



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

I B P T

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 13 JUIN 2019
CONCERNANT
LA POSSIBILITÉ DE FACTURATION PAR NETHYS DE FRAIS
SUPPLÉMENTAIRES SUR LA BASE DE L'ARTICLE 6 QUATER DU
RÈGLEMENT (UE) N° 531/2012 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU
CONSEIL
DU 13 JUIN 2012
CONCERNANT L'ITINÉRANCE SUR LES RÉSEAUX PUBLICS DE
COMMUNICATIONS MOBILES À L'INTÉRIEUR DE L'UNION**

Version publique

TABLE DES MATIÈRES

1. Objet.....	3
2. Observations préliminaires.....	3
3. Rétroactes.....	3
4. Contexte juridique.....	3
4.1 CADRE RÉGLEMENTAIRE.....	3
4.2 DESCRIPTION DU MÉCANISME DE VIABILITÉ DE LA SUPPRESSION DES FRAIS D'ITINÉRANCE SUPPLÉMENTAIRES AU DÉTAIL.....	5
5. Analyse.....	9
5.1. INFORMATIONS FOURNIES PAR NETHYS.....	9
<i>Informations générales relatives à Nethys.....</i>	9
<i>Informations relatives à la clientèle mobile.....</i>	10
<i>Informations relatives aux coûts.....</i>	10
<i>Informations relatives aux recettes.....</i>	11
5.2. MARGE NÉGATIVE NETTE GÉNÉRÉE PAR LES SERVICES D'ITINÉRANCE AU DÉTAIL.....	13
5.3. FRAIS D'ITINÉRANCE SUPPLÉMENTAIRES.....	14
6. Consultation des régulateurs du secteur de l'audiovisuel.....	15
7. Décision.....	15
8. Voies de recours.....	16

1. Objet

1. Par la présente décision, l'IBPT analyse la nouvelle demande de Nethys SA ayant pour objet la facturation de frais supplémentaires en vertu de l'article 6 quater du règlement n° 531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union¹ (ci-après « règlement n° 531/2012 »), tel que modifié par le règlement n° 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert et modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques et le règlement (UE) n° 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union² (ci-après « règlement n° 2015/2120 ») et par le règlement 2017/920 du Parlement européen et du Conseil du 17 mai 2017 modifiant le règlement (UE) n° 531/2012 en ce qui concerne les règles applicables aux marchés de gros de l'itinérance (ci-après « règlement n° 2017/920 »).

2. Observations préliminaires

2. Lorsque le règlement n° 531/2012 est mentionné, nous faisons référence au règlement tel que modifié par le règlement n° 2015/2120 du 25 novembre 2015 et par le règlement n° 2017/920 du 17 mai 2017.

3. Rétroactes

3. Par un e-mail du 22 mars 2019, Nethys a transmis une nouvelle³ demande de dérogation à l'IBPT sur la base de l'article 6 quater du règlement n° 531/2012.
4. Nethys a transmis des informations complémentaires les 5 et 11 avril et 10 mai 2019.

4. Contexte juridique

4.1 Cadre réglementaire

5. Le règlement n° 531/2012 prévoit à l'article 6 bis qu'à compter du 15 juin 2017, les fournisseurs de services d'itinérance ne peuvent plus facturer de frais supplémentaires aux clients en itinérance dans l'Union européenne⁴ :

« Avec effet au 15 juin 2017, pour autant que l'acte législatif devant être adopté à la suite de la proposition visée à l'article 19, paragraphe 2, soit applicable à cette date, les fournisseurs de services d'itinérance ne facturent pas de frais supplémentaires aux clients en itinérance dans un État membre en plus du prix de détail national pour des appels en itinérance réglementés passés ou reçus, pour l'envoi de SMS en itinérance réglementés et pour l'utilisation de services de données en itinérance réglementés, y compris les MMS, et ne facturent pas de frais généraux liés à l'activation des services ou des équipements terminaux à utiliser à l'étranger, sous réserve des articles 6 ter et 6 quater. »

¹ JO UE, 30 juin 2012, L 172, page 10

² JO UE, 26 novembre 2015, L 310, page 1

³ En 2017 et 2018, Nethys a introduit des demandes de dérogation qui ont été approuvées par le Conseil de l'IBPT (décisions du 24 mai 2017 et du 19 mai 2018).

⁴ Et dans les pays qui font partie de l'EFTA, à savoir la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein.

6. Par conséquent, selon l'article 6 bis, le tarif applicable aux services mobiles utilisés en itinérance dans l'UE doit, dès le 15 juin 2017, être équivalent au prix de détail national. Ce nouveau régime est généralement appelé « Roam Like at Home » ou « RLAH ».
7. Le règlement n° 531/2012 prévoit également des exceptions au régime RLAH de l'article 6 bis. En effet, selon l'article 6 quater, les fournisseurs de services d'itinérance peuvent demander une dérogation au système RLAH, afin de garantir la viabilité de leur modèle tarifaire national :

« 1. Dans des circonstances particulières et exceptionnelles, afin de garantir la viabilité de son modèle tarifaire national, lorsqu'un fournisseur de services d'itinérance n'est pas en mesure de couvrir l'ensemble des coûts réels et prévisionnels afférents à la fourniture de services d'itinérance réglementés conformément aux articles 6 bis et 6 ter sur la base de l'ensemble des recettes réelles et prévisionnelles afférentes à la fourniture de ces services, le fournisseur de services d'itinérance peut solliciter l'autorisation de facturer des frais supplémentaires. Ces frais supplémentaires ne sont appliqués que dans la mesure nécessaire pour couvrir les coûts afférents à la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés, eu égard aux prix de gros maximaux applicables.

