



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

DECISION DU CONSEIL DE L'IBPT

DU 9 AVRIL 2008

CONCERNANT

**la fixation des coûts d'établissement par ligne ou par numéro à
supporter par l'opérateur du réseau receveur pour la portabilité
des numéros géographiques et non géographiques pour la
période du 1^{er} mai 2008 au 1^{er} mai 2011**

I.	Contexte	- 3 -
II.	Synthèse des commentaires à la consultation	- 4 -
III.	Analyse des commentaires à la consultation.....	- 5 -
IV.	Fixation des coûts	- 7 -
	(a) Définitions.....	- 7 -
	(b) Modèle de base.....	- 7 -
	(c) Fixation des coûts	- 9 -
V.	Décision	- 13 -
VI.	Voies de recours	- 14 -

I. CONTEXTE

Dans le courant de l'année 2000, les coûts d'établissement par ligne ou par numéro pour la portabilité des numéros géographiques et non géographiques ont été fixés pour la première fois, conformément au §6 de l'article 15 de l'arrêté royal du 16 mars 2000 relatif à la portabilité des numéros des abonnés aux services de télécommunications. Vu la clause transitoire du §7 de cet article, introduite pour refléter l'état du marché de l'époque pendant le début de la mise en œuvre de la portabilité des numéros, ces tarifs ont été basés en 2000 sur les coûts réels de Belgacom.

Le même AR du 16 mars 2000 stipule à l'article 15, §7, que cette situation transitoire n'était valable que jusqu'au 30 juin 2001. A partir du 1^{er} juillet 2001, le coût de la portabilité des numéros géographiques et non géographiques devait être calculé sur la base des coûts théoriques d'un opérateur efficace. Cet AR a été modifié par l'arrêté royal du 23 septembre 2002.

Le 9 décembre 2002, le Ministre de l'époque a, en tant que gestionnaire de l'Institut, fixé les tarifs (voir <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?levelID=163&objectID=1426&lang=nl>) pour la période du 1^{er} juillet 2001 au 31 décembre 2003 (abrégée ci-après « période précédente de fixation des coûts »). Vu que le secteur n'a formulé aucune demande de révision des tarifs après cette période, l'IBPT déduit de la situation réelle que ces tarifs, à l'exception de ceux liés au trafic, sont appliqués jusqu'à ce jour.

Le coût de transit ainsi que le coût pour les recherches dans la base de données seront- si les opérateurs le souhaitent - examinés à un stade ultérieur. Il convient de souligner que l'IBPT a adopté une décision le 22 août 2007 concernant les tarifs de transit de Belgacom pour l'année 2007. Celle-ci prend comme point de départ un modèle top-down basé sur les coûts de Belgacom, tandis qu'un modèle bottom-up d'un opérateur efficace théorique doit être établi pour la portabilité des numéros.

Comme annoncé dans le plan de gestion pour le premier semestre de 2007, une réunion a été organisée le 5 juin 2007 avec le secteur concernant la portabilité des numéros afin de procéder à une évaluation et d'éventuellement envisager des révisions portant tant sur le cadre réglementaire que son application concrète.

Il est ressorti de cette réunion que la principale priorité du secteur consistait à revoir les coûts d'établissement par ligne ou par numéro pour la portabilité des numéros géographiques et non géographiques.

Afin de disposer de données actualisées en vue de l'établissement du projet de décision du 13 février 2008, une demande d'information (Consultation à la demande du Conseil de l'IBPT du 18 décembre 2007 concernant la fixation des coûts d'établissement par ligne ou par numéro à supporter par l'opérateur du réseau receveur pour la portabilité des numéros des numéros géographiques et non géographiques pour la période du 1^{er} avril 2008 au 1^{er} avril 2011) a été publiée le 19 décembre 2007 sur le site Internet de l'Institut avec comme date de réponse le 16 janvier 2008. A la demande du secteur, le délai de réponse a été prolongé le 17 janvier 2008 jusqu'au 31 janvier 2008 (voir Communication site Internet).

Vu les retards encourus suite à la prolongation de la consultation, il a été décidé de reporter d'un mois la période de fixation des coûts.

L'Institut a reçu de la première Consultation pour demande d'information des réponses de Belgacom, BT, Mobistar, Telenet et de la Plate-forme des Opérateurs de Télécommunications. Les données fournies par le biais de ces réponses ont été comparées aux données historiques et ont servi de base pour calculer les coûts d'établissement par ligne ou par numéro dans le projet de décision qui a également été soumis à la consultation. Dans le cadre de la demande d'informations, un certain nombre de répondants ont déjà abordé, en plus des données chiffrées, un certain nombre de questions de principe qui ne faisaient pas l'objet de la demande d'information. Ils ont été priés expressément – s'ils le souhaitaient encore – de réitérer leurs commentaires dans le cadre de la première consultation.

Le projet de décision a été publié sur le site Internet de l'IBPT le 18 février 2008 avec comme date limite de réponse, le 26 mars 2008.

II. SYNTHÈSE DES COMMENTAIRES À LA CONSULTATION

L'IBPT a reçu des contributions de Belgacom et de la 'Platform Telecom Operators & Service Providers' en réponse à cette consultation. Les réponses fournies par ces entreprises ou organismes sont considérées comme confidentielles par l'IBPT. Aussi, ce document de synthèse des réponses est rédigé de manière à ce que le texte ne permette pas de déduire qui a répondu quoi aux questions posées. A cet effet, dans le document de synthèse, aucun des noms cités ci-dessus n'est mentionné, mais on trouve "une entreprise" ou "des entreprise" ou "répondant" ou "répondants" dans le texte à chaque fois qu'il est fait référence à une réponse spécifique.

