



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

I B P T

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 14 août 2017
CONCERNANT
LA POSSIBILITÉ DE FACTURATION PAR MUNDIO MOBILE 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..... | 4 |
| 4.1 CADRE RÉGLEMENTAIRE..... | 4 |
| 4.2 DESCRIPTION DU MÉCANISME DE VIABILITÉ DE LA SUPPRESSION DES FRAIS D'ITINÉRANCE AU DÉTAIL SUPPLÉMENTAIRES..... | 6 |
| 5. Analyse..... | 10 |
| 5.1. INFORMATIONS FOURNIES PAR MUNDIO MOBILE..... | 10 |
| <i>Informations générales relatives à Mundio Mobile.....</i> | <i>10</i> |
| <i>Informations relatives à la base de clients mobiles.....</i> | <i>10</i> |
| <i>Informations relatives aux coûts.....</i> | <i>10</i> |
| <i>Informations relatives aux revenus.....</i> | <i>12</i> |
| 5.2. MARGE NÉGATIVE NETTE GÉNÉRÉE PAR LES SERVICES D'ITINÉRANCE AU DÉTAIL..... | 12 |
| 5.3. FRAIS D'ITINÉRANCE SUPPLÉMENTAIRES..... | 13 |
| 6. Consultation des régulateurs du secteur de l'audiovisuel..... | 13 |
| 7. Décision..... | 14 |
| 8. Voies de recours..... | 14 |

1. Objet

1. Par la présente décision, l'IBPT analyse la demande de Mundio Mobile 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 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'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 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 16 mai 2017, Mundio Mobile a introduit une demande de dérogation sur base de l'article 6 quater du Règlement n°531/2012. Mundio Mobile a transmis à l'IBPT le même jour une annexe du contrat Full MVNO avec E-Plus Nederland B.V. Celle-ci est relative à la fourniture de services de gros de roaming par E-Plus Nederland à Mundio Mobile.
4. Après une première analyse, il est apparu que l'information fournie était insuffisante. En plus, il était impossible d'établir sur base des informations communiquées si la marge négative nette générée par les services d'itinérance au détail de Mundio Mobile est égale à 3 % au moins de la marge générée par ses services mobiles. Il était également impossible de déterminer si les frais supplémentaires proposés par Mundio Mobile, permettaient uniquement de couvrir les coûts afférents à la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés, étant donné que le montant de ces frais supplémentaires ne figurait pas dans la demande.
5. Par un courrier du 13 juin 2017, l'IBPT a demandé à Mundio Mobile fournir une série d'informations complémentaires indispensables à l'analyse de sa demande.
6. L'IBPT indique également dans ce courrier qu'étant donné que les informations communiquées en annexe de la demande de Mundio Mobile sont insuffisantes, l'IBPT n'est pas en mesure d'approuver l'application de frais supplémentaires dans un délai d'un

¹ JOUE, 30 juin 2012, L 172, page 10

² JOUE, 26 novembre 2015, L 310, page 1

mois. Ce délai pourrait dès lors être prolongé dans la mesure nécessaire à l'évaluation de la demande sur base des nouveaux éléments qui seront fournis par Mundio Mobile, sans toutefois dépasser deux mois supplémentaires.

7. Mundio Mobile n'ayant pas répondu à la demande d'informations de l'IBPT dans le délai requis, l'IBPT a adressé un courriel de rappel en date du 23/06/2017 enjoignant Mundio Mobile de lui fournir les informations demandées pour au plus tard le lundi 26/06/2017. L'IBPT a indiqué qu'en l'absence de réponse endéans ce délai, il prendrait une décision sur base des informations dont il dispose.
8. L'IBPT n'a pas reçu de réponse à ces demandes.
9. Le 29 juin 2017, l'IBPT a transmis à Mundio Mobile le projet de décision par courrier recommandé et par e-mail, en lui demandant de lui faire part de ses commentaires. Le recommandé n'a pas été réclamé par Mundio Mobile dans le temps, et l'e-mail n'a pas reçu de réponse.

4. Contexte juridique

4.1 Cadre réglementaire

10. 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 de frais supplémentaires aux clients en roaming dans l'Union européenne³ :

« 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. »

11. Par conséquent, selon l'article 6 bis, le tarif applicable aux services mobiles utilisés en roaming dans l'UE à partir du 15 juin 2017 doit être équivalent au tarif national de détail. Ce nouveau régime est plus communément appelé « *Roam Like at home* » ou « *RLAH* ».
12. 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

³ Ainsi que dans les pays faisant partie de l'EFTA, c'est-à-dire le Norvège, l'Islande et le Liechtenstein.

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 national 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. »

13. 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.
14. 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 évaluation⁴.
15. 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°2016/2286⁵.

⁴ 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 »)

⁵ 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*).

