



**Institut belge des services postaux et des
télécommunications**

**Décision du Conseil de l'IBPT
du 29 août 2005
concernant les tarifs pour les Carrier Pre-select Services (CPS) pour l'année 2005**

1 INTRODUCTION	3
2 REMARQUES FORMULÉES PAR L'IBPT ET/OU ISSUES DE LA CONSULTATION PUBLIQUE	3
3 REMARQUES DE BELGACOM	3
3.1. NIVEAU ET PORTÉE DE LA BASE DES COÛTS.....	3
3.2. VOLUME SUR LEQUEL LES COÛTS PAR LIGNE DOIVENT ÊTRE RÉPARTIS.....	3
3.3. APPLICATIONS IT SPÉCIFIQUES AU SERVICE CPS.....	4
3.4. DIFFÉRENTIATION ENTRE LES INSTALLATIONS SIMPLES ET LES INSTALLATIONS COMPLEXES.....	4
3.5 ANALYSE DE LA CPS ONE-TIME BRINGING INTO SERVICE FEE	4
4 ANALYSE DE L'IBPT ET MOTIVATION	4
4.1 NIVEAU ET PORTÉE DE LA BASE DES COÛTS	4
4.2 VOLUME SUR LEQUEL LES COÛTS PAR LIGNE DOIVENT ÊTRE RÉPARTIS	6
4.3 APPLICATIONS IT SPÉCIFIQUES AU SERVICE CPS.....	7
4.4 DIFFÉRENCIATION ENTRE LES INSTALLATIONS SIMPLES ET LES INSTALLATIONS COMPLEXES	8
4.5 ANALYSE DE LA CPS ONE-TIME BRINGING INTO SERVICE FEE	8
4.6 INFORMATIONS RELATIVES AUX COMPARAISONS INTERNATIONALES.....	9
5 RÉSULTATS	11
5.1 CPS BRINGING INTO SERVICE ONE-TIME FEE.....	11
5.2 ONE-TIME FEE FOR THE ACTIVATION OF CPS ON A PARTICULAR END-USER LINE.....	11
6 DÉCISION	12
ANNEXE: DOCUMENT DE MOTIVATION À L'ATTENTION DE BELGACOM	13

1 INTRODUCTION

- La présente décision fixe les tarifs applicables en 2005 pour les services « Carrier Pre-Select » (CPS) de Belgacom. A cette fin, les coûts sous-jacents de Belgacom ont été examinés, à la lumière de l'obligation reposant sur cet opérateur d'orienter ses tarifs d'interconnexion en fonction des coûts.
- Les tarifs de 2005 pour les services « Carrier Pre-Select » (CPS) ont été fixés sur la base des résultats du modèle des coûts « top-down » dans lequel ces services ont été intégrés. En plus de la présente décision, un complément à la description du modèle des coûts top-down BRIO 2005 sera publié le plus rapidement possible sur le site Internet de l'IBPT.
- Etant donné qu'en principe, l'offre de référence de Belgacom est d'application une année civile et que l'obligation d'orientation sur les coûts doit être respectée toute l'année, les tarifs fixés dans la présente décision devront être appliqués avec effet rétroactif à partir du 1^{er} janvier 2005.
- Le 20 août 2004, les opérateurs de réseaux publics et de la téléphonie vocale ont été consultés au sujet de l'offre de référence de BRIO 2005 (aspects quantitatifs). De nombreux e-mails et lettres ont été échangés et de nombreuses réunions ont été tenues entre l'IBPT, le Bureau van Dijk, le consultant de l'IBPT, ainsi que Belgacom.

2 REMARQUES FORMULÉES PAR L'IBPT ET/OU ISSUES DE LA CONSULTATION PUBLIQUE

Ces remarques sont résumées dans la décision de l'IBPT du 23 décembre 2004 relative à l'offre d'interconnexion de référence de Belgacom pour l'année 2005 (aspects quantitatifs). Celles-ci traitent des points suivants :

- le niveau des tarifs CPS et le rapport entre ceux-ci et les coûts sous-jacents ainsi que la récente augmentation des volumes de CPS.
- la différenciation tarifaire entre les systèmes simples et les systèmes complexes.
- la comparaison entre les tarifs CPS en Belgique et ceux appliqués dans d'autres pays européens.