Un répondant estime que le coût calculé dans le projet de décision sous-estime les coûts d'un opérateur de référence efficace. Toujours selon ce commentaire, il est très improbable qu'une augmentation de l'efficacité et de l'expérience entraîne une telle diminution de coûts. En outre, la détermination des coûts de l'IBPT devait déjà être fixée dans la période précédente sur la base des coûts théoriques d'un opérateur efficace. La sous-estimation est constatée tant en ce qui concerne les coûts opérationnels pour le traitement automatique des demandes qu'en ce qui concerne les coûts manuels nécessaires pour le traitement de la portabilité des numéros. Tout d'abord, toujours selon cette entreprise, la cohérence avec les coûts opérationnels pour l'automatisation n'a pas été précisée, ensuite, il y a plus de 7% d'installations manuelles à traiter et une intervention dure plus de 40 minutes et enfin, les coûts de support et administratifs ont été soumis de manière arbitraire; il résulte de tout cela une sous-estimation de la détermination des coûts d'établissement par ligne ou par numéro pour la portabilité des numéros.

Un autre répondant estime que le pourcentage de transferts de numéros à traiter manuellement est largement inférieur à 7% et dure beaucoup moins longtemps que 40 minutes. Toujours selon ce répondant, les chiffres les plus récents de l'ASBL Portabilité des numéros tels que présentés au cours de sa Réunion générale du 30 janvier 2008 montrent que ces deux dernières années, il y a eu 16% de transferts de numéros en plus que le chiffre utilisé par l'IBPT dans son projet de décision.

Un répondant met également en avant qu'il doit y avoir un meilleur alignement entre le modèle des coûts utilisés par l'IBPT et son propre modèle des coûts.

Un répondant fait remarquer ce qui suit en ce qui concerne les différentes étapes du processus de portage:

- il y a bel et bien un surcoût pour l'aspect "demande" parce qu'une interface spécifique doit être prévue pour le traitement de demandes de NP;
- il y a également un surcoût pour les coûts liés à la validation d'installations simples parce que la validation requise doit être réalisée dans un délai très limité conformément à la réglementation;
- il y a également des surcoûts liés à l'aspect "confirmation" parce que le nombre de contestations augmente en raison du contact indirect entre le client et l'opérateur donneur;

Toujours selon ce répondant, il convient d'entreprendre une action supplémentaire pour le portage dans le sens où il faut d'abord mettre "virtuellement" en service des numéros réservés, ce qui entraîne un surcoût par rapport aux procédures normales.

Ce répondant n'est pas d'accord avec le glissement entre les différents niveaux (1, 2b et 2a). Le choix du niveau du personnel engagé correspond à une description de fonction liée à une exigence déterminée d'exécution d'une tâche déterminée. Celle-ci ne change pas lorsqu'il y a davantage d'expérience dans le domaine du traitement du processus de transfert de numéros.

Ce répondant n'est pas non plus d'accord avec le pourcentage d'overhead de 7% et souhaite se baser pour cela sur 15%. Selon ce répondant, l'on ne peut se baser pour cela sur l'overhead tel que calculé dans le cadre de la BRUO rental fee parce que les deux produits (donc NP et BRUO) sont des

produits différents et possèdent une structure des coûts totalement différente. La rental fee de BRUO est essentiellement basée sur les coûts de réseau tandis que les coûts pour le portage des numéros sont essentiellement basés sur des coûts en personnel et IT.

III. ANALYSE DES COMMENTAIRES À LA CONSULTATION

La diminution des coûts par rapport au coût fixé au cours de la période de référence précédente n'est pas uniquement la conséquence des augmentations normales de l'efficacité mais surtout de la constatation que les volumes de portage sont en réalité largement supérieurs à ceux qui ont été utilisés dans le cadre de la détermination des coûts au cours de la période de référence précédente. Moins de parties participent également au processus de portage. En combinant les deux effets (voir plus loin: volumes), un opérateur de référence est défini dans cet exercice de coûts, qui porte annuellement 72.379 numéros au lieu de 10.000 numéros comme au cours de la période de référence précédente.

Cela laisse toutefois supposer que le coût tel que défini au cours de la période de référence précédente était trop élevé. Il est important de noter que contrairement à la période de référence précédente, vu la disponibilité de données historiques, il y a maintenant davantage de stabilité et de certitude par rapport aux volumes de portage effectifs.

L'IBPT est en outre d'avis qu'il est logique qu'après 7 ans, il y ait effectivement des augmentations d'efficacité au niveau des procédures et processus. Une diminution de 13% de traitements manuels et de 43% de la durée de traitement par rapport à la période de référence précédente est plutôt minime et raisonnable en 7 ans. La majorité des répondants ont signalé des diminutions bien plus importantes. Il convient également de noter que le concept d'opérateur de référence efficace, où efficace signifie compétitif en ce qui concerne les coûts dans un groupe d'opérateurs comparables dans un environnement professionnel réel, naturellement à un moment déterminé dans le temps, implique qu'en acquérant de l'expérience, les processus se déroulent de manière plus efficace, ce qui résulte enfin en des coûts moins élevés.

