



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

IBPT

**CONSULTATION PUBLIQUE DU 09 JUIN 2010
RELATIVE AUX APPELS VERS DES SERVICES A VALEUR
AJOUTEE A PARTIR DES RESEAUX MOBILES**

	Modalités de consultation
Délai de réponse :	15 juillet 2010
Référence :	Questionnaires VAS
Adresse de réponse électronique :	Valerie.prignon@ibpt.be
Adresse postale :	Institut belge des services postaux et des télécommunications Ellipse Building – Bâtiment C Boulevard du Roi Albert II, 35 1030 Bruxelles
Fax :	02/226.88.41
Personne de contact :	Valérie Prignon, conseiller (02/226.89.38)

TABLE DES MATIÈRES

1.	CONTEXTE :	3
2.	CONSULTATION :	4
2.1.	<u>QUESTIONS GÉNÉRALES</u>	4
2.2.	<u>QUESTIONS RELATIVES AUX CONSOMMATEURS</u>	4
2.3.	<u>QUESTIONS RELATIVES AUX PRIX RETAIL ET WHOLESALÉ</u>	4
2.4.	<u>QUESTIONS RELATIVES AUX RELATIONS ENTRE OPÉRATEURS ET À LA FORMATION DES PRIX</u>	5
2.5.	<u>QUESTIONS RELATIVES AU PARTAGE DES REVENUS AU SEIN DE LA CHAÎNE DE VALEUR</u>	6
2.6.	<u>QUESTIONS RELATIVES À CERTAINES CATÉGORIES DE COÛTS</u>	6
2.7.	<u>AUTRES QUESTIONS</u>	7

1. CONTEXTE :

Le constat de l'existence de problèmes persistants entre opérateurs fixes et mobiles quant au partage des revenus d'appels vers des services à valeur ajoutée (070, 090X) depuis les réseaux mobiles a amené l'IBPT à examiner différentes options de régulation susceptibles d'apporter une solution durable à ces problèmes et à en débattre lors d'une série de réunions avec les opérateurs fixes et mobiles.

Une des options retenues consistait à modifier l'arrêté royal du 27 avril 2007¹ permettant ainsi aux opérateurs, fixes et mobiles, de facturer le prix d'un appel « ordinaire »² en plus du prix plafond prévu par l'arrêté royal. Ces mêmes prix plafond auraient alors été revus à la baisse afin d'éviter toute hausse excessive de prix, préjudiciable aux utilisateurs.

Cette option comportait cependant des inconvénients:

- Hausse sensible du prix des appels les moins onéreux ;
- Risque important de litiges entre opérateurs à propos de la facturation de certains coûts (facturation et créances douteuses) ;
- Enfin, la démission du gouvernement exclut désormais toute modification à court terme d'un arrêté royal.

En conséquence de quoi, dans sa communication du 4 mai 2010, l'IBPT annonçait sa décision d'effectuer une analyse du marché de la collecte d'appels VAS au départ des réseaux mobiles. Cette analyse implique une consultation nationale, l'avis du Conseil de la concurrence et de la Commission européenne.

La présente consultation constitue la première étape de cette analyse de marché. Son but est de rassembler des informations de nature qualitative sur la chaîne de valeur des appels vers des services à valeur ajoutée. Parallèlement, l'IBPT adressera un questionnaire spécifique aux opérateurs mobiles pour collecter des données de nature quantitative (volumes de trafic, coûts et revenus).

1. Arrêté Royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros.

2. C'est-à-dire le prix d'un appel vers un numéro géographique national.

2. CONSULTATION :

Pour chacune des questions ci-dessous, merci de différencier si nécessaire vos réponses en spécifiant le type de numéro VAS concerné (0800, 070 ou 090X).

2.1. QUESTIONS GÉNÉRALES

1. Veuillez spécifier votre (vos) rôle(s) dans la chaîne de valeur? Etes-vous p.ex. opérateur d'accès (opérateur qui preste le service de collecte ou départ d'appel), opérateur de terminaison (hébergeant des fournisseurs de services), fournisseur de services ou de contenu ?

NB : dans la suite de ce questionnaire, il est implicitement considéré que l'opérateur d'accès est un opérateur mobile.

2. Avec qui vous interconnectez-vous pour collecter / terminer des appels VAS ? Précisez s'il agit d'interconnexions directes ou si vous acheminez / recevez les appels VAS via un opérateur de transit. Dans ce dernier cas, mentionnez lequel.

2.2. QUESTIONS RELATIVES AUX CONSOMMATEURS

3. Estimez-vous que le marché actuel pour les appels VAS fonctionne bien pour les consommateurs ? Sont-ils en mesure d'accéder aux services en toute confiance et avec une compréhension suffisante des conditions de vente? Expliquez votre réponse.
4. Les consommateurs bénéficient-ils d'une concurrence par les prix ?
5. Les services sont-ils satisfaisants à la fois en termes de rapport qualité/prix et du point de vue de l'éventail des services offerts? Expliquez votre réponse.
6. Certains consommateurs sont-ils défavorisés en termes d'accès aux services à valeur ajoutée ou en termes de coûts de ces services? Expliquez votre réponse.