3 REMARQUES DE BELGACOM

3.1. NIVEAU ET PORTÉE DE LA BASE DES COÛTS

D'une manière générale, Belgacom est d'avis que les tarifs appliqués jusqu'à présent ne suffisent pas pour récupérer l'intégralité des coûts occasionnés depuis le début de l'offre du service CPS. Sur la base des systèmes de cost accounting de l'année 2003, Belgacom a fourni des informations détaillées sur les différents systèmes et processus, dont les coûts sont par ailleurs compris dans le 'One-time fee for the activation of CPS on a particular end-user line'.

3.2. VOLUME SUR LEQUEL LES COÛTS PAR LIGNE DOIVENT ÊTRE RÉPARTIS

Belgacom a communiqué des volumes pour la période commençant en 1999 et a indiqué quelle partie des volumes de win-back a trait au CPS, et non à la Number Portability.

3.3. APPLICATIONS IT SPÉCIFIQUES AU SERVICE CPS

Belgacom a donné un aperçu de l'ensemble des applications IT¹ intervenant dans l'activation (la désactivation) automatique et manuelle d'une installation CPS. Ainsi, il a été souligné que Belgacom passe progressivement à un nouveau système en matière d'ordre management, ce qui requiert également l'adaptation d'interfaces avec d'autres systèmes avec lesquels le nouveau système communique.

3.4. DIFFÉRENTIATION ENTRE LES INSTALLATIONS SIMPLES ET LES INSTALLATIONS COMPLEXES

Belgacom a expliqué que des installations complexes nécessitent beaucoup plus souvent des interventions manuelles, ce qui justifie une différenciation tarifaire.

3.5 ANALYSE DE LA CPS ONE-TIME BRINGING INTO SERVICE FEE

Belgacom est demandeuse d'une analyse plus détaillée de la CPS one-time bringing into service fee.

4 ANALYSE DE L'IBPT ET MOTIVATION

4.1 NIVEAU ET PORTÉE DE LA BASE DES COÛTS

La base des coûts pour les tarifs des services CPS se divise grosso modo en 4 catégories :

- ***Coûts pour le développement de systèmes IT***

Les systèmes IT ont surtout trait au traitement automatisé du CPS, mais certains systèmes spécifiques sont également nécessaires pour le traitement manuel (par exemple le système TOM).

Les coûts liés au développement des systèmes IT ne se limitent pas à la division ITD. Une autre division engendrant des coûts IT est la division IP2 pour une partie des frais de développement pour les systèmes CARSYS, OMS-SALY-NPS, TOM-ABD-ASN.

- ***Frais d'exploitation pour le support IT***

Ces coûts représentent les frais de fonctionnement opérationnels ainsi que les frais d'entretien des systèmes IT de la division ITD ainsi qu'au sein d'un certain nombre de divisions spécifiques. L'infrastructure IT comprenant notamment les serveurs auxquels sont reliées les applications IT ainsi que les PC en font à chaque fois partie.

Les divisions ayant recours aux ressources IT comprennent également une partie support IT. Via la procédure d'une 'action request', ils précisent leurs besoins en termes de nouvelles applications ou modifications des applications existantes et ce, en étroite collaboration avec ITD et IP2. Les systèmes auxquels ont trait ces 'action request' consistent principalement en : CARSYS, MTS (Message Transfer System) et OMS/NPS.

- ***Operating expenses non directement liées à des applications IT***

L'opex non IT concerne principalement les coûts de product management, les négociations avec les OLO, le traitement administratif des demandes CPS, la validation et l'implémentation technique, l'après-vente (traitement des demandes émanant des clients retail de Belgacom et les OLO au service clientèle des divisions retail de BGC) ainsi que la facturation.

¹ Information Technology.

▪ **Coûts du Management Group**

Les coûts du management group ont trait aux coûts des quartiers généraux et comprennent également les coûts PBS² (le pourcentage PBS compté est cohérent avec celui des autres services BRIO) ainsi que les coûts de la division IP2 (voir plus loin).

L'IBPT a également analysé l'origine de ces coûts, c'est-à-dire en termes de divisions auxquelles ils ont trait.

▪ **Division ITD (Information Technology Department)**

ITD supporte l'ensemble des coûts IT liés au développement des systèmes IT CPS, ainsi qu'au support IT (infrastructure IT et office automation).

▪ **Division CBU/NWS (division wholesale³) et dans une moindre mesure FIN (division Finance)**

Coûts support IT :

- Coûts liés à l'infrastructure IT et à l'office automation ;
- Coûts liés au programme 'Chinese Wall', géré par la division 'Legal' ;
- Formulation des modifications des systèmes IT CPS (action request) ;
- « Action request » pour IBIS (par la division Finance).