2. Lorsqu'un fournisseur de services d'itinérance décide de se prévaloir du paragraphe 1 du présent article, il sollicite sans retard une autorisation auprès de l'autorité réglementaire nationale et communique à celle-ci toutes les informations nécessaires conformément aux actes d'exécution visés à l'article 6 quinquies. Le fournisseur de services d'itinérance actualise ensuite tous les douze mois ces informations et les communique à l'autorité réglementaire nationale.

3. Lorsqu'elle reçoit une demande d'autorisation en application du paragraphe 2, l'autorité réglementaire nationale évalue si le fournisseur de services d'itinérance a démontré qu'il n'est pas en mesure de couvrir ses coûts conformément au paragraphe 1 et que la viabilité de son modèle tarifaire national s'en trouverait compromise. L'évaluation de la viabilité du modèle de tarification nationale se fonde sur les facteurs objectifs pertinents propres au fournisseur de services d'itinérance, y compris les différences objectives entre les fournisseurs de services d'itinérance dans l'État membre concerné et le niveau des prix et des recettes à l'échelon national. L'autorité réglementaire nationale autorise l'application de frais supplémentaires lorsque les conditions prévues au paragraphe 1 et au présent paragraphe sont remplies.

4. Dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande d'autorisation en vertu du paragraphe 2, l'autorité réglementaire nationale autorise l'application des frais supplémentaires à moins que la demande d'autorisation ne soit manifestement non fondée ou qu'elle ne fournisse des informations insuffisantes. Lorsque l'autorité réglementaire nationale considère que la demande est manifestement non fondée ou juge insuffisantes les informations communiquées, elle prend, dans un nouveau délai de deux mois, après avoir donné au fournisseur de services d'itinérance la possibilité d'être entendu, une décision définitive autorisant, modifiant ou refusant l'application de frais supplémentaires. »

8. Si la dérogation est accordée, le fournisseur de services d'itinérance peut appliquer des frais supplémentaires aux services d'itinérance au détail, lui permettant de couvrir les coûts afférents à la fourniture de ces services, eu égard aux prix de gros maximaux applicables.
9. La Commission européenne a détaillé les règles relatives à la viabilité de la suppression des frais d'itinérance supplémentaires au détail dans les articles 6 à 10 de son règlement d'exécution n° 2016/2286 du 15 décembre 2016, qui fixe notamment des règles relatives à la méthode pour évaluer la viabilité de la suppression des frais d'itinérance

supplémentaires au détail et aux informations que le fournisseur de services d'itinérance doit transmettre aux fins de cette évaluation⁵.

10. En outre, le mécanisme de viabilité de la suppression des frais d'itinérance supplémentaires au détail est abordé aux points 156 à 175 des lignes directrices de l'ORECE concernant le règlement n° 531/2012 et le règlement d'exécution n° 2016/2286⁶.

4.2 Description du mécanisme de viabilité de la suppression des frais d'itinérance supplémentaires au détail

11. Les fournisseurs de services d'itinérance peuvent faire appel au mécanisme de viabilité de la suppression des frais d'itinérance supplémentaires au détail s'ils ne sont pas en mesure de couvrir l'ensemble des coûts réels et prévisionnels afférents à la fourniture de services d'itinérance réglementés⁷.
12. Ils doivent, à cette fin, introduire une demande auprès de l'autorité réglementaire nationale. Cette demande doit être accompagnée d'informations permettant de déterminer si la marge négative nette générée par les services d'itinérance au détail de l'opérateur est supérieure ou égale à 3 % de la marge générée par ses services mobiles⁸. La marge négative nette générée par les services d'itinérance au détail⁹ est équivalente au montant qui résulte de la différence entre les recettes tirées de la fourniture de services d'itinérance au détail et les coûts de fourniture de ces services.
13. Dès lors, les informations pouvant accompagner la demande de l'opérateur concernent les coûts, les recettes et les volumes globaux des services d'itinérance au détail réglementés fournis par l'opérateur. Les informations fournies pour appuyer la demande doivent toujours être étayées par des justificatifs.
14. Les informations liées aux coûts¹⁰ que le régulateur peut prendre en considération sont les suivantes :
 - 14.1. les informations relatives aux coûts d'achat de l'accès de gros aux services d'itinérance, à savoir le montant dont les paiements globaux effectués par l'opérateur introduisant la demande à d'autres opérateurs fournissant de tels services dans l'Union est supposé dépasser la somme globale qui lui est due pour la fourniture des mêmes

⁵ Règlement d'exécution de la Commission du 15 décembre 2016 fixant des règles détaillées relatives à l'application de la politique d'utilisation raisonnable, à la méthode pour évaluer la viabilité de la suppression des frais d'itinérance supplémentaires au détail et aux informations que le fournisseur de services d'itinérance doit transmettre aux fins de cette évaluation, JO, 17 décembre 2016, L 344, p. 46 (ci-après « règlement d'exécution de la Commission »).

