

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

**I B P T**

---

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 19 mai 2018  
CONCERNANT  
LA POSSIBILITÉ DE FACTURATION PAR NETHYS DE FRAIS  
SUPPLÉMENTAIRES SUR BASE DE L'ARTICLE 6 QUATER DU RÈGLEMENT  
(UE) NO 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. Remarques liminaires.....	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 AU DÉTAIL SUPPLÉMENTAIRES.....	5
5. Analyse.....	9
5.1. INFORMATIONS FOURNIES PAR NETHYS.....	9
<i>Informations générales relatives à Nethys.....</i>	9
<i>Informations relatives à la base de clients mobiles.....</i>	10
<i>Informations relatives aux coûts.....</i>	11
<i>Informations relatives aux revenus.....</i>	12
5.2. MARGE NÉGATIVE NETTE GÉNÉRÉE PAR LES SERVICES D'ITINÉRANCE AU DÉTAIL.....	13
5.3. FRAIS D'ITINÉRANCE SUPPLÉMENTAIRES.....	15
6. Consultation des régulateurs du secteur de l'audiovisuel.....	16
7. Décision.....	16
8. Voies de recours.....	17

## 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'Union<sup>1</sup> (ci-après « Règlement n°531/2012 »), tel que modifié par le Règlement 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 n° 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union<sup>2</sup> (ci-après « Règlement n°2015/2120 »), ainsi que par le Règlement n° 2017/920 du Parlement européen et du Conseil du 17 mai 2017 modifiant le Règlement n° 531/2012 en ce qui concerne les règles applicables aux marchés de gros de l'itinérance (ci-après « Règlement n°2017/920 »).

## 2. Remarques liminaires

2. Lorsque le Règlement n°531/2012 du 13 juin 2012 est mentionné, nous faisons référence au Règlement tel que modifié par le Règlement n°2015/2120 du 25 novembre 2015, ainsi que par le Règlement n°2017/920 du 17 mai 2017.

## 3. Rétroactes

3. Par un courriel du 29 mars 2018, Nethys a transmis à l'IBPT une nouvelle<sup>3</sup> demande de dérogation sur base de l'article 6 quater du Règlement n°531/2012.
4. Nethys a transmis en date du 18 avril 2018 des informations complémentaires.

## 4. Contexte juridique

### 4.1 Cadre réglementaire

5. Le Règlement n°531/2012 prévoit en son article 6 bis qu'à partir du 15 juin 2017, les fournisseurs de services roaming ne peuvent plus facturer des frais supplémentaires aux clients en roaming dans l'Union européenne<sup>4</sup> :

*« 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*

---

<sup>1</sup> JOUE, 30 juin 2012, L 172, page 10

<sup>2</sup> JOUE, 26 novembre 2015, L 310, page 1

<sup>3</sup> Nethys avait introduit une demande de dérogation en 2017, accordée par le conseil de l'IBPT par sa décision du 24 mai 2017.

<sup>4</sup> Ainsi que dans les pays faisant partie de l'EFTA, c'est-à-dire le Norvège, l'Islande et le Liechtenstein.

*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. »*

6. Par conséquent, selon l'article 6 bis, le tarif applicable aux services mobiles utilisés en roaming dans l'UE depuis le 15 juin 2017 doit être équivalent au tarif national de détail. Ce nouveau régime est plus communément appelé « Roam Like at home » ou « RLAH ».
7. Le Règlement n°531/2012 prévoit également des exceptions au régime de RLAH de l'article 6 bis. En effet, selon l'article 6 quater, les fournisseurs de services de roaming peuvent demander une dérogation au régime 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 roaming pourra appliquer des frais supplémentaires de détail lui permettant de couvrir les coûts afférents à la fourniture de services de roaming de détail, 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 au détail supplémentaires aux articles 6 à 10 de son Règlement d'exécution n°2016/2286 du 15 décembre 2016 fixant entre autres 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 évaluation<sup>5</sup>.
10. Par ailleurs, 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 relatives au Règlement n°531/2012 et au Règlement d'exécution n°2016/2286<sup>6</sup>.

