars :
 - o set-up : 5,20 eurocents TVAC ;
 - o duration : 113,12 eurocents TVAC.

⁶ Tarif moyen identique en périodes peak et off-peak, tenant compte de la répartition du trafic vers le 1313 en janvier 2005.

- Belgacom estime qu'après l'introduction du tarif avancé par l'IBPT, la procédure entamée par l'Institut deviendra sans objet et ne devra donc pas être poursuivie.

7 ANALYSE DE L'IBPT ET MOTIVATION

7.1 REMARQUE PRELIMINAIRE

L'IBPT rejette la demande de Belgacom de mettre fin à la procédure après l'introduction du tarif avancé par l'IBPT dans son projet de décision.

L'Institut doit apprécier si l'adoption et la publication d'une décision se justifient pour contribuer à la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire (au-delà de l'intérêt des entreprises directement concernées). Dans le cas présent, l'IBPT considère que l'adoption et la publication d'une décision sont de nature à favoriser le développement d'une concurrence effective et les intérêts des consommateurs.

En outre, dans le cas présent, l'arrêt de la procédure de prise de décision n'a été sollicité que par une des entreprises directement concernées.

7.2 POSSIBILITÉ DE CONCURRENCER LE 1x07

La structure différente des tarifs 1313 et 1x07 ne permet pas une comparaison immédiate du coût des appels pour les utilisateurs. Pour évaluer si le tarif 1313 est compétitif avec celui du 1x07, il convient de tenir compte à la fois du prix et de la durée des appels.

Le tableau ci-dessous effectue une comparaison, pour des appels d'une durée de 10 secondes à 2 minutes, du coût d'appels vers les numéros 1313, 1x07 et 0903⁷.

| En euros TVAC | Montants facturés à l'appelant compte tenu des prix de détail Belgacom | | |
|---------------|--|-------------|-------------|
| | Durées d'appel en secondes | 1x07 | 1313 |
| 10 | 1,12 | 0,26 | 0,24 |
| 20 | 1,12 | 0,47 | 0,42 |
| 30 | 1,12 | 0,68 | 0,61 |
| 40 | 1,12 | 0,89 | 0,80 |
| 48 | 1,12 | 1,05 | 0,95 |
| 50 | 1,12 | 1,09 | 0,98 |
| 51 | 1,12 | 1,11 | 1,00 |
| 52 | 1,12 | 1,14 | 1,02 |
| 53 | 1,12 | 1,16 | 1,04 |
| 54 | 1,12 | 1,18 | 1,06 |
| 55 | 1,12 | 1,20 | 1,08 |
| 56 | 1,12 | 1,22 | 1,10 |
| 57 | 1,12 | 1,24 | 1,11 |
| 58 | 1,12 | 1,26 | 1,13 |
| 59 | 1,12 | 1,28 | 1,15 |
| 60 | 1,12 | 1,30 | 1,17 |
| 70 | 1,12 | 1,51 | 1,36 |
| 80 | 1,12 | 1,72 | 1,54 |
| 90 | 1,12 | 1,93 | 1,73 |
| 100 | 1,12 | 2,14 | 1,92 |

⁷ Au niveau retail, ces tarifs ne font pas de différence entre périodes peak et off-peak.

| En euros TVAC | Montants facturés à l'appelant compte tenu des prix de détail Belgacom | | |
|---------------|--|------|------|
| | Durées d'appel en secondes | 1x07 | 1313 |
| 110 | 1,12 | 2,34 | 2,10 |
| 120 | 1,12 | 2,55 | 2,29 |

Le tableau illustre que pour être compétitif par rapport au 1x07, le service 1313 doit, compte tenu des prix actuels respectifs, répondre à l'utilisateur dans un laps de temps inférieur à 52 secondes. Par contre, s'il était facturé au même niveau que le 0903 (ce que souhaite EDA), le service 1313 serait compétitif jusqu'à un peu moins de 58 secondes.

Les informations communiquées par Belgacom et EDA quant à la distribution des durées d'appels 1x07 et 1313 permettent de déterminer qu'une proportion importante d'appels ont une durée comprise entre 50 et 60 secondes : % [confidentiel] selon EDA⁸ et % [confidentiel] selon Belgacom.