OPEX non IT :

- Traitement des plaintes de l'OLO (surtout non-billing) et aide du département Finance en cas de plaintes relatives à la facturation ;
- Finance department : facturation (via le système IBIS) et traitement des plaintes en matière de facturation ;
- Product management et développement ;
- Wholesale negotiations, provision of internal information.

▪ **Divisions CBS-ESD (divisions retail)**

Coûts de Support IT :

- Coûts liés à l'infrastructure IT et à l'office automation ;
- 'Action request' pour les systèmes provisioning.

OPEX non-IT :

- Désactivations ;
- Validation manuelle des demandes d'activation, création de commandes de travail pour l'équipe technique (IAC) pour la validation technique manuelle et l'implémentation ;
- Traitement des plaintes émanant d'utilisateurs finals (tant non-billing que billing pour ce qui est du retail).

▪ **Division ANS (Division Network)⁴**

OPEX non IT :

- Validations manuelles et implémentations techniques ;
- Plaintes en rapport avec le réseau.

▪ **Division IP 2 (Group Information, Programs & Process, part of 'Other Wireline BU')**

IP2 centralise l'établissement de toutes les solutions informatiques liées aux clients, allant de la vente, l'installation et l'activation de la facturation au traitement de plaintes et de réparations.

² Pension Back Service.

³ CBU = Carrier Business Unit / NWS = Network Wholesale Services

⁴ ANS = Advanced Network Services

Coûts de Support IT :

- Coûts pour l'infrastructure IT et l'office automation ;
- 'Action request' pour les systèmes CARSYS, MTS (Message Transfer System) et OMS/NPS.

OPEX non IT :

- Gestion de la documentation et optimisation des processus de Back End, pour le traitement des plaintes de clients ;
- Implémentation des références des produits et des prix dans les catalogues des divers systèmes IT à des fins de facturation ;

L'IBPT a comparé le niveau global de ces coûts dans le budget 2004 ainsi que leur rapport entre eux et est d'avis que ceux-ci sont appropriés pour servir de base à des tarifs CPS orientés sur les coûts raisonnables, et ce, moyennant quelques adaptations (cf. 2.c.).

En ce qui concerne les coûts de la période 1999-2003, l'IBPT est en outre d'avis qu'il existe assez d'indications que Belgacom a suffisamment pu récupérer le set-up initial des systèmes CPS par le biais de la différenciation entre les tarifs terminating et collecting. L'IBPT comprend en outre que d'autres adaptations de ces systèmes sont inévitables. Celles-ci ne peuvent toutefois plus être à la base d'une nouvelle différenciation entre le terminating et le collecting et les coûts qui y sont liés seront intégrés dans les structures tarifaires CPS existantes.

4.2 VOLUME SUR LEQUEL LES COÛTS PAR LIGNE DOIVENT ÊTRE RÉPARTIS

Les coûts liés au CPS ont été répartis tant entre les volumes d'activations pour les OLO qu'entre les désactivations ou volumes 'win-back' de Belgacom.

Les clés de répartition suivantes ont été appliquées pour la répartition des coûts CPS entre OLO et Belgacom:

▪ ***Répartition des coûts des Customer Divisions***

Les coûts d'ordre handling (traitement des activations manuelles des installations CPS, y compris le suivi de la réalisation de ces activations) ont été répartis sur la base du ratio (activations manuelles des OLO / [activations manuelles des OLO + volumes win-back de Belgacom]).

La partie des coûts relative aux coûts after sales pour les OLO a été déterminée de manière similaire. L'IBPT est convaincu que le service after sales d'une division retail de Belgacom, pour ce qui est du CPS, n'est pas exclusivement à la disposition de clients d'OLO s'adressant à tort à la division retail de Belgacom au sujet de plaintes que Belgacom n'a pas à traiter.

▪ ***Répartition des coûts des Operations Divisions***

Une distinction est faite entre les coûts de la division CBU/NWS et ceux de la division ANS.

Les coûts de la division wholesale CBU/NWS sont entièrement imputés aux OLO.

Les coûts de la division ANS sont répartis de manière proportionnelle sur la base du ratio (activations manuelles d'OLO / [activations manuelles d'OLO + volumes win-back manuels de Belgacom]).

