



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

I B P T

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 28 JUIN 2011
CONCERNANT
LES APPELS VERS DES SERVICES A VALEUR AJOUTEE AU DEPART DES
RESEAUX MOBILES**

TABLE DES MATIÈRES

1 OBJET.....	3
2 BASES JURIDIQUES DES PROCEDURES DE CONCILIATION	3
3 OBJETS DES LITIGES	3
4 CHAINE DE VALEUR DES APPELS VAS.....	4
5 BASES DES PROPOSITIONS DE CONCILIATION.....	5
5.1 COLLECTE DES APPELS VAS.....	5
5.2 TRANSIT.....	6

1 OBJET

1. L'IBPT a récemment organisé différentes procédures tendant à concilier deux parties dans des litiges concernant le partage des revenus des appels vers les services à valeur ajoutée lorsque ces appels sont émis au départ d'un réseau mobile.
2. La présente communication a pour objectif d'informer les acteurs du marché des principes qui ont guidé le collège de conciliation lors de la formulation de propositions dans le cadre de ces procédures. Ces principes sont rendus publics avec l'accord des parties concernées. L'IBPT encourage les acteurs du marché confrontés à des litiges similaires à rechercher une solution négociée à ces litiges sur base de ces mêmes principes.

2 BASES JURIDIQUES DES PROCEDURES DE CONCILIATION

3. L'article 14, § 1^{er}, 4^o de la loi du 17 janvier 2003¹ prévoit qu'en cas de litige entre des fournisseurs de réseaux, de services ou d'équipements de télécommunications ou en cas de litige entre des opérateurs postaux, ou en cas de litige entre les fournisseurs de services ou de réseaux de communications électroniques ou d'organismes de radiodiffusion visés par la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux de distribution d'émissions de radiodiffusion et l'exercice d'activités de radiodiffusion dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, l'IBPT peut formuler des propositions tendant à concilier les parties dans le délai d'un mois.
4. L'arrêté royal du 5 mai 2006 fixe la procédure de conciliation devant l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

3 OBJETS DES LITIGES

5. On entend par services à valeur ajoutée² un ensemble de services accessibles par téléphone (fixe ou mobile) et identifiés par des séries spécifiques de numéros non-géographiques (070, 090X). Les services en question vont de la fourniture d'informations (météo, bourse...) aux services destinés aux majeurs, en passant par la réservation de places de spectacle, les jeux, concours et quiz, etc.

¹ Loi relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

² Egalement appelés VAS : Value Added Services.

6. Les litiges portaient à titre principal sur le partage des revenus des appels vers les services à valeur ajoutée lorsque ces appels sont émis au départ d'un réseau mobile, et ce depuis l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 24 mars 2009 modifiant diverses dispositions de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros (le 1^{er} juillet 2009).
7. Les parties estimaient généralement que les litiges prenaient leur source dans cet arrêté royal du 24 mars 2009. L'arrêté royal du 27 avril 2007 prévoit des plafonds de prix pour protéger les consommateurs qui appellent des services à valeur ajoutée. Dans la rédaction initiale de cet arrêté, ces plafonds étaient différents selon que les appels étaient passés depuis un poste fixe ou un poste mobile. Un opérateur mobile pouvait facturer un prix de détail deux fois plus élevé qu'un opérateur fixe pour un appel vers un même numéro³. L'arrêté royal du 24 mars 2009 a aligné les prix plafonds applicables pour tous les réseaux, tant fixes que mobiles. Ces plafonds sont ceux qui étaient précédemment applicables aux seuls opérateurs fixes.
8. Ces litiges pouvaient également s'étendre à d'autres aspects, en particulier le transit des appels vers les services à valeur ajoutée entre un réseau mobile et un réseau fixe.

4 CHAINE DE VALEUR DES APPELS VAS

9. Les utilisateurs finaux composent, à partir de leur téléphone mobile des numéros non géographiques (070, 090X) qui donnent accès à des services à valeur ajoutée.
10. L'opérateur mobile⁴ permet à ses utilisateurs finaux de joindre les services à valeur ajoutée disponibles via le réseau d'autres opérateurs (fixes). Ce faisant, l'opérateur mobile preste un service de collecte d'appel (ou encore : départ d'appel ou collecting) pour ces autres opérateurs.
11. L'opérateur fixe termine les appels en provenance du réseau mobile. Les opérateurs fixes sont en outre en concurrence entre eux pour héberger des service providers sur leur réseau.
12. Il est possible qu'un opérateur soit, selon les circonstances, opérateur (mobile) d'origine, opérateur (fixe) de terminaison ou opérateur de transit.

³ Cette réglementation a été annulée par un arrêt du Conseil d'Etat du 27 avril 2009, n° 192.732, *Verizon et Colt c. Etat belge*.

⁴ Dans le contexte de cette communication. Les opérateurs fixes permettent également à leurs utilisateurs finaux de joindre les services à valeur ajoutée.

13. Les service providers sont les prestataires des services à valeur ajoutée.

14. Depuis, la mise en œuvre des circulaires « TAX »⁵ et « BTW »⁶, ce ne sont plus les opérateurs mobiles mais les service providers qui fixent le prix de détail des appels VAS. Ce prix est mentionné « below the line »⁷ sur la facture que l'opérateur mobile adresse aux utilisateurs finaux. L'opérateur mobile a droit à une partie du prix de détail perçu, tandis que le solde doit être partagé entre les autres acteurs de la chaîne de valeur (opérateur de transit éventuel, opérateur de terminaison, service provider).