Ces chiffres démontrent l'importance de s'assurer que le tarif de détail vers le 1313 n'est pas excessif et que Belgacom ne s'attribue pas une rétention excessive sur le prix payé par l'utilisateur final, avec pour effet de restreindre la concurrence. Une restriction de la concurrence serait particulièrement dommageable compte tenu du fait que EDA est actuellement le seul fournisseur de service à proposer à tous les utilisateurs une alternative au service de renseignement de Belgacom.

7.3 ORIENTATION SUR LES COÛTS

L'article 68, 24° de la loi du 21 mars 1991 définit l'interconnexion comme « *la liaison des réseaux de télécommunications utilisés par la même personne ou des personnes différentes, afin de permettre aux utilisateurs des services ou réseaux d'une personne de communiquer avec les utilisateurs des services ou réseaux de la même personne ou d'une autre personne ou d'accéder aux services fournis par une autre personne* ».

La prestation fournie par Belgacom à Mobistar (et donc indirectement à EDA) constitue manifestement une prestation d'interconnexion. L'accès au numéro 1313 est constitué d'une part d'un service d'interconnexion - le collecting - et d'autre part de services ou opérations additionnels comme la facturation ou la gestion des créances douteuses. L'accès au numéro 1313 permet à un client connecté au réseau de Belgacom de bénéficier d'un service fourni par une autre personne (EDA). Pour les mêmes raisons, le service d'accès aux services à valeur ajoutée des opérateurs et le service d'accès aux numéros 0797 des opérateurs sont considérés comme faisant partie du champ de la définition de l'interconnexion⁹. Les dispositions légales en matière d'interconnexion sont donc applicables.

L'IBPT rappelle les termes du Chapitre 5 de son avis du 28 décembre 1999 relatif à l'offre d'interconnexion de référence BRIO 2000 : « *L'Institut accepte pour les appels aux services de translation du numéro de Belgacom un modèle par lequel l'opérateur, d'où provient un tel appel ('l'opérateur d'accès'), est responsable de la fixation du tarif pour l'utilisateur final et de la facturation de son client* ». Ce choix était motivé parce qu'il présentait l'avantage de garantir le maintien de la transparence des tarifs pour les utilisateurs finals raccordés à un même réseau. La même situation prévaut dans le cas du 1313 : bien que le service soit presté par EDA, les clients de Belgacom qui appellent le 1313 sont facturés par Belgacom.

En ce qui concerne le partage des revenus générés par les appels, l'Institut se prononçait dans le même avis du 28 décembre 1999 en faveur du principe selon lequel l'opérateur d'accès retient un certain

⁸ Moyennes calculés en période de test selon EDA.

⁹ Cf. Avis de l'IBPT du 14 novembre 2002 concernant la proposition d'offre d'interconnexion de référence de Belgacom pour l'année 2003 (point 1.1.a).

montant du tarif payé par l'utilisateur final et verse la partie restante à l'opérateur qui fournit la translation du numéro (c'est-à-dire le service à valeur ajoutée).

Lorsque l'opérateur d'accès est puissant sur le marché des réseaux de téléphonie publique fixe ou sur le marché de la téléphonie vocale (ce qui est le cas de Belgacom), le montant qu'il peut conserver pour se rémunérer doit être orienté sur les coûts, conformément aux articles 106 et 109ter, § 4, de la loi du 21 mars 1991. Ce principe est mis en application dans l'offre d'interconnexion de référence de Belgacom pour une série de services à valeur ajoutée (cf. la section « Access Service to Valued Added Services of the Operator »). La méthodologie suivie pour vérifier l'orientation sur les coûts est décrite notamment dans la décision du Conseil de l'IBPT du 18 mai 2004 concernant les tarifs de l'année 2004 fixés dans le cadre de l'offre d'interconnexion de référence de Belgacom pour le service d'accès aux numéros des services à valeur ajoutée des autres opérateurs, fournis par Belgacom.

L'Institut estime qu'il convient de vérifier si les principes qui sont appliqués pour déterminer les conditions d'interconnexion pour les VAS¹⁰ sont respectés dans le cas de l'accès au numéro 1313. La comparaison avec le 0903 est plus particulièrement pertinente du fait 1) que EDA souhaite que le tarif de détail vers 0903 soit d'application pour le 1313 et 2) que Belgacom reverse à Mobistar/EDA une rémunération identique à celle prévue pour un 0903. Ci-dessous, l'Institut analyse successivement les différents éléments de coûts de Belgacom :

- Collecting ;
- Requête IN ;
- Billing et bad debt ;
- Coûts retail ;
- IC link et ATAP ;
- Implémentation des numéros dans le réseau de Belgacom ;
- Coûts de négociation et coûts de la division « regulatory ».