En ce qui concerne les coûts liés à l'automatisation, il convient de remarquer tout d'abord que les coûts opérationnels tels que définis dans le projet de décision sont largement supérieurs à ceux de la période de référence précédente. Ceux-ci ont été basés par l'Institut sur des éléments provenant des réponses de tous les répondants, compte tenu du volume à traiter par l'opérateur de référence et pas seulement sur les éléments avancés par la partie qui prétend que les coûts sont sous-estimés et qui n'étaye pas cela par des preuves concrètes et détaillées, vérifiées par une partie neutre.

Le chiffre de 217.373 numéros portés utilisé dans le projet de décision a également été obtenu par l'IBPT de l'ASBL Portabilité des numéros mais porte sur une autre période de référence. En moyenne, 254.820 portages de numéros ont en effet été réalisés au cours de la période 2006-2007, soit 17,2% de plus que le chiffre utilisé dans le projet de décision. Le nombre de portages de numéros varie constamment et le chiffre de 217.373 utilisé par l'IBPT se rapproche davantage des moyennes des 5 dernières années. Pour la détermination finale du coût, c'est surtout la taille de l'opérateur de référence défini qui est importante. C'est pourquoi l'IBPT laissera les volumes inchangés.

L'IBPT est d'avis qu'après avoir comparé les chiffres reçus de tous les répondants, le pourcentage de 7% d'opérations manuelles à traiter, pour lesquelles 40 minutes sont consacrées par réalisation pour les installations simples, est une approche correcte et juste de la réalité.

Il est logique que pour les coûts de support tels que la facturation, la gestion de produit et la supervision, la majeure partie soit attribuée à des installations simples parce qu'il y a beaucoup plus de portages de numéros. Après reconsidération, compte tenu des tâches à exécuter, un coût de 34.592 euros est autorisé à cet effet (au lieu de 15.000 euros comme prévu dans le projet de décision), ce qui correspond à 0,3 FTE niveau 1 (la partie pertinente de la gestion de produit NP/réglementation et le team opérationnel supervision) et 1,1 FTE niveau 2b pour l'établissement d'un nombre très restreint de factures pour l'opérateur de référence. L'IBPT s'est basé à cet effet sur les données chiffrées obtenues dans le cadre de la consultation, qui ont ensuite été appliquées à l'opérateur de référence.

L'Institut n'a noté aucune demande générale d'ajouter au modèle des coûts des frais supplémentaires liés au processus de portage de numéros pour les aspects relatifs à la demande, la validation et la confirmation. L'entité qui allègue qu'il y a encore plusieurs autres coûts supplémentaires de ce type, ne peut, hormis la mention d'une série de généralités telles que les coûts liés à des formations spécifiques, l'entretien; la documentation et la gestion de produit, prouver que ceux-ci sont la conséquence du processus de portage des numéros. . Aucun argument acceptable n'est fourni pour porter en compte des coûts qui n'ont pas déjà été portés en compte, comme par exemple la gestion de produit. Ainsi les coûts liés à la gestion de produit ont déjà été portés en compte dans les coûts administratifs (voir ci-dessus). De plus, ils sont systématiquement greffés de la manière spécifique dont le processus de portage de numéros est organisé au sein de cette entité. En outre, le nombre de contestations reçues par l'IBPT au cours de ces 5 dernières années est tellement marginal, abstraction faite du caractère justifié ou non de ces contestations, que les coûts qui y sont liés et où il faut encore démontrer qu'il y a effectivement des coûts, n'ont aucun impact sur le coût du portage de numéros moyen. Le fait que l'opérateur donneur prévoie une interface spécifique pour le portage de numéros est un choix personnel, dont les coûts ne peuvent être répercutés sur les autres opérateurs. Il n'a pas été démontré qu'il y a des surcoûts pour la validation qui sont à imputer uniquement au laps de temps dans lequel celle-ci doit être exécutée. Le but de la présente décision et des dispositions réglementaires (nationales et européennes) qui sont à la base de la présente décision est en outre d'éviter que les opérateurs receveurs ne fixent des montants trop élevés, notamment par ceux qui sont déjà établis sur le marché et disposent d'une large clientèle et qui pourraient décourager les consommateurs d'utiliser la facilité de portabilité des numéros (Cour de Justice, C-438/04, 13 juillet 2006, considérants 29 et 37). En l'absence d'une demande générale du marché d'ajouter des coûts supplémentaires liés au processus de portabilité des numéros et en l'absence d'arguments détaillés et pertinents pour l'ajout de ces coûts supplémentaires, l'IBPT décide de ne pas les ajouter. Ils n'ont du reste pas non plus été portés en compte dans le calcul des coûts de la période de référence précédente, ce qui n'a jamais été contesté.

Le fait que le transfert de numéros réservés nécessite une étape supplémentaire est propre à certaines implémentations spécifiques d'opérateurs et la facturation des coûts supplémentaires qui y sont éventuellement liés n'est pas soutenue d'une manière générale par l'enquête du marché. Il n'y a d'ailleurs aucune trace d'un calcul de ce que seraient les coûts supplémentaires éventuels, ce qui amène l'Institut à conclure soit que ceux-ci ne sont pas pertinents, soit qu'ils n'existent pas.

Par le glissement de tâches vers des niveaux inférieurs, l'IBPT tient à refléter qu'après autant d'années, le transfert de numéros est devenu un processus de routine qui nécessite de moins en moins d'attention des niveaux supérieurs, suite à quoi des tâches sont progressivement transférées vers les niveaux inférieurs. Il s'agit-là de quelque chose de tout à fait normal une fois qu'un certain nombre de processus et d'opérations sont suffisamment stables dans une organisation et que des manuels ou des instructions ont été établies à cet effet. Ce phénomène est étayé par les réponses de certains répondants et n'est donc pas purement hypothétique.