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

11. Les fournisseurs de services de roaming peuvent faire appel au mécanisme de viabilité de la suppression des frais d'itinérance au détail supplémentaires s'ils ne sont pas en mesure de couvrir l'ensemble des coûts réels et prévisionnels afférents à la fourniture de services d'itinérance réglementés<sup>7</sup>.
12. Ils doivent pour ce faire 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 égale ou supérieure à 3 % de la marge générée par ses services mobiles<sup>8</sup>. La marge nette<sup>9</sup> générée par les services de roaming de détail est équivalente au montant résultant de la différence entre les revenus tirés de la fourniture des services de roaming 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 revenus, et les volumes globaux de services de roaming au détail réglementés fournis par l'opérateur. Les informations fournies en support de la demande doivent toujours être étayées par des justificatifs.
14. Les informations relatives aux coûts<sup>10</sup> qui peuvent être prises en considération par le régulateur sont les suivantes :

---

<sup>5</sup> 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, JOUE, 17 décembre 2016, L 344, page 46 (ci-après « Règlement d'exécution de la Commission »)

<sup>6</sup> BEREC Guidelines on Regulation N° 531/2012, as amended by Regulation N°2015/2120 and Commission Implementing Regulation N°2016/2286 (*Lignes directrices sur l'itinérance de détail*).

<sup>7</sup> Art. 6 quater, §1<sup>er</sup> du Règlement n°531/2012.

<sup>8</sup> Art. 10, §1<sup>er</sup> du Règlement d'exécution de la Commission.

<sup>9</sup> 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;

<sup>10</sup> Art. 7 et 8 du Règlement d'exécution de la Commission.

- 14.1. Des informations relatives aux coûts d'achat de l'accès de gros aux services de roaming, 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 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. Des informations relatives aux coûts de détail propres aux services de roaming (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 de roaming 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 de roaming 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 de roaming 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 de roaming au détail dans l'Union et le volume global de trafic de ses services de roaming 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 de roaming au détail de l'opérateur dans l'Union et le volume global de trafic de ses services de roaming 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 revenus<sup>11</sup> qui peuvent être prises en considération par le régulateur sont les suivantes :
  - 18.1. Les revenus tirés directement 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 de roaming;
    - 18.1.2 Toutes les recettes tirées d'autres services de roaming 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 revenus globaux tirés 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

---

<sup>11</sup> Art. 9 du Règlement d'exécution de la Commission.

la méthode exposée à l'annexe II, points 1) et 5) du Règlement d'exécution de la Commission.

19. Les volumes<sup>12</sup>, qui serviront à évaluer les informations relatives aux coûts et revenus lors de l'introduction d'une première demande, peuvent être estimés sur base d'une ou plusieurs des informations suivantes :
  - 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 pouvoir continuer à appliquer des surcharges, 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 roaming 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 roaming 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

---

<sup>12</sup> Art. 6 du Règlement d'exécution de la Commission.



national de l'opérateur soit compromise. Les circonstances suivantes sont citées à titre d'exemple<sup>13</sup> :

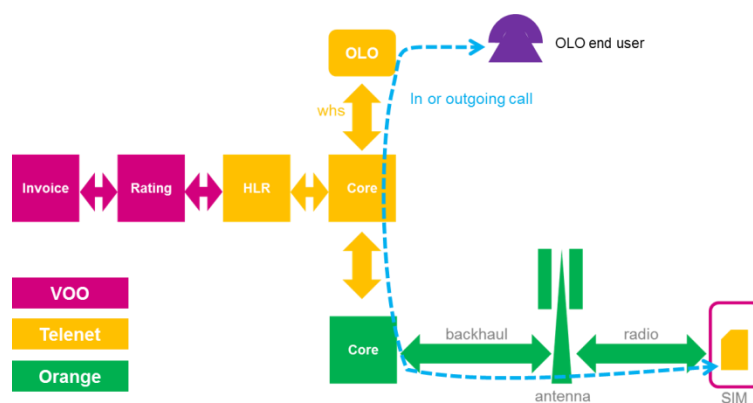
- 22.1. l'opérateur introduisant la demande fait partie d'un groupe et il existe des éléments prouvant l'existence d'une tarification des transferts internes en faveur des autres filiales du groupe dans l'Union, notamment eu égard au déséquilibre significatif des tarifs en gros d'itinérance appliqués au sein du groupe;
  - 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 quel est le montant de la marge négative nette générée par les services de roaming qui peut être récupérée 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<sup>14</sup>). La durée du contrat entre Nethys et Telenet s'étend jusque fin 2018.



<sup>13</sup> Art. 10 du Règlement d'exécution de la Commission.

<sup>14</sup> Dans le cas d'espèce Telenet est lui-même un Full MVNO qui gère son propre réseau cœur et loue un accès de gros au réseau d'accès radio d'Orange. La durée du contrat mobile entre Telenet et Orange s'étend jusque fin 2018. A partir de janvier 2019 Telenet utilisera son propre réseau accés (l'ancien réseau de Base).

