



**Belgisch Instituut voor postdiensten en
telecommunicatie**

Besluit van de Raad van het BIPT

van 7 maart 2005

betreffende het tarief voor toegang tot nummer 1313 vanuit het Belgacom-netwerk

Inhoudsopgave

1 Doel	3
2 Retroacta.....	3
3 Juridische basis.....	3
4 Context	4
5. Verzoek van eda	5
6 Standpunt van Belgacom.....	7
6.1 ALGEMENE OPMERKINGEN.....	7
6.2 ELEMENTEN DIE HET TARIEF NAAR DE 1313 VERANTWOORDEN.....	7
7 Analyse van het BIPT en motivering	9
7.1 VOORAFGAANDE OPMERKING	9
7.2 MOGELIJKHEID OM MET DE 1X07 TE CONCURREREN	9
7.3 KOSTENBASERING	10
7.3.1 Collectiekosten.....	12
7.3.2 IN-request.....	12
7.3.3 Billing en bad debt	12
7.3.4 Retailkosten	14
7.3.5 IC-link en ATAP.....	14
7.3.6 Implementatie van de 1313 in het netwerk van Belgacom.....	14
7.3.7 Kosten voor onderhandeling en « regulatory ».....	15
7.3.8 Winstmarge die Belgacom behoudt.....	15
7.3.9 Volume van het verkeer.....	16
7.3.10 Bepaling van de retentie van Belgacom.....	16
7.4 MEDEDELING AAN DE GEBRUIKERS EN AAN DE PERS	16
8. Besluit.....	18

1 DOEL

Dit besluit heeft betrekking op de tariefvoorwaarden die Belgacom op zijn klanten toepast voor oproepen naar het nummer 1313, dat overeenstemt met de inlichtingendienst die door de onderneming EDA wordt geëxploiteerd.

2 RETROACTA

Op 12 november 2004 heeft EDA het BIPT per e-mail ingelicht over het feit dat het *“nu lijkt alsof er ook een zekere twijfel bestaat over de kleinhandelsprijs die zij [Belgacom] van plan zijn toe te passen op de 1313”* (vrije vertaling).

Op 23 november 2004 heeft Belgacom het Instituut erover ingelicht dat zijn klanten vanaf 1 december 2004 toegang zullen krijgen tot de dienst 1313 van EDA. Belgacom lichtte het Instituut ook in over de kleinhandelstarieven die van toepassing zijn op oproepen naar het nummer 1313.

Met een e-mail van 24 november en een fax van 25 november 2004 liet EDA het BIPT weten dat het *“dit besluit beschouwde als niet meer dan een middel om de 1313 te discrimineren en dat nummer zelfs te elimineren ten opzichte van de eigen inlichtingendiensten van Belgacom”* (vrije vertaling) en vroeg het een ontmoeting met de vertegenwoordigers van het Instituut.

Op 26 november vond een vergadering plaats met vertegenwoordigers van het BIPT, van EDA en van Mobistar, waarbij aan het Instituut een amendement op de interconnectieovereenkomst tussen Belgacom en Mobistar werd overhandigd, alsook een service plan getiteld *« Mobistar Operator Service Plan covering the EDA Enquiry Service (1313) »*.

Op 29 november 2004 heeft het Instituut aan Belgacom een verzoek om inlichtingen toegestuurd in verband met de bepaling van het kleinhandelstarief naar 1313, de kosten die door Belgacom worden gedragen in geval van oproepen naar 1313 en in voorkomend geval de vergelijking met de voorwaarden die gelden voor oproepen naar de nummers 0903 en 1x07. Er is met Belgacom een vergadering belegd voor 3 november 2004.

Op 7 en 10 december 2004 heeft Belgacom aan het BIPT de inlichtingen overgezonden die eraan waren gevraagd tijdens de vergadering van 3 november.

EDA, Mobistar en Belgacom zijn opnieuw door het BIPT gehoord, respectievelijk op 20 en 22 december 2004.

Een ontwerpbesluit werd op 21 januari 2005 aan Belgacom, EDA en Mobistar en werd op de website van het BIPT gepubliceerd voor consultatie.

Er zijn opmerkingen op dat ontwerpbesluit aan het Instituut toegestuurd door Belgacom en EDA.

3 JURIDISCHE BASIS

Artikel 106, § 1, van de wet van 21 maart 1991 bepaalt : *“De organisaties met een sterke positie op de betrokken markt zijn verplicht om het principe van kostenoriëntering na te leven wat de volgende diensten betreft : 1° de spraaktelefoondienst, 2° de huurlijnen, 3° de interconnectie, 4° de bijzondere toegang, 5° de ontbundelde toegang tot het aansluitnet »*.

Artikel 109ter § 4 van de wet van 21 maart 1991 bepaalt : *De interconnectietarieven moeten op de kosten gebaseerd zijn. Die kostenoriëntatie wordt opgelegd aan de in het eerste lid vermelde organisaties, alsook aan de operatoren van openbare netwerken voor mobiele telefonie en aan de leveranciers van openbare diensten voor mobiele telefonie die organisaties zijn met een sterke positie*

op de markt voor interconnectie. Het Instituut is bevoegd om na te gaan of die kostenoriëntatie wordt nageleefd ».

Overeenkomstig artikel 14, § 1, 3°, van de wet van 17 januari 2003 is het BIPT belast met een taak inzake controle op de naleving van Titel III van de wet van 21 maart 1991, dus van de voormelde artikelen.

4 CONTEXT

Een dienst voor telefonische inlichtingen bestaat uit het opzoeken en meedelen aan de aanvrager van ofwel iemands telefoonnummer op grond van zijn naam en zijn adres, ofwel iemands naam en adres op grond van zijn telefoonnummer. Er bestaan diensten voor nationale en internationale inlichtingen. In het kader van dit besluit worden alleen de nationale-inlichtingendiensten in overweging genomen.

Belgacom, de historische operator, verstrekt een dienst voor telefonische inlichtingen die toegankelijk is via de nummers 1207 (in het Nederlands), 1307 (in het Frans), 1407 (in het Duits) en 1405 (in het Engels) voor nationale inlichtingen¹. De dienst voor telefonische inlichtingen maakt deel uit van de universeledienstverplichtingen die aan Belgacom worden opgelegd door artikel 84, § 1, van de wet van 21 maart 1991. De prospectus van de beursintroductie van Belgacom vermeldt dat zijn diensten *in 2003 ongeveer 42,7 miljoen oproepen verwerkten in het Nederlands, het Frans, het Duits en het Engels en €57,5 miljoen, €56,1 miljoen en €54,4 miljoen inkomsten genereerden voor de boekjaren afgesloten op respectievelijk 31 december 2001, 2002 en 2003.* .