2.3. QUESTIONS RELATIVES AUX PRIX RETAIL ET WHOLESALE

7. Quels sont les tarifs retail actuellement en vigueur vers les numéros VAS? Si les tarifs varient en fonction du destinataire de l'appel, veuillez spécifier ces différents tarifs et expliciter la raison d'une telle différenciation.
8. Pourriez-vous donner une estimation de l'évolution des tarifs retail au cours des cinq dernières années?

9. Quels sont les tarifs wholesale actuellement en vigueur pour les numéros VAS? Si les tarifs varient en fonction du destinataire ou de l'origine de l'appel, veuillez spécifier ces différents tarifs et expliciter la raison d'une telle différenciation.
10. Pourriez-vous donner une estimation de l'évolution des tarifs wholesale au cours des cinq dernières années?

2.4. QUESTIONS RELATIVES AUX RELATIONS ENTRE OPÉRATEURS ET À LA FORMATION DES PRIX

11. Estimez-vous qu'il existe des facteurs qui donnent un pouvoir particulier aux opérateurs qui collectent / qui terminent des appels VAS ?
12. Dans quelle mesure le fournisseur de plate-forme ou l'opérateur de terminaison peut-il exercer une influence sur le prix qu'il doit payer à l'opérateur d'accès? Existe-t-il des possibilités d'obtenir une baisse du prix et si oui lesquelles ?
13. Pensez-vous qu'un opérateur d'accès peut directement refuser de fournir des services à un opérateur de terminaison ? Avez-vous vécu vous-même une telle situation? Expliquez votre réponse.
14. Pensez-vous que le fournisseur de plate-forme ou le réseau de terminaison peut refuser à un opérateur d'accès de terminer des appels VAS ? Avez-vous vécu vous-même une telle situation? Expliquez votre réponse.
15. Estimez-vous qu'il existe des alternatives pour collecter des appels VAS sur un réseau mobile particulier ? En d'autres termes, estimez-vous que le marché de la collecte d'appels VAS sur réseau mobile est constitué par l'ensemble des réseaux mobiles ou bien que chaque réseau mobile constitue un marché pertinent ? Expliquez votre réponse.
16. A quel impact vous attendez-vous au niveau du détail, par exemple l'arrêt de l'exploitation de certains numéros ou migration de services vers d'autres numéros, si le tarif de départ d'appel vers les numéros VAS diminuait ou augmentait? Expliquez comment et pourquoi ces changements se produiraient et dans quelle mesure ils seraient dépendants de l'importance de la variation de prix. Indiquez aussi précisément que possible la manière dont cela se reflèterait dans les diverses offres et éléments tarifaires.
17. A quels autres effets vous attendez-vous en cas de variation des tarifs de départ d'appel vers les numéros VAS ?

2.5. QUESTIONS RELATIVES AU PARTAGE DES REVENUS AU SEIN DE LA CHAÎNE DE VALEUR

18. Selon quels principes les revenus retail générés par les appels VAS devraient-ils, selon vous, être partagés entre les différents acteurs de la chaîne de valeur ? En particulier, quelle devrait-être la rémunération de l'opérateur d'accès ?
19. Estimez-vous possible de parvenir à un partage approprié des revenus par des négociations commerciales ? Ou estimez-vous au contraire qu'une intervention régulatrice serait nécessaire pour y parvenir ? Expliquez votre réponse.

2.6. QUESTIONS RELATIVES À CERTAINES CATÉGORIES DE COÛTS

20. Les coûts engendrés par des fraudes et/ou des créances douteuses, encourus par l'opérateur qui facture l'abonné, jouent un rôle dans la détermination des tarifs de départ d'appel vers des numéros non géographiques. Dans quelle mesure cet élément de coût est-il lié au fait que les paiements de gros se font plus rapidement que le recouvrement des revenus correspondants auprès de l'abonné? Est-il possible de réduire (ou d'éviter) ces coûts en ralentissant ces paiements de gros (par ex. à x jours après que le consommateur ait reçu sa facture et ait par conséquent pu communiquer des anomalies à son opérateur)? Veuillez fournir des explications ainsi que les avantages et inconvénients pratiques d'une telle mesure, de même qu'une indication du délai qui serait selon vous approprié pour un éventuel ralentissement du paiement de gros.
21. L'augmentation des coûts liés au traitement de plaintes, encourus par l'opérateur qui facture l'abonné, joue également un rôle dans la détermination des tarifs de départ d'appel vers des numéros non géographiques. Dans quelle mesure ces coûts sont-ils dus à un manque de transparence de l'opérateur qui facture l'abonné quant au fournisseur effectif du service? Est-il possible de réduire (ou d'éviter) ces coûts en instaurant, entre opérateurs interconnectés, un système permettant la transmission d'informations concernant le fournisseur effectif du service (par exemple le nom, l'adresse et le guichet des plaintes). Ces informations pourraient être transmises par l'opérateur qui héberge le fournisseur de services sur son réseau à l'opérateur qui facture l'abonné. Veuillez fournir des explications et le plus d'exemples possible concernant un éventuel système entre opérateurs interconnectés.

2.7. AUTRES QUESTIONS

22. Si vous estimez que certaines questions n'ont pas été abordées dans la présente consultation, veuillez le préciser et développer votre opinion.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Luc Hindryckx
Président du Conseil