L'IBPT précise que les principes à suivre pour vérifier l'orientation sur les coûts ne sont pas nécessairement identiques à ceux suivis dans le cadre de la présente décision lorsque cette obligation d'orientation sur les coûts porte sur des services de détail fournis par Belgacom à ses clients finaux (comme c'est le cas pour les appels vers les numéros géographiques ou vers les numéros mobiles), notamment du fait que Belgacom peut dans ce cas percevoir une marge bénéficiaire.

L'Institut précise également que, dans le cas de l'accès à d'autres numéros non-géographiques¹¹, une analyse spécifique pourrait être nécessaire pour s'assurer de la pertinence d'appliquer les mêmes principes que ceux suivis dans la présente décision.

7.3.1 Coût de collecting

Le coût de collecte des appels (« collecting ») pris en considération est égal au tarif IAA BRIO 2004¹².

7.3.2 Requête IN

Il a été confirmé par Belgacom qu'une requête à la plate-forme IN n'était pas nécessaire pour traiter les appels 1313.

Cet élément doit par conséquent être retiré des coûts pertinents pour le calcul de la rétention de Belgacom. L'absence de requête IN se marque uniquement sur la composante « setup ».

¹⁰ Value Added Services.

¹¹ C'est-à-dire des numéros autres que le 1313 et les numéros VAS inclus dans le BRIO.

¹² Les calculs sont réalisés sur base des tarifs d'interconnexion 2004, les « Service Access Rates » 2005 n'étant pas encore déterminés.

7.3.3 Billing et bad debt

Il est reconnu par Belgacom que son propre service de renseignements génère relativement peu de bad debt. Ce fait est confirmé par le Service de médiation pour les télécommunications qui, interrogé par l'IBPT, mentionne qu'en 2003, seules 42 plaintes sur les 5.813 à l'encontre de Belgacom portaient sur le service de renseignements. Ces plaintes avaient trait principalement à des erreurs dans les réponses ou à des non réponses. Aucune plainte ne concernait le tarif de détail.

Il est imaginable que le fait de facturer à la durée et la non-limitation à 2 demandes par appel soient susceptibles d'avoir une incidence sur le pourcentage de bad debt pour le 1313 par rapport à celui du 1x07. Cette incidence possible n'est toutefois pas quantifiable actuellement, faute de données et d'une période d'observation suffisamment longue.

Par ailleurs, l'IBPT rejette les arguments de Belgacom selon lesquels la durée d'appel serait nécessairement plus longue chez EDA, la qualité de service non garantie et le bad debt supérieur. L'Institut prend en considération les éléments suivants :

- Si l'existence d'un « menu » en début d'appel est confirmée, il apparaît néanmoins que l'écoute de l'entièreté du menu n'est pas obligatoire (ce qui est confirmé par EDA dans ses commentaires sur le projet de décision et n'est, en outre, pas contesté par Belgacom).
- Le service plan Mobistar, s'il reporte à un an après le lancement du service la garantie du respect de certains paramètres de qualité (« Key Performance Indicators »), contient néanmoins des éléments de nature à influencer favorablement la qualité de service et par conséquent le pourcentage de créances douteuses. La dernière section du service plan, précisément intitulée « Specific Conditions Quality of Service », contient plus particulièrement les passages suivants :
 - o *The service will at any moment buy and use the most updated database. [...]*
 - o *The Service Provider is obliged to use all reasonable means to ensure that all services offered under the EDA Directory Enquiry Service are of adequately technical quality. [...]*
 - o *The EDA Directory Enquiry Service will comply with all applicable legislation and regulations [...]*
- Actuellement, il n'existe pas non plus de paramètres de qualité explicites pour le service de renseignement de Belgacom, bien que ce service fasse partie du service universel des télécommunications tel que défini à l'article 84, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991.
- Les tarifs de détails 0903 contiennent déjà un taux de bad debt (8,53%¹³) supérieur à celui observé par Belgacom pour le 1x07 ([confidentiel]). Le montant de bad debt inclus dans le tarif 0903 devrait être suffisant même si une différence devait être observée entre le 1313 et le 1x07. En effet, les services offerts via un numéro 0903 peuvent se révéler nettement plus problématiques qu'un service de renseignements (services à caractère érotique, problème des Internet diallers).