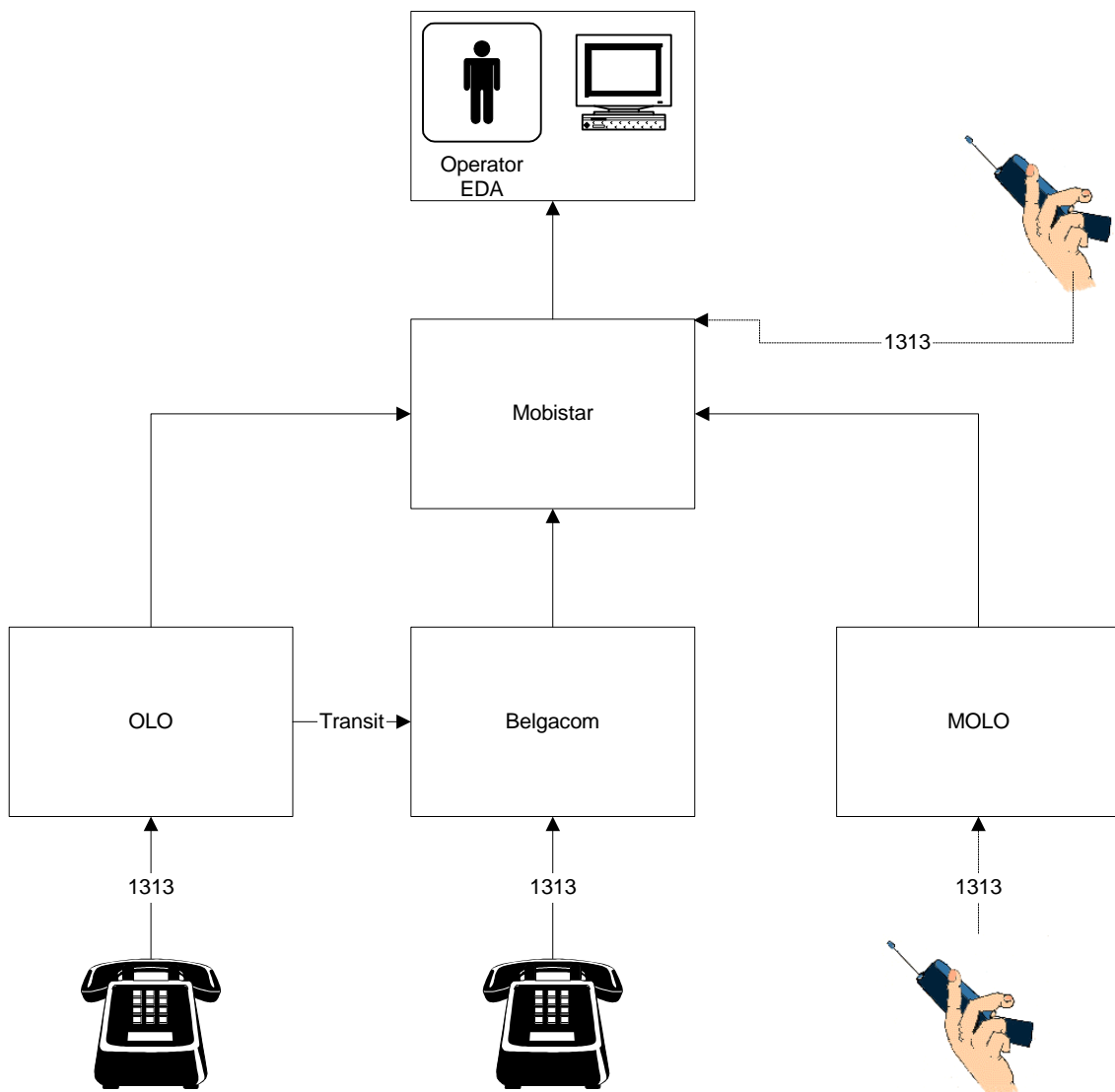
Tot 1 december 2004 was Belgacom de enige operator in België die een dienst voor telefonische inlichtingen aanbood die voor alle gebruikers toegankelijk was. Mobistar biedt een inlichtingendienst aan (5610) die alleen voor zijn eigen klanten toegankelijk is. Tussen 1998 en 2001 bood Scoot een dienst aan die gebaseerd was op nummer 7007.

European Directory Assistance SA (EDA) is de leverancier van een dienst voor telefonische inlichtingen in België, momenteel via nummer 1313, die dag en nacht toegankelijk is vanuit vaste of mobiele telefoons, in het Frans en het Nederlands. De dienst 1313 van EDA concurreert met de dienst die door Belgacom wordt aangeboden. De dienst 1313 is commercieel van start gegaan op 1 december 2004.

Het verkorte nummer 1313 is door het BIPT toegekend aan de onderneming EDA. Oproepen naar 1313 kunnen afkomstig zijn van Mobistar-klanten, Belgacom-klanten of klanten van andere vaste operatoren (OLO's die rechtstreeks met Mobistar geïnterconnecteerd zijn of die gebruikmaken van de transitdienst van Belgacom) of van andere mobiele operatoren (MOLO's). In alle gevallen worden de oproepen naar 1313 overgedragen aan Mobistar, op wiens netwerk die oproepen worden afgewikkeld.

Het onderstaande schema illustreert de verschillende mogelijkheden om een oproep naar EDA te routeren.

¹ Verder in dit besluit worden de Belgacom-inlichtingendiensten afgekort aangegeven met de uitdrukking "1x07".



De oproepen van de gebruikers naar 1313 worden hun aangerekend door hun toegangsoperator (in het geval dat in dit besluit wordt beoogd, is Belgacom de beschouwde toegangsoperator). De toegangsoperator betaalt Mobistar een vergoeding die SAR² wordt genoemd. Een deel van die vergoeding gaat vervolgens naar EDA.

Het kleinhandelstarief dat Belgacom sedert 1 december 2004 toepast, ziet er als volgt uit :

	Set-up	Duration
In euro, incl. btw	0,052	1,25

5. VERZOEK VAN EDA

EDA is van mening dat Belgacom door de dienst 1313 aan zijn klanten aan te bieden tegen €1,25 per minuut, de 1313 wil discrimineren en zelfs wil uitschakelen ten voordele van de eigen inlichtingendiensten van Belgacom.

Volgens EDA zouden de diensten van 1313 op exact dezelfde basis moeten worden gefactureerd als een 0903-nummer, dat vanaf de eerste seconde per seconde moet worden betaald (namelijk zonder

² Service Access Rate.

ondeelbare eerste minuut), om met 1x07 te kunnen concurreren en om een lichtjes goedkoper tarief dan dat laatste nummer te kunnen aanbieden afhankelijk van de duur van de oproepen.