⁶ BEREC Guidelines on Regulation N° 531/2012, as amended by Regulation N°2015/2120 and Commission Implementing Regulation N° 2016/2286 (*lignes directrices concernant les services d'itinérance au détail*).

⁷ Article 6 quater, § 1^{er}, du règlement n° 531/2012.

⁸ Art. 10, § 1^{er}, du règlement d'exécution de la Commission.

⁹ Art. 2 (f) du règlement d'exécution de la Commission : « marge générée par les services mobiles » : le produit, avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement, de la vente de services mobiles autres que les services d'itinérance au détail fournis dans l'Union, à l'exclusion des coûts et recettes des services d'itinérance au détail.

¹⁰ Art. 7 et 8 du règlement d'exécution de la Commission.

services à d'autres fournisseurs de services d'itinérance dans l'Union (art. 7.1 et 7.2 du règlement d'exécution de la Commission).

14.2. les informations sur les coûts de détail propres à l'itinérance (art. 7.3 et 7.4 du règlement d'exécution de la Commission) :

14.2.1 les coûts de fonctionnement et de gestion des activités d'itinérance, et notamment tous les systèmes et logiciels d'informatique décisionnelle assurant le fonctionnement et la gestion de l'itinérance ;

14.2.2 les coûts relatifs aux paiements et à la compensation des données, et notamment les coûts liés à la compensation financière ainsi qu'à la compensation des données ;

14.2.3 les coûts relatifs à la négociation et à la conclusion des contrats, et notamment les frais externes et l'utilisation des ressources internes ;

14.2.4 les coûts supportés aux fins du respect des exigences relatives à la fourniture de services d'itinérance fixées aux articles 14 et 15 du règlement n° 531/2012, compte tenu de la politique d'utilisation raisonnable applicable adoptée par le fournisseur de services d'itinérance.

14.3. les coûts de détail liés et communs à la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés (art. 8 du règlement d'exécution de la Commission) :

14.3.1 les coûts de facturation et de recouvrement, et notamment tous les coûts associés au traitement, au calcul, à la production et à la présentation de la facture proprement dite ;

14.3.2 les coûts de vente et de distribution, notamment les coûts liés aux magasins et autres canaux de distribution nécessaires à la vente de services mobiles au détail ;

14.3.3 les coûts d'assistance à la clientèle, notamment les coûts liés à l'exploitation de tous les services d'assistance à la clientèle proposés à l'utilisateur final ;

14.3.4 les coûts de gestion des créances impayées, notamment les coûts liés à la renonciation aux créances irrécouvrables des clients et au recouvrement des créances impayées ;

14.3.5 les coûts de marketing, notamment toutes les dépenses relatives à la promotion des services mobiles.

15. Les coûts visés aux points 14.2.1, 14.2.2 et 14.2.3 sont pris en considération uniquement en proportion du ratio entre le volume global de trafic de services d'itinérance au détail réglementés de l'opérateur introduisant la demande et le volume global de trafic au détail sortant et de trafic de gros entrant de ses services en itinérance, suivant la méthode exposée à l'annexe II, points 1) et 2) du règlement d'exécution de la Commission et en proportion du ratio entre le volume global de trafic de ses services d'itinérance au détail dans l'Union et le volume global de trafic de ses services d'itinérance au détail à l'intérieur et à l'extérieur de l'Union, suivant la méthode exposée à l'annexe II, points 1) et 3) du règlement d'exécution de la Commission.

