



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

Référence:

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 10 juillet 2006
CONCERNANT
LES RÉACTIONS À LA CONSULTATION RELATIVE
À LA REVENTE DU RACCORDEMENT TÉLÉPHONIQUE**

TABLE DES MATIÈRES

I.	INTRODUCTION.....	4
II.	REMARQUES GENERALES	5
III.	ASPECTS QUALITATIFS	6
1.	LA PORTEE DE L'OFFRE WLR	6
1.1.	<i>Les lignes</i>	6
1.1.1.	Quelles lignes.....	6
1.1.2.	Lignes existantes et nouvelles lignes.....	6
1.1.3.	Lignes temporaires	6
1.1.4.	Formules d'abonnement.....	7
1.1.5.	Autres lignes?	7
1.2.	<i>Les services faisant partie de l'offre WLR</i>	7
1.2.1.	Services de base	8
1.2.2.	Services optionnels.....	8
1.2.3.	Services spécifiquement liés à l'installation ou à la mise en service	9
1.2.4.	Services de trafic fournis en se basant sur le contrat de raccordement.....	10
1.2.5.	Location de téléphones.....	10
1.2.6.	Futurs services.....	11
1.2.7.	Incompatibilité technique	11
1.3.	<i>La relation entre le WLR et le CPS</i>	11
2.	LES ASPECTS OPERATIONNELS	12
2.1.	<i>Création d'un groupe de travail</i>	12
2.2.	<i>Activation/désactivation du service WLR</i>	13
2.2.1.	Contrat écrit.....	13
2.2.2.	Activation WLR via la Letter of Authority	13
2.2.3.	Désactivation du service WLR	14
2.2.4.	Achat en une fois	14
2.3.	<i>Scénarios possibles</i>	14
2.3.1.	Du retail Belgacom vers WLR	15
2.3.2.	Installation + WLR.....	16
2.3.3.	Déménagement du WLR.....	16
2.3.4.	Changement d'opérateur WLR	16
2.3.5.	Du WLR vers Belgacom retail	17
2.3.6.	De l'opérateur WLR 1 vers l'opérateur d'accès alternatif 1/2.....	17
2.3.7.	De l'opérateur d'accès alternatif 1 à l'opérateur WLR 1/2.....	18
2.3.8.	Résiliation de l'accès	19
2.3.9.	Coupure du WLR.....	19
2.3.10.	Services WLR optionnels	20
2.3.11.	Priorités	20
2.4.	<i>Systèmes d'assistance opérationnelle (OSS)</i>	21
2.4.1.	Fonctionnalités	21
2.4.2.	Développement.....	22
2.5.	<i>Échange d'informations</i>	22
2.5.1.	Informations à échanger entre Belgacom et les opérateurs WLR.....	22
2.5.2.	Informations à fournir aux utilisateurs finals.....	23
2.6.	<i>Interventions techniques</i>	24
2.7.	<i>Qualité du service – discrimination qualitative</i>	24
2.7.1.	Indicateurs de performance.....	24
2.7.2.	Service Level Agreement	25
3.	AUTRES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES.....	25
3.1.	<i>Installation dans les 5 jours</i>	26
3.2.	<i>Communication de données à l'éditeur de l'annuaire téléphonique</i>	26
3.3.	<i>Écoute</i>	26
3.4.	<i>Communication des données à l'attention de la police et de la justice</i>	26
3.5.	<i>Services d'urgence</i>	27
3.6.	<i>Service de médiation</i>	27
IV.	ASPECTS QUANTITATIFS.....	28
1.	REDEVANCE RECURRENTE	28
1.1.	<i>Point de départ de l'approche retail minus</i>	28
1.2.	<i>Déduction de termes</i>	29
1.3.	<i>Termes à ajouter</i>	29
1.4.	<i>Quantification des termes</i>	29
1.5.	<i>Promotions pour les installations</i>	30
1.6.	<i>Promotions pour les abonnements</i>	30

1.7.	<i>Fréquence et moment du paiement</i>	30
1.8.	<i>Evolution de la méthodologie</i>	31
1.9.	<i>Evolution des tarifs WLR</i>	31
1.10.	<i>Observation finale</i>	31
2.	TRAITEMENT DES SERVICES AUXILIAIRES ET DES FRAIS SPECIFIQUES ET INDEMNITES	31
2.1.	<i>Aperçu des services</i>	31
2.1.1.	Services auxiliaires	31
2.1.2.	Frais spécifiques et indemnités	31
2.2.	<i>Tarifification</i>	31
3.	NUMEROS SPECIAUX	32
4.	COÛTS D'ETABLISSEMENT ET DE FONCTIONNEMENT DU SYSTEME	32
4.1.	<i>Identification des coûts du système pertinents</i>	32
4.2.	<i>Principes de base lors de la récupération des coûts du système WLR</i>	34
4.3.	<i>Récupération des coûts du système pour le WLR</i>	34
4.3.1.	Ventilation des coûts entre Belgacom et les opérateurs alternatifs	34
4.3.2.	Détermination de la structure tarifaire	36
V.	REMARQUE FINALE	37

I. INTRODUCTION

La consultation nationale relative à la 'revente du raccordement téléphonique' ('wholesale line rental' ou 'WLR') a débuté le 22 mai 2006. Elle a été clôturée le 23 juillet 2006.

L'Institut a reçu des réponses des répondants suivants:

- *Belgacom*
- *Fixed Alternative Carriers association (FAC)*
- *Mobistar*
- *Scarlet*
- *TELE2/Versatel*
- *Telenet*
- *Test-Achats*

Le résumé qui suit a pour but de refléter les points de vue et les remarques transmis au cours de la consultation nationale; il n'anticipe nullement sur le point de vue que l'IBPT formulera par la suite sur le contenu de ces commentaires.

Certains répondants ont demandé de restituer une partie de leurs réponses de manière anonyme. Pour ces questions spécifiques, nous utilisons le terme 'répondant' pour renvoyer à l'une des parties susmentionnées.

II. REMARQUES GENERALES

Outre les réponses aux questions spécifiques, l'IBPT a également reçu une série de réactions générales concernant l'implémentation d'une revente du raccordement téléphonique.

- Test-Achats préfère confier le réseau téléphonique à un gestionnaire de réseau indépendant. En séparant complètement la gestion du réseau et la fourniture de services de téléphonie, tous les fournisseurs de services sont mis sur un pied d'égalité au départ. Rendre obligatoire une offre de commerce de gros via WLR est, il est vrai, une solution moins poussée mais elle reçoit également son soutien car ce type de mesures a eu un impact positif au Danemark, en Irlande, en Norvège et en Suède. Toutefois, ce n'est pas une solution idéale étant donné que cela suppose que l'opérateur historique devra organiser lui-même la concurrence sur son propre réseau.
- Telenet souligne l'importance de continuer à stimuler les investissements. Le service WLR ne peut pas compromettre l'échelle d'investissement ou mettre financièrement en difficulté d'autres opérateurs possédant des réseaux d'accès local propres ou inciter ceux-ci à abandonner leur propre réseau et passer au WLR. Pour réaliser cet objectif, elle souhaiterait dès lors suggérer que l'implémentation du WLR se limite aux centraux locaux où l'ULL n'est pas disponible (conformément à la disposition du régulateur italien). Certains travaux d'installation doivent, en ce qui concerne le coût, être dérivés de formules existantes basées sur les coûts comme par exemple SNA pour la soudure de paires de cuivre.
- Selon Scarlet, le système WLR peut uniquement être utilisé efficacement pour prévenir une distorsion de la concurrence par le regroupement illicite de services (exemple Discovery Line) par la partie dominante du marché à condition que cette partie du marché soit obligée de faire une offre WLR correspondante pour chacun de ces groupes. Sans cette mesure, le WLR semble inutile comme remède. Pour plus de clarté, Scarlet n'est intéressé par le WLR que dans la mesure où il constitue un moyen efficace pour empêcher une distorsion de la concurrence telle que la Discovery Line par Belgacom.
- FAC tient à attirer l'attention sur le fait que tant pour la revente des abonnements que pour le dégroupage, il faut éviter des ciseaux tarifaires et il doit rester une marge suffisante pour les opérateurs alternatifs pour pouvoir constituer un 'business case' positif via les différentes offres de gros de Belgacom. La création d'un groupe de travail est indispensable pour vérifier la rentabilité de l'offre WLR. Si cette rentabilité fait défaut, il convient de revoir l'implémentation.
- Belgacom est d'avis que la conclusion de l'analyse du marché ne peut pas aller plus loin que l'imposition d'une mesure et éventuellement d'une date pour l'imposition d'une offre de référence. Tous les autres éléments font partie de l'offre de référence. Belgacom fait également part de son inquiétude concernant le planning très déraisonnable et l'absence de garanties concernant la période au cours de laquelle l'offre de référence sera approuvée. Belgacom fait également remarquer que la liste de services et des éléments WLR est très ambitieuse et ne tient pas compte des restrictions techniques et des implications pour les offrir. Belgacom n'est pas partisane de solutions rapides et ambiguës qui peuvent avoir des effets secondaires néfastes au niveau opérationnel. En fonction de l'offre de référence, Belgacom proposera dès lors un timing et un étalement réalistes sur la base d'une enquête et d'une expertise approfondies.
- A un moment où le nombre de CPS diminue rapidement en Belgique suite à la mise sur le marché par Belgacom de son offre Happy Time en juin 2005, il convient de rappeler selon Tele2/Versatel que la revente de l'abonnement est un produit qui doit permettre de retenir le client CPS auprès de son opérateur, et que cette revente n'occasionne pas de perte financière pour l'opérateur alternatif en présence d'un plan d'affaires déjà difficile.

III. ASPECTS QUALITATIFS

Dans les chapitres suivants, la structure du document de consultation est reprise pour les réponses aux questions spécifiques ou pour les réactions à des paragraphes spécifiques.

1. LA PORTEE DE L'OFFRE WLR

1.1. Les lignes

1.1.1. Quelles lignes

- Un répondant estime que toutes les formules d'abonnement doivent faire partie de l'offre WLR, donc également l'accès numérique primaire étant donné que Belgacom possède toujours une position dominante sur ce marché avec une part de marché de 70% fin 2004. En outre, l'absence de lignes PRA engendrerait des problèmes commerciaux et opérationnels étant donné qu'un système de facturation séparé est nécessaire pour les clients PRA.
- Belgacom comprend que les lignes PRA et les lignes analogiques R2 ne fassent pas partie des mesures. Belgacom est en outre d'avis que les "lignes ISDN-2 avec indialing" ne font pas non plus partie de l'offre WLR étant donné que ces lignes sont utilisées par le même type de clients.

Belgacom déclare que ISDN-2 est limité au service de base d'ISDN. ISDN TWIN et DUO ne sont pas un élément WLR essentiel. Ces terminaux ne font pas partie du marché 2 de sorte que l'obligation WLR n'y est pas d'application. Les opérateurs qui veulent offrir des services comparables devront prendre contact eux-mêmes avec les fournisseurs.

Les applications données sur le canal D de la ligne ISDN-2 ne font pas non plus partie de l'offre WLR selon Belgacom.

1.1.2. Lignes existantes et nouvelles lignes

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

- Telenet et Mobistar sont d'accord avec le point de vue de l'IBPT selon lequel un opérateur doit avoir la possibilité de demander également des nouvelles lignes.
- FAC souligne que toutes les lignes PSTN et ISDN BA doivent être ouvertes au WLR.
- Belgacom fait remarquer que le WLR n'est pas disponible pour les clients qui utilisent un raccordement VOIP.

1.1.3. Lignes temporaires

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

- Test-Achats estime que les contrats d'accès temporaires ne doivent pas être repris étant donné que cela risque de rendre les choses plus complexes.
- Scarlet ne s'attend pas à en avoir beaucoup besoin et se demande s'il est utile de faire des frais à cet effet.
- Selon Belgacom, les lignes temporaires ne sont pas l'essentiel dans le cadre du WLR. Il s'agit d'ailleurs ici de projets et de procédures très spécifiques d'installation préalable.
- Selon Telenet, une ligne temporaire peut être utile à titre de redondance ou dans l'attente de la fourniture de lignes DSL (BRUO/BROBA).

