



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

---

**7 septembre 2004**

**Document de consultation  
concernant la revente d'abonnement en gros**

Les réactions au présent document sont attendues au plus tard pour le 8 octobre 2004. Les questions relatives à cette consultation peuvent être adressées à V. Hanchir ([vincent.hanchir@ibpt.be](mailto:vincent.hanchir@ibpt.be))

page blanche

## TABLE DES MATIERES

1	Objet.....	4
2	Avertissement .....	4
3	Problématique .....	4
4	Les remèdes .....	5
5	Les concepts.....	7
	5.1 ADMINISTRATIVE SINGLE BILLING (ASB).....	7
	5.2 WHOLESALE LINE RENTAL (WLR).....	7
	5.3 WHOLESALE SUBSCRIPTION AND SERVICE (WSS) .....	8
6	Problèmes posés .....	8
	6.1 AU NIVEAU TECHNIQUE .....	8
	6.2 TARIFICATION.....	8
	6.3 SERVICES WSS.....	9
	6.4 ECHANGES D'INFORMATION .....	9
	6.5 QUAND LANCER CES SERVICES ? .....	10
	6.6 AUTRES REMARQUES .....	10

## **1 OBJET**

Le présent document a pour objectif d'interroger les opérateurs de réseaux publics et/ou de téléphonie vocale quant aux modalités d'introduction en Belgique d'une offre de revente d'abonnements téléphoniques en gros ("resale of subscription").

Cette consultation était annoncée dans le point 1.1.c de la décision du Conseil de l'IBPT du 16 décembre 2003 concernant l'offre d'interconnexion de référence de Belgacom pour l'année 2004 (BRIO 2004).

## **2 AVERTISSEMENT**

Dans les pays où la revente d'abonnement a été étudiée, une des motivations invoquées en sa faveur est la faible concurrence sur le marché de la téléphonie fixe. Pour dresser un tel constat, une analyse de marché est indispensable. Avant d'en tirer des conséquences, il faudra donc attendre que soient connus les résultats des études portant sur les marchés pertinents.

Vu la proximité de l'entrée en vigueur du nouveau cadre belge transposant le nouveau cadre réglementaire européen, l'Institut estime qu'il n'est pas opportun d'introduire une offre de revente d'abonnement en Belgique avant qu'il ait été procédé à une analyse des marchés pertinents identifiés par la Commission européenne. La revente d'abonnement pourrait alors être envisagée comme mesure pour remédier à la situation concurrentielle sur certains marchés. On ne préjuge pas ici des résultats de cette analyse de marché, dont vont dépendre les remèdes éventuels à mettre en œuvre.

## **3 PROBLEMATIQUE**

Un document de l'ERG (European Regulators Group) intitulé « Common Position on the approach to Appropriate remedies in the new regulatory framework » souligne que la concurrence est biaisée sur le marché de l'accès au réseau téléphonique fixe, étant donné les économies d'échelle et « sunk costs » importants, et donc les importantes barrières à l'entrée. Cela peut être une des explications pour lesquelles Belgacom possède toujours une part très importante des canaux d'accès aux utilisateurs : 4.549.000 canaux PSTN et ISDN<sup>1</sup> à comparer avec le nombre total de raccordements téléphoniques (PSTN, ISDN et câble) qui était de 5.073.760<sup>2</sup> au 31 décembre 2003<sup>3</sup>, soit un rapport de 89%

Afin d'accroître la concurrence sur le marché de la téléphonie vocale domestique, la possibilité a été offerte à l'utilisateur final d'avoir recours à un autre opérateur que celui détenant la boucle locale et, notamment via la technique des codes d'accès ( CS – carrier select- ou CPS – carrier preselect code-).

---

<sup>1</sup> Somme des canaux PSTN et ISDN sur les marchés résidentiels et professionnels, prospectus d'introduction en Bourse de Belgacom, p. 16.

<sup>2</sup> 10<sup>ème</sup> rapport annuel du Comité consultatif pour les télécommunications, p. 64.