L'IBPT tient tout d'abord à faire remarquer que le pourcentage d'overhead de 7% qui est proposé conformément à la Décision du Conseil du 13 juin 2007 concernant la "BRUO- rental fee" – qui suit également un modèle bottom-up – est un pourcentage qui est d'application indépendamment du type de service qui fait l'objet de la détermination des coûts et donc également pour déterminer les coûts d'établissement par ligne par numéro. Il n'y a pas de raison de prendre un pourcentage qui représente plus du double comme proposé par cette entreprise. De plus, le pourcentage proposé de 15% n'est étayé nulle part concrètement et les arguments avancés par le répondant pour justifier la différence entre son pourcentage et le pourcentage de 7% ont déjà été rejetés dans le cadre de la Décision du Conseil du 13 juin 2007. Etant donné que l'IBPT est d'avis que chez un opérateur efficace, il peut théoriquement être question d'overhead, bien que certains répondants aient indiqué qu'il n'est de toute manière pas question d'overhead, celui-ci est inclus dans le calcul des coûts. La meilleure approche possible sur la base d'études réalisées par le passé par l'IBPT concernant les modèles "bottom-up" est l'exercice réalisé dans le cadre des BRUO rental fees. L'IBPT répète que la modification des caractéristiques internes des composantes des coûts n'a pas d'impact sur le pourcentage de coûts d'overhead. C'est quelque chose d'inhérent à la notion d'overhead. C'est pourquoi l'IBPT conclut que le pourcentage de 7% est l'approche la plus objective sur la base des éléments dont nous disposons pour l'instant.

Il convient en outre de remarquer expressément que l'IBPT a converti toutes les données reçues des opérateurs vers la situation de l'opérateur de référence avec les caractéristiques telles que définies dans la présente décision.

IV. FIXATION DES COÛTS

(a) Définitions

La présente décision fixe uniquement les coûts d'établissement par ligne ou par numéro. Ces coûts d'établissement par ligne ou par numéro sont répartis dans les coûts d'établissement généraux et les coûts spéciaux pour les transferts en dehors des heures de bureau.

Par le passé, les coûts étaient fixés selon qu'il s'agissait d'une installation simple ou complexe, définies comme suit :

- installation simple : une connexion de base PSTN ou ISDN éventuellement avec plusieurs numéros (comprend donc également les installations où les numéros ne sont pas tous transférés), ou un numéro non géographique.
- installation complexe : un équipement PBX ou un autre équipement complexe sur une ou plusieurs lignes ISDN ou PSTN ou une série consécutive d'une ou plusieurs fois 10, 100 ou 1000 numéros non géographiques.

De plus, il convient de signaler que la définition de la période dans les heures de bureau pour le transfert tel que déterminé lors de la période précédente de fixation des coûts va de 08 heures 00 à 19 heures 00 de lundi à vendredi, sauf les jours fériés légaux. Il est à noter que ce qui précède ne porte pas préjudice à la réglementation concernant les moments précis où des portages de numéros peuvent avoir lieu en dehors des heures de bureau, tels que fixés dans l'AM du 19 octobre 2001 relatif aux accords de portabilité des numéros.

(b) Modèle de base

1. Compte tenu de la méthode de travail pratique pour le transfert de numéro, l'on se base sur les hypothèses de base suivantes :

(i) Les coûts d'établissement par ligne ou par numéros liés au transfert de numéro sont fixés comme prévu au §6 de l'article 15 de l'AR du 16 mars 2000 relatif à la portabilité des numéros des abonnés aux services de télécommunications, tel que modifié par l'arrêté royal du 23 septembre 2002. Cet arrêté modificatif de 2002 habilite l'IBPT à fixer les coûts et ajoute ce qui suit : "Les montants fixés par l'Institut pour couvrir les coûts d'établissement par ligne ou par numéro et les coûts de trafic pertinents liés à la portabilité des numéros sont orientés en fonction des coûts" et sont fixés sur la base des coûts théoriques d'un opérateur fixe efficace. Le concept d'opérateur de référence est défini à cet effet (voir (iv)).

(ii) D'autre part, le même AR stipule à l'article 15, §2 que chaque opérateur doit supporter ses propres coûts d'établissement du système. Cela signifie que les investissements en informatique et en infrastructure qui sont nécessaires pour offrir la portabilité des numéros ne peuvent pas être facturés par l'opérateur de référence donneur. Il ne sera donc pas tenu compte de ce type de coûts.

(iii) Il est vérifié pour chacune des étapes dans le processus de transfert de numéro quelles sont les opérations ou coûts additionnels par rapport à une cessation des services de l'opérateur donneur (=opérateur de référence) sans transfert de numéro (=cessation normale). Seuls les opérations ou les coûts additionnels éventuels de l'opérateur donneur causés par la demande de transfert du numéro peuvent être portés en compte dans le modèle des coûts de la portabilité des numéros.