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

16. 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 réglementés⁶.
17. 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 mobiles⁷. La marge nette⁸ 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.
18. 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.
19. Les informations relatives aux coûts⁹ qui peuvent être prises en considération par le régulateur sont les suivantes :
 - 19.1. 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).
 - 19.2. 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) :
 - 19.2.1 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;
 - 19.2.2 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;
 - 19.2.3 Les coûts relatifs à la négociation et à la conclusion des contrats, et notamment les frais externes et l'utilisation des ressources internes;

⁶ Art. 6 quater, §1^{er} du Règlement n°531/2012.

⁷ Art. 10, §1^{er} du Règlement d'exécution de la Commission.

⁸ 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;

⁹ Art. 7 et 8 du Règlement d'exécution de la Commission.

- 19.2.4 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.
- 19.3. Les coûts de détail liés et communs à la fourniture de services de roaming réglementés (art. 8 du Règlement d'exécution de la Commission) :
 - 19.3.1 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;
 - 19.3.2 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;
 - 19.3.3 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;
 - 19.3.4 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;
 - 19.3.5 Les coûts de marketing, notamment toutes les dépenses relatives à la promotion des services mobiles.
- 20. Les coûts visés aux points 19.2.1, 19.2.2 et 19.2.3 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.
- 21. Les coûts visés au point 19.2.4 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.
- 22. Les coûts visés au point 17.3 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.

23. Les informations relatives aux revenus¹⁰ qui peuvent être prises en considération par le régulateur sont les suivantes :
- 23.1. Les revenus tirés directement du trafic ou de services mobiles au détail originaires d'un État membre visité, qui couvrent :
 - 23.1.1 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;
 - 23.1.2 Toutes les recettes tirées d'autres services de roaming réglementés conformément à l'article 6 sexies, paragraphe 3, du règlement n° 531/2012;
 - 23.1.3 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.
 - 23.2. Une proportion des revenus globaux tirés de la vente de services mobiles au détail sur la base de redevances fixes ponctuelles :
 - 23.2.1 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.
 - 23.2.2 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.
24. Les volumes¹¹, 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 :
- 24.1. 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;
 - 24.2. 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;
 - 24.3. 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

¹⁰ Art. 9 du Règlement d'exécution de la Commission.

¹¹ Art. 6 du Règlement d'exécution de la Commission.

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.

25. 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.
26. 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.
27. Comme mentionné plus haut (§16), 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 national de l'opérateur soit compromise. Les circonstances suivantes sont citées à titre d'exemple¹² :
 - 27.1. 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;
 - 27.2. le niveau de concurrence sur les marchés nationaux est tel qu'il est possible d'absorber des marges réduites;
 - 27.3. 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 %.
28. 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.

¹² Art. 10 du Règlement d'exécution de la Commission.

29. 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 Mundio Mobile

Informations générales relatives à Mundio Mobile

30. Mundio Mobile a lancé ses activités mobiles en Belgique en 2015, sous la marque Vectone Mobile. Il est actif en tant que Full-MVNO et loue un accès de gros à l'opérateur de réseau Telenet Group.

Informations relatives au trafic

31. L'article 6.1 du Règlement d'exécution de la Commission prévoit que la demande de dérogation doit être analysée sur base d'une projection sur une période de 12 mois à compter du 15 juin 2017 au plus tôt, des volumes globaux de services d'itinérance au détail réglementés.
32. Mundio Mobile a fourni des projections mais n'a pas indiqué à l'IBPT sur quelle durée celles-ci ont été réalisées, ni à partir de quand elles commencent.
33. Par ailleurs, Mundio Mobile n'a fourni aucune information relative à la manière dont ces projections ont été effectuées.

Informations relatives à la base de clients mobiles

34. Mundio Mobile n'a fourni aucun renseignement sur sa base de clients mobiles.

Informations relatives aux coûts

35. Mundio Mobile a renseigné les coûts suivants:
 - 35.1. Coûts fournis sur base de l'article 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 européenne pour la voix, les SMS et les données mobiles : Coûts de gros Roaming liés aux services fournis par E-Plus Nederland¹³, et liés au trafic consommé.

¹³ Bien que l'IBPT ait reçu de Mundio Mobile le contrat de Full MVNO avec E-Plus Nederland B.V, il est à noter qu'en Belgique, Mundio Mobile a un contrat Full MBNO avec Telenet Group.

- 35.2. A titre de justification, l'IBPT a reçu uniquement le contrat full MVNO entre E-plus Nederland B.V. et Mundio Mobile Limited où figurent les tarifs 'International Roaming Services'. Par contre, l'IBPT n'a reçu aucune preuve ou justificatif concernant les coûts de gros nationaux, qui sont nécessaires à la détermination de la marge mobile.
- 35.3. Coûts fournis sur base de l'art. 7.1 b) du Règlement d'exécution de la Commission. Conformément aux prescriptions et formules de l'annexe II, Mundio Mobile a pris en compte une proportion de coûts de détail liés et communs à la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés. Mundio Mobile n'a toutefois fourni aucune justification ou explication concernant ces coûts. Les coûts en question sont listés ci-dessous :
- *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 ;*
 - *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 ;*
 - *les coûts relatifs à la négociation et à la conclusion des contrats, et notamment les frais externes et l'utilisation des ressources internes ;*
 - *les coûts supportés aux fins du respect des exigences relatives à la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés fixées aux articles 14 et 15 du règlement (UE) no 531/2012, compte tenu de la politique d'utilisation raisonnable applicable adoptée par le fournisseur de services d'itinérance.*
- 35.4. Quant aux coûts fournis sur base de l'art. 8 du Règlement d'exécution de la Commission (coûts de détail liés et communs à la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés), Mundio Mobile n'a fourni aucune justification ou explication concernant ces coûts. Les coûts en question sont listés ci-dessous :
- *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 ;*
 - *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 ;*
 - *les coûts de marketing, notamment toutes les dépenses relatives à la promotion des services mobiles ;*
 - *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 ;*