Het kleinhandelstarief zoals EDA dat verwacht voor de Belgacom-klanten, ziet er als volgt uit :

	Set-up	Duration
In euro, incl. btw	0,050	1,12

De partner van EDA, Mobistar, heeft met Belgacom onderhandeld over een Service Plan met betrekking tot 1313, waarvan de SAR's een weerspiegeling zijn van die van Service Plan 300 van Belgacom (service plan dat onder andere de interconnectievoorwaarden vastlegt voor de 0903-nummers van Belgacom). De SAR die Belgacom aan Mobistar betaalt, is dus gelijk aan de terugstorting waarin de BRIO³ voorziet voor de oproepen naar de 0903-nummers.

EDA is van oordeel dat wanneer de operator met een sterke marktpositie in België een dienst die met de zijne concurreert, tegen een veel hogere prijs aanbiedt, er een opzettelijke wil moet zijn om de diensten van EDA discriminerend te behandelen, omdat de potentiële cliënteel wel moet merken dat de 1313 duurder is dan de 1x07. EDA is van mening dat indien de door Belgacom toegepaste tarieven zouden voortbestaan, er op het gebied van telefonische inlichtingen geen concurrentie mogelijk zou zijn.

Naar aanleiding van de voorlegging van een ontwerpbesluit ter consultatie, dat onder andere de kostenelementen bevat die het BIPT relevant acht om het kleinhandelstarief naar de 1313 te berekenen, heeft EDA de volgende opmerkingen gemaakt :

- Het ten-lastenemen van de IC-links door Mobistar is nooit besproken tijdens de onderhandelingen met Belgacom. Volgens EDA stemt Mobistar ermee in de oproepen naar 1313 te routeren via Mobistar-trunks, waardoor voor Belgacom de behoefte wordt uitgeschakeld om die kosten in rekening te nemen.
- EDA uit twijfel over het niveau van de kosten voor onderhandeling, van de kosten van het departement Reglementering en van de volumes die Belgacom in aanmerking neemt.
- EDA zegt een zogenoemde "barge-in"-technologie te gebruiken, waarmee de verspreiding van een bericht kan worden onderbroken door een toets op het toetsenbord in te drukken. De gebruikers die naar 1313 bellen, zullen de functies kennen die hun via de verschillende toetsen worden aangeboden en na verloop van tijd niet langer naar het hele bericht luisteren, waardoor de beltijd wordt verminderd.
- Om elke mogelijkheid tot ongewenste duur voor de oproeper tegen te gaan (slecht inhaken, ...), heeft EDA een technische inrichting geïnstalleerd die de oproep verbreekt indien de oproeper gedurende enkele seconden niet reageert. Indien een oproep duidelijk langer zou duren dan een "redelijke" duur, dan zou de reden daarvoor zijn dat de gebruiker verschillende verzoeken om inlichtingen heeft samengevoegd in één enkele oproep. In dat geval zou die oproep niet met één maar met verschillende oproepen naar de 1x07 moeten worden vergeleken.
- Hoewel het aan EDA opgelegde Service Plan specificceert dat die laatste in alle gevallen eventuele oproepen die 30 minuten bereiken, moet verbreken, heeft EDA er de voorkeur aan gegeven om een mechanisme te installeren dat elke oproep die 10 minuten zou bereiken, verbreekt. EDA betwist daarom de volgende uitspraak : "het is denkbaar dat het feit volgens de duur te factureren en de niet-beperking tot 2 verzoeken per oproep een weerslag kunnen hebben op het percentage bad debt voor de 1313 in vergelijking met die van de 1x07".

³ BRIO: Belgacom Reference Interconnect Offer.

- EDA is van mening dat de 8,53% bad debt van de 0903 in werkelijkheid heel wat hoger ligt dan het werkelijke niveau dat is vastgesteld door andere operatoren voor de dienst van de 1x07, namelijk ongeveer [vertrouwelijk]. Indien het bedrag bad debt van 0903 bekend was geweest tijdens de onderhandeling over het 1313-service plan met Belgacom, dan zou het resultaat van de onderhandeling ofwel een hogere terugstorting voor Mobistar zijn geweest (dus indirect voor EDA) met behoud van een kleinhandelsprijs van 1,12 EUR per minuut, ofwel een identieke terugstorting met een lagere kleinhandelsprijs (oplossing verkozen door EDA, dat het BIPT vraagt om een extra verlaging van de kleinhandelsprijs op te leggen).

In ondergeschikte orde vraagt EDA de mogelijkheid tot een nieuwe evaluatie van het niveau van bad debt na een termijn van 6 maanden, op grond van de werkelijk vastgestelde bad debt of een verlaging van ambtswege van het niveau van bad debt na een jaar, omdat Service Plan 1313 tussen Mobistar en Belgacom voorziet in “Key Performance Indicators” die hoge eisen stellen en die na een jaar van toepassing zijn.

- EDA vraagt dringend dat Belgacom verplicht wordt om zijn mededeling aan zijn klanten over de nieuwe prijs die voor 1313 wordt gefactureerd, recht te zetten. Aangezien Belgacom de pers een communiqué had toegezonden met vermelding van de prijs van 1,25 euro, zou het op dezelfde manier een rechtzetting naar diezelfde pers moeten opsturen.

6 STANDPUNT VAN BELGACOM

6.1 ALGEMENE OPMERKINGEN

Belgacom wijst erop dat de kwestie van het kleinhandelstarief naar nummer 1313 niet aan bod is gekomen tijdens de interconnectieonderhandelingen met Mobistar omdat die kwestie niet onder de interconnectie valt.

Belgacom merkt ook op dat het niet mogelijk is de diensten 1313 en 1x07 eenvoudig op grond van de kostprijs van de oproep met elkaar te vergelijken, omdat de tariefstructuur verschillend is : voor de 1313 geldt een secondentarifiering (met set-upkosten) terwijl de 1x07 per oproep wordt gefactureerd.

Bovendien argumenteert Belgacom dat niets aantoont dat de 1313 niet met de 1x07 kan concurreren. Belgacom vindt dat indien de dienst van EDA even efficiënt is als de zijne (namelijk een gemiddelde antwoordtijd van [vertrouwelijk] seconden), EDA op basis van het toegepaste tarief perfect de concurrentie kan aangaan met de 1x07.

6.2 ELEMENTEN DIE HET TARIEF NAAR DE 1313 VERANTWOORDEN

Volgens Belgacom zijn er een reeks elementen die rechtvaardigen dat de 1313 niet kan worden gefactureerd tegen het tarief van de 0903 en duurder is dan de 1x07. De elementen ter rechtvaardiging die Belgacom inroept zijn de volgende :

- De set-up voor oproepen naar de 1313 (€0,052) is lichtjes hoger dan voor de 0903-nummers (€ 0,050), omdat die afgestemd is op de set-up van oproepen naar geografische nummers, die onlangs geïndexeerd is, terwijl de set-up van oproepen naar VAS-diensten dan weer niet geïndexeerd is.
- Omdat het verkeer naar de 1313 onder de verantwoordelijkheid van Belgacom valt (BIT-verkeer⁴) komen de kosten van een interconnectieverbinding (IC-link) en die van een toegangspunt (ATAP) ten laste van Belgacom. In het geval van een oproep naar een 0903 van Mobistar komen de IC-link en de ATAP daarentegen ten laste van Mobistar en moeten die dus niet worden doorberekend in de kleinhandelstarieven van Belgacom.

⁴ Belgacom Interconnect Traffic.

- Sommige bijkomende kosten moeten in aanmerking worden genomen, zoals de implementatie van de 1313 in de AGE's⁵ en de lokale centrales van Belgacom, kosten voor onderhandeling en voor product management, commerciële kosten (updaten van de website en van de prijslijsten) en marketingkosten, alsook de kosten van het departement "Regulatory". Die kosten, die in vergelijking met 1x07 erbij komen, zijn vertaald in een bedrag per minuut, op grond van een verondersteld volume dat door Belgacom is vastgesteld, op basis van het marktaandeel dat voor EDA wordt verwacht (waarbij Belgacom zich gebaseerd heeft op inlichtingen die in de pers zijn verschenen).
- De 1313 is ook wegens een hogere geraamde bad debt duurder dan de 1x07. Belgacom is van oordeel dat de oproepen naar de 1313 in vergelijking met de 1x07 meer dubieuze schuldvorderingen zullen voortbrengen om de volgende redenen :
 - o De facturering geschiedt volgens de duur en niet per oproep, hetgeen tot hoge factuurbedragen kan leiden in geval van lange oproepen en dus betwistingen kan opleveren.
 - o Oproepen naar de 1313 riskeren langer te zijn dan die naar de 1x07 wegens de uitzending van een menu aan het begin van de oproep (keuze van de taal en van het soort dienst) en door de mogelijkheid om per oproep meer dan 2 verzoeken te formuleren (Belgacom beperkt zijn eigen diensten tot 2 aanvragen per oproep).
 - o Waarborgen inzake dienstkwaliteit zullen pas een jaar na de opening van de dienst van toepassing zijn.
- Behalve de kosten die door Belgacom worden gedragen en de SAR die aan Mobistar wordt betaald, omvat het 1313-tarief nog een winstmarge van [vertrouwelijk] die door Belgacom wordt behouden, terwijl in geval van een oproep naar een 0903-nummer Belgacom enkel iets overhoudt om zijn kosten te dekken. Belgacom vindt dat de oproepen naar de 1313 overeenstemmen met een model van het "terminating"-type, waarbij de toegangsoperator een marge moet kunnen realiseren. Mutatis mutandis behoudt die OLO in geval van een oproep van een klant van een OLO naar de 1x07 van Belgacom een bedrag dat procentueel vergelijkbaar is met de marge die Belgacom behoudt in geval van oproepen van zijn klanten naar de 1313. Het "collecting"-model zoals dat wordt toegepast voor de diensten met toegevoegde waarde, mag volgens Belgacom niet worden veralgemeend.

Na voorlegging van een ontwerpbesluit ter consultatie heeft Belgacom de volgende opmerkingen gemaakt :

- Belgacom vindt dat het tarief dat het voor de 1313 toepast, gerechtvaardigd is en verwijst naar de inlichtingen die vroeger al zijn meegedeeld.
- Belgacom zegt ongerust te zijn over de interpretatie die het BIPT geeft aan het begrip "kostenbasing" en over de veralgemening van die interpretatie tot het gehele retailverkeer.
- Belgacom is van mening dat het 1313-oproepertarief vooral wordt beïnvloed door de keuze van het interconnectietarief door Mobistar.
- Het is niet mogelijk het concurrentievermogen van de twee diensten te meten op grond van de oproeptijd, omdat die diensten niet vergelijkbaar zijn.

⁵ Area Gateway Exchange.

- Hoewel Belgacom de toegepaste methode betwist, zegt het bereid te zijn om het door het BIPT naar voren geschoven tarief in te voeren, om extra betwistingen te vermijden. Nadat het daarover door het BIPT is bevraagd met een brief van 18 februari 2005 heeft Belgacom bevestigd dat het bereid was om het volgende tarief⁶ in te voeren op 1 april 2005, voorzover dat tarief voor medio maart door het BIPT wordt goedgekeurd :
 - o set-up : 5,20 eurocent, incl. btw ;
 - o duration : 113,12 eurocent, incl. btw.
- Belgacom vindt dat na de invoering van het door het BIPT naar voren geschoven tarief, de procedure die door het Instituut is aangevat zonder voorwerp zal worden en dus niet zal moeten worden voortgezet.

7 ANALYSE VAN HET BIPT EN MOTIVERING

7.1 VOORAFGAANDE OPMERKING

Het BIPT verwerpt het verzoek van Belgacom om de procedure stop te zetten na de invoering van het tarief dat het BIPT in zijn ontwerpbesluit naar voren schuift.

Het Instituut moet oordelen of de aanneming en publicatie van een besluit gerechtvaardigd zijn om bij te dragen tot het behalen van de algemene doelstellingen van het regelgevingskader (afgezien van het belang van de direct betrokken ondernemingen). In het onderhavige geval vindt het BIPT dat de aanneming en publicatie van een besluit de ontwikkeling van daadwerkelijke mededinging en de consumentenbelangen ten goede komen.

Bovendien is in het onderhavige geval de stopzetting van de procedure van besluitvorming maar gevraagd door één van de rechtstreeks betrokken ondernemingen.

7.2 MOGELIJKHEID OM MET DE 1x07 TE CONCURREREN

De verschillende structuur van de tarieven voor 1313 en 1x07 maakt geen onmiddellijke vergelijking mogelijk van de kostprijs van de oproepen voor de gebruikers. Om te oordelen of het 1313-tarief kan concurreren met dat van 1x07 moet rekening worden gehouden met zowel de prijs als de duur van de oproepen.

In de onderstaande tabel wordt voor oproepen met een duur van 10 seconden tot 2 minuten een vergelijking gemaakt van de kostprijs van oproepen naar de nummers 1313, 1x07 en 0903⁷.

Bedragen gefactureerd aan de oproeper, rekening houdende met de kleinhandelsprijzen van Belgacom			
In euro, incl. btw	rekening houdende met de kleinhandelsprijzen van Belgacom		
Oproepduur in seconden	1x07	1313	0903
10	1,12	0,26	0,24
20	1,12	0,47	0,42
30	1,12	0,68	0,61
40	1,12	0,89	0,80
48	1,12	1,05	0,95
50	1,12	1,09	0,98
51	1,12	1,11	1,00

⁶ Gemiddeld tarief dat identiek is in de peak- en off-peakperiode, rekening houdende met de verdeling van het verkeer naar de 1313 in januari 2005.

⁷ Op retailniveau maken die tarieven geen onderscheid tussen peak- en off-peakperiodes.

Bedragen gefactureerd aan de oproeper, rekening houdende met de kleinhandelsprijzen van Belgacom			
In euro, incl. btw			
Oproepduur in seconden	1x07	1313	0903
52	1,12	1,14	1,02
53	1,12	1,16	1,04
54	1,12	1,18	1,06
55	1,12	1,20	1,08
56	1,12	1,22	1,10
57	1,12	1,24	1,11
58	1,12	1,26	1,13
59	1,12	1,28	1,15
60	1,12	1,30	1,17
70	1,12	1,51	1,36
80	1,12	1,72	1,54
90	1,12	1,93	1,73
100	1,12	2,14	1,92
110	1,12	2,34	2,10
120	1,12	2,55	2,29

De tabel maakt duidelijk dat om concurrentieel te zijn ten opzichte van de 1x07, de dienst 1313, rekening houdende met de huidige respectieve prijzen, de gebruiker binnen minder dan 52 seconden moet antwoorden. Indien de dienst 1313 daarentegen zou worden gefactureerd op hetzelfde niveau als de 0903 (wat EDA zou willen), dan zou die dienst concurrentieel zijn tot iets minder dan 58 seconden.

Aan de hand van de inlichtingen die Belgacom en EDA hebben bezorgd in verband met de verdeling van de oproepduur voor 1x07 en 1313 kan worden vastgesteld dat een belangrijk aandeel van de oproepen een duur heeft die tussen 50 en 60 seconden ligt : % [vertrouwelijk] volgens EDA⁸ en % [vertrouwelijk] volgens Belgacom.

Die cijfers wijzen op het belang om zich ervan te vergewissen dat het kleinhandelstarief naar de 1313 niet overdreven is en dat Belgacom zichzelf niet een overdreven retentie toekent op de prijs die door de eindgebruiker wordt betaald, met een beperking van de concurrentie als gevolg. Een beperking van de concurrentie zou bijzonder schadelijk zijn, rekening houdende met het feit dat EDA momenteel de enige dienstverstreker is die aan alle gebruikers een alternatief biedt voor de inlichtingendienst van Belgacom.

7.3 KOSTENBASERING

Artikel 68, 24°, van de wet van 21 maart 1991 definieert interconnectie als « *het verbinden van telecommunicatienetwerken die door dezelfde persoon of door verschillende personen worden gebruikt om het de gebruikers van de diensten of het net van de ene persoon mogelijk te maken te communiceren met gebruikers van de diensten of het net van dezelfde persoon of van een andere persoon, dan wel toegang te hebben tot diensten die door een andere persoon worden verleend* ».

De dienst die Belgacom aan Mobistar (en dus indirect aan EDA) verstrekt, vormt duidelijk een interconnectieverrichting. De toegang tot het nummer 1313 bestaat enerzijds uit een interconnectiedienst - de collecting - en anderzijds uit aanvullende diensten of verrichtingen, zoals de facturering of het beheer van dubieuze schuldvorderingen. De toegang tot nummer 1313 biedt een klant die op het Belgacom-netwerk aangesloten is, de mogelijkheid een dienst te krijgen die door een andere persoon (EDA) wordt verstrekt. Om dezelfde redenen worden de dienst voor toegang tot diensten met toegevoegde waarde van de operatoren en de dienst voor toegang tot de 0797-nummers

⁸ Gemiddelden berekend in testperiode volgens EDA.

van de operatoren beschouwd als diensten die onder de toepassing van de definitie van interconnectie⁹ vallen. De wettelijke bepalingen inzake interconnectie zijn dus van toepassing.

Het BIPT herinnert aan de bewoordingen in hoofdstuk 5 van zijn advies van 28 december 1999 met betrekking tot het referentie-interconnectieaanbod BRIO 2000 : « *Het Instituut aanvaardt voor de oproepen naar nummertranslatiediensten van Belgacom een model waarbij de operator, op wiens netwerk dergelijke oproep origineert ('de toegangsoperator'), verantwoordelijk is voor het zetten van het eindgebruikerstarief en het factureren van zijn klant* ». De reden voor die keuze was dat dit het voordeel bood om het behoud van de tarieftransparantie te waarborgen voor de eindgebruikers die op eenzelfde netwerk aangesloten zijn. Dezelfde situatie doet zich voor in het geval van de 1313 : hoewel de dienst door EDA wordt verstrekt, worden de klanten van Belgacom die naar 1313 bellen, door Belgacom gefactureerd.

Wat betreft de verdeling van de inkomsten die door de oproepen worden voortgebracht sprak het Instituut zich in hetzelfde advies van 28 december 1999 uit voor het principe dat de toegangsoperator een zeker bedrag inhoudt op het tarief dat door de eindgebruiker wordt betaald en het resterende deel doorstort aan de operator die de nummertranslatie verstrekt (namelijk de dienst met toegevoegde waarde).

Wanneer de toegangsoperator een sterke positie heeft op de markt voor netwerken voor vaste openbare telefonie of op de markt voor spraaktelefonie (hetgeen het geval is voor Belgacom), moet het bedrag dat die mag behouden om zichzelf te vergoeden, op de kosten gebaseerd zijn, overeenkomstig de artikelen 106 en 109ter, § 4, van de wet van 21 maart 1991. Dat principe wordt toegepast in het referentie-interconnectieaanbod van Belgacom voor een reeks diensten met toegevoegde waarde (cf. het gedeelte « Access Service to Valued Added Services of the Operator »). De methode die gevolgd is om de kostenbasing na te gaan staat onder andere beschreven in het besluit van de Raad van het BIPT van 18 mei 2004 met betrekking tot de tarieven vastgelegd in het Belgacom-referentie-interconnectieaanbod voor het jaar 2004 voor de toegangsdienst tot nummers van diensten met een toegevoegde waarde van andere operatoren, geleverd door Belgacom.

Het Instituut is van oordeel dat moet worden nagegaan of de principes die worden gehanteerd om de interconnectievoorwaarden voor de VAS¹⁰ te bepalen, in het geval van de toegang tot nummer 1313 worden nageleefd. De vergelijking met de 0903 is meer bepaald relevant omdat 1) EDA wil dat het kleinhandelstarief naar 0903 zou gelden voor de 1313 en 2) Belgacom aan Mobistar/EDA een vergoeding terugstort die identiek is met diegene die vastgesteld is voor een 0903. Hieronder onderzoekt het Instituut achtereenvolgens de verschillende kostenelementen van Belgacom :

- Collecting ;
- IN-request ;
- Billing en bad debt ;
- Retailkosten;
- IC-link en ATAP ;
- Implementatie van de nummers in het netwerk van Belgacom;
- Kosten voor onderhandeling en kosten van de afdeling "regulatory".

Het BIPT verduidelijkt dat de principes die moeten worden gevolgd om de kostenbasing na te gaan, niet noodzakelijk identiek zijn met diegene die gevolgd zijn in het kader van dit besluit, wanneer die verplichting tot kostenbasing betrekking heeft op de kleinhandelsdiensten die Belgacom aan zijn eindklanten verstrekt (zoals dat het geval is voor oproepen naar geografische nummers of mobiele nummers), met name omdat Belgacom in dat geval recht heeft op een winstmarge.

⁹ Cf. advies van het BIPT van 14 november 2002 met betrekking tot het voorstel voor referentie-interconnectieaanbod van Belgacom voor het jaar 2003 (punt 1.1.a).

¹⁰ Value Added Services.

Het Instituut verduidelijkt ook dat in het geval van de toegang tot andere, niet-geografische nummers¹¹ een specifieke analyse nodig zou kunnen zijn om zich te vergewissen van de relevantie om dezelfde principes toe te passen als diegene die in dit besluit zijn gevolgd.

7.3.1 Collectiekosten

De in aanmerking genomen kosten voor het ophalen van de oproepen (« collecting ») zijn gelijk aan het IAA-tarief van het BRIO voor 2004¹².

7.3.2 IN-request

Belgacom heeft bevestigd dat er geen request aan het IN-platform nodig is om 1313-oproepen te verwerken.

Dat element moet daarom worden verwijderd uit de kosten die relevant zijn voor de berekening van de retentie van Belgacom. Het ontbreken van een IN-request komt enkel tot uiting in het “set-up”-gedeelte.

7.3.3 Billing en bad debt

Belgacom erkent dat zijn eigen inlichtingendienst relatief weinig bad debt oplevert. Dat feit wordt bevestigd door de Ombudsdienst voor telecommunicatie, die na te zijn bevraagd door het BIPT, vermeldt dat er in 2003 slechts 42 van de 5.813 klachten tegen Belgacom betrekking hadden op de inlichtingendienst. Die klachten sloegen hoofdzakelijk op fouten in de antwoorden of op het uitblijven van antwoorden. Geen enkele klacht had betrekking op het kleinhandelstarief.

Het is denkbaar dat het feit volgens de duur te factureren en de niet-beperking tot 2 verzoeken per oproep een weerslag kunnen hebben op het percentage bad debt voor de 1313 in vergelijking met die van de 1x07. Die mogelijke weerslag is nu echter niet kwantificeerbaar wegens gebrek aan gegevens en aan een observatieperiode die lang genoeg is.

Overigens verwerpt het BIPT de argumenten van Belgacom als zou de oproepduur noodzakelijkerwijs langer zijn bij EDA, de dienstkwaliteit niet gewaarborgd zijn en de bad debt hoger liggen. Het Instituut houdt rekening met de volgende elementen :

- Hoewel het bestaan van een “menu” aan het begin van de oproep wordt bevestigd, blijkt niettemin dat het beluisteren van het gehele menu niet verplicht is (wat door EDA wordt bevestigd in zijn opmerkingen op het ontwerpbesluit en bovendien door Belgacom niet wordt betwist).
- Hoewel het service plan van Mobistar de waarborg van de naleving van sommige kwaliteitsparameters (« Key Performance Indicators ») uitstelt tot een jaar na de lancering van de dienst, bevat het toch elementen die een gunstige invloed kunnen hebben op de kwaliteit van de dienst en bijgevolg op het percentage dubieuze schuldvorderingen. In het laatste deel van het service plan, precies getiteld « Specific Conditions Quality of Service » staan meer in het bijzonder de volgende passages :
 - o *The service will at any moment buy and use the most updated database. [...]*

¹¹ Namelijk andere nummers dan de 1313 en de VAS-nummers die in het BRIO zijn opgenomen.

¹² De berekeningen zijn gemaakt op basis van de interconnectietarieven voor 2004, omdat de « Service Access Rates » voor 2005 nog niet zijn vastgesteld.

- *The Service Provider is obliged to use all reasonable means to ensure that all services offered under the EDA Directory Enquiry Service are of adequately technical quality. [...]*
 - *The EDA Directory Enquiry Service will comply with all applicable legislation and regulations [...]*
- Momenteel bestaan er evenmin uitdrukkelijke kwaliteitsparameters voor de inlichtingendienst van Belgacom, hoewel die dienst deel uitmaakt van de universele telecommunicatiedienst, zoals gedefinieerd in artikel 84, § 1, van de wet van 21 maart 1991.
 - De kleinhandelstarieven voor 0903 bevatten al een percentage bad debt (8,53%¹³) dat hoger ligt dan datgene dat door Belgacom is waargenomen voor de 1x07 ([vertrouwelijk]). Het bedrag bad debt dat vervat zit in het 0903-tarief zou voldoende moeten zijn, zelfs als er een verschil zou worden waargenomen tussen de 1313 en de 1x07. De diensten die via een 0903-nummer worden aangeboden kunnen immers ronduit problematischer blijken dan een inlichtingendienst (diensten van erotische aard, probleem van internet-dialers).

Rekening houdende met wat voorafgaat, vindt het BIPT dat er geen objectieve gegevens zijn die aantonen dat oproepen naar de 1313 een bad debt opleveren die duidelijk verschilt van diegene die waargenomen wordt bij oproepen naar de 1x07. In elk geval gaat het Instituut ervan uit dat de bad-debtkosten die reeds vervat zitten in het 0903-tarief voldoende moeten zijn om de bad-debtkosten te dekken die door Belgacom worden gedragen. Het niveau van bad debt mag dus niet worden beschouwd als een geldige uitleg voor het feit dat de oproepen naar de 1313 duurder zouden zijn dan de oproepen naar de 0903-nummers.

In zijn berekening van de relevante kosten die Belgacom in aanmerking mag nemen, heeft het BIPT rekening gehouden met hetzelfde bedrag van bad debt als voor de 0903-nummers.

Het Instituut verwerpt het verzoek dat EDA in zijn aanvullende opmerkingen heeft gedaan om een onmiddellijke extra verlaging op te leggen van de kleinhandelsprijs omdat het werkelijke niveau van bad debt ruimschoots lager zou liggen dan dat van een 0903-nummer. Die eis wijkt af van het aanvankelijke verzoek van EDA, namelijk : *“EDA heeft altijd de diensten van de 1313 willen aanbieden op precies dezelfde basis als een 0903-nummer, namelijk een prijs van € 1,12 per minuut”*¹⁴ (vrije vertaling). Bovendien, hoewel het redelijk is te denken dat het werkelijke niveau van bad debt van de dienst 1313 onder dat van een 0903-nummer zou kunnen liggen, ontbreken momenteel de cijfermatige elementen op basis waarvan dit nauwkeurig zou kunnen worden bepaald, zowel aan de kant van EDA als aan de kant van Belgacom.

Overeenkomstig artikel 109ter § 4, van de wet van 21 maart 1991 moet Belgacom interconnectietarieven toepassen die op de kosten gebaseerd zijn. Het Instituut acht het bijgevolg gerechtvaardigd dat het SAR en/of het 1313-kleinhandelstarief worden herzien na een periode van een jaar na de indienststelling van het originele Service Plan (dus vanaf 1 december 2005); die periode moet het mogelijk maken om over betrouwbare gegevens inzake bad debt te beschikken en stemt bovendien overeen met de inwerkingtreding van de kwaliteitsparameters waarin het Service Plan voorziet.

¹³ Cf. besluit van de Raad van het BIPT van 18 mei 2004 met betrekking tot de tarieven vastgelegd in het Belgacom referentie interconnectieaanbod voor het jaar 2004 voor de toegangsdienst tot nummers van diensten met een toegevoegde waarde van andere operatoren, geleverd door Belgacom.

¹⁴ Fax van EDA van 25 november 2004.

7.3.4 Retailkosten

De retailkosten omvatten de kosten voor de aanpassing van de website en van de prijslijsten van Belgacom, de introductie van een nieuwe koppeling tussen nummer en tarief in de COB¹⁵-overeenstemmingstabel en marketingkosten (« pricing development » en coördinatie).

Dergelijke retailkosten worden ook in aanmerking genomen in de berekening van de SAR's in het kader van het referentie-interconnectieaanbod van Belgacom. Het is dus relevant om met die kosten rekening te houden in de berekening van de retentie van Belgacom voor de 1313-oproepen.

7.3.5 IC-link en ATAP

In het geval van oproepen naar de 1313 blijkt uit het document « Mobistar Operator Service Plan covering the EDA Enquiry Service (1313) » dat Mobistar en Belgacom zijn overeengekomen om ervan uit te gaan dat het verkeer dat wordt gegenereerd door de klanten van Belgacom naar de 1313 onder de verantwoordelijkheid viel van Belgacom (cf. punt 6 « Specific conditions »). De dimensionering en de betaling van de IC-link en de betaling van het ATAP-tarief zijn dus voor rekening van Belgacom.

De opmerking van EDA dat Mobistar nu zou voorstellen om de 1313-oproepen op zijn eigen verbindingen te routeren verandert het standpunt van het BIPT niet. Als Mobistar de bepalingen in verband met de IC-links wenst te wijzigen¹⁶, dan moet het bij Belgacom een aanvraag in die zin indienen en daarover met Belgacom onderhandelen. In het kader van dit besluit houdt het Instituut rekening met de bepalingen van het bestaande Service Plan, waarover tussen Mobistar en Belgacom duidelijk een akkoord bestond.

Tenzij Mobistar en Belgacom eventueel een andersluidend akkoord sluiten, heeft Belgacom bijgevolg het recht om de kosten van de IC-link en van het ATAP-tarief in het kleinhandelstarief door te rekenen. Het gaat om een objectief en gerechtvaardigd verschil ten opzichte van het kleinhandelstarief naar 0903. Dat verschil komt enkel tot uiting in het “duration”-gedeelte.

Om de in aanmerking te nemen bedragen te berekenen, heeft het BIPT rekening gehouden met de volgende hypothesen :

- ATAP : €125,47 per maand (BRIO 2004)
- IC-link : €177,34 per maand (BRIO 2004)
- Bezettingsgraad : [vertrouwelijk] minuten per maand (gegevens van het model BRIO 2004)

7.3.6 Implementatie van de 1313 in het netwerk van Belgacom

Uit de inlichtingen die Belgacom heeft meegedeeld blijkt dat het nummer 1313 niet alleen in de AGE's moet worden geïmplementeerd, maar ook in de lokale centrales van Belgacom, aangezien de nummerreeksen 12BC, 13BC en 14BC geen standaardtarief hebben en de functie « Advice of Charge » voor elk individueel nummer moet worden ingevoerd.

Rekening houdende met het feit dat de BRIO niet voorziet in de facturering van die kosten voor de verkorte nummers, heeft Belgacom die kosten niet gefactureerd aan Mobistar, maar die in de kleinhandelstarieven doorgerekend.

¹⁵ Customer Oriented Billing.

¹⁶ Enkel in de commentaar van EDA wordt naar dat standpunt van Mobistar verwezen.

Belgacom heeft ook meegedeeld dat die kosten zich zouden moeten herhalen wanneer EDA de implementatie zal vragen van de nummers 1212 en 1414¹⁷. Indien de 1212 en de 1414 tegelijkertijd worden geïmplementeerd, zullen de implementatiekosten slechts één keer worden gefactureerd. In zijn berekening om een tarief van €1,25 per minuut te bepalen, heeft Belgacom rekening gehouden met de (uitgevoerde) implementatie van de 1313 en met de (toekomstige) gelijktijdige implementatie van de 1212 en de 1414.

Het Instituut gaat ervan uit dat de implementatie van de 1313 in de Belgacom-centrales daadwerkelijk kosten teweegbrengt die Belgacom zal moeten kunnen recupereren. Het Instituut vindt dat Belgacom bij gebrek aan een akkoord met Mobistar/EDA over de rechtstreekse facturering van die kosten, het recht heeft om die in de kleinhandelstarieven door te berekenen.

In zijn verificatie van de retentie van Belgacom heeft het BIPT uitsluitend rekening gehouden met de implementatiekosten van de 1313, afgeschreven over een periode van 3 jaar. Met de implementatiekosten van de 1212 en 1414 is geen rekening gehouden, aangezien de daadwerkelijke implementatie ervan, voorzover het Instituut bekend, noch formeel aan Belgacom is aangevraagd, noch definitief besloten is door EDA.

7.3.7 Kosten voor onderhandeling en « regulatory »

Er is aan het BIPT een kopie bezorgd van de wederzijdse mededelingen tussen Belgacom en Mobistar over het document « Mobistar Operator Service Plan covering the EDA Enquiry Service (1313) ».

Op basis daarvan erkent het BIPT de onderhandelingskosten die Belgacom naar voren schuift als redelijk.

Wat betreft de kosten van de afdeling « Regulatory » vindt het BIPT dat die niet volledig zijn aangetoond. Op grond van de inlichtingen waarover het beschikt, stelt het Instituut vast dat de onderhandelingen zijn gevoerd door de afdeling « National Wholesale » en dat het optreden van de afdeling « Regulatory » erg beperkt was. In één uitwisseling worden een aantal beperkte punten aangegeven als « regulatory aspects ». Daarom kan het BIPT de door Belgacom naar voren geschoven kosten slechts gedeeltelijk aanvaarden.

7.3.8 Winstmarge die Belgacom behoudt

Het BIPT herinnert eraan dat het model dat van toepassing is op oproepen naar de diensten met toegevoegde waarde zo is opgevat dat de toegangsoperator een zeker bedrag op het door de eindgebruiker betaalde tarief inhoudt en het resterende deel doorstort aan de operator die de dienst met toegevoegde waarde verstrekt. Omdat Belgacom is aangemeld als een operator met een sterke positie op de markt voor netwerken voor vaste openbare telefonie en op de markt voor spraaktelefonie, moet bovendien het bedrag dat Belgacom kan behouden om zichzelf te vergoeden, op de kosten gebaseerd zijn.

Het BIPT ziet geen geldige redenen om van dat model af te wijken in het geval van oproepen die uitgaan van Belgacom-klanten en die voor de dienst 1313 bestemd zijn. Het feit dat Belgacom op die oproepen een winstmarge neemt, vormt een inbreuk op de verplichting tot kostenbasing waarin de artikelen 106 en 109ter, § 4, van de wet van 21 maart 1991 voorzien.

Bijgevolg mag de retentie van Belgacom op de kleinhandelsprijs van de oproepen naar de 1313 geen winstmarge bevatten voor Belgacom.

¹⁷ Nummers die EDA bij het BIPT heeft gereserveerd maar die tot op heden nog niet in dienst zijn genomen.

7.3.9 Volume van het verkeer

Het Instituut stelt vast dat, hoewel EDA twijfels uit over het feit of Belgacom zich werkelijk gebaseerd heeft op inlichtingen die in de pers verschenen zijn om zijn ramingen op te stellen, het zelf geen becijferde raming geeft over het volume van het verkeer naar de 1313.

Wegens gebrek aan nieuwe elementen heeft het Instituut de hypothese behouden die door Belgacom is opgesteld in verband met het verkeersvolume.

7.3.10 Bepaling van de retentie van Belgacom

De retentie van Belgacom op de oproepen naar de 1313 moet overeenstemmen met de som van de volgende elementen, respectievelijk voor de gedeelten “set-up” en “duration” :

Set-up =	Duration =
Setup collecting IAA	Duration collecting IAA
+ Billing en bad debt	+ Billing en bad debt
+ Kosten voor onderhandeling en regulatory	+ Retailkosten
	+ IC-link en ATAP
	+ Implementatie van de nummers

Rekening houdende met de kosten die Belgacom werkelijk draagt om zijn klanten toegang te bieden tot de dienst 1313 en met de SAR waarover Mobistar en Belgacom overeenstemming hebben bereikt voor de oproepen naar de 1313, voldoet de retentie van Belgacom op het momenteel geldende 1313-tarief niet aan het principe van de kostenbasering.

Het kleinhandelstarief naar de 1313 moet overeenstemmen met de som van een retentie die op de kosten gebaseerd is en van de SAR die aan Mobistar moet worden gestort, namelijk :

In eurocent	Set-up		Duration	
	Peak	Off-peak	Peak	Off-peak
Retentie Belgacom	2,753	2,208	8,143	7,744
SAR	1,428	2,015	85,403	85,522
Kleinhandelstarief, excl. btw	4,181	4,223	93,546	93,266
Kleinhandelstarief, incl. btw	5,059	5,110	113,191	112,852

Het BIPT ziet echter geen bezwaar in het feit dat Belgacom een eenvormig tarief hanteert voor de peak- en de off-peakperiode, zoals dat het geval is voor de oproepen naar de 1x07- of 0903-nummers. Nadat het door het BIPT is bevraagd, heeft Belgacom het volgende eenvormige tarief meegedeeld, rekening houdende met de verdeling van de oproepen naar de 1313 :

- set-up : 5,20 eurocent, incl. btw ;
- duration : 113,12 eurocent, incl. btw.

7.4 MEDEDELING AANDE GEBRUIKERS EN AANDE PERS

Het BIPT stelt vast dat de verzoeken van EDA daaromtrent vaag zijn en onvoldoende gemotiveerd. EDA legt de mededeling van Belgacom aan zijn klanten waarnaar het verwijst, niet voor en legt helemaal niet uit in welke zin die mededeling of het perscommuniqué van Belgacom inlichtingen zouden bevatten die verkeerd zijn of EDA schade berokkenen.

Rekening houdende met wat voorafgaat verwerpt het Instituut de verzoeken van EDA.

De verwerping van die verzoeken ontslaat Belgacom niet van de naleving van de wettelijke bepalingen die erop rusten op grond van de artikelen 105ter en 105sexiesA van de wet van 21 maart 1991, artikel

9 van de circulaire van 15 januari 2004 betreffende de voorwaarden inzake het aanbieden van vaste en mobiele spraaktelefoniediensten en artikel 2, § 2, van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken.

8. BESLUIT

Na behoorlijke overweging van de standpunten van de betrokken partijen, zoals die zijn uitgedrukt in hun briefwisseling of tijdens vergaderingen enerzijds, en anderzijds van de algemene doelstellingen van het regelgevingskader inzake bevordering van de concurrentie, economische efficiëntie en verdediging van de belangen van de consumenten, neemt het Instituut de volgende besluiten :

1. De retentie van Belgacom op het 1313-tarief dat nu geldt, voldoet niet aan het principe van de kostenbasing.
2. Rekening houdende met de retentie waarop Belgacom overeenkomstig het principe van de kostenbasing recht heeft, aanvaardt het BIPT het voorstel van Belgacom wat betreft het kleinhandelstarief van de oproepen naar het nummer 1313 vanop het netwerk van Belgacom. Bijgevolg wordt dat tarief als volgt vastgesteld :

	Set-up (peak en off peak)	Duration (peak en off peak)
In eurocent, incl. btw.	5,20	113,12

3. Belgacom moet zijn kleinhandelstarief van de oproepen naar het nummer 1313 aanpassen vanaf 1 april 2005.
4. Na verloop van een jaar na de indienststelling van het originele Service Plan (dus te rekenen vanaf 1 december 2004) is Belgacom verplicht de SAR en/of het kleinhandelstarief voor 1313 zo aan te passen dat rekening wordt gehouden met de kosten inzake bad debt die tijdens die periode zijn waargenomen.

M. Van Bellinghen
Lid van de Raad

G. Denef
Lid van de Raad

C. Rutten
Lid van de Raad

E. Van Heesvelde
Voorzitter van de Raad