- Mobistar est elle aussi pour autoriser des lignes WLR temporaires mais elle estime également que cette possibilité doit être étendue aux services basés sur xDSL.
- Pour FAC, ce point ne constitue pas une partie prioritaire de l'offre WLR. Dans une phase ultérieure, il convient toutefois de prévoir que ces lignes soient également reprises. Une implémentation rapide du processus WLR sera une exigence essentielle à cet effet.
- TELE2/Versatel souligne que toutes les offres de Belgacom doivent être revendues de manière à obtenir une concurrence la plus large possible.

1.1.4. Formules d'abonnement

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

- Selon Telenet, toutes les formules d'abonnement ne doivent pas être offertes simplement avec un retail minus. Certaines formules peuvent être de nature temporaire ou non et être de simples actions promotionnelles, financées par la marge globale de Belgacom. Si les opérateurs alternatifs veulent lancer un service comparable comme par exemple la Discovery Line, ils doivent faire cela sur la base d'un abonnement standard. Donc, seul l'abonnement standard doit être repris dans l'offre WLR.
- Scarlet soutient le point de départ selon lequel chaque type de raccordement téléphonique entre en ligne de compte pour le WLR . Le passage au WLR d'un raccordement sur lequel BROBA ou BRUO est présent ne change rien au BROBA ou BRUO en soi, il modifie uniquement le service téléphonique par bande étroite éventuel sur ce raccordement.
- Selon FAC, il est indiqué que tous les types de formules d'abonnement de Belgacom soient repris dans l'offre WLR étant donné que le WLR veut promouvoir la concurrence sur les marchés de détail. FAC fait remarquer que les abonnements « ADSL » et « Belgacom TV » qui sont également liés au raccordement téléphonique sont absents de la consultation. FAC veut être sûr que le WLR puisse également être demandé pour ces lignes de sorte que ces clients ne restent pas prisonniers de Belgacom.
- TELE2/Versatel marque son accord sur la position de l'IBPT ; toutes les formules actuelles et futures d'abonnement doivent être reprises dans l'offre de revente. Les offres futures doivent être disponibles avec un délai de 2 mois afin que la concurrence puisse se préparer adéquatement à commercialiser de nouvelles formules d'abonnement.
- Selon Belgacom, des lignes avec des abonnements spécifiques tels que la Discovery Line et les abonnements sociaux peuvent également être converties en lignes WLR. Le prix WLR ne dépendra toutefois pas de ces formules d'abonnement. L'OLO doit régler cela lui-même avec le client.

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?

- Pour FAC, cela semble complet. S'il s'avérait qu'il existe d'autres formules, celles-ci doivent également être reprises.

1.2. Les services faisant partie de l'offre WLR

- FAC est d'avis qu'un 'mapping' intégral de tous les services offerts par Belgacom à ses clients retail en rapport avec la ligne est nécessaire. Tous ces services doivent être repris dans l'offre WLR pour pouvoir concurrencer efficacement Belgacom. Pour FAC, l'aperçu semble complet. Il appartient toutefois à Belgacom de confirmer que les différentes listes sont correctes et complètes.

- Belgacom veut effectuer, pour chaque service pour lequel il y a une demande raisonnable, une analyse concernant la faisabilité, la raisonnable et le caractère indispensable et/ou l'existence d'alternatives possibles pour l'opérateur. La demande des opérateurs doit être évaluée en plus des coûts d'adaptation et de la possibilité de répercuter ces coûts. Belgacom ne souhaite pas reprendre dans l'offre de référence les services éventuels qui ne sont pas essentiels dans le cadre du WLR. Dans des cas spécifiques, Belgacom peut envisager de les offrir commercialement à la demande des opérateurs.

1.2.1. Services de base

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

- Un répondant souligne qu'il convient de supprimer le nom déposé 'Belgacom' de tous les services de base offerts avant de les revendre de manière à ce qu'il n'existe plus de lien commercial entre l'utilisateur final et Belgacom après la migration.
- Un autre répondant demande que le technicien de Belgacom respecte le même code d'éthique que pour les autres services; en d'autres termes, être anonyme, ne pas faire de remarques dénigrantes concernant l'OLO ou faire de publicité pour Belgacom.
- Un autre répondant fait remarquer que toutes les interventions actuelles et futures du service de base de Belgacom doivent faire partie de l'offre WLR.

1.2.2. Services optionnels

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

- Il manque les services suivants selon plusieurs répondants:
 - "appels manqués avec date et heure" parce que cela apporte un avantage financier à l'opérateur lorsque le client est invité à rappeler l'appelant.
 - étendre l'"appel à destination fixe", qui est uniquement disponible pour les abonnés ISDN et TWIN de Belgacom, à tous les abonnements de Belgacom.
- Scarlet fait remarquer qu'il y a une évolution constante au niveau des services offerts.
- Belgacom souligne que l'analyse de cette liste fait partie de l'offre de référence et ne peut pas être fixée de manière exhaustive et définitive dans le cadre de la présente consultation. Belgacom signale que "Surf and Call" n'est plus commercialisé et ne fera par conséquent plus partie de l'offre WLR.

Question 7. Lesquels des services ci-dessus peuvent, selon le répondant, être fournis par l'opérateur alternatif sans intervention (technique) de Belgacom ?

- "Call barring" semble être selon FAC le seul service pouvant être fourni sans intervention (technique) de Belgacom. Il s'agit d'un point qui devra être analysé plus avant par le groupe de travail qui doit être créé.
- Belgacom signale également que cette restriction de trafic peut et doit être fournie par l'opérateur alternatif même. Selon Belgacom, il s'agit d'une obligation en cas de CPS. Belgacom attire également l'attention sur le fait que de nombreux opérateurs possèdent déjà un service voice mail propre, ce qui indique qu'ils sont parfaitement en mesure d'offrir cela eux-mêmes. Selon Belgacom, les services SMS peuvent également être fournis sans intervention par l'OLO.
- Selon Telenet, la plupart, voire même tous les services peuvent être reproduits et donc offerts par les opérateurs alternatifs. Par conséquent, ces services doivent être vendus avec une marge retail minus plus petite que l'abonnement classique ou à des prix commerciaux. Les acteurs du marché peuvent ainsi être incités à être eux-mêmes créatifs et innovants pour développer des services propres.

- Pour pouvoir gravir l'échelle d'investissement, il est important pour TELE2/Versatel que tous les services actuels et futurs de Belgacom soient disponibles pour la concurrence. Les opérateurs ont la liberté de décider eux-mêmes quels services ils achètent chez Belgacom. Obliger la concurrence à fournir elle-même certains services augmente le seuil à l'entrée du marché.

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?

- Test-Achats, TELE2/Versatel, Mobistar et FAC estiment que les opérateurs alternatifs doivent au moins pouvoir offrir exactement la même chose. Dans le cas contraire, le réseau en tant que tel est un instrument de distorsion de la concurrence.
- Mobistar veut facturer séparément les services pouvant également être fournis par l'opérateur alternatif en vue d'accroître la transparence et en vue de garantir que l'opérateur ne paie pas pour des services qui n'ont pas été demandés.
- Telenet veut exclure les services pouvant être fournis par les opérateurs alternatifs. Ceux-ci peuvent encore être fournis par Belgacom sur une base commerciale.
- Belgacom est d'avis que les services pouvant être fournis par l'opérateur même moyennant un petit effort ne font pas partie de l'offre WLR. Certains services tels que voice mail sont actuellement déjà offerts par certains opérateurs. Le besoin d'une version de gros n'est pas pertinent et les coûts d'adaptation ne sont pas proportionnels à la demande du reste du marché.

Question 9. Le répondant estime-t-il que les services regroupés doivent également être revendus ?

- Test-Achats, FAC, TELE2/Versatel, Mobistar et Scarlet estiment que les opérateurs alternatifs doivent au moins pouvoir offrir exactement la même chose. Mobistar souligne que les différents services regroupés doivent être identifiés séparément de manière à promouvoir la transparence. TELE2/Versatel fait remarquer que le seuil pour changer d'opérateur est beaucoup moins élevé lorsque le client peut conserver les mêmes formules de services offerts.
- Telenet n'est d'accord avec cela que si ceux-ci ne peuvent pas être offerts par les opérateurs alternatifs. Ceux-ci sont indépendants de l'offre WLR et devraient également pouvoir être offerts par Belgacom comme 'service plate-forme' aux opérateurs possédant un réseau d'accès propre (si techniquement possible).

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

Question 10. Le répondant estime-t-il que la liste ci-dessus des services offerts est complète?

- Selon un répondant, il manque l'installation d'une seconde ligne avec une réduction de prix.
- Un autre répondant déclare que seule Belgacom peut confirmer cela.

Question 11. Lesquels des services ci-dessus peuvent, selon le répondant, être fournis par l'opérateur alternatif sans intervention (technique) de Belgacom ?

- Selon Mobistar et FAC, chaque service indiqué requiert une intervention technique de Belgacom.
- Selon Telenet, tous les services pour lesquels c'est techniquement possible (généralement ce n'est pas le cas) doivent pouvoir être fournis par des opérateurs alternatifs (et prévoir également un back-up par Belgacom) moyennant un autre modèle de prix que le retail minus standard, donc à des conditions commerciales de la part 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?

- Test-Achats estime que oui, en vue de donner également une chance aux petits opérateurs.
- Selon Mobistar et FAC, cette question n'est pas d'application étant donné que tous les services énumérés nécessitent une intervention de Belgacom.
- Telenet ne veut pas reprendre ces services dans l'offre WLR à moins que Belgacom refuse de permettre aux opérateurs alternatifs de faire cela eux-mêmes.
- TELE2/Versatel réitère son point de vue de la question 7.

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

- Belgacom fait remarquer que tous les éléments liés au trafic sont indépendants du WLR et relèvent du cadre du service CPS/CS. Après les adaptations nécessaires le 2 octobre 2006, tous les numéros courts payants souhaités seront, conformément aux souhaits des opérateurs, traités via CPS et apparaîtront donc sur la facture de l'opérateur CS/CPS. Il n'y a donc pas d'exigence supplémentaire selon Belgacom dans le cadre de CPS/CS. Chaque adaptation supplémentaire devra avoir lieu dans le cadre de BRIO, compte tenu de l'actuel contrat d'entretien avec nos fournisseurs.

1.2.5. Location de téléphones

Question 13. Le répondant estime-t-il que les téléphones loués doivent être revendus ou qu'il existe éventuellement d'autres possibilités ?

- Belgacom fait remarquer que les équipements terminaux ne font pas partie de l'analyse du marché pour le marché 1 & 2, ni des mesures relatives à la revente du raccordement téléphonique. Sur ce marché libéralisé, les clients peuvent librement acheter des appareils auprès de différents fournisseurs et Belgacom ne peut être obligée de fournir des services de gros sur ce marché. Une intervention de l'IBPT sur ce marché n'est pas justifiée et peut perturber le marché. Belgacom proposera éventuellement une solution strictement sur une base commerciale à la demande des opérateurs.
- Test-Achats est en faveur de la suppression du système des téléphones de location. Le prix d'achat d'un appareil a chuté de manière spectaculaire ces dernières années alors que les personnes qui louent un appareil paient finalement souvent bien plus que le prix de vente.
- Il doit toutefois être possible selon Telenet de racheter le téléphone. Prix = retail minus mais moins que le minus standard. Seule une petite partie de la marge bénéficiaire de Belgacom doit disparaître pour la location des téléphones. Toutes les autres parties (couverture des dégâts, etc.) doivent rester comprises dans le prix.
- FAC est d'avis que les opérateurs alternatifs ne procéderont ni à la vente, ni à la location de téléphones de Belgacom. Par conséquent, ce service ne doit pas être repris dans l'offre WLR.
- TELE2/Versatel veut aborder cette question plus avant au sein du groupe de travail car leur avis dépend fortement du nombre de téléphones encore loués en Belgique.

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)?

- La réparation des téléphones peut être incluse selon Telenet dans le prix payé à Belgacom par les opérateurs alternatifs.

1.2.6. Futurs services

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 ?

