



**Institut Belge des services postaux  
et des télécommunications**

---

Projet en date du 20 janvier 2005

**Projet de décision du Conseil de l'IBPT**  
du (date jj-mm-aa)  
concernant le tarif d'accès au numéro 1313 au départ du réseau de Belgacom

## Table des matières

1	Objet.....	3
2	Rétroactes .....	3
3	Bases juridiques.....	3
4	Contexte.....	4
5	Demande de EDA.....	5
6	Position de Belgacom.....	6
6.1	REMARQUES GENERALES.....	6
6.2	ELEMENTS JUSTIFIANT LE TARIF VERS LE 1313 .....	6
7	Analyse de l'IBPT et motivation.....	7
7.1	POSSIBILITE DE CONCURRENCER LE 1X07 .....	7
7.2	ORIENTATION SUR LES COUTS.....	8
7.2.1	<i>Coût de collecting</i> .....	9
7.2.2	<i>Requête IN</i> .....	9
7.2.3	<i>Billing et bad debt</i> .....	10
7.2.4	<i>Coûts retail</i> .....	11
7.2.5	<i>IC link et ATAP</i> .....	11
7.2.6	<i>Implémentation du 1313 dans le réseau de Belgacom</i> .....	11
7.2.7	<i>Coûts de négociation et « regulatory »</i> .....	12
7.2.8	<i>Marge bénéficiaire conservée par Belgacom</i> .....	12
7.2.9	<i>Détermination de la rétention de Belgacom</i> .....	13
7	Conclusion .....	14

## 1 OBJET

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

## 2 RETROACTES

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

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

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

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

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

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

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

Un projet de décision a été publié sur le site Internet de l'IBPT le xxx, à des fins de consultation.

## 3 BASES JURIDIQUES

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

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

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

## 4 CONTEXTE

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

Belgacom, opérateur historique, fournit un service de renseignements téléphoniques qui est accessible via les numéros 1207 (en néerlandais), 1307 (en français), 1407 (en allemand) et 1405 (en anglais) pour les renseignements nationaux<sup>2</sup>. Le service de renseignements téléphoniques fait partie des obligations de service universel imposées à Belgacom par l'article 84, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 21 mars 1991. Le prospectus d'introduction en bourse de Belgacom mentionne que ses services *ont traité en 2003 environ 42,7 millions d'appels en français, néerlandais, allemand et anglais et ont généré des revenus de 57,5 millions d'€, de 56,1 millions d'€ et de 54,4 millions d'€ pour les exercices clôturés respectivement au 31 décembre 2001, 2002 et 2003. Ce service est joignable 24h/24 depuis tout réseau fixe ou mobile en Belgique.*

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

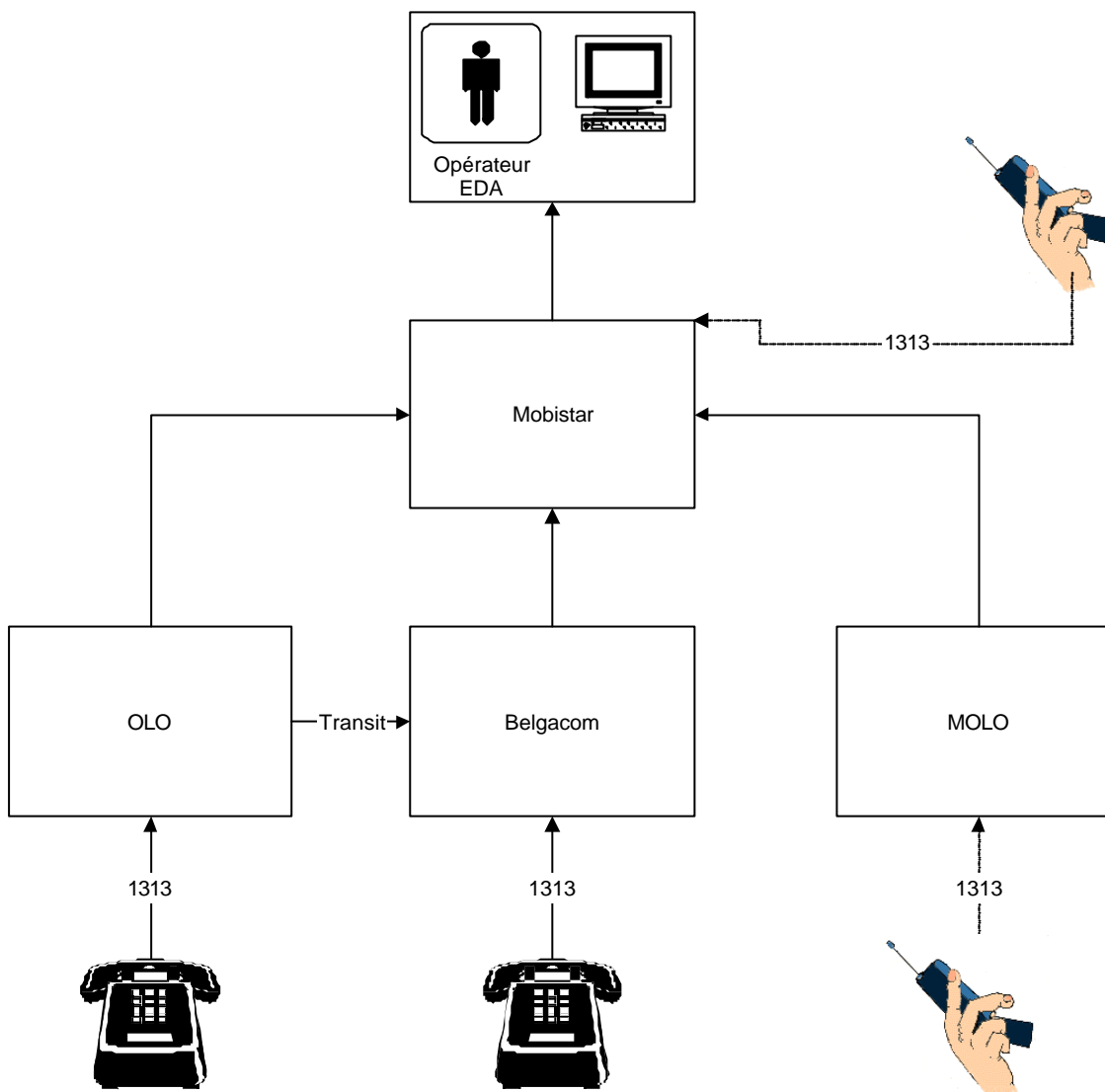
European Directory Assistance SA (EDA) est le fournisseur d'un service de renseignements téléphoniques en Belgique, via le numéro 1313, accessible à partir des téléphones fixes ou mobiles, en français et en néerlandais, 24h/24. Le service 1313 d'EDA est concurrent du service offert par Belgacom. Le lancement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

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

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

---

<sup>2</sup> Dans la suite de cette décision, les services de renseignements Belgacom seront désignés en abrégé par l'expression « 1x07 ».



Les utilisateurs se voient facturer leurs appels vers le 1313 par leur opérateur d'accès (dans le cas visé par la présente décision, l'opérateur d'accès considéré est Belgacom). L'opérateur d'accès paie à Mobistar une rémunération appelée SAR<sup>3</sup>. Une partie de cette rémunération revient ensuite à EDA.

Le tarif de détail appliqué par Belgacom depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2004 se présente comme suit :

	<b>Setup</b>	<b>Duration</b>
<b>En euros TVAC</b>	0,052	1,25

## 5 DEMANDE DE EDA

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

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

<sup>3</sup> Service Access Rate.

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

	<b>Setup</b>	<b>Duration</b>
<b>En euros TVAC</b>	0,050	1,12

Le partenaire de EDA, Mobistar, a négocié avec Belgacom un Service Plan afférant au 1313 et dont les SAR reflètent ceux du Service Plan 300 de Belgacom (service plan fixant notamment les conditions d'interconnexion pour les numéros 0903 de Belgacom). Le SAR versé par Belgacom à Mobistar est donc équivalent au reversement prévu par le BRIO<sup>4</sup> pour des appels vers des numéros 0903.

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

## **6 POSITION DE BELGACOM**

### **6.1 REMARQUES GENERALES**

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

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

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

### **6.2 ELEMENTS JUSTIFIANT LE TARIF VERS LE 1313**

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

- Le setup pour les appels vers le 1313 (0,052 €) est légèrement plus élevé que pour les numéros 0903 (0,050 €) parce qu'il a été aligné sur le setup des appels vers les numéros géographiques, récemment indexé alors que le setup des appels vers les services VAS n'a quant à lui pas été indexé.
- Le trafic vers le 1313 étant de la responsabilité de Belgacom (trafic BIT<sup>5</sup>), le coût d'une liaison d'interconnexion (IC link) et celui d'un point d'accès (ATAP) sont à la charge de Belgacom. Au contraire, dans le cas d'un appel vers un 0903 de Mobistar, l'IC link et l'ATAP sont à la charge de Mobistar et ne doivent donc pas être répercutés dans les tarifs de détail de Belgacom.

<sup>4</sup> Belgacom Reference Interconnect Offer.

<sup>5</sup> Belgacom Interconnect Traffic.

- Certains coûts additionnels doivent être pris en considération tels que l'implémentation du 1313 dans les AGE<sup>6</sup> et les centraux locaux de Belgacom, des coûts de négociation et de product management, des coûts commerciaux (mise à jour du site Internet et des listes de prix) et marketing, ainsi que le coût du département « Regulatory ». Ces coûts, additionnels par rapport au 1x07, ont été traduits en un montant par minute en fonction d'une hypothèse de volume fixée par Belgacom, sur base de la part de marché attendue pour EDA (Belgacom se basant sur des informations parues dans la presse).
- Le 1313 est plus cher que le 1x07 également à cause d'un bad debt prévisionnel plus élevé. Belgacom estime que les appels vers le 1313 généreront davantage de créances douteuses par rapport au 1x07 pour les raisons suivantes :
  - o La facturation se fait à la durée et non par appel, ce qui peut mener à des montants facturés importants en cas d'appels longs et donc susciter des contestations.
  - o Les appels vers le 1313 risquent d'être plus longs que ceux vers le 1x07 du fait de la diffusion d'un menu en début d'appel (choix de la langue et du type de service) et de la possibilité de formuler plus de 2 demandes par appel (Belgacom limite ses propres services à 2 demandes par appel).
  - o Des garanties de qualité de service ne seront d'application qu'après un an d'ouverture du service.
- Outre les coûts supportés par Belgacom et le SAR versé à Mobistar, le tarif 1313 comprend également une marge bénéficiaire de [confidentiel] conservée par Belgacom, alors qu'en cas d'appel vers un numéro 0903, Belgacom ne conserve que de quoi couvrir ses coûts. Belgacom estime que les appels vers le 1313 correspondent à un modèle de type « terminating », dans lequel l'opérateur d'accès doit pouvoir réaliser une marge. Par analogie, en cas d'appel d'un client d'un OLO vers le 1x07 de Belgacom, cet OLO conserve un montant qui, en pourcentage, est comparable à la marge que Belgacom conserve en cas d'appels de ses clients vers le 1313. Le modèle « collecting » tel qu'appliqué pour les services à valeur ajoutée ne doit pas être généralisé, selon Belgacom.

## 7 ANALYSE DE L'IBPT ET MOTIVATION

### 7.1 POSSIBILITE DE CONCURRENCER LE 1X07

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

Le tableau ci-dessous effectue une comparaison, pour des appels d'une durée de 10 secondes à 2 minutes, du coût d'appels vers les numéros 1313, 1x07 et 0903<sup>7</sup>.

En euros TVAC	Montants facturés à l'appelant compte tenu des prix de détail Belgacom			
	Durées d'appel en secondes	1x07	1313	0903
	10	1,12	0,26	0,24
	20	1,12	0,47	0,42
	30	1,12	0,68	0,61

<sup>6</sup> Area Gateway Exchange.

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

En euros TVAC	Montants facturés à l'appelant compte tenu des prix de détail Belgacom		
	Durées d'appel en secondes	1x07	1313
40	1,12	0,89	0,80
48	1,12	1,05	0,95
50	1,12	1,09	0,98
51	1,12	1,11	1,00
52	1,12	<b>1,14</b>	1,02
53	1,12	<b>1,16</b>	1,04
54	1,12	<b>1,18</b>	1,06
55	1,12	<b>1,20</b>	1,08
56	1,12	<b>1,22</b>	1,10
57	1,12	<b>1,24</b>	1,11
58	1,12	<b>1,26</b>	<b>1,13</b>
59	1,12	<b>1,28</b>	<b>1,15</b>
60	1,12	<b>1,30</b>	<b>1,17</b>
70	1,12	<b>1,51</b>	<b>1,36</b>
80	1,12	<b>1,72</b>	<b>1,54</b>
90	1,12	<b>1,93</b>	<b>1,73</b>
100	1,12	<b>2,14</b>	<b>1,92</b>
110	1,12	<b>2,34</b>	<b>2,10</b>
120	1,12	<b>2,55</b>	<b>2,29</b>

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

Les informations communiquées par Belgacom et EDA quant à la distribution des durées d'appels 1x07 et 1313 permettent de déterminer qu'une proportion importante d'appels ont une durée comprise entre 50 et 60 secondes : % [confidentiel] selon EDA<sup>8</sup> et % [confidentiel] selon Belgacom.

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

## 7.2 ORIENTATION SUR LES COUTS

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

La prestation fournie par Belgacom à Mobistar (et donc indirectement à EDA) constitue manifestement une prestation d'interconnexion. L'accès au numéro 1313 est constitué d'une part d'un service d'interconnexion - le collecting - et d'autre part de services ou opérations additionnels comme la facturation ou la gestion des créances douteuses. L'accès au numéro 1313 permet à un client connecté au réseau de Belgacom de bénéficier d'un service fourni par une autre personne (EDA). Pour

<sup>8</sup> Moyennes calculés en période de test selon EDA.

les mêmes raisons, le service d'accès aux services à valeur ajoutée des opérateurs et le service d'accès aux numéros 0797 des opérateurs sont considérés comme faisant partie du champ de la définition de l'interconnexion<sup>9</sup>. Les dispositions légales en matière d'interconnexion sont donc applicables.

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

En ce qui concerne le partage des revenus générés par les appels, l'Institut se prononçait dans le même avis du 28 décembre 1999 en faveur du principe selon lequel l'opérateur d'accès retient un certain montant du tarif payé par l'utilisateur final et verse la partie restante à l'opérateur qui fournit la translation du numéro (c'est-à-dire le service à valeur ajoutée).

Lorsque l'opérateur d'accès est puissant sur le marché des réseaux de téléphonie publique fixe ou sur le marché de la téléphonie vocale (ce qui est le cas de Belgacom), le montant qu'il peut conserver pour se rémunérer doit être orienté sur les coûts, conformément aux articles 106 et 109ter, § 4, de la loi du 21 mars 1991. Ce principe est mis en application dans l'offre d'interconnexion de référence de Belgacom pour une série de services à valeur ajoutée (cf. la section « Access Service to Valued Added Services of the Operator »).

L'Institut estime qu'il convient de vérifier si les principes qui sont appliqués pour déterminer les conditions d'interconnexion pour les VAS<sup>10</sup> sont respectés dans le cas de l'accès au numéro 1313. La comparaison avec le 0903 est plus particulièrement pertinente du fait 1) que EDA souhaite que le tarif de détail vers 0903 soit d'application pour le 1313 et 2) que Belgacom reverse à Mobistar/EDA une rémunération identique à celle prévue pour un 0903. Ci-dessous, l'Institut analyse successivement les différents éléments de coûts de Belgacom :

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

### **7.2.1 Coût de collecting**

Le coût de collecte des appels (« collecting ») pris en considération est égal au tarif IAA BRIO 2004<sup>11</sup>.

### **7.2.2 Requête IN**

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

---

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

<sup>10</sup> Value Added Services.

<sup>11</sup> Les calculs sont réalisés sur base des tarifs d'interconnexion 2004, les « Service Access Rates » 2005 n'étant pas encore déterminés.

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

### 7.2.3 Billing et bad debt

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

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

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

- Si l'existence d'un « menu » en début d'appel est confirmée, il apparaît néanmoins que l'écoute de l'entièreté du menu n'est pas obligatoire.
- Le service plan Mobistar, s'il reporte à un an après le lancement du service la garantie du respect de certains paramètres de qualité (« Key Performance Indicators »), contient néanmoins des éléments de nature à influencer favorablement la qualité de service et par conséquent le pourcentage de créances douteuses. La dernière section du service plan, précisément intitulée « Specific Conditions Quality of Service », contient plus particulièrement les passages suivants :
  - o *The service will at any moment buy and use the most updated database. [...]*
  - o *The Service Provider is obliged to use all reasonable means to ensure that all services offered under the EDA Directory Enquiry Service are of adequately technical quality. [...]*
  - o *The EDA Directory Enquiry Service will comply with all applicable legislation and regulations [...]*
- Actuellement, il n'existe pas non plus de paramètres de qualité explicites pour le service de renseignement de Belgacom, bien que fasse ce service partie du service universel des télécommunications tel que défini à l'article 84, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 21 mars 1991.
- Les tarifs de détails 0903 contiennent déjà un taux de bad debt (8,53%<sup>12</sup>) supérieur à celui observé par Belgacom pour le 1x07 (% [confidentiel]). Le montant de bad debt inclus dans le tarif 0903 devrait être suffisant même si une différence devait être observée entre le 1313 et le 1x07. En effet, les services offerts via un numéro 0903 peuvent se révéler nettement plus problématiques qu'un service de renseignements (services à caractère érotique, problème des Internet diallers).

Compte tenu de ce qui précède, l'IBPT considère qu'il n'y a pas de données objectives démontrant que les appels vers le 1313 généreraient un bad debt significativement différent de celui observé pour

---

<sup>12</sup> Cf. Décision du Conseil de l'IBPT du 18 mai 2004 concernant les tarifs de l'année 2004 fixés dans le cadre de l'offre d'interconnexion de référence de Belgacom pour le service d'accès aux numéros des services à valeur ajoutée des autres opérateurs, fournis par Belgacom.

les appels vers le 1x07. En tout étant de cause, l'Institut considère que les coûts de bad debt déjà inclus dans le tarif 0903 doit être suffisant pour couvrir les coûts de bad debt supportés par Belgacom. Le niveau du bad debt ne peut donc pas être considéré comme une explication valable au fait que les appels vers le 1313 soient plus chers que les appels vers les 0903.

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

#### **7.2.4 Coûts retail**

Les coûts retail comprennent les coûts pour l'adaptation du site Internet et des listes de prix de Belgacom, l'introduction d'une nouvelle association numéro/tarif dans la table de correspondance COB<sup>13</sup> et des coûts de marketing (« pricing development » et coordination).

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

#### **7.2.5 IC link et ATAP**

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

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

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

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

#### **7.2.6 Implémentation du 1313 dans le réseau de Belgacom**

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

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

Belgacom a également communiqué que ces coûts devraient se répéter lorsque EDA demandera l'implémentation des numéros 1212 et 1414<sup>14</sup>. Si l'implémentation est simultanée pour le 1212 et le 1414, les frais d'implémentation ne seront facturés qu'une fois. Dans son calcul pour déterminer un

---

<sup>13</sup> Customer Oriented Billing.

<sup>14</sup> Numéros que EDA a réservé auprès de l'IBPT mais qui ne sont pas mis en service à l'heure actuelle.

tarif de 1,25 € la minute, Belgacom a tenu compte de l'implémentation (réalisée) du 1313 et de l'implémentation (future) du 1212 et du 1414 simultanément.

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

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

### **7.2.7 Coûts de négociation « regulatory »**

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

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

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

### **7.2.8 Marge bénéficiaire conservée par Belgacom**

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

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

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

## 7.2.9 Détermination de la rétention de Belgacom

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

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

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

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

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

L'IBPT ne voit cependant pas d'inconvénient à ce que Belgacom applique un tarif uniforme pour les périodes peak et off-peak, comme c'est le cas pour les appels vers les numéros 1x07 ou 0903.

## 7 CONCLUSION

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

1. La rétention de Belgacom sur le tarif 1313 actuellement en vigueur ne respecte pas le principe d'orientation sur les coûts.
2. Compte tenu de la rétention à laquelle Belgacom a droit conformément au principe d'orientation sur les coûts, le tarif de détail des appels vers le numéro 1313 au départ du réseau de Belgacom doit être établi comme suit :

	Setup		Duration	
	Peak	Off-peak	Peak	Off-peak
<b>En eurocents TVAC</b>	5,059	5,110	113,191	112,852

(sous réserve de l'application d'un même tarif pour les périodes peak et off-peak)

3. Belgacom doit adapter son tarif de détail des appels vers le numéro 1313 dans un délai de xxx après la notification de la présente décision.

M. Van Bellinghen  
Membre du Conseil

G. Deneff  
Membre du Conseil

C. Rutten  
Membre du Conseil

E. Van Heesvelde  
Président du Conseil