5 BASES DES PROPOSITIONS DE CONCILIATION

5.1 Collecte des appels VAS

15. Le collège de conciliation (ci-après « le collège ») a estimé approprié que le tarif de collecte soit composé d'une partie fixe (qui concerne le service de collecte d'appel proprement dits) et d'une partie variable (un pourcentage qui concerne les services spécifiques aux appels VAS : traitement des créances douteuses, service clients, traitement des plaintes).

16. La collège considère équitable que l'opérateur mobile cherche à obtenir des appels VAS un revenu comparable à celui qu'il retire des appels vers des numéros fixes nationaux. Dans son appréciation, le collège a pris en considération les éléments suivants :

- Ces deux types d'appels sont comparables du point de vue de leur collecte. Le collège a donc estimé raisonnable que la partie fixe soit déterminée en prenant comme référence les revenus que l'opérateur mobile retire des appels vers des numéros fixes nationaux.
- On retrouve dans des exemples étrangers⁸ de telles références au prix des appels vers des numéros fixes nationaux ou à une distinction entre l'appel téléphonique et le service à valeur ajoutée proprement dit.

⁵ Circulaire n° IR/IV-4/91.638 (AREC - 2/2009 AFER 51/2009) du 10.11.2009, qui concerne les jeux et paris via les numéros 0900 et les GSM.

⁶ Circulaire n° E.T.109.696 (AFER N° 50/2009) du 12.11.2009, qui concerne le régime TVA applicable aux prestations fournies par l'intermédiaire de moyens de télécommunications spécialement commercialisés à cet effet.

⁷ Même s'il figure sur une facture de l'opérateur d'origine, le prix des appels VAS n'est pas facturé par cet opérateur. En effet, au niveau fiscal, l'opérateur d'origine n'est pas considéré comme le prestataire du service rendu à l'appelant. Le montant à payer pour les appels VAS est donc indiqué « below the line », séparément de l'abonnement et des communications téléphoniques.

⁸ En France (Arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée) et aux Pays-Bas (<http://www.opta.nl/nl/wat-doet-opta/toezichtsgebieden/betaalde-informatienummers/>).

- Pour le moment, la collecte d'appel sur les réseaux mobiles ne fait pas l'objet d'une régulation tarifaire. Par conséquent, une logique de stricte orientation sur les coûts doit être écartée.
17. Plus précisément, la partie fixe peut être déterminée comme le revenu moyen pour les appels vers des numéros fixes nationaux des clients résidentiels, diminué d'un pourcentage de ristourne. Des ristournes sont en effet une pratique logique vis-à-vis des clients qui génèrent des volumes de trafic importants, ce qui est le cas d'un opérateur hébergeant des services providers. En fonction des circonstances propre à chaque procédure, le collège a formulé une proposition quant au montant qu'il estimait raisonnable pour la partie fixe.
 18. La partie fixe de la rétention devrait être revue annuellement sur base d'une période d'observation suffisamment longue et récente. Une telle révision, selon une formule déterminée, permet de tenir compte objectivement de l'évolution du marché.
 19. Il a été convenu que les calculs menant à cette révision annuelle seraient communiqués à l'IBPT. En cas de doute sérieux sur la validité des données ou des calculs, l'IBPT pourrait faire procéder à un contrôle plus approfondi par le réviseur d'entreprises de l'opérateur mobile concerné et aux frais de celui-ci. La mission confiée au réviseur d'entreprises devrait être approuvée par l'IBPT. Le collège estime que cette procédure contribue à créer une confiance entre les parties quant aux résultats des calculs, tout en préservant la confidentialité des données d'entreprises.
 20. La partie variable devrait être revue à la baisse si des initiatives ayant un effet positif sur les coûts spécifiques sont prises (p.ex. la création d'une base de données des numéros VAS et des fournisseurs de services ou des mesures ayant un effet similaire décidées entre elles par les parties).
 21. Le collège considère que la combinaison (partie fixe + partie variable) telle qu'elle ressort des procédures de conciliation constitue un partage équitable des revenus des appels VAS.

5.2 Transit

22. La connectivité de bout en bout, c'est-à-dire l'acheminement de bout en bout des services téléphoniques de détail (dans le cas présent : les appels vers les services à valeur ajoutée), est un concept-clé du cadre réglementaire applicable aux communications électroniques.

23. Dans sa décision du 14 avril 2010⁹, l'IBPT a estimé qu'il n'existait pas de raisons pour que le principe de connectivité de bout en bout ne s'applique pas à l'accès aux numéros VAS.
24. La loi prévoit que des obligations peuvent être imposées aux opérateurs en la matière¹⁰.
25. Dans le cadre des offres de référence des opérateurs puissants, l'IBPT a régulièrement reconnu que demander la fourniture d'un service d'accès ou d'interconnexion sans respecter les clauses contractuelles, comme le paiement des factures, ne peut constituer une demande raisonnable.
26. Lorsqu'un opérateur tiers refuse les tarifs raisonnables d'un opérateur mobile (qui sont incorporés dans le prix de transit), l'opérateur de transit a le droit de ne plus fournir le service de transit entre l'opérateur mobile et cet opérateur ou de se limiter à un transit purement technique (c'est-à-dire sans prendre en charge les transferts financiers entre l'opérateur mobile et l'opérateur tiers). Ce droit doit être exercé avec prudence et implique que l'opérateur mobile et l'opérateur tiers aient été dûment informés et qu'un préavis raisonnable leur ait été accordé. En particulier, il est logique que l'opérateur mobile soit informé du nom des opérateurs qui rejettent l'application de ses tarifs.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Luc Hindryckx
Président du Conseil

⁹ Décision du Conseil de l'IBPT du 14 avril 2010 visant à imposer des mesures provisoires pour assurer l'accessibilité des numéros VAS au départ du réseau Base.

¹⁰ Article 51 § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.