(iv) Un modèle indépendant de l'opérateur sera défini dans le texte suivant afin de déterminer les coûts d'établissement par ligne ou numéro. Les supports de coûts (comme le temps de travail, les coûts opérationnels de l'infrastructure IT, ...) liés au processus pour réaliser un transfert de numéro seront identifiés. Bien que dans la pratique, chaque opérateur interprétera différemment le processus, l'on s'efforce d'uniquement de déterminer les supports de coût qui renvoient exclusivement aux différents aspects fonctionnels, indépendamment de la réalisation spécifique de la fonctionnalité. De plus, le volume de transferts de numéros à traiter pour l'opérateur de référence sera déduit sur la base des données statistiques dont dispose l'IBPT concernant le nombre de transferts de numéros. D'autre part, il sera supposé que l'opérateur de référence organise efficacement son processus de transfert de numéro, efficacement signifiant concurrentiel au niveau du prix au sein d'un groupe d'opérateurs comparables. L'Institut estime donc qu'il est possible de fixer un seul coût par type de transfert de numéro (par exemple pour les installations simples) pour tous les opérateurs actifs sur le marché belge qui opèrent un tel transfert de numéro. Il convient de souligner enfin que le coût déduit est considéré comme un maximum et que les parties peuvent uniquement décider de commun accord d'appliquer un coût moins élevé.

2. Les différentes étapes du processus de transfert sont examinées ici :

(i) Demande

La méthode actuelle implique qu'une demande de cessation de transfert de numéro soit toujours transmise par le biais de l'opérateur receveur à l'opérateur donneur de manière uniforme et structurée en utilisant la CRDC (Common Reference Database Centre). Par conséquent, il n'y a pas de raison pour laquelle ces demandes devraient entraîner un surcoût pour l'opérateur donneur comparé aux demandes normales de cessation. Par conséquent, l'Institut décide de ne pas porter de coûts en compte à cet effet.

(ii) Validation

Les informations communiquées lors de la demande sont validées au cours de cette étape. Ces vérifications visent à vérifier si aucune erreur n'est commise (ex. demande de numéros erronés) et à répondre à des questions comme : le client a-t-il droit au portage? Pour la validation des deux types de cessation (avec et sans transfert de numéro), la plupart des opérateurs suivent la même procédure pour la majeure partie des étapes à entreprendre dans le processus. Il est logique que la cessation avec transfert de numéro demande des étapes supplémentaires et soit donc un peu plus complexe que pour une cessation normale (sans transfert de numéro), mais cette complexité additionnelle est plutôt limitée et surtout d'application aux installations plus complexes.

(iii) Confirmation

Après réception et validation de la demande de cessation du transfert de numéro, une lettre de confirmation est envoyée au client. En fait, cette méthode ne diffère pas de la procédure lors d'une cessation sans transfert de numéro. Vu qu'il est possible que le client soit involontairement contraint à changer d'opérateur (slamming), il se peut que la portabilité des numéros donne lieu à plus de contestations comparé à l'arrêt sans portabilité des numéros. Toutefois, l'IBPT ne dispose pas d'indication que tel soit le cas dans la pratique et conclut en se fondant sur l'expérience acquise que le nombre de contestations spécifiquement causées par la portabilité des numéros est négligeable. Par conséquent, il n'y a pas de base spécifique pour accepter des coûts additionnels sur le plan de la confirmation de la demande de cessation. Par conséquent, l'Institut décide de ne pas porter de coûts en compte à cet effet.

(iv) Préparation

Il arrive qu'il soit nécessaire de faire des travaux préparatoires précédant l'exécution proprement dite du transfert de numéro. L'Institut peut marquer son accord sur le fait que les Service Level Agreements (SLA) imposés et les procédures à suivre en cas de cessations avec transfert de numéro peuvent nécessiter une préparation plus stricte et peuvent par conséquent justifier un certain niveau de surcoût. Toutefois, vu l'expérience acquise par les opérateurs (parcourir la courbe d'apprentissage), l'IBPT estime que cette composante de coût a fortement diminué par rapport à la phase de lancement de la portabilité des numéros.

(v) Exécution

Cette étape porte sur le transfert proprement dit du numéro, lors duquel les adaptations nécessaires doivent être effectuées sur un certain nombre de systèmes internes de l'opérateur donneur, de sorte qu'à l'issue du transfert de numéro, les appels vers le numéro porté puissent se dérouler correctement. Bien que ce processus soit en grande partie automatisée, il constitue toutefois réellement une cause de coûts additionnels pour l'opérateur donneur. Aussi l'Institut décide-t-il de reprendre cette composante de coût dans le modèle des coûts.

(vi) Maintenance

Il comporte les différents aspects qui sont nécessaires pour continuer à gérer en permanence les informations et la situation relative aux numéros portés. Compte tenu du fait que tous les systèmes informatiques nécessitent une certaine maintenance, il y a des arguments acceptables qui indiquent que des coûts additionnels pour l'opérateur donneur peuvent être en l'occurrence justifiés. Aussi l'Institut décide-t-il de reprendre cette composante de coût dans le modèle des coûts.

3. Transfert de numéro en dehors des heures de bureau

Pour minimaliser les dérangements causés par la brève inaccessibilité téléphonique des numéros portés – dans la pratique ils ont uniquement un impact sur les installations complexes –, le système de portabilité a été introduit en dehors des heures de bureau. La permanence du personnel est recommandée à cet effet. L'Institut estime que la méthodologie existante, qui consiste à porter un coût en compte pour la réservation des 'time-slots' pour l'assistance par l'opérateur donneur, est la plus recommandée. Cette réservation portera sur une allocation de temps fixe d'un certain nombre d'heures à choisir par l'opérateur receveur dans les 'OBH Service Windows' comme défini dans le 'Number Portability Basic Service Level Agreement'.