- *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.*

Informations relatives aux revenus

36. Mundio Mobile a fourni les informations suivantes concernant les revenus :

- 36.1. 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.
37. L'IBPT n'est pas en mesure de contrôler ces informations, car malgré le rappel, Mundio Mobile n'a pas fourni les preuves/justifications demandées.

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

38. Selon l'article 10 du Règlement d'exécution de la Commission du 15 décembre 2016, 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).
39. Selon les informations fournies par Mundio Mobile (voir tableau ci-dessous), sa marge nette générée par les services d'itinérance au détail est non pas négative, mais positive et est équivalente à [confidentiel] de la marge générée par ses services mobiles (services roaming exclus).

| | Actual 12-month data | Projections data (for every line, description of projection methodology needs to be submitted) |
|--|--|--|
| Data | (specify period e.g. 1/4/16-31/3/2017) | (specify period e.g. 15/6/2017-14/6/2018) |
| Total mobile revenues (+) | [confidentiel] | [confidentiel] |
| Interconnection and roaming cost (-) | [confidentiel] | [confidentiel] |
| Personnel costs (-) | [confidentiel] | [confidentiel] |
| Third parties costs (-) | [confidentiel] | [confidentiel] |
| Maintenance and repairs costs (-) | [confidentiel] | [confidentiel] |
| Marketing costs (-) | [confidentiel] | [confidentiel] |
| Bad debt provision (-) | [confidentiel] | [confidentiel] |
| Other OpEx (-) | [confidentiel] | [confidentiel] |
| EBITDA for mobile business unit | [confidentiel] | [confidentiel] |
| Roaming retail net margin | [confidentiel] | [confidentiel] |

| | | |
|--|----------------|----------------|
| Mobile services margin according to Article 2 (2) (f) | [confidentiel] | [confidentiel] |
|--|----------------|----------------|

| | | |
|--|----------------|----------------|
| Assessment percentage (negative roaming retail net margin/mobile services margin) | [confidentiel] | [confidentiel] |
|--|----------------|----------------|

40. Etant donné que Mundio Mobile fait état d'une marge nette générée par les services d'itinérance au détail positive, et non négative comme prescrit par le Règlement d'exécution de la Commission du 15 décembre 2016, l'IBPT n'est pas en mesure d'approuver sa demande de dérogation.

5.3. Frais d'itinérance supplémentaires

41. 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.
42. Mundio Mobile n'a fourni aucune information relative aux frais d'itinérance supplémentaires qu'il prévoyait d'appliquer s'il recevait la dérogation.
43. Dès lors, même si Mundio Mobile avait eu une 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, il aurait été impossible pour l'IBPT de déterminer si les frais d'itinérance supplémentaires proposés par Mundio Mobile sont uniquement appliqués dans la mesure nécessaire à couvrir ses coûts.

6. Consultation des régulateurs du secteur de l'audiovisuel

44. 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. »

45. Le projet de décision a été soumis aux régulateurs médias pour consultation le 29 juin 2017.
46. Le VRM a répondu en date du 4 juillet. Le VRM n'a pas de commentaires.
47. Le CSA a répondu en date du 12 juillet 2017. Le CSA n'a pas de commentaires.
48. Le Medienrat a répondu en date du 7 juillet 2017. Le Medienrat n'a pas de commentaires.

7. Décision

49. Il ressort de ce qui précède que la marge positive nette générée par les services d'itinérance au détail de Mundio Mobile est égale à [confidentiel] de la marge générée par ses services mobiles (services roamings exclus). Selon l'article 10 du Règlement d'exécution de la Commission du 15 décembre 2016, 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).
50. Etant donné que selon les informations fournies par Mundio Mobile, la marge nette générée par ses services d'itinérance au détail est positive et non négative comme requis par le Règlement d'exécution de la Commission du 15 décembre 2016, l'IBPT n'autorise pas l'application par Mundio Mobile de surcharges tarifaires de détail aux clients en itinérance sur le territoire de l'Union européenne¹⁴.

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.

¹⁴ Ainsi que sur le territoire des pays faisant partie de l'EFTA, c'est-à-dire le Norvège, L'Islande et le Liechtenstein.

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 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