16. Les coûts visés au point 14.2.4 sont pris en considération uniquement en proportion du ratio entre le volume global de trafic des services d'itinérance au détail de l'opérateur dans l'Union et le volume global de trafic de ses services d'itinérance au détail à l'intérieur et à l'extérieur de l'Union, suivant la méthode exposée à l'annexe II, points 1) et 3) du règlement d'exécution de la Commission.
17. Les coûts visés au point 14.3 ne sont pris en considération qu'en proportion du ratio entre le volume global de trafic des services d'itinérance au détail dans l'Union de l'opérateur introduisant la demande et le volume global de trafic de tous les services mobiles au détail, exprimé sous forme de moyenne pondérée de ce ratio par service mobile, les pondérations reflétant les tarifs moyens respectifs des services d'itinérance en gros payés par l'opérateur suivant la méthode exposée à l'annexe II, points 1) et 4) du règlement d'exécution de la Commission.
18. Les informations relatives aux recettes¹¹ qui peuvent être prises en considération par le régulateur sont les suivantes :
 - 18.1. les recettes directement tirées du trafic ou de services mobiles au détail originaires d'un État membre visité, qui couvrent :
 - 18.1.1 les prix de détail perçus conformément à l'article 6 sexies du règlement n° 531/2012 pour le trafic dépassant les volumes fixés en vertu d'une politique d'utilisation raisonnable appliquée par le fournisseur de services en itinérance ;
 - 18.1.2 toutes les recettes tirées d'autres services d'itinérance réglementés conformément à l'article 6 sexies, paragraphe 3, du règlement n° 531/2012 ;
 - 18.1.3 tout tarif national de détail facturé à l'unité ou en sus de redevances fixes ponctuelles perçues pour la fourniture de services mobiles au détail et résultant de l'utilisation de ces services dans un État membre visité.
 - 18.2. une proportion des recettes globales tirées de la vente de services mobiles au détail sur la base de redevances fixes ponctuelles :
 - 18.2.1 si la vente de services mobiles au détail est groupée avec celle d'autres services ou de terminaux, seules les recettes liées à la vente de services mobiles au détail sont prises en considération. Ces recettes sont déterminées par référence au prix appliqué à la vente séparée de chacun des composants de la vente groupée, s'il est disponible, ou à la vente de services individuels présentant les mêmes caractéristiques.
 - 18.2.2 La proportion de recettes globales tirées de la vente de services mobiles au détail liées à la fourniture au détail de services d'itinérance réglementés est déterminée suivant la méthode exposée à l'annexe II, points 1) et 5) du règlement d'exécution de la Commission.
19. Les volumes¹², qui serviront à évaluer les données relatives aux coûts et aux recettes dans le cadre de l'introduction d'une première demande, peuvent être estimés sur la base d'une ou de plusieurs des données suivantes :

¹¹ Art. 9 du règlement d'exécution de la Commission.

¹² Art. 6 du règlement d'exécution de la Commission.

- 19.1. les volumes réels de services d'itinérance au détail réglementés fournis par l'opérateur présentant la demande au prix de détail réglementé applicable avant le 15 juin 2017 ;
 - 19.2. les prévisions de volumes de services d'itinérance au détail réglementés fournis après le 15 juin 2017, ces prévisions pour la période en question étant estimées sur la base de la consommation nationale réelle de services mobiles au détail et du temps passé en déplacement dans l'Union par les clients en itinérance de l'opérateur présentant la demande ;
 - 19.3. les prévisions de volumes de services d'itinérance au détail réglementés fournis après le 15 juin 2017, ces volumes étant estimés sur la base de la variation proportionnelle des volumes de services d'itinérance au détail réglementés survenue dans les formules tarifaires de l'opérateur représentant une part substantielle de la clientèle, sur laquelle l'opérateur a fixé les prix des services d'itinérance au détail réglementés au niveau des prix nationaux pendant une période d'au moins 30 jours, conformément à la méthode exposée à l'annexe I du règlement d'exécution de la Commission.
20. Si le régulateur décide de faire droit à la demande, la dérogation sera valable durant une période de 12 mois. Au terme de ces 12 mois, si l'opérateur souhaite continuer à appliquer des frais supplémentaires, il doit impérativement renouveler sa demande. Si la demande est renouvelée après 12 mois, les prévisions de volumes globaux de services d'itinérance réglementés sont adaptées sur la base du schéma moyen réel de la consommation de services mobiles nationaux multipliée par le nombre de clients en itinérance constaté et le temps qu'ils ont passé en déplacement dans les États membres visités au cours des 12 mois écoulés.
21. Après réception de la demande de dérogation, le régulateur dispose d'un mois pour autoriser l'application des frais supplémentaires. Si le régulateur estime que la demande est manifestement non fondée ou s'il considère qu'il a besoin d'informations supplémentaires, il dispose d'un nouveau délai de deux mois, durant lequel il donne à l'opérateur concerné la possibilité d'être entendu. Au terme de ce nouveau délai de deux mois, le régulateur prend une décision définitive autorisant, modifiant ou refusant l'application de frais supplémentaires.
22. Comme mentionné plus haut (§ 12), afin de pouvoir autoriser l'application de frais supplémentaires, le régulateur doit vérifier si la marge négative nette générée par les services d'itinérance au détail de l'opérateur est égale ou supérieure à 3 % de la marge générée par ses services mobiles (services d'itinérance exclus). Le règlement d'exécution de la Commission prévoit toutefois des exceptions. Ainsi, même si la marge est égale ou supérieure à 3 %, le régulateur peut refuser d'accorder l'autorisation s'il peut établir qu'en raison de circonstances particulières, il est improbable que la viabilité du modèle tarifaire national de l'opérateur soit compromise. Les circonstances suivantes sont citées à titre d'exemple¹³ :
- 22.1. l'opérateur introduisant la demande fait partie d'un groupe et il existe des éléments prouvant l'existence d'une tarification des transferts internes en faveur des autres filiales du groupe dans l'Union, notamment eu égard au déséquilibre significatif des tarifs en gros d'itinérance appliqués au sein du groupe ;

¹³ Art. 10 du règlement d'exécution de la Commission.

- 22.2. le niveau de concurrence sur les marchés nationaux est tel qu'il est possible d'absorber des marges réduites ;
 - 22.3. l'application d'une politique d'utilisation raisonnable plus restrictive et toujours conforme aux dispositions des articles 3 et 4 réduirait la marge nette générée par les services d'itinérance au détail à moins de 3 %.
- 23. Si le régulateur décide d'autoriser l'application de frais supplémentaires, il doit indiquer le montant de la marge négative nette générée par les services d'itinérance au détail qui peut être récupéré par l'application de frais supplémentaires.
 - 24. Enfin, les frais supplémentaires ne sont appliqués que dans la mesure nécessaire pour couvrir les coûts afférents à la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés, eu égard aux prix de gros maximaux applicables.

5. Analyse

5.1. Informations fournies par Nethys

Informations générales relatives à Nethys

- 25. L'opérateur Nethys est un « light MVNO » qui ne dispose pas de son propre réseau mobile. Il loue dès lors un accès de gros à son opérateur hôte (en l'occurrence Telenet). [confidentiel]
- 26. Nethys dispose toutefois d'un système de tarification, [confidentiel], qui lui permet d'émettre des factures en temps réel.
- 27. Les accords de gros relatifs aux services d'itinérance sont gérés par Telenet.[confidentiel]
- 28. Dès 2020, Nethys prévoit de migrer vers un statut de « full MVNO » [confidentiel].

Informations relatives au trafic

- 29. Comme prévu à l'article 6.1 du règlement d'exécution de la Commission, la demande de Nethys a été analysée sur la base d'une projection sur une période de 12 mois à compter de février 2019 des volumes globaux de services d'itinérance au détail réglementés.
- 30. Cette projection a été réalisée à partir d'informations internes de Nethys conformément à l'article 6.1.b) du règlement d'exécution de la Commission.
- 31. En effet, Nethys a fourni des informations basées sur l'utilisation réelle de services mobiles d'itinérance dans l'Union européenne de janvier 2016 à janvier 2019. Sur la base de ces informations relatives à l'utilisation réelle, Nethys a effectué une projection s'étendant de février 2019 à janvier 2020.
- 32. La projection est basée sur la consommation nationale réelle de services mobiles et sur le temps passé en itinérance dans l'UE par les clients de Nethys. Le temps passé en itinérance a été estimé à [confidentiel], sur la base des statistiques de Voo de 2017, 2018 et 2019.
- 33. Étant donné que le trafic en itinérance peut varier de mois en mois, l'effet saisonnier a été pris en compte afin de répartir l'utilisation de l'itinérance sur l'ensemble de l'année. Par

conséquent, l'effet saisonnier de 2018 est appliqué à 2019 et à janvier 2020. Celui-ci révèle qu'une large portion du trafic d'itinérance est générée entre juillet et septembre.

Informations relatives à la clientèle mobile

34. Nethys a lancé ses activités mobiles (« VOOmobile ») en 2013. [confidentiel]
35. Nethys a fourni des informations concernant les ajouts bruts¹⁴ et nets¹⁵ attendus (en tenant compte des « taux d'attrition »), séparément pour tous ses plans et options tarifaires. Ces projections sont conformes aux chiffres des derniers mois.
36. Pour la période allant de 2016 à janvier 2019, ces informations proviennent des données actuelles du rapport de performance de Nethys (VOO). Pour le reste de l'année 2019 et janvier 2020, une projection a été établie sur la base des résultats des ventes.

Informations relatives aux coûts

37. Nethys a renseigné les coûts suivants :
 - 37.1. les coûts fournis sur la base de l'art. 7.1. a) du règlement d'exécution de la Commission (coûts d'achat de l'accès de gros aux services d'itinérance). Cela concerne le total des paiements de gros pour le trafic déséquilibré dans l'Union pour la voix, les SMS et les données mobiles :
 - 37.1.1 Coûts liés aux services fournis par Telenet en tant que MVNO enabler envers Nethys**

Il s'agit des coûts liés au fait que Telenet gère tous les accords d'interconnexion et entre opérateurs. Les informations fournies à ce sujet ont pu être vérifiées sur la base du contrat et des factures entre Telenet et Nethys, fournis par Nethys.
 - 37.1.2 Coûts liés au trafic consommé**

Il s'agit de coûts de gros que Nethys doit payer à Telenet par minute d'appel consommée, SMS, donnée mobile. Les informations fournies ont pu être vérifiées sur la base du contrat et des factures entre Telenet et Nethys, fournis par Nethys.
 - 37.1.3 Coûts liés aux services [confidentiel] en tant que fournisseur de services d'itinérance**

Il s'agit de coûts mensuels récurrents [confidentiel] pour la fourniture de services d'itinérance lors d'une migration de Nethys vers un statut de « full MVNO » [confidentiel]
 - 37.2. Coûts communiqués sur la base de l'art. 8.1 du règlement d'exécution de la Commission. Conformément aux règles et aux formules de l'annexe II, Nethys a pris en compte une part des coûts de détail liés et communs à la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés :

¹⁴ Les ajouts bruts concernent le nombre total de nouveaux clients (nombre total de clients entrants)