▪ **Répartition des coûts des Management Groups**

La répartition des coûts se fait sur la base du ratio (activations d’OLO/ [activations d’OLO + volumes win-back de BGC]).

4.3 APPLICATIONS IT SPÉCIFIQUES AU SERVICE CPS

Sur la base des informations fournies par Belgacom, l’IBPT a fait le bilan suivant des systèmes intervenant dans une activation (désactivation) CPS :

Le système CARSYS est consacré aux services CPS. Il traite les demandes CPS, en utilisant les différentes interfaces vers les diverses applications pour la validation ainsi que l’implémentation. Il gère en outre tout le processus CPS en respectant les délais ainsi que les proces flows à suivre au niveau interne ainsi que le feedback vers les opérateurs.

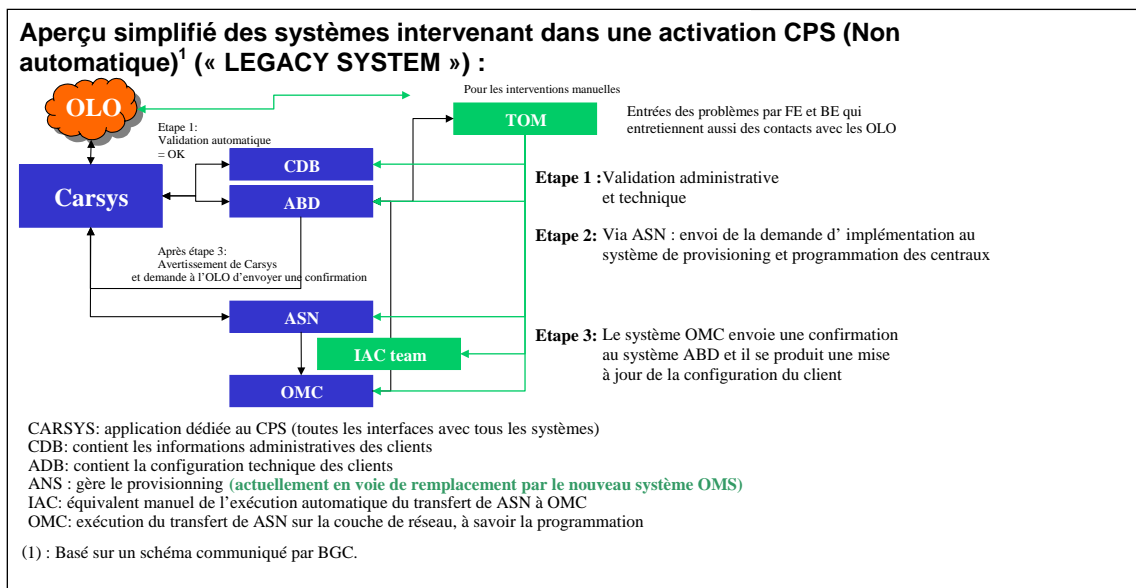


Figure 1 : Aperçu des différentes étapes dans la validation et l’implémentation des demandes CPS

Depuis plusieurs années, Belgacom travaille au développement d’un certain nombre de nouveaux systèmes, notamment pour le provisioning. Par conséquent, divers systèmes coexistent pour le CPS, ce qui a un impact important sur le nombre d’interfaces à développer et à entretenir.

Il ressort des explications de Belgacom⁵ que les adaptations se situent au niveau des ASN.

⁵ Réponses données par Belgacom le 9 mai 2005 – pages 8 et 9.