4. Transfert de numéro de numéros réservés

Il s'agit ici du transfert d'un ou plusieurs numéros qui sont déjà attribués mais n'ont pas encore été mis en service par l'utilisateur final. L'Institut n'a reçu aucune indication que ce problème se rencontre souvent dans la pratique et dans le cadre de la consultation, n'a pas été contredit concernant son opinion selon laquelle dans ces cas-là, une autre procédure que pour le scénario normal de portage d'un numéro doit être suivie. D'autre part, aucun argument n'a été avancé dans le cadre de la consultation pour contester que le portage proprement dit est plus simple, car pour les numéros qui ne sont pas encore activés il n'est pas nécessaire d'effectuer un certain nombre de tâches qui doivent effectivement l'être lors d'un transfert de numéro normal. A cet effet, l'Institut décide d'imputer le même coût que pour un transfert de numéro normal. Il y a cependant lieu de signaler que les cas où un client demande pour une même installation de transférer tant ses numéros en service (ex. 5 séries de 100 numéros) que ses numéros réservés (ex. réserve de 2 séries de 100 numéros pour une éventuelle extension ultérieure), relèvent du coût normal d'un transfert d'une installation complexe.

(c) Fixation des coûts

(i) Coûts en personnel

L'IBPT a reçu de la part des opérateurs des informations concernant les frais en personnel moyens actuels pour les activités relatives à la portabilité des numéros. Un seul opérateur a pu indiquer les coûts selon la répartition demandée (de nombreux opérateurs travaillent plutôt avec des classifications de fonction au lieu de salaires basés sur le niveau d'études):

Niveau 1 : formation de niveau universitaire (université ou école supérieure de type long).

Niveau 2b: formation de niveau A1 (école supérieure de type court).

Niveau 2a: formation enseignement secondaire supérieur.

Pour rappel: les valeurs suivantes ont été utilisées dans le cadre de la détermination des tarifs par le Ministre des Télécommunications le 9 septembre 2002.

Lors de la fixation des coûts salariaux proprement dits, l'on s'est basé sur une disponibilité effective de 220 jours par an à raison de 7,5 d'heures de travail par jour. Ce qui a donné les coûts salariaux suivants pour les différentes catégories :

Niveau 2a	237,29 EUR/FTE/jour
Niveau 2b	285,53 EUR/FTE/jour
Niveau 1	428,95 EUR/FTE/jour

Il est à noter que 'jours ouvrables effectifs" signifie: tous les jours hormis les week-ends, les jours de congé, les jours fériés légaux, les absences, les jours de maladie, les activités professionnelles non opérationnelles, mais y compris tous les jours où des activités directement liées à la fonction ont lieu. Cela comprend donc également les formations, les réunions, la supervision, les évaluations, etc. Pour ce qui est de la 'pondération' par catégorie, les valeurs suivantes ont été utilisées:

Niveau 1: 15%.

Niveau 2b: 30%.

Niveau 2a: 55%.

L'Institut estime que les deux effets opposés suivants ont lieu:

- le coût salarial comparé à la période précédente (la moyenne des deux périodes a à chaque fois été prise à cet effet, à savoir entre septembre 2002 et octobre 2009) a augmenté d'environ 3 % par an (inflation plus augmentation de salaire par exemple en raison de l'ancienneté), ce qui résulte en une hausse de 23%
- Toute la courbe d'apprentissage a été parcourue en l'espace de 7 ans et par conséquent, du personnel moins qualifié doit être engagé à cet effet. Il est proposé d'utiliser les proportions suivantes : 5% niveau 1, 25% niveau 2b et 70% niveau 2a.

Si l'on applique les facteurs de pondération susmentionnés, cela résulte en un coût salarial moyen de 318,5 EURO/FTE/jour (FTE signifie full time equivalent) (ou 42,47 euros de l'heure) à comparer à celui déterminé dans "période précédente de fixation des coûts" à concurrence de 280,51 EUR/FTE/jour (ou une hausse de 13,5%).

(ii) Les constatations suivantes peuvent être faites sur la base de l'expérience acquise ces dernières années:

- Les opérateurs plus importants ont, pour des raisons d'efficacité des coûts, opté pour l'automatisation des parties importantes du processus, alors que pour les plus petits opérateurs une telle automatisation n'est pas rentable et par conséquent, le processus est traité de manière entièrement manuelle.
- Chez certains opérateurs, le traitement se fait par des procédures et systèmes séparés, alors que chez d'autres opérateurs, le traitement est entièrement intégré aux traitements du processus de cessation 'normal'. L'Institut estime que les deux approches peuvent être considérées comme efficace, à condition de les appliquer dans le contexte approprié.
- Selon le type d'opérateur, les rapports au niveau du nombre de clients résidentiels d'une part, et de clients non résidentiels d'autre part, peuvent fortement différer. Ce point est également à la base des différences importantes dans le rapport entre le nombre

d'installations simples opposé au nombre d'installations complexes concernées par le processus de portabilité des numéros.

- Pour tous les opérateurs, il semble extrêmement difficile de donner des estimations exactes concernant la mise en œuvre spécifique de personnel, certainement sur la base de la répartition de notre modèle des coûts.

(iii) Volumes

Pour la période du 1^{er} janvier 2006 au 31 juin 2007 inclus, le nombre moyen annuel d'installations simples transférées s'élevait à 158.897 et d'installations complexes à 4.614. En moyenne, 204 installations non géographiques ont été transférées par année sur la même période. Ce qui nous amène à une moyenne totale annuelle de 217.373 numéros portés. Environ respectivement 10% pour les installations simples et 16% pour les installations complexes étaient des transferts de numéro émanant d'un autre opérateur que Belgacom comme donneur. Attention: si un équilibre est atteint dans les deux catégories entre les deux opérateurs au niveau de l'afflux et du flux de transferts de numéro, aucun paiement net n'est exigé dans le cadre des coûts d'établissement par ligne et par numéro. Il est également constaté que pour les installations simples, seuls 2 opérateurs réalisent pratiquement tous les transferts de numéro. Même pour les installations complexes, il n'y a qu'un nombre limité d'entreprises qui ensemble prennent presque tous les transferts de numéro à leur compte.

Au cours de la « période précédente de fixation des coûts », il a été considéré que l'opérateur de référence transférerait 10.000 numéros (à savoir une part de marché de 10% de tous les numéros portés, soit 100.000). Il y a cependant lieu de faire deux constatations par rapport à la « période précédente de fixation des coûts » :

- Le volume total des numéros portés dépasse de loin celui qui a servi de base pour la « période précédente de fixation des coûts ». Le nombre moyen de numéros portés au cours de la période du 1^{er} janvier 2006 au 31 juin 2007 inclus s'élevait chaque année à 217.373, soit 117,4% de plus que le volume total (100.000) qui a servi de base pour la période précédente de fixation des coûts. C'est sur cette base – pour laquelle on partirait des répartitions de marché inchangées comparé à la « période précédente de fixation des coûts » - autrement dit pour laquelle il est uniquement tenu compte du volume croissant utilisé selon toutes les suppositions inchangées du modèle utilisées au cours de la « période précédente de fixation des coûts », qu'il faudrait partir d'un opérateur de référence comptant 21.737 numéros qui sont transférés par année.
- Toutefois, ce n'est pas tout. Pour ce qui est des installations simples, dans la pratique deux opérateurs prennent 98% de tous les transferts pour leur compte, pour les installations complexes, il s'agit de quelque 6 opérateurs ; en d'autres mots, la part de marché de l'opérateur de référence doit être significative afin de prendre cette réalité en compte. L'IBPT décide de prendre pour les installations simples 40% de part de marché et pour les installations complexes 15% de part de marché (contrairement à la période de référence précédente, la part de marché est déterminée par type).

L'IBPT décide sur la base des constatations ci-dessus que durant la période prévue dans la présente décision, 63.589 transferts de (=40% de 158.897) type installations simples et 692 transferts de numéro de type installations complexes (15% de 4.614) doivent être attribués à l'opérateur de référence (auquel reviendra également le flux net d'indemnités pour couvrir les coûts d'établissement). Cela correspond à un nombre total de 72.379 numéros à transférer annuellement par l'opérateur de référence. Ce dernier chiffre est obtenu, car en moyenne 12,7 numéros sont transférés lors d'un transfert de numéro complexe $(=(217.373-158.897)/4.614 = 12,7)$.

L'on notera que les transferts d'installations non géographiques peuvent ne pas être pris en compte en raison du faible volume annuel qui est de 204. Les données statistiques dont dispose l'IBPT ne permettent en effet pas de les ventiler d'une part entre les installations simples et

d'autre part les installations complexes. Le chiffre obtenu d'environ 12,7 numéros lié à une installation complexe est également approximatif, car il est supposé que pour les installations simples, un numéro correspond toujours à une installation, ce qui n'est pas toujours le cas.

(iv) *L'IBPT arrive par conséquent aux conclusions suivantes*

Coûts d'automatisation:

Il est supposé que pour opérer de manière rentable, cet opérateur de référence optera pour une automatisation du processus de transfert de numéro. Cette supposition est confirmée par l'information fournie par le passé par les opérateurs. Cette automatisation fait partie des propres coûts d'établissement et les coûts y afférents ne peuvent par conséquent pas être pris en considération. Toutefois, l'opérateur peut prendre en considération les coûts opérationnels pertinents y afférents. Sur la base des données fournies par les opérateurs, qui tiennent compte du nombre de transfert de numéros à traiter par l'opérateur de référence et après avoir examiné attentivement les différentes données, l'IBPT décide de comptabiliser 130.000 euros par an à cet effet.

Coûts des tâches manuelles:

Pour un opérateur efficace, cette automatisation permettra que la plus grande majorité des transferts de numéro relatifs à des installations simples se déroule de manière tout à fait automatique et par conséquent, ne justifie pas de coûts additionnels comparé à une cessation normale sans transfert de numéro. De même, contrairement à la "période précédente de fixation des coûts", tous les opérateurs (parcourir la courbe d'apprentissage) ont acquis beaucoup d'expérience de sorte que l'IBPT considère que presque tous les transferts de numéro se déroulent de manière tout à fait automatique (« dans la période précédente de fixation des coûts », ce chiffre s'élevait à 91,9%). Le % restant des transferts des installations simples est constitué par les portages où pour des raisons diverses, une intervention divergente, correctrice ou manuelle est requise ou où la complexité du portage n'autorise pas une automatisation à 100%. Après avoir examiné les données chiffrées fournies par les différents répondants, l'IBPT décide que 7% des transferts de numéro de l'opérateur de référence exigent encore un travail manuel.

Concernant les installations complexes, il est supposé qu'il y a toujours des tâches manuelles additionnelles.

(v) *Fixation des coûts*

Pour fixer ces coûts pertinents, l'Institut a tenu compte de la tendance actuelle en Belgique, où le nombre actuel de transferts de numéro peut, contrairement aux anciens volumes, être prédit avec plus de précision en extrapolant.

Après analyse des informations fournies par les opérateurs, l'IBPT décide de fixer comme suit les coûts d'établissement de l'opérateur efficace décrit ci-dessus :

1. Après comparaison et recoupement, les coûts opérationnels totaux au niveau de l'automatisation sont fixés par l'Institut à 130.000 euros par an. Le coût correspondant par ligne ou numéro porté est fixé par l'Institut en prenant 130.000 euros et en les divisant par le volume total de transferts de numéro ($63.589 + 692 = 64.281$). L'on arrive ainsi à un coût pour cette composante de coût de 2,022 EUR par installation portée et ce pour tous les types d'installation (tant simple que complexe).
2. Un certain nombre de tâches (administratives) ne sont pas directement imputables à des installations spécifiques mais sont effectuées afin de soutenir l'ensemble des activités. Cela comprend des aspects tels que l'administration, la facturation, la gestion de produit, la réglementation et la supervision. Il ressort des données fournies que ces coûts sont minimales et après avoir pris en compte les différentes données provenant des différents répondants, l'IBPT prévoit à cet effet un montant de 34.592 euros par an. Egalement après comparaison et recoupement des différentes estimations par les différents

répondants, 30% de ce montant est alloué aux installations complexes et 70% aux installations simples. Ce qui amène le coût de cette composante de coût à 14,997 euros pour les installations complexes et à 0,381 euros pour les installations simples.

3. L'Institut décide qu'aucun autre surcoût ne sera d'application pour 93 % des portages simples (voir ci-dessus) des installations simples. Pour le pourcentage restant, à savoir 7% des portages des installations simples, l'Institut décide de prendre en compte des coûts supplémentaires après avoir examiné les différentes données des différents répondants, correspondant au coût salarial moyen pour un temps de travail additionnel pour le traitement manuel de 40 minutes par installation. Ce qui représente pour notre opérateur de référence 1,8 FTE (à savoir 40 minutes * 7% * 63.589 = 2.967,5 heures ou 395,7 jours ouvrables). Converti par transfert simple moyen, cela représente un coût supplémentaire de 1,982 euros.
4. Pour les portages des installations complexes, l'Institut décide de porter en compte des coûts supplémentaires, après avoir examiné les différentes données fournies par les différents répondants, correspondant au coût salarial moyen d'un temps de travail additionnel de 70 minutes nécessaire pour le traitement manuel par installation complexe. Ce qui représente pour notre opérateur de référence 0,49 FTE (à savoir 70 minutes * 100% * 692 = 807,3 heures ou 107,65 jours ouvrables). Converti par transfert simple complexe, cela représente un coût supplémentaire de 49,544 euros.
5. Dans chaque organisation, il y a des coûts administratifs généraux (service du personnel, gestion générale, comptabilité, ...) qui ne sont pas directement imputables. Compte tenu du caractère opérationnel pratiquement net de la portabilité des numéros, un supplément de 7% est accepté à cet effet. C'est en ligne avec une Décision du Conseil du 13 juin 2007 relative à la "BRUO- rental fee" qui suit également un modèle bottom-up.
6. Cela donne un total de: (a) pour les installations simples: 4,692 euros et (b) pour les installations complexes 71,222 euros.

(vi) L'IBPT interprète que les coûts calculés obtenus en application du §6 de l'article 15 de l'AR du 16 mars 2000 relatif à la portabilité des numéros des abonnés aux services de télécommunications constituent le montant maximum que les opérateurs donneur peuvent porter en compte aux opérateurs receveur. Les tarifs moins élevés sont portés en compte sur la base d'accords mutuels.

V. DÉCISION

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

1. *Les coûts d'établissement par ligne ou par numéro sont fixés comme suit pour la période du 1^{er} mai 2008 au 1^{er} mai 2011.*

Installations simples	4,692 EUR/installation
Installations complexes	71,222 EUR/installation

Les opérateurs donneurs peuvent porter en compte des coûts d'établissement moins élevés sur la base d'arrangements mutuels. Les montants susmentionnés constituent le montant maximum pouvant être porté en compte par les opérateurs donneurs.

2. *Transfert de numéros en dehors des heures de bureau*

Comme mentionné précédemment, l'on travaille sur la base d'un coût pour la réservation de 'time-slots'. Cette réservation porte sur une allocation de temps fixe de 2 heures dans la 'OBH Service Windows' comme définie dans le 'Number Portability Basic Service Level Agreement'.

Les coûts y afférents sont de 42,47 euros par heure, à savoir le coût salarial moyen d'une personne par heure commandée (voir ci-dessus c i)). Par conséquent, un 'time-slot' coûte 84,94 euros.

3. *Transfert de numéros réservés*

Comme mentionné précédemment, l'Institut a décidé de porter en compte un coût à cet effet conformément aux coûts d'établissement pour les numéros portés ordinaires. Par conséquent, ce coût s'élève par transfert à: 4,692 EUR pour les installations simples et 71,222 EUR pour les installations complexes.

VI. VOIES DE RECOURS

Conformément à la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003, vous avez la possibilité d'interjeter appel de cette décision devant la cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles dans un délai de soixante jours à compter de la notification de celle-ci. L'appel est formé: 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie; 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe; 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause. Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité, les indications de l'article 1057 du code judiciaire.

M. Van Bellinghen
Membre du Conseil

G. Deneff
Membre du Conseil

C. Rutten
Membre du Conseil

E. Van Heesvelde
Président du Conseil