¹⁵ Les ajouts nets tiennent compte du nombre de clients sortants (nombre total de clients entrants - nombre total de clients sortants)

- 37.2.1 **Art. 8. 1. a) : Coûts liés au système de tarification en temps réel [confidentiel]**
Les factures de Nethys sont envoyées [confidentiel], un système de tarification en temps réel d'un fournisseur externe. Des coûts sont facturés par carte SIM, ainsi que des frais de maintenance mensuelle, notamment. Les informations fournies à ce sujet ont pu être vérifiées sur la base du contrat et des factures [confidentiel], fournis par Nethys.
- 37.2.2 **Art. 8. 1. b) Commissions sur les ventes** : les équipes de vente externes reçoivent une commission pour la vente de produits mobiles. Cette commission est payée par ajout brut.
- 37.2.3 **Art. 8. 1. c) Agents de call centers mobiles** : il s'agit de coûts par RGU par mois. Les coûts correspondants sont uniquement liés à un call center spécifique pour l'activité mobile. Pour 2018, les chiffres réels ont été extraits des systèmes financiers de Nethys. Ces mêmes coûts unitaires sont ensuite appliqués à la future clientèle, en tenant compte du fait qu'une plus grande clientèle générera davantage d'appels et demandera plus de ressources. [confidentiel], les ressources actuelles ne suffisent pas pour traiter de tels volumes supplémentaires.
- 37.2.4 **Art. 8.1. a) Coûts d'impression des factures mobiles** : les clients de VOOmobile reçoivent tous une facture séparée de leurs services fixes. Les coûts pris en compte sont (donc) uniquement liés aux coûts de facturation pour l'activité mobile. Pour 2018, les chiffres ont été extraits des systèmes financiers de Nethys. Ces mêmes coûts sont appliqués à la situation future. Les coûts dépendent du nombre de clients.
- 37.2.5 **Art. 8.1.d) Créances impayées** : le montant des recettes perdues à la suite de factures impayées. La proportion de créances impayées est exprimée au moyen d'un pourcentage des recettes de détail mensuelles totales. Pour l'année 2018, Nethys a fourni à l'IBPT un aperçu du montant total qui n'est pas couvert pour ses clients. Le même pourcentage de créances impayées par rapport aux recettes est appliqué pour 2019 et janvier 2020.
- 37.2.6 **Art. 8.1 e) Coûts de marketing** : les coûts pour les médias et la production qui peuvent être directement attribués aux activités mobiles. Nethys a fourni à l'IBPT un aperçu de tous les coûts de marketing en 2018, avec une subdivision selon le type de coûts de marketing (publicités TV, panneaux extérieurs, publicités imprimées, en ligne...) et sur la base des factures. [confidentiel]

38. Selon l'article 8.2 du règlement d'exécution de la Commission, les coûts fournis sur la base de l'article 8.1 ne peuvent être pris en considération qu'en proportion du ratio entre le volume global de trafic des services d'itinérance au détail dans l'Union de l'opérateur introduisant la demande et le volume global de trafic de tous les services mobiles au détail, exprimé sous forme de moyenne pondérée de ce ratio par service mobile, les pondérations reflétant les tarifs moyens respectifs des services d'itinérance en gros payés par l'opérateur suivant la méthode exposée à l'annexe II, points 1) et 4), du règlement d'exécution de la Commission.
39. Les coûts repris ci-dessus et fournis sur la base de l'article 8.1 ont été pris en compte selon la méthode détaillée à l'article 8.2 du règlement d'exécution de la Commission.

Informations relatives aux recettes

40. Nethys a fourni les informations suivantes relatives aux recettes :
- 40.1. les recettes tirées directement du trafic en itinérance. Ces informations sont basées sur l'article 9.2.c) du règlement d'exécution de la Commission, selon lequel le régulateur peut prendre en compte des informations relatives à tout tarif national de détail facturé à l'unité ou en sus de redevances fixes ponctuelles perçues pour la fourniture de services mobiles au détail et résultant de l'utilisation de ces services dans un État membre visité.
 - 40.2. Une proportion des recettes globales tirées de la vente de services mobiles au détail sur la base de redevances fixes ponctuelles. La proportion prise en compte par Nethys a été calculée conformément aux règles de l'article 9.4 du règlement d'exécution de la Commission.
41. Les informations fournies par Nethys peuvent être classées en trois catégories :
- l'utilisation moyenne par *revenue generating unit* (RGU)
 - la contribution moyenne aux recettes par type d'utilisation et par RGU
 - l'utilisation moyenne de l'itinérance par utilisation et par RGU avec et sans Roam Like at Home
42. Ces trois catégories sont détaillées ci-dessous.
- **Utilisation moyenne par RGU**
 - Les volumes totaux proviennent de leur service Business Intelligence et sont analysés à l'aide des factures de gros.
 - Pour le reste de 2019 et 2020, une projection a été réalisée sur la base des évolutions actuelles, qui devraient se poursuivre de la même manière.
 - [confidentiel] .
 - **Contribution moyenne aux recettes par type d'utilisation**
 - Afin de calculer la consommation moyenne par type d'utilisation et par RGU, le montant total facturé par type d'utilisation a été divisé par le nombre de RGU actives à la fin de la même période.
 - Pour la période allant de 2016 à janvier 2019, la contribution totale aux recettes par type d'utilisation provient du service Business Intelligence de Nethys.
 - Pour le reste de l'année 2019 et janvier 2020, une projection a été établie sur la base des indicateurs de performance actuels de Nethys (VOO) : Le même modèle que 2018 est appliqué et la nouvelle réglementation au niveau des appels intra-européens a été prise en compte à partir de mai 2019.
 - **Utilisation moyenne de l'itinérance**
 - Afin d'estimer l'utilisation de l'itinérance en 2019 et en 2020, une projection a été effectuée sur la base de la consommation nationale, en prenant en compte le temps passé à l'étranger. Cette estimation est appliquée à partir de février 2019.
 - Comme déjà mentionné ci-dessus (§ 32), l'itinérance européenne par RGU par an est estimée en moyenne à [confidentiel], sur la base des statistiques de Voo de 2017, 2018 en 2019.
 - Étant donné que le trafic en itinérance peut fortement varier de mois en mois, l'effet saisonnier a été pris en compte afin de répartir l'utilisation de l'itinérance sur l'ensemble de l'année. Par conséquent, l'effet saisonnier actuel de 2018 est appliqué à 2019 et à janvier 2020. Celui-ci révèle qu'une large portion du trafic d'itinérance est générée entre juillet et septembre.

➤ **Consommation totale par type d'utilisation**

- La consommation totale par RGU est multipliée par le nombre de RGU actives à la fin de la période.
- Une correction est appliquée pour exclure tout trafic non européen.

5.2. Marge négative nette générée par les services d'itinérance au détail

43. Comme mentionné plus haut, afin de pouvoir autoriser l'application de frais supplémentaires, le régulateur doit vérifier si la marge négative nette générée par les services d'itinérance au détail de l'opérateur est égale ou supérieure à 3 % de la marge générée par ses services mobiles (services d'itinérance exclus).¹⁶
44. Le tableau ci-dessous reprend les informations, transmises par Nethys à l'IBPT, prises en compte dans le calcul de la marge négative nette générée par les services d'itinérance au détail, le montant de cette marge et le pourcentage que cette marge représente par rapport à la marge générale générée par les services mobiles de Nethys.
45. Il résulte de ce tableau que la marge négative nette générée par les services d'itinérance au détail de Nethys est égale à [confidentiel] de la marge générée par ses services mobiles (services d'itinérance exclus).
46. Les explications suivent ci-dessous, par catégorie de recettes ou de coûts mentionnée, concernant les différences entre les chiffres de la période écoulée (02/2018 - 01/2019) et les projections réalisées pour la période allant de 02/2019 à 01/2020 (dernière colonne).

Recettes mobiles totales

47. En ce qui concerne les recettes mobiles totales, les chiffres transmis par Nethys indiquent [confidentiel]. Sur la base des résultats de consommation actuels de Nethys, les projections suivantes sont effectuées pour 2019 et janvier 2020.

Utilisation moyenne par RGU :

- Données mobiles = [confidentiel]
- MMS = [confidentiel]
- SMS = [confidentiel]
- Voix = [confidentiel]

48. Cette projection est basée sur :
- des informations sur la consommation réelle
 - [confidentiel].
 - des informations issues des rapports annuels de l'IBPT.
 - des informations issues des rapports annuels publiés par d'autres opérateurs mobiles belges.
 - [confidentiel]

Frais d'interconnexion et d'itinérance

49. Les frais d'interconnexion et d'itinérance dépendent de la consommation et augmentent proportionnellement ; l'augmentation de la consommation de données mobiles a la plus grande influence à ce niveau.

Coûts de tiers

50. Les chiffres indiqués par Nethys renvoient à une [confidentiel] .

¹⁶ Conformément à l'article 10, § 1^{er}, du règlement d'exécution de la Commission.

Coûts de marketing

51. Nethys a prévu un budget marketing de [confidentiel] pour l'avenir, par rapport à son budget de 2018.

Provision de créances impayées

52. En ce qui concerne la provision pour les débiteurs douteux, le même pourcentage du chiffre d'affaires total a été appliqué que pour la période précédente, à savoir [confidentiel]

Autres coûts d'exploitation

53. Les coûts d'exploitation comprennent les commissions sur les ventes, les dépenses pour le call center et les coûts d'impression. [confidentiel]

EBITDA pour la section des activités mobiles

54. [confidentiel]

Marge nette de l'itinérance au détail

55. [confidentiel]

Marge des services mobiles en vertu de l'article 2 (2) (f)

56. [confidentiel]

Pourcentage d'évaluation (marge nette de l'itinérance au détail/marge des services mobiles)

57. Selon les règles, ce pourcentage peut s'élever à 3 % ou plus, afin que les frais d'itinérance puissent être approuvés par le régulateur. [confidentiel]

5.3. Frais d'itinérance supplémentaires

58. L'article 6 quater du règlement n° 531/2012 du 13 juin 2012 prévoit qu'en cas de dérogation, les frais supplémentaires ne sont appliqués que dans la mesure nécessaire pour couvrir les coûts afférents à la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés, eu égard aux prix de gros maximaux applicables.

59. Nethys propose d'appliquer des frais supplémentaires uniquement à partir d'un certain volume journalier.

60. Les volumes journaliers proposés sont les suivants :

- Appels sortants : 60 minutes
- SMS sortants : 60 SMS
- Données mobiles : 200 MB

61. En cas de dépassement de ces volumes journaliers, Nethys prévoit d'appliquer des frais supplémentaires équivalents aux tarifs d'itinérance de gros : € 0,039/min, € 0,012/SMS et € 0,005/MB pour 2019 et € 0,004/MB pour 2020 (TVA comprise).

62. Nethys ne prévoit pas d'appliquer des frais supplémentaires pour les SMS et les appels entrants. Elle ne définit dès lors aucune limite journalière pour ces services.

63. Il ressort des informations fournies par Nethys que les coûts afférents à la fourniture de services d'itinérance durant les 12 derniers mois sont supérieurs aux frais supplémentaires proposés. En effet, Nethys encourt par exemple des coûts liés et communs qui ne sont pas pris en compte lors de la détermination du montant des frais supplémentaires.

64. Les frais supplémentaires proposés ne lui permettent dès lors pas de récupérer entièrement les coûts encourus, mais uniquement de limiter les pertes.
65. Au vu de ce qui précède, l'IBPT considère que le système d'application de frais supplémentaires proposé par Nethys ainsi que le montant de ceux-ci sont conformes aux règles de l'article 6 quater du règlement n° 531/2012 du 13 juin 2012.

6. Consultation des régulateurs du secteur de l'audiovisuel

66. L'article 3 de l'accord de coopération prévoit la consultation des régulateurs médias pour les projets de décision concernant les réseaux de communications électroniques :

« Chaque projet de décision d'une autorité de régulation relatif aux réseaux de communications électroniques est transmis par cette autorité aux autres autorités de régulation énumérées à l'article 2, 2°, du présent accord de coopération.

Les autorités de régulation consultées font part de leurs remarques à l'autorité de régulation qui a transmis le projet de décision dans les 14 jours civils. Dans ce délai, chacune des autorités de régulation consultées peut demander que la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques (ci-après dénommée la CRC) soit saisie du projet de décision. Cette demande d'envoi immédiat à la CRC est motivée.

L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques que lui ont fournies les autres autorités de régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent, après réception du projet de décision modifié, d'un délai de 7 jours civils pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié.

Les projets de décision et les remarques y afférentes sont toujours motivés du point de vue de la compétence légale de celui qui transmet le projet de décision ou la remarque.

Au-delà des délais prévus aux alinéas 2 et 3, le projet de décision est présumé, sauf preuve contraire, ne pas porter atteinte aux compétences des autres autorités de régulation. »

67. Le projet de décision a été soumis aux régulateurs médias pour consultation le 23 mai 2019.
68. Le VRM a répondu le 7 juin 2019.
69. Le CSA a répondu le 6 juin 2019.
70. Le Medienrat a répondu le 5 juin 2019.
71. Les trois régulateurs ont indiqué qu'ils n'avaient pas de commentaires au sujet du projet de décision notifié.

7. Décision

72. Il ressort de ce qui précède que la marge négative nette générée par les services d'itinérance au détail de Nethys [confidentiel] de la marge générée par ses services mobiles (services d'itinérance exclus).
73. Étant donné que le montant de la marge négative nette générée par les services d'itinérance au détail par les services mobiles de détail de Nethys est supérieure à 3 % de la marge générée par ses services mobiles (services d'itinérance exclus), l'IBPT autorise l'application par Nethys de frais supplémentaires aux clients en itinérance sur le territoire de l'Union européenne¹⁷. Le montant et les modalités d'application de ces frais supplémentaires sont définis ci-après.
74. Nethys ne peut appliquer des frais supplémentaires qu'aux SMS et appels sortants et aux services mobiles, et uniquement en cas de dépassement des limites journalières suivantes :
- Appels sortants : 60 minutes ;
 - SMS sortants : 60 SMS ;
 - Données mobiles : 200 MB.
75. Aucun frais supplémentaire ne peut être appliqué aux appels et SMS entrants.
76. Les montants des frais supplémentaires autorisés sont les suivants :
- Appels sortants : € 0,039/min (TVA incl.);
 - SMS sortants : € 0,012/SMS (TVA incl.);
 - Données mobiles : € 0,005/MB pour 2019 et € 0,004/MB pour 2020 (TVA incl.).
77. Cette décision entrera en vigueur le 15 juin 2019. La présente décision a une validité de 12 mois.

8. Voies de recours

Conformément à l'article 2, § 1^{er}, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour des marchés de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.

La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par l'article 2, § 2, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

¹⁷ Ainsi que sur le territoire des pays faisant partie de l'EFTA, c'est-à-dire la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil