

## **Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant la révision des SLA et du calcul de la compensation dans les offres de référence de Proximus pour BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream Fiber GPON**

---

### **Méthode d'envoi des réactions au présent document**

---

Jusqu'au **1 octobre 2021**

Uniquement par e-mail à [consultation.sg@ibpt.be](mailto:consultation.sg@ibpt.be)

Avec comme référence **CONSULT-2021-C8**

Personne de contact : Peter Vuchelen, Ingénieur-conseiller (+32 2 226 88 96)

Les réponses doivent être transmises par voie électronique à l'adresse indiquée.

Veillez joindre ce [formulaire de couverture](#) à votre réponse.

Vos commentaires doivent faire référence aux paragraphes et/ou parties du texte auxquels ils se rapportent et indiquer clairement ce qui est confidentiel.

## TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction .....	4
1.1.	Notation et terminologie.....	4
2.	Procédure.....	5
2.1.	Consultation nationale.....	5
2.2.	Avis de l’Autorité belge de la concurrence .....	5
2.3.	Coopération avec les régulateurs des médias.....	5
2.4.	Consultation européenne.....	6
3.	Base juridique.....	7
4.	Introduction aux SLA, calcul de la compensation et la technologie sous-jacente.....	9
4.1.	Terminologie.....	10
4.2.	Réactions générales .....	10
4.3.	Caractéristiques de la technologie sous-jacente sur les processus.....	11
5.	Révision des SLA et de la compensation correspondante .....	14
5.1.	Le SLA « First Time Right » .....	14
5.2.	Basic SLA Repair .....	25
5.3.	ISLA Premium et Enhanced Repair .....	27
5.4.	Le SLA Interface Availability .....	30
5.5.	Le SLA Useless End-User Visit (Provisioning et Repair) .....	32
5.6.	Le SLA Wrongful Repair Request .....	34
5.7.	Le SLA Appointment Kept.....	36
5.8.	Le SLA Technically Executed.....	38
5.9.	Le SLA Slot Availability .....	39
6.	Révision du calcul de la compensation .....	41
6.1.	Introduction .....	41
6.2.	Analyse.....	42
6.3.	Conclusion .....	43
7.	Autres points .....	44
8.	Décision, entrée en vigueur, voies de recours et signatures .....	46
8.1.	Décision et entrée en vigueur .....	46
8.2.	Voies de recours .....	47
8.3.	Signature .....	47

# Partie I. Aspects juridiques et méthodologiques

## 1. Introduction

1. Le 30 juin 2020, Proximus a soumis à l'IBPT sa proposition d'adaptation des offres de référence BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream GPON intitulée « Update on SLAs and compensations », ci-après dénommée l'addendum « SLA Review ».
2. Cette proposition d'adaptation a fait l'objet d'une consultation du secteur qui s'est déroulée du 9 juillet 2020 au 11 septembre 2020. Comme la proposition d'adaptation de Proximus n'incluait pas tous les SLA existants, l'IBPT a également soumis un questionnaire concernant le fonctionnement actuel des SLA avec leurs compensations, ainsi que la méthode de calcul et la procédure de demande de ces compensations.
3. L'IBPT a reçu une réaction des opérateurs suivants :
  - 3.1. Edpnet ;
  - 3.2. Colt ;
  - 3.3. Orange Belgium ;
  - 3.4. Telenet.
4. Sur la base de ces réactions et de sa propre analyse, l'IBPT a ensuite envoyé à Proximus une demande de données concernant, entre autres, les installations, les réparations, les incidents et les compensations d'octobre 2019 à septembre 2020 inclus. Les réponses à ces questions et les données brutes fournies par Proximus ont servi de base à l'élaboration du présent projet de décision, qui est maintenant soumis au secteur pour consultation.

### 1.1. Notation et terminologie

5. En ce qui concerne les renvois dans la présente décision aux articles et parties de l'offre de référence BRUO et Bitstream xDSL de Proximus, la présente décision renvoie le lecteur à la version de l'offre de référence BRUO et Bitstream xDSL du 17 juin 2020<sup>1</sup> qui a été approuvée par l'IBPT.
6. En ce qui concerne les renvois dans la présente décision aux articles et parties de l'offre de référence Bitstream GPON de Proximus, la présente décision renvoie le lecteur à la version de l'offre de référence Bitstream GPON du 3 juillet 2020<sup>2</sup> qui a été approuvée par l'IBPT.

---

<sup>1</sup> [https://www.proximus.be/wholesale/en/id\\_bitstream\\_xdsl/public/access/regulated-services/bitstream-xdsl.html](https://www.proximus.be/wholesale/en/id_bitstream_xdsl/public/access/regulated-services/bitstream-xdsl.html)

<sup>2</sup> [https://www.proximus.be/wholesale/en/id\\_bitstream\\_fiber\\_gpon/public/access/regulated-services/bitstream-fiber-gpon.html](https://www.proximus.be/wholesale/en/id_bitstream_fiber_gpon/public/access/regulated-services/bitstream-fiber-gpon.html)

## 2. Procédure

### 2.1. Consultation nationale

7. En vertu de l'article 19 de la loi du 17 janvier 2003, le Conseil de l'IBPT offre à toute personne directement et personnellement concernée par une décision la possibilité d'être entendue au préalable. L'IBPT peut par ailleurs organiser, de manière non discriminatoire, toute forme d'enquêtes et de consultations publiques (article 14 de la loi du 17 janvier 2003).
8. L'article 140 de la loi du 13 juin 2005 oblige l'IBPT à organiser une consultation publique « pour autant qu'un projet de décision de l'Institut soit susceptible d'avoir des incidences importantes sur un marché pertinent ».
9. La consultation nationale a débuté le XXX.
10. Une synthèse des contributions figure à l'annexe X.

### 2.2. Avis de l'Autorité belge de la concurrence

11. En vertu de l'article 55, §§ 4 et 4/1, de la loi du 13 juin 2005, l'IBPT soumet ses décisions en matière d'analyse de marché à l'Autorité belge de la concurrence qui dispose d'un délai de 30 jours pour émettre un avis.
12. Un projet de décision a été soumis à l'Autorité belge de la concurrence (ci-après : « ABC ») le XXX.

### 2.3. Coopération avec les régulateurs des médias

13. L'article 3 de l'accord de coopération<sup>3</sup> prévoit la consultation par une autorité de régulation des autres autorités de régulation pour chaque projet de décision relatif aux réseaux de communications électroniques.
14. Les autorités de régulation consultées disposent d'un délai de 14 jours civils pour faire part de leurs remarques à l'autorité de régulation qui a transmis le projet. Dans ce délai, chacune des autorités de régulation consultées peut également demander que la CRC soit saisie du projet de décision. L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques que lui ont fournies les autres autorités de régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent alors d'un délai de 7 jours civils pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié.

---

<sup>3</sup> Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, M.B., 28 décembre 2006, 75371 (ci-après dénommé l'accord de coopération du 17 novembre 2006).

15. Un projet de décision a été soumis aux régulateurs des médias le [XXX].
16. Les régulateurs des médias ont émis les commentaires suivants : [XXX].

#### **2.4. Consultation européenne**

17. L'article 141 de la loi du 13 juin 2005 détermine les conditions et règles applicables en matière de consultation par l'IBPT de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales (ARN) des autres États membres.
18. En application de ces dispositions, l'IBPT a notifié son projet de décision à la Commission européenne le [à compléter ultérieurement]. Le projet de décision a été enregistré sous le code [à compléter ultérieurement].
19. La décision de la Commission européenne est reprise à l'annexe [à compléter ultérieurement].

### 3. Base juridique

20. La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « la loi du 13 juin 2005 ») prévoit qu'après l'analyse d'un marché spécifique, des obligations relatives à l'accès, à la non-discrimination, à l'orientation sur les coûts et à la transparence peuvent (notamment) être imposées aux opérateurs disposant d'une puissance significative sur ce marché<sup>4</sup>.
21. La décision du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés de la large bande et de la radiodiffusion télévisuelle a imposé l'ensemble de ces mesures à Proximus. Cette décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) a été prise sur la base de l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006. En vertu de l'article 6 de cet accord de coopération, l'IBPT est responsable de l'exécution de la décision de la CRC du 29 juin 2018 en ce qui concerne les éléments qui relèvent de sa compétence<sup>5</sup>.
22. Le présent projet de décision est adopté en exécution de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle (ci-après « la décision de la CRC du 29 juin 2018 ») et met à exécution les obligations en matière d'accès, de transparence et de non-discrimination. Une telle élaboration est nécessaire pour veiller à ce que les obligations soient effectives et pour pouvoir assurer le respect de l'obligation de non-discrimination.
23. L'utilisation d'une analyse de marché comme décision-cadre, où les mesures qui sont imposées à l'opérateur puissant sur le marché sont décrites de manière générale, a déjà été acceptée par la Cour par le passé<sup>6</sup>. La conséquence logique est que ces obligations de principe peuvent et doivent être élaborées par d'autres décisions.
24. Les quatre obligations précitées se complètent. L'IBPT veille donc à contrôler toute pratique qui serait une source de discrimination ou qui limiterait l'accès de certains opérateurs au marché, notamment via le contrôle des offres de référence.
25. La décision de la CRC du 29 juin 2018 souligne en outre qu'une actualisation continue de l'offre de référence est nécessaire et renvoie à la compétence de l'IBPT d'imposer des adaptations à l'offre de référence :

*« L'offre de référence doit être tenue à jour par son auteur, notamment en matière d'évolutions techniques, et de manière générale, suite à l'évolution des éléments constituant l'offre. L'opérateur puissant doit contrôler de manière régulière l'exactitude de l'information fournie dans l'offre de référence. Il doit les corriger s'il s'avère qu'elles sont devenues incomplètes, incorrectes, ou qu'elles peuvent induire le lecteur en erreur. À partir du moment où l'auteur de l'offre de référence prend connaissance de la désuétude ou du caractère inexact/erroné d'informations qui s'y trouvent, il est tenu de la mettre à jour ou de la corriger dans un délai raisonnable.*

<sup>4</sup> Conformément aux articles 58 à 62 de la loi du 13 juin 2005.

<sup>5</sup> Article 6 de l'accord de coopération : « L'autorité de régulation qui avait soumis le projet de décision est responsable de l'exécution de la décision de la CRC.

*Cette autorité de régulation informe les autres autorités de régulation énumérées à l'article 2, 2°, du présent accord de coopération des mesures prises en exécution de la décision de la CRC. »*

<sup>6</sup> Bruxelles, le 7 mai 2009, 2008/AR/787, point 265.

*L'IBPT peut imposer à tout moment de modifier ou de publier des éléments supplémentaires à l'offre de référence notamment afin de tenir compte de l'évolution des offres de l'opérateur puissant et des demandes des opérateurs alternatifs, pour autant que ces demandes soient justifiées et proportionnées. »<sup>7</sup>*

26. Proximus doit fournir un niveau suffisamment élevé de services de gros (par le biais de Service Level Agreements) afin de limiter le risque de discrimination envers ses clients de gros en faveur de son propre département de détail. Les détails concernant les niveaux de qualité, y compris les compensations, doivent être définis dans l'offre de référence conformément à l'annexe I « Description de l'offre de référence » de la décision de la CRC du 29 juin 2018.
27. Conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018, Proximus doit en outre faire droit à toute demande raisonnable d'un certain niveau de service aux critères les plus stricts.<sup>8</sup>
28. L'obligation de conservation des SLA est nécessaire pour pouvoir s'assurer que les opérateurs alternatifs soient en mesure de fournir une bonne qualité de service à leurs clients finals. Il est utile de rappeler ici que le niveau d'efficacité des opérateurs alternatifs dépend directement de la qualité des processus opérationnels des offres de gros. La qualité des services que Proximus fournit est en effet directement observable par le client même, ce dernier mettant toutefois la qualité fournie sur le compte de l'opérateur qu'il a choisi. La bonne réputation de l'opérateur alternatif en dépend donc souvent directement.<sup>9</sup>
29. Le schéma ci-dessous donne un aperçu des différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et Proximus et pour lesquelles un SLA peut être applicable.



*Figure 1 : Étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et l'opérateur PSM*

30. Par le biais de la présente décision, l'IBPT évaluera les adaptations proposées à l'offre de référence de Proximus à la lumière de ce cadre réglementaire et vérifiera si les SLA actuels sont d'un niveau suffisamment élevé. Les compensations associées ainsi que la méthode de calcul et la procédure de demande de ces compensations seront également examinées.
31. Si nécessaire, il convient de souligner que le fait que certains éléments des offres de référence sur lesquelles porte la présente décision soient restés inchangés ne signifie nullement que l'IBPT perd sa compétence à les modifier ultérieurement.

<sup>7</sup> Conformément au § 2152 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

<sup>8</sup> Conformément au § 2059 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

<sup>9</sup> Conformément au § 2060 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.



## Partie II. Révision des SLA et du calcul de la compensation des offres de référence de Proximus pour BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream Fiber GPON

## 4. Introduction aux SLA, calcul de la compensation et la technologie sous-jacente

### 4.1. Terminologie

32. Comme indiqué aux §§ 2054-2059 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et l'opérateur PSM doivent inclure des « Service Level Agreements » (SLA) appropriés.
33. Un **Service Level Agreement (SLA)** comprend généralement les éléments suivants :
- Un ou plusieurs objectifs de qualité de service : Service Level Objective(s) (SLO) ;
  - Critères d'applicabilité : dans quelles circonstances ce SLA peut-il être appliqué ;
  - Indicateurs de performance : les indicateurs clés de performance (Key Performance Indicators ou KPI) comme mécanisme de contrôle pour les SLO ;
  - Les compensations applicables liées au SLA<sup>10</sup>.
34. Le **Service Level Objective (SLO)** est l'objectif à atteindre dans le cadre du service en question. Celui-ci est défini au moyen d'une valeur cible (par exemple, une valeur temporelle - timer). Un indice de tolérance (par exemple 80 %) peut également être lié au SLO afin de déterminer dans quel pourcentage de cas ce SLO doit être réalisé.
35. Un SLA défini par un seul objectif (SLO) est dénommé « **SLA unique** » dans le présent document. Dans certaines situations, plusieurs SLO sont utilisés pour définir le SLA. Dans le présent document, nous appelons ce type de SLA un « **SLA étendu** ».

### 4.2. Réactions générales

36. Dans sa réponse à la préconsultation, Orange déclare que l'obtention d'une compensation n'est pas le plus important, mais qu'il est nécessaire d'améliorer et de clarifier les processus et de suivre au plus près les SLA imposés afin de pouvoir fournir un service fiable, compétitif et de haute qualité aux utilisateurs finals.
37. Il est important de définir correctement les niveaux de SLA imposés, de les contrôler et d'en rendre compte fréquemment et que l'IBPT intervienne à temps en cas de sous-prestation prolongée du fournisseur.
38. Edpnet estime également que le niveau de qualité du service que Proximus doit offrir à l'opérateur alternatif est bien plus important que le fait de ne plus avoir à calculer si l'on peut ou non réclamer une compensation, et de quel montant. Selon edpnet, les dommages que Proximus causerait par un service de moindre qualité sont plusieurs fois supérieurs à n'importe quel montant de compensation.

---

<sup>10</sup> Et des règles pour l'applicabilité et l'évaluation (du montant) de ces compensations.

### 4.3. Caractéristiques de la technologie sous-jacente sur les processus

39. Dans l'addendum « SLA Review », Proximus propose un certain nombre d'adaptations aux différents SLA des offres de référence BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream GPON. Ces adaptations proposées sont basées sur une définition « neutre sur le plan technologique », dans laquelle plus aucune distinction n'est faite entre les SLA sur le réseau de cuivre et sur le réseau de fibre optique.
40. D'un point de vue opérationnel, il est compréhensible de ne plus faire cette distinction Les rapports sont ainsi plus faciles à rédiger et à vérifier.
41. Il existe cependant des différences qui résultent de la différence de technologie et surtout de la différence de topologie choisie pour chaque réseau individuel. L'IBPT va maintenant aborder les différences pertinentes entre les services Bitstream xDSL et Bitstream GPON.
42. L'IBPT voit principalement une différence au niveau de la topologie :
  - 42.1. Les câbles de distribution en cuivre du réseau de cuivre sont reliés d'un côté au répartiteur principal (« main distribution frame » ou MDF) dans le central local (« Local Exchange » ou LEX) et de l'autre côté à un répartiteur similaire dans la cabine de rue (« kabelverdeler » ou KVD)<sup>11</sup>. Du KVD part une paire de cuivre pour chaque unité d'habitation, qui est raccordée au point de terminaison du réseau (« network termination point » ou NTP) à l'intérieur de l'habitation. Le modem/routeur est ensuite connecté à ce NTP.

Lorsque le KVD est équipé d'une ROP (« Remote Optical Platform »), il existe une connexion de fibre optique directe entre le LEX et le KVD/ROP et, de ce fait, le câble de distribution en cuivre n'est plus utilisé et plus aucun MDF n'est nécessaire dans le LEX. Le technicien ne doit donc plus effectuer d'intervention dans le LEX.

Un technicien de Proximus qui doit effectuer une installation ou une réparation sur le réseau de cuivre chez un client final doit donc tenir compte des éléments suivants<sup>12</sup> :

- Le câble de distribution en cuivre entre le MDF dans le LEX et le KVD, y compris son raccordement aux cadres de distribution (« distribution frames ») si le KVD n'est pas déjà équipé d'une ROP ;
- Le câble en cuivre entre le KVD/ROP et le NTP au domicile de l'utilisateur final, y compris son raccordement ;
- Le NTP et le modem/routeur.

---

<sup>11</sup> Il est également possible que l'utilisateur final soit directement raccordé au MDF du LEX via une paire de cuivre (c'est-à-dire sans l'intervention d'un KVD), mais il s'agit d'une minorité de raccordements et cette possibilité n'est donc pas prise en compte.

<sup>12</sup> L'IBPT veut dire par là que le technicien de Proximus entre en contact avec ces éléments lors de l'installation ou de la réparation, mais que cela ne signifie pas que ces éléments relèvent nécessairement de sa compétence. Par exemple, le modem/routeur peut être fourni par l'OLO et non par Proximus.

En plus des opérations physiques sur les différents éléments du réseau, des opérations de configuration doivent également être effectuées notamment sur la carte de ligne située dans le LEX ou le KVD/ROP et sur le modem/routeur chez le client final.

- 42.2. Dans le réseau PON de Proximus, un câble de distribution en fibre optique relie l'OLT (« Optical Line Terminal ») dans le LEX à plusieurs utilisateurs finals via des splitters intermédiaires. Un point de raccordement ONTP (« Optical Network Termination Point ») est placé chez chaque utilisateur final, avec un câble en fibre optique soudé entre cet ONTP et un DTP (« Distribution Termination Point »), où la connexion est établie au moyen d'un câble de distribution en fibre optique. À l'intérieur de l'habitation, l'ONTP est relié à l'ONT (« Optical Network Terminal ») par un câble en fibre optique muni de connecteurs. Cet ONT a la fonction d'un modem et convertit le signal optique en un signal électrique, qui est ensuite envoyé à un CPE ayant la fonction de routeur.

La situation avec les unités d'habitation multiples (« Multi-Dwelling Units » ou MDU) plus grandes est un peu plus complexe, car ici une « floor box » est utilisée pour chaque étage d'appartement. Le câble de distribution en fibre optique est amené à l'intérieur du bâtiment et raccordé à un petit cadre de distribution (souvent placé au sous-sol), où un nouveau câble de fibre optique établit une connexion non soudée avec la « floor box ». Depuis la « floor box », un câble en fibre optique soudé va jusqu'à chaque unité d'habitation individuelle.

Un technicien de Proximus qui doit effectuer une installation ou une réparation sur le réseau de fibre optique chez un client final doit donc tenir compte des éléments suivants<sup>13</sup> :

- Le câble de distribution en fibre optique entre l'OLT dans le LEX et l'ONTP au domicile de l'utilisateur final, y compris tous les éléments intermédiaires tels que les splitters, les DTP et toutes les « floor-boxes » ;
- L'ONTP et l'ONT, y compris la connexion en fibre optique qui les relie.

En plus des opérations physiques sur les différents éléments du réseau, des opérations de configuration doivent également être effectuées notamment sur les OLT dans le LEX et à l'ONT au domicile du client final.

43. Les principales différences relevées par l'IBPT sont les suivantes :

- 43.1. En ce qui concerne les actions de configuration, l'IBPT ne voit aucune différence entre celles qui doivent être effectuées sur les cartes de ligne dans le LEX pour les services du réseau de cuivre et celles qui doivent être effectuées sur les OLT dans le LEX pour les services de fibre optique : des paramètres presque identiques doivent être respectés (par exemple le VLAN sur lequel le trafic de l'utilisateur final doit être transporté). Selon l'IBPT, il y a donc un degré similaire de problèmes potentiels qui peuvent survenir sur ces éléments.

La différence réside dans le fait que pour les services de fibre optique, l'ONT relève également de la responsabilité de Proximus, alors que ce n'est pas nécessairement le

---

<sup>13</sup> Idem

cas pour les services de cuivre. Pour les services de cuivre, l'opérateur bénéficiaire a le choix d'installer chez le client final un modem OLO qui lui est propre et qui ne relève pas de la responsabilité de Proximus (en d'autres termes, l'opérateur bénéficiaire doit le configurer). La configuration d'un ONT crée donc un élément supplémentaire sur lequel un problème potentiel peut survenir lors de l'installation.

- 43.2. En ce qui concerne les opérations physiques, l'IBPT constate qu'il existe des différences entre les deux réseaux.

Le réseau de cuivre est principalement constitué de morceaux de câbles en cuivre qui sont reliés aux cadres de distribution. Cependant, ces raccordements ne sont pas protégés de l'air extérieur et peuvent donc être sujets à des problèmes dus aux conditions météorologiques. Ces raccordements peuvent également être effectués par le technicien dans le cadre d'une installation ou d'une réparation. Cela représente donc un degré supplémentaire de problème potentiel.

Contrairement au réseau de cuivre, la connexion en fibre optique entre l'OLT et l'ONTP est entièrement soudée : aucun connecteur ne doit être manipulé par un technicien, sauf dans le contexte des plus grandes MDU. Par sa nature même, une connexion en fibre optique n'est pas sensible aux conditions météorologiques, ce qui signifie que la connexion en fibre optique jusqu'à l'unité d'habitation de l'utilisateur final peut être considérée comme plus robuste qu'une connexion en cuivre.

Selon l'IBPT, la situation est également légèrement différente à l'intérieur. En raison de la connexion supplémentaire en fibre optique entre l'ONTP et l'ONT (qui est raccordée au moyen de connecteurs), un élément supplémentaire est introduit sur lequel des problèmes peuvent survenir. C'est certainement le cas des plus grandes MDU, qui travaillent avec une « floor-box » par étage d'appartement et un petit cadre de distribution. En outre, ces éléments ne sont pas non plus « cachés », ce qui augmente les risques de dommages éventuels dus à des erreurs de manipulation de l'utilisateur final ou de tiers.

44. Le cas échéant, l'IBPT tiendra compte de ces différences dans son analyse.

## 5. Révision des SLA et de la compensation correspondante

45. Dans ce chapitre, un certain nombre de SLA et les compensations correspondantes sont examinés. La liste des SLA examinés est basée sur les réactions des opérateurs bénéficiaires à l'addendum de Proximus et sur le questionnaire de l'IBPT.

### 5.1. Le SLA « First Time Right »

#### 5.1.1. Introduction

46. Le SLA « First Time Right » (FTR) mesure la qualité de l'installation par un technicien de Proximus. Si un opérateur bénéficiaire signale un problème dans les 14 jours calendrier suivant l'installation et si la cause de ce problème relève de la responsabilité de Proximus, cette installation sera considérée comme une installation « Non-First Time Right » et sera prise en compte pour ce SLA.

47. Dans la décision du Conseil de l'IBPT du 25 mars 2020 concernant l'analyse de l'offre de référence de Proximus pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre<sup>14</sup> (ci-après la décision de l'IBPT du 25 mars 2020), ce SLA a été adapté comme suit :

% FTR	Lignes applicables
<b>98 %</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installations with customer visit<sup>15</sup></li> <li>• Installations with customer visit splicing included<sup>16</sup></li> </ul>
<b>95 %</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installations without customer visit except incidents located at introduction box or NTP<sup>17</sup></li> </ul>

Tableau 1 : Définition du SLA FTR dans BRUO & Bitstream xDSL

48. En résumé, l'IBPT s'est mis d'accord avec Proximus pour exclure les problèmes d'introduction box ou de NTP de la définition du SLA car, selon l'IBPT, il incombe à l'opérateur bénéficiaire d'interroger suffisamment le client final sur l'état actuel de ces éléments.

49. L'IBPT a également marqué son accord sur la proposition de Proximus d'un niveau de SLA de 95 % pour les installations sans visite chez le client, mais n'était pas d'accord avec la proposition d'un niveau de SLA de 95 % pour les installations avec visite chez le client. Le niveau pour ces installations est resté inchangé jusqu'à ce que, comme prévu au § 74 de la décision du 25 mars 2020, l'IBPT procède à une étude approfondie de ce SLA.

<sup>14</sup> Respectivement BRUO et Bitstream xDSL.

<sup>15</sup> Traduction libre : « Installations avec visite chez le client »

<sup>16</sup> Traduction libre : « Installations avec visite chez le client, splicing inclus »

<sup>17</sup> Traduction libre : « Installations sans visite chez le client, à l'exception des incidents au niveau de l'introbox ou du NTP »

50. Dans la décision du Conseil de l'IBPT du 28 avril 2020 concernant l'analyse de l'offre de référence de Proximus pour l'accès bitstream à la boucle locale en fibre optique (ou offre Bitstream Fiber GPON), le SLA FTR suivant a été présenté :

% FTR	Lignes applicables
95 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installations with customer visit<sup>18</sup></li> <li>• Installations with customer visit splicing included<sup>19</sup></li> </ul>

*Tableau 2 : Définition du SLA FTR dans Bitstream Fiber GPON*

51. En résumé, l'IBPT a marqué son accord sur la proposition de Proximus jusqu'à ce que, comme prévu au § 57 de la décision du 28 avril 2020, l'IBPT procède à une étude approfondie de ce SLA.
52. Dans l'addendum « SLA Review », Proximus propose d'appliquer le même SLA aux offres bitstream, quelle que soit la technologie sous-jacente (Fiber GPON, xDSL ou BRUO). Dans ce cas, le KPI de 95 % actuellement applicable à l'offre Bitstream Fiber GPON serait également appliqué aux offres BRUO et Bitstream xDSL, ce qui donne lieu à la proposition suivante :

% FTR	Lignes applicables
95 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installations with customer visit</li> <li>• Installations with customer visit splicing included</li> <li>• Installations without customer visit except incidents located at introduction box or NTP</li> <li>• Installations Remote <sup>20</sup></li> </ul>

*Tableau 3 : Proposition d'adaptation de la définition du SLA FTR*

53. À titre de compensation, Proximus propose un montant de 98,38 EUR pour chaque installation qui ne respecte pas le SLA. Ce montant a été fixé sur la base d'une moyenne pondérée du coût d'installation de chaque type d'installation Bitstream VDSL2 without voice, étant donné qu'il s'agit du produit le plus fréquemment acheté.

<sup>18</sup> Traduction libre : « Installations avec visite chez le client »

<sup>19</sup> Traduction libre : « Installations avec visite chez le client, splicing inclus »

<sup>20</sup> Traduction libre : « Installations à distance »

### 5.1.2. Analyse

#### **Concernant le niveau du SLA**

*Concernant les installations « with visit »*

54. Les installations « with visit » sont définies comme suit dans les offres de référence Bitstream de Proximus :
- *With Customer Visit*
    - i. Work to perform by a Technician in the field [copper]*
    - ii. Work to perform by a Technician at End-User's premises*
    - iii. Remote configuration to perform*
    - iv. Upgrade of the installation method is not possible*
    - v. Can be requested upfront in the order*
  - *With Customer Visit Splicing included (i.e. including Small Network Adaptations)*
    - i. Work to perform by a Splicing team in the field [copper]*
    - ii. Work to perform by a Splicing team at End-User's premises*
    - iii. Remote configuration to perform*
    - iv. Upgrade of the installation method is not possible*
55. Contrairement aux installations « without visit », une installation « with visit » implique un test de bout en bout, testant à la fois la couche physique et la qualité des lignes de cuivre et de fibre optique.
- 55.1. Sur le réseau de cuivre, on effectue d'abord le test « Metallic Line Testing », qui vérifie les propriétés électriques de la ligne de cuivre. Ensuite, un modem de test de Proximus est connecté pour vérifier la synchronisation DSL et comme dernier test, les « performance measurement counters » sont vérifiés pour contrôler la qualité du canal de données. Spécifiquement pour le VDSL2, un « test de bonne fin » est lancé, qui mesure et analyse l'atténuation de différentes bandes de fréquences.
- Ces tests ont récemment été intégrés dans un nouveau processus automatisé qui attire encore plus l'attention du technicien sur les résultats de ces tests avant qu'il ne clôture l'ordre de travail.
- 55.2. Sur le réseau de fibre optique, après l'installation de l'ONTP, le test « Betty » est effectué. Celui-ci consiste à tester la couche physique en envoyant et en recevant des impulsions lumineuses sur la ligne de fibre optique. Après l'installation de l'ONT, la couche active est également vérifiée à l'aide d'une série de paramètres représentatifs tels que l' « OLT operational state », la « transmit optical power », la « optical loss », etc.
56. Edpnet remarque dans sa réaction que pour une installation avec visite chez le client, un niveau de 100 % devrait s'appliquer, indépendamment du fait que des travaux de soudure soient prévus ou non. Les tests de bout en bout effectués par le technicien après l'installation permettent de vérifier si le travail a été exécuté correctement ou non.



57. En ce qui concerne cette remarque, l'IBPT réitère ce qu'il a déjà mentionné aux §§ 372-373 de la décision de l'IBPT du 10 décembre 2013. L'IBPT reconnaît qu'un niveau élevé d'installations correctes est nécessaire pour un opérateur bénéficiaire. La réalisation de tests de validation de la ligne lors de l'installation avec visite du technicien chez le client final, comme décrit ci-dessus, pourrait permettre de prétendre à un pourcentage de réussite des installations de 100 %. Cependant, et notamment puisque l'opérateur alternatif dispose de 14 jours calendrier pour signaler une panne sur la ligne, il demeure une incertitude quant à l'origine du problème lorsqu'un ticket repair est ouvert par l'opérateur alternatif. Des facteurs externes non liés à l'installation<sup>21</sup> (et pour lesquels Proximus ne peut être tenue responsable) peuvent par exemple causer des problèmes sur la ligne qui vient d'être livrée par Proximus. Une correction devrait être accordée pour cette incertitude.
58. L'IBPT accepte que la réalisation de ces tests de bout en bout permet de réduire le risque de « non-first time right ». Cependant, lors de ces tests de bout en bout, la qualité des services bitstream elle-même n'est pas vérifiée, car elle relève de la responsabilité de l'opérateur bénéficiaire. L'IBPT maintient donc sa position selon laquelle un SLA FTR de 100 % n'est pas approprié.
59. L'IBPT constate également que la situation actuelle concernant les installations « with visit » est restée inchangée par rapport à la situation décrite dans la décision de 2013, dont découlait le SLA FTR actuel de 98 %. La situation sur le réseau de fibre optique est presque identique car des tests de bout en bout sont également réalisés ici, permettant de vérifier à la fois la couche physique et la couche active, avec la même incertitude concernant la couche physique (voire moins, puisque le réseau de fibre optique doit être nettement plus récent et plus résistant aux perturbations externes que le réseau de cuivre).
60. Après avoir analysé les données brutes de Proximus, l'IBPT observe une différence significative entre les installations « with visit » et les installations « with visit splicing included » sur le réseau de cuivre, où les premières ont un FTR d'environ [90-100]% mais les secondes n'ont qu'un FTR d'environ [80-90]%. La différence entre les deux ne peut s'expliquer que par l'opération de splicing, qui introduit une étape supplémentaire (et une incertitude supplémentaire). Proximus confirme que les opérations de splicing sont plus complexes qu'une installation normale et sont encore plus sensibles à l'humidité. Cependant, les problèmes signalés ne donnent pas immédiatement une idée claire de la raison pour laquelle les installations « with visit splicing included » auraient un pourcentage de FTR inférieur. La grande majorité des problèmes signalés sont liés soit aux opérations de jarretière (« jumpering ») dans le KVD ou le LEX (cette différence ne devrait pas être disproportionnellement plus élevée pour les installations avec splicing), soit au câble d'introduction/NTP/splitter<sup>22</sup>.
61. L'IBPT a demandé des informations complémentaires à Proximus à ce sujet. Proximus confirme une nouvelle fois que les opérations de splicing sont plus complexes que les autres activités d'installation, mais souligne également que les techniciens de splicing sont une profession rare chez Proximus. Ce type de technicien se reconvertit souvent en électricien, de sorte que de nouveaux techniciens doivent être recrutés et formés en interne comme techniciens de splicing. En raison du volume plus faible des commandes de gros (par rapport aux commandes de détail), ces techniciens de splicing y sont également confrontés moins

<sup>21</sup> Par exemple, un mauvais contact dû aux conditions météorologiques, un endommagement (involontaire) du NTP par le client final, une adresse imprécise donnée par l'opérateur bénéficiaire (par exemple, dans des appartements)...

<sup>22</sup> Proximus regroupe les problèmes du câble d'introduction, du NTP et du splitter dans la même catégorie, il n'est donc pas possible de faire la distinction entre ces 3 possibilités.

fréquemment, ce qui signifie qu'ils ne doivent effectuer les activités supplémentaires spécifiques à un contexte de gros (comme l'utilisation d'un modem de test) que quelques fois par an, ce qui augmenterait le risque d'erreurs.

62. Sur le réseau de fibre optique, l'IBPT observe un pourcentage de FTR de [90-100]% pour les installations « with visit ». Ce pourcentage est comparable au pourcentage de FTR pour les installations à distance (« remote ») pour la fibre optique, alors qu'il y a eu approximativement le même nombre d'installations des deux types pendant la période examinée. L'IBPT constate que la grande majorité des problèmes signalés sont dus à des problèmes liés à la couche physique de la connexion de fibre optique, survenus après l'installation. Cela explique pourquoi il n'y a pratiquement aucune différence entre le pourcentage de FTR des installations « remote » et des installations « with visit ».
63. L'IBPT a demandé des informations complémentaires à ce sujet à Proximus. Proximus précise que ces problèmes signalés sont principalement liés à la connexion de fibre optique entre l'ONTP et l'ONT, et à l'ONTP lui-même. Dans les immeubles à appartements, cela peut aussi être lié au raccordement dans les parties communes, par exemple dans la gaine technique où sont installés les raccordements de fibre optique. Les principales raisons invoquées par Proximus pour ces problèmes sont les suivantes : les techniciens clôturent l'ordre de travail trop tôt dans le processus, avant d'effectuer le test de bout en bout avec l'ONT, le client final endommage le câblage ONTP/ONT/fibre optique ou le client final emporte l'ONT dans son nouveau domicile.
64. Selon l'IBPT, les explications ci-dessus, tant pour les installations de fibre optique que de cuivre, indiquent qu'il convient de conserver une certaine marge pour les imprévus indépendants de la volonté de Proximus. L'IBPT souligne qu'il attend de Proximus qu'elle continue à prêter attention à l'amélioration de la formation de ses techniciens, car, comme Proximus le souligne elle-même, cela permettrait de réduire une partie des causes mentionnées ci-dessus.
65. Conclusion:
  - 65.1. Selon l'IBPT, il existe une base suffisante pour maintenir le FTR SLA actuel « with visit » de 98 % sur le réseau de cuivre et il ne voit pas la nécessité d'augmenter ou de diminuer ce pourcentage. Le processus opérationnel de cette méthode d'installation n'a guère changé par rapport à la décision de l'IBPT du 10 décembre 2013, de même que les problèmes rencontrés par les techniciens de Proximus dans le cadre de l'exécution de leur travail.
  - 65.2. L'IBPT voit également de nombreuses similitudes entre la méthode d'installation « with visit » sur le réseau de fibre optique et le réseau de cuivre, comme par exemple l'exécution d'un test réussi de bout en bout avant de pouvoir clôturer l'ordre de travail. L'IBPT reconnaît qu'il existe des différences, comme par exemple une connexion supplémentaire spécifique entre l'ONTP et l'ONT sur laquelle des problèmes peuvent survenir, mais ceci est compensé, par exemple, par le fait qu'aucune action ne doit être effectuée sur le KVD ou le ROP et qu'une connexion de fibre optique est en principe moins sensible aux conditions climatiques extérieures. Le niveau de SLA pour ces installations est déterminé au § 92.
  - 65.3. L'IBPT reconnaît que, dans le cas d'un large déploiement de la fibre optique, les caractéristiques opérationnelles devront peut-être encore être ajustées et que cela

pourrait avoir un impact négatif sur le SLA FTR, mais l'IBPT pense que ce dernier sera de nature temporaire et pourra être réduit grâce à une formation appropriée.

*Concernant les installations « without visit »*

66. Les installations « without visit » sont définies comme suit dans les offres de référence Bitstream de Proximus :

- i. Work to perform by a Technician in the field*
- ii. No work to perform by a Technician at End-User's premises*
- iii. Remote configuration to perform*
- iv. Upgrade of the installation method is possible*

Une installation « without visit » n'est également possible que dans le cadre de l'offre de référence Bitstream xDSL.

67. Pour ces installations, un technicien est appelé pour effectuer des opérations sur le LEX/KVD/ROP, mais pas au domicile du client final.
68. Proximus précise qu'un test de bout en bout est également effectué pour ces installations, mais étant donné que le technicien ne se rend pas chez le client final, seule la couche physique de la paire de cuivre est testée. Les problèmes éventuels chez le client final ou sur des éléments intermédiaires du réseau où le technicien ne se rend pas ne peuvent donc pas être détectés.
69. C'est sur la base de cette situation où il existe une incertitude supplémentaire quant à l'état de la ligne de cuivre que l'IBPT, dans sa décision du 10 décembre 2013, a autorisé une marge plus importante sur le pourcentage « First Time Right » pour cette méthode d'installation.
70. Depuis cette décision, certaines caractéristiques du processus d'installation et du SLA FTR ont changé.
71. Dans la décision de l'IBPT du 25 mars 2020 concernant l'offre de référence de Proximus pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre, l'IBPT a décidé de conserver un seul SLA FTR pour ce processus d'installation. Les problèmes relatifs à l'introbox et au NTP ont été exclus de cette définition étant donné que, selon l'IBPT, l'OLO est la partie la plus appropriée pour vérifier leur statut. En cas de doute de la part de l'OLO sur le statut du NTP/de l'introbox, l'OLO doit l'indiquer lors du processus de commande afin que la méthode d'installation « without visit » soit modifiée en méthode d'installation « with visit ».
72. Pour les installations sans visite chez le client, edpnet déclare dans sa réaction que le NTP et le boîtier d'entrée ne peuvent pas être exclus du SLA comme le prévoit actuellement la décision du Conseil de l'IBPT du 25 mars 2020. Edpnet précise que c'est toujours Proximus qui détermine si une commande sans visite chez le client final est possible et qui modifie cela le cas échéant. Elle demande de rétablir les niveaux de SLA tels qu'établis dans la décision de l'IBPT du 10 décembre 2013 concernant la révision des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 (ci-après, la décision de l'IBPT du 10 décembre 2013) étant donné qu'aucune

des informations fournies par Proximus ne justifie la réduction du niveau de SLA à 95 %. En outre, cela pourrait entraîner une diminution de la qualité du service.