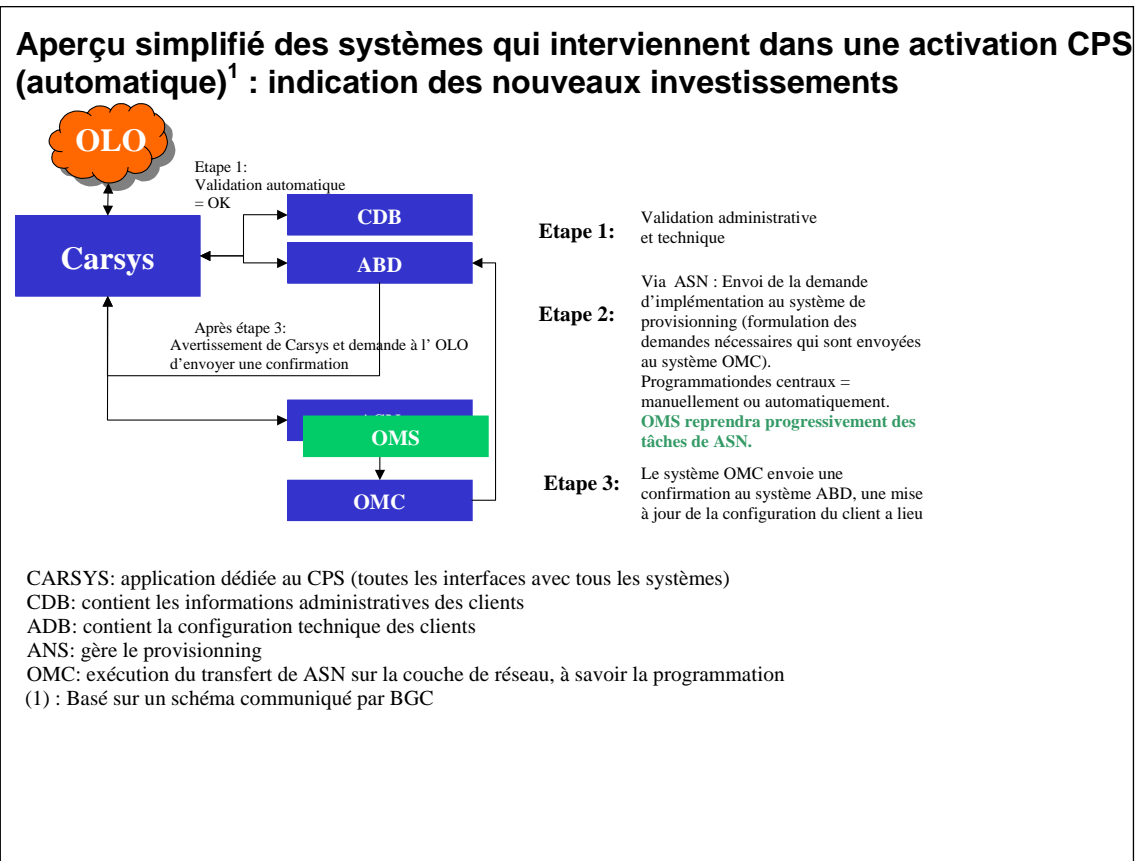


Figure 2 : Localisation des nouveaux investissements dans le processus de validation et d'implémentation du CPS

Dans un exercice de comptabilisation des coûts basé sur les coûts d'un opérateur efficace, l'IBPT ne peut en principe pas approuver la prise en compte de deux systèmes se remplaçant mutuellement. Conformément à la décision relative aux services VAS du 11/04/2005, il est décidé que les coûts de systèmes en développement ('Assets Under Construction') ne peuvent être facturés que lorsqu'ils sont effectivement utilisés et que ces derniers doivent être répercutés sur les volumes des services qui les utilisent à ce moment-là. Cependant, l'IBPT attire l'attention sur le fait que la réintroduction dans la base des coûts de systèmes en développement pourrait mener à l'avenir à une augmentation de ces tarifs.

4.4 DIFFÉRENCIATION ENTRE LES INSTALLATIONS SIMPLES ET LES INSTALLATIONS COMPLEXES

L'IBPT a pu déduire des chiffres de Belgacom qu'environ 30% des installations complexes requièrent une intervention manuelle lors de l'activation (la désactivation) du CPS, contre environ 10% dans le cas des installations simples. Sur la base de ces pourcentages, l'IBPT a décidé de maintenir la différenciation entre le tarif pour les installations simples et celui pour les installations complexes.

4.5 ANALYSE DE LA CPS ONE-TIME BRINGING INTO SERVICE FEE

L'IBPT souhaite faire remarquer qu'il donne la priorité à la 'One-time fee for the activation of CPS on a particular end-user line' puisque à l'heure actuelle, il y a peu de demandes de nouveaux opérateurs. Pour la même raison, l'IBPT s'interroge sur la nécessité d'une nouvelle analyse, plus détaillée, de la 'One-time fee for the activation of CPS'. Toutefois, aucune décision définitive n'a encore été prise.

4.6 INFORMATIONS RELATIVES AUX COMPARAISONS INTERNATIONALES

Des informations en matière de benchmarking provenant tant du secteur que de Belgacom ont été communiquées à l'IBPT au sujet des tarifs CPS par ligne. L'IBPT a vérifié ces informations en profondeur tant en ce qui concerne l'exactitude des informations de base (les véritables tarifs d'une offre de référence spécifique) qu'en ce qui concerne leur comparabilité ainsi que la méthodologie appliquée pour comparer globalement le niveau des tarifs CPS.

Le tarif dans les 15 pays d'Europe de l'Ouest suivants a été comparé avec les tarifs de Belgacom : Allemagne, Autriche, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume Uni, Suède et Suisse.

La comparaison avec Belgacom a été faite sur la base des nouveaux tarifs pour BRIO 2005.

Adaptations par rapport aux informations de base

Par rapport au benchmark contenu dans la lettre du secteur, il a été procédé aux adaptations suivantes :

- Le nombre de pays a été étendu de manière à donner une image générale en plus des 'European Best Practices'.
- L'Estonie et la Lituanie ne sont pas reprises dans le benchmark, puisque celui-ci a été limité aux pays d'Europe de l'Ouest ;
- Le tarif au Royaume Uni a été adapté, si bien que 1 Livre = 1,47 Euros.

Comparabilité de l'information

Afin de permettre la comparaison des tarifs, ceux-ci ont été convertis en une même formule tarifaire, à savoir le coût par activation. Par 'coût par activation', on entend le prix devant être payé en moyenne pour l'activation d'une ligne vers un utilisateur final. Notez que l'activation de la ligne peut impliquer l'activation de différents numéros.

Concrètement, les opérations suivantes ont été effectuées :

- S'il existe un tarif différent pour une installation simple et une installation complexe, celui-ci est converti en un tarif moyen sur la base des volumes d'installations simples et complexes⁶ chez Belgacom en 2004 (Actuals). Cette conversion a été appliquée pour le Royaume Uni, Belgacom, la Norvège et la Finlande.
- Si le tarif est donné par numéro, celui-ci est converti en un tarif par activation en le multipliant par le rapport entre le nombre de numéros activés et le nombre d'activations chez Belgacom. Cette conversion est appliquée pour l'Irlande, les Pays-Bas et la Suède.
- Lorsqu'un tarif séparé est d'application pour l'activation de numéros supplémentaires sur une ligne déjà activée, le coût du nombre moyen de numéros supplémentaires est ajouté au tarif pour l'activation de la ligne. Cette conversion est appliquée pour le Luxembourg et l'Espagne.

⁶ La définition d'une 'installation simple' par rapport à une 'installation complexe' peut légèrement varier d'un pays à l'autre. Belgacom entend par installation simple toutes les connexions PSTN simples ainsi que toutes les connexions ISDN dans lesquelles le même CPS est activé pour tous les numéros (sans les numéros PBX et DDI). Toutes les autres installations sont des installations complexes. BT fait référence à ISDN-30 pour des installations complexes. Les définitions d'installation simple versus installation complexe ne sont pas vérifiées pour la Norvège et la Finlande. La supposition que des définitions d'installations 'simple' et 'complexe' sont uniformes, est donc clairement une supposition qui n'est pertinente que dans une mesure restreinte.

A cet égard, il convient de remarquer que de subtiles différences dans l'approche et les définitions de différents pays compliquent la comparabilité des tarifs. Le tarif aux Pays-Bas constitue un exemple. Celui-ci semble dans un premier temps considérablement inférieur à la moyenne (voir Figure 3). Cependant, aux Pays-Bas, le surcoût du CPS est récupéré sur le CPS collecting : le tarif CPS collecting est beaucoup plus élevé que le tarif terminating.

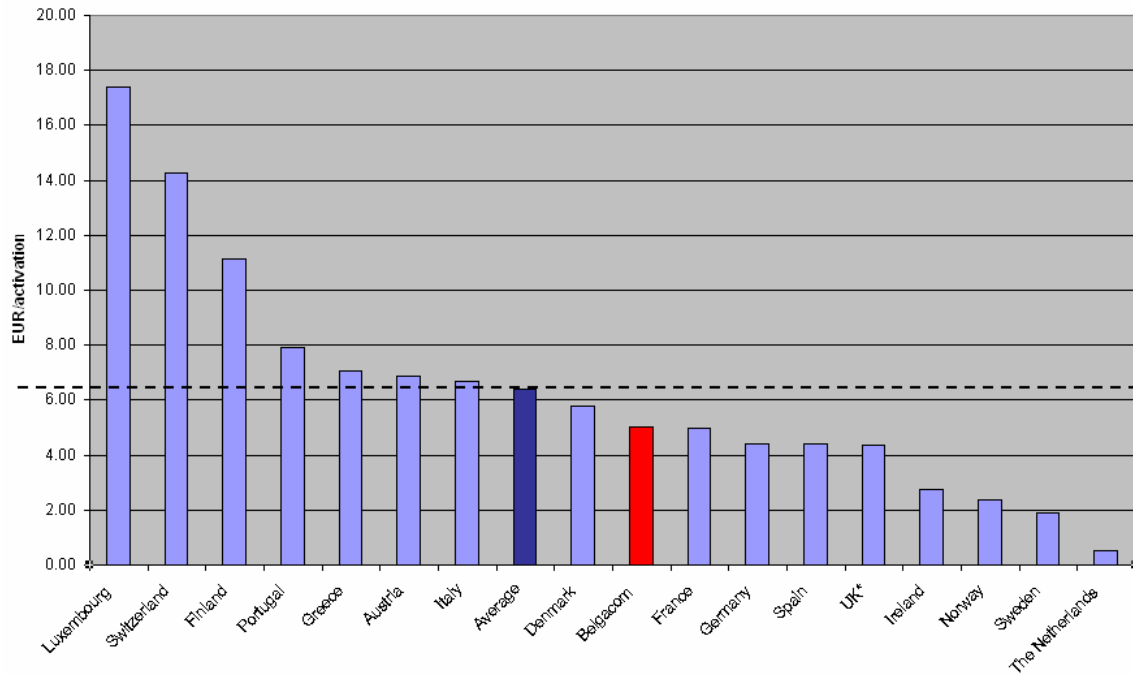


Figure 3 : Benchmark des tarifs CPS en Europe de l'Ouest

Résultat du benchmark

Il ressort du résultat du benchmark (voir Figure 3) que le tarif CPS est meilleur marché que le tarif de Belgacom dans 8 pays, et qu'il est plus cher dans 8 autres pays. Le tarif de Belgacom est en outre inférieur au tarif moyen.

Sur la base de cet exercice, l'IBPT est arrivé à la conclusion que le niveau du tarif de BRIO 2005 se situe à un niveau raisonnable par rapport aux autres pays.

5 RÉSULTATS

5.1 CPS BRINGING INTO SERVICE ONE-TIME FEE

L'IBPT ne souhaite pas revoir les tarifs 2005 pour la CPS bringing into service one-time fee. Ceux-ci sont maintenus à **19.000€**

5.2 ONE-TIME FEE FOR THE ACTIVATION OF CPS ON A PARTICULAR END-USER LINE

Les tableaux ci-dessous expriment les tarifs CPS BRIO 2005 par ligne d'utilisateur final :

15.3 CPS Unit costs			
<i>Scénario de base (2004) - BRIO 2005</i>			
En EUR			
Installations OLO	Coût unitaire BRIO 2005	BRIO 2004	Delta
	Volumes Actuals 2004	Volumes Actuals 2004	Vs. Scénario Actuals 2004
Installation Simple	4.65	4.5	
Installation Complexe	14.99	14.5	
Average	5.04	4.87	3.39%

Tableau 1 : Comparaison du coût CPS moyen par ligne avec le coût CPS moyen pondéré en 2004

Le même rapport entre les tarifs pour les installations simples et complexes a été maintenu. Le coût unitaire s'élève ainsi à **4,65EUR** pour les installations simples et à **14,99EUR** pour les installations complexes.

6 DÉCISION

Après avoir dûment considéré les points de vue des parties concernées, tels que ceux-ci sont exprimés dans leur correspondance ou lors de réunions d'une part, et d'autre part, les objectifs généraux du cadre réglementaire en matière de promotion de la concurrence, d'efficacité économique et de défense des intérêts des consommateurs, l'Institut prend la décision suivante :

1. Les tarifs des Carrier Preselection Services pour l'année 2005 sont fixés conformément au point 5 du présent document.
2. Ces tarifs doivent être appliqués avec effet rétroactif à partir du 1^{er} janvier 2005.

M. Van Bellinghen
Membre du Conseil

G. Denef
Membre du Conseil

C. Rutten
Membre du Conseil

E. Van Heesvelde
Président du Conseil

ANNEXE: DOCUMENT DE MOTIVATION À L'ATTENTION DE BELGACOM

(CONFIDENTIEL)