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 de roaming sont gérés par Telenet. Ce dernier facture notamment à Nethys des frais relatifs aux services de roaming. La fraction de frais qui est purement liée à l'accès roaming de gros est basée sur les tarifs régulés actuellement en vigueur, et est adaptée automatiquement en cas de modification de ces derniers.
28. Nethys prévoit de migrer vers un statut de full MVNO [confidentiel].<sup>15</sup>

#### 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 base d'une projection sur une période de 12 mois à compter du 15 juin 2018 au plus tôt, 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 des services mobiles en roaming dans l'Union européenne de janvier 2016 à janvier 2018. Sur base de ces informations relatives à l'utilisation réelle, Nethys a effectué une projection s'étendant de février 2018 à janvier 2019.
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 base des statistiques Voo de 2017.
33. Étant donné que le trafic en itinérance peut différer de mois en mois, le caractère saisonnier a été pris en compte afin de répartir l'utilisation de l'itinérance sur l'ensemble de l'année. Par conséquent, le caractère saisonnier de 2017 est appliqué en 2018 et janvier 2019. Celui-ci révèle qu'une large portion du trafic d'itinérance est générée au cours des mois de juillet-septembre.

#### Informations relatives à la base de clients mobiles

34. Nethys a lancé ses activités mobiles ('VOOmobile') en 2013. Étant donné qu'il s'agit d'un service relativement nouveau possédant un grand potentiel de croissance, Nethys s'attend à accueillir de nombreux nouveaux clients au cours des mois et années à venir. Toutefois, le marché mobile en Belgique est plutôt concurrentiel, ce qui se traduit par un taux d'attrition très élevé pour tous leurs plans tarifaires.
35. Nethys a fourni des informations concernant les gross adds<sup>16</sup> et net adds<sup>17</sup> attendus (en tenant compte des chiffres d'attrition), et ce séparément pour tous leurs plans et options tarifaires. Ces projections sont conformes aux chiffres issus de ces derniers mois.

---

<sup>15</sup> <https://press.telenet.be/nethys-et-telenet-concluent-un-important-partenariat-concernant-loffre-voomobile>

36. Pour 2016, 2017 et janvier 2018, ces informations proviennent des données actuelles du rapport de performance de Nethys (VOO). Pour le reste de 2018 et janvier 2019, 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. Coûts fournis sur base de l'art. 7.1. a) du Règlement d'exécution de la Commission (coûts de l'achat de l'accès de gros aux services d'itinérance). Cela concerne le total des paiements de gros pour le trafic non équilibré 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 toutes les conventions d'interconnexion et entre opérateurs. Les informations fournies à ce sujet ont pu être vérifiées sur base du contrat et 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 base du contrat entre Telenet et Nethys, fourni par Nethys.

- 37.2. Coûts fournis sur base de l'art. 8.1 du Règlement d'exécution de la Commission. Conformément aux prescriptions et formules de l'annexe II, Nethys a pris en compte une proportion de coûts de détail liés et communs à la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés:

**37.2.1 Art. 8. 1. a) : Coûts liés au moteur de tarification en temps réel dédié [confidentiel] (fournisseur externe).**

Les factures de Nethys sont envoyées via [confidentiel], un moteur de tarification en temps réel d'un fournisseur externe. Un coût est facturé par carte SIM, ainsi qu'entre autres des frais d'entretien mensuels. Les informations fournies à ce sujet ont pu être vérifiées sur base du contrat et 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 gross-add.

- 37.2.3 **Art. 8. 1. c) Agents de call center mobile :** il s'agit d'un coût par RGU par mois. Les coûts correspondants sont uniquement liés à un call-center dédié pour l'activité mobile. Pour 2017, les chiffres réels sont extraits des systèmes financiers de Nethys. Ce même coût unitaire est alors appliqué à la future clientèle, en tenant compte du fait qu'une plus grande clientèle générera davantage d'appels et demandera plus

---

<sup>16</sup> Les gross adds concernent le total de nouveaux clients (total de clients entrants)

<sup>17</sup> Les net adds tiennent compte du nombre de clients sortants (total de clients entrants – total de clients sortants)

de moyens. Étant donné que VOOmobile est une activité en pleine croissance, les moyens actuels ne suffisent pas à traiter de tels volumes supplémentaires.