<sup>3</sup> Dans les 2 cas, un accès de base ISDN est compté pour 2, un accès primaire ISDN pour 30.

L'utilisation de codes d'accès soulève cependant certaines difficultés.

Un premier problème qui se pose est celui de la double facturation des clients utilisant le CPS : une redevance périodique est payée à l'exploitant du réseau, tandis que le coût des appels est facturé par le fournisseur alternatif choisi. Cette double facturation pose des problèmes de concurrence, parce que les fournisseurs alternatifs ne disposent en général pas de leur propre réseau d'accès, et ne peuvent donc pas automatiquement facturer cet accès, alors que les clients n'aiment pas être confrontés à plusieurs factures. Ainsi, selon la consultation faite par l'Autorité Réglementaire Nationale Irlandaise sur le CPS, l'effet dissuasif de la facturation multiple est un facteur important qui pousse une proportion significative des clients résidentiels à retourner chez l'opérateur historique (Eircom). Les opérateurs disposant de leur propre boucle locale et les autres OLOs ne sont donc pas sur un pied d'égalité, puisque seuls les premiers ont la possibilité d'adresser une seule facture à leurs clients.

Un second problème concerne la responsabilité des différents opérateurs vis-à-vis d'un client utilisant le CPS, ainsi que la répartition du service à la clientèle. Il s'agit en effet de déterminer lequel des opérateurs est responsable en cas de problème technique et à qui le client doit s'adresser (encore une fois, ce manque de transparence est gênant pour le client et peut décourager l'usage du CPS et donc amener à une baisse effective de la concurrence).

Ces deux problèmes ont donc un impact sur la concurrence. Or, la directive « cadre » (2002/21/CE) stipule dans son article 8§2 que « les autorités réglementaires nationales promeuvent la concurrence [...] en veillant à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée dans le secteur des communications électroniques ». Elle stipule dans le même article, §4 que « les autorités réglementaires nationales soutiennent les intérêts des citoyens de l'Union européenne, notamment : [...] en encourageant la fourniture d'informations claires, notamment en exigeant la transparence des tarifs et des conditions d'utilisation des services de communications électroniques accessibles au public. » Il est donc légitime pour une Autorité Réglementaire Nationale de s'attaquer aux deux problèmes expliqués ci-dessus. Comme expliqué plus haut il, faudra cependant tenir compte des résultats de l'analyse de marché de la téléphonie fixe avant de pouvoir déterminer les remèdes appropriés.

## **4 LES REMEDES**

Selon l'ERG, les tâches de l'Autorité Réglementaire Nationale seront, au vu des problèmes énoncés plus haut, de s'assurer :

- que la concurrence est encouragée ;
- qu'il y a un return suffisant sur les infrastructures existantes, et que de nouveaux investissements sont encouragés;
- que l'attention est portée sur les effets probables sur les autres marchés.

Tant l'ERG que les OLOs consultés à ce sujet (notamment en Irlande et Grande-Bretagne) estiment que la revente d'abonnements en gros et les différents niveaux de

services qui peuvent y être associés (voir ci-dessous) permettent de remédier de manière adéquate au manque de concurrence et de transparence induits par les problématiques qui ont été abordées plus haut.

1. Quel constat les répondants dressent-ils de la situation actuelle du marché de la téléphonie fixe?

2. Les répondants partagent-ils le constat ci-dessus concernant les limites du CPS pour obtenir une concurrence efficace et durable ?

3. - Si les études de marché révélaient une concurrence insuffisante, les répondants estiment-ils que la revente d'abonnement en gros serait une mesure appropriée pour remédier à la situation?  
- Identifient-ils d'autres problèmes que ceux mentionnés ci-dessus pour lesquels la revente d'abonnement pourrait constituer une solution appropriée ?  
- En rapport avec quels marchés estiment-ils qu'une telle mesure pourrait être pertinente ?

4. Les répondants peuvent-ils marquer leur intérêt pour une offre de revente d'abonnement si elle était disponible?

5. Quelle est la position des répondants quant au fait que la possibilité de revente d'abonnement pourrait donner un avantage aux fournisseurs de services qui n'investissent pas dans leur propre infrastructure d'accès?

6. Pour stimuler la concurrence, il existe déjà des offres de dégroupage de la boucle locale.  
- Quelle est l'opinion des répondants quant à l'impact que pourrait avoir une offre de revente d'abonnement sur le développement du dégroupage?  
- Comment le prix de la revente d'abonnement en gros devrait-il se positionner par rapport à celui du dégroupage de la boucle locale ?

## 5 LES CONCEPTS

Le document de l'ERG définit le Wholesale Line Rental de la manière suivante : « Wholesale line rental describes the possibility of entrants to get access to a wholesale product that allows them to offer not only voice services (through Carrier Selection or Carrier Pre-Selection) but also to rent (in addition) lines from the dominant operator in the access markets on a wholesale basis. Wholesale line rental may also include ancillary services such as voicemail and call waiting, thus enabling alternative operators to replicate the retail service of the incumbent, making possible for the customer to have access to one-stop shopping and – depending on the circumstances – allowing for greater flexibility in bundling and pricing of services. »

Les trois niveaux de services décrits ci-dessous ne sont que certaines possibilités ; des niveaux intermédiaires sont bien entendu envisageables. De plus, certains de ces services sont nommés différemment dans les différents pays ou selon les documents consultés.

L'Institut souligne que les concepts liés à la revente d'abonnement en gros (cf. ci-dessous) ne doivent pas être confondus avec le dégroupage complet de la boucle locale. Le dégroupage de la boucle locale nécessite en effet une connexion de la paire dégroupée sur le réseau du nouvel entrant, alors que la revente d'abonnement en gros n'implique pas une telle opération.

A titre d'information, les pays qui ont mis en place ou qui ont étudié la revente d'abonnement en gros sous l'une ou l'autre forme sont la Grande-Bretagne, la Norvège, l'Irlande, l'Autriche, le Danemark, l'Allemagne et la Suède.

### 5.1 ADMINISTRATIVE SINGLE BILLING (ASB)

Ce service est le plus simple parmi les trois possibilités envisagées dans ce document. Il s'agit simplement de permettre à l'opérateur sélectionné par le client d'envoyer la facture d'abonnement au client, à la place de l'opérateur puissant. L'OLO rembourse ensuite à l'opérateur puissant le montant requis. L'avantage pour le client utilisant le CPS est de ne recevoir qu'une seule facture. Une alternative est de permettre à l'opérateur puissant de facturer les communications CPS, et de rembourser par la suite aux OLOs.

7. Dans le cas de l'ASB, qui devrait s'occuper du service de facturation : l'opérateur historique ou l'OLO ? Pourquoi ?

### 5.2 WHOLESALE LINE RENTAL (WLR)

Ce service, également appelé « Resale of Subscription », consiste à permettre à un fournisseur alternatif de proposer à ses clients une facture unique et des services liés tels l'installation, la maintenance et la réparation des lignes. Il laisse au fournisseur alternatif le choix quant au mode de tarification (par exemple, répartition entre la redevance fixe et la tarification des appels).

### **5.3 WHOLESALE SUBSCRIPTION AND SERVICE (WSS)**

Il s'agit ici, en plus du WLR, de permettre aux OLOs de fournir à leurs clients toute une série de service annexes, tels que :

- Blocage d'appels entrants et/ou sortants
- 1919
- mise en attente
- 1207/1307
- 105
- autres...

Il semblerait que ces services soient techniquement difficiles à mettre en œuvre au niveau des OLOs ; raison pour laquelle un système d'ASB peut être une solution transitoire avant de passer au WLR ou WSS.

8. Quel est l'avis des opérateurs quant à la solution préférable (ASB, WLR, WSS) ?

9. Ces différentes solutions doivent-ils coexister ?

10. Faut-il passer par une solution transitoire (administrative single billing) ?

## **6 PROBLEMES POSES**

### **6.1 AUNIVEAU TECHNIQUE**

11. Quelles difficultés techniques les répondants identifient-ils pour la mise en œuvre, respectivement, de l'ASB, du WLR et/ou du WSS ?