- Test-Achats, Mobistar, Scarlet et Telenet veulent obtenir au préalable suffisamment d'informations concernant les nouveaux services de sorte que les opérateurs alternatifs puissent commercialiser leurs services retail au même moment que Belgacom.
- Scarlet demande une offre de référence 6 mois à l'avance et au minimum 2 mois de délai d'implémentation.
- Telenet demande une consultation publique permettant de décider si le nouveau service doit ou non faire partie de l'offre WLR.
- Pour éviter toute discrimination, Belgacom doit selon FAC notifier tous les services supplémentaires actuels et futurs au préalable à l'IBPT et prévoir une offre WLR à cet effet. Le groupe de travail à créer devra élaborer un processus à cet effet.
- Un délai de 2 mois afin de se préparer à l'arrivée sur le marché d'un nouveau service de Belgacom est nécessaire pour TELE2/Versatel. En outre, la pratique des offres BROBA et BRUO démontre un non respect récurrent par Belgacom des aspects qualitatifs de ses offres, il est dès lors important que l'Institut contrôle de façon pro-active régulièrement l'application de la non discrimination par Belgacom.
- Belgacom estime que les services futurs qu'elle veut lancer ne sont par définition pas pertinents dans l'offre WLR. Chaque service qu'un opérateur peut fournir lui-même sur la base des éléments disponibles dans le cadre du WLR par l'acquisition d'infrastructure supplémentaire ne fait pas partie de l'offre WLR. L'IBPT est d'ailleurs favorable à la compétition sur la base de services diversifiés.

1.2.7. Incompatibilité technique

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

- FAC, Mobistar, TELE2/Versatel et Scarlet ne s'attendent pas à des problèmes à première vue. Selon FAC, cette question doit être examinée plus avant par le groupe de travail.
- Telenet s'attend à des problèmes dans le cadre de l'interaction entre les services fournis par Belgacom sur cette ligne et d'autre part les services fournis par l'opérateur WLR.
- Dans le cadre de la préparation de l'offre de référence ou des questions a posteriori éventuelles du marché, Belgacom pourra démontrer une incompatibilité technique éventuelle de certains services avec le WLR. Belgacom remarque d'ores et déjà que le service "émission automatique de signaux de taxation" n'est pas compatible avec le trafic CS/CPS et ne peut donc pas être repris dans l'offre WLR.

1.3. La relation entre le WLR et le CPS

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

- FAC, Scarlet, Test-achats, TELE2/Versatel et Telenet sont d'accord. TELE2/Versatel attire l'attention sur le fait que plusieurs autres régulateurs ont le même point de vue et que cette relation est nécessaire pour surmonter l'un des principaux seuils d'accès.
- Mobistar n'est pas d'accord avec ce qui suit¹: *"la demande d'un service téléphonique CPS par un utilisateur final de Belgacom n'implique pas le passage automatique vers un*

¹ Consultation à la demande du Conseil de l'IBPT du 15 mai 2006 concernant la revente du raccordement téléphonique, p. 8.

raccordement téléphonique WLR, donc le système actuel de téléphonie CPS via les raccordements téléphoniques de Belgacom reste possible".

Mobistar veut faire coïncider l'activation du WLR et du CPS. Il n'y a aucun avantage à la situation dans laquelle le client a une relation contractuelle avec deux opérateurs car c'est beaucoup trop déconcertant pour le client.

- Belgacom estime que les coûts des communications relèvent entièrement de l'obligation CS/CPS et que cela est totalement indépendant du WLR. Dorénavant, un client peut recevoir une seule facture en demandant en effet le WLR et CPS auprès du même opérateur. Cela n'exclut toutefois pas qu'un autre client puisse choisir de prendre le WLR et le CPS/CS auprès d'opérateurs différents puisque le client doit avoir le libre choix au niveau du fournisseur de services différents. Il ne peut y avoir d'obligation légale pour le client d'offrir ces deux services auprès d'un même opérateur. Un couplage automatique ne permettrait plus de concurrence pour les opérateurs CPS sans offre WLR qui veulent offrir leurs services CPS à des clients WLR.

2. LES ASPECTS OPERATIONNELS

2.1. Création d'un groupe de travail

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

- Telenet demande des réunions toutes les deux semaines sous la conduite de l'IBPT. Un ordre du jour clair doit être communiqué au préalable.
- FAC est tout à fait en faveur d'un groupe de travail. Le résultat de la présente consultation peut servir comme document de base pour le fonctionnement du groupe de travail. Sur la base de cela, on peut également décider si des sous-groupes sont nécessaires. Selon FAC, ce groupe de travail trilatéral doit débuter dès septembre pour pouvoir respecter le délai prévu et garantir l'établissement d'un processus efficace et rationnel.
- TELE2/Versatel demande des réunions trilatérales sur une base régulière de manière à progresser rapidement. TELE2/Versatel participera activement à ces réunions.
- Belgacom est d'avis qu'un groupe de travail n'a de sens que lorsque l'offre de référence est disponible. A ce moment, les opérateurs peuvent discuter de leurs constatations concernant les processus avec Belgacom en vue d'affiner les processus. Ces discussions ne peuvent toutefois pas entraîner d'adaptations compromettant la faisabilité et le timing de l'introduction du WLR.

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

- Telenet veut examiner ultérieurement la nécessité de sous-groupes.
- Mobistar est favorable aux sous-groupes parce que le WLR est une matière large et complexe. Tous les éléments doivent être examinés de manière détaillée et méritent une approche appropriée.
- Selon TELE2/Versatel, ceci devra être déterminé par le groupe de travail en fonction des sujets mis à l'agenda. Il est possible qu'il faille distinguer certains sous-groupes de travail plus spécialisés, notamment pour ce qui est du développement des interfaces de systèmes.

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

- Telenet voit 4 points possibles. Provisioning procedures & SLA/penalties, Repair procedures & SLA/penalties, Pricing & contract, General terms & conditions.
- Mobistar veut au moins aborder les points suivants. SLA's (timers, performance, penalties and penalties claiming, ...), pricing, operational support services (OSS), migrations, offers, ...

- Selon FAC, tous les processus et la portée de l'offre WLR doivent au moins être abordés au sein du groupe de travail.
- TELE2/Versatel veut discuter le développement des systèmes et bases de données, la location des téléphones, les aspects légaux, financiers, techniques et opérationnels de l'offre de référence.

2.2. Activation/désactivation du service WLR

2.2.1. Contrat écrit

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

- FAC, Mobistar, Telenet et Test-Achats marquent leur accord.
- Scarlet demande de ne pas imposer d'exigences plus lourdes aux opérateurs alternatifs qu'à Belgacom. Belgacom établit une nouvelle ligne sans une seule signature.
- TELE2/Versatel n'est pas du tout d'accord étant donné qu'un accord écrit a pour effet d'augmenter le seuil et n'est pas requis par le législateur. TELE2 a activé des dizaines de milliers de clients ADSL et ALL IN sans recevoir beaucoup de plaintes en réalisant des enregistrements vocaux des contacts téléphoniques avec le client concernant toutes les parties essentielles du contrat.

TELE2 demande de ne pas créer de seuil écrit, tout comme pour BRUO et BROBA, de manière à permettre une évolution positive du marché. Un bon contrôle du respect des pratiques du commerce et l'ajout de lourdes amendes à l'article 135 pour le slamming permet d'éviter bon nombre de problèmes sans engendrer des seuils.

- Belgacom est favorable à une adaptation de l'article 135 de la loi du 13 juin 2005 afin de traiter les activations et désactivations dans le cadre du WLR (y compris les services complémentaires) de la même manière que pour le CPS et la NP. L'adaptation de l'article 135 est nécessaire avant de pouvoir lancer le WLR en vue de protéger le consommateur.

Belgacom désire obtenir un accord écrit du client dans lequel les différentes options doivent être indiquées explicitement et séparément sur le formulaire en ce qui concerne les services achetés, WLR, NP et/ou CPS. Pour chaque option, il doit y avoir des explications claires concernant les conséquences de cette option.

2.2.2. Activation WLR via la Letter of Authority

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

- Pour Telenet et FAC, la description est bonne. Selon FAC, cette question doit également être examinée plus avant par le groupe de travail.
- Le numéro de client de Belgacom doit certainement être repris dans la LoA. Belgacom envisage en outre de proposer dans le cadre de l'offre de référence d'ajouter le numéro de la carte d'identité du demandeur à la LoA pour permettre un contrôle a posteriori en matière de fraude.
- Selon Scarlet, un numéro de client identifie uniquement le client de Belgacom, pas le raccordement. Belgacom ne possède apparemment pas d'identification unique permanente d'un raccordement. L'on ne peut mettre les inefficacités et les défauts de Belgacom sur les bras des opérateurs alternatifs.
- Mobistar veut appliquer la CPS-LOA existante au WLR et n'utiliser qu'1 LoA pour WLR et CPS. L'actuelle CPS-LoA répond aux exigences du marché et garantit la compétitivité. Mobistar est demandeuse de lier la LoA au contrat.

- L'obtention du numéro de client Belgacom constitue d'après TELE2/Versatel une barrière à l'entrée importante et qui n'est pas nécessaire. En cas de maintien de cette information, il faudrait donner accès à cette information à la concurrence (accès à la base de donnée complète) autrement que via l'IVR (numéro 078) actuel qui est très lent et largement incomplet. Pour rappel, la communication du numéro de client Belgacom a toujours eu comme unique objectif d'éviter les erreurs d'activation d'une ligne erronée, non de prévenir le slamming. Les risques d'erreur seraient limités en donnant accès à la base de données complètes des numéros de clients Belgacom et aucune barrière à l'entrée inutile ne serait créée.

2.2.3. Désactivation du service 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 ?

- Test-Achats estime que non.
- FAC, Mobistar et Telenet réitèrent leur remarque concernant la question 22.
- Si la LoA doit contenir le numéro de client Belgacom (ce que TELE2/Versatel ne pense pas), alors une barrière à l'entrée équivalente doit être mise en place qui freinera similairement le winback de Belgacom. Le numéro de client de l'opérateur alternatif devrait alors également être nécessaire à la désactivation des CPS.

2.2.4. Achat en une fois

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

- Mobistar, Test-Achats, TELE2/Versatel et Telenet marquent leur accord.
- FAC réitère sa remarque concernant la question 22.

2.3. Scénarios possibles

- D'une manière générale, FAC tient à remarquer préalablement qu'elle est d'accord avec le principe de base selon lequel un utilisateur doit pouvoir changer librement d'opérateur. Cela ne peut toutefois pas avoir pour effet d'inciter un utilisateur final à rompre son contrat. Il convient d'attirer l'attention du client sur ses obligations, comme pour la portabilité des numéros.

Vu le besoin de concurrence et la part de marché importante de Belgacom sur le marché 1 & 2, un traitement asymétrique des obligations se justifie largement ici. Concrètement, cela signifie qu'il convient certainement d'interdire à Belgacom de facturer des frais de résiliation ou de switching aux utilisateurs finals qui opteraient pour un abonnement auprès d'un autre opérateur étant donné que cela pourrait entraîner une exclusion par Belgacom de la concurrence sur un marché sur lequel Belgacom possède une PSM. Etant donné que les opérateurs WLR n'ont pas de statut PSM sur celui-ci, une telle interdiction ne peut pas leur être imposée.

Les scénarios de transfert proprement dits devront tous être détaillés au sein du groupe de travail.

- Mobistar précise qu'elle interprète la "signature d'un bon de commande" indiquée dans un certain nombre de scénarios comme la signature du contrat WLR.

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

- Telenet est d'accord si le client final le demande et si c'est également demandé explicitement par l'opérateur alternatif lors d'une demande de WLR. (Portabilité des numéros virtuelle = portabilité administrative).
- Scarlet, FAC et TELE2/Versatel ne souhaitent pas d'introduction de la portabilité des numéros virtuelle. Scarlet attire l'attention sur les coûts supplémentaires de la CRDC sans valeur ajoutée réelle. FAC craint des complications inutiles.

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 ?

- Selon Telenet, la résiliation du contrat retail doit être possible à tout moment si les conditions de l'ancien contrat retail sont remplies par l'utilisateur final. La synchronisation des 2 services peut être coordonnée dans les systèmes de Belgacom et éventuellement une livraison plus lente des deux services en même temps à titre de compromis.
- Test-Achats est d'accord avec les scénarios proposés mais plaide en faveur du fait que le nouvel opérateur entreprenne tout comme dans le secteur des assurances, les démarches nécessaires pour informer l'utilisateur final au préalable de son contrat avec l'ancien opérateur et de l'informer plus précisément de la durée, des délais de résiliations, indemnités, ...
- TELE2/Versatel plaide en faveur du même système que pour l'ADSL Wholesale ou BROBA, où cela se fait automatiquement 4 jours après l'activation, sans portabilité.
- Mobistar ne voit pas de manières alternatives. Mobistar estime que chaque opérateur doit rechercher une solution propre au sein de son système.

2.3.1. Du retail Belgacom vers WLR

Question 27. Le répondant marque-t-il son accord sur la procédure proposée ?