- 37.2.4 **Art. 8.1. a) Coûts d'impression des factures mobiles** : les clients 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 2017, les chiffres ont été extraits des systèmes financiers de Nethys. Ces mêmes coûts sont appliqués à l'avenir. Les coûts dépendent du nombre de clients.
- 37.2.5 **Art. 8.1.d) Créances impayées** : le montant du revenu perdu à la suite de factures impayées. Le ratio de créances impayées est exprimé au moyen d'un pourcentage par rapport aux revenus de détail mensuels totaux. Pour l'année 2017, Nethys a fourni à l'IBPT un aperçu du montant total non recouvert pour ses clients. Le même pourcentage de créances impayées par rapport aux recettes est appliqué pour 2018 et janvier 2019.
- 37.2.6 **Art. 8.1.e) Coûts de marketing** : coûts de médias et de production directement attribués à l'activité mobile. Nethys a fourni à l'IBPT un aperçu de tous les coûts de marketing en 2017, avec une subdivision selon le type de coûts de marketing (publicités TV, panneaux extérieurs, publicités imprimées, en ligne...) et reposant sur des factures. [Confidentiel].

38. Selon l'article 8.2 du Règlement d'exécution de la Commission, les coûts fournis sur 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 base de l'article 8.1 ont été pris en compte selon la méthodologie détaillée à l'article 8.2 du Règlement d'exécution de la Commission.

#### Informations relatives aux revenus

40. Nethys a fourni les informations suivantes relatives aux revenus :
- 40.1. Informations sur 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 Etat membre visité.
- 40.2. Une proportion des recettes globales tirées de la vente de services mobiles au détail sur base de redevances fixes ponctuelles. La proportion prise en compte par Nethys a été calculée conformément au prescrit 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 aux revenus moyenne par type d'utilisation et par RGU
- l'utilisation de l'itinérance moyenne estimée 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 2018 et 2019, une projection a été réalisée sur la base des évolutions actuelles, qui devraient se poursuivre de la même manière.
- [Confidentiel]

➤ **Contribution aux revenus moyens par type d'utilisation**

- Afin de calculer l'utilisation moyenne par type d'utilisation et par RGU, le montant total facturé de chaque type d'utilisation a été divisé par le nombre de RGU actives à la fin de la même période
- Pour 2016, 2017 et janvier 2018 la contribution totale aux revenus par type d'utilisation provient du service Business Intelligence de Nethys.
- Pour le reste de 2018 et janvier 2019, une projection a été établie sur la base des indicateurs de performance actuels de Nethys (VOO) : [Confidentiel]

➤ **Utilisation de l'itinérance moyenne**

- Afin d'estimer l'utilisation de l'itinérance en 2018 et 2019, 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 2018.
- Comme déjà mentionné supra (§32), l'on estime une moyenne de 12 jours d'itinérance européenne par RGU par an, basée sur les statistiques de Voo de 2017.
- Étant donné que l'itinérance est très différente selon le mois, le caractère saisonnier a été pris en compte pour répartir l'utilisation de l'itinérance sur l'ensemble de l'année. Par conséquent, le caractère saisonnier actuel de 2017 est appliqué en 2018 et janvier 2019. Celui-ci révèle qu'une large portion du trafic d'itinérance est générée au cours des mois de juillet-septembre.

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

- L'utilisation 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 supra, 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 roamings exclus).<sup>18</sup>
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

<sup>18</sup> Conformément à l'article 10 §1 du Règlement d'exécution de la Commission.

détail, le montant de cette marge, et le pourcentage que cette marge représente par rapport à la marge générée par les services mobiles de Nethys.

[Confidentiel]

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 roamings exclus).
46. Ci-dessous, des explications sont données, par catégorie de revenus ou de coûts mentionnée, concernant les différences entre les chiffres de la période écoulée (02/2017 - 01/2018) et les projections réalisées (dernière colonne).

*Revenus mobiles totaux*

47. En ce qui concerne les revenus mobiles totaux, les chiffres transmis par Nethys indiquent [confidentiel]. Selon Nethys, cela s'explique tant par l'augmentation prévue de la consommation de données que par l'augmentation de l'« install base » (nombre de clients). Sur la base des résultats de consommation actuels de Nethys, les projections suivantes sont effectuées pour 2018 et 2019.

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
    - Comme l'indiquent les chiffres réels, Nethys enregistre une augmentation significative de l'utilisation des données.
    - Des informations issues du rapportage annuel de l'IBPT.
    - Des informations issues des rapports annuels publiés par d'autres opérateurs mobiles belges.
  - L'augmentation du nombre de clients
  - Année complète des conditions d'itinérance RLAH

*Frais d'interconnexion et d'itinérance*

49. Les frais d'interconnexion et d'itinérance sont dépendants de la consommation (en augmentation) et augmentent proportionnellement ; l'augmentation de la consommation de données mobiles en est la principale influence.