Compte tenu de ce qui précède, l'IBPT considère qu'il n'y a pas de données objectives démontrant que les appels vers le 1313 généreraient un bad debt significativement différent de celui observé pour les appels vers le 1x07. En tout état de cause, l'Institut considère que les coûts de bad debt déjà inclus dans le tarif 0903 doit être suffisant pour couvrir les coûts de bad debt supportés par Belgacom. Le niveau du bad debt ne peut donc pas être considéré comme une explication valable au fait que les appels vers le 1313 soient plus chers que les appels vers les 0903.

¹³ Cf. Décision du Conseil de l'IBPT du 18 mai 2004 concernant les tarifs de l'année 2004 fixés dans le cadre de l'offre d'interconnexion de référence de Belgacom pour le service d'accès aux numéros des services à valeur ajoutée des autres opérateurs, fournis par Belgacom.

Dans son calcul des coûts pertinents que Belgacom peut retenir, l'IBPT a tenu compte du même montant de bad debt que pour les numéros 0903.

L'Institut rejette la demande exprimée par EDA dans ses commentaires additionnels d'imposer une baisse supplémentaire immédiate du prix de détail au motif que le niveau réel de bad debt serait largement inférieur à celui d'un 0903. Cette revendication s'écarte de la demande initiale de EDA, à savoir que « *EDA a toujours voulu proposer les services du 1313 sur exactement la même base qu'un numéro 0903, à savoir un prix de 1.12€ la minute* »¹⁴. En outre, s'il est raisonnable de penser que le niveau de bad debt réel du service 1313 pourrait se situer en dessous de celui d'un 0903, les éléments chiffrés qui permettraient de le déterminer avec précision font actuellement défaut, tant du côté d'EDA que du côté de Belgacom.

Conformément à l'article 109ter, § 4, de la loi du 21 mars 1991, Belgacom doit appliquer des tarifs d'interconnexion orientés sur les coûts. L'Institut estime par conséquent justifié que le SAR et/ou le tarif de détail 1313 soient revus après une période d'un an à dater de la mise en service du Service Plan original (donc à partir du 1^{er} décembre 2005), cette période devant permettre de disposer de données fiables sur le bad debt et correspondant en outre avec l'entrée en application des paramètres de qualité prévus par le Service Plan.

7.3.4 Coûts retail

Les coûts retail comprennent les coûts pour l'adaptation du site Internet et des listes de prix de Belgacom, l'introduction d'une nouvelle association numéro/tarif dans la table de correspondance COB¹⁵ et des coûts de marketing (« pricing development » et coordination).

De tels coûts retail sont également pris en compte dans le calcul des SAR dans le cadre de l'offre d'interconnexion de référence de Belgacom. La prise en compte de ces coûts dans le calcul de la rétention de Belgacom pour les appels 1313 est donc pertinente.

7.3.5 IC link et ATAP

Dans le cas d'appels vers le 1313, il ressort du document « Mobistar Operator Service Plan covering the EDA Enquiry Service (1313) » que Mobistar et Belgacom se sont accordées pour considérer que le trafic généré par les clients de Belgacom à destination du 1313 était de la responsabilité de Belgacom (cf. point 6 « Specific conditions »). Le dimensionnement et le paiement de l'IC link et le paiement de l'ATAP incombent donc à Belgacom.

Le commentaire de EDA selon lequel Mobistar proposerait à présent d'acheminer les appels 1313 sur ses propres liaisons n'est pas de nature à modifier la position de l'IBPT. Si Mobistar est désireuse¹⁶ de modifier les dispositions relatives aux IC links, elle doit introduire une demande en ce sens auprès de Belgacom et négocier à ce sujet avec Belgacom. Dans le cadre de la présente décision, l'Institut tient compte des dispositions du Service Plan existant, sur lesquelles un accord existait manifestement entre Mobistar et Belgacom.

Par conséquent, sauf conclusion éventuelle d'un accord différent entre Mobistar et Belgacom, Belgacom a le droit de répercuter le coût de l'IC link et de l'ATAP dans le tarif de détail. Il s'agit d'une différence objective et justifiée par rapport au tarif de détail vers 0903. Cette différence se marque uniquement sur la composante « duration ».

¹⁴ Fax d'EDA du 25 novembre 2004.

¹⁵ Customer Oriented Billing.

¹⁶ Seuls les commentaires de EDA font référence à cette position de Mobistar.

Pour calculer les montants à prendre en considération, l'IBPT a tenu compte des hypothèses suivantes :

- ATAP : 125,47 €par mois (BRIO 2004)
- IC link : 177,34 €par mois (BRIO 2004)
- Taux de remplissage : [confidentiel] minutes par mois (données du modèle BRIO 2004)

7.3.6 Implémentation du 1313 dans le réseau de Belgacom

Il ressort des informations communiquées par Belgacom que le numéro 1313 doit être implémenté non seulement dans les AGE mais également dans les centraux locaux de Belgacom, étant donné que les séries de numéros 12BC, 13BC en 14BC n'ont pas de tarif standard et que la fonction « Advice of Charge » doit être introduite pour chaque numéro individuel.

Compte tenu de ce que le BRIO ne prévoit pas la facturation de ces coûts pour les numéros courts, Belgacom n'a pas facturé ces coûts à Mobistar mais les a répercutés sur les tarifs de détail.

Belgacom a également communiqué que ces coûts devraient se répéter lorsque EDA demandera l'implémentation des numéros 1212 et 1414¹⁷. Si l'implémentation est simultanée pour le 1212 et le 1414, les frais d'implémentation ne seront facturés qu'une fois. Dans son calcul pour déterminer un tarif de 1,25 € la minute, Belgacom a tenu compte de l'implémentation (réalisée) du 1313 et de l'implémentation (future) du 1212 et du 1414 simultanément.

L'Institut considère que l'implémentation du 1313 dans les centraux Belgacom engendre effectivement des coûts que Belgacom doit pouvoir récupérer. L'Institut considère que, en l'absence d'un accord avec Mobistar/EDA pour la facturation directe de ces coûts, Belgacom est en droit de les répercuter sur les tarifs de détail.

Dans sa vérification de la rétention de Belgacom, l'IBPT a tenu compte exclusivement des coûts d'implémentation du 1313, amortis sur une période de 3 ans. Les coûts d'implémentation du 1212 et du 1414 n'ont pas été pris en compte, étant donné que, à la connaissance de l'Institut, leur implémentation effective n'a fait l'objet ni d'une demande formelle à Belgacom, ni d'une décision définitive de la part d'EDA.

7.3.7 Coûts de négociation et « regulatory »

Une copie des échanges qui ont eu lieu entre Belgacom et Mobistar à propos du document « Mobistar Operator Service Plan covering the EDA Enquiry Service (1313) » a été communiquée à l'IBPT.

Sur cette base, l'IBPT reconnaît comme raisonnable les coûts de négociation avancés par Belgacom.

En ce qui concerne les coûts de la division « Regulatory », l'IBPT estime que ceux-ci ne sont pas entièrement démontrés. Sur base des informations en sa possession, l'Institut constate que les négociations ont été menées par la division « National Wholesale » et que l'intervention de la division « Regulatory » a été très limitée. Un seul échange mentionne quelques points limités identifiés comme « regulatory aspects ». Pour cette raison, l'IBPT ne peut accepter que partiellement les coûts avancés par Belgacom.

¹⁷ Numéros que EDA a réservé auprès de l'IBPT mais qui ne sont pas mis en service à l'heure actuelle.

7.3.8 Marge bénéficiaire conservée par Belgacom

L'IBPT rappelle que le modèle en application pour les appels vers les services à valeur ajoutée est conçu de manière à ce que l'opérateur d'accès retienne un certain montant du tarif payé par l'utilisateur final et verse la partie restante à l'opérateur qui fournit le service à valeur ajoutée. En outre, Belgacom ayant été désignée comme opérateur puissant sur le marché des réseaux de téléphonie publique fixe et sur le marché de la téléphonie vocale, le montant que Belgacom peut conserver pour se rémunérer doit être orienté sur les coûts

L'IBPT ne voit pas de raisons valables de s'écarter de ce modèle dans le cas des appels émanant de clients Belgacom et destinés au service 1313. La perception d'une marge bénéficiaire par Belgacom sur ces appels constitue une infraction à l'obligation d'orientation sur les coûts prévue aux articles 106 et 109ter, § 4, de la loi du 21 mars 1991.

Par conséquent, la rétention de Belgacom sur le prix de détail des appels vers le 1313 ne peut pas comprendre de marge bénéficiaire pour Belgacom.

7.3.9 Volume du trafic

L'Institut constate que, si EDA émet des doutes quant au fait que Belgacom se soit effectivement basée sur des informations parues dans la presse pour établir ses estimations, elle-même n'apporte aucune estimation chiffrée quant au volume du trafic vers le 1313.

En l'absence d'éléments nouveaux, l'Institut a conservé l'hypothèse établie par Belgacom quant au volume de trafic.

7.3.10 Détermination de la rétention de Belgacom

La rétention de Belgacom sur les appels vers le 1313 doit correspondre à la somme des éléments suivants, respectivement pour les composantes set-up et duration :

| Set-up = | Duration = |
|--------------------------------------|------------------------------|
| Setup collecting IAA | Duration collecting IAA |
| + Billing et bad debt | + Billing et bad debt |
| + Coûts de négociation et regulatory | + Coûts retail |
| | + IC link et ATAP |
| | + Implémentation des numéros |

Compte tenu des coûts réellement supportés par Belgacom pour fournir à ses clients l'accès au service 1313 et du SAR sur lequel Mobistar et Belgacom se sont accordés pour les appels vers le 1313, la rétention de Belgacom sur le tarif 1313 actuellement en vigueur ne respecte pas le principe d'orientation sur les coûts.

Le tarif de détail vers le 1313 doit correspondre à la somme d'une rétention orientée sur les coûts et du SAR à verser à Mobistar, soit :

| En eurocents | Setup | | Duration | |
|----------------------|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | Peak | Off-peak | Peak | Off-peak |
| Rétention Belgacom | 2,753 | 2,208 | 8,143 | 7,744 |
| SAR | 1,428 | 2,015 | 85,403 | 85,522 |
| Tarif de détail HTVA | 4,181 | 4,223 | 93,546 | 93,266 |
| Tarif de détail TVAC | 5,059 | 5,110 | 113,191 | 112,852 |

L'IBPT ne voit cependant pas d'inconvénient à ce que Belgacom applique un tarif uniforme pour les périodes peak et off-peak, comme c'est le cas pour les appels vers les numéros 1x07 ou 0903. Interrogée par l'IBPT, Belgacom a communiqué le tarif uniforme suivant, compte tenu de la répartition des appels vers le 1313 :

- set-up : 5,20 eurocents TVAC ;
- duration : 113,12 eurocents TVAC.

7.4 COMMUNICATION AUX UTILISATEURS ET À LA PRESSE

L'IBPT constate que les demandes d'EDA à ce propos sont vagues et insuffisamment motivées. EDA ne produit pas la communication de Belgacom à ses clients à laquelle elle se réfère et n'explique nullement en quoi cette communication ou le communiqué de presse de Belgacom contiendraient des informations erronées ou causant un dommage à EDA.

Compte tenu de ce qui précède, l'Institut rejette les demandes d'EDA.

Le rejet de ces demandes ne dispense pas Belgacom de respecter les obligations légales qui lui incombent du fait des articles 105ter et 105sexiesA de la loi du 21 mars 1991, de l'article 9 de la circulaire du 15 janvier 2004 concernant les conditions relatives à la fourniture de services de téléphonie fixes et mobiles et de l'article 2, § 2 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce.

8 CONCLUSION

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

1. La rétention de Belgacom sur le tarif 1313 actuellement en vigueur ne respecte pas le principe d'orientation sur les coûts.
2. Compte tenu de la rétention à laquelle Belgacom a droit conformément au principe d'orientation sur les coûts, l'IBPT accepte la proposition de Belgacom en ce qui concerne le tarif de détail des appels vers le numéro 1313 au départ du réseau de Belgacom. Par conséquent, ce tarif s'établit comme suit :

| | Setup (peak et off peak) | Duration (peak et off peak) |
|--------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| En eurocents TVAC | 5,20 | 113,12 |

3. Belgacom doit adapter son tarif de détail des appels vers le numéro 1313 à partir du 1^{er} avril 2005.
4. Après une période d'un an à dater de la mise en service du Service Plan original (donc à dater du 1^{er} décembre 2004), Belgacom est tenue d'adapter le SAR et/ou le tarif de détail 1313 de manière à tenir compte des coûts de bad debt observés pendant cette période.

M. Van Bellinghen
Membre du Conseil

G. Deneff
Membre du Conseil

C. Rutten
Membre du Conseil

E. Van Heesvelde
Président du Conseil