- Telenet et Scarlet marquent leur accord.
- Mobistar est d'accord avec le point de vue de l'IBPT selon lequel *"l'activation du WLR implique une activation automatique du CPS chez le même opérateur"*, mais proteste à l'encontre du paragraphe *"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"* étant donné que l'activation du WLR n'implique pas d'intervention technique de Belgacom mais uniquement une intervention administrative.
- Si l'on opte pour une désactivation préalable du CPS (nécessité qui doit être confirmée par le groupe de travail), cela doit se faire selon FAC sans la moindre interruption pour l'utilisateur final.
- TELE2/Versatel réitère son point de vue de la question 21. L'obligation d'un contrat écrit augmente le seuil. La possibilité de créer une nouvelle base de données WLR en plus de celle du CPS peut être abordée au sein du groupe de travail.
- Belgacom maintient les processus CPS tels qu'ils sont disponibles aujourd'hui et considère le WLR et le CPS comme des services distincts qui peuvent éventuellement être demandés ensemble par écrit.

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 ?

- Selon Mobistar, Telenet et Scarlet, aucune démarche supplémentaire n'est nécessaire.
- Selon Telenet, l'utilisateur final n'est pas automatiquement libéré des obligations contractuelles en cours vis-à-vis de son premier fournisseur télécoms (indemnité de résiliation, indemnité de rupture, créances impayées,...).

- Selon Mobistar, le WLR n'a de sens que si l'utilisateur final peut résilier rapidement et facilement son contrat avec Belgacom. Mobistar demande à l'IBPT d'obliger Belgacom à ramener la durée de contrat minimum de l'utilisateur final de 1 an à 6 mois et qu'il puisse être mis fin au contrat sans pénalité².
- TELE2/Versatel réitère son point de vue de la question 26.

2.3.2. Installation + WLR

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

- Telenet marque son accord.
- Scarlet n'est pas d'accord parce que la procédure est discriminatoire. Pour un nouveau raccordement, Belgacom ne demande pas non plus de signature.
- Selon FAC, ce processus doit être examiné plus avant par le groupe de travail. Le processus "Installation" retail existant avec ajout du CPS peut servir de base.
- TELE2/Versatel réitère son point de vue de la question 27.

2.3.3. Déménagement du WLR

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

- Telenet marque son accord.
- TELE2/Versatel et Scarlet ne sont pas d'accord car la procédure est discriminatoire. Pour un nouveau raccordement, Belgacom ne demande pas non plus de signature. Dans la pratique, le client téléphone pour demander un déménagement et il ne veut pas repasser par toutes les tracasseries administratives.
- Mobistar n'est pas d'accord avec la procédure proposée si le client déménage dans une même zone téléphonique. Une suspension et une réactivation automatique du WLR et CPS sont plus appropriées selon Mobistar parce qu'une désactivation aurait des effets opérationnels négatifs sur les systèmes. Mobistar renvoie à la situation actuelle du CPS pour lequel une suspension et une réactivation ont lieu.
- FAC veut examiner cela plus avant au sein du groupe de travail. Le processus "Installation" retail existant avec ajout du CPS peut servir de base.

2.3.4. Changement d'opérateur WLR

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

- Selon Telenet et Scarlet, le WLR-OLO1 doit être informé du passage de son client avant le transfert définitif. Scarlet attire l'attention sur le fait qu'il ne peut y avoir de discrimination au niveau du transfert d'informations de Belgacom retail tant au niveau du contenu que du timing.
- TELE2/Versatel ne marque pas son accord. Comment un opérateur WLR2 peut-il informer un client sur les conséquences sur son contrat d'abonnement avec l'opérateur WLR1 ? En effet, il peut y avoir de nombreux fournisseurs de WLR, on ne peut pas obliger un opérateur à connaître toutes les conditions générales des autres acteurs sur le marché. Pour le surplus, ils se réfèrent à leur réponse à la question 21.

² Voir l'exemple de France Telecom en France : « communiqué du 5 septembre 2005, France Telecom modifie les conditions générales de vente de l'abonnement téléphonique qui s'appliqueront à compter du 1^{er} octobre prochain ».

- Selon FAC, ce processus doit être examiné plus en détail par le groupe de travail. Les processus existants pour changer d'opérateur CPS peuvent servir de base.

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 ?

- Selon Mobistar et Telenet, aucune démarche supplémentaire n'est nécessaire. L'utilisateur final n'est cependant pas automatiquement libéré des obligations contractuelles ou des factures impayées.
- Scarlet ne marque pas son accord. La relation contractuelle continue d'exister (y compris l'obligation de paiement des services fournis et une éventuelle indemnité de rupture). La rupture du contrat a lieu comme prévu dans le présent contrat.
- FAC veut examiner ce point plus en détail au sein du groupe de travail. Les processus existants qui règlent le passage d'un opérateur CPS à Belgacom peuvent servir de base.
- TELE2/Versatel renvoie à la réponse à la question 26.

2.3.5. Du WLR vers Belgacom retail

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

- Telenet marque son accord.
- Scarlet fait remarquer que l'opérateur WLR doit être informé de manière appropriée. Il ne peut y avoir de discrimination au niveau du transfert d'informations de Belgacom tant au niveau du contenu que du timing.
- TELE2/Versatel renvoie à la réponse à la question 21.

Question 34. La signature de la LoA WLR suffit-elle 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 ?

- Selon Mobistar et Telenet, aucune démarche supplémentaire n'est nécessaire. L'utilisateur final n'est cependant pas automatiquement libéré des obligations contractuelles ou des factures impayées.
- TELE2/Versatel renvoie à la réponse à la question 25.

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

Question 35. Le répondant marque-t-il son accord sur la procédure proposée ?

- Selon Scarlet, la procédure ne peut pas être garantie pour un opérateur d'accès alternatif en raison de l'introduction du WLR. Les mêmes documents doivent rester valables.
- Mobistar fait remarquer que les procédures proposées ne seront pas suffisantes pour tous les scénarios de migration possibles (par exemple boucle non active) et que l'impact sur la portabilité des numéros doit être étudié. Mobistar demande à l'IBPT de créer un groupe de travail à cet effet.
- TELE2/Versatel ne marque pas son accord. Tout le cadre réglementaire européen et belge est basé sur la neutralité technologique. Pour le client final, le fait que le service d'accès lui soit offert par la revente, le bitstream ou le dégroupage ne change rien, il a seulement la perception d'avoir pris un service d'accès téléphonique. Dès lors, aucune obligation différente ne doit être imposée dans ce scénario-ci. La présente remarque est d'ailleurs également vraie pour les offres BROBA et BRUO.

Au niveau des processus, la synchronisation est essentielle pour faciliter le changement d'opérateur pour les utilisateurs finals. Il convient de l'imposer rapidement à Belgacom sous peine d'astreinte vu l'absence de synchronisation actuelle dans les offres BROBA et BRUO !

- Belgacom souhaite se baser sur les processus existants et travailler avec une migration en plusieurs phases. Belgacom fait remarquer que la portabilité des numéros peut mener à des coûts supplémentaires pour eux qui seront répercutés sur l'opérateur WLR. Belgacom souhaiterait également que le passage à un autre service d'un même opérateur se fasse par écrit.

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 ?

- Selon TELE2/Versatel, chaque opérateur WLR (non dominant) détermine dans ses conditions générales opposables à ses clients les modalités de terminaison de son contrat. Le client final doit respecter ces conditions dans son rapport avec son opérateur premier. C'est déjà le cas lorsqu'un client change actuellement d'opérateur CPS, ADSL ou ALL IN.

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 ?

- TELE2/Versatel ne croit pas à l'utilité d'une portabilité virtuelle des numéros (voir réponse supra).

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

Question 38. Le répondant marque-t-il son accord sur la procédure proposée ?

- Ici, Scarlet ne marque pas du tout son accord. Le WLR a pour objet le service téléphonique bande étroite, et non l'éventuel service large bande fourni sur la même paire de cuivre. Un service WLR fourni par un opérateur WLR 2 est tout à fait compatible avec un service ADSL sur le spectre à haute fréquence sur cette ligne fournie par l'opérateur d'accès 1 tant pour l'offre BRUO que pour l'offre BROBA. Un éventuel WLR pour une connexion pour laquelle il existe également une offre BROBA II ADSL ou BRUO Shared Pair peut uniquement porter sur la partie à basse fréquence et ne peut avoir d'influence sur la partie à haute fréquence.

Il ne peut donc pas être question d'un scénario opérateur d'accès 1 vers opérateur WLR ½ dans le cas de l'offre Shared Pair ou BROBA II ADSL, mais uniquement d'un scénario Belgacom vers opérateur WLR.

Pour BRUO Raw Copper et pour BROBA II ADSL sur une ligne non active ainsi que pour BROBA II SDSL, la ligne doit être considérée comme une partie du réseau de l'opérateur d'accès (et non comme une ligne de Belgacom). Aucune obligation de WLR ne repose sur cet opérateur ULL. Ce qui signifie qu'aucun WLR ne peut être appliqué à une connexion Raw Copper ou à une connexion BROBA II SDSL.

- Mobistar fait remarquer que les procédures proposées ne seront pas suffisantes pour tous les scénarios de migration possibles (par exemple boucle non active) et que l'impact sur la portabilité des numéros doit être étudié. Mobistar demande à l'IBPT de créer un groupe de travail à cet effet.
- TELE2/Versatel ne marque pas son accord quant à l'obligation d'un écrit. Oui, s'il y a portage du numéro, il convient de faire signer un document écrit conformément au prescrit de l'article 135 de la loi du 13 juin 2005.

- Belgacom souhaite se baser sur les processus existants et travailler avec une migration en plusieurs phases. Belgacom fait en outre remarquer que dans ce cas, la portabilité des numéros est requise vers Belgacom sans que Belgacom ait de contacts avec le client et ne dispose donc pas de LoA valable pour effectuer une telle demande. Un processus de portabilité des numéros spécifique est alors requis. Tous les coûts que doit supporter Belgacom dans le cadre du transfert sont facturés à l'opérateur WLR. Belgacom souhaiterait également que le passage vers un autre service d'un même opérateur se fasse par écrit.

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 ?

- Scarlet ne marque pas son accord. La relation contractuelle subsiste (y compris l'obligation de paiement de services fournis et une éventuelle indemnité de rupture). La rupture du contrat a lieu comme prévu dans le présent contrat.
- TELE2/Versatel n'est pas d'accord et renvoie à la réponse à la question 36.

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 ?

- Test-Achats marque son accord.
- TELE2/Versatel renvoie à la réponse à la question 37.

2.3.8. Résiliation de l'accès

Question 41. Le répondant marque-t-il son accord sur la procédure proposée ?

- Mobistar marque son accord. L'utilisateur final n'est cependant pas automatiquement libéré des obligations contractuelles ou des factures impayées.
- Selon TELE2/Versatel, l'opérateur WLR est libre d'établir lui-même les conditions de résiliation de l'accès dans ses conditions générales et non dans une LoA ou LoD déterminée.

Question 42. Selon le répondant, un document supplémentaire est-il encore requis pour informer Belgacom de la résiliation de la ligne téléphonique ?

- Selon Mobistar et TELE2/Versatel, c'est suffisant et cela permet une procédure administrative simple et rapide. Des documents supplémentaires rendraient la procédure moins accessible.

2.3.9. Coupure du WLR

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

- Mobistar renvoie à la décision de l'IBPT du 16 juin 2006 sur la désactivation du CPS par les opérateurs alternatifs en raison du non-respect du contrat par l'utilisateur final. Dans ce cas, l'OLO peut désactiver le service CPS dans ses switches. L'OLO a l'obligation de fournir un service minimal³, mais étant donné que l'opérateur CPS n'est techniquement pas en mesure de terminer des communications sur le réseau Belgacom, ni de router des appels d'urgence, celui-ci devra finalement être fourni par Belgacom.
- Selon Scarlet, il y a une différence fondamentale entre le WLR et le CPS parce que dans le cadre du blocage du service, les coûts pour un opérateur WLR continuent d'augmenter ce qui n'est pas le cas pour un opérateur CPS. C'est pourquoi l'opérateur WLR doit avoir la possibilité de mettre fin au raccordement WLR sans l'autorisation explicite de l'utilisateur

³ Article 119, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

final. Belgacom a elle-même également la possibilité de couper le raccordement téléphonique en cas de non-paiement permanent.