73. Selon l'IBPT, il n'y a actuellement aucun changement qui nécessiterait une adaptation de la définition de ce SLA. Edpnet déclare à juste titre que Proximus (sur la base de ses propres données internes) décide si une méthode « without visit » est possible, mais selon l'IBPT, il incombe toujours à l'opérateur bénéficiaire de demander à son client si, par exemple, le NTP doit être remplacé ou non. Seul le client final peut répondre à cette question ; les données que Proximus possède pour évaluer si une méthode « without visit » est possible ne garantissent pas qu'il s'agisse d'un reflet exact de la situation actuelle du client final.
74. Depuis la décision de 2013, le nombre d'installations « without visit » a considérablement diminué. Cela s'explique en partie par l'introduction des installations « remote » qui, sur le réseau de cuivre, constituent la majorité des méthodes d'installation. Une autre explication est qu'avec l'introduction du processus « Certified Technician », les opérateurs bénéficiaires ont la possibilité de réaliser eux-mêmes l'installation par l'intermédiaire de leurs propres techniciens. Cette possibilité est de plus en plus utilisée par les opérateurs bénéficiaires, ce qui réduit la demande d'installations « without visit ».Après avoir analysé les données brutes de Proximus, l'IBPT confirme que la méthode d'installation « without visit » ne représente qu'une fraction des autres méthodes d'installation. Cependant, un SLA approprié doit également être prévu pour cette méthode d'installation, car chaque installation doit être incluse dans un SLA.
75. L'IBPT constate également que Proximus atteint un pourcentage de « First Time Right » pour les installations « without visit » d'environ [80-90]% seulement. Ce chiffre est relativement inférieur au SLA prévu dans la décision de 2020 et au SLA précédent de la décision du 10 décembre 2013 pour ce type d'installation.
76. L'IBPT ne voit pas de raison objective pour que ce pourcentage ait autant baissé. Une explication possible pourrait être que les installations pour lesquelles aucun technicien ne doit être envoyé sur place (les installations « remote ») étaient auparavant comptabilisées comme des installations « without visit ». En considérant dorénavant ces installations séparément (parce que les installations « remote » sont maintenant aussi plus courantes), on peut supposer que cela entraîne une diminution du pourcentage de « first time right » pour les installations « without visit », étant donné qu'une installation « remote » a un pourcentage de « first time right » très élevé (voir §84).
77. Selon l'IBPT, cela signifie donc que le SLA doit être adapté pour tenir compte, d'une part, de la fréquence plus faible de cette méthode d'installation et, d'autre part, du fait que les installations « remote » sont désormais considérées comme une méthode d'installation distincte.
78. Conclusion :
  - 78.1. L'IBPT conservera la définition actuelle du SLA FTR pour les installations « without visit ». Lors de la détermination du niveau SLA pour cette méthode d'installation, il sera tenu compte du fait que les installations « remote » sont considérées séparément.

*Concernant les installations « remote »*

79. Les installations « remote » sont définies comme suit dans les offres de référence Bitstream de Proximus :
- i. No work to perform by a Technician in the field*
  - ii. No work to perform by a Technician at End-User's premises*
  - iii. Remote configuration to perform*
  - iv. Upgrade of the installation method is possible*
80. Pour ces installations, Proximus réutilise la ligne existante et n'effectue donc qu'une réactivation/reconfiguration du DSLAM ou de l'OLT. Aucun technicien n'est envoyé pour effectuer une quelconque opération physique.
81. Selon edpnet, les installations sans intervention d'un technicien (installations « remote » ) ne doivent pas être ajoutées au SLA. D'une part, selon eux, les installations « remote » ont déjà un niveau FTR élevé et d'autre part, le faible prix des installations « remote » réduit également le montant de la compensation. Cependant, edpnet convient qu'un SLA approprié est indiqué pour cette méthode d'installation, mais déclare que le niveau de non-FTR est déjà faible et que le niveau de SLA devrait donc être plus élevé.
82. Dans sa réponse à la demande de données, Proximus explique que les installations « non-first time right » peuvent être dues à une mauvaise adaptation du DSLAM ou de l'OLT, mais que des situations imprévues peuvent également survenir au niveau de la couche physique du réseau de cuivre ou de fibre optique de Proximus.
83. L'IBPT est d'avis qu'en raison de l'absence d'intervention physique nécessaire d'un technicien, le niveau des installations à distance « First Time Right » peut être considéré comme plus élevé que celui des installations nécessitant une intervention physique, car celle-ci introduit une incertitude supplémentaire dans le processus d'installation.
84. L'IBPT a analysé les données brutes de Proximus et constate que sur le réseau de cuivre, plus de [90-100]% des installations à distance sont réalisées sans aucun problème par Proximus. En revanche, sur le réseau de fibre optique, ce pourcentage est d'environ [90-100]%. L'IBPT a demandé une explication à ce sujet à Proximus et renvoie au § 63, où ce point a déjà été abordé.
85. Cependant, l'IBPT reste d'avis qu'un pourcentage de 99 % de « First Time Right » devrait être réalisable tant sur le réseau de cuivre que sur le réseau de fibre optique. Proximus peut atteindre ce pourcentage sur le réseau de cuivre et l'IBPT ne voit pas pourquoi il ne pourrait pas l'atteindre également sur le réseau de fibre optique, étant donné que le même type d'opérations de configuration est effectué sur les équipements et qu'il existe la même incertitude (voire moins, puisque le réseau de fibre optique doit être nettement plus récent et plus résistant aux perturbations externes que le réseau de cuivre) concernant la couche physique<sup>23</sup>.

---

<sup>23</sup> L'IBPT reconnaît dans « 4.3 Caractéristiques de la technologie sous-jacente sur les processus » qu'un élément supplémentaire doit être configuré sur le réseau de fibre optique (à savoir l'ONT), mais les problèmes potentiels qui pourraient en résulter sont, selon l'IBPT, compensés par la plus grande robustesse de la technologie de la fibre optique.

86. Conclusion :

86.1. Selon l'IBPT, un pourcentage de « First Time Right » de 99 % sur le réseau de cuivre et de fibre optique pour les installations à distance est donc approprié.

*Établissement des niveaux de SLA définitifs*

87. L'IBPT a décrit ci-dessus les différentes méthodes d'installation sur le réseau de cuivre et de fibre optique et leurs caractéristiques avec l'impact sur le SLA First Time Right. En résumé, selon l'IBPT :

87.1. Un pourcentage de « First Time Right » de 99 % sur le réseau de cuivre et de fibre optique pour les installations à distance est approprié ;

87.2. En raison du traitement distinct des installations à distance, le niveau de SLA FTR pour les installations « without visit » doit être adapté, mais ce type d'installation est de moins en moins utilisé. L'IBPT maintient sa position de la décision du 25 mars 2020 selon laquelle des problèmes relatifs à l'introbox et au NTP doivent être exclus des cas non-FTR et ne peuvent donc pas être pris en compte dans le calcul du SLA.

87.3. Un pourcentage de 98 % pour les installations « with visit » reste approprié pour le réseau de cuivre étant donné que la méthode d'installation actuelle est restée pratiquement identique (et s'est même légèrement améliorée) par rapport au moment de la décision de l'IBPT du 10 décembre 2013 fixant les niveaux de SLA actuels. De plus, l'IBPT voit dans cette méthode d'installation de nombreuses similitudes entre les connexions de cuivre et de fibre optique (voir dans ce sens section 4.3 Caractéristiques de la technologie sous-jacente sur les processus).

88. En ce qui concerne la transformation du SLA First Time Right d'un niveau par méthode d'installation en un seul niveau de SLA First Time Right (donc indépendant de la méthode d'installation), l'IBPT comprend l'impact positif que cela aurait. Tant pour les équipes internes de Proximus que pour celles des opérateurs bénéficiaires, un seul niveau de SLA First Time Right est clair et simplifie le calcul de la compensation. Toutefois, l'IBPT est d'avis que cette simplification ne peut être accompagnée d'une réduction des exigences de qualité par rapport aux services réglementés de Proximus

89. En ce qui concerne cette simplification, l'IBPT considère qu'il n'est pas opportun d'ajouter les installations « remote » aux autres méthodes d'installation. L'ampleur de ces installations est très importante (et semble encore augmenter), ce qui a pour effet d'influencer fortement le calcul First Time Right final. Une installation « remote » diffère également trop des autres installations en termes d'étapes du processus, car cette méthode ne nécessite aucune opération physique de la part d'un technicien de Proximus. L'IBPT propose dès lors d'appliquer un niveau de SLA distinct de 99 % à cette méthode d'installation, indépendamment de la technologie sous-jacente. Ce niveau de SLA est justifié par le fait que Proximus atteint actuellement ce niveau pour le cuivre. Cependant, comme indiqué précédemment, l'IBPT estime qu'un niveau de 100 % n'est pas non plus réaliste pour cette méthode comme suggéré par edpnet. En ce qui concerne la fibre optique, Proximus n'atteint pas encore le niveau de 99 %, mais l'IBPT pense que c'est faisable pour les raisons énoncées au §43.1. Le nombre d'installations « remote » pour la fibre optique est également beaucoup plus faible que pour le cuivre, de sorte que l'impact n'est pas si important.

90. Pour les autres méthodes d'installation (« without visit », « with visit » et « with visit splicing included »), l'IBPT a convenu de maintenir un seul niveau de SLA, étant donné que les étapes du processus sont très similaires. Étant donné que ces méthodes d'installation font appel à des collaborateurs techniques, une simplification du SLA FTR aura un impact positif pour toutes les parties.

91. Pour déterminer le niveau de SLA, l'IBPT propose de faire une moyenne pondérée des niveaux de SLA, avec le nombre de chaque méthode d'installation comme poids. L'IBPT obtient ainsi la formule simplifiée suivante, pour un seul niveau de SLA FTR pour la technologie cuivre (hors installations à distance) :

$$10 \% \times 95 \% (\text{SLA FTR « without visit »}) + 90 \% \times 98 \% (\text{SLA FTR « with visit »}) = 97,7 \%$$

Étant donné que les installations « remote » ne sont plus comptabilisées dans le SLA FTR without visit » (et que celui-ci devrait donc être revu à la baisse), l'IBPT arrondira ce chiffre à 97 %.

92. Au § 65.2, l'IBPT a constaté qu'il existe de nombreuses similitudes entre les installations « with visit » sur fibre optique et sur cuivre. Pour l'IBPT, il semble dès lors approprié pour l'instant de combiner ce niveau de SLA pour la fibre optique avec le niveau de SLA similaire pour le cuivre, afin d'obtenir un seul niveau de SLA FTR de 97 % pour toutes les installations impliquant un technicien, quelle que soit la technologie sous-jacente.

### ***Concernant la compensation du SLA***

93. Comme indiqué ci-dessus, une compensation de 98,38 EUR est proposée par Proximus pour chaque installation qui ne respecte pas le SLA.

94. Colt souligne qu'un montant plus élevé est facturé par le bénéficiaire pour une « wrongful repair ». Comme il s'agit d'un problème analogique, une compensation similaire serait justifiée.

95. Pour edpnet, il n'est pas clair comment Proximus est arrivé au montant de compensation proposé. Edpnet propose elle-même un calcul basé sur un tarif d'installation moyen pondéré, auquel s'ajoutent des coûts supplémentaires pour le travail de vérification si un ticket de réparation peut être ouvert ou non et pour une indemnisation du client final.

96. L'IBPT a demandé à Proximus de fournir un calcul détaillé du montant de compensation. Proximus propose une compensation de 98,38 EUR, calculée comme une moyenne pondérée des différents tarifs d'installation (« remote », « without visit » et « with visit ») pour Bitstream VDSL2 without voice et basée sur le nombre d'installations pour ce service. Proximus souligne que ce montant de compensation doit toutefois être recalculé, sur la base des frais d'installation définitifs fixés dans la décision du 30 juin 2020 concernant la révision des redevances uniques.

97. L'IBPT note que le montant de la compensation forfaitaire est basé sur les tarifs d'installation de VDSL2 without voice, mais que les tarifs d'installation d'un service de fibre optique peuvent être plus élevés. Bien que l'IBPT ne soit pas opposé à une simplification vers un montant unique de compensation, il n'est pas d'accord avec cette proposition de calcul. Il propose



donc d'inclure les installations sur fibre optique dans la détermination de la moyenne pondérée. Le montant de la compensation sera adapté chaque année au 1<sup>er</sup> janvier en fonction de l'évolution du nombre d'installations sur fibre optique et sur cuivre au cours de l'année écoulée. Une évolution future du type de connexion est ainsi prise en compte.

98. Dans son analyse concernant le niveau du SLA First Time Right, l'IBPT a déterminé que deux niveaux de SLA différents doivent être introduits. Un niveau de SLA pour toutes les installations « remote » et un niveau de SLA pour toutes les installations nécessitant le recours à un technicien de Proximus. Chaque niveau de SLA doit recevoir une compensation appropriée.
99. Afin de déterminer ces deux montants de compensation, l'IBPT partira du principe qu'il y a actuellement trop peu d'installations sur fibre optique (par rapport aux installations sur cuivre) pour avoir un impact sur le calcul, mais il attend de Proximus qu'elle effectue à nouveau ce calcul, comme prévu au § 97.
- 99.1. Comme le niveau de SLO pour toutes les installations « remote » ne comprend qu'un seul type d'installation, il n'y a pas lieu de calculer une moyenne pondérée. Le montant de la compensation est donc simplement le coût des installations « remote » pour le Bitstream VDSL2 Shared VLAN, soit 4,09 EUR.
- 99.2. Une moyenne pondérée doit être utilisée pour déterminer le montant de la compensation pour le deuxième niveau de SLO. Sous réserve d'ajustement conformément au §97, l'IBPT utilisera les données fournies par Proximus, en considérant uniquement les installations Bitstream VDSL2 without voice.

$$10 \% \times 78,15 \text{ EUR}^{24} + 90 \% \times 130,69 \text{ EUR}^{25} = 125,44 \text{ EUR}$$

### 5.1.3. Conclusion

100. Le SLA FTR et la compensation correspondante doivent être adaptés comme suit : la compensation du deuxième niveau de SLO doit être adaptée le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année, en fonction de l'évolution du nombre d'installations de cuivre et de fibre optique. Proximus doit soumettre une proposition d'ajustement de ces compensations à l'IBPT au moins un mois (donc avant le 1er décembre) à l'avance.

% FTR	Lignes applicables	Compensation
99 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remote installations</li> </ul>	4,09 EUR
97 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>Installations with customer visit</li> <li>Installations with customer visit splicing included</li> </ul>	125,44 EUR

<sup>24</sup> Les frais d'installation d'une ligne Bitstream VDSL2 without voice, without customer visit.

<sup>25</sup> Les frais d'installation d'une ligne Bitstream VDSL2 without voice, with customer visit. Dans ce calcul, l'IBPT part du principe que le supplément SNA est ajouté au tarif de location mensuel. Si ce n'est pas le cas, Proximus doit faire une distinction entre les installations « with customer visit » et « with customer visit splicing included » dans le calcul du montant de la compensation.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Installations without customer visit except incidents located at introduction box or NTP</li> </ul>	
--	--	--

Tableau 4 : Définition du SLA FTR avec compensation

## 5.2. Basic SLA Repair

### 5.2.1. Introduction

101. Le Basic SLA Repair mesure le temps d'exécution d'une réparation par un technicien de Proximus. Seules les réparations pour lesquelles la cause du problème sous-jacent relève de la responsabilité de Proximus sont prises en compte pour ce SLA.
102. Dans la décision du Conseil de l'IBPT du 25 mars 2020 concernant l'analyse de l'offre de référence de Proximus pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre et dans la décision du Conseil de l'IBPT du 28 avril 2020 concernant l'analyse de l'offre de référence de Proximus pour l'accès bitstream à la boucle locale en fibre optique, ce SLA a été modifié comme suit :

% Timer de réparation de la ligne de l'utilisateur final	
90 %	10:45 heures ouvrables après l'ouverture du ticket de réparation
95 %	19:15 heures ouvrables après l'ouverture du ticket de réparation

Tableau 5 : Définition de Basic SLA Repair dans le cadre de BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream Fiber GPON

103. Dans les offres de référence actuelles, une compensation est prévue à hauteur de 150 % de la redevance de location journalière. Dans son addendum, Proximus propose maintenant de l'adapter à un montant forfaitaire de 0,79 EUR par jour ouvrable, quelle que soit la couche physique sous-jacente. Ce montant a été déterminé sur la base de la redevance de location journalière<sup>26</sup> du VDSL2 without voice.
104. Proximus propose également de ne prévoir une compensation que pour le timer le plus élevé, plutôt que pour chaque timer individuel.

### 5.2.2. Analyse

#### **Concernant la compensation par timer individuel**

105. Certains opérateurs ont fait remarquer que, puisque Proximus propose désormais de ne prévoir une compensation que pour le timer le plus élevé, il n'y a plus de pression opérationnelle et financière sur Proximus pour respecter les autres timers.

<sup>26</sup> Ce calcul de Proximus inclut le supplément mensuel pour l'exécution des SNA, tel que proposé par l'IBPT dans sa décision du 30 juin 2020 concernant la révision des redevances uniques. Cette décision a été annulée sur ce point par la Cour des marchés le 23 décembre 2020.

106. L'IBPT marque son accord sur ce point. Il doit y avoir une incitation suffisante pour qu'un opérateur PSM respecte chaque timer d'un SLA pour lequel une compensation est imposée. Proximus ne peut donc pas introduire cette modification.

### **Concernant le montant de la compensation**

107. Orange estime que le montant de la compensation est trop faible [confidentiel], mais ne fournit aucun argument à l'appui de ce montant.
108. L'IBPT note que le montant de la compensation forfaitaire est basé sur le tarif mensuel de VDSL2 without voice, mais que le tarif mensuel pour une connexion en fibre optique est plus élevé. Cela signifie que le montant de la compensation pour les connexions en fibre optique est adapté à la baisse. Bien que l'IBPT ne soit pas opposé à une simplification vers un montant unique de compensation, il n'est pas d'accord avec cette proposition de calcul. Il propose donc de fixer un montant de compensation forfaitaire basé sur une moyenne pondérée du nombre de connexions de gros réglementées par type de raccordement<sup>27</sup> chez Proximus, tant sur le réseau de fibre optique que sur le réseau de cuivre. Le montant de la compensation sera adapté chaque année au 1<sup>er</sup> janvier en fonction de l'évolution du nombre de raccordements/profils à cette date. De cette façon, les modifications futures du type de connexion sont prises en compte. Pour simplifier encore ce calcul, l'IBPT propose que seuls les services représentant plus de 2 % du portefeuille global de gros de Proximus soient utilisés dans ce calcul.
109. Edpnet propose d'introduire un montant de compensation par heure de travail entamée, puisque le SLA timer fonctionne également avec des heures. L'IBPT suit ce raisonnement et estime que Proximus sera ainsi davantage incitée financièrement à effectuer les réparations le plus rapidement possible. Ainsi, Proximus elle-même paiera potentiellement moins de compensations que dans le régime actuel, où un montant de compensation est déterminé par jour de travail entamé. La moyenne pondérée calculée au § 108 doit donc être multipliée par 150 % et divisée ensuite par le nombre moyen d'heures de travail par mois, soit 185<sup>28</sup>.
110. L'IBPT utilise la formule décrite ci-dessus pour calculer une indemnité de 0,13 EUR par heure de travail commencée, en utilisant uniquement le tarif mensuel du VDSL2 sans voix. Cette compensation est valable jusqu'à la prochaine révision annuelle.

### **5.2.3. Conclusion**

111. Proximus doit prévoir une compensation pour chaque niveau de SLA.
112. Le montant de la compensation est déterminé en prenant une moyenne pondérée du tarif de location mensuel de tous les services réglementés représentant plus de 2 % du portefeuille global de gros de Proximus. Ce montant est multiplié par 150 % et divisé par 185 pour obtenir un montant de compensation par heure de travail entamée. Le montant de la compensation est adapté chaque année au 1<sup>er</sup> janvier en fonction du portefeuille global de gros de Proximus

---

<sup>27</sup> Pour les connexions en fibre optique, il convient de faire une distinction entre les différents profils.

<sup>28</sup> L'IBPT suppose 260 jours de travail par an, avec 8h30 de travail par jour ouvrable. Dans ses offres de référence, Proximus définit une journée de travail comme allant de 8h00 à 16h30.

à cette date. Proximus doit soumettre à l'IBPT une proposition d'ajustement de cette compensation au moins un mois (donc avant le 1er décembre) à l'avance.

113. L'IBPT fixe une compensation provisoire de 0,13 EUR par heure de travail commencée. Cette compensation est valable jusqu'à la prochaine révision annuelle.

### 5.3. ISLA Premium et Enhanced Repair

#### 5.3.1. Introduction

114. Les Premium et Enhanced ISLA Repair sont des services payants, avec des niveaux de SLA plus stricts que le Basic SLA Repair. Ces services sont définis comme suit dans les offres de référence BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream Fiber GPON :

	ISLA Premium	ISLA Enhanced
Repair Case Creation	24/24 hours, 7/7 days	24/24 hours, 7/7 days
Repair Case Handling	24/24 hours, 7/7 days	15/24 hours, 6/7 days
Repair Intervention Window	24/24 hours, 7/7 days	15/24 hours, 6/7 days
Repair Timer of the End-User line	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 Clock Hours (85% of the repair cases resolved)</li> <li>• 8 Clock Hours (95% of the repair cases resolved)</li> <li>• 48 Clock Hours (98% of the repair cases resolved)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 Working Hours (60% of the repair cases resolved)</li> <li>• 10 Working Hours (90% of the repair cases resolved)</li> </ul>

Tableau 6 : Définitions de ISLA dans le cadre de BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream Fiber GPON

115. Dans les offres de référence actuelles, une compensation est prévue à hauteur de 50 % de la redevance de location mensuelle de la ligne, y compris le supplément ISLA. Dans son addendum, Proximus propose maintenant de l'adapter à un montant forfaitaire de 12,89 EUR pour ISLA Premium et 10,82 EUR pour ISLA Enhanced par ticket de réparation, quelle que soit la couche physique sous-jacente. Ce montant a été déterminé sur la base de la redevance de location mensuelle du VDSL2 without voice.
116. Proximus propose également de ne prévoir une compensation que pour le timer le plus élevé, plutôt que pour chaque timer individuel.

#### 5.3.2. Analyse

##### **Concernant le niveau du ISLA Enhanced**

117. Edpnet mentionne dans sa réaction que le niveau de SLA de 60 % pour ISLA Enhanced n'est pas très ambitieux. Les KPI publiés par Proximus montrent que cette dernière peut atteindre

cette valeur sans problème. Edpnet propose d'introduire un niveau de SLA de 85 %, tout comme pour le SLA Premium.

118. L'IBPT a demandé à Proximus de revoir ce niveau de SLA. Selon Proximus, une augmentation significative des niveaux de SLA aurait également un impact sur le coût de ce service et le niveau de SLA actuel permet à un opérateur bénéficiaire de répliquer le service équivalent chez Proximus Enterprise, en termes de connectivité.
119. Proximus renvoie également dans sa réaction à une déclaration antérieure de 2018, dans le cadre de l'offre de référence Bitstream xDSL, où Proximus a expliqué la proposition initiale pour l'ISLA Enhanced, sur la base de données historiques et d'estimations pour l'avenir.
120. L'IBPT n'a pas commenté cette proposition de Proximus dans sa décision du 25 mars 2020, étant donné que, sur la base des données historiques, un niveau de SLA de 60 % semblait raisonnable à ce moment-là. Les chiffres des rapports KPI de l'année 2020 écoulée prouvent qu'un niveau de SLA un peu plus strict est possible. Proximus atteint ainsi un niveau de réparation d'environ 75 % dans les 4 premiers mois de 2020 et d'au moins 80 % à 85 % dans les mois suivants. Il convient de noter que ces pourcentages de réparation sont très faibles par rapport aux pourcentages de réparation pour ISLA Premium.
121. D'après les informations reçues par l'IBPT, il semble que certains opérateurs aient migré une partie de leur clientèle de ISLA Premium vers le service ISLA Enhanced. Dans ce contexte, l'IBPT doit donc également tenir compte de l'argument selon lequel le nombre de réparations pour le service ISLA Enhanced augmentera, mais comme le nombre de réparations pour le service ISLA Premium diminuera proportionnellement, on peut dire que cela n'affectera pas la base de coûts de ce service, puisque ce sont pratiquement les mêmes équipes de techniciens qui doivent être fournies pour pouvoir offrir ces services de réparation améliorés.
122. Pour le moment, l'IBPT n'accepte pas la proposition d'edpnet d'augmenter le niveau de SLA le plus bas à 85 %. D'une part parce que, comme indiqué au §118, les tarifs imposés pour ce service peuvent ne plus correspondre au niveau de SLA à atteindre. D'autre part, comme déjà mentionné aux §120 et §121, en raison du faible nombre actuel et d'une possible augmentation future, il n'est actuellement pas opportun d'effectuer le contrôle des coûts en lien avec le niveau SLA pour le moment. L'IBPT propose néanmoins de porter ce niveau de SLA à 75 %, niveau que Proximus a toujours atteint l'année dernière. Dans une évaluation future des services ISLA Enhanced et ISLA Premium, l'IBPT réévaluera ensemble les niveaux de SLA et les coûts correspondants.

### ***Concernant la compensation par timer individuel***

123. Certains opérateurs ont fait remarquer que, puisque Proximus propose désormais de ne prévoir une compensation que pour le timer le plus élevé, il n'y a plus de pression opérationnelle et financière sur Proximus pour respecter les autres timers.
124. L'IBPT marque son accord sur ce point. Il doit y avoir une incitation suffisante pour qu'un opérateur PSM respecte chaque timer d'un SLA pour lequel une compensation est imposée. Proximus ne peut donc pas introduire cette modification.

### **Concernant le montant de la compensation**

125. L'IBPT note que le montant de la compensation forfaitaire est basé sur le tarif de location mensuel de VDSL2 without voice, mais que par exemple le tarif de location mensuel pour une connexion en fibre optique est plus élevé. L'IBPT renvoie au § 108 concernant le calcul du montant de la compensation dans le cadre du Basic SLA, où la même remarque a déjà été traitée. Afin de déterminer le montant de la compensation pour ISLA repair, l'IBPT utilisera donc la même formule de calcul pour déterminer un tarif de location mensuel moyen pondéré.
126. Orange est d'avis que le montant de la compensation devrait correspondre à un montant similaire à celui qui doit être payé mensuellement à Proximus pour la ligne en question. À cet égard, l'IBPT convient qu'un service SLA payant implique également une compensation plus élevée.
127. Edpnet propose d'introduire un montant de compensation par heure de travail entamée, puisque le SLA timer fonctionne également avec des heures. En principe, l'IBPT suit ce raisonnement, comme il l'a fait pour le Basic SLA Repair, et estime que cela donnera à Proximus une plus grande incitation financière à maintenir les délais de réparation aussi courts que possible.
128. Une approche possible pourrait consister à reprendre la même formule qu'au § 112, en utilisant une majoration de 150 % (au lieu de 50 % comme décrit ci-dessus) et en divisant ensuite le montant de la compensation par le nombre d'heures de travail par mois. Cependant, bien que le tarif de location mensuel soit plus élevé car le tarif de location pour ISLA Premium ou ISLA Enhanced est également pris en compte, un plus grand nombre d'heures de travail devra être réparti car les services ISLA supposent un traitement de 15 heures, 6 jours sur 7 (ISLA Enhanced) ou de 24 heures, 7 jours sur 7 (ISLA Premium). Le résultat de ce calcul pour un montant de compensation par heure de travail serait très similaire au résultat du Basic SLA, ce qui ne permettrait pas d'atteindre l'objectif selon lequel un service de SLA payant implique également une compensation plus élevée.
129. Une autre approche consiste à convertir la proposition de compensation de Proximus, qui est actuellement fixée par ticket de réparation ne relevant pas du SLA, en une compensation par heure de travail entamée. Pour ce faire, il suffit d'examiner le temps de réparation moyen d'un ticket de réparation ISLA Enhanced et ISLA Premium. L'IBPT calcule un temps de réparation moyen<sup>29</sup> de [5-10]h pour les tickets de réparation ISLA, sans tenir compte des tickets dont la cause ne peut être attribuée à Proximus. Ce temps de réparation moyen est calculé sur la base des données brutes demandées à Proximus et ne peut être calculé sur la base des rapports KPI publiés, étant donné que le temps de réparation total dans ces rapports est calculé sur la base de tous les tickets de réparation et pas seulement ceux qui peuvent être attribués à Proximus.
130. Le montant final de la compensation par heure de travail entamée est alors obtenu en ajoutant au tarif moyen pondéré de location de la ligne le tarif de location mensuel de ISLA Enhanced (5,75 EUR) ou de ISLA Premium (9,89 EUR), en le multipliant par 50 % et en le divisant ensuite par [5-10]h. L'IBPT calcule une compensation de 1,54 EUR par heure de travail entamée pour les lignes ISLA Enhanced et de 1,84 EUR par heure de travail entamée pour les lignes ISLA Premium.

---

<sup>29</sup> Pour la période d'octobre 2019 à septembre 2020 inclus.

### 5.3.3. Conclusion

131. Proximus doit prévoir une compensation pour chaque niveau de SLA.
132. Le niveau de SLA le plus bas pour l'ISLA Enhanced Repair passera de 60 % à 75 %.
133. Le montant de la compensation est déterminé en prenant une moyenne pondérée du tarif de location mensuel de tous les services réglementés représentant plus de 2 % du portefeuille global de gros de Proximus, ainsi que le tarif de location mensuel pour l'ISLA Premium ou l'ISLA Enhanced. Ce montant est multiplié par 50 % et divisé par **5-10h** pour obtenir un montant de compensation par heure de travail entamée. Le montant de la compensation est adapté chaque année au 1<sup>er</sup> janvier en fonction du portefeuille global de gros de Proximus à cette date. Proximus doit soumettre à l'IBPT une proposition d'ajustement de ces compensations au moins un mois (donc avant le 1er décembre) calendaires à l'avance.
134. L'IBPT fixe une compensation provisoire de 1,54 EUR par heure de travail commencée pour les lignes ISLA Enhanced et de 1,84 EUR par heure de travail commencée pour les lignes ISLA Premium. Cette indemnité est valable jusqu'à la prochaine révision annuelle.

## 5.4. Le SLA Interface Availability

### 5.4.1. Introduction

135. Le SLA Interface Availability mesure la disponibilité des différents systèmes informatiques de Proximus (l'interface MSO et le portail e-troubleshooting). Ce SLA est défini comme suit dans les offres de référence de BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream Fiber GPON :

Disponibilité	
<b>MSO interface</b>	Maximum 6 heures d'indisponibilité par mois
<b>portail e-troubleshooting</b>	Maximum 6 heures d'indisponibilité par mois

Tableau 7 : Définition du SLA Interface Availability dans le cadre de BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream Fiber GPON

136. La disponibilité de chaque interface est mesurée par Proximus du lundi au samedi (hors jours fériés belges et Proximus<sup>30</sup>), entre 8 et 20 heures. Les cas suivants sont exclus du calcul :
- « Force majeure » ou travaux de maintenance annoncés par Proximus au moins 3 jours ouvrables à l'avance via le canal de communication « Flash » ou un moyen équivalent ;
  - Indisponibilité de l'interface suite à un abus de la part d'un bénéficiaire.

<sup>30</sup> Ce point est précisé dans la section 4 (« Terminology ») de l'Annex 4 (« Basic Service Level Agreement ») des offres de référence Bitstream de Proximus, soit le 2 janvier et le 26 décembre.

## 5.4.2. Analyse

### *Concernant le niveau du SLA*

137. Selon l'IBPT, la disponibilité<sup>31</sup> des différents systèmes d'information, utilisés par les opérateurs bénéficiaires, doit être pourvue d'un SLA approprié. En effet, en cas de panne d'un système d'information, celui-ci doit être réactivé dans les plus brefs délais afin de gêner le moins possible les différents processus sous-jacents de l'opérateur bénéficiaire. En guise d'alternative, l'opérateur bénéficiaire peut avoir la possibilité de transmettre les tickets par téléphone ou par e-mail, par exemple, en cas de panne du système d'information.
138. L'IBPT souhaite exprimer la disponibilité sous la forme d'un pourcentage déterminé par le rapport entre la durée de la disponibilité et la durée totale de la période de mesure. Cette définition est standard dans un environnement informatique. Selon cette définition, Proximus a actuellement un SLA de 98,1 %.
139. À titre de comparaison, l'IBPT a vérifié quels SLA sont utilisés aux Pays-Bas. KPN donne, par exemple, un SLA Interface availability de 99,5 % et un SLA IT performance avec un délai de réponse de 95 % dans les 8 secondes.<sup>32</sup> Cependant, la disponibilité est mesurée chaque heure de chaque jour de la semaine. L'IBPT a noté que chez Proximus, la disponibilité n'est mesurée que sur une période limitée, alors que ISLA Premium permet d'introduire des demandes de réparation 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ces points ont été soumis à Proximus pour commentaire.
140. Dans sa réponse, Proximus précise que les interfaces informatiques sont effectivement disponibles et surveillées 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, permettant à un opérateur bénéficiaire d'enregistrer un ticket à tout moment. En dehors des heures spécifiées au § 0, un service « best effort » s'applique toutefois, c'est-à-dire qu'une erreur éventuelle ne sera pas réparée. La maintenance nécessaire des systèmes est en effet effectuée à ces moments-là et, de ce fait, les profils informatiques appropriés ne sont pas toujours disponibles et aucune installation et presque aucune réparation ne sont effectuées. Proximus précise que la même règle s'applique à ses services de détail.
141. Concernant le KPI de KPN, Proximus fait remarquer que ce KPI n'est valable que pour les « Functional Product Info », correspondant au service « xDSL/Fiber Availability » de Proximus, et non pour la création de tickets d'installation ou de réparation. En outre, ce KPI est calculé sur une base annuelle, répartissant ainsi le risque sur une plus longue période. Enfin, KPN ne fournit pas de SLA « end-to-end », contrairement à Proximus qui utilise un système automatisé pour tester le SLA via un robot PC (« Robotic Process Automation »). Sur la base de ces arguments, Proximus déclare que son SLA IT est supérieur à celui de KPN. C'est la raison pour laquelle Proximus n'est pas d'accord avec l'imposition éventuelle d'un SLA de 99,5 %.
142. Néanmoins, Proximus comprend la préoccupation de l'IBPT concernant la disponibilité de l'interface pour le Premium ISLA repair et propose d'étendre la disponibilité de l'interface de

---

<sup>31</sup> Un système d'information est considéré comme indisponible lorsqu'un « API call » valable de l'opérateur bénéficiaire ne donne pas de réponse valable dans un délai raisonnable (de l'ordre de secondes).

<sup>32</sup> Voir « VULA-WBA Annex 3 (procédures et niveaux de service) v3.23 » sous <https://www.kpn-wholesale.com/product-information/broadband/wba.htm>

réparation à 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sauf les jeudis et dimanches entre 20h00 et 08h00 :

*The Availability of the MSO interface will be measured by Proximus from Monday to Saturday (excluding Belgian and Proximus holidays), between 08:00 and 20:00, whereas the availability of the repair interface will be measured by Proximus 24 hours per day, each day of the week (excluding Belgian and Proximus holidays), except on Thursday and Sunday, for which the measure will be performed between 08:00 and 20:00. The following cases will be excluded from the calculation :*

- « Force Majeure » or maintenance works that are announced by Proximus at least 3 Working Days in advance via the communication channel « Flash » or any equivalent means,
- Unavailability of the interface due to misuse (\*) performed by a Beneficiary.

143. L'IBPT a examiné la proposition de Proximus et est d'accord avec cette modification. De cette manière, il est possible d'atteindre une disponibilité supérieure à 99 % pour l'interface de réparation, ce qui correspond davantage aux exigences des services Premium ISLA. En dehors de ces heures de service prolongées, le système fonctionnera selon le principe du « best effort ». Pour les autres interfaces, le régime actuel continuera à s'appliquer et il n'est pas nécessaire d'augmenter la disponibilité puisque le SLA est garanti de bout en bout, contrôlé sur une base mensuelle et une alternative est disponible en cas de défaillance de l'interface.

#### **Concernant la compensation du SLA**

144. Dans son offre de référence, Proximus prévoit une alternative par téléphone et par e-mail en cas d'indisponibilité du système d'information. Cette alternative permet à l'opérateur bénéficiaire de continuer à travailler avec le même niveau de service et ne nécessite donc pas de compensation en cas de défaillance. Ce KPI sera cependant suivi par l'IBPT et doit être publié sur une base mensuelle.

#### **5.4.3. Conclusion**

145. Proximus doit adapter son offre de référence conformément à sa proposition visée au § 142 de la présente décision.

### **5.5. Le SLA Useless End-User Visit (Provisioning et Repair)**

#### **5.5.1. Introduction**

146. Le SLA Useless End-User Visit indique le nombre de visites inutiles chez le client effectuées par un technicien de Proximus ou d'un de ses sous-traitants. En cas de visite inutile chez un client, le technicien ne peut pas effectuer le travail demandé parce que, par exemple, le client final n'est pas présent ou parce que l'opérateur bénéficiaire n'a pas effectué tous les préparatifs nécessaires.
147. Proximus a introduit ce SLA dans l'addendum « SLA Review » et propose un niveau de SLO de 95 % pour les commandes avec visite chez le client qui sont clôturées sans « useless end-user visit ».



148. Pour le calcul de ce SLA, Proximus établit une distinction entre l'installation (« provisioning »)<sup>33</sup> et la réparation (« repair »). Aucune distinction n'est faite entre les différentes technologies.
149. Pour le montant de la compensation en cas de « Useless End-User Visit », il est renvoyé à la décision du Conseil de l'IBPT du 30 juin 2020 concernant la révision des redevances uniques<sup>34</sup>. Ces compensations ne doivent pas être payées par l'opérateur bénéficiaire lorsque le SLA est respecté.

## 5.5.2. Analyse

### *Concernant la définition du SLA*

150. Dans leur réaction, certains opérateurs disent qu'il faut accorder l'attention nécessaire à la définition et à la justification d'une « useless end-user visit ». Ainsi, Proximus facture parfois une visite injustifiée à l'utilisateur final, bien que ce dernier l'ait informé par la suite qu'il était bien disponible pendant le créneau horaire prévu mais que le technicien est passé plus tard.
151. Un opérateur propose donc que lorsque le client final n'est pas présent, le technicien de Proximus appelle un numéro spécifique de l'opérateur alternatif. Le collaborateur du helpdesk de l'opérateur bénéficiaire répondra à cet appel (dans le cas contraire, le technicien peut poursuivre sa route et une visite inutile sera facturée) et tentera de contacter le client final en parallèle. Si l'appel du collaborateur du helpdesk reste sans réponse ou si l'utilisateur final n'est effectivement pas présent, l'absence (et la visite inutile) sera validée. Si l'utilisateur final indique qu'il est présent, il sera informé que le technicien se trouve devant chez lui et la visite peut tout de même avoir lieu.
152. Cette question a été soumise à Proximus. Celle-ci a expliqué que le processus d'appel du client a été introduit il y a quelques années. Dans le cadre de celui-ci, le technicien appelle le client final une demi-heure à l'avance afin d'éviter tout déplacement inutile, et ce, tant au niveau du détail que du gros. Proximus souligne qu'elle souhaite également réduire autant que possible le nombre de visites inutiles. Celles-ci ont selon elle un impact négatif sur le respect des SLA<sup>35</sup> et peut également avoir des conséquences négatives sur le service pour les autres clients finals.
153. Proximus ne juge donc pas utile d'introduire, en plus de son propre système existant, un autre système ayant le même effet, qui pourrait entraîner des temps d'attente supplémentaires pour les techniciens.
154. Proximus tient à rappeler que l'opérateur bénéficiaire est responsable des contacts avec son client final. L'opérateur bénéficiaire doit veiller à ce que le client final soit informé de la visite du technicien de Proximus (et lui fournir toutes les informations nécessaires), à ce que le rendez-vous soit rappelé au client final avant la visite et à ce que Proximus reçoive les

---

<sup>33</sup> Les installations avec visite chez le client sont les suivantes : « Installations with customer visit » et « Installations with customer visit splicing included ».

<sup>34</sup> Dans cette décision, la compensation a été fixée à 43,34 EUR.

<sup>35</sup> Par exemple, le SLA « Order not technically executed at Due Dates » en raison d'une réorganisation des calendriers.

informations correctes (par exemple le numéro de téléphone) pour permettre le bon déroulement du processus d'appel du client.

155. L'IBPT comprend l'explication de Proximus et estime qu'il n'est effectivement pas efficace d'appliquer deux fois le même processus. Le processus d'appel du client existant, tant pour les clients finals de gros que de détail, est, selon l'IBPT, suffisant pour tenter de réduire le nombre de visites inutiles à un minimum. L'Institut souligne également que l'opérateur bénéficiaire doit fournir à Proximus des informations correctes et informer correctement le client final.
156. L'IBPT précise qu'une « useless end-user visit » ne peut être facturée que si le technicien se rend chez le client final dans le créneau horaire prévu. Dans le système MSO, un créneau horaire doit d'ailleurs être spécifié lors de la prise de rendez-vous. Il est donc correct de supposer que le technicien passera pendant cette tranche horaire. Une situation similaire est examinée au point 5.7 Le SLA Appointment Kept.

### **5.5.3. Conclusion**

157. Dans l'offre de référence, Proximus doit clairement indiquer qu'une « useless end-user visit » ne peut être facturée que si le technicien se rend chez le client final dans le créneau horaire prévu.

## **5.6. Le SLA Wrongful Repair Request**

### **5.6.1. Introduction**

158. Le SLA Wrongful Repair Request mesure le nombre de réparations effectuées par un technicien de Proximus ou ses sous-traitants lorsque l'erreur ou la cause du problème ne leur est pas imputable et le compare au nombre total de demandes de réparation ouvertes par l'opérateur bénéficiaire pendant la période de référence.
159. Proximus a introduit ce SLA dans l'addendum « SLA Review » et propose un niveau de SLA de 95 % des « repair orders » où aucune « Wrongful Repair Request » n'a été constatée.
160. Pour le montant de la compensation en cas de « Wrongful Repair Request », il est renvoyé à la décision du Conseil de l'IBPT du 30 juin 2020 concernant la révision des redevances uniques<sup>36</sup>. Toutefois, ces compensations ne doivent pas être payées par l'opérateur bénéficiaire lorsque le SLA est respecté.

### **5.6.2. Analyse**

#### ***Concernant la définition du SLA***

161. Quelques opérateurs font remarquer qu'il faudrait définir clairement ce que l'on entend exactement par « la cause » de l'incident et quand le ticket peut être clôturé. Il doit être possible pour l'opérateur bénéficiaire de vérifier si l'incident est effectivement résolu. Ce n'est

---

<sup>36</sup> Dans cette décision, la compensation a été fixée à 149,39 EUR.

que lorsque l'opérateur bénéficiaire est d'accord que l'incident peut être clôturé. Un opérateur (edpnet) demande que les outils de diagnostic nécessaires soient mis à disposition.

162. L'IBPT constate qu'il s'agit d'une discussion en cours entre les opérateurs bénéficiaires et Proximus. L'IBPT a toujours demandé aux opérateurs concernés de contacter Proximus en premier lieu et n'a, à ce jour, pas reçu de demande récente d'examen approfondi de ce dossier.
163. L'IBPT réitère sa position selon laquelle il souhaite examiner les problèmes opérationnels relatifs à la « wrongful repair request », dans la mesure où cette question est toujours d'actualité puisque l'IBPT n'est peut-être pas au courant des discussions les plus récentes à ce sujet entre Proximus et les différents opérateurs bénéficiaires. Si nécessaire, l'IBPT mettra en place un groupe de travail opérationnel entre les acteurs concernés.

### ***Concernant la compensation du SLA***

164. Dans sa réaction, edpnet demande une répartition du tarif « Wrongful Repair Request » en une « Wrongful Repair Request fee avec field intervention » et une « Wrongful Repair Request fee sans field intervention ». Ainsi, en cas d'incident, l'opérateur bénéficiaire peut demander à Proximus d'effectuer un diagnostic à distance, ce qui permet de déterminer plus rapidement si la faute est imputable à Proximus ou non.
165. L'IBPT se réfère aux §§ 1201 et 2044 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés de la large bande et de la radiodiffusion télévisuelle, dans laquelle il impose à Proximus de proposer un service de « diagnostic à distance ». Ce point s'inscrit davantage dans le contexte opérationnel de la « Wrongful Repair Request » et l'IBPT renvoie à cet effet aux § 162 et suivants.
166. Dans sa réaction, Orange indique qu'en cas d'incident dont la cause ultime est imputable à Proximus et qui nécessite plusieurs visites d'un technicien de Proximus, cette dernière facturera une « useless end-user visit » pour certaines de ces visites.
167. L'IBPT a interrogé Proximus à ce sujet et cette dernière a déclaré qu'en raison du mécanisme de « stop-clock », le temps perdu par Proximus en raison d'une « useless end-user visit » n'est pas récupéré dans le timer du SLA Repair. Lorsqu'une « useless end-user visit » se produit, le technicien de Proximus dispose donc de moins de temps pour respecter le SLA Repair.
168. Proximus prouve également, à l'aide de données concrètes, que les cas où un deuxième technicien doit se présenter un autre jour sont beaucoup moins fréquents que les cas où le technicien ne peut pas commencer la réparation à cause d'une « useless end-user visit ».
169. Selon Proximus, ils devraient donc pouvoir récupérer le temps perdu par une « useless end-user visit », s'ils ne sont pas autorisés à facturer la « useless end-user visit » pour les cas de réparation où l'erreur est au final imputable à Proximus.
170. L'IBPT comprend cette question et demande au secteur de donner son avis sur laquelle des deux options est préférable.

171. Proximus explique également que, pour les cas où l'erreur n'est au final pas imputable à Proximus et où de multiples interventions de réparation ont eu lieu sur plusieurs jours, l'offre de référence précise que pour la dernière intervention, aucun tarif de « useless end-user visit » ne peut être facturé en même temps qu'un tarif de « wrongful repair request ». Pour les interventions précédentes, des « useless end-user visits » peuvent par contre être facturées.

### **5.6.3. Conclusion**

172. L'IBPT invite le secteur à donner son avis sur l'option décrite ci-dessous qu'il préfère (ou il peut proposer une autre solution raisonnable) :

172.1.Option A : la procédure actuelle, où le temps passé par le technicien de Proximus sur une « useless end-user visit » n'est pas récupéré dans le délai du SLA Repair et où Proximus facture une « useless end-user visit » alors que l'erreur est au final tout de même imputable à Proximus ;

172.2.Option B : la procédure actuelle, où le temps passé par le technicien de Proximus sur une « useless end-user visit » est récupéré dans le délai du SLA Repair et où Proximus ne facture pas de « useless end-user visit » lorsque l'erreur est au final tout de même imputable à Proximus ;

## **5.7. Le SLA Appointment Kept**

### **5.7.1. Introduction**

173. Le SLA Appointment Kept vérifie si le rendez-vous d'installation prévu avec le technicien de Proximus a effectivement pu avoir lieu.
174. L'offre de référence actuelle impose un niveau de SLA de 95 % et un montant de compensation forfaitaire correspondant de 20 EUR.

### **5.7.2. Analyse**

#### ***Concernant la définition du SLA***

175. Dans sa réaction à la consultation, edpnet déclare que le SLA Appointment Kept doit être limité au créneau horaire réservé. La définition actuelle est trop large puisqu'il suffit que le technicien vienne le jour même, même si une plage horaire spécifique est choisie via MSO.
176. L'IBPT confirme que lors du choix d'un rendez-vous dans MSO, l'opérateur bénéficiaire et son client final doivent faire un choix entre 5 créneaux horaires possibles. Le créneau horaire choisi est ensuite confirmé par le système et l'opérateur bénéficiaire confirme alors ce créneau au client final. Ce dernier attend donc le technicien dans le créneau horaire correspondant. Sur la base de cette procédure, il est probable que si le technicien arrive en dehors de cette tranche horaire, mais le même jour, le client final ne sera plus présent.

177. Il semble donc approprié pour Proximus de modifier la définition du SLA Appointment Kept comme suit :

*An appointment is considered respected (« Appointment Kept ») if the Proximus Technician is « on site » on the **timeslot** of the appointment as it was communicated to the Beneficiary.*

178. L'IBPT a interrogé Proximus à ce sujet, et cette dernière a déclaré qu'il n'est pas rare qu'un technicien contacte le client final dans le cadre du processus d'appel du client<sup>37</sup> et demande au technicien de reporter son rendez-vous de quelques heures. Ainsi, le technicien peut arriver dans un créneau horaire plus tardif, le même jour, ce qui donnerait droit à une compensation pour l'opérateur bénéficiaire, même si le changement a été demandé par le client final. Proximus estime qu'elle est ainsi pénalisée pour la flexibilité qu'elle cherche à offrir aux clients finals de gros. L'IBPT comprend cette situation et est d'avis que dans ces cas, l'opérateur bénéficiaire n'a droit à aucune compensation puisque le changement a été demandé par le client final. Pour ces cas spécifiques, Proximus peut considérer qu'ils respectent le SLA « Appointment Kept ».

179. Dans ce contexte, Proximus attire également l'attention sur un nouveau projet, à savoir ETA ou Estimated Time of Arrival, lancé par Proximus fin 2020, où le client final reçoit un message avec l'heure d'arrivée estimée du technicien. Cela aura un impact positif sur l'expérience du client final.

### **Concernant le niveau du SLA**

180. Edpnet attire l'attention sur le fait que selon les KPI publiés par Proximus, un pourcentage de 98,87 % est atteint actuellement. Selon edpnet, le niveau de SLA devrait donc être porté à 98,5 %.
181. L'IBPT ne donne pas suite à la demande d'edpnet étant donné que l'on peut s'attendre à un KPI (légèrement) inférieur en raison de la définition plus stricte des créneaux horaires.

### **Concernant la compensation du SLA**

182. Edpnet demande que le montant de la compensation soit augmenté. Elle renvoie à cet effet au nouveau tarif de 43,37 EUR pour une « Useless End-User Visit »<sup>38</sup> et estime que le montant de la compensation devrait être porté à ce niveau. Edpnet affirme qu'un rendez-vous manqué d'un technicien de Proximus équivaut à un rendez-vous inutile où, par exemple, un client final n'est pas présent.
183. Proximus répond en soulignant qu'il existe une différence en termes de compensation. Dans le cas d'une « Useless End-User Visit », une compensation est versée pour couvrir les frais encourus par Proximus (tels que le déplacement et le temps du technicien), alors que dans le cas d'un « Appointment Not Kept », aucun frais n'est encouru par le bénéficiaire, à l'exception d'une éventuelle remise accordée par l'opérateur bénéficiaire au client final<sup>39</sup>. En outre,

---

<sup>37</sup> Dans le processus d'appel du client, le technicien appelle le client final une demi-heure avant le rendez-vous, voir aussi le § 152.

<sup>38</sup> Conformément à la décision du Conseil de l'IBPT du 30 juin 2020 concernant la révision des redevances uniques.

<sup>39</sup> Cependant, l'IBPT n'a pas connaissance de l'existence d'une telle indemnisation pour le client final.

Proximus n'a pas toujours le contrôle de tous les aspects du SLA Appointment Kept, étant donné qu'elle n'est pas responsable des contacts avec le client final de l'opérateur bénéficiaire (voir aussi le § 154), qu'il y a un nombre élevé de « Useless End-User Visits » et que des circonstances externes peuvent survenir (p.ex. embouteillages, inondations...). Et ce, contrairement à l'opérateur bénéficiaire qui a davantage de contrôle sur ces aspects.

184. L'IBPT reconnaît qu'il y a une différence dans les coûts sous-jacents pour les deux compensations, bien que dans les deux cas il s'agisse d'un rendez-vous manqué, soit par Proximus, soit par le client final. L'argument de Proximus selon lequel ils n'ont pas un contrôle total sur tous les aspects du SLA est couvert par le fait que le niveau du SLA n'est pas fixé à 100 %.
185. Dans la décision de l'IBPT du 30 juin 2020, l'indemnité pour une « Useless End-User Visit » a été adaptée, passant de 20,59 EUR à 43,34 EUR. L'IBPT constate que pour cette adaptation, l'indemnité pour une « Useless End-User Visit » et la compensation pour le SLA Appointment Kept étaient quasiment identiques. Selon l'IBPT, il est donc également justifié d'augmenter le montant de la compensation, vu que l'indemnité pour une Useless End-User Visit a également été augmentée. En comparaison avec les coûts de Proximus d'une « Useless End-User Visit », les coûts en rapport avec l'atteinte à la réputation pour un opérateur alternatif, lorsqu'un technicien de Proximus ne se présente pas, sont plus difficiles à estimer. Les coûts implicites d'une mauvaise expérience d'un client final au début de sa relation avec l'opérateur alternatif (installation) ne doivent cependant pas être sous-estimés. Cela peut alors créer une situation dans laquelle le client est mécontent et plus enclin à changer d'opérateur, ce qui est plus facile puisque l'installation n'est pas encore terminée. Par conséquent, l'IBPT considère que ce préjudice est au moins aussi grave que les coûts encourus par Proximus en cas de « Useless End-User Visit ». L'IBPT propose donc de traiter une compensation pour le SLA Appointment Kept de manière similaire à l'indemnité pour une « Useless End-User Visit », c'est-à-dire 43,34 EUR.

### **5.7.3. Conclusion**

186. Proximus doit modifier la définition du SLA Appointment Kept afin qu'il ne s'applique que si le technicien est sur place pendant le créneau horaire demandé.
187. Proximus doit adapter le montant de la compensation de 20 EUR à 43,34 EUR.

## **5.8. Le SLA Technically Executed**

### **5.8.1. Introduction**

188. Le SLA Technically Executed vérifie si une commande a été exécutée à la date convenue.
189. L'offre de référence actuelle impose un niveau de SLA de 95 % et un montant de compensation forfaitaire correspondant de 40 EUR.

### **5.8.2. Analyse**

#### ***Concernant la compensation du SLA***

190. Le montant actuel de la compensation de 40 EUR n'a pas été actualisé depuis fin 2011. Étant donné que les compensations qu'un opérateur alternatif doit payer à Proximus (comme la compensation pour une visite inutile) ont été récemment actualisées dans la décision concernant la révision des redevances uniques du 30 juin 2020, il semble approprié à l'IBPT de mettre à jour ces compensations également. L'IBPT propose d'utiliser la même méthodologie que dans la décision du 30 juin 2020, qui utilisait l'indice de santé<sup>40</sup> pour analyser l'évolution du salaire horaire de base. Cet indice s'élevait à 119,88<sup>41</sup> en janvier 2012 et à 135,72 en avril 2021, soit une augmentation de 13,21 %. Le montant de la compensation s'élève alors à 45,28 EUR.

### 5.8.3. Conclusion

191. Proximus doit adapter le montant de la compensation de 40 EUR à 45,28 EUR.

## 5.9. Le SLA Slot Availability

### 5.9.1. Introduction

192. Le SLA Slot Availability mesure la disponibilité du premier créneau libre, en tenant compte des délais imposés et de la date d'exécution souhaitée par le client final.
193. Pour chaque type d'installation, un SLA détaillé a été établi avec plusieurs SLO exprimés en jours ouvrables, comme le montre le tableau ci-dessous :

	Without customer visit	With customer visit		With customer visit including splicing
95 %	9	11	85 %	20
99 %	19	22	95 %	29
100 %	45	45	99 %	39

Tableau 8 : Définition du SLA Slot Availability dans le cadre de BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream Fiber GPON, en jours ouvrables

### 5.9.2. Analyse

194. Sur la base des rapports KPI les plus récents, l'IBPT a constaté que les niveaux de SLO de 99 % et 100 % pour le SLA « Slot Availability » pour les méthodes d'installation « With Customer Visit » et « Without Customer Visit » sont facilement atteints par Proximus. C'est la raison pour laquelle, l'IBPT souhaite une mise au point des niveaux des SLA et a demandé des informations complémentaires à Proximus.

<sup>40</sup> <https://statbel.fgov.be/fr/themes/prix-la-consommation/indice-sante>

<sup>41</sup> Année de base 2004

195. **[Confidentiel]** L'IBPT tient à souligner que l'imposition de ces SLO ne vise pas à avantager les clients finals de gros, mais à obtenir un service d'une qualité suffisamment élevée pour tous les clients finals, de détail ou de gros.
196. Proximus fournit une description de son système de calendrier interne, qui montre que pour les interventions sans splicing, aucune distinction n'est faite entre « with visit » et « without visit ». Proximus signale également des influences externes sur lesquelles elle n'a aucun contrôle, comme les changements de rendez-vous par les clients finals et l'obtention des autorisations nécessaires.
197. Étant donné que Proximus ne fait pas de distinction dans son système de calendrier entre les installations avec et sans visite, et que le nombre d'installations sans visite diminue d'année en année, Proximus propose de modifier le SLA comme suit :

Without and with customer visit		With customer visit including splicing	
95 %	11	85 %	20
99 %	18	95 %	29
100 %	35	99 %	39

Tableau 9 : Proposition d'adaptation de la définition du SLA Slot Availability, en jours ouvrables

198. L'IBPT a analysé la proposition de Proximus sur la base des données obtenues et est d'accord avec celle-ci.

### 5.9.3. Conclusion

199. Proximus doit modifier le SLA « Slot Availability » dans son offre de référence comme suit :

Without and with customer visit		With customer visit including splicing	
95 %	11	85 %	20
99 %	18	95 %	29
100 %	35	99 %	39

Tableau 10 : Définition adaptée du SLA Slot Availability, en jours ouvrables



## **6. Révision du calcul de la compensation**

200. Ce chapitre traite de la méthode de calcul et de demande de la compensation.

### **6.1. Introduction**

201. Dans les offres de référence BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream Fiber GPON, les compensations dues par Proximus et celles dues par les opérateurs bénéficiaires suivent un processus distinct :

201.1. Une fois par an, l'opérateur bénéficiaire doit calculer lui-même le montant de la compensation due par Proximus et le soumettre à Proximus, qui l'évaluera et le contestera si nécessaire.

201.2. Le montant de la compensation due par les opérateurs bénéficiaires à Proximus sera inclus dans la facture mensuelle, avec les redevances uniques et les tarifs de location mensuels. L'opérateur bénéficiaire doit alors examiner cette facture et la contester si nécessaire.

202. Proximus propose maintenant :

202.1. De calculer le montant de la compensation due aux opérateurs bénéficiaires une fois par an ;

202.2. Que le montant de la compensation due à Proximus soit également calculé une fois par an. À cette fin, Proximus élaborera de nouveaux SLA applicables à l'opérateur bénéficiaire : le SLA « Useless End-User Visits », le SLA « Aborted End-User Visits » et le SLA « Wrongful Repair Requests ».

202.3. Proximus ne propose pas de modifier la méthode de calcul des montants de compensation même. Dans le nouveau système, Proximus propose également de conserver le même niveau d'agrégation (produits BRUO et Bitstream combinés) et la même période d'agrégation (une année civile). Cette méthode de calcul s'applique tant aux SLA applicables à Proximus qu'aux nouveaux SLA applicables à l'opérateur bénéficiaire.

202.4. La différence entre les deux montants de compensation est ensuite soit remboursée à l'opérateur bénéficiaire, soit facturée à l'opérateur bénéficiaire une fois par an, selon que la différence est positive ou négative pour l'opérateur bénéficiaire. L'opérateur bénéficiaire doit alors examiner cette facture et la contester si nécessaire. Un exemple clair est présenté dans l'addendum présenté.

## 6.2. Analyse

### *Concernant le rapportage mensuel*

203. Certains opérateurs font remarquer qu'en raison de la disparition des comptabilisations individuelles « Wrongful Repair Request », « Useless End-User Visit » et « Aborted End-User Visit » sur la facture mensuelle, les équipes opérationnelles ne peuvent plus procéder à des révisions internes pour faire remonter ainsi d'éventuels litiges à Proximus. Ces révisions n'auraient alors plus lieu qu'une fois par an, mais cette période est trop longue pour se souvenir de la situation opérationnelle et pour prendre des mesures.
204. Un opérateur (edpnet) fait remarquer qu'il en va de même pour le calcul des KPI du SLA First Time Right, où la période d'un an résulte en une quantité trop importante pour être traitée et trop longue pour se souvenir de la situation opérationnelle. L'IBPT reconnaît ce problème et convient que la transparence reste importante sur plan opérationnel. Il demande à Proximus de prévoir une solution.
205. Selon l'IBPT, une solution possible consisterait à décrire de la même manière sur la facture mensuelle les « Wrongful Repair Request », « Useless End-User Visit » et « Aborted End-User Visit » individuelles, mais pour un montant de 0 EUR. De cette façon, l'opérateur bénéficiaire reçoit toujours les mêmes informations que dans l'ancien système de compensation.
206. Cependant, selon Proximus, l'opérateur bénéficiaire dispose de toutes les données opérationnelles échangées en temps réel via l'API. Aucun rapportage supplémentaire ne serait par conséquent nécessaire.

### *Question soumise à la consultation*

207. L'IBPT demande aux répondants s'ils estiment que les données opérationnelles échangées via l'API sont suffisantes pour initier en temps utile des litiges avec Proximus. Si ce n'est pas le cas et s'il est nécessaire d'établir un rapportage supplémentaire, veuillez l'expliquer et le justifier en détail.

### *Concernant le calcul de la compensation*

208. Dans sa réaction, edpnet indique qu'un calcul avec une période de compensation de 12 mois conduit à un aplanissement du KPI puisqu'il est désormais considéré sur une base annuelle. Ainsi, un mois avec un KPI inférieur peut être compensé par un mois avec un KPI supérieur.
209. L'IBPT est d'avis que Proximus doit s'efforcer de maintenir à tout moment un niveau de SLA suffisamment élevé. Cependant, l'IBPT considère également que le calcul des compensations peut tenir compte des éventuelles fluctuations statistiques qui peuvent survenir lorsque le volume considéré est trop faible. Par conséquent, l'IBPT accepte que les compensations sont calculées sur une période d'un an. Cependant, l'IBPT comprend le risque mentionné par edpnet et se réserve le droit d'imposer des sanctions en cas de pics inexpliqués au cours d'un mois (ou de plusieurs mois) donné(s).<sup>42</sup> Après tout, la mise en œuvre d'une obligation SLA

---

<sup>42</sup> L'IBPT rappelle à toutes les parties que même si les compensations sont calculées sur une base annuelle, cela n'affecte pas l'applicabilité de principe des SLA sur une base mensuelle.

n'affecte pas une éventuelle procédure d'infraction s'il s'avère que les obligations incombant à l'opérateur PSM n'ont pas été respectées.

210. Edpnet propose un calcul alternatif de la compensation où, « *au lieu d'être due à 100 % de compensation dans 100 %-x% des cas, une compensation à 100 %-x étant due dans 100 % des cas. En d'autres termes : décaler la tolérance / la marge d'erreur autorisée de l'action (par exemple, la bonne exécution d'une installation, le délai de livraison, le délai dans lequel une réparation a été effectuée...)* sur le montant de la compensation »<sup>43</sup>. Cette proposition a été soumise à Proximus.
211. Selon Proximus, il résulte de cette proposition que chaque SLA implique un objectif de 100 % et que Proximus assume donc tous les risques liés au non-respect des SLA, dont une partie ne relève pas de son contrôle mais de celui des opérateurs bénéficiaires. Selon Proximus, ce risque n'est pas pris en compte dans le calcul des redevances uniques, qui sont uniquement basées sur les coûts réels. Selon Proximus, une diminution du montant de la compensation ne serait pas suffisante pour couvrir ce risque supplémentaire.
212. L'IBPT est d'accord avec ce raisonnement, dont il a déjà fait mention dans sa décision du 10 décembre 2013. Il est indiqué dans cette décision que l'IBPT estime justifié de définir une garantie définie sur la base d'un pourcentage raisonnable inférieur à 100 % lorsque l'objectif à atteindre est suffisamment ambitieux par rapport à la performance qu'un opérateur efficace peut atteindre.
213. L'IBPT ne retiendra donc pas cette proposition d'edpnet.

### **6.3. Conclusion**

214. En ce qui concerne le rapportage mensuel, l'IBPT demande aux répondants s'ils estiment que les données opérationnelles échangées via l'API sont suffisantes pour initier en temps utile des litiges avec Proximus.
215. Pour le calcul de la compensation, l'IBPT accepte la proposition de Proximus dans l'addendum « SLA Review ».

---

<sup>43</sup> Traduction libre d'une citation de la réponse d'edpnet : « in plaats van in 100-x% van de gevallen 100% compensatie verschuldigd te zijn, in 100% van de gevallen 100%-x compensatie verschuldigd te zijn. Met andere woorden: de tolerantie / de toegestane foutenmarge van de actie (bijvoorbeeld de correcte uitvoering van een installatie, de oplevertermijn, de termijn waarbinnen een repair werd uitgevoerd...) naar het compensatiebedrag verschuiven ».

## 7. Autres points

216. L'IBPT aborde ci-dessous quelques remarques concernant une série d'autres points :

	Objet	Analyse de l'IBPT	Conclusion de l'IBPT
1.	Orange indique dans sa réaction que la définition utilisée pour un « non-First Time Right » faisant référence à un « incident » n'est pas suffisamment claire.	<p>Dans l'Annex 3 de l'offre de référence Bitstream Fiber GPON, les réparations sont définies comme suit : « Les réparations sur le réseau de Proximus sont effectuées après que le bénéficiaire a signalé un incident à Proximus, pour autant que le bénéficiaire ait effectué les enquêtes préliminaires et soit certain que l'incident se produit au niveau du réseau Proximus. »<sup>44</sup></p> <p>En effet, dans l'offre de référence, l'IBPT ne trouve aucune définition de ce que Proximus considère comme un « incident ». Cette lacune pourrait conduire à ce que certains incidents ne donnent pas lieu à des « non-First Time Rights », si Proximus ne considère pas un événement déterminé comme un « incident » (et qu'il n'y a donc pas de ticket de réparation valide).</p>	L'IBPT demande à Proximus de préciser qu'un incident peut se référer à un problème de réseau, une opération incorrecte, une installation incorrecte ou non conforme, etc. et d'indiquer clairement ce qu'elle ne considère pas comme un incident.
2.	Dans sa réaction, Orange Belgium indique que si Proximus a besoin de plusieurs interventions pour terminer une installation ou si Proximus met par exemple une installation (temporairement) en attente, cela doit également être considéré comme une situation non-FTR. Du point de vue des clients d'Orange Belgium, cette situation est ennuyeuse (plus de temps d'attente et une expérience client réduite), et a essentiellement le même effet qu'une situation non-FTR.	<p>L'IBPT n'est pas d'accord avec cette remarque. Une situation non-FTR ne peut se produire qu'après qu'une installation a été déconnectée par Proximus. Tant que cela n'est pas le cas, l'IBPT considère qu'il est inutile que l'opérateur bénéficiaire se rende chez le client final pour réaliser l'installation.</p> <p>L'IBPT convient que cette situation, où un technicien de Proximus doit se rendre plusieurs fois sur place, n'est pas souhaitable, mais pour ces cas, 2 SLA (le SLA « Appointment Kept » et le SLA « Technically Executed ») sont déjà en vigueur, chacun avec une compensation, de sorte qu'il n'est pas nécessaire de considérer cela également comme une situation non-FTR.</p>	La définition des installations non-FTR ne doit pas être modifiée pour tenir compte de ce cas.

<sup>44</sup> Traduction libre de : « Repairs are carried out on the Proximus Network after the Beneficiary has reported an incident to Proximus provided the Beneficiary has made the preliminary investigations and is confident that the incident is in the Proximus Network. »



## **8. Décision, entrée en vigueur, voies de recours et signatures**

### **8.1. Décision et entrée en vigueur**

217. Le Conseil de l'IBPT s'est réuni le [date] et a décidé que l'offre de référence de Proximus devait être adaptée dans son intégralité aux remarques formulées dans la présente décision. La présente décision de l'IBPT entre en vigueur le premier jour du mois qui suit sa publication. Si certaines modifications nécessitent une implémentation IT, la CRC renvoie pour les délais maximums dans lesquels cette implémentation IT doit être réalisée à l'annexe J « Lignes de conduite pour les adaptations de l'offre de référence et IT » de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.
218. L'IBPT impose à Proximus, conformément à l'article 59, § 6, alinéa 4, de la loi du 13 juin 2005, d'envoyer la version adaptée de sa proposition 30 jours après la publication de la présente décision. L'IBPT vérifiera la conformité de cette version adaptée avant sa publication.
219. Enfin, l'IBPT tient à rappeler à Proximus que, conformément à l'article 59, § 5, de la loi du 13 juin 2005, l'IBPT doit pouvoir à tout moment modifier l'offre de référence pour tenir compte de l'évolution des offres de Proximus et des demandes des bénéficiaires.

## 8.2. Voies de recours

220. Conformément à l'article 2, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour des marchés de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.
221. La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par l'article 2, § 2, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

## 8.3. Signature

Axel Desmedt

Membre du Conseil

Jack Hamande

Membre du Conseil

Luc Vanfleteren

Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen

Président du Conseil