### **6.2 TARIFICATION**

Faut-il baser les prix sur un modèle « retail minus » ou « cost plus » ? La plupart des pays ayant opté pour une des formes du WLR, ou comptant le faire sous peu, se dirigent vers un système de prix « retail minus ». La raison de ce choix est bien entendu qu'il faut garder une cohérence par rapport au prix de détail ; de plus, dans les pays où un rééquilibrage total n'est pas réalisé, le système « cost plus » serait inéquitable pour les OLOs. Le Danemark a par exemple imposé ce service, le prix étant basé sur « retail minus 21% ». L'Allemagne se prépare également à lancer le service sur bas d'un prix retail minus. Le Royaume-Uni a en revanche basé les prix de son système WLR sur la méthode « cost plus ».

12. Les tarifs de Belgacom ne sont pas entièrement rééquilibrés. Quelles conséquences la persistance d'un déficit d'accès pourrait-elle avoir sur la fixation d'un prix de gros pour la revente d'abonnement?

13. Compte tenu de ce qui précède, estimez-vous qu'une approche méthodologique de type « Retail minus » serait appropriée pour déterminer les tarifs wholesale de la revente d'abonnement ? Dans le cas contraire, quelle autre méthodologie pouvez-vous recommander ?

14. Les grandes catégories de coûts identifiés par l'Institut sont les system set-up costs, les coûts par opérateur, et les coûts par client. Quels sont les coûts qui, selon vous entrent dans ces catégories ?

### **6.3 SERVICES WSS**

Il pourrait s'avérer complexe, tant au niveau technique que commercial, de fournir aux opérateurs alternatifs les services prévus dans le WSS.

Il faut en réalité distinguer deux types de services annexes. Le premier concerne les exceptions actuelles au CPS, c-à-d les services actuellement fournis et facturés par Belgacom aux clients CPS, comme par exemple le 1207/1307. Le deuxième type concerne les services complémentaires fournis par Belgacom à ses clients, comme les services « confort ».

15. - Dans quelle mesure ces deux types de services doivent-ils être pouvoir revendus par les OLOs ?  
- Quels sont les problèmes principaux qui pourraient être rencontrés à ce niveau ?

### **6.4 ECHANGES D'INFORMATION**

La mise en œuvre de tels services impliquerait la nécessité d'échanges d'informations entre l'opérateur historique et les OLOs. Il s'agit d'une part de données commerciales (adresse de facturation, options de services souscrites, ligne ADSL, terminaux loués...) et d'autre part, de l'accès aux données des services fournis par Belgacom (comme l'identification du numéro du dernier appel non pris).

16. - Les répondants peuvent-ils identifier les principaux problèmes liés à un tel échange d'informations, les informations nécessaires et les éventuelles difficultés de les obtenir?

## **6.5 QUAND LANCER CES SERVICES ?**

Selon le niveau de service de revente proposé, les délais de mise en œuvre peuvent varier.

D'autre part, l'activation du service d'abonnement auprès de l'OLO peut se faire simultanément à l'activation CPS, mais ces deux services pourraient également être offerts de manière indépendante. Une activation du CPS peut en effet être suivie, quelques temps plus tard, d'une demande de service de revente d'abonnement en gros.

17. Quels délais semblent raisonnables pour la mise en œuvre technique et commerciale des trois niveaux de revente d'abonnement en gros ?

18. - Lors d'une demande d'activation du CPS, la reprise du service d'abonnement par l'OLO doit-elle se faire de manière automatique et simultanée, ou doit-elle pouvoir se faire indépendamment ?  
- Les clients CPS actuels doivent-ils faire l'objet d'une proposition systématique de transfert d'abonnement auprès de l'OLO ?

## **6.6 AUTRES REMARQUES**

19. Les opérateurs ont-ils d'autres remarques ou points opérationnels à soulever concernant cette problématique ?