- FAC estime que le raisonnement de l'IBPT n'est pas suffisant parce que l'OLO doit également pouvoir décider souverainement s'il souhaite encore fournir le WLR ou non. Il peut en effet y avoir des raisons, indépendantes du comportement du client, qui peuvent pousser un OLO à décider de retirer l'offre, nous pensons par exemple à une analyse commerciale du marché.

Le fait de donner suite à l'offre de Belgacom crée également une relation contractuelle avec celle-ci. Cette relation contractuelle doit pouvoir être résiliée par l'OLO. L'OLO n'est en effet pas obligé d'acheter le WLR. L'argumentation suivie par l'IBPT pour la désactivation du CPS ne peut pas être appliquée dans le cas du WLR, vu que l'opérateur WLR n'a aucun contrôle technique sur la ligne et ne peut pas désactiver le service lui-même. L'offre de référence WLR doit donc prévoir la possibilité de résiliation par l'OLO ainsi que la possibilité de ne pas indiquer de raison pour cette résiliation.

- TELE2/Versatel marque son accord. Toutefois, ils rectifient que les numéros d'urgence sont des numéros qui ne passent jamais par le switch de l'opérateur WLR (comme d'ailleurs de l'opérateur CPS).
- Belgacom fait remarquer que l'opérateur WLR peut mettre fin aux services supplémentaires via l'OSS pour des clients qui ne paient plus leur facture, et l'opérateur CPS peut convertir le service CPS propre en un service minimal. Les opérateurs possèdent ainsi suffisamment de possibilités pour obliger leurs clients à payer et Belgacom n'offrira par conséquent pas de compléments de services dans le cadre de la coupure du WLR.

2.3.10. Services WLR optionnels

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

- Test-Achats estime que la procédure proposée mène à un libre choix maximal pour le consommateur.
- Belgacom souhaite reprendre les compléments de services dans la LoA afin que le passage au WLR ne donne pas lieu à des services non souhaités.
- Mobistar est d'accord avec la proposition de fournir tous les services séparément. Belgacom doit, en tant que PSM, respecter la non-discrimination ainsi que la comptabilité séparée. Ainsi, il ne devrait pas y avoir de différence entre les services offerts aux clients propres et ceux de partenaires externes. Une comptabilité séparée devrait permettre de vérifier s'il n'est pas payé pour des services optionnels qui n'ont pas été demandés.
- Mobistar demande également un SLA pour la fourniture de services optionnels. Une concurrence équitable est uniquement possible si le même service peut être fourni à qualité égale. Un SLA avec une migration et des délais de réparation stricts semble donc recommandé.
- TELE2/Versatel marque son accord. Ils soulignent l'extrême importance commerciale de disposer de la procédure proposée.

2.3.11. Priorités

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

- De retail Belgacom au WLR (Test-achats, FAC, Tele2/Versatel) ;
- WLR de Discovery-Line (Scarlet);

- Belgacom ne peut pas répondre à cette question parce que les procédures proposées ne sont pas suffisantes pour tous les scénarios de migration possibles (par exemple boucle non active).
- Selon Belgacom, il est très important que tous les scénarios possibles soient disponibles dès le début afin de ne pas créer de discrimination. Le client doit avoir la possibilité de retourner à son service initial (par exemple en cas de slamming ou de mécontentement).

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

- Non (Test-Achats, Mobistar);
- De l'opérateur d'accès alternatif 1 à l'opérateur WLR 1/2 (Scarlet);

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

- Mobistar est convaincu que certains scénarios font défaut et souhaite réfléchir à cette question au sein d'un groupe de travail spécial « migrations WLR ».
- Selon Belgacom, le CPS et le WLR ne peuvent être associés qu'à la demande explicite du client, les scénarios suivants faisant ainsi défaut :
 - Un client CPS et WLR auprès de l'OLO1 demande l'activation CPS à l'OLO2.
 - Un client CPS et WLR auprès de l'OLO1 désactive le CPS et redevient client de Belgacom pour ses appels.
 - Activation, désactivation, déménagement, changement du WLR du client sans CPS
 - Nouveau client WLR auprès de l'OLO1 et CPS auprès de l'OLO2.
 - Spécification de différents scénarios BRUO/BROBA
 - ...

2.4. Systèmes d'assistance opérationnelle (OSS)

- Belgacom fait remarquer qu'il était impossible pendant la durée de la consultation d'examiner raisonnablement les présentes propositions vu la complexité des systèmes concernés de Belgacom.

2.4.1. Fonctionnalités

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

- Selon TELE2/Versatel, les systèmes informatiques doivent pouvoir assurer toutes les tâches requises à l'activation et à la désactivation harmonieuses du service de revente et des services additionnels. Ce point doit être mis à l'agenda du groupe de travail.
- Selon Mobistar et FAC, il est encore trop tôt pour pouvoir répondre à cette question. Ils sont également favorables à un groupe de travail technique.

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

- Telenet voudrait qu'il s'agisse de tous les services au prestataire pertinent, qui prend ensuite éventuellement contact avec le sous-traitant.
- Selon Mobistar, cette activation/désactivation doit être effectuée à l'aide du système qui traite les demandes d'activation CPS et WLR.
- Selon TELE2/Versatel, l'utilisateur final doit s'adresser à l'opérateur WLR qui s'adresse à son tour à Belgacom. Il est important qu'il y ait une interface complètement automatisée entre Belgacom et l'opérateur WLR de sorte que les coûts d'adaptation soient réduits au maximum.

2.4.2. Développement

- Selon Mobistar et FAC, il est encore trop tôt pour pouvoir répondre aux questions ci-dessous. Un groupe de travail technique devrait se pencher sur celles-ci et étudier leur impact sur les différents systèmes existants.

Question 50. Le répondant estime-t-il que ce système doit être complètement automatisé ?

- Oui, selon Telenet.
- Selon TELE2/Versatel, seul un système automatisé peut traiter les volumes prévus et maîtriser les coûts tout en maintenant un délai de réaction suffisamment compétitif.
- Belgacom fait remarquer que les possibilités de traitement manuel versus automatique des demandes requièrent un examen plus approfondi.

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 ?

- Oui, car Telenet s'attend à beaucoup de succès, sinon, ce ne serait pas maîtrisable
- Belgacom envisage de largement utiliser les systèmes existants parce que c'est de cette manière que le WLR pourra être introduit le plus efficacement et le plus rapidement possible.

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 ?

- Selon Telenet, toutes les informations dont disposent les téléboutiques devraient également être à la disposition des opérateurs alternatifs.
- Selon Belgacom, le développement de nouvelles applications requiert une durée de minimum 1 an. L'utilité ainsi que le but de nouvelles applications telles que l'interface internet n'ont en outre pas été motivés.
- Belgacom souhaite adapter les systèmes internes correctement. Des solutions rapides, incomplètes et temporaires sont inadmissibles vu les ressources limitées dont Belgacom dispose, la complexité, la demande d'automatisation pour de grands volumes ainsi que l'impact sur différents systèmes. Après avoir analysé l'impact globalement, Belgacom intégrera un timing dans l'offre de référence. Belgacom ne peut pour le moment pas non plus donner de garanties pour des tests exhaustifs.

2.5. Échange d'informations

2.5.1. Informations à échanger entre Belgacom et les opérateurs WLR

Question 53. Le répondant estime-t-il que d'autres informations doivent encore être échangées dans le cadre de la vente du raccordement téléphonique ?

- Mobistar estime que, sur la base de la non-discrimination, Belgacom doit fournir toutes les informations nécessaires de sorte que l'opérateur WLR puisse offrir aux clients (tant sur le plan qualitatif que quantitatif) un service commercial, opérationnel et financier similaire .
- Selon Mobistar, une discussion préliminaire concernant la facturation de services spéciaux doit avoir lieu. Mobistar est préoccupé par les listes de numéros spéciaux (Quoi ? Combien ? Quels numéros ?) ainsi que par l'interprétation correcte des Call data records.

- FAC souhaite faire analyser ces points par le groupe de travail. Les personnes travaillant à la facturation et à l'OSS devront y être présentes. FAC souhaite cependant faire remarquer que si Belgacom fournit des services de téléphonie, pour lesquels il n'existe actuellement pas de plan de service d'interconnexion, par exemple 1230 et 1919, ces services ne peuvent pas être facturés au client final. Ces services restent alors disponibles pour un client Belgacom qui passerait à un opérateur WLR, sans qu'il n'y ait de problème au niveau de leur facturation.
- Selon Belgacom, la gestion des données doit se limiter à un ensemble commun d'informations minimales. C'est à l'opérateur WLR de gérer des informations plus détaillées sur ses clients. Belgacom est d'avis qu'aucune information sur le trafic des communications, le type d'abonnement ou les services activés ne doivent être échangées. Il n'y a aucune raison pour qu'un opérateur WLR puisse avoir un aperçu de la situation commerciale de Belgacom pour le passage du client au WLR. L'OLO n'obtient pas non plus d'informations de ce type lors d'un passage de Telenet. Le client est parfaitement capable de dire lui-même quel abonnement et quels services additionnels il souhaite.

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 supplémentaires sont activés chez chaque utilisateur final) ?

- Selon Mobistar, il est important qu'un bon processus de synchronisation soit élaboré afin que la communication entre les intéressés soit bonne. Un groupe de travail technique devrait traiter cet aspect.
- Selon TELE2/Versatel, le groupe de travail devra définir si la création d'une base de données miroir est la solution adéquate. Belgacom et chaque opérateur WLR doivent pouvoir vérifier la concordance des informations dont ils disposent dans leur base de données, notamment en raison de la complexité des services supplémentaires qui peuvent varier à plusieurs reprises durant la durée de vie du client.

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 ?

- Mobistar s'attend à des problèmes dans le cadre de l'alignement ainsi que du respect des délais, des différents formats de systèmes et de la synchronisation difficile entre les systèmes.
- TELE2/Versatel propose de réfléchir à cette question au sein du groupe de travail.

Question 56. Quelle fréquence est souhaitable pour l'envoi des données de facturation sur les communications vers des numéros spéciaux ?

- Mobistar est d'avis qu'il est encore trop tôt pour répondre à la question et propose de réfléchir à celle-ci au sein du groupe de travail.
- Un envoi quotidien est nécessaire pour TELE2/Versatel afin de respecter le traitement de l'information par l'opérateur WLR et l'intégration de ces données dans son propre cycle de facturation, et cela même si l'intégration des numéros courts dans les services CPS limite cette problématique.

2.5.2. Informations à fournir aux utilisateurs finals

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 ?

- Test-Achats estime que le nouvel opérateur doit effectuer les démarches nécessaires vis-à-vis des anciens opérateurs. Il devrait au moins avertir l'utilisateur final au préalable de son contrat avec l'ancien opérateur et, plus précisément, l'informer sur la durée, les délais de préavis, les indemnités, ...

- Mobistar souligne que la quantité d'informations sur la LoA doit rester raisonnable afin que le document reste lisible et compréhensible pour les utilisateurs finals. Mobistar renvoie à la CPS-LoA⁴ qui a été simplifiée afin d'augmenter la convivialité.
- TELE2/Versatel pense que non.
- Selon Belgacom, la LoA ne doit pas contenir d'informations sur le service mais doit informer le client des conséquences et lui donner des explications sur la confirmation que le client donne à l'opérateur. Aussi le contenu peut-il être similaire à celui pour le CPS.

2.6. Interventions techniques

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

- Tests-Achats plaide pour un gestionnaire de réseau indépendant, grâce auquel la problématique dépeinte dans cette question ne se poserait pas. Test Achat est cependant d'accord avec la remarque formulée au dernier paragraphe.
- Selon Mobistar, Belgacom devrait avertir l'opérateur WLR de manière davantage proactive des interventions techniques au réseau afin que les opérateurs alternatifs puissent avertir les clients des interruptions du réseau à l'avance.

Mobistar est favorable à la suggestion de l'IBPT de donner aux opérateurs WLR l'accès aux « systèmes diagnostiques » de Belgacom pour les plaintes des clients. Mobistar souligne que ce système ne contient pas de prix retail et que ce service doit dès lors être orienté sur les coûts. Ce point de vue est appuyé par l'OPTA⁵. « *Les tarifs WLR doivent donc, dans la mesure du possible, être fixés à l'aide d'une méthodologie retail minus. Lorsque cela n'est pas possible en raison de l'absence d'un tarif retail pertinent, l'orientation sur les coûts doit être appliquée* ». L'orientation sur les coûts implique que les coûts encourus par Belgacom WLR wholesale soient répartis entre la branche retail de Belgacom et les opérateurs WLR.

- FAC est d'accord pour dire que l'opérateur WLR est le seul point de contact en ce qui concerne les interventions techniques à l'égard de l'utilisateur final. À cette fin, l'opérateur WLR a cependant besoin des systèmes de test diagnostiques de Belgacom.
- Pour TELE2/Versatel, il est important que l'opérateur WLR soit le seul point de contact et que l'opérateur WLR dispose de suffisamment de systèmes diagnostiques pour aider son client en cas de pannes. L'intervention technique doit être réalisée par des techniciens de Belgacom, tout comme pour Wholesale et BROBA. L'IBPT doit contrôler la non-discrimination de manière proactive, surtout dans le domaine des interventions techniques.
- Belgacom doit poursuivre sa réflexion pour pouvoir répondre à cette question. Cette réflexion aura lieu dans le cadre de l'offre de référence.

2.7. Qualité du service – discrimination qualitative

- Belgacom souligne que la non-discrimination n'est pertinente que pour des éléments pour lesquels les opérateurs n'ont pas d'alternative dans le cadre du WLR (les plateformes voicemail ou SMS, par exemple, ne sont pas pertinentes).

2.7.1. Indicateurs de performance

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

⁴ Belgacom Reference Interconnect Offer 2006, pages 71-72.

⁵ Détermination du prix, wholesale line rental, document de consultation OPTA, 19 mai 2006 point 15.

- Cette liste des KPI semble tout à fait adéquate pour TELE2/Versatel. Elle devra peut-être être complétée par la suite à la lumière de la pratique. Ce qui importe, c'est que l'Institut contrôle et vérifie de façon stricte et proactive le respect de ces KPI.
- Mobistar est d'avis que des points QoS doivent être discutés au sein du groupe de travail.
- Selon FAC, les KPI et les SLA portent uniquement sur le processus WLR. Mais les opérateurs WLR doivent également disposer d'informations sur la qualité de la ligne. La performance, la disponibilité de la ligne et les KPI techniques doivent également être abordés. Le groupe de travail doit continuer à les analyser. Des méthodes de contrôle ainsi que des remèdes, tels que des pénalités, doivent être ajoutés.
- Selon Belgacom, les indicateurs retail et wholesale doivent être définis de la même manière parce que ce n'est que de cette manière qu'une comparaison sera possible. Afin de limiter l'impact, il est également plus logique de partir de ce qui existe dans le retail. La poursuite de l'examen aura lieu dans le cadre de l'offre de référence. Belgacom souligne cependant déjà que les CDR ne sont pas pertinents parce qu'ils portent sur des composantes CPS liées au trafic.

2.7.2. Service Level Agreement

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

- Telenet voudrait des SLA ainsi que des pénalités pour l'installation (timing, First time right, ...) et la réparation (Mean time to repair, Mean time between failure, ...)
- Mobistar souhaite intégrer les modalités de demande ainsi que de paiement des pénalités imposées dans l'offre de référence.

3. AUTRES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES

Question 61. Le répondant marque-t-il son accord sur les procédures proposées ?

- Selon Scarlet et Mobistar, les obligations en matière de service de renseignements, d'annuaire, d'écoute, de données afférentes aux appels ainsi que d'identification doivent être reprises dans l'offre de référence WLR avec les SLA pour les CPS/WLR.

Puisque les appels vers des numéros à trois chiffres sont traités par Belgacom dans le cadre du service CS/CPS, Belgacom doit reprendre ce service dans son offre de référence WLR avec un SLA, afin que l'opérateur CPS/WLR puisse en prendre la responsabilité.

Le numéro du client CPS/WLR étant un numéro de Belgacom, une recherche via 1x99 désignera également Belgacom en tant qu'opérateur. Les numéros de clients CPS/WLR ne peuvent pas non plus être transférés à l'opérateur CPS/WLR parce celui-ci ne peut pas fournir le trafic entrant.

- FAC n'est pas partisan du glissement de toutes les obligations réglementaires vers l'opérateur WLR. Ce n'est pas parce qu'un service est revendu que soudainement les obligations réglementaires liées à ce service ne doivent plus être respectées. Cette situation est similaire à la situation des « revendeurs » CPS, OLO qui sont encore liés à leurs obligations en matière de LoA et aux procédures à suivre. L'OLO est chargé d'indiquer clairement ces obligations au revendeur sur le contrat. En cas de responsabilité, l'OLO peut se faire rembourser par sa partie contractante, mais il ne peut pas échapper à ses obligations à l'égard de tiers.
- Belgacom n'est pas d'accord que l'obligation mentionnée soit intégralement reprise dans le cadre du WLR. L'obligation OSU est uniquement d'application dans le cadre d'une propre offre au client retail et ne l'est pas aux lignes qui sont fournies par Belgacom via d'autres opérateurs. Ainsi, Belgacom n'est pas obligée d'offrir un tarif social dans le cadre du WLR et c'est à l'opérateur WLR de s'en charger.

3.1. Installation dans les 5 jours.

- Selon Telenet, 5 jours est un délai très court pour la livraison. Un délai plus long serait peut-être mieux (15 jours) mais en respectant mieux le timing et les engagements. L'opérateur alternatif doit en outre également être en mesure de le livrer aussi rapidement.
- Selon FAC, l'opérateur WLR n'a pas la moindre influence sur cette obligation d'installation de Belgacom. Il va dès lors de soi que cette obligation continue de reposer sur Belgacom pour les lignes fournies dans l'offre WLR.
- Belgacom examinera dans le cadre de l'offre de référence les conditions auxquelles l'installation d'une nouvelle ligne peut-être avoir lieu. Les obligations légales reposant sur Belgacom en tant que prestataire de service universel ne peuvent cependant pas systématiquement également être appliquées dans le cadre du WLR.

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

- Selon TELE2/Versatel, seuls les titulaires de numéros géographiques sont soumis à cette obligation. Ce n'est pas le cas pour les opérateurs WLR.
- FAC souligne que les mêmes base de données et interface sont utilisées pour les pages blanches que pour la base de données des services d'urgence gérée par Belgacom. Les autres éditeurs d'annuaires universels utilisent la même structure de traitement de l'information.

Lorsque l'opérateur WLR fournira ces informations aux éditeurs d'annuaires téléphoniques, le groupe de travail devra également convenir sur le plan pratique comment Belgacom extraira ces informations de sa contribution à cette base de données, bien qu'elle continuera cependant de disposer de ces informations pour permettre la gestion de la ligne.

3.3. Écoute

- Selon TELE2/Versatel, les obligations en matière d'interception en temps réel des communications ne s'appliquent actuellement pas aux opérateurs CPS, mais uniquement aux opérateurs d'accès direct qui sont titulaires du numéro de téléphone, car ils sont les seuls à avoir l'emprise complète sur les appels d'un client. Cette obligation ne peut donc pas être imposée aux opérateurs WLR.
- Selon Mobistar, Belgacom doit reprendre la fonctionnalité d'interception légale dans l'offre de référence de sorte que l'opérateur CPS/WLR puisse prendre ses responsabilités.
- Selon FAC, le juge d'instruction ou le Procureur du roi part du numéro de l'intéressé afin de déterminer sur la base de la base de données CRDC (via l'adresse 1299.be) à quels opérateurs il doit adresser le mandat pour « l'interception » (écoute) ou « l'observation » (fourniture de données d'appel) d'une ligne donnée. Vu que dans le cas du WLR, cette base de données ne change pas, parce qu'il n'y a pas de portabilité des numéros, le mandat sera adressé à Belgacom. Il s'agit également du seul opérateur qui peut effectuer une interception ou une observation valable d'une ligne WLR.

Le WLR ne peut pas répondre à la demande des autorités judiciaires de transférer « toutes les communications sortantes et entrantes » d'une ligne donnée parce que l'opérateur WLR n'a pas du tout accès aux communications entrantes. Les obligations de « l'opérateur du réseau » qui est cité dans le code d'instruction criminelle (article 90, quater, §2) et l'AR du 9 janvier 2003 peuvent uniquement être remplies par Belgacom tout comme pour le CPS.

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

- TELE2/Versatel estime que le processus qui est actuellement d'application au CPS peut également être utilisé pour les opérateurs WLR.

- Selon FAC, la police ainsi que la justice adresseront, tout comme dans le cas de l'écoute, de nouveau leur demande à Belgacom, qui les orientera ensuite vers l'opérateur WLR concerné. Belgacom est le seul qui puisse dire chez quel opérateur WLR le numéro concerné peut être retrouvé.

3.5. Services d'urgence

- Selon TELE2/Versatel, un opérateur WLR ne route pas d'appels d'urgence.
- FAC fait remarquer que bien que « chaque opérateur [est obligé] de communiquer l'identification de la ligne appelante ainsi que l'appelant aux services d'urgence », la base de données des services d'urgence est gérée de manière centrale par Belgacom et est mise à la disposition des services d'urgence. Belgacom assume contractuellement l'obligation de fournir ces données à chaque opérateur et les OLO assurent une fourniture d'informations correcte.

FAC souligne que les lignes WLR sont en réalité gérées par Belgacom et que Belgacom devra dès lors continuer de disposer des données correctes en matière de localisation. Aussi semble-t-il opportun selon FAC d'établir dans l'offre WLR que Belgacom, en tant que sous-traitant de l'opérateur WLR, remplit l'obligation de fourniture de données de localisation à la base de données des services d'urgences et que Belgacom assurera une information correcte. Sur le plan pratique, il faudra élaborer un système qui ne n'entraîne pas d'opérations et de coûts supplémentaires inutiles.

Question 62. Le répondant s'attend-il à des problèmes spécifiques posés par ces obligations réglementaires suite à l'introduction de la revente du raccordement téléphonique?

- Si les obligations réglementaires sont reprises dans l'offre de référence via le SLA, Mobistar ne s'attend pas à des problèmes.
- TELE2/Versatel ne s'attend pas à des problèmes.

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 ?

- Test-Achats estime que le service de médiation est également compétent pour le WLR, tout comme le CPS.
- Mobistar estime que l'article 135 doit être adapté avant que le service de médiation puisse traiter des affaires WLR.
- FAC souhaite que toutes les formes de « slamming », également relatives au WLR, soient traitées sur un pied d'égalité.
- Non, car TELE2/Versatel est convaincu qu'il ne faut pas imposer l'obligation d'un écrit aux opérateurs WLR. En outre, l'article 135 ne vise que les CPS et le portage des numéros, sa portée ne peut être étendue sans modification législative.

IV. ASPECTS QUANTITATIFS

1. REDEVANCE RECURRENTE

1.1. Point de départ de l'approche retail minus

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 ?

- Test-Achats souligne que le tarif Discovery Line doit également faire partie du « tarif retail de référence unique » qui est utilisé comme point de départ.
- Telenet estime qu'il s'agit d'un bon principe et propose une réduction de 15% de l'abonnement standard.
- Scarlet souhaite qu'une offre WLR séparée soit proposée pour chaque groupe de services (par exemple Discovery Line). Sinon, le WLR offrira uniquement une solution pour les moyennes tandis que la dynamique du marché a typiquement lieu aux extrémités du spectre (par exemple la Discovery Line (frais d'abonnement peu élevés et coûts des communications élevés) et formules all-in (frais d'abonnement plus élevés et pas de coûts de communications)). Avec un WLR basé sur un coût moyen de l'abonnement retail, le WLR est condamné à rester confiné au domaine de l'utilisateur du téléphone moyen qui est « planqué » chez Belgacom.
- Mobistar n'est pas favorable à une excentration parce qu'elle ne permettra pas de promouvoir la concurrence au niveau des services. Mobistar demande un tarif WLR spécifique basé sur les formules d'abonnement spécifiques telles que Discovery Line. OPTA, le régulateur néerlandais, souhaite déterminer le prix WLR via un retail minus du tarif d'abonnement le plus bas qui est fixé par KPN lui-même⁶. Le tarif Discovery Line de Belgacom devrait donc être le point de départ du retail minus.

En ce qui concerne l'alignement entre le tarif WLR et BRUO/BROBA, Mobistar souligne que l'effet de ciseaux tarifaires continue d'exister lorsque Belgacom continue d'offrir la Discovery Line, l'utilisateur final n'étant pas incité à passer à BRUO/BROBA.

Il est en outre important que le tarif retail minus soit uniquement calculé sur la base du tarif d'accès retail lié aux services vocaux. Selon Mobistar, l'abonnement couvre également les services de données et ceux-ci ne peuvent pas être pris en compte.

Enfin, Mobistar estime important que la méthodologie des coûts soit élaborée grâce à une étroite collaboration entre l'IBPT et Belgacom, et que dans ce cadre, l'IBPT fixe des délais stricts et soit suffisamment transparent vis-à-vis du secteur.

- Dans le cadre de l'offre de référence même, Belgacom souhaite soumettre une offre de prix pour discussion et ne pas exclure de méthode cost-plus pour le moment. Belgacom n'est pas d'accord avec le point de vue selon lequel il doit y avoir une différence raisonnable entre le tarif WLR et le tarif retail parce que le WLR permet de devenir actif sur le marché sans efforts d'ordre financier. Un prix WLR trop bas n'encouragera pas les investissements dans BRUO ou BROBA et ne tient pas compte du risque financier et des coûts de Belgacom. Aussi Belgacom ne peut-elle pas marquer son accord sur un test de ciseaux tarifaires pour le prix WLR. Il serait par ailleurs déraisonnable que Belgacom ne puisse pas récupérer ses coûts. Belgacom n'est pas d'accord que les tarifs BRUO soient considérés comme « prix plancher » parce que beaucoup plus de services sont offerts dans le cadre du WLR. Pour les opérateurs WLR, même un prix « retail plus » est plus favorable que de passer à un réseau propre risqué.

Belgacom souhaite se fonder sur les coûts du service ISDN et PSTN et y ajouter les coûts supplémentaires pour l'offre du WLR. Belgacom n'est pas d'accord de partir de la même valeur que pour BRIO parce qu'il ne s'agit pas ici d'une simple revente de produits de détail.

⁶ Détermination du prix, wholesale line rental, document de consultation OPTA, 19 mai 2006 point 10.

Par conséquent, d'autres formules d'abonnement telles que Discovery Line, l'abonnement social, Twin, Duo, Budget Line ne peuvent pas entrer en considération pour la détermination du prix de départ WLR. Les opérateurs WLR disposent d'une liberté totale pour élaborer leurs propres formules dans le cadre de leur offre retail sur la base d'un prix WLR basé sur le service de base PSTN ou ISDN-2.

- Selon TELE2/Versatel, le coût encore très élevé de l'offre BRUO ne doit pas servir de limite inférieure de prix, car celui-ci devrait baisser les prochains mois.

1.2. Déduction de termes

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

- Un répondant souligne que tous les coûts non techniques doivent être évités, y compris les billing, customer care, commercial costs, ... Le prix WLR de gros doit être le prix du réseau de base de Belgacom. Tous les autres coûts doivent être évités.
- Selon un deuxième répondant la liste des coûts évités de Belgacom doit comprendre tous les frais liés au service à la clientèle et éventuellement le coût des offres promotionnelles sur la ligne fixe.
- Un autre répondant souhaite déduire les coûts du service clientèle.

1.3. Termes à ajouter

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

- Un répondant souhaite ajouter les coûts de coordination entre les WLR, CPS et NP, et éventuellement DSL.
- Un autre répondant ne souhaite pas ajouter de termes aux frais techniques parce qu'il ne veut pas faire les frais de l'impuissance financière d'autres opérateurs à payer leurs factures à Belgacom.
- Un troisième répondant fait remarquer que les coûts de facturation sont très limités et peuvent être repris dans les frais de lancement et de fonctionnement.
- Selon deux répondants, les coûts bad debt sont presque inexistantes parce que de nombreux opérateurs donnent déjà une garantie bancaire à Belgacom dans le cas de BRIO, BRUO et BROBA. Ceci peut être étendu à WLR.

1.4. Quantification des termes

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.

- Mobistar est d'avis que c'est la responsabilité de l'IBPT de quantifier les éléments.
- TELE2/Versatel va à cet égard faire une requête auprès de ses succursales à l'étranger et pourra contribuer davantage lors de la prochaine consultation sur le prix WLR.
- Selon FAC, la valeur des termes à déduire ou à ajouter doit être tirée de la comptabilité auditée et séparée de Belgacom.

1.5. Promotions pour les installations

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

- TELE2/Versatel constate que Belgacom propose presque toute l'année des promotions sur les frais d'installation des lignes fixes qui assure la quasi gratuité pour les utilisateurs finals de telles installations. Ils sont favorables à l'approche d'un minus plus élevé pour tenir compte de ces « promotions » quasi permanentes. Il conviendrait de se baser sur les promotions réellement été faites durant les 12 ou 24 derniers mois par Belgacom.

Offrir la gratuité aux opérateurs alternatifs durant les périodes de promotion de Belgacom est plus lourd à gérer d'un point de vue administratif et financier et ne permet pas à la concurrence d'offrir ses propres promotions en connaissance de cause des coûts qu'elle devra encourir en pratique.

- Test-Achats fait remarquer que vu que Belgacom conserve le réseau, il peut continuer à l'utiliser comme instrument de marketing, ce qui peut fausser la concurrence. Des deux solutions proposées, la première est la moins mauvaise. Seule la question de savoir comment le calcul devra être effectué se pose. La deuxième solution est la moins bonne vu qu'elle permet à Belgacom de déterminer les périodes durant lesquelles « le raccordement gratuit » est d'application.
- Selon Telenet, les promotions ne sont rien d'autre que des frais de marketing et ceux-ci ne doivent donc pas être étendus au niveau de gros. Chaque opérateur alternatif est responsable de ses propres promotions et campagnes de marketing. En principe, les promotions sont payées grâce au budget de marketing retail ou à la marge bénéficiaire qui est offerte temporairement ou non. Puisque ces éléments ont en principe déjà été éliminés du prix retail minus, aucun rabais supplémentaire ne doit plus être accordé sur le prix WLR.
- FAC souhaite récupérer les promotions relatives aux installations dans l'approche retail minus grâce à un plus grand minus. Le minus doit être augmenté afin que par exemple 10 % des installations puissent être offertes gratuitement. En tous les cas, l'IBPT doit veiller à ce qu'aucun effet de ciseaux tarifaires ne puisse se produire.
- Belgacom fait remarquer que des promotions ne sont disponibles que dans des conditions très spécifiques (par exemple pour de nouvelles lignes et dans le cas d'un déménagement) et n'ont par conséquent aucun impact sur les migrations vers le WLR. De telles promotions s'inscrivent dans une stratégie à long terme de Belgacom consistant à garder les lignes sur le réseau propre, ces frais sont donc récupérés sur la durée de vie moyenne des lignes PSTN. Ces promotions ne peuvent donc pas être répercutées sur le prix WLR.

1.6. Promotions pour les abonnements

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

- Test-Achats opte pour la deuxième option mais se demande si celle-ci est réalisable sur le plan pratique.
- FAC et TELE2/Versatel répètent les remarques qu'ils ont formulées à la question 68.

1.7. Fréquence et moment du paiement

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 ?

- Test-Achats et FAC ont opté pour une facturation mensuelle ex post. Test-Achats est en outre favorable à une interdiction de facturation ex ante au niveau retail, puisqu'une telle facturation équivaldrait à une lutte à armes inégales pour l'utilisateur final.
- Telenet a opté pour 30 jours après la date de facturation.

- Scarlet fait remarquer que Belgacom facture les coûts BRUO ex ante et se demande si cela ne devrait pas également changer.
- Une facture mensuelle ex post semble la plus adéquate pour TELE2/Versatel afin de ne pas préfinancer Belgacom et lui donner ainsi un avantage injustifié. Ce type de facturation est également celui appliqué aux offres BRIO (y compris les IC-links), BROBA, et BRUO, ADSL Wholesale.
- Mobistar est d'avis que la facturation doit être envoyée et payée selon les règles contractuelles en vigueur entre les deux parties.
- Belgacom voudrait que la redevance WLR soit payée ex ante tout comme c'était le cas au niveau retail afin d'éviter des coûts financiers supplémentaires pour Belgacom.

1.8. Evolution de la méthodologie

1.9. Evolution des tarifs WLR

1.10. Observation finale

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

2.1. Aperçu des services

2.1.1. Services auxiliaires

2.1.2. Frais spécifiques et indemnités

- Un répondant estime que Belgacom ne peut pas demander de participation supplémentaire aux frais d'installation à l'OLO. La participation actuelle aux frais d'installation du client devrait suffire.

2.2. Tarification

- Belgacom déterminera dans son offre de référence quels services relèvent de la portée du WLR. Le prix est également fixé sur la base de cette analyse. Le fait que certains services soient offerts gratuitement ne signifie pas que le coût est repris dans l'abonnement de base car certains services stimulent le volume de trafic et permettent ainsi une récupération.

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 ?

- Cinq répondants n'approuvent pas cette répercussion.
- Un de ces répondants fait remarquer que la relation commerciale entre le client et Belgacom est brisée de sorte que Belgacom n'encourt pas de coûts commerciaux pour offrir des services supplémentaires à ses anciens clients. Ces services doivent être offerts aux opérateurs WLR en étant orientés sur les coûts, qui comptabiliseront ensuite leurs propres coûts commerciaux dans les coûts retail. En répercutant la facturation, il serait impossible de faire une offre compétitive au client.
- Un de ces répondants ne voit pas de raison d'appliquer à ces services une méthodologie différente du retail moins retenu pour le service de base. Le pourcentage de réduction doit être similaire à celui du service de base afin de permettre à la concurrence d'offrir ceux-ci sans encourir de perte financière sur un service de revente dont l'équilibre financier est extrêmement difficile à atteindre selon leur expérience.
- Un de ces répondants fait remarquer que dans le cas d'une répercussion de la facturation 1 à 1, l'opérateur alternatif supporte la charge de la facturation individuelle tandis que Belgacom bénéficie de l'avantage de la facturation wholesale. Cela est inacceptable.

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 ?

- Quatre répondants ont opté pour cette option.
- Un autre répondant fait remarquer que la différence au niveau de la structure des coûts entre les abonnements de téléphone et des services supplémentaires requiert une méthodologie des coûts individuelle parce que sinon, elle ne correspond pas à la réalité.

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 ?

- Quatre répondants sont d'accord. L'un d'entre eux fait remarquer que Belgacom est remboursée via d'autres services qui lui permettent également de récupérer les coûts WLR.
- Un répondant n'est pas d'accord parce que c'est de la promotion/du marketing et que c'est par conséquent à l'opérateur alternatif de mettre sur pied certaines campagnes promotionnelles et de marketing.
- Un autre répondant estime que les coûts encourus pour offrir des services gratuits ne peuvent pas être contenus dans le prix de l'abonnement WLR afin que la position concurrentielle des opérateurs WLR soit préservée.

3. NUMEROS SPECIAUX

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 ?

- Test-Achats opte pour le tarif minus.
- Telenet se demande si les coûts BRIO/Belgacom-CPL habituels ne peuvent pas être pris en compte à cette fin. Le prix retail est alors déterminé et facturé par l'opérateur WLR alternatif.
- Scarlet fait remarquer que vu que les destinations à 4 chiffres seront également bientôt traitées par les opérateurs CPS, cette problématique se limite aux destinations à 3 chiffres qui sont presque totalement gratuites pour le client retail, ce qui revient à ce que Belgacom ait pris des dispositions dans les frais d'abonnement. L'opérateur WLR ne peut en outre pas vérifier ces conversations (et ne peut donc plus non plus les facturer à son client WLR) parce que celles-ci ne se font pas via son réseau. Le plus pratique est de ne pas facturer du tout des appels vers cette destination.
- À partir du moment où les numéros courts seront routés par l'opérateur CPS, la problématique des numéros spéciaux semble très réduite pour TELE2/Versatel. Ils pensent qu'elle s'applique aux services d'urgence et à certains services très limités dont on peut s'interroger sur leur utilité pratique (par ex. le service des télégrammes). En tout état de cause, une méthodologie retail minus avec le même pourcentage de réduction que pour le service de base semble indiquée dans un premier temps.

4. COUTS D'ETABLISSEMENT ET DE FONCTIONNEMENT DU SYSTEME

4.1. Identification des coûts du système pertinents

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 ?

- Selon TELE2/Versatel, la liste proposée semble cohérente.
 - Les coûts de personnel liés à l'utilisation des systèmes ne peuvent être que très limités en raison de l'automatisation des procédures. Pour rappel, l'ensemble des activations et

désactivations de CPS, ainsi que le suivi des plaintes et questions est géré par 3 personnes à notre connaissance.

- Ils pensent qu'il est injustifié de financer les coûts du département retail de Belgacom qui recevrait à tort des plaintes émanant de clients d'opérateurs alternatifs. Les opérateurs alternatifs ne reçoivent pas de compensation analogue. En outre, d'une part, les agents de Belgacom en profitent pour faire du winback ce qui est dommageable aux opérateurs qui ont tout à perdre à ce que leurs clients contactent à tort Belgacom et, d'autre part, les agents de Belgacom doivent renvoyer le client vers son opérateur alternatif ce qui n'occasionne que très peu de frais.
- Mobistar met en doute les coûts de système pertinents suivants :
 - Frais de développement des bases de données contenant des données administratives et techniques ainsi que des schémas. Mobistar n'est pas enthousiaste à l'idée de payer pour le développement de bases de données qui serviront principalement à d'autres usages.
 - Coûts liés aux interventions intensives en main-d'œuvre lors de la création d'une nouvelle ligne pour un nouveau client. Mobistar est convaincu que ces interventions et coûts y afférents sont liés aux obligations de service universel imposées à Belgacom. Dans le cadre de cette obligation, Belgacom doit fournir un service de téléphone fixe à toute la population belge à la demande de l'utilisateur final. Une petite partie de la population belge vit dans des endroits isolés et en conséquence des interventions intensives en main d'œuvre pourraient être requises pour installer la ligne fixe dans les locaux de ces utilisateurs finals. Mobistar n'est pas disposé à payer deux fois pour le même service. En effet, Mobistar contribuera déjà à ces coûts sous la forme de sa contribution au fond du service universel pour les coûts nets supportés par Belgacom dans cette composante OSU. Par conséquent, il est inacceptable que ces coûts intensifs de main d'œuvre soient également comptés dans les coûts de système. Mobistar voudrait également souligner que plusieurs employés travaillant actuellement au sein du département CPS seront probablement engagés pour travailler sur la fonctionnalité WLR. Mobistar tient par là à souligner qu'il est inacceptable que Belgacom compte deux fois le nombre de personnes travaillant sur le CPS et le WLR puisque cela donnerait lieu à un chevauchement d'employés actifs entre les départements CPS et WLR.
 - Coûts liés à la maintenance des services. Mobistar s'interroge sur les systèmes qui sont pris en considération. Il est impossible de faire supporter par les opérateurs alternatifs les coûts de maintenance ou de systèmes qui ne sont pas liés à l'offre WLR.
 - Coûts des départements retail de Belgacom traitant des plaintes adressées à tort émanant de clients des opérateurs alternatifs. Mobistar n'est pas convaincu que Belgacom recevra un nombre considérable de plaintes de clients des opérateurs alternatifs. Par conséquent, Mobistar ne voit pas pourquoi ces coûts devraient être pris en considération dans les coûts de système.
- FAC trouve qu'il est prématuré de déjà se prononcer définitivement maintenant. Ce n'est qu'après discussion au sein du groupe de travail WLR que la liste des catégories de coûts du système sera finalisée.
- Belgacom doit poursuivre sa réflexion pour pouvoir répondre à cette question. Cette réflexion aura lieu dans le cadre de l'offre de référence.

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 ?

- Mobistar suggère d'utiliser une méthode de dépréciation alignée sur les règles de dépréciation de Belgacom. Mobistar renvoie au rapport annuel de Belgacom, qui couvre le réseau lié aux périodes de dépréciation et autres.
- TELE2/Versatel veut évaluer les coûts sur une période de 7 à 10 ans (voir la période d'amortissement des coûts liés au CPS). Une alternative serait considérer qu'à terme 25 à

33% des lignes fixes seront offertes par un opérateur alternatif, soit 750 000 à 1 000 000 de lignes, et répartir les coûts sur ce nombre d'activations, en tenant compte également d'un pourcentage annuel de winback de Belgacom.

- Pour FAC il est extrêmement important que les coûts du système soient déterminés de manière correcte et transparente et qu'aucun coût ne soit imputé à des adaptations des systèmes « hérités ».
- Belgacom tient à signaler que le WLR n'aura qu'une durée de vie très courte vu l'émergence du VoIP et le groupe croissant de clients qui n'utilisent plus que le mobile. Il n'y a en outre qu'un nombre limité de parties qui sont intéressées par le WLR. Belgacom fait en outre remarquer que l'IBPT va réévaluer le WLR après 18 mois, Belgacom devrait donc pouvoir récupérer les coûts WLR dans les 18 mois.

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

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 ?

- Mobistar rappelle que seuls les coûts de réseau techniques peuvent être facturés.
- FAC est d'accord avec les principes GRI.
- Belgacom souhaite encore envisager de reprendre ces coûts dans la redevance récurrente. Belgacom fera une proposition dans son offre de référence.

4.3. Récupération des coûts du système pour le WLR

4.3.1. Ventilation des coûts entre Belgacom et les opérateurs alternatifs

- Belgacom voudrait en discuter au sein d'un groupe de travail spécifique.

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

- FAC, Mobistar, TELE2/Versatel et Telenet soutiennent le principe de non-discrimination selon lequel Belgacom supporte également une partie des coûts.
- Belgacom ne peut pas marquer son accord sur la proposition de l'IBPT selon laquelle Belgacom doit supporter une partie des coûts elle-même. Belgacom n'est pas demandeuse de l'implémentation du WLR. Il s'agit d'une interprétation erronée du principe de non-discrimination qui crée une nouvelle subvention des opérateurs alternatifs.

Les catégories de coûts auxquelles Belgacom doit contribuer

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 ?

- Selon un répondant, toutes les catégories de coûts énumérées entrent en considération pour une répartition entre Belgacom et les opérateurs.
- Un autre répondant estime que seuls les coûts techniques peuvent être répartis entre Belgacom retail et les opérateurs alternatifs. Tous les autres coûts doivent être examinés individuellement par opérateur.

Clé de répartition des coûts entre Belgacom et les opérateurs alternatifs

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.

- Dans le tableau suivant, FAC indique les clés de répartition qui entrent en considération dans la colonne de droite ajoutée.

<u>Catégorie de coûts</u>	<u>Clé de répartition</u>	<u>FAC</u>
Coûts d'établissement initiaux pour le système	Nombre d'opérateurs (pondéré) Nombre d'opérateurs, pondérés à l'aide du nombre de codes CSC ou d'un autre paramètre ?	Nombre d'opérateurs (pondéré)
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 ?	Nombre d'opérateurs (pondéré)
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 ?	Nombre d'opérateurs (pondéré)
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)	Nouvelles activations WLR, y compris les volumes aux abonnés décidant de racheter leur abonnement chez Belgacom (ce dernier est à payer par Belgacom)
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	Nouvelles activations WLR nécessitant des interventions manuelles (si démontré)
Coûts des départements retail de Belgacom qui reçoivent (à tort) des plaintes émanant de (d'anciens) clients d'opérateurs alternatifs ;	Tous les clients WLR existants ou Nouvelles activations WLR, y compris les volumes aux abonnés décidant de racheter leur abonnement chez Belgacom (cf. équivalent des volumes winback pour le CPS)	Cet aspect est incontrôlable.
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.	Tous les clients WLR, y compris un volume tenant compte des abonnés ayant décidé de redevenir client chez Belgacom. (ce dernier est à payer par Belgacom)

- Belgacom fait remarquer que les coûts sont déterminés par la demande formulée par les opérateurs de disposer d'un service similaire. Aussi ce delta doit-il également être renvoyé aux opérateurs qui utilisent ce service. Le partage doit être fait en fonction de l'utilisation spécifique et ne peut pas être lié au nombre de codes CSC. Les coûts d'établissement sont à attribuer en particulier aux opérateurs. Dans le cadre de l'analyse de marché, seules 4 parties ont montré de l'intérêt pour le WLR. Aussi la question est-elle de savoir si ces 4 parties souhaitent en supporter les coûts.
- Telenet voudrait répartir les coûts sur le nombre de lignes (pas par CSC ou par OLO) sinon le seuil de base sera trop élevé pour les plus petits opérateurs.
- Scarlet estime qu'un code CSC ne peut pas servir de base pour la répartition des coûts engendrés par l'introduction du WLR. Le fait d'avoir un code CSC a une tout autre origine et

un tout autre but. Il convient de veiller à ce qu'un opérateur alternatif qui n'utilise pas de WLR n'encoure pas de frais supplémentaires en raison de l'implémentation du WLR.

- Selon TELE2/Versatel, la répartition en fonction du nombre d'opérateurs pondérée à l'aide du nombre de codes CSC semble adéquate, car nous nous attendons à ce que de nombreux opérateurs offrent ce service lorsqu'il sera disponible.

Estimation de la valeur des clés de répartition

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 ?

- Telenet opte pour 1 an.
- Selon FAC, un horizon de 3 ans semble nécessaire pour répartir les coûts et n'est pas trop long pour être rattrapé par l'évolution technologique.
- TELE2/Versatel est d'accord et renvoie à la réponse à la question 75.

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 sera 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.

- Selon FAC, l'on peut raisonnablement estimer que la majorité des clients qui sont aujourd'hui clients CPS auprès d'un opérateur alternatif prendront également leur abonnement chez cet opérateur afin de ne recevoir qu'une seule facture pour leurs services de télécommunications. Le passage sera réparti sur une période de un à deux ans.
- Belgacom fait remarquer qu'une évaluation n'est pertinente que si les opérateurs garantissent qu'ils réaliseront également ces lignes.
- Le groupe TELE2 sait d'expérience qu'un système automatisé est nécessaire pour pouvoir traiter la demande élevée. Après le lancement, ils s'attendent à une migration de masse. Sur la base de leur expérience dans des pays scandinaves ainsi que du succès de leur pétition WLR belge en 2005, ils savent qu'un pourcentage très élevé de clients CPS prendra un abonnement WLR chez TELE2.

4.3.2. Détermination de la structure tarifaire

- Mobistar voudrait en discuter au sein d'un groupe de travail séparé.

Tarif par ligne ou tarif par opérateur

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 ?

- Selon FAC, il serait indiqué, afin de permettre aux opérateurs d'établir un plan d'exploitation, qu'il y ait un montant de base unique, éventuellement un montant annuel pour l'entretien et un montant par activation/désactivation du service WLR. Les clés susmentionnées peuvent être utilisées à cet effet.
- TELE2/Versatel marque son accord, ces clés de répartition semblent adaptées.

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) ?

- Selon TELE2/Versatel, le tarif par opérateur doit tenir compte d'une grande partie des coûts, le tarif par ligne doit représenter une plus petite partie des coûts, et ce afin de tenir compte d'un effet de volume indéniable.
- Telenet opte uniquement pour un tarif par ligne, pas de coûts d'établissement par OLO ou par CSC.
- FAC estime qu'un système similaire au CPS est indiqué.

Tarifs uniques ou récurrents

Question 85. Le répondant partage-t-il l'avis de l'IBPT selon lequel une redevance récurrente pourrait dans certains cas être plus indiquée qu'un tarif unique ? Si non, le répondant est prié d'expliquer pourquoi un système prévoyant uniquement des tarifs uniques serait plus approprié.

- Telenet marque son accord sur la redevance récurrente.
- FACT estime qu'une redevance récurrente est plus indiquée qu'un tarif unique parce qu'elle permet d'obtenir une répartition des coûts sur les années.
- Seule l'application d'un tarif unique semble indiquée selon TELE2/Versatel. Les 5 à 7 prochaines années, la revente connaîtra un succès important qui permettra à Belgacom de récupérer ses coûts de développement et d'implémentation grâce à une telle méthodologie. Si la méthodologie doit être adaptée dans quelques années, la situation pourra être réévaluée à ce moment-là. En outre, une telle approche obligera Belgacom à mieux négocier les tarifs de maintenance avec les fournisseurs, incentive qu'elle n'aurait pas si elle pouvait bénéficier d'un tarif récurrent.

V. REMARQUE FINALE

Au cours des prochains mois, l'IBPT discutera des différents aspects cités dans la présente consultation au sein d'un groupe de travail WLR trilatéral. Sur la base de la demande des différents opérateurs, les sujets que ce groupe de travail traitera seront délimités et des sous-groupes seront également créés en fonction de la complexité, de manière à développer en concertation avec le secteur un processus efficace et rationnel pour l'implémentation du WLR.

Michel Van Bellinghen
Membre du Conseil

Georges Denef
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Eric Van Heesvelde
Président du Conseil