*Coûts de tiers*

50. Les chiffres transmis par Nethys indiquent une diminution des coûts de tiers de [confidentiel]. [Confidentiel].

*Coûts de marketing*

51. Nethys a prévu un budget de marketing de [confidentiel] pour l'avenir, en comparaison avec son budget pour 2017.

*Provision de créance impayée*

52. Concernant la provision pour les débiteurs douteux, le même pourcentage du chiffre d'affaires total que celui de la période précédente a été maintenu, [confidentiel].

*Autres coûts d'exploitation*

53. Les coûts d'exploitation comprennent les commissions de vente, les dépenses pour le call center et les frais d'impression. La différence au niveau des coûts d'exploitation est insignifiante.

*EBITDA pour l'unité activité mobile*

54. [Confidentiel]

*Marge nette détail itinérance*

55. La marge de détail de l'itinérance négative est significativement plus élevée pour la période 2018-2019 pour trois raisons principales: l'année totale des conditions d'itinérance RLAH, l'augmentation de l'utilisation de l'itinérance internationale des clients et un plus grand nombre de clients. .

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

56. La marge EBITDA mobile, sans les activités d'itinérance, reste rentable pour Nethys mais diminue de manière significative

*Pourcentage d'évaluation (marge nette détail itinérance négative/marge services mobiles)*

57. Selon les prescriptions, 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, la surcharge n'est appliquée que dans la mesure nécessaire pour couvrir les coûts afférents à la fourniture des services d'itinérance au détail réglementés, eu égard aux prix maximaux de gros applicables.
59. Nethys propose d'appliquer une surcharge uniquement au-delà 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 surcharges équivalentes aux tarifs d'itinérance de gros : 3.8€/min, 1.2€/SMS et 0.7€/MB (TVAC).
62. Nethys ne prévoit pas d'appliquer de surcharge tarifaire aux appels et SMS 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 roaming durant les derniers 12 mois sont supérieurs aux surcharges tarifaires proposées. En effet, Nethys encourt par exemple des coûts liés et communs qui ne sont pas pris en compte lors de la détermination du montant de la surcharge.
64. Les surcharges proposées 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 surcharges proposé par Nethys, ainsi que le montant de celles-ci, est en ligne avec le prescrit 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 27 avril 2018.
68. Le VRM a répondu en date du 8 mai 2018.
69. Le CSA a répondu en date du 8 mai 2018.
70. Le Medienrat a répondu en date du 10 mai 2018.
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 est égale à [confidentiel] de la marge générée par ses services mobiles (services roamings exclus).



73. Etant donné que le montant de la marge négative nette générée par les services d'itinérance au détail de Nethys est supérieure à 3% de la marge générée par ses services mobiles (services roaming exclus) l'IBPT autorise l'application par Nethys de surcharges tarifaires de détail aux clients en itinérance sur le territoire de l'Union européenne<sup>19</sup>. Le montant et les modalités d'application de ces surcharges sont définis ci-après.
74. Les surcharges tarifaires peuvent être appliquées par Nethys uniquement aux appels et SMS sortants et au service de données mobiles, et uniquement en cas de dépassement des limites journalières suivantes :
- Appels sortants : 60 minutes;
  - SMS sortants : 60 SMS;
  - Données mobiles : 200 MB.
75. Aucune surcharge tarifaire ne peut être appliquée aux appels et SMS entrants.
76. Les montants des surcharges autorisées sont les suivants :
- Appels sortants : 3.8€/min (TVAC) ;
  - SMS sortants : 1.2€/SMS (TVAC);
  - Données mobiles : 0.7€/MB (TVAC).
77. La présente décision entrera en vigueur le 15 juin 2018. La présente décision a une validité de 12 mois.
78. [Confidentiel]. La présente dérogation est accordée sur base des informations fournies par Nethys en tant que Light MVNO. Dès lors, si la transition vers full MVNO se réalisera durant la période couverte par la présente décision (à savoir 15 juin 2018 - 15 juin 2019), Nethys est tenue d'actualiser, en temps utile<sup>20</sup>, les informations fournies par le biais d'une nouvelle demande de dérogation.

## 8. Voies de recours

Conformément à l'article 2, §1 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, 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 télécommunications

---

<sup>19</sup> Ainsi que sur le territoire des pays faisant partie de l'EFTA, c'est-à-dire le Norvège, L'Islande et le Liechtenstein.

<sup>20</sup> En prenant en compte le fait que l'IBPT peut prendre jusqu'à trois mois afin de rendre une décision sur base de l'article 6quater.

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.

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Jack Hamande  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil