

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

I B P T

Référence:

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 11 AOÛT 2011
CONCERNANT
LES OFFRES DE REFERENCE
BRUO/BROBA/WBA VDSL2/BROTSOLL 2010
(OPEN CALENDARS & CERTIFIED TECHNICIANS
& BROBA ETHERNET DEDICATED VLAN)**

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION	5
1.1	NOTATION ET TERMINOLOGIE	6
1.1.1	<i>Nom des offres de référence</i>	6
1.1.2	<i>Abréviations.....</i>	6
1.1.3	<i>Annotations.....</i>	6
1.2	QU'EST-CE QU'UNE OFFRE DE RÉFÉRENCE?.....	7
1.3	L'IMPACT DES OPEN CALENDARS/ CERTIFIED TECHNICIANS	7
1.4	AUTRES ADAPTATIONS.....	9
1.5	ADDENDUM BROBA ETHERNET - DEDICATED VLANS.....	10
1.6	PROBLÈMES OPÉRATIONNELS.....	10
2	PROCEDURE	12
2.1	RÉSUMÉ.....	12
2.2	LA CONSULTATION NATIONALE DU 9 NOVEMBRE 2010.....	13
2.2.1	<i>Base légale.....</i>	13
2.2.2	<i>Synthèse des réactions.....</i>	14
2.2.3	<i>Conclusion de l'IBPT.....</i>	16
2.3	RÉVISION DU PROJET DE DÉCISION DU 9 NOVEMBRE 2010	18
2.4	LA CONSULTATION EUROPÉENNE.....	20
2.4.1	<i>Base légale.....</i>	20
2.4.2	<i>Méthode et résultats de la consultation publique.....</i>	22
2.5	LA CONSULTATION DES AUTRES RÉGULATEURS DES COMMUNAUTÉS	22
2.5.1	<i>Base légale.....</i>	22
2.5.2	<i>Modalités et résultats de la concertation avec les autres régulateurs des Communautés.....</i>	23
2.6	LES GROUPES DE TRAVAIL OPÉRATIONNELS.....	23
3	CADRE RÉGLEMENTAIRE.....	25
4	CERTIFIED TECHNICIANS (CT)	30
4.1	PROCÉDURE DE CERTIFICATION	30
4.2	EXTENSION DU CT AUX PROCESSUS SHARED PAIR, SNA ET REPAIR.....	32
4.2.1	<i>Produits Shared Pair/with voice</i>	32
4.2.2	<i>Small Network Adaptations (SNA).....</i>	33
4.2.3	<i>Repair.....</i>	34
4.3	RESPONSABILITÉS ET ASSURANCES.....	35
4.4	CLAUSE DEMANDANT UNE INDEMNISATION DIRECTEMENT AU SOUS-TRAITANT.....	36
4.5	INTERVENTIONS DES OLOS DANS LES ESPACES DE CO-LOCALISATION.....	37
5	OPEN CALENDARS (OC).....	39
5.1	OUTIL TEMPS DE RÉACTION	39
5.2	CONSERVATION DU SYSTÈME DE PROVISIONING XML.....	43
5.3	EXTENSION DE L'OC AUX PROCESSUS REPAIR ET AMEND	46
6	ORDERING ET PROVISIONING	50
6.1	INSTALLATIONS DÉFECTUEUSES	51
6.2	ANNULATIONS APRÈS LES CONTACTS DE BELGACOM AVEC LES CLIENTS DES OLO.....	56
6.3	BLOCAGE DES ORDRES DE COMMANDE.....	58

6.4	CHANGEMENTS DES RÉFÉRENCES UNIQUES DES LIGNES (CID).....	61
6.5	MANQUE DE MISES À JOUR DES STATUTS DES COMMANDES DE COLOCALISATION ET DE TIE CABLING	63
6.6	NOTIFICATION DES VISITES DES TECHNICIENS.....	64
7	REPAIR AND FAULT REPORTING.....	67
7.1	MIGRATION DE <i>TIE CABLE</i> LORS D'UN DÉFAUT SUR UNE POSITION DU DSLAM.....	67
7.2	RÉSULTATS DE MESURE FOURNIS PAR L'OPÉRATEUR ALTERNATIF	75
8	SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	78
8.1	PRÉSENTATION DES NOUVEAUX SLA	78
8.2	PÉRIODE DE TRANSITION.....	86
8.3	VALIDATION TIMER.....	92
8.4	CHANGEMENTS MULTIPLES DE DATES D'INSTALLATION	94
8.5	DÉLAIS D'INSTALLATION	97
8.6	RAPPORTS DOCUMENTÉS POUR LES CALCULS DE SLA.....	111
8.7	DISPONIBILITÉ DES E-TOOLS.....	113
8.8	UNDERRUN/OVERRUN	116
8.9	DISTRIBUTION UNIFORME (1).....	116
8.10	DISTRIBUTION UNIFORME (2).....	118
8.11	DÉVIATIONS DE VOLUME PRÉVISIONNEL (<i>FORECAST</i>)	118
8.12	SNA.....	119
9	ISLA PROVISIONING	123
10	TARIFS ET FACTURATION.....	127
10.1	FRAIS DE CONVERSION.....	127
10.2	LLU ET XML INQUIRY TOOLS	132
10.3	SPLITTER INSTALLATION SOUS BROBA SDSL	133
10.4	CHANGEMENT DE CONDITIONS DE PAIEMENT APRÈS MIGRATION VERS BRXX.....	134
10.5	DÉLAI D'ADAPTATION DU MONTANT DE LA GARANTIE	134
11	BROBA ETHERNET DEDICATED VLANS.....	136
11.1	REFUS DE COMMANDES.....	136
11.2	ADAPTATIONS DE CONFIGURATION	137
12	DECISION	138
13	VOIES DE RECOURS.....	139
ANNEXE A. ANALYSE DES REDEVANCES DE TYPE UNIQUE.....		140
ANNEXE B. ADAPTATION DES OFFRES DE RÉFÉRENCE AU REGARD DES FRAIS DE CONVERSION		144
B.1.	BRUO	144
B.2.	BROBA II ADSL.....	146
B.3.	BROBA II SDSL	148
B.4.	WBA VDSL2 SHARED VLAN	149
B.5.	WBA VDSL2 DEDICATED VLAN.....	151
ANNEXE C. ABREVIATIONS		153
ANNEXE D. PROPOSITIONS DE REVISION DES OFFRES DE RÉFÉRENCE		158
D.1.	PROPOSITION TRANSMISE LE 8 MARS 2010 CONCERNANT LES EXTENSIONS OC ET CT	158
D.1.1.	Liste des documents relatifs à l'offre de référence BRUO	158
D.1.2.	Liste des documents relatifs à l'offre de référence BROBA.....	159
D.1.3.	Liste des documents relatifs à l'offre de référence WBA VDSL2.....	160

<i>D.1.4. Liste des documents relatifs à l'offre de référence BROTSoLL.....</i>	<i>160</i>
D.2. PROPOSITION TRANSMISE LE 12 MAI 2010 CONCERNANT L'EXTENSION BROBA ETHERNET DEDICATED VLAN .	160
<i>D.2.1. Liste des documents.....</i>	<i>160</i>

1 INTRODUCTION

1. Suite à l'introduction des nouveaux processus *Open Calendar* et *Certified Technicians*, ci-après dénommés OC et CT, Belgacom a envoyé à l'IBPT le 8 mars 2010, une lettre dans laquelle elle indique avoir réalisé une modification des offres de référence BRUO, BROBA, WBA VDSL2 et BROTSOLL.
2. Dans cette lettre, Belgacom a indiqué avoir apporté des modifications aux offres de référence essentiellement sur les documents suivants :
 - Main Body (MB)
 - General Terms & Conditions (GT&C)
 - Exchange of Information
 - Planning & Operations (P&O)
 - Basic Service Level Agreement (Basic SLA)
 - Improved Service Level Agreement (ISLA)
 - Pricing & Billing
3. Ces parties ont été modifiées afin d'inclure l'introduction de OC et de CT. Belgacom a également profité de l'occasion pour proposer d'autres modifications à des fins, selon elle, de transparence, de cohérence et de simplification opérationnelle entre les différentes offres de référence.
4. Belgacom a également envoyé à l'IBPT le 12 mai 2010 une révision des offres BROBA dans laquelle l'extension *Ethernet Dedicated VLAN* a été introduite.
5. Suite à ces propositions de Belgacom, l'IBPT a lancé plusieurs consultations lors desquelles le secteur a pu formuler ses remarques. La présente décision analyse et traite les diverses remarques du secteur concernant les projets *Open Calendar*, *Certified Technicians* et *Ethernet Dedicated VLAN* en vue d'approuver ou d'amender les adaptations des offres de référence proposées par Belgacom.
6. Par ailleurs, l'IBPT a profité de cette procédure d'approbation des offres de référence pour analyser et développer les mesures actuellement en vigueur¹ de sorte qu'elles répondent efficacement aux divers problèmes opérationnels² observés sur le terrain depuis quelques années et qui ont été à nouveau soulevés par les opérateurs alternatifs lors des consultations menées par l'IBPT et relatives à la présente décision. Les problèmes opérationnels, mis en lumière par l'audit opérationnel effectué en 2009, ont été pris en compte.

¹ Voir décision de la conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande.

² Note : les problèmes opérationnels mentionnés ici sont des problèmes différents de ceux soulevés dans le cadre des projets *Open Calendar*, *Certified Technicians* et *Ethernet Dedicated VLAN*.

7. En conclusion, la présente décision traite de l'extension des différentes offres de référence aux projets *Open Calendar* et *Certified Technicians*, de l'introduction de l'architecture *Ethernet Dedicated VLAN* dans l'offre de référence BROBA ainsi que des problèmes opérationnels mentionnés ci-dessus.

1.1 NOTATION ET TERMINOLOGIE

8. Pour permettre au lecteur de parcourir plus aisément ce document, les conventions utilisées dans ce document ont été uniformisées.

1.1.1 Nom des offres de référence

9. Les offres de référence sont dénommées par les abréviations utilisées généralement par Belgacom, à savoir :

- BRUO : offre de référence relative au dégroupage de la boucle locale.
- BROBA : offre de référence relative au service de type *bitstream* pour les technologies de type xDSL sur réseau ATM ou Ethernet, à l'exception de la technologie VDSL2.
- WBA VDSL2 : offre de référence relative au service de type *bitstream* pour la technologie VDSL2 sur réseau Ethernet.
- BROTSoLL : offre de référence relative aux segments de terminaison et lignes louées.

10. Une exception est faite dans ce document pour ce qui concerne la dénomination de l'offre de référence BROBA :

- « BROBA ADSL » représente la version ADSL de l'offre BROBA
- « BROBA SDSL » représente la version SDSL de l'offre BROBA
- « BROBA » représente les versions ADSL et SDSL confondues

1.1.2 Abréviations

11. Les abréviations sont nombreuses dans ce document. Elles sont dénotées en lettres MAJUSCULES (p.ex. OLO, BRUO, ...), La majeure partie d'entre-elles est utilisée et expliquée dans cette section 1 (In). Les autres abréviations sont explicitées dans la section dans laquelle elles sont utilisées. Un glossaire est également disponible à l'Annexe A et reprend l'ensemble des abréviations utilisées.

1.1.3 Annotations

12. Les mots et expressions en *italique* représentent soit

- des mots ou expressions utilisés comme tels par Belgacom (p.ex. *underrun*, *forecast*, *screening*, ...);
- le nom des processus utilisés dans les offres de référence (p.ex. *Repair*, *Provisioning*, ...);

- ou le nom des divers documents constituant l'offre de référence (p.ex. *Main Body, Planning & Operations, ...*)

13. Les expressions en majuscule de type « MOT-CLE XML » représentent les messages échangés entre Belgacom et les opérateurs alternatifs lors des processus de *Provisioning, Repair, ...* Ces messages ont une structure de donnée bien précise décrite dans les offres de référence dans les documents *Planning & Operations (P&O)* et *XML Content Description*. Ils utilisent le format XML ainsi que le protocole SMTP³ pour le transfert de ces messages. Ces messages servent différentes fonctions telles que, par exemple, l'émission d'un ordre de commande, la validation d'une commande, etc.

1.2 QU'EST-CE QU'UNE OFFRE DE RÉFÉRENCE?

14. Les offres de référence constituent une obligation de transparence, au sens de l'art. 59 § 1^{er} de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « la loi du 13 juin 2005 »), pour tout opérateur qui est soumis à des obligations de non-discrimination. Selon l'art. 59 § 2, une offre de référence doit être « *suffisamment détaillée pour garantir que les opérateurs ne* » soient « *pas tenus de payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé. Elle comprend une description des offres pertinentes réparties en divers éléments selon les besoins du marché, accompagnée des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs* ».

15. En d'autres termes, une offre de référence décrit l'ensemble des options d'accès et services associés, l'ensemble des processus et outils mis en place, et les prix pour les locations, utilisations d'outils et de services que Belgacom doit proposer pour toute demande raisonnable d'accès.

1.3 L'IMPACT DES OPEN CALENDARS/ CERTIFIED TECHNICIANS

16. Dans le projet *Open Calendars*, ci-après dénommé OC, Belgacom développe un nouveau système informatique d'ordres de commande laissant une plus grande marge de manœuvre aux opérateurs alternatifs, ci-après dénommés OLO, pour déterminer en temps réel la date d'une visite chez le client dans le cadre d'une installation. Cette adaptation a été lancée en octobre 2010 par le biais d'une *software release*.

17. Le projet *Certified Technician*, ci-après dénommé CT, autorise les opérateurs alternatifs, après une formation spécifique, à utiliser leur propre personnel pour effectuer des interventions sur le réseau de Belgacom. Ce qui permet à l'opérateur alternatif de moins dépendre de Belgacom. Cette adaptation a été introduite dans la *software release* de février 2011.

18. Les principaux points des offres de référence ayant été soumis à modification dans le cadre OC/CT ont été explicités par Belgacom de la manière suivante :

³ SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) : protocole utilisé sur Internet pour le transfert de messages de type e-mail.

- 18.1. Le système de forecasting a été fortement simplifié. Désormais Belgacom détermine les volumes prévisionnels (*forecasts*) des différents opérateurs. Ces derniers ont toutefois la faculté de confirmer ou corriger les valeurs proposées. Une fois confirmés, les différents *forecasts* des opérateurs alternatifs sont globalisés et les variations de volume (*underrun/overrun*)⁴ se basent sur ce volume global. Par ailleurs, les *underruns* ne sont plus utilisés pour limiter les *forecasts* des mois suivants à l'exception d'un *underrun* sévère causé par, selon les termes de Belgacom dans sa lettre du 8 mars 2010, un « mauvais joueur ». Le surplus de commandes en cas d'*overrun* sera traité en régime *Best Effort*.
- 18.2. Suite à l'introduction d'*Open Calendar*, les *Service Level Agreements*⁵ (SLA) provisioning ont été revus. Cinq nouveaux indicateurs pour mesurer la qualité de la procédure d'installation de lignes sont proposés :
- ✓ *Appointment Kept (APK)* : nombre de commandes avec visite pour lesquelles le rendez-vous a été respecté
 - ✓ *Due Date Respected (DDR)* : nombre de commandes avec/sans visite pour lesquelles la dernière *Due Date*⁶ donnée à l'opérateur alternatif a été respectée
 - ✓ *Slot Availability (SA)* : mesure pour l'ensemble du marché le délai associé à la disponibilité d'un premier créneau horaire (*timeslot*) dans le calendrier
 - ✓ *Validation XML Timer* : mesure le délai d'envoi à l'opérateur alternatif d'un message de validation ou de rejet (respectivement *VALIDATE* ou *REJECT XML*)
 - ✓ *Done XML Timer* : mesure le délai d'envoi à l'opérateur alternatif du message de confirmation de la réalisation ou du rejet de la commande (respectivement *DONE* ou *REJECT XML*)
- 18.3. Un *Improved Service Level Agreement*⁷ (ISLA) pour le *Provisioning* a été introduit concernant le respect des rendez-vous.
- 18.4. Suite à son application, souvent problématique selon Belgacom, cette dernière a redéfini la procédure *Rush Provisioning* de manière à la distinguer plus clairement de la procédure d'*Escalation* :

⁴ On parle d'*underrun* lorsque le volume réel est inférieur au volume prévu, ce qui signifie que la capacité réservée par Belgacom ne sera pas entièrement utilisée.

On parle d'*overrun* lorsque le volume réel est supérieur au volume prévu, ce qui signifie que la capacité non planifiée par Belgacom sera utilisée par les opérateurs alternatifs.

⁵ Accords de niveau (qualité) de service

⁶ *Due Date* : date à laquelle Belgacom s'engage à effectuer le travail d'installation de ligne.

⁷ *Improved SLA* : accords de niveaux de service définis de manière plus contraignante pour Belgacom. Cette option est laissée au propre choix de l'opérateur alternatif. Un surcoût additionnel lui est facturé s'il veut y faire appel.

- ✓ Le *Rush Provisioning* permet de donner la priorité à une commande spécifique par une installation à réaliser avant le premier créneau horaire (*timeslot*) disponible proposé.
- ✓ L'*Escalation* n'est applicable que lorsque Belgacom n'a pas répondu à ses obligations (p.ex. dans le cas d'un rendez-vous manqué – *missed appointment*). Cette procédure permet l'escalade du problème rencontré par l'opérateur alternatif à travers la hiérarchie des responsables de chez Belgacom lorsque les niveaux inférieurs ne satisfont pas à leurs obligations.

18.5. Des tarifs *One Time Fees*⁸ et de coûts spécifiques pour les installations avec *Certified Technicians* ont été introduits.

18.6. La définition des termes et conditions générales pour les installations avec *Certified Technicians* a été revue. Entre autres, Belgacom a inclus les aspects liés aux responsabilités et à la sécurité.

19. Durant la pré-consultation relative à OC et CT, les opérateurs ont indiqué de manière générale apprécier l'introduction des processus OC et CT. Toutefois, ils ont attiré l'attention sur le fait que ces nouveaux processus ne sont pas des solutions définitives aux nombreux problèmes opérationnels jusqu'à présent rencontrés. Ils constituent tout de même, selon eux, un pas dans la bonne direction.

1.4 AUTRES ADAPTATIONS

20. Outre les modifications liées à OC/CT, Belgacom a indiqué avoir effectué d'autres modifications, dont principalement :

- L'introduction d'une procédure optionnelle *SNA*⁹ *not allowed* ;
- L'adaptation du *ISLA Repair* ;
- L'adaptation des *One Time Fees*¹⁰ *WBA VDSL2* sur base de la décision de l'IBPT du 2 décembre 2009 ;
- La prise en compte de l'addendum BROBA à l'annexe 6 « *Pricing & Billing* » du 19 octobre 2009 relatif aux avantages *Full VP* ;
- Et l'alignement des offres de référence dans un but de simplification opérationnelle.

21. Belgacom a par ailleurs fait savoir dans sa lettre du 8 mars 2010 que les adaptations pour BRUO ont été effectuées à partir de la version officieusement consolidée par elle-même.

⁸ Trad. FR : redevances uniques

⁹ Small Network Adaptation – Petite adaptation du réseau

¹⁰ Trad. FR : redevances uniques

1.5 ADDENDUM BROBA ETHERNET - DEDICATED VLANS

22. Le 12 mai 2010, Belgacom a transmis à l'IBPT un addendum qui ajoute les *Dedicated VLANs* à l'offre de référence BROBA *Ethernet*. BROBA *Ethernet* est ainsi aligné sur WBA VDSL2¹¹ qui contenait déjà des *Dedicated VLANs*.
23. Pour rappel, un *Dedicated VLAN* est un VLAN dont toute la bande passante est consacrée à une seule ligne d'utilisateur final, par opposition au *Shared VLAN* dont la bande passante est partagée par tous les utilisateurs d'un même *Local Exchange (LEX)* et d'un même opérateur alternatif. La nouvelle offre BROBA de Belgacom couvre aujourd'hui à la fois l'ATM et l'*Ethernet*.
24. Dans la lettre du 12 mai 2010 Belgacom a précisé que les modifications relatives aux règles de déploiement ADSL2+ et OC/CT n'ont pas été intégrées dans l'*addendum BROBA Ethernet* car ces modifications n'ont toujours pas été approuvées par l'IBPT. Par contre, les modifications ayant fait l'objet d'une décision de l'IBPT depuis la dernière version ont déjà été incorporées.
25. L'IBPT rappelle toutefois que dès le moment où les modifications auront été approuvées, elles devront être fusionnées afin de garantir la cohérence des différentes offres de référence. Cette consolidation devra ensuite être approuvée par l'IBPT.
26. Enfin, Belgacom a indiqué avoir lancé l'offre *BROBA Ethernet with Dedicated VLAN* dans la *software release* du mois d'octobre 2010.

1.6 PROBLÈMES OPÉRATIONNELS¹²

27. Cela fait déjà plusieurs années que les OLO se plaignent que Belgacom leur complique les choses pour faire face à la concurrence. Les produits, la position sur le marché et les investissements des OLO dépendent en partie de la qualité des services que leur offre Belgacom.
28. En 2006¹³ et en 2007¹⁴, Belgacom a été mise deux fois en demeure car elle n'avait pas respecté ses obligations en matière d'accès (SLA et respect des délais; erreurs informatiques (*bugs*)) avec pour conséquence que les commandes de lignes n'ont pas pu être traitées à temps). Ces obligations étaient étroitement liées au bon fonctionnement du processus opérationnel de l'offre de gros régulée de Belgacom.

¹¹ Décision du 30 septembre 2009 concernant WBA VDSL2, <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3140>

¹² Les réactions formulées à l'égard des extensions des offres de référence aux projets Open Calendar, Certified Technicien et Dedicated VLAN ne font pas partie des problèmes dénommés ci-après, problèmes opérationnels de la présente décision

¹³ Communication du Conseil de l'IBPT du 11 juillet 2006 concernant les installations BRUO-BROBA.

¹⁴ Mise en demeure liée aux erreurs informatiques (*bugs*) avec pour conséquence que les commandes de ligne n'ont pas pu être traitées à temps.

29. En 2008, les opérateurs alternatifs ont regroupé leurs plaintes relatives au service que leur offrait Belgacom en vue d'une présentation à l'IBPT le 19 septembre 2008. En outre, l'IBPT s'est réuni avec les principaux opérateurs alternatifs Mobistar (le 24 octobre 2008) et KPN (le 10 octobre 2008) pour faire l'inventaire de tous les problèmes opérationnels.
30. Vu l'ampleur des dossiers et les réactions de Belgacom à ces derniers, l'IBPT a décidé de réaliser un audit des processus opérationnels chez Belgacom. Après un examen minutieux des offres, le projet a été attribué à Analysys Mason & Solucom.
31. Le rapport circonstancié des auditeurs confirme l'existence de nombreux problèmes opérationnels entre Belgacom et les OLO.¹⁵ L'IBPT a ensuite également publié une communication à ce sujet, dans laquelle il cite les points névralgiques restants¹⁶. A l'heure actuelle, et suite aux pressions exercées par les opérateurs alternatifs et l'IBPT, Belgacom semble répondre positivement à certains problèmes constatés lors de l'audit¹⁷ en ce sens que de nouveaux développements IT sont en cours ou ont déjà été réalisés. Toutefois l'IBPT remarque que d'autres problèmes constatés depuis 2008 n'ont toujours pas été résolus bien que Belgacom en ait été informée par l'intermédiaire du rapport d'audit opérationnel d'Analysys Mason et Solucom le 19 août 2009.
32. Parallèlement à cet audit, les opérateurs alternatifs ont mentionné à l'IBPT, lors des consultations du 19 mars 2010, du 25 mai 2010 et du 9 novembre 2010 relatives à la présente décision, les divers problèmes opérationnels encore rencontrés sur le terrain. L'IBPT a collecté ces divers problèmes et les a analysés dans la présente décision.
33. Dès lors, parallèlement à l'analyse des réactions des opérateurs alternatifs concernant les projets *Open Calendar*, *Certified Technicians* et *Ethernet Dedicated VLAN*, cette décision tente également de remédier, dans le cadre des obligations déjà existantes de Belgacom, aux problèmes encore constatés sur le terrain.
34. Il n'en reste pas moins que le succès d'un cadre opérationnel efficace est également dépendant de l'action commune de l'ensemble des opérateurs. L'IBPT reconnaît et tient compte du fait que les opérateurs alternatifs portent également une responsabilité dans le bon fonctionnement des processus opérationnels qui leur permettent de fournir au client un service de qualité.

¹⁵ Rapport d'audit d'Analysys Mason et Solucom du 21 janvier 2010 relatif aux processus opérationnels large bande de Belgacom.

¹⁶ Communication de l'IBPT du 8 février 2011 concernant l'audit des processus opérationnels chez Belgacom.

¹⁷ L'IBPT fait référence ici entre autres à l'introduction de nouveaux processus tels que « *SNA Not Allowed* » ou tels que le nouveau système de commande *Open Calendar*. Il note toutefois que les améliorations apportées par *Open Calendar* sont à l'heure actuelle encore hypothétiques puisqu'aucun opérateur alternatif n'utilise aujourd'hui ce nouveau système. Seule son utilisation permettra de déterminer si une partie des problèmes constatés lors de l'audit pourront être résolus.

2 PROCEDURE

2.1 RÉSUMÉ

35. En vue de la préparation d'un projet de décision, l'IBPT a lancé le 19 mars 2010 et le 25 mai 2010 deux consultations prospectives par e-mail, donnant l'opportunité aux différents opérateurs BRUO/BROBA de réagir aux adaptations des offres de référence proposées par Belgacom relatives à l'introduction des projets *Open Calendar*, *Certified Technicians* et *Ethernet Dedicated VLAN*. L'IBPT a reçu des réactions de la Plateforme, de Fixed Access Carriers (FAC), Mobistar, Schedom et Belcenter. Le 20 mai 2010, l'IBPT a discuté de certaines de ces réactions au cours d'une réunion bilatérale avec Belgacom.
36. Sur la base des réactions du secteur et de ses propres opinions, l'IBPT a rédigé un projet de décision qui a été soumis le 9 novembre 2010 pour consultation au secteur jusqu'au 13 décembre 2010. L'IBPT a reçu les réactions de la Platform, Mobistar¹⁸, Belgacom, BelCenter, Belgian Telecom, Schedom, Telenet et KPN Group Belgium. Par ailleurs, l'IBPT a reçu le 22 février 2011 une contribution de type « *Independent Report of Factual Findings*¹⁹ » de Deloitte à la demande de Belgacom. Cette contribution, bien que hors délai de consultation, a été prise en compte.
37. Enfin, l'IBPT a décidé de soumettre une liste de questions à Belgacom, Mobistar et à la Platform afin de comprendre davantage les réactions formulées lors de la consultation du 9 novembre 2010. C'est ainsi que des représentants de l'IBPT ont rencontré :
- Mobistar le 21 mars 2011 ;
 - Belgacom le 23 mars 2011 ;
 - La Platform a, quant à elle rendu, une réponse écrite le 18 mars 2011.
38. Suite aux rencontres avec Belgacom et Mobistar, divers échanges ont eu lieu par e-mail et par téléphone. Le tableau suivant résume ces divers échanges complémentaires.

Destinataire	Type de communication	Date de réponse du destinataire
Belgacom	Communication téléphonique faisant suite à la réunion du 23 mars 2011	29 mars 2011
Mobistar	e-mail	30 mars 2011
Belgacom	e-mail (<i>action points</i> de la réunion du 23 mars 2011)	30 mars 2011

¹⁸ Mobistar a rendu une réaction conjointe des deux entités Mobistar et Mobistar Entreprise Services. Dans la suite du document, le nom « Mobistar » fait référence, par facilité, à ces deux entités.

¹⁹ Trad. libre : « Rapport indépendant sur les constatations factuelles »

Mobistar	e-mail	31 mars 2011
Belgacom	Communication téléphonique faisant suite aux <i>actions points</i> reçus le 30 mars	1 avril 2011
Belgacom	e-mail (questions complémentaires relatives à BRxx)	22 avril 2011
Mobistar	e-mail	29 avril 2011
Belgacom	e-mail	3 mai 2011

39. Le 20 mai 2011, l'IBPT a envoyé également une liste de questions concernant les compensations réclamées par Belgacom. Cinq opérateurs alternatifs y ont répondu de manière détaillée.
40. Les données collectées à travers ces diverses discussions ont été utilisées pour justifier les amendements apportés aux divers problèmes opérationnels mentionnés dans le présent document.
41. Sur la base des réactions et des informations complémentaires reçues, l'IBPT a rédigé une version adaptée de son projet de décision qu'il a transmis le 6 juillet 2011 aux régulateurs communautaires conformément aux principes contenus dans l'accord de coopération, à la Commission européenne et au BEREC²⁰.
42. Le CSA, le VRM, le Medienrat et la Commission européenne n'ont formulé aucun commentaire sur la présente décision.

2.2 LA CONSULTATION NATIONALE DU 9 NOVEMBRE 2010

2.2.1 Base légale

43. La consultation nationale est basée sur l'article 6 de la Directive Cadre²¹ :

« Sauf dans les cas relevant de l'article 7, paragraphe 6, ou des articles 20 ou 21, les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales, lorsqu'elles ont l'intention, en application de la présente directive ou des directives particulières, de prendre des mesures ayant des incidences importantes sur le marché pertinent, donnent aux parties intéressées l'occasion de présenter leurs observations sur le projet de mesures dans un délai raisonnable.

²⁰ Body of European Regulators for Electronic Communications

²¹ Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques.

Les autorités réglementaires nationales publient les procédures de consultation nationales.

Les États membres veillent à ce que soit mis en place un guichet d'information unique permettant l'accès à toutes les consultations en cours.

Les résultats de la procédure de consultation sont rendus publics par l'autorité réglementaire nationale, sauf s'il s'agit d'informations confidentielles au sens du droit communautaire et national sur le secret des affaires. »

44. La consultation publique est organisée conformément aux articles 139 et 140 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques :

« Art. 139. L'Institut peut pour l'application de la présente loi organiser une consultation publique conformément à l'article 14 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges. »

« Art. 140. Pour autant qu'un projet de décision de l'Institut soit susceptible d'avoir des incidences importantes sur un marché pertinent, l'Institut organise une consultation publique préalable d'une durée maximale de deux mois, dans le respect des règles de confidentialité des données d'entreprise.

Toutes les informations relatives aux consultations publiques en cours sont centralisées à l'Institut.

Les résultats de la consultation publique sont rendus publics, dans le respect des règles de confidentialité des données d'entreprise.

Le Roi précise, après avis de l'Institut, les modalités de la consultation publique et de la publicité de ses résultats. »

2.2.2 Synthèse des réactions

45. Parmi les réactions reçues à la consultation du 9 novembre 2010, Belgacom, Mobistar et la Platform ont répondu de manière détaillée à l'ensemble des points abordés dans le projet de décision. Les autres opérateurs alternatifs ont répondu soit selon un point de vue plus général, soit en détaillant certains points plus spécifiques du projet de décision.
46. Au vu de la longueur et du détail de certaines de ces réactions, l'IBPT a décidé d'inclure les remarques spécifiques au sein de chaque section concernée. La présente section synthétise le point de vue général des différents acteurs ayant répondu.
47. Belgacom a indiqué regretter un certain nombre de manquements lors de l'élaboration du projet de décision, à savoir :

- Le manque de dialogue entre elle, l'IBPT et les opérateurs alternatifs préalablement à l'élaboration du projet de décision
 - La proportionnalité et le caractère non raisonnable de certaines décisions qui, selon elle, ne reposent sur aucune constatation concrète et objective
 - Certaines décisions, et plus particulièrement celles qui concernent l'offre de référence BRUO, vont, selon elle, au delà du cadre réglementaire en application
 - Le projet de décision ne tient pas compte des obligations des autres opérateurs. Belgacom estime qu'il y a un déséquilibre entre les compensations octroyées à Belgacom et celles octroyées aux opérateurs alternatifs.
 - Certaines affirmations sont, selon Belgacom, des préjugés négatifs et non démontrés à l'égard de Belgacom
 - Le projet de décision repose sur des informations incorrectes ou incomplètes
 - Le projet de décision est incomplet dans le sens où certaines propositions n'ont pas été examinées (p.ex. ISLA Repair).
48. Enfin, Belgacom indique ne pas rejeter en totalité les solutions proposées par l'IBPT mais bien leur calendrier de mise en œuvre. Elle indique en outre avoir proposé d'autres solutions, selon elle, plus pragmatiques.
49. De leur côté, les opérateurs alternatifs ont, sans exception, indiqué accueillir positivement le projet de décision du 9 novembre 2010 traitant des problèmes qui, selon eux, sont sur la table depuis plusieurs années.
50. Mobistar a pour sa part regretté le manque de transparence dans le chef de Belgacom. Ainsi, Belgacom adapte, selon Mobistar, divers processus et règles de manière unilatérale sans en informer les opérateurs alternatifs. Mobistar indique également que Belgacom ne met pas à disposition des opérateurs alternatifs des descriptions générales (*high-level*) des divers processus de *Provisioning* les empêchant par exemple de créer un *business case* efficace, de vérifier le respect des règles établies et de contester si cela s'avère nécessaire.
51. Vu l'impact que ce projet de décision peut avoir sur les développements IT non seulement au sein de Belgacom, mais aussi chez les opérateurs alternatifs²², la Platform, Mobistar et Schedom ont transmis à l'IBPT sur base volontaire une liste de priorités relative aux divers points du projet de décision.
52. Enfin, certains opérateurs alternatifs ont profité de la consultation pour mentionner à l'IBPT divers processus qui nécessitent également, selon eux, une révision. Ceux-ci ne sont toutefois pas traités dans la présente décision.

²² Le remplacement à terme de la technologie ATM par Ethernet nécessite chez les opérateurs alternatifs des développements IT conséquents. Il en est de même pour le développement actuel de leurs produits basés sur l'offre de référence WBA VDSL2.

2.2.3 Conclusion de l'IBPT

53. Par son projet de décision du 9 novembre 2010, l'IBPT a montré son engagement fort dans le traitement des problèmes opérationnels qui sont sur la table depuis plusieurs années. L'IBPT veut montrer qu'il ne pourra plus tolérer à l'avenir des dommages causés à la compétitivité des opérateurs ainsi qu'à leurs clients finals. En effet, les dommages causés aux opérateurs alternatifs par la défaillance du système PILA²³ en 2007 et 2008 ont été importants. De même, certains problèmes opérationnels tels que par exemple²⁴ les défaillances de la procédure *Amend*, les blocages de commande par notification de *Another Request is pending* ou les erreurs de facturation ont affecté, et affectent toujours, la compétitivité et l'image de marque des opérateurs alternatifs depuis plusieurs années. Ces problèmes perturbent dès lors le développement d'un marché concurrentiel.

²³ PILA (PSTN, ISDN, LLU et ADSL) est un système regroupant le système de gestion des commandes et le système de la fourniture réseau. Il contient un ensemble d'outils permettant aux différents collaborateurs de Belgacom de gérer les commandes, les installations, ... sur un système unique.

²⁴ L'IBPT confirme en effet qu'une série des problèmes traités dans la présente décision ont déjà été présentés en 2008 par les opérateurs alternatifs lors des réunions de démarrage (*kick-off*) de l'audit opérationnel dont est fait mention à la section 1.6. L'IBPT cite en exemple et de manière non exhaustive le problème des installations *Non First Time Right*²⁴, les difficultés encourues lors du rejet de type *Another Request is Pending* ou des contacts entre Belgacom et le client final, le manque d'information des outils d'éligibilité, le manque d'information et de clarté des offres de référence et des règles de SLA ou encore le niveau extrêmement bas des compensations octroyées aux opérateurs alternatifs.

54. L'IBPT n'est pas d'accord avec la critique formulée par Belgacom au paragraphe 47. Tout d'abord, l'IBPT tient à signaler que, comme indiqué plus haut, les problèmes opérationnels²⁵ évoqués existent depuis longtemps déjà. Belgacom est au courant depuis longtemps et plusieurs réunions ont déjà été organisées à ce sujet²⁶. Le 19 août 2009, l'IBPT a en outre transmis à Belgacom le rapport d'audit d'Analysys Mason et Solucom dans lequel de nombreux problèmes opérationnels sont évoqués; Belgacom y a répondu par un rapport établi par Deloitte. Il est par conséquent étonnant d'apprendre que Belgacom n'a pas pu réagir suffisamment puisqu'elle a disposé d'un délai relativement long pour réfuter ou remédier aux problèmes opérationnels dont elle avait par ailleurs connaissance. D'autant plus que l'une des conclusions de l'audit est justement que grâce à l'interaction accrue entre Belgacom et les opérateurs alternatifs tout au long du processus d'audit, des améliorations ont déjà été constatées au niveau des processus opérationnels de Belgacom. Par ailleurs, Belgacom a pu réagir à travers la réunion du 20 mai 2010 lors de laquelle l'IBPT lui a demandé des éclaircissements sur certains points. Ensuite, le document de 161 pages reçu en réaction à la consultation du 9 novembre atteste également de l'opportunité que Belgacom a saisie pour détailler son point de vue. Diverses réunions bilatérales et conversations téléphoniques se sont tenues entre Belgacom et l'IBPT durant les mois de mars à mai 2011 (cf. section 34) permettant à l'IBPT de réfuter le manque de dialogue avancé par Belgacom. Belgacom a également eu à plusieurs reprises l'opportunité de préciser certaines choses en dehors de ce cadre, lorsque l'IBPT a envoyé un certain nombre de ses ingénieurs sur le terrain avec des travailleurs de Belgacom²⁷.
55. L'IBPT réfute également les autres arguments avancés par Belgacom. Ainsi, Belgacom affirme que le projet de décision contient des préjugés négatifs à l'égard de Belgacom. L'IBPT note que les faits observés sur le terrain et relatés entre-autres lors de l'audit opérationnel réalisé en 2008 démontrent qu'il ne s'agit pas de préjugés mais bien de faits avérés. L'IBPT démontre par ailleurs à travers ses analyses et les exemples fournis dans la présente décision qu'il s'agit de faits avérés. La conclusion est la même pour la réaction affirmant que le projet de décision ne repose sur aucune constatation concrète et objective.

²⁵ Les réactions formulées à l'égard des extensions des offres de référence aux projets Open Calendar, Certified Technicien et Dedicated VLAN ne font pas partie des problèmes dénommés ci-après problèmes opérationnels de la présente décision

²⁶ Voir entre autres réunions des 24 août 2009, 3 septembre 2009, 23 octobre 2009 et 7 décembre 2009.

²⁷ Cela s'est fait les 07, 08 et 10 février 2011.

56. Par ailleurs, Belgacom réagit en indiquant que le projet de décision repose sur des informations incomplètes et incorrectes. De même, lors de la confrontation des diverses réactions reçues lors des consultations, l'IBPT a observé soit un désaccord, soit une mauvaise communication, soit un manque de volonté de la part de chacune des parties d'arriver à un accord. Il est donc difficile pour l'IBPT de prendre des décisions puisque les opinions divergent ou que les données fournies s'avèrent insuffisantes ou divergentes. Au vu de la complexité au niveau opérationnel de certains sujets critiques et afin de répondre positivement à la critique de Belgacom, l'IBPT a décidé de retirer de sa décision définitive une partie des sujets critiques controversés. Il est par contre très important de noter que ces retraits n'impliquent pas pour l'IBPT d'abandonner sa volonté de résoudre les problèmes opérationnels rencontrés par les opérateurs²⁸.
57. Lors de la présentation publique du 14 novembre 2010 concernant le projet de décision BRxx, l'IBPT avait déjà fait part de sa volonté de mettre en place des groupes de travail dans le but de résoudre de manière constructive et sur base d'un dialogue les problèmes opérationnels rencontrés par les opérateurs (Belgacom y compris). Les critiques de Belgacom, le manque de communication et les profonds désaccords ont confirmé la nécessité de mettre en place ces groupes de travail. C'est pourquoi le Conseil de l'IBPT a décidé de les instaurer rapidement. Le premier groupe de travail s'est tenu le 26 mai 2011 dans les locaux de l'IBPT. Près de 30 participants, représentant 12 opérateurs, y ont pris part activement.
58. Les sujets critiques retirés du projet de décision et qui sont mentionnés au paragraphe 56 et détaillés à la section 59 seront transférés rapidement vers ces groupes de travail. Tous les opérateurs y sont conviés. Les groupes de travail permettront à Belgacom et aux opérateurs alternatifs de discuter de manière constructive et structurée des problèmes opérationnels critiques controversés. L'IBPT agira en tant qu'observateur et facilitateur afin d'atteindre un consensus permettant de résoudre le problème et satisfaisant l'ensemble des parties concernées.
59. L'IBPT souligne que la présente décision montre une nouvelle fois l'importance que l'IBPT accorde à un dialogue entre toutes les parties concernées en transférant un grand nombre de problèmes concernant lesquels il existe des divergences entre les parties concernées vers des workshops auxquels tous les opérateurs peuvent collaborer.

2.3 RÉVISION DU PROJET DE DÉCISION DU 9 NOVEMBRE 2010

60. Comme mentionné dans la section précédente, l'IBPT a décidé de transférer intégralement certains sujets critiques controversés du projets de décision du 9 novembre 2010 vers les groupes de travail organisés par l'IBPT. Ces sujets critiques sont, par ordre²⁹ dans le projet de décision du 9 novembre 2010 :

²⁸ L'IBPT entend par « opérateur », les opérateurs alternatifs et Belgacom

²⁹ Note : l'ordre indiqué ne reflète pas l'ordre dans lequel ils seront traités dans les groupes de travail.

- L'extension de CT aux produits *Shared Pair/with voice* [4.2.1]³⁰
 - La transparence dans l'information fournie par les outils [4.5]
 - La livraison de paires multiples [5.4]
 - Les tests de validité de l'installation [6.1]
 - La mise à jour des ordres de travail [6.2.]
 - Les processus *Move* et *Coordinated Move* [6.5. et 6.11]
 - La synchronisation *Number Portability* et BRxx lors de migration [6.6]
 - La réalisation du « BIQ test » sur le bon port [7.2]
 - Les migrations de masse [8]
 - Les facturations et les notes de crédit [11.3]
 - Le nombre de profils en *BROBA Ethernet Dedicated VLAN* [12.1]
 - Les alternatives à BROBA SDSL [12.5]
 - Le nombre de profils en Ethernet Dedicated VLAN [12.1]
 - La problématique de BROBA SDSL en Ethernet Dedicated VLAN [12.5]
61. D'autres sujets, bien que n'ayant pas été retirés du projet de décision, nécessitent également des discussions approfondies au sein des groupes de travail. Les détails relatifs à ces discussions approfondies sont soit, pour chaque sujet concerné, formulés aux sections respectives du présent document, soit résultent des demandes des opérateurs alternatifs lors de leur réaction à la consultation du 9 novembre 2010. Les sujets sont, par ordre dans la présente décision :
- Le temps de réponse de l'outil *Open Calendar* (section 5.1)
 - Annulation après les contacts de Belgacom avec les clients des opérateurs alternatifs (section 6.2)
 - Le blocage des ordres de commande – *pending orders* (section 6.3)
 - La notification des visites techniciens (section 6.6)
 - Les résultats de mesure fournis par l'opérateur alternatif (section 7.2)
62. Les groupes de travail aborderont également la révision de l'ISLA Repair à la demande de Belgacom ainsi que la problématique des installations *Do-It-Yourself* à la demande des opérateurs alternatifs.
63. Certains sujets ont été supprimés du projet de décision sans nécessiter une discussion ultérieure :
- L'envoi d'un message BGC IN XML comme première étape [5.6]³¹ : l'information a été communiquée à travers la consultation du 9 novembre 2010.
 - La clarification du terme *Missed Appointment* [6.11] : la clarification a été réalisée à travers la consultation du 9 novembre 2010.
 - Perte des données lors de l'encodage [7.3.] : le problème n'a plus été rapporté.

³⁰ Le numéro entre [.] indique le numéro de section utilisé dans le projet de décision du 9 novembre 2010.

³¹ Le numéro entre [.] indique le numéro de section utilisé dans le projet de décision du 9 novembre 2010.

- Les *Trouble Tickets* et contacts : le processus actuel semble fonctionner comme indiqué dans le projet de décision [7.4]

64. En outre, la section relative au point d'interconnexion unique [12.6]³² a été retirée de la présente décision suite à la proposition de Belgacom du 18 mai 2011. Belgacom propose en effet de mettre en œuvre des liens OAL basés sur des capacités plus petites que le 1 Gbps via des connectivités de type Brotsoll Ethernet 10M et 100M. Une consultation nationale a été réalisée sur ce sujet du 24 mai 2011 au 8 juin 2011. Sur base des réactions reçues, l'IBPT a observé qu'il n'y avait aucune objection quant à la mise en œuvre de cette proposition. Sur cette base, l'IBPT a demandé à Belgacom d'ajouter ces adaptations aux offres de référence.
65. Enfin, suite aux demandes formulées par les opérateurs de contrôler le niveau tarifaire des ISLA Provisioning [11.1]³³ ainsi que de contrôler l'orientation sur les coûts des opérations d'activation, de modification et de désactivation des VLANs dans le cadre BROBA Ethernet *Dedicated VLAN* [12.4], l'IBPT a décidé d'effectuer ces contrôles lors de la prochaine révision du modèle de coût. La révision des compensations pour *Appointment Not Kept* et *Due Date Not Respected* [9.4] ainsi que la révision de la nouvelle compensation pour installations défectueuses (6.1)³⁴ seront également effectuées à travers ce modèle de coût.

2.4 LA CONSULTATION EUROPÉENNE

2.4.1 Base légale

66. L'article 7, §3, de la Directive Cadre³⁵, tel que modifié par l'article 1, 6° de la Directive 2009/140/CE³⁶ prévoit la consultation de la Commission européenne, ORECE et des autorités réglementaires nationales dans les termes suivants:

« 3. Sauf disposition contraire dans les recommandations ou les lignes directrices arrêtées conformément à l'article 7 ter au terme de la consultation visée à l'article 6, dans les cas où une autorité réglementaire nationale a l'intention de prendre une mesure qui:

³² Le numéro entre [.] indique le numéro de section utilisé dans le projet de décision du 9 novembre 2010.

³³ Le numéro entre [.] indique le numéro de section utilisé dans le projet de décision du 9 novembre 2010.

³⁴ Le numéro entre (.) indique le numéro de section utilisé dans la présente décision.

³⁵ Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (J.O.C.E. 24 avril 2002, L 108, 24 avril 2002, 41).

³⁶ Directive 2009/140/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant les directives 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 2002/19/CE relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion et 2002/20/CE relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques; (JOCE. L 18 décembre 2009, n°337, 48).

a) relève de l'article 15 ou 16 de la présente directive, ou de l'article 5 ou 8 de la directive 2002/19/CE (directive «accès»); et

b) qui aurait des incidences sur les échanges entre les États membres,

elle met à disposition de la Commission, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales des autres États membres, simultanément, le projet de mesure ainsi que les motifs sur lesquels la mesure est fondée, conformément à l'article 5, paragraphe 3, et en informe la Commission, l'ORECE et les autres autorités réglementaires nationales. Les autorités réglementaires nationales, l'ORECE et la Commission ne peuvent adresser des observations à l'autorité réglementaire nationale concernée que dans un délai d'un mois. Le délai d'un mois ne peut pas être prolongé. »

67. L'article 141 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule que la Commission européenne doit être consultée comme suit :

« Art. 141. Pour autant qu'un projet de décision de l'Institut puisse avoir des incidences sur les échanges entre les États membres et qu'il tende à:

6° imposer la modification de l'offre de référence, en application de l'article 59, § 4,

[...] l'Institut consulte sans délai la Commission européenne et les autorités réglementaires nationales des États membres.

L'Institut prend en considération les observations qui lui sont adressées par la Commission européenne et les autorités réglementaires des États membres dans le délai fixé par le Roi.

Les décisions définitives, dont les projets sont visés à l'alinéa 1er, sont notifiées à la Commission européenne et aux autorités réglementaires nationales des États membres.

Le Roi précise, après avis de l'Institut, les modalités de la consultation visée à l'alinéa 1er et de la notification de la décision définitive visée à l'alinéa

68. Le présent article 141 de la loi relative aux communications électroniques ne fait pas encore référence à la consultation obligatoire de l'ORECE, étant donné que la Belgique n'a pas encore transposé la Directive 2009/140/CE en droit national. Toutefois, vu que le délai de transposition de cette directive a expiré³⁷ et que l'IBPT estime que le nouvel article 7, 3 a un effet immédiat, l'ORCE sera également consulté.

2.4.2 Méthode et résultats de la consultation publique

69. Le 6 juillet 2011, l'IBPT a transmis la présente décision à la Commission européenne. Cette dernière a accusé réception du document le même jour.
70. Le 14 juillet 2011, la Commission européenne a transmis une demande d'information complémentaire portant sur les liens entre la présente décision et la récente consultation relative aux nouvelles analyses des marchés 4 et 5, ainsi que sur les frais de conversion (cf. section 10.1).
71. L'une des questions de la Commission européenne a permis à l'IBPT de remarquer que la section concernant les frais de conversion (cf. section 10.1) n'était pas suffisamment précise. L'IBPT a indiqué dans sa réponse du 19 juillet 2011 qu'une adaptation de cette section aurait lieu avant l'adoption définitive de la présente décision.
72. Le 5 août 2011, la Commission européenne a indiqué avoir examiné la notification et elle n'a formulé aucune observation.

2.5 LA CONSULTATION DES AUTRES RÉGULATEURS DES COMMUNAUTÉS

2.5.1 Base légale

73. L'article 14, § 2, 3^o, f de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges prévoit que l'IBPT coopère avec les autorités régulatrices des Communautés et des Régions, selon les modalités convenues dans les accords de coopération avec ces niveaux de pouvoir.
74. L'accord de coopération a été approuvé par tous les gouvernements concernés le 17 novembre 2006 et entériné par le pouvoir législatif de l'Etat fédéral (le 28 décembre 2008), de la Communauté flamande (le 4 mai 2007), de la Communauté germanophone (le 25 juin 2007) et de la Communauté française (le 4 septembre 2007)³⁸. Il est entré en vigueur le 29 septembre 2007.

³⁷ L'article 5 de la Directive 2009/140/CE stipule que les Etats membres doivent avoir transposé les dispositions de cette directive pour au plus tard le 25 mai 2011.

³⁸ Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'Etat 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.

75. L'article 3 de cet accord de coopération détermine l'ampleur de cette collaboration :

« Art. 3. Chaque projet de décision d'une autorité de régulation relatif aux réseaux de communications électroniques est transmis par cette autorité aux autres autorités de régulation énumérées à l'article 2, 2°, du présent accord de coopération.

Les autorités de régulation consultées font part de leurs remarques à l'autorité de régulation qui a transmis le projet de décision dans les 14 jours civils. Dans ce délai, chacune des autorités de régulation consultées peut demander que la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques (ci-après dénommée la CRC) soit saisie du projet de décision. Cette demande d'envoi immédiat à la CRC est motivée.

L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques que lui ont fournies les autres autorités de régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent, après réception du projet de décision modifié, d'un délai de 7 jours civils pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié. »

2.5.2 Modalités et résultats de la concertation avec les autres régulateurs des Communautés

76. Le 6 juillet 2011, l'IBPT a transmis au CSA, VRM et Medienrat une copie de la présente décision.
77. Le VRM a répondu le 14 juillet 2011 n'avoir aucun commentaire à formuler. Le CSA a répondu le 25 juillet 2011 en marquant son accord sur la présente décision. De même, le Medienrat n'a fait aucun commentaire sur la présente décision.

2.6 LES GROUPES DE TRAVAIL OPÉRATIONNELS

78. Les groupes de travail mentionnés ci-avant ont un objectif principalement opérationnel. Ils ont déjà été mis en place. Le premier groupe de travail a eu lieu le 26 mai 2011. Il a réuni 30 participants, représentant 11 opérateurs alternatifs et Belgacom.
79. La négociation entre opérateurs sera privilégiée au sein de ces groupes de travail. L'IBPT agira en tant qu'observateur et facilitateur. Des modalités strictes seront définies et des mesures seront prises par l'IBPT en cas de manque avéré de consensus. Les sujets traités seront prioritairement ceux ayant été retirés du projet de décision ou ceux de la présente décision et dont les modalités nécessitent une discussion approfondie. Un calendrier a été fixé par l'IBPT. Les listes de priorités fournies sur base volontaire par la Platform, Mobistar et Schedom seront entre autres prises en compte dans l'élaboration du calendrier.
80. L'IBPT s'est déjà assuré de communiquer le calendrier de ces groupes de travail à l'ensemble des opérateurs.

81. L'IBPT attend des opérateurs un travail constructif à travers lequel chaque opérateur prendra et assumera ses responsabilités. Leur présence et leur implication active est donc vivement recommandée. A terme, les groupes de travail seront une opportunité pour tous les opérateurs de soumettre les problèmes rencontrés sur le terrain et d'y travailler de manière constructive. Un mécanisme spécifique sera ultérieurement mis à disposition des opérateurs afin de notifier les problèmes rencontrés.

3 CADRE RÉGLEMENTAIRE

82. La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques³⁹ prévoit que les opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché peuvent se voir imposer (entre autres), des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation sur les coûts et de transparence⁴⁰ au terme de l'analyse de ce marché.
83. La décision des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande⁴¹ a ainsi imposé l'ensemble de ces remèdes à Belgacom.
84. La présente décision est adoptée en exécution de la décision des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande, et exécute les obligations d'accès, de transparence, d'orientation sur les coûts et de non discrimination. Dans cette décision, les mesures existantes sont détaillées plus avant sans que de nouvelles obligations ne soient imposées. Une telle spécification est nécessaire pour veiller à ce que les obligations soient effectives et pour pouvoir assurer le respect de l'obligation de non-discrimination. L'ERG confirme également dans son *Remedies Paper* que des obligations de non-discrimination, même si elles sont bien formulées et comprises, ne peuvent être suffisantes en soi⁴². L'utilisation d'une analyse de marché comme décision cadre contenant la définition générale des mesures qui sont imposées à l'opérateur puissant sur le marché, a déjà été acceptée par la Cour par le passé⁴³. Le corollaire est que ces obligations de principe peuvent et doivent être élaborées par d'autres décisions. C'est également partiellement le but de la présente décision.
85. L'entrée en vigueur d'une nouvelle analyse de marché n'a pas d'impact sur la validité des offres de référence existantes et des anciennes décisions de l'IBPT concernant ces offres, à moins que cette analyse de marché ne le prévoit. La validité de la présente décision n'est donc pas remise en question par l'entrée en vigueur d'une nouvelle analyse de marché sauf si celle-ci le prévoit spécifiquement.

³⁹ Ci-après « LCE ».

⁴⁰ Art. 58-59 et 62 LCE.

⁴¹ <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3540&lang=fr>.

⁴² ERG Common Position (06) 33 on the approach to appropriate remedies in the ECNS regulatory framework, 94.

⁴³ Bruxelles, le 7 mai 2009, 2008/AR/787, cons. 265.

86. Les quatre obligations présentées ci-avant sont complémentaires. L'IBPT est ainsi attentif à contrôler toute pratique qui serait source de discrimination ou qui restreindrait l'accès de certains opérateurs au marché, notamment via le contrôle des offres de référence⁴⁴.
87. Le but de la publication d'une offre de référence est de fournir des précisions sur les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier des services de l'opérateur puissant sur le marché et évaluer suffisamment à l'avance si ces conditions sont effectivement raisonnables. L'article 59, § 2, de la loi du 13 juin 2005 précise en outre: « [L'offre de référence] comprend une description des offres pertinentes réparties en divers éléments selon les besoins du marché, accompagnée des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs. » Comme évoqué spécifiquement au point C de l'annexe II de la Directive Accès⁴⁵, une offre de référence pour l'accès dégroupé à la boucle locale doit contenir au minimum les éléments suivants: « Conditions d'accès aux systèmes d'assistance opérationnels, systèmes d'information ou bases de données pour la préparation de commandes, l'approvisionnement, la commande, la maintenance, les demandes de réparation et la facturation de l'opérateur notifié.⁴⁶ »
88. L'offre de référence doit être tenue à jour. Conformément à l'article 59, §4, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT doit pouvoir modifier à tout moment l'offre de référence afin de tenir compte de l'évolution des offres de Belgacom et des demandes des opérateurs alternatifs. Belgacom est tenue de donner suite aux demandes de l'IBPT de publications d'éléments supplémentaires. Par ailleurs l'article 59 §5 de la loi du 13 juin 2005 dispose que « toute offre de référence est, préalablement à sa publication, approuvée par l'IBPT ». Toute modification de l'offre de référence proposée par Belgacom doit également être approuvée par l'IBPT. Cette considération fait partie des éléments à la base de la présente décision.

⁴⁴ Les offres de référence peuvent être contrôlées par l'IBPT à tout moment, par référence à d'autres obligations qui pèseraient sur l'opérateur qui est obligé d'en publier, Bruxelles, 15 juin 2006, 2004/AR/2657, p. 15 et Bruxelles, 12 mai 2006, R.G. 2004/AR/174, p. 12, n° 13.

⁴⁵ Annexe II de la Directive 2002/19/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion (directive « accès ») JO L 108, 24 avril 2002, 20.

⁴⁶ A l'article 6septies de l'arrêté royal du 22 juin 1998 relatif aux conditions d'établissement et de l'exploitation de réseaux publics de télécommunications, l'on retrouve une règle similaire en ce qui concerne l'accès à un débit binaire:

« 1. conditions d'accès aux systèmes d'assistance opérationnels, systèmes informatiques ou bases de données pour la réservation de commandes, la fourniture, la commande, ainsi que son évolution d'exécution, la maintenance, ainsi que les demandes d'intervention en cas de défaut et la facturation;

2. délai de réponse aux demandes de fourniture de services et d'installations; conventions concernant le niveau de service, résolution des problèmes, procédures d'escalade et paramètres de qualité du service;

3. conditions contractuelles standardisées, y inclus, s'il y a lieu, des indemnités prévues en cas de non-respect des délais de fourniture;

4. prix ou formules de prix de chaque caractéristique, fonction et installation énumérées ci-dessus. »

89. Conformément à l'article 57 de la loi relative aux communications électroniques, l'IBPT vérifie la conformité des accords en matière d'accès dégroupé ou d'accès à un débit binaire avec les obligations de Belgacom, notamment en matière de non-discrimination. L'IBPT pourra ordonner la modification de tout accord qu'il estime incompatible avec les obligations découlant des présentes dispositions.
90. Enfin, pour autant que nécessaire, il convient de souligner que l'absence de modification de certains éléments des offres de référence qui font l'objet de la présente décision ne signifie nullement que l'IBPT perd sa compétence de les modifier ultérieurement⁴⁷. La présente décision s'attèle à mettre en œuvre les obligations de non-discrimination, d'accès et d'orientation sur les coûts, via l'obligation de transparence comme remède accessoire.
91. De plus, l'IBPT tient à attirer plus particulièrement l'attention sur une partie de l'obligation d'accès expliquée à l'article 61, § 1^{er}, 8^o, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques:
- « Art. 61. § 1^{er}. 8^o de fournir l'accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels similaires nécessaires en vue de garantir une concurrence équitable dans le cadre de la fourniture de services. »*
92. Cette obligation spécifique avait déjà été imposée à Belgacom dans le cadre de la décision de réfection du 2 septembre 2009 visant à corriger la décision d'analyse de marché du 10 janvier 2008 concernant les marchés d'accès large bande et est à nouveau imposée par la décision des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande. En lecture conjointe avec les obligations de non-discrimination et de transparence⁴⁸ cette obligation constitue la base naturelle pour aborder les problèmes qui existent au niveau des processus opérationnels. Cette décision poursuivra par conséquent l'élaboration de ces mesures afin de garantir une collaboration opérationnelle optimale entre les opérateurs et d'éviter toute discrimination non tarifaire.
93. C'est sur la base du même raisonnement que la décision des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1^{er} juillet 2011 impose une mesure spécifique visant à garantir une collaboration opérationnelle optimale entre Belgacom et les opérateurs alternatifs :

⁴⁷ Bruxelles, 27 juin 2008, 2006/AR/468, considérants 12 et 13 ; Bruxelles, 9 mai 2008, 2005/AR/1028 ; Bruxelles, 19 mai 2009, 2007/AR/302, considérants 114.

⁴⁸ Ces deux obligations sont imposées et motivées dans la même décision.

« §745. Dans le cadre de la fourniture de services d'accès dégroupé [...], Belgacom doit continuer à viser l' « excellence opérationnelle ». L' « excellence opérationnelle » consiste à élaborer des processus opérationnels fonctionnels, effectifs et efficaces dans le cadre de l'offre de produits de gros aux opérateurs alternatifs. »⁴⁹

« §759. L'IBPT souligne également que l'objectif de l'excellence opérationnelle ne peut pas uniquement se limiter aux problèmes qui sont constatés maintenant. Il est en effet essentiel de tirer un enseignement des erreurs commises par le passé. C'est pourquoi il est nécessaire de définir un objectif général d'excellence opérationnelle pour développer un cadre général d'efficacité. »⁵⁰

94. La présente décision développe en partie plus avant les conclusions dressées dans la décision des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande et contribue dans ce sens à approfondir le cadre de l'excellence opérationnelle. Cette décision élabore donc concrètement les obligations existantes de l'analyse de marché du 1er juillet 2011 afin que les processus opérationnels pour l'offre de produits wholesale puissent se dérouler de manière plus fonctionnelle, efficace et équilibrée.
95. L'IBPT tient à rappeler que bien qu'il ne puisse se baser sur de simples hypothèses, il peut toutefois se baser sur l'existence d'un risque réel⁵¹. Cet aspect est également confirmé par la Cour, lorsqu'elle stipule que: « Les ARN devront, en règle générale, s'appuyer sur un ensemble d'hypothèses et d'anticipations [...].⁵² » C'est justement là que se situe la différence entre une réglementation *ex ante* et la protection *ex post* telle qu'offerte par les règles du droit de la concurrence⁵³.

« En effet, les mesures *ex ante* imposées par les ARN aux entreprises puissantes sur le marché visent à atteindre les objectifs spécifiques énoncés dans les directives applicables, alors que les mesures correctives en application du droit de la concurrence visent à sanctionner des ententes ou des comportements abusifs qui restreignent ou faussent la concurrence sur le marché pertinent⁵⁴ ».

⁴⁹ § 745 de la Décision des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande, 231.

⁵⁰ *Idem*, § 759, 234-235.

⁵¹ Bruxelles, 30 juin 2009, 2006/AR/2332, considérants 111 et 112.

⁵² Bruxelles, 7 mai 2009, 2008/AR/787, considérant 241.

⁵³ Considérant 70 des Lignes directrices 2002/C 165/03 de la Commission sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques, *JOCE C* 11 juillet 2002, 165, n° 15.

⁵⁴ *Idem*, Considérant 31, p. 9.

96. Comme confirmé par la Commission européenne, il est suffisant pour une autorité réglementaire nationale de pouvoir démontrer qu'un opérateur puissant sur le marché est incité à exploiter sa position puissante. Dans un contexte de réglementation *ex ante*, il n'est nullement nécessaire qu'un comportement anticoncurrentiel ait déjà été constaté pour pouvoir agir contre cela⁵⁵.

⁵⁵ Commission européenne, Affaire DK/2008/0862, comments pursuant to Article 7 (3) of Directive 2002/21/EC, SG-GREFFE (2009) D/1391, 6.

4 CERTIFIED TECHNICIANS (CT)

97. Cette section traite des problématiques liées au processus *Certified Technician*. Pour rappel, ce processus, ci-après dénommé CT, autorise les opérateurs alternatifs, après une formation spécifique, à utiliser leur propre personnel pour effectuer des interventions sur le réseau de Belgacom. Ce qui permet à l'opérateur alternatif de moins dépendre de Belgacom.

Note : sauf mention contraire, les renvois aux offres de référence mentionnés dans cette section se réfèrent aux versions adaptées par Belgacom dans le cadre OC et CT et envoyées à l'IBPT le 8 mars 2010. Une copie de ces versions est disponible à l'annexe D.1.

4.1 PROCÉDURE DE CERTIFICATION

Problématique

98. Les offres de référence ne mentionnent pas d'indication quant à la procédure de certification des techniciens. Les opérateurs alternatifs ont par conséquent demandé pendant la pré-consultation du 19 mars 2010
- si un sous-traitant déjà certifié par Belgacom peut effectuer une procédure réduite pour CT ;
 - si la certification est limitée dans le temps ou suspendue après une période d'inactivité ;
 - si une re-certification est envisageable sous une forme réduite ;
 - si un technicien certifié quittant son employeur pour un autre perd son statut de CT.

Réaction de Belgacom

99. Diverses réunions/présentations du projet et de la procédure ont été faites à ce sujet :
- entre Belgacom et la Platform le 8 janvier 2010 et le 25 octobre 2010 ;
 - entre l'IBPT et Belgacom le 21 mai 2010. Cette réunion a permis à cette dernière d'expliquer le processus de certification.
 - La présentation *powerpoint* de la réunion Belgacom-Platform du 8 janvier 2010 a par ailleurs été envoyée à l'IBPT⁵⁶ le 21 mai 2010.

⁵⁶ Présentation de Belgacom à la Platform : « OLO Certified Technician Project – Training and Certification », Brussels, 8 janvier 2010.

100. Le processus de certification commence toujours, selon Belgacom, par une étape de *screening* qui permet de déterminer quels modules un CT doit suivre pour acquérir la certification. Lorsqu'un technicien précédemment certifié est engagé chez un autre opérateur, le *screening* va permettre également de déterminer, selon les besoins de l'opérateur alternatif, les modules supplémentaires qu'il doit suivre ainsi que les modules pour lesquels un recyclage est nécessaire.
101. Belgacom souligne que la certification est limitée dans le temps :
- Si le technicien n'a pas exercé pendant 6 mois, il est considéré comme *Already Certified*, mais n'ayant plus de badge actif. Il devra à nouveau effectuer le processus de *screening* afin de déterminer les modules à suivre.
 - S'il a été actif jusqu'alors⁵⁷, la durée de validité de la certification est de 2 ans. Un test est alors réalisé. Si le test s'avère négatif, le processus de *screening* est à nouveau réactivé.
102. Lors de la consultation du 9 novembre 2011, Belgacom a indiqué que le document *General Terms and Conditions* réfère déjà à un document dénommé « *Specific Terms and Conditions relating to Certified Technicians* ». Belgacom a transmis une version de ce document à l'IBPT de la réunion bilatérale du 23 mars 2011. Il a été également transmis aux opérateurs alternatifs le 24 mars 2011 par l'intermédiaire du message *Flash* numéro 5026. Ce document a pour but de donner un aperçu de toutes les modalités pratiques qui seront d'application, à savoir les modalités relatives à la formation et à la certification, à l'exécution des travaux, à l'accès aux bâtiments de Belgacom ainsi que les aspects de sécurité, santé et environnement.

[Analyse de l'IBPT](#)

103. Il ressort de la réponse de Belgacom aux questions des opérateurs alternatifs que la procédure de certification mise en place par Belgacom est flexible et tient compte de situations particulières comme celles exposées par les opérateurs alternatifs.
104. L'IBPT note également que le document mentionné par Belgacom traitant des modalités pratiques concernant Certified Technicians a été transmis aux opérateurs alternatifs le 24 mars 2011 par l'intermédiaire du message Flash portant le numéro 5026⁵⁸. Ce document semble répondre aux diverses questions posées par les opérateurs alternatifs.

⁵⁷ Dans le cas particulier des techniciens ayant commis des fautes graves, ces derniers sont enregistrés sur une liste noire. De tels techniciens resteront de manière permanente et non révoquant sur liste noire et ne pourront plus exercer en tant que techniciens certifiés.

⁵⁸ Flash 5026 PROJECT&PROCESS - BROBA/BRUO/WBA/CARRIER DSL - "CertifiedTechnician" project: Specific Terms and Conditions (with attachment).

Conclusion de l'IBPT

105. Au vu de la récente publication du document *Specific Terms and Conditions* concernant le processus *Certified Technicians*, l'IBPT estime qu'aucune mesure spécifique ne doit être prise ici. L'IBPT demande toutefois à Belgacom, conformément au principe de transparence, d'indiquer de manière explicite dans le document *General Terms and Conditions*, que le document *Specific Terms and Conditions* visé ci-avant soit accessible sur son site Internet sécurisé.

4.2 EXTENSION DU CT AUX PROCESSUS SHARED PAIR, SNA ET REPAIR

Problématique

106. Lors de la pré-consultation du 19 mars 2010, les opérateurs alternatifs (OLO) ont demandé si le champ d'application pour les *Certified Technicians* pouvait être étendu aux processus suivants :

- Produits Shared Pair/with voice
- Small Network Adaptations (SNA)
- Repair

107. Il est examiné ci-après pour chacun de ces processus s'il est proportionnel d'également appliquer le processus de *Certified Technician* à ce niveau.

4.2.1 Produits Shared Pair/with voice

108. Tout d'abord, le paragraphe 2.1.1.1. du document *Main Body*, en abrégé MB, de l'offre de référence BRUO autorise explicitement la possibilité pour un CT de réaliser l'installation dans le cas d'une installation BRUO de type *Raw Copper* (RC). Cette possibilité n'est toutefois pas explicitement autorisée au paragraphe 2.2.1. dans le cas de l'installation BRUO de type *Shared Pair* (SP).

Analyse de l'IBPT

109. Lors de la réunion bilatérale du 20 mai 2010, Belgacom avait réagi en disant que les opérations techniques réalisées dans le cadre de *Shared Pair* ne permettent pas d'éviter, par nature, l'accès aux installations propres de Belgacom. Dès lors, afin d'éviter qu'un technicien OLO ne travaille sur les équipements Belgacom, elle n'a pas introduit ce type d'intervention dans la procédure CT. Belgacom avait également indiqué qu'il n'y avait pas de demande formelle du secteur et que ce genre de fourniture ne représente qu'un volume assez faible (moins de 1%). Elle avait souligné entre autres que cette procédure n'avait jamais été demandée par la Platform mais qu'elle restait toutefois ouverte à toute discussion.
110. Mobistar a réagi lors de la consultation du 9 novembre 2010 quant au volume de 1% mentionné par Belgacom ci-dessus. Mobistar conteste cette donnée et a fourni des figures confidentielles à l'IBPT. Ces figures montrent clairement que le volume de produits avec voix pour les années 2009 et 2010 est nettement plus important que 1%.

111. Dans sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010, Belgacom formule sa réaction de manière contradictoire à la discussion qui a lieu lors de la réunion bilatérale du 20 mai 2010. En effet, elle indique que l'exclusion des produits avec voix pour les interventions CT résultent d'un accord bilatéral avec la Platform. Cet « accord bilatéral » a par ailleurs été réfuté par la Platform dans sa réponse écrite du 18 mars 2011. Cette dernière a précisé que « Belgacom avait informé la Platform que les produits avec voix étaient *de facto* hors du champ d'application ». Il n'y a donc, selon la Platform, jamais eu d'accord. *A contrario*, la Platform a indiqué lors de la consultation du 9 novembre 2010 être formellement demanderesse pour une telle modification du processus CT.
112. Suite à son analyse, l'IBPT souhaite que ce point soit davantage discuté entre Belgacom et les opérateurs demandeurs de sorte qu'une procédure efficace soit mise en œuvre plutôt que d'établir une décision sur un ensemble insuffisants d'éléments. Au vu de la mise en place des groupes de travail opérationnels, l'IBPT estime donc que l'extension de CT aux produits avec voix doit être traitée lors de l'un de ces groupes de travail.

Conclusion de l'IBPT

113. A la lumière des éléments ci-dessus, sachant que la Platform est partie demanderesse d'une telle procédure, et vu que l'établissement d'une telle procédure nécessite davantage de discussion, l'IBPT décide de planifier ce point dans les groupes de travail opérationnels.

4.2.2 Small Network Adaptations (SNA)⁵⁹

114. Aux paragraphes 46, 69, 76 et 64 respectivement des documents *Main Body* (MB) des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2, il est mentionné qu'un CT ne peut exécuter un SNA.

Analyse de l'IBPT

115. Belgacom indique que les SNA requièrent une qualification particulière de jointage (*splicing*), ce qui nécessite de plus gros investissements en formation (plus d'un an en formation sur site). De plus, selon elle, le jointage est une opération technique critique pour le réseau.
116. Lors de la consultation 9 novembre 2010, Belgacom a précisé que cette mesure résulte d'un accord bilatéral entre elle et la Platform. Cet accord a été décrit, selon elle, dans les *IT Protocols* du 23 décembre 2009 et du 30 novembre 2011.

⁵⁹ Small Network Adaptations (SNA) : correspond aux diverses opérations techniques nécessaires lorsqu'il n'y a aucun câble reliant le câble de distribution au point de terminaison chez le client - Network Termination Point (NTP). Les différentes opérations techniques nécessaires sont, entre-autres, la réalisation d'une nouvelle introduction dans le bâtiment, le jointage de nouvelles paires, etc.

Analyse de l'IBPT

117. L'IBPT a reçu également la confirmation par la Platform lors de la consultation du 9 novembre 2010 indiquant qu'elle ne souhaite pas permettre aux CTs d'exécuter des SNAs.
118. Par conséquent, vu la formation de longue durée et l'accord bilatéral intervenu entre Belgacom et la Platform, l'IBPT estime que la formation de ce type de personnes uniquement dans le cadre de processus *wholesale* ne peut pas être prévue par un opérateur alternatif en raison de ses volumes plus limités.

Conclusion de l'IBPT

119. L'IBPT ne voit dès lors aucune raison d'adapter la proposition de Belgacom à cet égard.

4.2.3 Repair

120. Enfin, ni les documents *Main Body*, en abrégé MB, ni les annexes *Planning & Operations*, en abrégé P&O, ne mentionnent la possibilité pour un CT d'effectuer une tâche de *Repair*.

Analyse de l'IBPT

121. Tout comme pour les SNA, le processus de *Repair* nécessite, selon Belgacom, une qualification particulière différente du Provisioning : « le *Repair* n'est pas une simple procédure écrite à suivre. Il requiert une qualification spécifique concernant les équipements utilisés et les méthodes d'analyses et d'investigations. De plus grosses dépenses en formation sont dès lors nécessaires »⁶⁰.
122. Belgacom a par ailleurs indiqué dans la réaction à la consultation du 9 novembre 2010 notamment que l'environnement IT pour le processus de *Repair* est différent, qu'un processus doit être décrit et discuté avec les OLOs et qu'il y a un risque important de devoir passer la main à un technicien Belgacom (*hand-over*). Sur ce dernier point, Belgacom indique que les interventions DUO sont déjà suffisamment compliquées.
123. Enfin, Belgacom précise que la Platform a accepté, dans une lettre datée du 9 septembre 2009, d'évaluer la faisabilité du processus *CT Repair* dans une seconde phase, c'est-à-dire dès lors que CT aura prouvé son fonctionnement.
124. L'IBPT comprend que les interventions en *Repair* pour les CTs nécessitent, comme l'a indiqué Belgacom, une « qualification spécifique » sachant qu'il est impossible pour un technicien de suivre une procédure pré-établie. L'IBPT note toutefois que les opérateurs alternatifs pourraient mettre facilement des CTs à disposition avec les qualifications spécifiques requises. La seule nécessité dans ce cas serait une formation relative aux outils *repair* de Belgacom.

⁶⁰ Réaction orale de Belgacom lors de la réunion bilatérale du 20 mai 2010.

125. Lors de la consultation du 9 novembre 2010, les opérateurs alternatifs ont majoritairement indiqué être demandeurs pour le processus *CT Repair*. La Platform a toutefois indiqué qu'au vu des développements IT actuels, ce nouveau processus ne devrait pas être introduit avant 2012.
126. L'IBPT observe également que très peu d'opérateurs sont prêts à démarrer le processus OC qui est pourtant un prérequis pour lancer CT. Il est donc encore prématuré d'évaluer une extension importante au processus CT tant que ce processus n'a pas encore prouvé son fonctionnement et son efficacité.
127. Par conséquent, au vu des éléments précédents, l'IBPT estime que la proposition d'évaluer la faisabilité de *CT Repair* dans une seconde phase, est raisonnable.

Conclusion de l'IBPT

128. L'IBPT accepte la proposition d'évaluer la faisabilité de *CT Repair* dès lors que CT aura prouvé son fonctionnement et son efficacité. L'IBPT gardera toutefois un œil attentif à ce que Belgacom évalue dès que possible ce nouveau processus. Un groupe de travail sur ce point sera probablement mis en place.

4.3 RESPONSABILITÉS ET ASSURANCES

Problématique

129. Les articles 71, 76 et 61 respectivement dans les documents BRUO *General Terms and Conditions (GT&C)*, BROBA *GT&C* et WBA VDSL2 *GT&C* envisagent d'imposer la fourniture d'un certificat d'assurance responsabilité civile à la fois au bénéficiaire (EUR 5.000.000) et au sous-contractant (EUR 2.500.000), par plainte et par an.
130. La Platform émet des doutes quant à ces certificats en responsabilité pour les *Certified Technicians*. Ce montant lui paraît assez élevé

Réaction de Belgacom

131. Les responsabilités civiles des sous-traitants de Belgacom ne diffèrent pas de celles des sous-contractants des opérateurs alternatifs, ni même de ces derniers ; ils sont tous soumis à la même responsabilité et il n'y a donc aucune différence de traitement au niveau du principe.
132. Belgacom choisit librement ses propres techniciens/sous-traitants et a un lien contractuel avec eux, ce qui signifie qu'elle peut contrôler leur performance et la qualité du travail fourni.
133. Ce mécanisme de contrôle n'est pas possible dans le cas où un bénéficiaire utilise un sous-contractant dès lors qu'il n'y a pas de lien contractuel avec Belgacom. Cette dernière ne sera dès lors pas en mesure de diriger ou superviser l'exécution du travail et ne pourra donc pas garantir la qualité du travail fourni.

134. Le montant est plus élevé pour le bénéficiaire que pour les sous-contractants de ce dernier étant donné que le bénéficiaire a une plus grande responsabilité ; il est à la fois responsable pour ses techniciens et ses sous-contractants. En tant que plus grande entreprise, il aura aussi plus facilement accès à des montants plus importants auprès de compagnies d'assurances.

Conclusion de l'IBPT

135. L'IBPT juge objectif le caractère des certificats d'assurance en responsabilité civile envisagés par Belgacom, étant entendu qu'il n'existe aucune discrimination sur le principe même de la responsabilité civile. Quant au caractère élevé des montants, il s'explique par un risque plus élevé, apprécié objectivement par référence à de possibles interventions de tiers non contrôlés.

4.4 CLAUSE DEMANDANT UNE INDEMNISATION DIRECTEMENT AU SOUS-TRAITANT

Problématique

136. La Platform met en doute la validité de la clause selon laquelle Belgacom pourrait demander une indemnisation directement au sous-contractant (articles 72, 77 et 62 des annexes *General Terms and Conditions* respectivement des offres BRUO, BROBA et WBA VDSL2).

Réaction de Belgacom

137. Belgacom précise que le bénéficiaire sera responsable vis-à-vis de Belgacom des problèmes causés par ses propres techniciens ou sous-contractants. Il semble donc évident que le bénéficiaire devra payer des dommages-intérêts à Belgacom, quitte, du chef du bénéficiaire à se retourner contre son sous-contractant. Toutefois, un technicien d'un sous-contractant pourra travailler pour plusieurs bénéficiaires. Or, Belgacom, qui sera au courant de la présence dudit technicien dans ses bâtiments et du moment précis de sa présence, ne saura par contre pas pour quel bénéficiaire le technicien travaillera à ce moment-là. Dans les cas où Belgacom n'aura pas la possibilité de se retourner contre le bénéficiaire responsable, qui lui sera inconnu, elle devra pouvoir faire sa demande en dommages-intérêts directement auprès du sous-contractant qui *in fine* est le responsable du dommage causé, afin d'éviter des discussions interminables avec les bénéficiaires potentiellement concernés. Chaque responsable potentiel est censé couvrir son risque de paiement en dommages-intérêts, de sorte que Belgacom demande un certificat d'assurance tant au bénéficiaire qu'à son sous-contractant.
138. Belgacom ne pourra de toute façon pas réclamer la double réparation du même dommage. Même si les deux recours peuvent être menés en parallèle contre le bénéficiaire et son sous-contractant, il est certain que, dès que l'une des deux demandes en dédommagement est honorée, l'autre devient sans objet et disparaît.

Analyse de l'IBPT

139. L'IBPT estime que la clause selon laquelle Belgacom pourrait demander une indemnisation directement au sous-contractant (articles 72, 77 et 62 des annexes *General Terms and Conditions* respectivement des offres BRUO, BROBA et WBA VDSL2) semble conforme à ses obligations, moyennant certaines précisions de Belgacom, afin d'éviter que cette dernière n'instaure un système de double réparation du dommage.

Conclusion de l'IBPT

140. L'IBPT demande à Belgacom de modifier les articles 72, 77 et 62 des annexes *General Terms and Conditions* respectivement des offres BRUO, BROBA et WBA VDSL2, de sorte à lever l'ambiguïté qui consiste à croire qu'un système cumulatif de double réparation du dommage est instauré. L'IBPT accepte la création d'un lien contractuel direct entre Belgacom et le sous-traitant de l'opérateur alternatif dans le cadre des *Certified Technicians* pour la raison indiquée ci-dessus par Belgacom, mais uniquement à condition que cela n'entrave pas le bon fonctionnement du projet *Certified Technicians*. Une telle condition ne peut avoir pour but d'empêcher certains sous-traitants de travailler avec les opérateurs alternatifs. L'IBPT se réserve donc explicitement le droit d'intervenir tout de même en cas de problèmes éventuels à ce niveau.

4.5 INTERVENTIONS DES OLOs DANS LES ESPACES DE CO-LOCALISATION

Problématique

141. Lorsqu'un technicien doit effectuer une intervention dans un espace de co-localisation (*co-location*), un agent de sécurité doit se déplacer depuis Bruxelles comme indiqué entre autres au §153 du document BRUO *Main Body*. Ce temps d'attente est souvent nettement supérieur au temps nécessaire à l'intervention. Cette méthode peu efficace entraîne un surcoût et une sous-utilisation de la main-œuvre pour les opérateurs alternatifs (OLO). Dès lors, ces derniers demandent à pouvoir accéder aux locaux sans agent de sécurité afin de réduire le temps total d'intervention.

Analyse de l'IBPT

142. Belgacom précise que cette situation relève du cas de *co-mingling*. Cette situation ne peut donc, selon elle, pas changer puisque l'opérateur alternatif est en contact direct avec ses installations. Dans le cas de la co-localisation, Belgacom estime qu'aucun problème ne se pose vu qu'un système de badge existe déjà actuellement.
143. Belgacom a par ailleurs réagi lors la consultation du 9 novembre 2010 en indiquant que ce processus fonctionnait correctement avec certains opérateurs mais que d'autres opérateurs ne confirmaient leur planning que quelques jours à l'avance. Ce manque d'information au préalable entraîne une surcharge auprès de la société de gardiennage (Securitas) et empêche cette dernière d'être efficace. Belgacom a toutefois précisé que cette inefficacité de la part des opérateurs alternatifs leur était indirectement facturée vu que les interventions planifiées largement en avance sont facturées moins cher que celles planifiées à la dernière minute.

144. Belgacom précise également que s'il est vrai que les opérateurs alternatifs doivent demander un garde à Bruxelles, les gardes envoyés par Securitas au bâtiment demandé débutent principalement leur mission dans une région et non à Bruxelles (il y a des patrouilles mobiles pour les interventions courtes et des patrouilles fixes par région pour les interventions longues).
145. La Platform a quant-à-elle réagi en disant que le processus pour la colocalisation fonctionnait correctement et qu'il ne nécessitait aucune adaptation. Elle a toutefois demandé la mise en place d'un SLA pour éviter tout risque de le critiquer. L'IBPT estime pour sa part que si le processus fonctionne correctement, il n'y a actuellement pas de raison de mettre en place un SLA.
146. Mobistar et la Platform ont également indiqué dans leur réaction à la consultation du 9 novembre 2010 que dans le cadre CT, ils estiment qu'il ne peut pas y avoir de restrictions d'accès au bâtiment et que la présence d'une escorte n'est plus nécessaire. Ils ont indiqué souhaiter avoir des processus identiques à ceux applicables aux techniciens Belgacom. Lors de la réunion bilatérale du 23 mars 2011, Belgacom a précisé rencontrer des problèmes contractuels et techniques quant à l'accès de certains bâtiments. Cette dernière a précisé qu'elle allait fournir une liste des bâtiments accessibles et que le système OC indiquera automatiquement si l'intervention CT est possible ou non. Pour les bâtiments accessibles aux CTs, Belgacom a indiqué, lors de la réunion bilatérale du 23 mars 2011, avoir prévu un système de badge. L'IBPT conclut que des interventions de Securitas ne seront donc pas nécessaires pour des interventions CT.
147. Enfin, au vu de l'absence actuelle de déploiements *Open Calendar* et *Certified Technicians*, l'IBPT ne peut pas encore préjuger de l'impact de ces restrictions d'accès. L'IBPT sera toutefois attentif à ce point durant les prochains mois.

Conclusion de l'IBPT

148. Au vu des arguments énoncés ci-dessus, l'IBPT estime qu'il n'y pas de lieu de changer actuellement les processus concernant la colocalisation et le *co-mingling*. L'IBPT restera toutefois attentif aux restrictions d'accès à certains bâtiments que Belgacom prévoit d'imposer dans le cadre CT.

5 OPEN CALENDARS (OC)

149. Le système *Open Calendar* (OC) est un outil IT qui sera désormais utilisé durant le processus de commande (*ordering*). Selon Belgacom, OC va permettre aux opérateurs alternatifs de déterminer d'avance pendant la commande quelles tâches sont nécessaires à l'installation d'une ligne, et si une visite client s'impose ou non. Si c'est le cas, OC permettra à l'opérateur alternatif de fixer directement une date de rendez-vous avec son client. Toutefois, la confirmation de la date de rendez-vous ainsi que les échanges de données ultérieurs se feront toujours à l'aide du système MTS⁶¹.

Note : sauf mention contraire, les renvois aux offres de référence mentionnés dans cette section se réfèrent aux versions adaptées par Belgacom dans le cadre OC et CT et envoyées à l'IBPT le 8 mars 2010. Une copie de ces versions est disponible à l'Annexe D.

5.1 OUTIL TEMPS DE RÉACTION

Problématique

150. Belgacom a informé les opérateurs alternatifs dans le courant du premier trimestre 2010 que le temps de réponse du système *Open Calendar* (OC) se situera entre 2 et 4 minutes.
151. Les opérateurs alternatifs réfutent cette proposition et indiquent que le système OC devrait être en mesure de fournir un créneau horaire (*timeslot*) dans un temps inférieur à 2 minutes dans 95% des cas.
152. Les répondants demandent à l'IBPT de stimuler une amélioration des temps de réponse.

Analyse de l'IBPT

153. Suite aux discussions qui ont eu lieu entre Belgacom et les opérateurs alternatifs, Belgacom a fourni de nouvelles valeurs :
- pour le processus *Provide New*⁶², le délai est inférieur à 2:20 min,
 - pour le processus *Change Owner/Convert*⁶³, le délai est inférieur à 2:50 min.

⁶¹ Message Transfer System (MTS). Mécanisme de messagerie mis en place par Belgacom à l'aide de fichiers XML transmis à l'aide du protocole SMTP.

⁶² *Provide New*: « XML request to the Belgacom electronic system relating to the activation of a complete new BRUO/BROBA service ».

⁶³ *Change Owner* : « XML request to the Belgacom electronic system to transfer an existing service to another OLO ».

Convert : « XML request to the Belgacom electronic system to convert an existing BRUO/BROBA product towards another BRUO/BROBA ».

154. Selon Belgacom ces nouvelles valeurs ont été finalement acceptées par les opérateurs alternatifs de sorte que Belgacom puisse développer OC.
155. Belgacom a souligné lors de la réunion du 20 mai 2010 avec l'IBPT que pour atteindre un taux de correspondance acceptable entre les résultats OC et la réalité du terrain (chaîne réelle de fabrication), il est difficile de supprimer des parties de procédure sous peine de réduire ce taux. Belgacom a communiqué le 9 juillet 2010 à l'IBPT, le temps nécessaire [confidentiel] pour effectuer une analyse technique complète de la situation.
156. Lors de la consultation du 9 novembre 2010, Belgacom a réagi en disant que le temps de réponse résulte de contraintes techniques ; les ordres de travail doivent être déterminés par d'autres systèmes IT ayant des temps de réponse importants. Belgacom estime donc ne pas pouvoir atteindre un temps de réponse beaucoup plus court sans devoir changer tous ses systèmes IT de support opérationnel (OSS – *Operational Support Systems*). La réaction de Belgacom à la consultation ainsi que le rapport Deloitte du 22 février 2010 montrent les interactions entre OC et les divers systèmes IT sous-jacents. Le rapport Deloitte montre par ailleurs l'importance de ces divers systèmes pour répondre à l'ordre de commande. Une présentation des investissements réalisés permettant de réduire le temps de réponse aux valeurs indiquées au paragraphe 153 est également effectuée.
157. Le 3 juin 2010, l'IBPT a reçu lui aussi la confirmation que les nouvelles valeurs proposées par Belgacom et présentées au paragraphe 153 ont été finalement acceptées par les opérateurs alternatifs. Par conséquent, il ne juge pas nécessaire de modifier, dans un premier temps, la proposition de Belgacom.
158. Toutefois, lors des discussions entre l'IBPT et les opérateurs alternatifs, il est apparu que le temps de réponse de ce type d'instrument est essentiel, car l'utilisateur final entre directement en contact avec lui. Si, pendant la procédure de commande, un utilisateur final doit attendre trop longtemps une date de rendez-vous, il a d'une part une première mauvaise impression de l'opérateur alternatif et, d'autre part, le risque est grand qu'il renonce à sa commande. C'est le cas par exemple lors d'une commande par Internet. Le client désirant commander doit d'abord vérifier la disponibilité du service. Si le temps d'attente est trop long, il risque de conclure que le système ne fonctionne pas et, par conséquent, de ne pas poursuivre sa commande⁶⁴.

⁶⁴ Diverses études ont été menées sur le concept d'*utilisabilité* (ISO 9241) qui exprime le « degré selon lequel un produit peut être utilisé pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficacité et satisfaction dans un contexte spécifique ». Parmi ces études, le Dr. Jakob Nielsen a analysé l'utilisabilité des sites Internet ainsi que le comportement des personnes sur ceux-ci. Les résultats de son analyse ont entre autres indiqué qu'un délai de quelques secondes est suffisant pour créer une expérience désagréable pour l'utilisateur, et qu'un délai de 10 secondes lui donne l'envie de quitter le site internet (information tirée de la lettre d'information « *Alertbox* » du Dr. Jakob Nielsen, 21 juin 2010, <http://www.useit.com/alertbox/response-times.html>).

159. Il est donc important que Belgacom respecte les temps de réaction promis afin que les opérateurs puissent fournir un bon service et éviter tout comportement perturbant la concurrence. L'IBPT est d'avis qu'un SLA relatif au temps de réponse de l'outil *Open Calendars* est la manière appropriée pour atteindre cet objectif. En effet, le SLA est la seule option envisageable pour s'assurer du respect par Belgacom de ses engagements en termes de temps de réponse de l'outil car tout manquement à cet engagement pourrait très probablement résulter en une perte d'efficacité et d'attractivité de l'opérateur alternatif vis-à-vis de ses clients potentiels. L'engagement de Belgacom par rapport aux temps de réponse de 2:20 min et de 2:50 min n'est actuellement pas contraignant. Au vu de l'importance des temps de réponse comme développé ci-dessus, l'IBPT estime donc qu'il est nécessaire de garantir les temps de réponse actuellement établis de manière à assurer aux opérateurs alternatifs de pouvoir atteindre l'objectif visé par *Open Calendar*.
160. L'IBPT note également que si même, comme Belgacom l'indique, ces temps de réponse résultent d'une estimation des divers systèmes mis en oeuvre, il considère qu'un opérateur efficace doit être capable de respecter les estimations effectuées. En effet, dès le moment où un *Business Case* peut être établi, l'estimation effectuée par un opérateur efficace doit être suffisamment précise pour permettre de respecter le scénario envisagé. Tout non respect de cette estimation entraîne des risques importants pour le *Business Case* établi.
161. Belgacom a indiqué dans sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010 que si un SLA relatif au temps de réponse s'avérait justifié, une période de transition serait nécessaire. Il devrait en outre, selon elle, être non contraignant. Elle indique aussi ne pas connaître d'exemples d'opérateurs ou de sociétés offrant des SLA relatifs au temps de réponse.
162. L'IBPT estime pour sa part qu'aucune période de transition n'est nécessaire car les opérateurs alternatifs ne migreront pas tous vers la solution *Open Calendar* à la même période, permettant ainsi à Belgacom de s'adapter progressivement à l'utilisation croissante d'OC. En effet, l'IBPT a observé que certains opérateurs alternatifs n'étaient pas encore prêts à migrer vers OC pour des raisons qui leur sont propres mais aussi au vu des développements tels que la migration de l'ATM vers l'Ethernet beaucoup plus critiques⁶⁵ qu'*Open Calendar*. Par ailleurs, comme précisé à la section 167, l'IBPT refuse de supprimer à court terme l'ancien système MTS et certains opérateurs alternatifs ont confirmé qu'ils envisagent de transférer leur volume de commande sur le système OC de manière graduelle. De cette manière, le volume de commande transitant par OC se fera progressivement.

⁶⁵ Dans le cas de la migration ATM vers Ethernet, cette adaptation est obligatoire au vu de la décision de Belgacom de retirer la technologie ATM de son réseau. Elle est également nécessaire sous peine, pour les opérateurs alternatifs, de ne pas pouvoir tirer profit de la nouvelle technologie VDSL2 déployée par Belgacom dans son offre de gros WBA VDSL2.

163. Les SLA concernant les temps de réponse doivent également être contraignant car toute absence de contrainte élimine tout incitant à respecter les engagements pris, or comme il a déjà été exposé ci-avant, les opérateurs alternatifs ont besoin d'une garantie pour être concurrentiels.
164. En ce qui concerne les SLA relatifs aux temps de réponse, le seul exemple de l'Espagne contredit Belgacom qui affirme qu'aucun opérateur n'offre des SLA relatifs au temps de réponse. En effet, par exemple, l'opérateur espagnol définit des garanties quant au délai maximum de chargement des systèmes web⁶⁶.
165. L'IBPT estime également que Belgacom doit s'efforcer de continuer à améliorer le temps de réponse de cet outil dans l'intérêt de l'opérateur alternatif, de l'utilisateur final et de la concurrence sur le marché. Si Belgacom est à l'heure actuelle dans l'incapacité de déterminer avec plus de précision le temps de réponse de l'outil OC vu qu'aucun opérateur ne l'utilise encore à l'heure actuelle, il lui sera toutefois possible d'exécuter une nouvelle analyse dès qu'OC sera utilisé par au moins un des opérateurs alternatifs. Par conséquent, l'IBPT estime que Belgacom doit pouvoir lui présenter un plan d'action similaire aux investissements présentés à la section 3.1 du rapport Deloitte du 22 février 2010 et ayant pour objectif de réduire le temps de réponse à moins de deux minutes. L'IBPT estime qu'un délai 6 mois après la mise en service d'OC auprès d'au moins un opérateur alternatif est raisonnable et suffisant pour effectuer cette analyse. Faisant suite à la réception de ce plan d'action, l'IBPT organisera des groupes de travail pour discuter avec les opérateurs alternatifs de ce plan d'action et déterminer ainsi si un investissement raisonnable doit être consenti pour réduire ce temps de réponse à moins de deux minutes.

Conclusion de l'IBPT

166. A la lumière de son analyse, l'IBPT estime que Belgacom een bijkomende SLA moet toevoegen aan de *Basic SLA* bijlagen van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 betreffende de reactietijd van de *Open Calendars* tool. Cet SLA entrera en vigueur directement après la mise en service du système OC avec les valeurs indiquées au Tableau 1. Ces valeurs ont été établies conformément au paragraphe 153 suite à l'accord des opérateurs comme indiqué au paragraphe 157.

Tableau 1. SLA relatif au temps de réponse de OC

	Provide New	Change Owner / Convert
SLA Maximum Response Time Open Calendar	2:20 min	2:50 min

⁶⁶ http://www.cmt.es/es/documentacion_de_referencia/ofertas_mayoristas_reguladas/anexos/Texto_consolidado_OBA_abril_2011.pdf

167. D'autre part, dans l'intérêt de l'opérateur alternatif, de l'utilisateur final et de la concurrence sur le marché, Belgacom doit présenter un plan d'action relatif à la diminution des temps de réponse. Ce plan d'action sera transmis à l'IBPT maximum 6 mois après la mise en service d'OC auprès d'au moins un des opérateurs alternatifs. Ce plan d'action contiendra des actions claires et précises visant à réduire ce temps de réponse à une valeur inférieure à 2 minutes dans une première phase. Ce plan d'action sera ensuite discuté au sein des groupes de travail opérationnel.

5.2 CONSERVATION DU SYSTÈME DE PROVISIONING XML

Problématique

168. Les opérateurs alternatifs estiment que l'ancien système de provisioning doit encore rester disponible au minimum 2 ans.

Analyse de l'IBPT

169. L'« ancien système », dénommé *Message Transfer System* (MTS), correspond à la procédure de commande sur base de l'envoi de messages XML détaillé dans les sections 5.2., 7.2. et 8.3. des annexes P&O respectivement des offres de référence BRUO, BROBA ADSL et WBA VDSL2. Les fonctionnalités *Provide New* et *Change Owner/Convert* de cet ancien système sont mises en œuvre dans OC.
170. Par une lettre datée du 14 juillet 2010, Belgacom avait fait savoir à l'IBPT qu'un accord bilatéral était intervenu entre elle et la Platform selon lequel « [...] *l'interface XML actuelle sera encore maintenue en parallèle jusqu'à fin 2011 [...]* ». L'IBPT avait pris note de cet accord bilatéral intervenu entre Belgacom et la Platform. Toutefois, il avait fait savoir qu'il n'avait reçu aucune confirmation de la part de la Platform. Cette dernière a réagi à travers la consultation du 9 novembre 2010 en précisant qu'elle estime que le système MTS ne pouvait être retiré qu'après accord de l'IBPT afin de minimiser l'impact de ce retrait sur les opérateurs alternatifs n'ayant pas encore mis OC en production. D'autres opérateurs ont réagi également en arguant que le retrait du système MTS n'avait été mentionné par Belgacom qu'à partir du moment où un accord portant sur OC avait été trouvé.
171. Lors de consultation du 9 novembre 2010, Belgacom a précisé pour sa part que si le système MTS reste disponible au minimum deux ans, il sera nécessaire de migrer vers la version MTS 2.6. car la version MTS 1.0 pourrait causer des problèmes lors du renouvellement des certificats de sécurité. Une discussion plus approfondie sur ce point lors de la réunion bilatérale du 23 mars 2011 a établi que Belgacom envisage de conserver la version MTS 1.0 (celle utilisée actuellement) parallèlement à la version MTS 2.6 (celle nécessaire pour OC). Toutefois Belgacom indique ne pas pouvoir garantir aux opérateurs alternatifs le renouvellement des certificats dans le cas de MTS 1.0.

172. Il a néanmoins été établi lors de la réunion bilatérale du 23 mars 2011 que l'impact pour les opérateurs alternatifs de migrer de MTS 1.0 vers MTS 2.6 est relativement mineur si cela s'avérait nécessaire pour les raisons de renouvellement de certificat. Le manque de garantie sur MTS 1.0 ne nécessite donc pas, selon l'IBPT, des mesures spécifiques.
173. Les opérateurs alternatifs indiquent également que d'une part les changements imposés par OC demandent de lourds investissements au niveau IT, et que d'autre part, de nombreux investissements IT sont déjà consentis pour d'autres projets de grande envergure comme par exemple la nécessaire migration de la technologie ATM vers la technologie Ethernet induite par la mise en oeuvre par Belgacom de son projet *Move to All IP* (MaIP). Ils estiment donc que ce système MTS ne peut être mis hors service avant fin 2012.
174. Par ailleurs, vu que le système IT sous-jacent à *Open Calendar* est relativement neuf, l'IBPT est conscient que des maladies de jeunesse mineures pourraient affecter ce système durant sa phase d'introduction entraînant par la même occasion des adaptations au niveau des interfaces IT chez les opérateurs alternatifs. Malgré la reconnaissance d'une certaine probabilité de défaillance, l'IBPT veut mettre en exergue le fait que le développement d'OC doit être réalisé dans les conditions des plus hauts standards en matière de développement IT afin de minimiser l'impact sur les opérateurs alternatifs. Par ailleurs, l'IBPT estime que des défaillances qui auraient pu être prévues préalablement sont par nature inacceptables car un développement minutieux et efficace aurait permis de les éviter, et ainsi assurer que les opérateurs alternatifs n'en subissent pas les conséquences (p.ex. coût, délai, ...).
175. L'IBPT veut ainsi éviter les erreurs commises par le passé comme par exemple lors de l'introduction du système PILA⁶⁷ en 2007⁶⁸ dont les défaillances majeures ont préjudicié gravement les opérateurs alternatifs.

⁶⁷ PILA (PSTN, ISDN, LLU et ADSL) est un système regroupant le système de gestion des commandes et le système de la fourniture réseau. Il contient un ensemble d'outils permettant aux différents collaborateurs de Belgacom de gérer les commandes, les installations, ... sur un système unique.

176. Sur la base des différents éléments énoncés ci-avant, l'IBPT estime qu'il n'est donc pas opportun d'envisager actuellement le retrait du système XML. En effet, sans la disponibilité du système XML, les opérateurs alternatifs n'ont aucune option efficace et rapide si des défaillances du système venaient à entraîner une indisponibilité du service. Ce n'est qu'au moment où la solution *Open Calendar* aura prouvé son efficacité auprès des opérateurs alternatifs que Belgacom pourra soumettre à l'IBPT, conformément à son obligation d'accès, une demande de retrait du système MTS. Dès réception de cette demande, l'IBPT analysera l'impact du retrait du système MTS sur l'ensemble des opérateurs alternatifs.

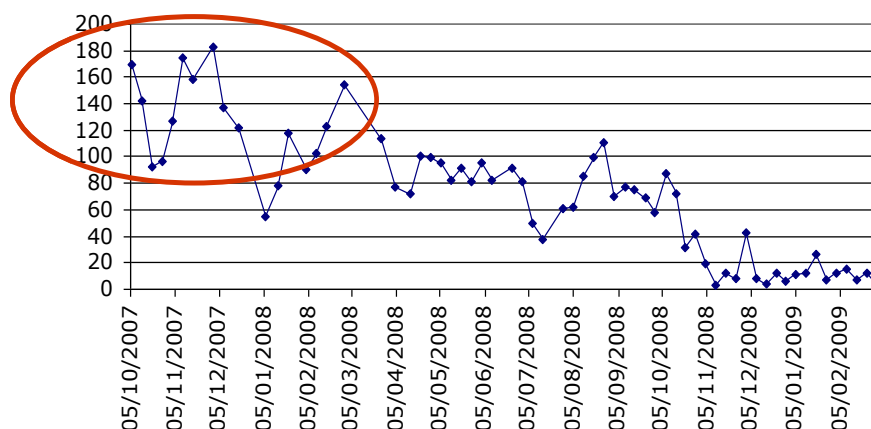
⁶⁸ En mai 2007, Belgacom a lancé un nouveau système informatique (appelé PILA) pour le provisioning, dans le cadre duquel une série de bugs ont entraîné une escalade des délais de livraison de nouvelles commandes. Suite aux problèmes liés aux logiciels, un pourcentage restreint de demandes entrantes n'a pas pu être traité ou a encouru un important retard. L'Institut a alors suivi la situation de près par le biais de réunion de suivi supplémentaires.

Belgacom reconnaît elle-même qu'il y a eu de sérieux problèmes à partir d'avril 2007, la période la plus grave étant les deux premiers mois qui ont suivi l'introduction de PILA. Belgacom prétend que pratiquement tous les problèmes avaient été résolus en octobre 2007 mais la réalité vient clairement le contredire. Le graphique ci-dessous montre qu'en mars 2008 (c.-à-d. près d'un an après l'introduction de PILA), les OLO subissaient toujours de sérieux désagréments. La persistance d'une war room de Belgacom spécialement prévue à cet effet bien après la prétendue résolution du problème en octobre 2007 le confirme également.

Le « chaos total dans les messages XML pendant des mois » après le lancement du nouveau système de provisioning PILA en 2007 a été maîtrisé par Belgacom grâce à la création d'une « war room » entre juin 2007 et février 2008 et en résolvant les bugs.

Le pourcentage limité de commandes bloquées avait toutefois un impact considérable sur les moyens des opérateurs alternatifs étant donné qu'ils devaient faire appel à du personnel supplémentaire pour assurer le suivi de ces problèmes. Les OLO subissent également un préjudice en termes d'image étant donné que ce type de commandes traîne pendant plusieurs mois même s'il s'agit d'un pourcentage restreint.

La figure ci-dessous montre le nombre d'ordres *Wholesale* ayant été bloqués après le démarrage de PILA. Les valeurs en ordonnée (axe vertical) sont données en nombre d'ordres par semaine.



Conclusion de l'IBPT

177. Sur la base des arguments détaillés ci-dessus, l'IBPT refuse donc d'autoriser actuellement un calendrier pour le retrait du système MTS. En d'autres termes, Belgacom doit permettre aux opérateurs alternatif d'utiliser le système MTS 1.0 jusqu'à une décision ultérieure de l'IBPT. Dès lors que Belgacom fera une nouvelle demande pour le retrait du système MTS, l'IBPT en informera les opérateurs alternatifs suffisamment tôt à l'avance.
178. L'IBPT autorise toutefois Belgacom à lui soumettre à approbation sa demande d'imposer aux opérateurs alternatifs de mettre en œuvre la version MTS 2.6 si et seulement si le renouvellement des certificats dans la version MTS 1.0 s'avérait problématique. Dans ce cas, Belgacom doit également respecter la période de notification prévue par les offres de référence de sorte à permettre aux opérateurs alternatifs de disposer de suffisamment de temps pour s'y conformer.

5.3 EXTENSION DE L'OC AUX PROCESSUS REPAIR ET AMEND

Problématique

179. Durant les pré-consultations relatives à *Open Calendar* et à la révision des offres de référence, les opérateurs alternatifs (OLO) ont demandé de pouvoir bénéficier d'un système similaire à OC pour les processus *Repair* – sections 6, 9, 10 et 10 respectivement des annexes P&O des offres BRUO, BROBA ADSL, BROBA SDSL et WBA VDSL2 – et *Amend* – paragraphes 36, 59, 39 et 71 des annexes P&O des mêmes offres de référence que *Repair* –, c'est-à-dire un système permettant aux opérateurs alternatifs de définir une date appropriée conjointement avec leurs clients.

Analyse de l'IBPT

180. Sur la base de la décision des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande⁶⁹, Belgacom doit fournir l'accès à un système de logiciel performant pour l'exécution des obligations opérationnelles.

⁶⁹ <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3540&lang=fr>.

181. L'ensemble des outils IT mis actuellement à la disposition des opérateurs alternatifs dans la phase de *Provisioning* ne permet pas à ceux-ci d'être rapides et efficaces lors d'une demande de modification de la date préalablement choisie (*Amend*), conjointement avec leur client. Le système *Open Calendar* n'apporte aucune solution sur ce point. A l'heure actuelle, qu'ils utilisent OC ou non, les opérateurs alternatifs ne peuvent modifier la date de rendez-vous que par l'intermédiaire d'un message AMEND XML. Cette procédure *Amend* a été contestée par les opérateurs alternatifs à de nombreuses reprises depuis l'introduction de PILA en 2007⁷⁰ au vu des nombreux *bugs* apparus dans le système utilisé jusqu'ici⁷¹. Lors de la consultation du 9 novembre 2010, un opérateur alternatif a indiqué encore faire face à des problèmes liés à cette procédure.
182. L'extension du champ d'application des *Open Calendars* rend le système de logiciel plus efficace. Cette adaptation permet en effet de réduire le nombre d'interactions manuelles pour déplacer ces visites chez le client, réduisant ainsi la charge de travail administratif de Belgacom et des opérateurs alternatifs. La procédure *Amend* faisant partie intégrante du processus de *Provisioning*, il est plus logique de combiner les procédures de réservation de date (*booking*) et de modification de date (*re-booking* = *Amend*) sur un seul et même système plutôt que d'imposer l'utilisation de deux procédures/systèmes IT totalement différents, d'autant plus que ces systèmes IT seront utilisés dans les deux cas par un seul et même canal (les vendeurs de première ligne – *frontend sales channels*).
183. En outre, le fait de pouvoir fixer plus rapidement un rendez-vous avec votre client donne une impression beaucoup plus professionnelle. Si ce système est uniquement possible pour le *Retail* et pas pour le *Wholesale*, cela donne un fameux avantage concurrentiel à Belgacom.
184. Lors de la consultation du 9 novembre 2010, Belgacom a fait valoir que la décision d'exclure *Amend* dans une première phase a été prise de commun accord avec la Platform lors de la réunion bilatérale du 15 mai 2009 et qu'elle a été formalisée dans le protocole IT du 23 décembre 2009. Cette décision est, selon Belgacom, basée sur les recommandations des standards IT liés aux cycles de développement. Par ailleurs, Belgacom indique avoir planifié l'introduction de la fonctionnalité *OC Amend* pour fin 2011. L'IBPT estime que cette planification semble raisonnable au vu de l'état actuel du déploiement d'*Open Calendar* chez les opérateurs alternatifs.

⁷⁰ Cf. note de bas de page relative à PILA à la section 167.

⁷¹ Les présentations préalables au lancement de l'audit opérationnel en 2008 ont montré les défaillances de la procédure *Amend*. Ainsi par exemple, il était fréquent qu'un message AMEND XML ne soit pas pris en compte par Belgacom et que l'installation s'effectue à la date de l'ordre initial et non à la date modifiée par le message AMEND XML provoquant ainsi une augmentation considérable des cas de clients absents.

185. Belgacom a également précisé que l'un des objectifs poursuivi par *Open Calendar* était de réduire le nombre de client absents (actuellement de l'ordre de 25%). Selon elle, une fois ce problème de clients absents résolu, la fonctionnalité *Amend* ne devrait plus représenter qu'un cas d'exception. L'IBPT ne partage pas cet avis notamment dans le cas des clients particuliers. En effet, il peut arriver qu'un client particulier ne puisse être présent le jour planifié pour des raisons personnelles ou professionnelles. Dans ce cas, il demandera à son opérateur de modifier la date du rendez-vous, ce qui nécessite l'exécution de la procédure *Amend*.
186. Pour sa part, la Platform a indiqué lors de la consultation du 9 novembre 2010 partager l'avis de l'IBPT du paragraphe 180 de cette consultation et elle estime que l'introduction du processus *OC Amend* doit être une priorité.
187. L'IBPT conclut que la procédure *Amend* est essentielle pour les opérateurs alternatifs et que, même s'il comprend la volonté de Belgacom de lancer en différentes phases les extensions du projet *Open Calendar*, les opérateurs alternatifs doivent pouvoir disposer aussi rapidement d'une procédure *Amend* efficace d'autant plus que celle-ci a été de nombreuses fois contestées par les opérateurs alternatifs et qu'un opérateur alternatif indique lors de sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010 encore constater des problèmes. Dès lors, pour répondre à cette nécessité, l'IBPT estime que Belgacom doit s'engager formellement sur l'introduction d'*OC Amend* pour fin 2011.
188. L'IBPT note enfin que le rapport Deloitte du 21 février 2011 indique formellement que cette extension pour *Amend OC* est dans l'étape finale de la phase de faisabilité. L'IBPT estime donc raisonnablement qu'au moment de l'entrée en vigueur de la présente décision, la conception de ce projet aura déjà démarré.
189. Les rendez-vous pour *Repair* sont cependant organisés d'une autre manière que pour le *Provisioning* étant donné que le *Repair* implique une autre expertise que le *Provisioning*. Le projet DARE⁷² répond en grande partie à la demande du marché pour un système complémentaire de *Repair* : lorsqu'un opérateur alternatif veut ouvrir un *repairticket* dans l'outil *e-TroubleShooting* accompagné d'une visite technique, un rendez-vous est automatiquement réglé avec le client via un système d' *online booking* réservation, en fonction des données communiquées par le client.

Conclusion de l'IBPT

190. En ce qui concerne le processus *Repair*, une alternative valable a été mise en œuvre dans la *software release* du projet DARE en octobre 2010. L'IBPT estime qu'il est actuellement encore trop tôt pour évaluer l'efficacité de ce système.

⁷² Le projet DARE (Diagnostic Analysis and Recovery Engine) a été présenté à l'IBPT le 11 juin 2010. Ce projet vise à fournir aux opérateurs BRxx/WBA de nouvelles fonctionnalités concernant le processus *repair*.

191. Pour le processus *Amend*, il est essentiel d'appliquer le système *Open Calendars* pour pouvoir adapter la date d'une visite chez un client. Sur la base des indications de Belgacom, l'IBPT lui demande d'inclure formellement la fonctionnalité *OC Amend* dans la *software release* d'octobre 2011⁷³. L'IBPT juge cette date raisonnable puisqu'elle résulte d'une intention initiale de Belgacom.
192. Enfin, cette procédure sera détaillée dans une section spécifique, laissée au choix de Belgacom, des annexes P&O des diverses offres de référence.

⁷³ Sachant que Belgacom a indiqué son intention de lancer *OC Amend* pour fin 2011 et que la dernière *software release* de 2011 est en octobre de la même année.

6 ORDERING ET PROVISIONING

193. Dans un souci de simplification, l'IBPT a regroupé dans la présente section le processus de commande (*Ordering*) et le processus d'installation (*Provisioning*).
194. Le processus de commande (*Ordering*) permet à l'opérateur de demander à Belgacom l'installation d'une ligne spécifique. Il est décrit dans les documents *Main Body* et dans les annexes *Planning & Operations* des diverses offres de référence.
195. Le processus d'installation (*Provisioning*) est la procédure mise en œuvre pour réaliser l'installation de la ligne commandée. Ce processus n'apparaît dans aucun document des offres de référence, ni dans aucun renvoi dans ces dernières vers un document sur le site Internet sécurisé de Belgacom. L'IBPT déplore ce manque de transparence. Sans description générale des travaux exécutés par Belgacom, et plus particulièrement ceux exécutés par les techniciens, l'IBPT estime qu'il est extrêmement difficile pour les différents acteurs du secteur d'évaluer le champ d'un ordre de commande, voire même d'éviter les risques liés aux interprétations de ces derniers. Le processus *Provisioning* est un processus opérationnel crucial dans la chaîne de fourniture d'un service d'accès large bande au client. Ce processus est par ailleurs fréquemment controversé par les opérateurs alternatifs. L'IBPT estime donc qu'une amélioration notable de la transparence au regard des procédures et des règles suivies dans le processus de *Provisioning* permettra d'éviter les erreurs d'interprétation de chaque partie mais également d'améliorer l'efficacité globale du processus.
196. Plus largement également, l'IBPT estime que de nombreuses procédures des processus *Ordering* et *Provisioning* font preuve d'un manque avéré d'informations quant à leur mise en œuvre ainsi qu'aux logiques de décisions auxquelles elles sont soumises. Ainsi par exemple, comme présenté dans la consultation du 9 novembre 2010 ainsi que dans la présente décision, les opérateurs alternatifs doivent faire face à un manque d'information concernant le blocage des ordres de commande, le changement des références (CID) de lignes ou encore concernant les ordres de travail exécutés par le technicien de Belgacom. Cette liste non exhaustive indique clairement une insuffisance de la part de Belgacom à détailler et à préciser la mise en œuvre des processus et des procédures associées à ces processus.
197. Une information complète permettant à l'opérateur alternatif d'établir avec une garantie suffisante ses propres processus et/ou procédures est nécessaire. L'IBPT demande donc à Belgacom de proposer, sur base des offres approuvées par la présente décision, une révision des offres de références 6 mois après l'entrée en vigueur de la présente décision dans laquelle elle détaille et formalise davantage les processus, les procédures et les arbres (ou logiques) de décisions qui y sont associées. L'IBPT attend également de Belgacom qu'elle introduise le processus de *Provisioning* dans les offres de référence. Il note également que certaines procédures peuvent toutefois être publiées sur son site internet sécurisé. Un résumé ainsi qu'une référence à ces procédures doivent cependant exister dans les offres publiques de référence.

198. **Note importante** : certaines décisions de la présente section sont applicables également pour le processus de réparation (*Repair*). Ces cas sont explicitement indiqués en conclusion de chaque décision.

Note : sauf mention contraire, les renvois aux offres de référence mentionnés dans cette section se réfèrent aux versions adaptées par Belgacom dans le cadre OC et CT et envoyées à l'IBPT le 8 mars 2010. Une copie de ces versions est disponible à l'annexe D.1.

6.1 INSTALLATIONS DÉFECTUEUSES

Problématique

199. Lorsque Belgacom effectue une intervention qui s'avère être inutile puisque la faute est attribuable à l'opérateur alternatif, une compensation dénommée *Wrongful Repair* est prévue dans les annexes *Pricing & Billing* des offres de référence. Par contre, lorsqu'une installation défectueuse a été réalisée par Belgacom, aucune compensation au bénéfice d'un opérateur alternatif n'est prévue dans ces mêmes offres de référence.
200. Les opérateurs alternatifs estiment donc que des compensations devraient exister pour les installations défectueuses car de ce fait, ils doivent également supporter des coûts supplémentaires (suite à des interventions techniques et administratives supplémentaires) et leur image s'en trouve ternie. Aussi ces compensations devraient-elles fonctionner dans les deux sens.

Analyse de l'IBPT

201. Lorsqu'une installation de ligne effectuée par Belgacom s'avère être non fonctionnelle, l'opérateur alternatif concerné est dans l'obligation d'effectuer tout d'abord des tests sur les équipements qu'il a lui-même déployés sous peine que Belgacom qualifie la requête de *Wrongful Repair Request* lorsque le problème trouve son origine chez l'opérateur alternatif. Si le *Wrongful Repair* est justifié, les annexes *Pricing & Billing* des offres de référence prévoient une compensation y afférent⁷⁴. Cette compensation a pour objectif de compenser Belgacom pour les interventions inutiles qu'elle aurait effectuées.

⁷⁴ Selon les annexes *Pricelist and Billing* des offres de référence, le *Wrongful Repair Request* est facturé 104,61€ à l'opérateur alternatif.

202. Lorsque le problème est lié à une mauvaise installation dont la responsabilité incombe à Belgacom, l'opérateur alternatif a dû supporter des coûts administratifs et techniques de manière similaire à Belgacom dans des cas de *Wrongful Repair*. En effet, l'opérateur alternatif a dû utiliser et éventuellement déplacer de la main d'œuvre technique pour effectuer les tests dont il est obligé de fournir les résultats. Il a dû également affecter de la main d'œuvre administrative pour signifier le problème à Belgacom et en assurer un suivi. Un des opérateurs alternatifs a par ailleurs indiqué lors de la consultation du 9 novembre 2011 que les installations défectueuses sont généralement découvertes lorsque son propre technicien se rend chez le client, traduisant bien les coûts engendrés chez les opérateurs alternatifs.
203. L'IBPT reconnaît qu'une bonne expérience clients pour les clients des opérateurs alternatifs dépend de la collaboration professionnelle entre Belgacom et l'opérateur alternatif en question. Par conséquent, bien que l'absence de barrières opérationnelles sous la forme de processus opérationnels inefficaces de Belgacom soit nécessaire pour que les opérateurs alternatifs puissent servir correctement leurs clients, ce n'est pas suffisant en soi. La qualité du service dépend de l'efficacité des deux parties.
204. Néanmoins, aucune compensation n'est prévue pour l'opérateur alternatif dans le cas d'une installation défectueuse résultant d'une erreur de Belgacom contrairement à une erreur résultant de l'opérateur alternatif. L'opérateur alternatif subit en effet une dégradation non maîtrisée de son image de marque vis-à-vis des consommateurs lorsqu'il s'agit d'une faute de Belgacom puisqu'il n'en est pas responsable. Toute installation défectueuse entraîne *de facto* un plus long délai d'installation car cette dernière n'a pu être exécutée à la date initialement prévue. Le client final devra probablement dans ce cas convenir d'une nouvelle date de visite, lui imposant de prendre éventuellement un jour de congé supplémentaire. Si ces inefficacités venaient à se répéter, il est logique de penser que la perception des consommateurs s'en trouverait affectée, réduisant le potentiel d'attractivité des opérateurs alternatifs sur le marché de la fourniture de services de télécommunication.
205. Ensuite, l'IBPT observe que Belgacom facture l'installation⁷⁵ et la location de la ligne dès le moment où le message DONE XML est transmis à l'opérateur alternatif, indépendamment de l'état de fonctionnement de la ligne. Dès lors, lorsque la ligne s'avère être défectueuse, l'opérateur alternatif doit demander une intervention en réparation⁷⁶. Pendant toute cette période, la ligne n'est pas opérationnelle alors que l'opérateur est dans l'obligation de payer la redevance de location de ligne (*rental fee*).
206. Sur la base des éléments énoncés ci-avant, l'IBPT estime que l'introduction d'une compensation spécifique pour installation défectueuse dans le chef de Belgacom est absolument nécessaire.

⁷⁵ Belgacom a confirmé cette procédure lors de la réunion bilatérale du 23 mars 2011.

⁷⁶ L'IBPT note que la demande d'intervention est davantage compliquée lorsqu'elle demandée dans les 24 heures suivant l'installation. En effet, une mise à jour différée des bases de données dans les systèmes de *Repair* empêche les opérateurs alternatif de créer un *Trouble Ticket* dans l'outil *e-TS*.

207. Dans sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010, Belgacom a indiqué estimer que ces compensations pour installations défectueuses sont non justifiées puisque le niveau *First Time Right* est, selon elle, élevé. Elle condamne également la position de l'IBPT d'instaurer une telle compensation car elle estime que cette mesure rendrait la position des opérateurs alternatifs plus confortable vis-à-vis de la sous-traitance. Belgacom indique également qu'un des opérateurs alternatifs abuse de ces *Wrongful Repair* particulièrement dans le cas des ISLA, et principalement le soir. Elle note aussi que les risques d'installation défectueuse liés à l'installation de type *Do-It-Yourself* ont été acceptés par la Platform 2008. Belgacom clame qu'il est vraiment nécessaire d'imposer des obligations aux opérateurs alternatifs pour éviter les *Wrongful Repair* et *Customer Absent*. Enfin, Belgacom regrette l'instauration d'une double compensation (une installation défectueuse serait soumise à une première compensation alors que la procédure de réparation est déjà soumise à un SLA contraignant et affirme que dans ce cas si l'IBPT a l'intention d'instaurer une telle compensation en faveur des opérateurs alternatifs, Belgacom indique que le paiement de compensations qui, selon elle, n'a encore jamais été réclamé par Belgacom aux opérateurs alternatif va commencer à être exigée.
208. L'IBPT ne nie pas que le niveau de *First Time Right* peut être élevé, toutefois il ne serait pas cohérent que toute erreur engendrée par un opérateur alternatif le contraigne davantage alors que Belgacom serait libre de toute erreur. La compensation visée ici se veut être d'une part un incitant à une amélioration du processus de *Provisioning* mais elle veut d'autre part assurer des conditions équivalentes, conformément au principe de non-discrimination, entre Belgacom et les opérateurs alternatifs.
209. En ce qui concerne l'abus par l'un des opérateurs alternatifs, l'IBPT ne comprend pas la position de Belgacom puisque le ISLA est un service à faible volume⁷⁷ et qui lui est rémunéré par une redevance élevée et actuellement non orientée sur les coûts. Par ailleurs, les *Wrongful Repair* sont également compensés par une redevance incitant l'opérateur à ne pas en abuser. L'IBPT estime que Belgacom associe intimement les notions de ISLA et de *Wrongful Repair* alors qu'elles sont facturées à l'opérateur alternatifs de manière totalement distinctes. Par ailleurs, Belgacom est rétribuée au moins à la valeur du coût subi, que ce soit pour le ISLA ou pour le *Wrongful Repair*. Elle ne subit donc aucune perte opérationnelle.

⁷⁷ L'Improved SLA (ISLA) est un service rémunéré, non orienté sur les coûts, dans le but d'obtenir une qualité de service élevée. Vu son coût, ce service est par nature à faible volume. Il est principalement utilisé lors de services aux entreprises.

210. En ce qui concerne l'instauration de la double compensation, l'IBPT estime que Belgacom mélange de nouveau deux notions différentes. La compensation pour installation défectueuse traite de la qualité de l'installation alors que le *SLA Repair* traite de la rapidité avec laquelle la réparation⁷⁸ sera effectuée. Par ailleurs, l'IBPT observe que si Belgacom effectue une mauvaise installation, l'impact est établi (dégradation de l'image de marque de l'opérateur alternatif, le client ne dispose pas de sa connexion pendant une durée plus importante, ...). Par après, si la réparation de cette mauvaise installation se fait à une date au-delà des limites prévues par le SLA, l'impact sur le client final est d'autant plus important (le temps d'attente du client est encore allongé). Ainsi donc, si Belgacom effectue des installations défectueuses et qu'elle réalise la réparation dans le SLA prévu, les opérateurs alternatifs ne peuvent prétendre au paiement que d'une seule compensation. Il est donc logique de conserver ces deux compensations.
211. L'IBPT prend note également que, suite à la réaction de Belgacom montrant son intention d'exiger le paiement de compensations non encore facturées, cette dernière a mis son intention à exécution. Ceci a été confirmé par Belgacom dans son e-mail du 30 mars 2011⁷⁹ ainsi que par plusieurs opérateurs alternatifs comme mentionné dans le paragraphe suivant. Ainsi, dès le moment où Belgacom exige le paiement de toutes les compensations prévues par les offres de référence, il y a lieu d'exiger immédiatement des conditions non-discriminatoires entre Belgacom et les opérateurs alternatifs. L'IBPT estime donc que les offres de référence doivent par conséquent contenir une compensation pour installation défectueuse pour laquelle Belgacom est directement responsable.

⁷⁸ L'IBPT rappelle que cette réparation n'aurait pas dû avoir lieu.

⁷⁹ Extrait de l'e-mail de Belgacom du 30 mars 2011 : « Comme communiqué dans notre courrier du 5 novembre 2010, le « Bill Review Board » (contrôle a priori des factures) mis en place par la division Wholesale (« CWS ») en septembre 2009 a évolué, à partir du 2^{ème} trimestre 2010, vers un modèle de « Revenue Assurance » plus élaboré, mettant la priorité et le focus sur les transactions BRUO et BROBA et visant à mesurer la qualité de la facturation de bout en bout.

Il est ressorti de ce processus de « Revenue Assurance » sur le BRxx qu'un certain nombre de charges non récurrentes (« one-time fees ») reprises dans les offres de référence n'étaient pas facturées:

- Cancel Light
- Client Absent
- Change Date (amend)
- Co-ordinated moves

Dès lors que les offres de référence sont plutôt claires sur ces charges, CWS a commencé à les facturer depuis janvier 2011. »

212. L'IBPT s'est interrogé sur les différentes compensations réclamées par le passé par Belgacom ainsi que celles réclamées depuis janvier 2011. C'est pourquoi, l'IBPT a transmis le 20 mai 2011 une liste de questions à divers opérateurs alternatifs. Cinq opérateurs alternatifs y ont répondu⁸⁰. Le résumé des réponses ainsi qu'une analyse de ces données sont fournis à l'Annexe A. A travers les données reçues, l'IBPT observe de manière générale que, contrairement au tableau élaboré par Belgacom aux pages 5 et 81 de sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010, Belgacom a déjà réclamé par le passé des compensations pour clients absents. Aujourd'hui Belgacom réclame davantage de compensations et ce de manière plus systématique. L'IBPT observe également une divergence entre la facturation réelle des redevances et la facturation théorique qui devrait résulter de leur définition dans les offres de références. Cette divergence amène Belgacom à facturer des compensations non-dues, à réclamer des compensations dont l'erreur trouve son origine chez elle et à réclamer de manière rétroactive ces compensations jusqu'à 6 ans avant. L'ensemble de ces exemples démontre, selon l'IBPT, le caractère erroné des tableaux des pages 5 et 81 de la réaction de Belgacom à la consultation du 9 novembre 2010. Les exemples montrent également que Belgacom réclame des compensations qui devraient être non dues. Ceci justifie dès lors le caractère raisonnable de l'instauration d'une nouvelle compensation pour installation défectueuse à l'avantage des opérateurs alternatifs.
213. En ce qui concerne le montant de cette nouvelle compensation pour installation défectueuse dans le chef de Belgacom, celui-ci doit être, selon l'IBPT, suffisamment élevé pour compenser d'une part les coûts engendrés chez les opérateurs alternatifs mais aussi pour compenser les dégradations immatérielles (image de marque) subies. C'est ainsi que dans une première approche, l'IBPT juge qu'une compensation égale au montant de l'installation est raisonnable. Belgacom a réagi lors de la consultation du 9 novembre 2010 en disant que ce montant n'était absolument pas représentatif du préjudice subi car le montant varie d'un produit à l'autre. Mobistar estime, pour sa part, que le montant est insuffisant car il ne couvre pas tous les coûts engendrés. L'IBPT conserve toutefois sa décision car ce montant est de nature à inciter Belgacom à améliorer davantage le niveau de *First Time Right*. Il note toutefois que ce montant sera analysé lors de la prochaine révision du modèle de coûts. D'autre part, si comme Belgacom l'a précisé, *le Non First Time Right* ne constitue pas en réalité un volume important, le volume financier sera donc faible. L'impact sur Belgacom devrait donc être extrêmement faible à l'inverse de l'impact positif sur le marché de la large bande qu'une telle mesure apporterait. L'IBPT note également qu'il estime que l'objectif visé est essentiellement une incitation à une amélioration de l'efficacité.
214. L'IBPT note également que la problématique des installations défectueuses dès la première installation (*Non First Time Right Installation*) a déjà été soulevée lors de l'audit opérationnel exécuté en 2008 à la demande de l'IBPT mais ne semble pas avoir diminué depuis lors.

⁸⁰ Les opérateurs alternatifs ont répondu en détaillant les cas réels de facturation de ces redevances uniques. Les données transmises à l'IBPT ont été aussi illustrées d'exemples d'ordres de commandes (par l'intermédiaires de messages XML) ainsi que des factures reçues par l'opérateur concernant ces ordres de commande.

215. Enfin, Belgacom a réagi également sur le montant des compensations pour *Wrongful Repair* et *Customer Absent*. L'IBPT indique que Belgacom peut faire une nouvelle proposition dans le cadre de la révision du modèle de coûts. Ceci n'est toutefois pas abordé dans la présente décision.

Conclusion de l'IBPT

216. L'IBPT décide d'imposer à Belgacom l'introduction d'une compensation pour mauvaise installation. Cette compensation sera dans tous les cas traduite par la gratuité de l'installation de la ligne lors d'une installation défectueuse dont la responsabilité est dans le chef de Belgacom. Cette compensation sera intégrée dans les annexes *Pricing & Billing* des différentes offres de référence.

6.2 ANNULATIONS APRÈS LES CONTACTS DE BELGACOM AVEC LES CLIENTS DES OLO

Problématique

217. Afin de limiter les cas de « *client absent* », Belgacom a décidé d'appeler les clients deux jours avant la date de l'installation. Toutefois, les opérateurs alternatifs (OLO) craignent que Belgacom persuade le client d'annuler sa commande lors de cet entretien téléphonique.

Analyse de l'IBPT

218. Depuis 2008, Belgacom a mis en place un nouveau processus d'*Appointment Rebooking* lors d'une installation de ligne. Deux jours avant la date prévue d'installation, le département IDC⁸¹ (*Integrated Dispatching Center*) de Belgacom contacte le client pour confirmer le rendez-vous ou le déplacer. Dans le dernier cas, l'opérateur alternatif reçoit un message HOLD XML l'avertissant de ce changement.
219. Belgacom précise que les scripts suivis par IDC ont été présentés à la Platform en 2009. Elle précise par ailleurs que pour tout appel non établi, la procédure d'installation continue.
220. Dans le cadre de l'audit opérationnel de Belgacom réalisé par l'IBPT, il a été constaté qu'entre 15 et 20 % des entretiens téléphoniques avec des clients des OLO menaient à une annulation. L'impact sur les opérateurs alternatifs est alors considérable, vu que ces clients sont souvent définitivement perdus.

⁸¹ Selon Belgacom, il s'agit d'un département purement technique et sans objectif commercial. Ce département est désormais appelé CDC au sein de Belgacom.

221. L'IBPT estime que ces annulations ne peuvent pas être validées unilatéralement par Belgacom sur la base d'une conversation téléphonique, en particulier puisque les opérateurs alternatifs ne sont pas en mesure d'intervenir. S'il devait y avoir un malentendu suite auquel le client finit par quand même confirmer la commande, l'opérateur alternatif doit recommencer tout le processus et en fin de compte, la commande sera facturée deux fois. L'IBPT estime également que l'interdiction d'annuler unilatéralement est également valable pour toute autre forme de contact avec le personnel de Belgacom (p.ex. lorsque le client refuse l'accès au technicien).
222. Dans la consultation du 9 novembre 2010, Belgacom craint que l'obligation imposée par l'IBPT soit utilisée à des fins de filtrage des clients victimes de ventes forcées. L'IBPT ne comprend pas en quoi le transfert du client vers l'opérateur alternatif est une forme de filtrage.
223. Belgacom a également minimisé, lors de la consultation du 9 novembre 2010, les 15-20% établis par l'audit opérationnel en indiquant qu'en réalité cela ne correspondait qu'à 7,19% de l'ensemble des ordres de commande. Le pourcentage mentionné par Belgacom se réfère au nombre total d'ordres de commande alors que les 15-20% établis lors de l'audit se réfèrent au nombre d'appels ayant été répondus. L'IBPT rejette la réaction de Belgacom car les 7,19% ne sont en aucun cas représentatifs des cas d'annulation puisque sans appel téléphonique de la part de Belgacom il est logique que le client ne puisse pas annuler sa commande par téléphone. La prise en compte des appels non répondus minimise l'impact réel des appels sur le client et en dégrade ainsi la représentativité. Le cas d'exemple hypothétique suivant illustre les propos précédents : imaginons que Belgacom décide de ne contacter qu'un client sur cinq, que chaque appel soit répondu et qu'à chaque appel le client annule sa commande, il est logique de dire que 100% des appels répondus conduisent à une annulation et que cette valeur de 100% est représentative de l'impact du processus de Belgacom sur le client. Par contre, les 20% pris comparativement aux ordres de commande (c'est-à-dire un client sur cinq appelé et annulant sa commande) ne sont pas représentatifs puisqu'ils résultent, dans le cas hypothétique analysé, du choix de Belgacom. En conclusion, les 15-20% établis par l'audit opérationnel sont représentatifs de l'impact direct du processus de Belgacom sur le client, à l'inverse des 7,19% qui ne le sont pas.
224. Depuis la software release du 13 mars 2010, il est possible qu'un opérateur alternatif mentionne la marque que le personnel technique doit utiliser lors de ses contacts avec le client final. Il est plus efficace que Belgacom confirme les rendez-vous avec les clients finals. Toutefois, il faut de toute façon éviter de déconcerter le client, celui-ci ne connaissant que la marque qu'il choisit. Tout risque de confusion sera écarté si Belgacom se présente au client comme suit: « Belgacom au nom de... ». Aussi l'IBPT attend-il de Belgacom qu'elle mentionne correctement la marque de l'opérateur alternatif concerné lors des contacts avec les clients.

225. L'IBPT estime que lorsque le client émet le souhait d'annuler sa commande, Belgacom doit transférer cette information à l'opérateur alternatif par l'intermédiaire par exemple d'un message HOLD XML. L'IBPT pense toutefois que les modalités exactes de cette procédure ainsi que ses exceptions (p.ex. un client qui refuse de manière répétée) nécessitent une discussion avec les opérateurs alternatifs. Il est opportun de demander à Belgacom de formuler une proposition qui sera ensuite discutée au sein des groupes de travail mentionnés au début de ce document.
226. Lors de la réunion bilatérale du 23 mars 2011, Belgacom a indiqué avoir commencé à réfléchir à une procédure similaire par l'intermédiaire de son projet dénommé « *Remapping*⁸² ». La décision établie ici semble donc raisonnable et il est également raisonnable d'imposer à Belgacom de rédiger une proposition rapidement.

Conclusion de l'IBPT

227. Compte tenu de l'impact important sur le secteur, l'IBPT est d'avis que Belgacom devra fournir une proposition d'adaptation de la procédure suivie lorsqu'un client refuse l'installation ou souhaite annuler l'installation. Cette proposition doit tenir compte du fait que Belgacom ne peut plus annuler unilatéralement la commande et qu'elle doit réorienter le client auprès de l'opérateur alternatif concerné. Elle doit en outre tenir compte de cas d'exceptions tels que les cas de clients refusant à plusieurs reprises l'installation.
228. Cette proposition sera ensuite planifiée et discutée dans les groupes de travail opérationnel mis en place par l'IBPT.

6.3 BLOCAGE DES ORDRES DE COMMANDE

Problématique

229. Il arrive parfois qu'un ordre de commande soit refusé avec le message « *another request is pending* ». Ceci signifie qu'une autre action a déjà été demandée pour la même ligne, mais n'a pas encore été complètement exécutée. Outre cette réponse succincte, aucune information supplémentaire n'est donnée quant au motif du refus. Un opérateur alternatif ne peut donc pas annuler une commande tant qu'elle n'a pas été installée, puisque dans ce cas, la ligne est bloquée par « *another request is pending* », ce qui est plutôt inefficace.

⁸² Révision du *mapping* du flow HOLD/REJECT en *provisioning*.

Analyse de l'IBPT

230. Lorsqu'une commande concernant une ligne donnée est en cours d'exécution au sein des systèmes de Belgacom, les autres ordres envoyés pour cette même ligne sont refusés par Belgacom avec le message d'erreur « *Another Request is Pending* ». Ce message peut traduire l'exécution en cours d'une commande au niveau *Retail* (c.-à-d. sur le service voix) ou d'une commande sur le service large bande. Cette problématique semble résulter d'une limitation du système de commande de Belgacom qui ne peut traiter qu'une commande à la fois. La division *Retail* de Belgacom est aussi soumise, selon cette dernière, à ces limitations.
231. L'IBPT a observé que l'opérateur alternatif ne peut débloquer l'ordre puisque seul l'utilisateur final peut modifier/annuler l'ordre. Seule Belgacom a la possibilité de parachever manuellement une terminaison bloquée lorsque l'opérateur alternatif a recours à une escalade.
232. Cette problématique a été déjà soulevée par les opérateurs alternatifs en 2008 lors des réunions de démarrage de l'audit opérationnel effectué par Analysys Mason et Solucom à la demande de l'IBPT. Suite au manque de solution apportée par Belgacom à cette problématique, l'IBPT a décidé de l'inclure dans la consultation du 9 novembre 2010.
233. Lors de sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010, Belgacom a réagi sur les raisons des *pending orders*. Selon elle, ils ne représentent qu'une infime partie (1%) du volume de commandes, et que dans 68% de ces cas la responsabilité des opérateurs alternatifs est, selon elle, engagée. Belgacom indique avoir informé les opérateurs alternatifs sur les raisons des *pending orders* et elle précise que tout opérateur peut contacter le *helpdesk* LLU CAR pour de plus amples informations.
234. De son côté, Mobistar, lors de cette même consultation, relativise les données de Belgacom en précisant qu'il s'agit de [confidentiel] à [confidentiel] du volume *with voice/shared pair*. L'impact est donc selon elle non négligeable. Elle indique par ailleurs qu'il est nécessaire d'escalader⁸³ le problème pour obtenir une réponse. Il semble toutefois, selon elle, ne pas y être toujours répondu. Mobistar indique aussi s'interroger parfois sur les raisons du *pending order*. Ainsi certains ordres semblent être bloqués par exemple [confidentiel].
235. D'autres opérateurs alternatifs ont confirmé le manque d'information concernant les *pending orders* et plus particulièrement lors de *Cease* de ligne.

⁸³ L'escalade est une opération de dernier recours lorsque la demande au *helpdesk* n'aboutit pas à une solution. Elle consiste à remonter le problème à travers la hiérarchie au sein de Belgacom selon des règles définies.

236. L'IBPT a également observé que les opérateurs alternatifs ne sont pas au courant de la durée probable pendant laquelle l'ordre restera bloqué. Si l'opérateur alternatif n'a pas une visibilité précise de la durée pendant laquelle l'ordre restera bloqué, l'IBPT peut comprendre que certains opérateurs alternatifs relancent des ordres après un certain délai puisque ceux-ci peuvent raisonnablement supposer que l'ordre a été traité. Il est donc nécessaire de pouvoir permettre aux opérateurs alternatifs de disposer d'une indication sur la durée du blocage. Ainsi, dans une première approche, l'IBPT estime que Belgacom ne peut refuser les demandes d'informations complémentaires concernant le blocage par l'intermédiaire du *helpdesk* LLU CAR. Belgacom doit répondre en toutes circonstances à la demande des opérateurs alternatifs de connaître au minimum le type du blocage (p.ex. voix, données, adaptation réseau) et une date probable de déblocage de l'ordre. Lorsque Belgacom connaît avec précision la date à laquelle l'ordre sera débloqué⁸⁴, l'IBPT estime que celle-ci doit la fournir à l'opérateur alternatif lorsque l'opérateur alternatif la lui demande. L'IBPT juge cette approche raisonnable puisqu'elle n'implique aucune modification IT, qu'elle n'oblige pas la divulgation de données confidentielles et qu'elle permet à l'opérateur alternatif d'être plus efficace.
237. Par ailleurs, l'IBPT estime que ceci a des conséquences négatives pour les opérateurs alternatifs. De plus, l'impact est considérable puisque le blocage des ordres implique une mauvaise expérience pour le client et que le problème engendre de nombreuses manipulations manuelles inefficaces. L'audit réalisé par l'IBPT en 2009 a conclu qu'une analyse plus précise des ordres de Belgacom pourrait donc diminuer la combinaison moins efficace d'ordres parallèles.
238. Parallèlement, l'IBPT estime qu'une meilleure transparence concernant les ordres bloqués à l'égard des opérateurs alternatifs permettrait de minimiser cette problématique. L'accès aux informations cruciales mentionnées préalablement constitue déjà une option. L'IBPT estime que Belgacom doit également envisager de documenter clairement les cas de *pending orders* dans les offres de référence et d'en expliquer davantage les raisons. Cette mesure n'entraîne aucune adaptation IT. Elle ne nécessite qu'une adaptation des offres de référence et des processus suivis par les opérateurs du *helpdesk* LLU CAR. Elle est donc raisonnable. L'IBPT estime toutefois que cette documentation doit être suffisamment exhaustive de sorte que tous les cas envisageables, qu'ils soient généraux ou exceptionnels, y soient précisés et documentés.
239. Lors de sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010, Belgacom a indiqué être d'accord de documenter dans les offres de référence les cas de *pending order* qui peuvent bloquer un ordre d'un opérateur alternatif.
240. L'IBPT note pour information que des des factures ou des lignes impayées, désignées comme « *suspended* » pour les mauvais payeurs, ne sont pas des *pending orders* : la ligne n'est pas bloquée et l'ordre d'un opérateur alternatif ne sera pas refusé.

⁸⁴ L'IBPT note toutefois que cette date peut encore changer par exemple à cause du client.

Conclusion

241. La solution actuelle de Belgacom ne permet pas d'éviter les incompatibilités techniques.
242. Tout d'abord, l'exécution d'une analyse plus approfondie des ordres de commande par Belgacom peut diminuer la combinaison d'ordres incompatibles.
243. Ensuite, l'IBPT demande à Belgacom de présenter l'ensemble des ordres bloquant d'autres ordres de commande dans les section Ordering des annexes P&O des diverses offres de référence. L'IBPT demande que cette liste soit exhaustive et qu'elle contienne l'ensemble des cas possibles (cas exceptionnels compris). Par ailleurs, l'IBPT demande à Belgacom de détailler avec précision dans ces sections toutes les raisons qui pourraient justifier ces blocages. L'IBPT examinera cette justification de Belgacom.
244. Par ailleurs le helpdesk LLU CAR de Belgacom est obligé de fournir aux opérateurs alternatifs qui en font la demande, les indications suivantes :
- Le type de changement en cours (p.ex. voix, données)
 - La date à laquelle l'ordre sera exécuté, ou à défaut, lorsque celle-ci n'est pas connue, la date probable d'exécution

6.4 CHANGEMENTS DES RÉFÉRENCES UNIQUES DES LIGNES (CID)

Problématique

245. Les opérateurs alternatifs ne savent pas quand une identification de circuit (*Circuit Identifier* – CID) change. Ils n'étaient même pas au courant que le CID nécessaire figurait dans le message DONE XML et non dans le message VALIDATE XML.

Analyse de l'IBPT

246. L'identifiant de circuit (*Circuit Identifier* - CID) est un numéro unique donné à une ligne en fonction des produits qui se trouvent dessus. Le CID n'est pas l'identification de la paire de cuivre elle-même, mais l'identification unique d'une configuration qui doit être facturée à l'opérateur alternatif.
247. Le CID revêt une certaine importance puisqu'il doit être obligatoirement utilisé pour différentes applications. Les deux exemples les plus importants d'utilisation exclusive du CID sont :
- pour exécuter un PROVIDE CHANGE OWNER XML⁸⁵ sur ligne *raw copper/without voice* ;
 - pour créer un *Trouble Ticket* dans l'outil *e-Trouble-Shouting*⁸⁶ (e-TS)

⁸⁵ Cette opération consiste à transférer la ligne xDSL appartenant à un autre opérateur (Belgacom inclus) avec ou sans conversion du produit existant.

248. Ces deux exemples montrent la nécessité pour les opérateurs alternatifs de connaître avec précision et en tout temps les CIDs affectés aux lignes qu'ils exploitent ou non.
249. Selon Belgacom, le CID figure dans les messages VALIDATE XML et DONE XML, et le CID ne change pas entre ces deux messages (c'est-à-dire durant le processus de *Provisioning*). Toutefois, ce n'est que lorsqu'une autre paire est attribuée pendant le *Provisioning* que la spécification technique à utiliser (et non le CID) est celle du message DONE XML.
250. Auparavant, le CID changeait à chaque fois que l'installation était modifiée. Les règles sont désormais plus claires: changement du numéro de téléphone ou du produit, changement du propriétaire, conversion d'un produit en un autre (selon 35 cas différents). La CID ne change pas dans le cas d'un changement de paramètres VC, d'une conversion PSTN en ISDN ou d'un déménagement avec maintien du numéro de téléphone. Ces règles de changement du CID sont, selon la réaction de Belgacom à la consultation du 9 novembre 2010, déjà documentées dans la section « *Behavior of Attribution of CID numbers* » des documents « *XML Content Description* » relatifs à chaque offre de référence.
251. Belgacom a précisé également lors de cette consultation que le nouveau CID peut être généré par une action de l'utilisateur final (*auto-order*) ou par une action provenant de l'opérateur alternatif.
252. Après lecture de la section « *Behavior of Attribution of CID numbers* » des documents « *XML Content Description* », l'IBPT constate que malgré la présence de règles élémentaires, les informations que Belgacom a fournies lors de la consultation et exposées brièvement ci-avant sont déjà plus complètes⁸⁷ ; Belgacom précise davantage les messages XML susceptibles de contenir le nouveau CID. L'IBPT estime également que des indications manquent quant à la méthode suivie et les messages utilisés pour avertir les opérateurs alternatifs lors du changement du CID provoqué par des ordres qui ne sont pas générés par l'opérateur alternatif (en l'occurrence, les *auto-orders*). Dans un souci de transparence, l'IBPT estime qu'il est nécessaire d'expliquer davantage l'ensemble des messages susceptibles de contenir le nouveau CID et les moments ou les situations au cours desquels ils sont reçus.

⁸⁶ Outil utilisé dans le processus *Repair* permettant aux opérateurs alternatifs de notifier à Belgacom un problème sur la ligne.

⁸⁷ Il n'est par exemple pas précisé dans les règles élémentaires concernant le changement de CID que le CID ne change pas entre le VALIDATE XML et le DONE XML.

253. L'IBPT note pour information que lorsqu'un ticket de réparation est ouvert, les opérateurs alternatifs peuvent, depuis juin 2008, contrôler dans le *e-tool e-TroubleShouting (e-TS)* si le CID utilisé correspond à celui du client et de l'adresse en question. Cette vérification permet d'éviter les *Wrongful Tickets*. Par le passé, certains tickets de réparation étaient certainement dus au changement de CID dont l'opérateur alternatif n'avait pas conscience. La diffusion de l'information peut donc certainement être améliorée.

Conclusion de l'IBPT

254. L'IBPT estime que Belgacom doit mieux diffuser l'information concernant le CID. Dans le but d'améliorer la transparence, l'IBPT demande à Belgacom de détailler davantage la section « *Behavior of Attribution of CID numbers* » des documents « *XML Content Description* » de façon à permettre aux opérateurs alternatifs de comprendre facilement les messages XML susceptibles de contenir un nouveau CID ainsi que les moments ou les situations au cours desquels le CID peut être modifié. L'IBPT demande à Belgacom de distinguer et de détailler si nécessaire les cas des commandes générées par l'opérateur alternatif concerné des autres commandes sur lequel il n'a aucun contrôle.
255. De manière plus générale, afin d'assurer la transparence de cette information pour tout processus requérant le CID, une référence à la section « *Behavior of Attribution of CID numbers* » des documents « *XML Content Description* » sera faite dans les sections :
- 5.2.2.9. (*rush provisioning*), 6.1.6. (*repair request and feedback* pour *Raw Copper*) et 6.2.1.2. (*the beneficiary reports* pour *Shared Pair*) de l'offre de référence BRUO ;
 - 7.2.5. (*rush provisioning*) et 9.5. (*repair request and feedback*) de l'offre de référence BROBA ADSL ;
 - 7.2.5. (*rush provisioning*) et 10.2. (*fault reporting on BROBA II SDSL*) et 10.5. (*repair request and feedback*) de l'offre de référence BROBA SDSL ;
 - 7. (*feasability check*), 8.3.4. (*rush provisioning*) et 10.7. (*repair request and feedback*) de l'offre de référence WBA VDSL2.

6.5 MANQUE DE MISES À JOUR DES STATUTS DES COMMANDES DE COLOCALISATION ET DE TIE CABLING

Problématique

256. Selon les opérateurs alternatifs, le délai pour les commandes de *colocalisation*⁸⁸ et de *tie cabling*⁸⁹ est trop restrictif et les commandes doivent être envoyées par fax, ce qui est risqué et peu sûr.

⁸⁸ Colocalisation: le placement de matériel d'un opérateur alternatif dans les locaux de Belgacom.

⁸⁹ *Tie cabling* : le câble qui assure la connexion entre le MDF de Belgacom et l'appareil de l'opérateur alternatif (voir notre de bas de page numéro 94 à la page 66).

Analyse de l'IBPT

257. Les commandes ne sont faxées que deux fois par mois. Etant donné que l'opérateur alternatif ne peut pas savoir si le fax a bien été réceptionné et traité, il est parfois amené à envoyer le fax plusieurs fois. C'est pourquoi l'IBPT estime qu'une confirmation dans un délai relativement court est nécessaire. De façon à assurer plus de transparence à l'égard des opérateurs pendant le processus de commande, une communication devrait avoir lieu au sujet des dates d'installation planifiées dans les deux semaines qui suivent la réception du fax.
258. Belgacom a indiqué lors de sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010 qu'elle adapterait le processus comme demandé dans le projet de décision, à savoir une confirmation dans les 4 jours ouvrables et une communications dans les deux semaines après réception de la commande.
259. Par ailleurs, les opérateurs alternatifs ont demandé lors de la consultation du 9 novembre 2010 de pouvoir envoyer les commandes par e-mail plutôt que par fax en utilisant un formulaire sous forme de fichier Word ou Excel. L'IBPT ne voit aucune objection quant à l'utilisation de moyens plus modernes et plus simples de communication.

Conclusion de l'IBPT

260. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter sa procédure de sorte que la commande se fasse exclusivement par e-mail à l'aide d'une formulaire sous forme de fichier Word ou Excel. Dans le cas où un signature est nécessaire, une scanographie (*scan*) du document signé sera transmise par e-mail à Belgacom. Ensuite, cet e-mail sera confirmé dans les 4 jours ouvrables de la réception ensuite, la date d'installation prévue sera communiquée dans les deux semaines qui suivent la réception de l'e-mail.
261. Cette procédure sera décrite dans la section 4 (*Pre-provisioning of Infrastructure*) de l'annexe P&O de l'offre de référence BRUO.

6.6 NOTIFICATION DES VISITES DES TECHNICIENS

Problématique

262. Certaines installations ou réparations de lignes nécessitent une intervention d'un technicien chez le client final (p.ex. installation d'un NTP ou test de ligne). Dans ce cas, un rendez-vous est fixé à une date convenue avec le client (*Appointment Date*). Lorsque le rendez-vous est manqué vu l'absence du client à son domicile, un *Customer Absent* est acté par le technicien.
263. Les opérateurs alternatifs indiquent qu'ils ont très peu de visibilité quant au passage effectif du technicien lorsqu'un *Customer Absent* est acté par ce dernier.

Analyse de l'IBPT

264. Toute absence dudit client lors d'une installation nécessitant sa présence à son domicile empêche le technicien d'effectuer l'installation de la ligne. Dans ce cas, ce dernier acte un *Customer Absent*. A l'inverse, si le technicien ne s'est pas rendu au domicile du client, il acte un *Missed Appointment*. Dans le premier cas, la faute est attribuée à l'opérateur alternatif et une compensation peut être réclamée par Belgacom. Dans le deuxième cas, la faute est attribuée à Belgacom et une compensation peut être réclamée par l'opérateur alternatif.
265. Les opérateurs alternatifs contestent fréquemment les *Customer Absents* et donc la faute qui leur est attribuée car ils n'ont aucune visibilité quant au passage réel du technicien. Dès lors, de façon à assurer aux opérateurs alternatif une transparence totale quant au passage réel du technicien, et par conséquent de démontrer l'absence effective du client à son domicile, l'IBPT estime qu'un mécanisme de notification spécifique à l'égard du client⁹⁰ doit être mis en place. Ainsi par exemple, le dépôt d'une carte de visite, neutre d'un point de vue commercial, est une solution adéquate.
266. Dans sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010, Belgacom rappelle qu'un mécanisme d'appel téléphonique a déjà été mis en place de telle sorte que le client est contacté par le département IDC⁹¹ (*Integrated Dispatching Center*) de Belgacom deux jours avant l'intervention pour confirmer ou postposer la date. Belgacom indique par ailleurs que si l'appel n'a pas été établi, le processus de commande continue. Par ailleurs, un appel est également effectué par le technicien environ 30 minutes avant son intervention pour s'assurer de la présence du client. Si celui-ci ne répond pas au numéro de téléphone du client fourni par l'opérateur alternatif, le technicien se rend automatiquement au domicile.
267. L'IBPT constate toutefois qu'il existe des cas⁹² où il est probable que le client ne soit pas joignable (p.ex. lorsqu'il ne dispose pas d'un numéro de GSM, s'il a demandé au dernier moment à un voisin ou un parent d'être présent, s'il a débranché son poste téléphonique préalablement à l'intervention, ...). Le dépôt d'une carte de visite au domicile du client peut donc dans ce cas être également une bonne solution pour prouver le déplacement du technicien.
268. Lors de la réunion bilatérale du 23 mars 2011, Belgacom a indiqué qu'elle envisage à terme de supprimer cette procédure de contact téléphonique avec le client dès que le projet *Open Calendar* sera mis en œuvre auprès des opérateurs alternatifs. L'IBPT estime donc que si cette procédure venait à disparaître, le dépôt d'une carte de visite est donc plus que nécessaire à terme.

⁹⁰ Un mécanisme de notification du client absent à l'égard de l'opérateur alternatif existe déjà. Ce dernier reçoit un message HOLD XML précisant la raison pour laquelle l'installation a été postposée (en l'occurrence, le message envoyé ici est « *Customer Absent* »).

⁹¹ Aujourd'hui dénommé CDC.

⁹² En dehors des cas pour lesquels le numéro de contact est erroné ou sans messagerie active.

269. Enfin, Belgacom a indiqué lors de la consultation que le technicien dépose déjà aujourd'hui un avis de visite qui ne mentionne pas les numéros de contact du *Customer Care Retail* mais qui contient un logo Belgacom visible. Elle a indiqué également ne pas voir d'inconvénient à enlever le logo de la carte de visite en question. Lors du premier groupe de travail organisé au sein de l'IBPT le 26 mai 2011, l'ensemble des opérateurs alternatifs ont montré leur étonnement quant à cette affirmation de Belgacom puisqu'ils n'ont pas connaissance du dépôt d'une telle carte à l'heure actuelle. L'IBPT note par ailleurs que le modèle de carte que Belgacom mentionne ne contient que très peu d'indications quant à l'intervention qui devait être effectuée.

Conclusion de l'IBPT

270. Conformément au principe de transparence, afin d'assurer au client final un maximum de visibilité par rapport à la venue ou non d'un technicien, l'IBPT demande à Belgacom d'instaurer un système neutre de carte d'information à l'attention du client visité afin de l'informer que l'intervention n'a pas pu avoir lieu à cause de son absence.
271. Cette carte d'information sera dépourvue de tout signe commercial. Elle sera déposée à l'attention du client dans sa boîte-aux-lettres avec pour mentions la date et l'heure de la visite, la nature de l'intervention qui était prévue, le nom commercial de l'opérateur ayant demandé l'intervention ainsi qu'une mention l'invitant à contacter cet opérateur.
272. Cette obligation est applicable tant dans le cas d'une intervention en installation (*Provisioning*) que dans le cas d'une intervention en réparation (*Repair*).

7 REPAIR AND FAULT REPORTING

273. Le processus de réparation et de signalement d'incidents (*Repair and Fault Reporting*, en abrégé *Repair*), permet à l'opérateur de signifier à Belgacom un incident détecté sur la ligne et définit le cadre et les conditions dans lesquelles la réparation de la ligne est réalisée.
274. Similairement aux paragraphes introductifs de la section 6, l'IBPT estime que de nombreuses procédures du processus *Repair* font preuve d'un manque avéré d'informations quant à leur mise en œuvre ainsi qu'aux logiques de décisions auxquelles elles sont soumises. Ainsi par exemple, et de manière non exhaustive, l'IBPT a pu constater que les logiques de décision sous-jacentes à la procédure d'intervention DUO ne sont pas connues des opérateurs alternatifs.
275. Une information complète permettant à l'opérateur alternatif d'établir avec une garantie suffisante ses propres processus et/ou procédures est nécessaire. L'IBPT demande donc à Belgacom de proposer, sur base des offres approuvées par la présente décision, une révision des offres de références dans laquelle elle détaille et formalise davantage les processus, les procédures et les arbres (ou logiques) de décisions qui y sont associées 6 mois après l'entrée en vigueur de la présente décision. L'IBPT note également que certaines procédures peuvent toutefois être publiées sur son site internet sécurisé. Un résumé ainsi qu'une référence à ces procédures doivent cependant exister dans les offres publiques de référence.

Note : sauf mention contraire, les renvois aux offres de référence mentionnés dans cette section se réfèrent aux versions adaptées par Belgacom dans le cadre OC et CT et envoyées à l'IBPT le 8 mars 2010. Une copie de ces versions est disponible à l'annexe D.1.

7.1 MIGRATION DE *TIE CABLE* LORS D'UN DÉFAUT SUR UNE POSITION DU DSLAM

Problématique

276. L'offre de référence BRUO ne prévoit aucun processus permettant de migrer un client vers une autre paire du *Tie Cable*⁹³ lorsque la position sur un DSLAM est cassée et que la nouvelle position se trouve sur un autre DSLAM. Dans BRUO, ce n'est possible que via une procédure de *Cease and Provide*, décrite dans le BRUO P&O, §35. Cette procédure prive le client d'Internet pendant 2 semaines.

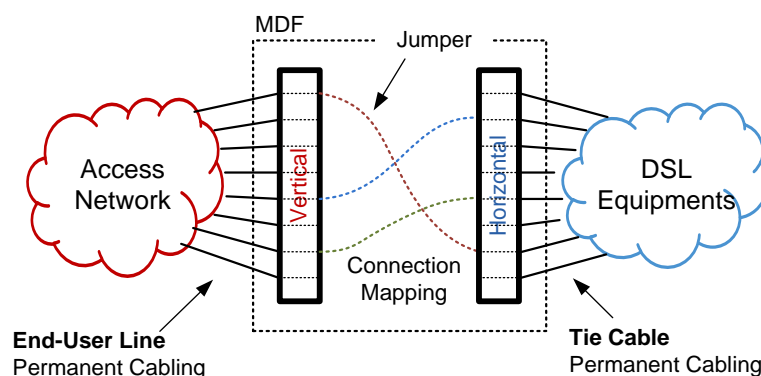
Analyse de l'IBPT

277. Le *Tie Cable* est le câble qui permet de relier l'équipement DSLAM de l'opérateur alternatif aux blocs d'interconnexion du répartiteur (*Main Distribution Frame* - MDF). Une fois installé, ce câble est quasi-permanent.

⁹³ *Tie Cable* : câble reliant de manière quasi permanente une position d'un bloc horizontal d'un MDF à une interface physique (port) d'un équipement DSLAM.

278. Dans le cadre BRUO, lorsqu'un port (interface physique, aussi appelée « porte ») d'une carte DSL du DSLAM de l'opérateur alternatif est en panne, l'opérateur alternatif doit migrer la ligne physique du port défectueux sur un port sain.
279. Selon Belgacom, pour migrer la ligne vers un port sain, l'opérateur alternatif a le choix entre deux possibilités :
- 279.1. Sous l'hypothèse que le *Tie Cable* est relié à un répartiteur dans l'espace de colocalisation de l'opérateur alternatif, ce dernier peut effectuer un re-patching de la paire du *Tie Cable* connectée sur le port défectueux. Dans ce cas, aucune intervention Belgacom n'est nécessaire. Il semble toutefois d'après Belgacom qu'aucun opérateur n'ait installé un répartiteur.
- 279.2. La deuxième possibilité consiste à réaliser l'opération de migration exclusivement au niveau du MDF de Belgacom par une modification apportée au câble *Jumper*⁹⁴ ; le *Jumper* est déplacé d'une position à une autre sur un des blocs horizontaux dédiés à l'opérateur alternatif. Pour demander cette intervention, l'opérateur alternatif doit effectuer une opération de *Cease and Provide*, c'est-à-dire demander l'exécution du processus de cessation (*Cease*) de la ligne directement suivi par le processus de nouvelle installation (*Provide*). Cette opération en deux étapes engendre un coût additionnel⁹⁵ pour l'opérateur alternatif et un allongement de la durée de réparation. Elle n'est donc pas efficace en termes de coûts et de qualité de service.
280. Les deux possibilités décrites ci-dessus sont illustrées à la figure suivante :

⁹⁴ *Jumper* : câble permettant de relier les blocs horizontaux d'un MDF aux blocs verticaux d'un même MDF. Il permet de relier de manière pratique d'une part une ligne physique (ligne unique galvaniquement reliée jusque chez l'utilisateur final) préalablement connectée sur une position d'un bloc vertical, et une interface physique (port) d'un équipement DSLAM préalablement connecté sur une position d'un bloc horizontal.



⁹⁵ Les deux opérations *Cease* et *Provide* sont rémunérées individuellement comme si la ligne était cédée et qu'une nouvelle ligne était fournie.

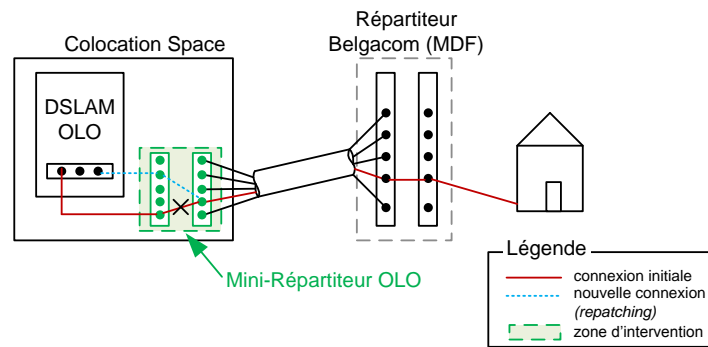
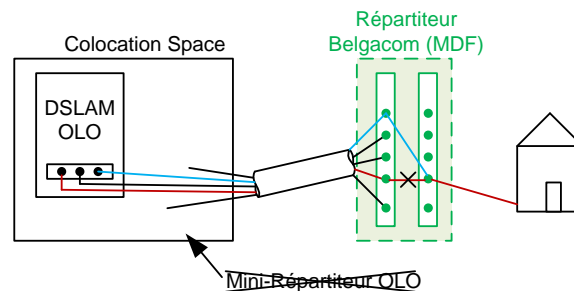
Cas 1: re-patching effectué au niveau du mini-répartiteur OLO**Cas 2: re-patching effectué au niveau du répartiteur Belgacom**

Figure 1. Illustration des cas de réparation envisageables lors d'un défaut sur une porte DSLAM OLO

281. La deuxième possibilité est actuellement la seule procédure utilisée par les opérateurs alternatifs lorsque le port de leur DSLAM est défectueux. Cette procédure se traduit par les opérations techniques suivantes :

1. L'opérateur alternatif découvre que le port de son DSLAM est défectueux. Il désactive le port défectueux et configure un nouveau port du DSLAM. – Intervention technique OLO
2. L'opérateur alternatif exécute une demande de Cease pour supprimer le raccordement au port DSLAM défectueux (envoi d'un message CEASE XML comme lors d'une cessation de ligne). – Echange XML (IT)
3. Lors d'une première intervention, un technicien Belgacom retire le câble jumper dans le MDF entre le port DSLAM défectueux et le client final. – Intervention technique Belgacom
4. Dès la réception du message avertissant l'opérateur que l'opération de Cease a été réalisée, l'opérateur alternatif exécute une demande de Provide pour exécuter une « nouvelle installation » sur le nouveau port DSLAM préalablement configuré (envoi d'un message PROVIDE XML comme lors d'une nouvelle installation). – Echange XML (IT)
5. Lors d'une deuxième intervention, un autre technicien Belgacom exécute l'opération de Provide (processus identique à celui exécuté lors d'une nouvelle installation) et place un nouveau câble jumper dans le MDF pour raccorder la nouvelle position du DSLAM au client final. – Intervention technique Belgacom

6. A la réception du message DONE XML attestant de l'exécution de l'installation, l'opérateur alternatif peut rétablir la connexion de son client. – Intervention technique OLO
282. Les interventions techniques sont schématisées sur la figure suivante. Les chiffres de la figure réfèrent à la numérotation des étapes ci-dessus. Les étapes 2 et 4 sont exécutées exclusivement par l'échange de messages XML (processus IT).

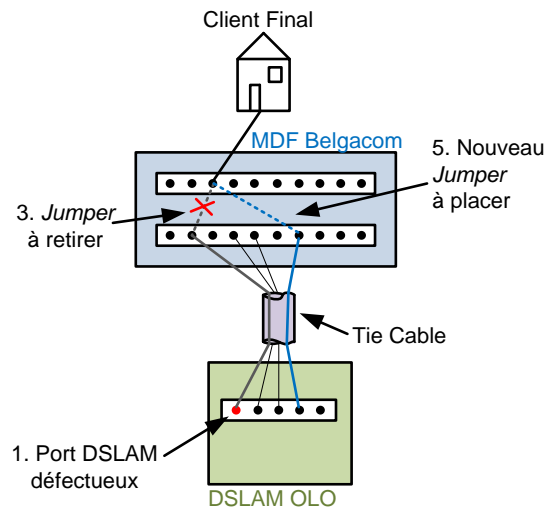


Figure 2. Description des interventions techniques relatives à la migration d'un Tie Cable (procédure actuelle réalisée sur base de deux procédures distinctes)

283. Sachant que l'origine du problème se trouve chez l'opérateur alternatif⁹⁶, l'IBPT estime que Belgacom ne peut être tenue responsable de ce défaut. Toutefois sachant que c'est exclusivement un technicien Belgacom qui doit effectuer l'opération au niveau du MDF, l'IBPT estime que Belgacom doit mettre à disposition des opérateurs alternatifs une procédure en une étape plus efficace et plus économique que la procédure en deux étapes actuellement suivie. Il est clair qu'une procédure en une étape permettrait non seulement d'améliorer l'efficacité et de réduire les coûts pour les opérateurs alternatifs mais elle apporterait également un bénéfice à Belgacom dans le sens où un seul technicien serait amené à affecter l'intervention et ce plus rapidement (amélioration opérationnelle et réduction de coût).
284. L'impact sur le client de la procédure actuellement suivie est important car il est fréquent, dans le cadre BRUO lorsqu'un port DSLAM OLO est défectueux, que le client soit privé de connexion xDSL pendant plusieurs jours voire plusieurs semaines. Ce problème est d'ailleurs spécifique pour les clients BRUO puisqu'en BROBA Belgacom effectue l'ensemble des interventions de manière transparente pour l'opérateur alternatif et dans un délai plus court.

⁹⁶ A savoir qu'une des interfaces du DSLAM appartenant à l'opérateur alternatif est défectueuse.

285. En conséquent, la mise en place d'une procédure unique et spécifique dans le cadre BRUO est nécessaire d'autant plus qu'elle apporte un bénéfice au consommateur au niveau du délai de réparation.
286. Lors de sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010, Belgacom a proposé de développer un nouveau processus *Change Position* permettant à l'opérateur alternatif de signifier à Belgacom la défaillance d'un port DSLAM en indiquant la position *Tie Cable* devant être migrée. Ainsi, la procédure consiste pour un seul et même technicien Belgacom et lors de la même intervention, à retirer le câble *jumper* correspondant à la position défectueuse et à placer un nouveau câble *jumper* reliant le nouveau port (sain) du DSLAM. Les étapes de la procédure proposée sont décrites ci-dessous. L'étape 2 est réalisée exclusivement par l'échange de messages XML.
1. L'opérateur alternatif découvre que le port de son DSLAM est défectueux. Il configure un nouveau port de ce DSLAM ou d'un autre DSLAM. – *Intervention technique OLO*
 2. L'opérateur alternatif exécute une demande de migration de *Tie Cable* (nouveau message CHANGE POSITION XML). – *Echange XML (IT)*
 3. Lors de la même intervention, le même technicien Belgacom retire le câble *jumper* dans le MDF entre le port DSLAM défectueux et le client final, et place un nouveau câble *jumper* dans le MDF pour raccorder la nouvelle position du DSLAM au client final. – *Intervention technique Belgacom*
 4. A la réception du message DONE XML (ou similaire) attestant de l'exécution de l'installation, l'opérateur alternatif peut rétablir la connexion de son client. – *Intervention technique OLO*

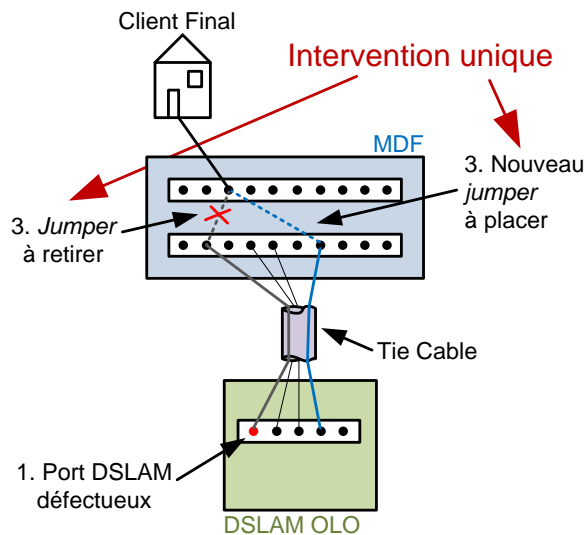


Figure 3. Description des interventions techniques relatives à la migration d'un Tie Cable (procédure proposée)

287. A travers cette nouvelle procédure, un seul et même technicien exécute les deux opérations au même moment ; la migration est donc réalisée à travers une intervention unique. Il en résulte une efficacité accrue en termes de délai et de traitement administratif ainsi qu'une réduction des coûts engendrés. L'IBPT accepte donc la proposition de Belgacom décrite ci-dessus et estime qu'une rémunération adéquate peut être envisagée par Belgacom car l'origine du problème se situe chez l'opérateur alternatif. Cette procédure rencontre également la demande des opérateurs alternatifs. L'IBPT note toutefois qu'elle attend de Belgacom que cette procédure soit orientée sur les coûts car les opérateurs alternatifs n'ont pas d'autre alternative que celle de demander l'intervention d'un technicien Belgacom au niveau du MDF. En outre, son coût ne peut en aucun cas être supérieur ou égal à la somme des coûts de *Cease* et *Provide* réclamés actuellement.
288. L'IBPT estime également que dès le moment où une procédure payante est mise en œuvre, un incitant à la bonne réalisation de ce processus doit être mis en place. C'est pourquoi, un SLA concernant le délai d'exécution de l'étape numéro 3 (voir paragraphe 286) de cette nouvelle procédure sera mis en place. Sachant que 17% des LEXs ayant au moins un opérateur actif en BRUO sont occupés par du personnel technique, l'IBPT estime qu'un délai suffisant doit être donné à Belgacom pour effectuer l'intervention au vu du déplacement nécessaire du technicien. Par ailleurs, l'IBPT observe que les offres de référence prévoient actuellement un délai de résolution de problèmes (*Trouble Ticket Resolution Timer*⁹⁷) de 24h lorsqu'aucune visite chez le client n'est nécessaire pour 100% des *Trouble Tickets*. Dès lors, un délai de 24 heures pour 85% des demandes et un délai de 3 jours ouvrables pour 100% des demandes est raisonnable.

⁹⁷ Voir annexes *Basic SLA* des diverses offres de référence.

289. Belgacom fait référence dans sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010 à un arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles⁹⁸ qui confirmerait que Belgacom n'est pas responsable de la problématique d'une erreur sur le DSLAM d'un opérateur alternatif et que par conséquent, aucune obligation de résultat (*timer*) concernant sa solution ne peut être imposée à Belgacom.⁹⁸ Ici, l'IBPT craint que Belgacom ne mélange deux affaires et que la comparaison avec l'arrêt invoqué ne tienne pas la route. Nous avons d'une part le problème sur le DSLAM qui n'est effectivement pas causé par Belgacom et d'autre part il y a la solution à ce problème, qui devra toujours être trouvée par Belgacom même, vu que l'OLO peut difficilement y arriver seul. Dans l'arrêt indiqué par Belgacom, il est question de la migration de clients d'un opérateur vers un autre opérateur. Pour pouvoir effectuer une telle action, il est en effet nécessaire que tant Belgacom que l'opérateur alternatif entament des démarches en ce sens. La migration dont il est question dans cet arrêté, à savoir la migration du tie cable ne comporte rien de plus que le changement de la position du câble *jumper* dans les blocs horizontaux (une opération qui ne peut être exécutée que par un installateur Belgacom). Pour une migration du *Tie Cable*, aucune intervention de l'opérateur alternatif n'est donc nécessaire. Par conséquent, cela ne pose aucun problème d'imposer dans ce cas une obligation de résultat à Belgacom. En effet, dans la nouvelle procédure mise en place, l'opérateur alternatif ne doit pas intervenir lors de l'étape 3 du paragraphe 286, c'est-à-dire après avoir demandé à Belgacom d'effectuer la migration de *Tie Cable*. En effet, cette étape ne fait en aucun cas intervenir l'opérateur alternatif exactement comme lors d'une nouvelle installation (cf. processus *Provide*)⁹⁹. Ainsi dès le moment où l'opérateur découvre un port DSLAM défectueux, il configure le nouveau port DSLAM et demande ensuite à Belgacom d'effectuer l'opération physique de migration¹⁰⁰. Contrairement à la procédure traditionnelle de migration, il n'y a donc ici aucune intervention de l'opérateur alternatif pendant la période durant laquelle le SLA prend cours (à savoir l'étape 3 décrite au paragraphe 286). L'intervention de l'opérateur alternatif n'est donc pas de nature à influencer le délai d'exécution de la nouvelle procédure mise en place. L'argumentation de Belgacom relative à l'arrêt de la Cour d'appel du 12 mai 2006, n°35, p.25 concernant les modalités d'exécution des migrations n'est donc pas pertinente.

⁹⁸ Bruxelles, 12 mai 2006, 2004/AR/174, cons. 35, 25.

⁹⁹ L'IBPT note d'ailleurs que la procédure *Cease* et *Provide* actuellement appliquée démontre que l'exécution de cette procédure fait appel à une combinaison de deux procédures distinctes (*Cease* et *Provide*). La procédure *Provide* est à l'heure actuelle déjà soumise à SLA.

¹⁰⁰ Dès la réception de la demande, Belgacom ne doit que retirer le câble *jumper* défectueux et placer un nouveau câble *jumper* à la nouvelle position au MDF comme montré à la Figure 3.

290. En ce qui concerne le délai de mise en œuvre de cette nouvelle procédure, Belgacom souhaite obtenir un délai raisonnable. Pour sa part la Platform n'a pas mis de priorité à ce projet et Mobistar lui accorde une priorité moyenne. L'IBPT note que la priorité moyenne donnée par les opérateurs alternatifs provient du fait que le processus visé ici a un impact moins important que d'autres projets IT réquerant de plus gros développements et dont les opérateurs indiquent être dans l'obligation, pour certains de ces projets, de fixer leur priorité sur base uniquement des décisions propres à Belgacom (p.ex. les décisions de Belgacom de retirer la technologie ATM au profit d'Ethernet et de supprimer un ensemble de LEX). La priorité moyenne accordée au projet ne signifie donc pas que le processus est peu important aux yeux des opérateurs alternatifs. L'IBPT décide donc sur cette base d'imposer la mise en œuvre pour la *software release* de juin 2012. Une proposition d'adaptation des offres de référence à cette nouvelle procédure devra être fournie à l'IBPT selon les obligations réglementaires.

Conclusion de l'IBPT

291. L'IBPT accepte la proposition de Belgacom d'élaborer une procédure spécifique supplémentaire permettant la migration d'une ligne du *Tie Cable* à une autre sans devoir recourir aux procédures de *Cease* et *Provide*. Ainsi, l'opération sera réalisée de manière plus efficace en n'effectuant qu'une seule intervention alors que le *Cease and Provide* en requiert deux, améliorant ainsi l'efficacité de l'intervention et en réduisant les coûts engendrés. Cette nouvelle procédure sera mise en œuvre pour la *software release* de juin 2012. Une proposition d'adaptation de l'annexe P&O de l'offre de référence BRUO sera fournie également dans le délai prescrit par le cadre réglementaire en application.
292. Un *timer* SLA relatif à cette intervention sera prévu en même temps dans les annexes *Basic SLA* des différentes offres de référence. Il sera fixé à 24 heures pour 85% des demandes et à 3 jours ouvrables dans 100% des cas.
293. Enfin, l'IBPT demande à Belgacom de lui faire une proposition de rémunération lors de sa proposition d'adaptation des offres de référence.

7.2 RÉSULTATS DE MESURE FOURNIS PAR L'OPÉRATEUR ALTERNATIF

Problématique

294. Certains opérateurs ont indiqué durant la pré-consultation qu'ils utilisaient, pour la localisation et l'évaluation d'incidents¹⁰¹, d'autres types de tests dans Belgacom (par exemple le test SELT¹⁰², normalisé par l'ITU-T) leur permettant, selon eux, de trouver plus d'erreurs sur les lignes que Belgacom.
295. De manière plus générale, les opérateurs alternatifs indiquent que Belgacom ne semble jamais tenir compte de l'information que les opérateurs alternatifs obtiennent sur base de ces outils et qu'ils lui fournissent, et leur impute ensuite un *Wrongful Repair*.

Analyse de l'IBPT

296. Préalablement au signalement d'un incident sur une ligne, les offres de référence imposent aux opérateurs alternatifs, aux sections 6.1.3., 9.3., 10.3. et 10.4. respectivement des offres de référence BRUO, BROBA ADSL, BROBA SDSL et WBA VDSL2, d'effectuer un ensemble de mesures préalables qu'ils communiqueront à Belgacom.
297. Pour réaliser ces mesures préalables, certains opérateurs alternatifs affirment utiliser des équipements de test normalisés et plus performants que Belgacom. Par exemple, ils indiquent utiliser le test SELT normalisé par l'ITU-T alors que Belgacom semble effectuer un test, selon eux propriétaire, dénommé BIQ (*Belgacom access Installation Quality tool*).

¹⁰¹ La problématique visée ici concernant principalement l'offre de référence BRUO. La majorité des tests de ligne s'effectuant au niveau du DSLAM (ou nécessitant de déconnecter la paire cuivre du DSLAM), les opérateurs alternatifs ne sont souvent pas en mesure d'effectuer ces tests sur la ligne dans le cadre de l'offre de référence BROBA. C'est pourquoi, Belgacom a mis à disposition des opérateurs alternatifs une plateforme spécifique (dénommée *e-TroubleShouting*, en abrégé *e_TS*) à travers laquelle ils ont accès aux paramètres les plus importants.

¹⁰² SELT (Single-ended line testing for digital subscriber lines) est un test défini dans la recommandation ITU-T G.996.2 (<http://www.itu.int/rec/T-REC-G.996.2-200905-1>).

La recommandation contient parmi les modèles de références :

- l'annexe A qui décrit la fonction SELT-PMO (physical medium dependent) effectuant les mesures sur le médium physique (*echo, quiet line noise, ...*)
- l'annexe B qui décrit la fonction SELT-P (processing). Elle évalue tout ce qui est peut être dérivé des paramètres de mesure pour fournir des informations utiles à l'opérateur (longueur de boucle, estimation de capacité, ...)

Le SELT test a pour application principale la localisation (distance) d'une discontinuité ou d'un court-circuit dans un câble.

298. Belgacom a précisé dans un e-mail adressé à l'IBPT le 26 juillet 2010 ainsi que dans sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010 que l'outil BIQ est en réalité le nom donné à une interface utilisée lors de l'intervention des techniciens sur le terrain. Cet outil donne accès à un ensemble d'outils spécifiques (outils de tests et accès aux bases de données de lignes). En ce qui concerne les outils de test, le technicien peut exécuter deux types de tests selon le type du produit régulé :

En BRUO :

- Un contrôle des paramètres physiques de la ligne est exécuté. Il s'agit du test 4TEL utilisant les outils Teradyne.

En BROBA :

- Un contrôle des paramètres opérationnels de la ligne est exécuté par les équipements des deux côtés de la ligne selon les standards qui leur sont afférents. La mesure galvanique 4TEL/Teradyne vient enrichir, selon Belgacom, les mesures xDSL pour mieux identifier les défauts.

299. Belgacom estime que les mesures réalisées par les équipements xDSL des deux côtés de la ligne selon des standards établis et enrichies des mesures Teradyne seront toujours plus pertinentes qu'une mesure SELT réalisée d'un seul côté de la paire.

300. Par ailleurs, Belgacom a indiqué lors de la consultation du 9 novembre 2010 qu'elle ne pouvait se permettre de former tous ses collaborateurs à l'analyse des résultats de mesure fournis par les opérateurs alternatifs sachant qu'il existe de nombreux outils sur le marché et que l'interprétation de ces résultats de mesure nécessite une connaissance de la configuration utilisée lors de la mesure. Belgacom note néanmoins que lorsqu'elle reçoit les conclusions des analyses effectuées par les opérateurs alternatifs, elle les prend en compte lors de son analyse. A ce jour, Belgacom estime que seule Mobistar Entreprise Services est bon élève et fournit ses conclusions pour environ 5% du total de tickets BRUO. Belgacom indique également qu'une étude pourrait être envisagée, en collaboration avec les OLOs, afin d'enrichir son système d'évaluation des lignes sur base des données déjà disponibles.

301. L'IBPT admet qu'il est difficilement envisageable de former l'ensemble des collaborateurs du *helpdesk* de Belgacom à l'analyse des résultats fournis par les opérateurs alternatifs. Par contre, la mise à disposition par les opérateurs alternatifs des conclusions des analyses qu'ils ont eux-même effectuées semble pertinente. D'autant plus que la fourniture de ces conclusions permet un gain de temps de considérable à l'équipe chargée de la résolution de l'incident chez Belgacom.

302. Par ailleurs, dans le but d'éviter tout risque de rejet de responsabilité entre Belgacom et les opérateurs alternatifs, l'IBPT estime que Belgacom doit tenir compte et vérifier obligatoirement les conclusions de l'opérateur alternatif tirées à partir de ses propres méthodes de mesure lorsque ces conclusions ont été établies de manière fiable et qu'elles ont été transmises à Belgacom. Cette dernière devra en outre donner un retour d'information à ces conclusions.
303. Cette mesure vise à accroître l'efficacité de la réparation et à permettre aux deux parties une résolution plus rapide de l'incident par une meilleure collaboration.
304. L'IBPT note enfin que dans un souci d'efficacité globale, il est préférable de définir un modèle à travers lequel les opérateurs alternatifs pourront transmettre leur conclusions afin de s'assurer que seules les données pertinentes seront fournies. Ces modalités seront planifiées et discutées dans l'un des groupes de travail organisés par l'IBPT.
305. Bien que la critique des opérateurs alternatifs semble pointer principalement les offres de référence BRUO, l'IBPT estime que pour assurer la cohérence des différentes offres, l'obligation d'analyser les conclusions fournies doit être également appliquée dans les offres de référence BROBA et WBA VDSL2.

Conclusion de l'IBPT

306. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter les paragraphes 64, 85, 89 et 101 respectivement des offres BRUO, BROBA ADSL, BROBA SDSL et WBA VDSL2 en indiquant son obligation d'analyser, de vérifier et de répondre aux données fournies par l'opérateur alternatif concerné. Ces données seront exclusivement, sauf lorsque Belgacom le demande, des conclusions tirées sur la base des mesures et des analyses que l'opérateur alternatif aura lui-même effectuées de manière fiable.
307. Tant que Belgacom n'aura pas effectué une analyse et une vérification des données fournies par les opérateurs alternatifs, elle ne pourra pas clôturer les *Repair Tickets* et ne pourra pas non plus qualifier la demande d'intervention en tant que *Wrongful Repair*. A l'issue de l'analyse et de la vérification de ces données, Belgacom fournira immédiatement à l'opérateur alternatif le détail de son analyse et de ses investigations dans le système *e-TroubleShooting* que l'opérateur utilise déjà pour consulter le statut de la réparation.

8 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

308. Les accords de niveau de service (*Service Level Agreement, en abrégé SLA*) définissent des critères quantitatifs de la qualité de service offerte par Belgacom. Ces SLA traduisent l'obligation d'accès incombant à Belgacom en mettant en œuvre une série de contrôles de la qualité de service qu'elle délivre (p.ex. délais d'installation). Certains de ces SLA sont soumis à des compensations que les opérateurs peuvent immédiatement réclamer auprès de Belgacom. Le non respect de ces SLA (ainsi que les autres SLA qui ne font pas l'objet de compensations) peut par ailleurs faire l'objet d'une mise en demeure de Belgacom par l'IBPT dans le cas où Belgacom n'a pas respecté les critères que ces SLA définissent.
309. Par ailleurs, il faut noter que les offres de référence conditionnent le SLA *Slot Availability* à un volume de commande prévisionnel (*forecasts*). Cette condition n'est pas d'application pour les autres types de SLA ni pour les interventions *Certified Technicians*.

Note : sauf mention contraire, les renvois aux offres de référence mentionnés dans cette section se réfèrent aux versions adaptées par Belgacom dans le cadre OC et CT et envoyées à l'IBPT le 8 mars 2010. Une copie de ces versions est disponible à l'annexe D.1.

8.1 PRÉSENTATION DES NOUVEAUX SLA

310. Alvorens dieper in te gaan op de problemen aangehaald door de sector, il est utile de clarifier la distinction entre les différents SLA, à savoir *Slot Availability*, *Appointment Kept* et *Due Date Respected*. L'IBPT précise que cette section, à l'exception des paragraphes 329 et 330, a été commentée par Belgacom à travers sa réponse du 22 avril 2010. L'IBPT l'a ensuite modifiée sur base des commentaires.
311. L'IBPT souligne également que les valeurs présentées dans cette section correspondent aux valeurs proposées par Belgacom dans la révision des offres de référence qu'elle a envoyée à l'IBPT le 8 mars 2010.
312. Les SLA définis dans les offres de référence basent leur définition sur trois termes spécifiques définis dans les annexes *Basic SLA* des diverses offres de référence, à savoir l'ordre de travail (*work order*), l'ordre (*order*) et le produit commandé – ou commande – (*ordered product*). La complexité de ces termes a poussé l'IBPT à mieux les détailler. Lors de la réunion bilatérale du 23 mars 2011, Belgacom a davantage expliqué à l'IBPT ces trois termes spécifiques.

[Définition des termes Ordre de travail, Ordre et Commande](#)

Ordre de travail (work order)

313. L'ordre de travail (*work order*), en dépit de la définition présentée dans les offres de référence, correspond à l'ensemble des actions qui sont réalisées par un seul et même technicien ayant les compétences pour les réaliser.

314. L'ordre de travail peut être avec ou sans visite client¹⁰³ selon les besoins de l'installation. Lors de l'encodage de la commande client à travers le système *Open Calendar*, l'opérateur alternatif indique une date souhaitée d'installation (*Service Requested Date – SRD*). Si Belgacom ne peut effectuer l'installation à cette date, cette dernière propose, pour chaque ordre de travail avec visite, un ensemble de créneaux horaires. L'opérateur alternatif choisit conjointement avec son client le créneau horaire qui convient le mieux à son client. A l'inverse, lorsqu'il s'agit d'un ordre de travail sans visite, Belgacom détermine elle-même la date d'exécution de l'intervention en respectant les délais prescrits par le *SLA Slot Availability*.
315. Belgacom a précisé que lorsqu'une intervention SNA¹⁰⁴ est nécessaire dans le cadre BRxx, c'est le jointeur (technicien ayant les compétences pour réaliser le SNA) qui exécute l'ensemble de l'installation, comme par exemple l'installation du NTP et les tests de synchro. Il n'y a donc dans ce cas qu'un seul ordre de travail.
316. Pour chaque ordre de travail créé, qu'il soit avec ou sans visite, le *SLA Slot Availability* est d'application¹⁰⁵.
317. Enfin, de manière générale dans le cadre BRxx, il n'y aura jamais qu'un seul ordre de travail sauf dans le cas des LEX occupés par du personnel technique (*manned LEX*) ; les actions au sein du LEX seront assignées au personnel technique présent et les actions chez le client final seront assignées à une autre équipe technique¹⁰⁶.

¹⁰³ Dans sa réponse du 22 avril 2011 aux questions posées par l'IBPT le 11 avril 2011, Belgacom a apporté la clarification suivante concernant les ordres de travail avec et sans visite : « En ce qui concerne le process IT, si un « order » est constitué d'un seul WO (« work order ») qui peut être réalisé sans customer visit, l'interface OC recherche de manière automatique une date correspondant à la SRD (*Service Requested Date*) date ou aussi proche que possible de cette dernière. Si un « order » est composé de deux WO's , l'un avec visite et l'autre sans visite, l'interface OC va proposer une série de slots libres correspondant à la SRD date ou aussi proche que possible de cette dernière pour le WO avec visite et ne fait aucune proposition pour le WO sans visite. L'opérateur alternatif fait le choix du slot qui correspond le mieux au souhait de son client et le WO sans visite s'aligne automatiquement sur la date proposée par l'interface OC pour le WO avec visite. Par exemple, dans le cas d'un « order » avec jumpering dans un « *manned LEX* » et une intervention chez le client final, l'OLO choisit le slot qui convient à son client pour le WO avec visite et ensuite la date de réalisation du WO sans visite client (à savoir le jumpering dans le LEX) s'aligne automatiquement sur la date de réalisation du WO avec visite. Il faut remarquer que les calendriers des techniciens du « *manned LEX* » sont gérés de telle façon que la probabilité de rejet d'un WO à une date donnée soit très faible (quasi nulle dans des circonstances normales). Si un ordre ne requiert pas d'intervention chez le client final, l'interface *Open Calendar* ne renverra qu'une date correspondant à la SRD date ou aussi proche que possible de cette dernière. »

¹⁰⁴ Small Network Adaptation.

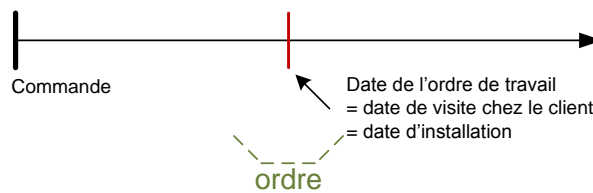
¹⁰⁵ Cet *SLA Slot Availability* est d'application pour un ordre de travail puisqu'il détermine la proposition de date à laquelle chaque ordre de travail (et donc intervention par un technicien) sera exécuté.

¹⁰⁶ L'IBPT note qu'un ordre de travail est planifié préalablement pour une équipe donnée. Toutefois l'assignation de l'ordre de travail à un technicien membre de cette équipe n'est réalisée que peu de temps avant son intervention en fonction des interventions qu'ils sont déjà en train de réaliser.

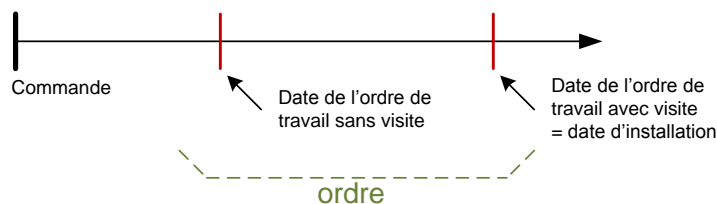
Ordre (order)

318. L'ordre (order) correspond à l'ensemble des ordres de travail qui sont assignés à des équipes techniques pour la réalisation de l'installation.
319. Dès le moment où une action ne peut être réalisée à la date prévue entraînant la nécessité pour l'opérateur alternatif de choisir une nouvelle date d'installation (p.ex. client absent, rendez-vous manqué, ...), un nouvel ordre est généré. La référence de l'ordre initial n'est pas changée dans les systèmes IT de Belgacom. Ce sont les ordres de travail qui sont dupliqués.
320. Belgacom note que dans le cadre BRxx, sauf dans les cas spécifiques précités, il n'y a jamais qu'un seul ordre qui est généré. Pour chaque ordre créé, les quatre SLA (*Validation Timer*, *Done Timer*, *Appointment Kept* et *Due Date Respected*)¹⁰⁷ sont d'application. En conséquence, à chaque nouvel ordre créé à la suite d'un autre ordre pour cause p.ex. de client absent, les 4 SLA sont de nouveaux applicables. La figure suivante illustre par deux cas d'exemple la relation entre l'ordre et les ordres de travail :

Cas 1: un ordre constitué d'un ordre de travail avec visite client



Cas 2: un ordre constitué d'un ordre de travail sans visite et d'un ordre de travail avec visite client

*Commande (ordered product)*

321. Le produit commandé – ou commande – (*ordered product*) correspond à la ligne commandée. Cette commande, contrairement aux ordres et ordres de travail, est unique tant qu'il s'agit d'un seul et même produit.
322. Belgacom note par ailleurs que l'utilisation du BGCIN12 XML (CHANGE ORDER XML) autorise des modifications sur un produit existant et constitue aussi une commande.

¹⁰⁷ Ces quatre SLA sont associés à chaque ordre créé car ils constituent une mesure de bout en bout de l'installation tant qu'aucun évènement tel qu'une absence client n'empêche son exécution. Lorsque un nouvel ordre devra être généré, les SLA s'appliquent de nouveau. Dès lors, dans le calcul des SLA, chaque ordre, même s'il fait partie d'une même commande, sera pris en considération.

Définition des nouveaux SLA Slot Availability, Appointment Kept et Due Date Respected

SLA Slot Availability

323. Lorsqu'un opérateur alternatif commande une ligne par l'intermédiaire de OC, celui-ci va initialement envoyer l'ordre de commande en spécifiant une date souhaitée (*Service Requested Date* – SRD). Le système de réservation va ensuite tenter, selon Belgacom, de proposer un créneau horaire correspondant exactement à la SRD demandée, que cette date soit dans la fenêtre définie par le SLA Slot Availability ou non. Si tel n'est pas le cas lorsque la date SRD est antérieure à la date maximum établie par cette fenêtre, Belgacom doit proposer à l'opérateur alternatif, pour chaque ordre de travail (*work order*) avec visite chez le client, un ensemble de créneaux horaires (*timeslots*) dont au moins un de ces créneaux est garanti dans une fenêtre de 15 jours ouvrables¹⁰⁸ définie par le SLA Slot Availability pour 95% du volume prévisionnel (*forecast*) mensuel de commande. Lorsque la date SRD est ultérieure à la date maximum établie par la fenêtre des 15 jours ouvrables, Belgacom doit proposer au moins un créneau horaire antérieur ou égal à la date SRD.
324. En ce qui concerne les ordres de travail sans visite client, Belgacom détermine elle-même une date d'exécution pour cet ordre de travail de sorte que cette date satisfasse à la fenêtre des 10 jours ouvrables définie par le *SLA Slot Availability* ou qu'elle soit antérieure à la date SRD lorsque la date SRD est ultérieure à la fenêtre des 10 jours ouvrables.
325. Le *SLA Slot Availability* garantit donc que l'opérateur alternatif dispose d'au moins une proposition de créneau horaire pour l'installation de la ligne telle que le délai entre la commande et l'installation est limité par le SLA ou à tout le moins par le délai qu'il a préalablement choisi par l'intermédiaire de la date SRD.
326. Il est également possible que plusieurs créneaux horaires respectant ces délais maximum définis par le *Slot Availability* soient fournis. Belgacom propose par ailleurs un ensemble de créneaux horaires en dehors de la limite fixée par le SLA que l'opérateur alternatif est libre de choisir. Dans ce cas, si le premier créneau horaire parmi ceux proposés par Belgacom pour chaque ordre de travail¹⁰⁹ respecte les conditions du *SLA Slot Availability*, cet SLA est réputé avoir été respecté pour l'ordre de travail concerné.
327. L'IBPT note par ailleurs que les deux autres SLA, à savoir *Due Date Respected* et *Appointment Kept*, restent également d'application lorsque l'opérateur choisit un créneau horaire ultérieur aux *timers* définis dans le *SLA Slot Availability*.

¹⁰⁸ Valeurs proposée par Belgacom pour le *SLA Slot Availability* dans la révision des offres de référence envoyée le 8 mars 2010 à l'IBPT.

¹⁰⁹ En considérant chaque ordre de travail indépendamment des autres.

328. Ainsi par conséquent, si un ordre de travail ne peut être finalisé pour cause par exemple de client absent, un nouvel ordre (*order*), et donc au moins un nouvel ordre de travail (*work order*), est généré. Le *SLA Slot Availability* est donc de nouveau d'application pour chaque nouvel ordre de travail généré. Il en est de même pour les *SLA Due Date Respected* et *Appointment Kept* lorsqu'un nouvel ordre est généré. Cette ré-application des SLA est illustrée à la figure suivante. Pour cette illustration, l'IBPT fait l'hypothèse de la mise en place d'un système *Open Calendar Amend*. L'IBPT note toutefois que ce système n'est pas encore disponible. Tant que *OC Amend* n'est pas disponible, les opérateurs alternatifs utiliseront l'*Amend* via l'interface utilisée jusqu'alors¹¹⁰.

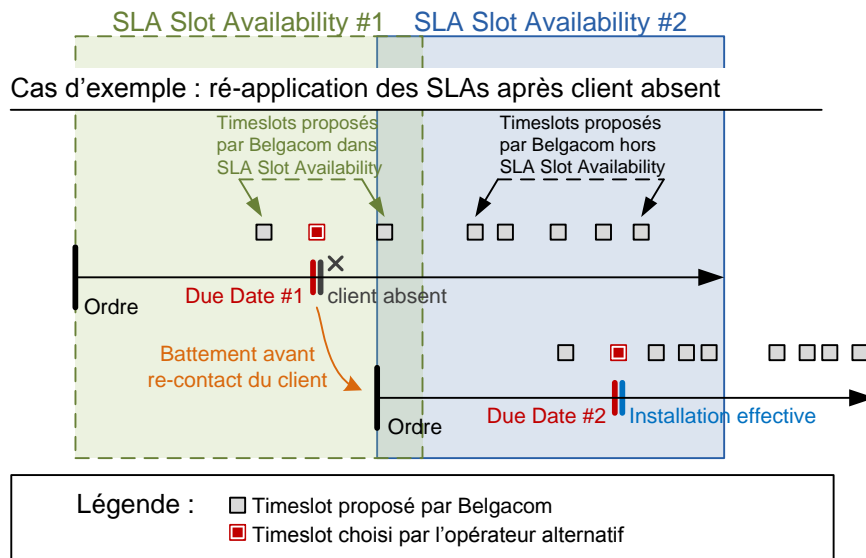


Figure 4. Illustration de la ré-application des SLA après génération d'un nouvel ordre (order)

329. Sur le plan de la définition du *SLA Slot Availability* et de sa mesure (KPI), l'IBPT a déploré dans son projet de décision du 9 novembre 2010 un manque de cohérence entre les deux. En effet, selon les termes des paragraphes 1 des sections Appendix B des annexes P&O des diverses offres de référence, seules les commandes validées respectant les conditions du *forecast* sont soumises à SLA alors que le KPI est évalué sur base du volume total des commandes validées. Le KPI ne permet donc pas une vérification simple, immédiate et efficace du respect du SLA.

¹¹⁰ Lorsqu'un rendez-vous n'a pas pu être respecté (quelle qu'en soit la raison), Belgacom indique qu'elle va refixer un nouveau rendez-vous en prenant contact avec le client final et en définissant donc une date bien précise pour ce nouveau rendez-vous.

Dans un premier temps, avant que *OC Amend* ne soit disponible, l'opérateur alternatif pourra modifier cette date via un *AMEND XML* (système utilisé jusqu'alors). Lorsque le projet « *Remapping* » (révision du mapping du flow *HOLD/REJECT* en *Provisioning*) sera mené à son but, Belgacom indique prévoir de ne plus prendre contact avec le client final afin de refixer un rendez-vous, mais enverra un *XML* d'information à l'opérateur alternatif lui demandant de refixer un nouveau rendez-vous avec son client via *Open Calendar*.

330. Lors de sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010 et lors de la réunion bilatérale du 23 mars 2011, Belgacom a précisé qu'il s'agissait de deux KPI différents. Un premier KPI mesure les commandes qui ne sont pas en *overrun*¹¹¹ (commandes soumises au SLA *Slot Availability*). Le deuxième KPI mesure les commandes qui sont en *overrun* (et donc non soumises au SLA). Ce deuxième KPI semble avoir été établi pour démontrer que les commandes en *overrun* sont traitées elles-aussi dans un délai raisonnable (sans que cela soit contraignant). L'IBPT estime que la définition dans les offres de référence n'illustre pas clairement la mise en œuvre de deux KPI. L'IBPT demande donc à Belgacom de modifier les paragraphes 39 et 42 de l'offre BRUO, 33 et 36 de l'offre BROBA, et 33 et 36 de l'offre WBA VDSL2, de sorte qu'ils précisent l'évaluation de deux KPI distincts dont seul l'un des deux permet le contrôle du SLA.

SLA Due Date Respected

331. Le *SLA Due Date Respected* mesure le nombre d'ordres (*orders*) ayant été effectués à la dernière date convenue¹¹² (*last Due Date*) entre Belgacom et l'opérateur. Ce SLA mesure que toute la chaîne de provisioning (p.ex. intervention dans le LEX, configuration, ...) a été effectuée pour la date convenue avec l'opérateur alternatif. Le pourcentage mensuel cible a été défini à 90% de l'ensemble des ordres.

332. Afin de lever toute ambiguïté sur la définition du *SLA Due Date Respected*, Belgacom a fourni les éléments suivants issus de la présentation donnée à la Platform le 11 décembre 2009.

333. Le *SLA Due Date Respected* :

- Mesure le pourcentage d'ordres ayant respecté leur dernière date convenue (*last due date*)¹¹³
- La mesure se fait par ordre (non pas par commande¹¹⁴, ni par ordre de travail)
- Les ordres dont les commandes respectives sont en *overrun* restent soumis au *SLA Due Date Respected*.

Sont inclus également :

¹¹¹ Un ordre est en *overrun* lorsque le volume de commande a dépassé le volume prévisionnel (*forecast*).

¹¹² On parle de dernière date convenue car la date initialement choisie peut être modifiée tant que le point de non retour n'a pas été atteint. Par contre, il est important de noter qu'il s'agit de la dernière date convenue pour chaque ordre. Dès qu'une replanification est nécessaire suite par exemple à une absence d'un client, le respect de la *Due Date* au jour où le client était absent est comptabilisé.

Par ailleurs, pour tout ordre contenant plus d'un ordre de travail, c'est la date convenue de l'ordre de travail exécuté en dernier qui est évalué.

¹¹³ Belgacom note qu'on parle ici de *Last Due Date* car les *Due Date* modifiées par la procédure *Amend* ne sont pas prises en compte dans le calcul du SLA. Ainsi, Belgacom explique qu'une date qui n'arrive pas à échéance n'est pas prise en compte (Note IBPT : un rendez-vous manqué est bien une date qui arrive à échéance. Elle est donc bien prise en compte).

¹¹⁴ Dénommé « *ordered product* » dans les offres de référence.

- Les ordres pour lesquels la date convenue (*due date*) n'a pas été modifiée par un *Amend Due Date* avant le point de non retour.
 - Les *Change Orders* (BGCIN12).
 - Tous les ordres avec visite client
 - Tous les ordres sans visite client
 - Tous les ordres avec uniquement une intervention à distance
334. L'ordre initial annulé pour les raisons données dans un message HOLD XML ou REJECT XML après la validation sera donc inclus. Cela signifie que le SLA peut couvrir plusieurs *due dates* pour une même ligne.
335. L'IBPT illustre les SLA *Slot Availability* et *Due Date Respected* par les quelques exemples ci-dessous. Pour illustrer ces exemples, l'IBPT décrit le processus comme il lui a été expliqué par Belgacom. L'opérateur alternatif va envoyer par l'intermédiaire de l'interface d'*Open Calendar* un ordre à Belgacom en incluant une date d'installation souhaitée (*Service Requested Date - SRD*). L'IBPT fait ici l'hypothèse que la date SRD est telle que Belgacom doit respecter les fenêtres de 10 et 15 jours ouvrables définies par le SLA *Slot Availability*¹¹⁵. Belgacom transmet ensuite à l'opérateur alternatif un ensemble de créneaux horaires pour chaque ordre de travail nécessitant une visite chez le client. L'opérateur choisit un des créneaux horaires proposés qui, après validation¹¹⁶ par Belgacom, est défini comme étant une *Due Date*. Les quatre exemples montrent des situations lors desquelles le SLA *Slot Availability* et/ou le SLA *Due Date Respected* sont (ou ne sont pas) respectés. L'IBPT note qu'un seul ordre est représenté sur la figure. Dès qu'une action entraîne la génération d'un nouvel ordre, les conditions des SLA se renouvellent.

¹¹⁵ Nous aurions pu choisir également une date SRD ultérieure à ces fenêtres. Dans ce cas, le SLA *Slot Availability* aurait été respecté si au moins un des créneaux horaires proposés était antérieur à la date SRD.

¹¹⁶ L'IBPT fait ici l'hypothèse que la date validée est identique à la date choisie.

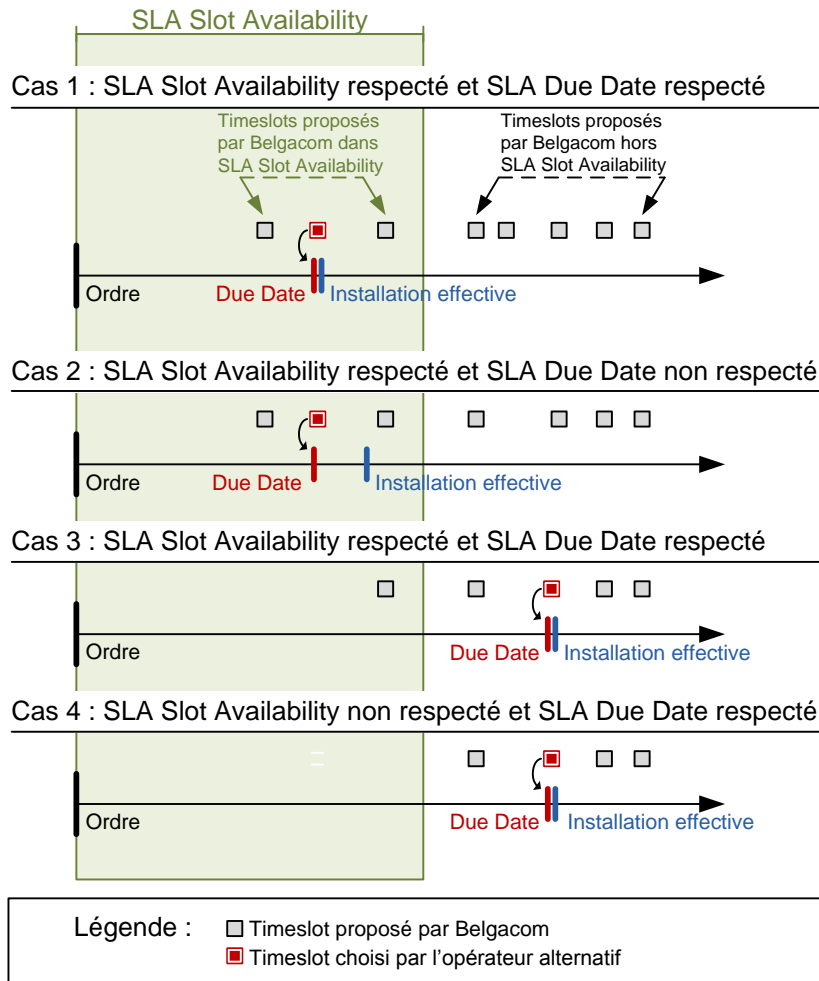


Figure 5. Illustration des SLA Slot Availability et Due Date Respected sous l'hypothèse que la date d'installation demandée est validée pour le jour même.

SLA Appointment Kept

336. Enfin, le *SLA Appointment Kept* mesure le nombre d'ordres avec rendez-vous chez le client ayant respecté tous les rendez-vous prévus. Contrairement au *SLA Due Date Respected*, il ne mesure que le respect de la visite chez le client. Il ne tient donc compte que des ordres ayant au moins un rendez-vous client. Le pourcentage mensuel cible a été défini à 90% de l'ensemble des ordres avec au moins une visite client.
337. L'IBPT note que lorsqu'une installation de ligne n'a pas eu lieu à la date convenue (*Due Date*), si cette installation nécessitait une visite client, les deux *SLA Due Date Respected* et *Appointment Kept* sont applicables. L'IBPT note par ailleurs que tous les ordres ayant au moins une visite client mais dont les commandes respectives sont en *overrun* restent soumis au *SLA Appointment Kept*.

8.2 PÉRIODE DE TRANSITION

Problématique

338. Les opérateurs estiment que pendant la période de transition de l'ancien service de provisioning au nouveau système basé sur *Open Calendars*, il faudra s'assurer que Belgacom continue à garantir un service de qualité, afin d'éviter que les paragraphes 7, 6 et 7 de l'annexe Basic SLA respectivement des documents BROBA, BRUO et WBA VDSL2 ne servent d'excuses à un relâchement du niveau de service.
339. Le paragraphe 6 de l'annexe Basic SLA de l'offre de référence BRUO est cité ici en guise d'illustration :

*“Given the introduction of new SLA measurements and values for provisioning, combined with the introduction of a new ordering system *Open Calendar*, the working of this Service Level Agreement is subject to a learning curve. The current values included for provisioning are target values that will be evaluated and possibly reviewed after a transition period. This transition period is to be determined in function of the order inflow via the new *Open Calendar* system. The SLA and its associated compensations (when relevant) will only enter into force after the mentioned transition period has passed.”¹¹⁷*

Analyse de l'IBPT

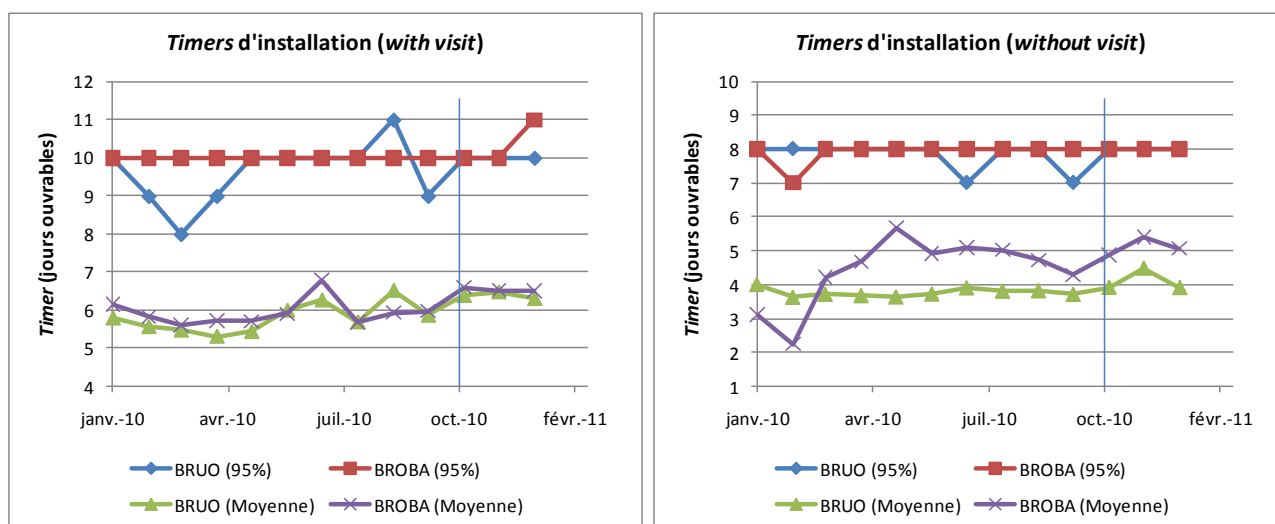
340. Le passage au nouveau système a été effectué le 10 octobre 2010. A partir de cette date, les ordres OC, ainsi que les ordres XML ayant été passés peu avant cette date, sont entrés dans le nouvel SLA. Belgacom a indiqué à nouveau lors de la réunion du 20 mai 2010 qu'elle aura besoin d'un certain temps d'adaptation (lié au phénomène d'apprentissage - *learning curve*) pendant la phase de lancement de ce nouveau projet afin d'estimer de manière plus précise et réaliste les valeurs des pourcentages (*timers*) qui seront appliquées.
341. La « période de transition » susmentionnée consiste en une période d'adaptation relative à l'entrée en service du système *Open Calendar*. La durée de cette période de transition n'a pas été fixée dans les offres de référence.

¹¹⁷ Suite à l'introduction de nouvelles mesures SLA et de nouvelles valeurs de provisioning, associées à l'introduction d'un nouveau système de commande *Open Calendar*, le fonctionnement de ce 'Service Level Agreement' fait l'objet d'une courbe d'apprentissage. Les valeurs actuelles comprises pour le provisioning sont des valeurs cible qui seront évaluées et éventuellement revues après une période de transition. Cette période de transition doit être déterminée en fonction de l'afflux des commandes via le nouveau système *Open Calendar*. Le SLA et les compensations y afférentes (si nécessaire) n'entrera en vigueur qu'à l'issue de la période de transition mentionnée.

342. L'IBPT est d'avis qu'une mauvaise qualité de service durant une période de transition a exactement le même impact sur le client et sur l'opérateur alternatif qu'une mauvaise qualité de service en dehors d'une période de transition. Il n'est donc pas acceptable pour un opérateur de subir pendant une durée indéterminée une perte d'efficacité et de subir en même temps une augmentation de ses coûts opérationnels et administratifs par le simple fait que le système de commande ait été migré vers un autre. Une variation dans la qualité des prestations de Belgacom peut également avoir un impact très négatif sur le client final (p.ex. risque de refus d'installation de la part ce dernier pour non respect par l'opérateur alternatif des engagements de date, mauvaise perception – image – de l'opérateur alternatif, ...).
343. L'IBPT estime aussi que Belgacom doit, en tant qu'opérateur efficace, tirer parti des erreurs du passé et que l'ensemble des problèmes majeurs déjà rencontrés doivent avoir été appréhendés et résolus¹¹⁸. C'est l'un des principes fondamentaux de la courbe d'apprentissage (*learning curve*). Il est donc justifié d'attendre que les défaillances du système *Open Calendar* soient mineures et qu'elles n'affectent pas la qualité de service. L'IBPT estime donc que la qualité de service durant la période juste après l'introduction du système *Open Calendar* doit offrir une qualité de service à tout le moins équivalente à celle actuellement fournie.

¹¹⁸ Le développement de systèmes IT dans le monde industriel fait appel à des méthodes de test qui se basent sur des standards reconnus. En effet, de nombreuses applications industrielles critiques sont couramment développées sans que des problèmes majeurs n'affectent les clients de ces applications. Par conséquent, l'IBPT juge nécessaire que le développement d'OC se base également sur ces standards, ou équivalents, reconnus par l'industrie afin de garantir une très bonne qualité de développement et de produit fini ; le projet PILA et ses défaillances majeures a, par le passé, préjudicié de manière importante les opérateurs alternatifs. L'IBPT ne pourra plus tolérer de tels problèmes à l'avenir, notamment en termes d'accès.

344. Il est également intéressant de comparer les délais d'installation observés sur le terrain et le nouvel SLA *Slot Availability* introduit dans la révision des offres de référence. Même si le SLA ne correspond pas par définition au délai d'installation¹¹⁹, il existe un lien fort entre les deux en sachant que ce SLA prévoit, dans le cadre *Open Calendar*, un délai maximal pour au moins un créneau horaire proposé par Belgacom. Il y a donc au moins une date d'installation¹²⁰ possible limitée par le SLA *Slot Availability*. Dès lors, sous l'hypothèse réaliste que tous les opérateurs alternatifs choisissent un créneau horaire respectant les conditions du SLA, le délai d'installation est au maximum égal au délai SLA *Slot Availability*. La Figure 6 montre que les délais d'installations mesurés en 2010 sont sensiblement inférieurs aux valeurs du SLA *Slot Availability* proposé¹²¹ par Belgacom dans son adaptation¹²² des offres de référence traité dans la présente décision (proposition envoyée à l'IBPT le 8 mars 2010). Par conséquent, la mise en place d'une période de transition pour des délais d'installation qui sont sur le terrain inférieurs aux délais maximum définis dans les offres de référence n'est donc pas justifiée.



**Figure 6. Timers d'installation moyens et pour 95% des installations
(gauche : sans visite – droite : avec visite)**

¹¹⁹ L'IBPT détaille le SLA *Slot Availability* plus loin dans cette décision.

¹²⁰ Le créneau horaire et la date effective d'installation peuvent différer du fait de la procédure de validation comme détaillé à la section 8.3. Cette procédure résulte, selon Belgacom, de l'impossibilité de pouvoir garantir une réponse définitive au vu du temps de réponse du système *Open Calendar* (cf. section 5.1).

¹²¹ SLA *Slot Availability* : 15 ou 10 jours ouvrables (selon qu'il y ait respectivement visite client ou pas).

¹²² Belgacom propose les valeurs suivantes pour le SLA *Slot Availability* :

Type d'installation	SLA Slot Availability
<i>Without visit</i>	10 jours ouvrables pour 95% des ordres de travail
<i>With visit</i>	15 jours ouvrables pour 95% des ordres de travail

345. L'IBPT estime aussi qu'il faut tenir compte du fait que les opérateurs alternatifs ne choisiront pas nécessairement pour chaque commande un des créneaux horaires proposés dans le délai maximum limité par le SLA *Slot Availability* car ils ont la possibilité de choisir un créneau horaire au-delà des délais fixés par le SLA. Il y a donc un certain pourcentage de commandes pour lequel le délai maximum d'installation sera dans ce cas, selon la définition du SLA *Slot Availability*, limité par la date SRD (*Service Requested Date*) choisie initialement par l'opérateur alternatif¹²³.
346. Dans sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010, Belgacom justifie également la nécessité d'avoir une période de transition par le fait qu'elle doit utiliser actuellement une procédure complexe de replanification des rendez-vous (procédure dite de *early-detection*) de sorte à respecter ses SLA. Belgacom indique qu'elle ne pourra plus faire usage de cette procédure dès la mise en place d'*Open Calendar*.
347. L'IBPT note déjà ici son regret que cette procédure soit encore appliquée à l'heure actuelle par Belgacom, même si à terme elle semble vouée à disparaître, dans le seul but de tenir ses engagements SLA sans tenir compte de l'impact sur l'opérateur alternatif mais aussi, et plus particulièrement, sur le client final. Les replanifications fréquentes des rendez-vous sont contestées depuis longtemps¹²⁴ par les opérateurs alternatifs car elles affectent durablement leur image de marque et génèrent une surcharge administrative (p. ex. ces replanifications nécessitent des envois multiples de lettres par l'opérateur alternatif indiquant à chaque fois au client de nouvelles dates d'installation).

¹²³ Ainsi par exemple, si un opérateur alternatif choisit une date à J+15, le SLA applicable pour cette date est telle que la date d'installation validée est antérieure à J+15. Evidemment, l'installation est idéalement fixée à la date choisie initialement.

¹²⁴ La problématique des multiples re-planifications unilatérales de Belgacom a déjà entre autres été soulevée lors de l'audit opérationnel réalisé en 2008 à la demande de l'IBPT.

348. Même si Belgacom sera dans l'impossibilité d'utiliser la procédure dite d'*early detection* dès qu'*Open Calendar* sera mis en place auprès des opérateurs alternatifs, l'IBPT estime que son impact sur les délais maximum d'installation¹²⁵ sera relativement faible car le volume concerné est extrêmement limité. Belgacom a en effet indiqué dans sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010 que le pourcentage des ordres replanifiés tourne de façon assez constante entre 2 et 0%. Des données complémentaires transmises par e-mail à l'IBPT le 31 mars 2011 confirment ces pourcentages. Comme l'atteste l'analyse de la section 8.5, la variation sur les délais d'installation qui risque de résulter de l'absence de cette procédure est donc très limitée¹²⁶. Par ailleurs, dès lors que l'IBPT accepte d'allonger les délais d'installation pour tenir compte de la suppression de la procédure dite de *early detection*, cette procédure ne peut plus raisonnablement justifier à elle seule l'introduction d'une clause visant à annuler l'effet utile des SLA pendant une durée non déterminée.
349. L'IBPT souligne également que le système *Open Calendar* remplacera à terme le système MTS et qu'il s'agit d'une amélioration, certes notable, d'un processus qui existe déjà. Il ne s'agit donc en aucun cas de l'introduction d'un processus totalement nouveau pour lequel Belgacom n'a aucune connaissance. En effet, si l'on compare par exemple la mise en service d'un nouveau produit (citons en guise d'illustration un produit avec une garantie SLA par exemple sur le paramètre *jitter* d'un VLAN) avec le cas analysé dans la présente section, il est logique que la définition des paramètres de ce nouveau produit nécessite une période de transition au vu du manque de connaissances et de statistiques préalables (le paramètre *jitter* nécessitera par exemple une période de mesure et évaluation statistique pour définir une valeur raisonnable et accessible). Dans le cas d'*Open Calendar*, la situation est différente. Le processus de *Provisioning* reste sensiblement le même. Les techniciens effectuent les mêmes interventions et le *dispatching* de ceux-ci reste sensiblement identique. Belgacom dispose donc déjà d'une connaissance et de statistiques relatives au processus *Provisioning*. L'IBPT estime donc que cette connaissance préalable doit être prise en compte moyennant la prise en considération des quelques changements dans le processus qui peuvent éventuellement affecter légèrement les délais de *Provisioning* (l'IBPT vise ici entre autres la procédure de *early-detection*). Par ailleurs, dès lors que le processus n'est qu'une amélioration d'un processus déjà existant, les principes de la courbe d'apprentissage justifient davantage une amélioration de la qualité de service plutôt qu'une dégradation de celle-ci. En conséquence, les connaissances préalables de Belgacom ainsi que l'expérience acquise à travers les nombreuses installations réalisées jusqu'à ce jour justifient le caractère déraisonnable d'une période de transition ayant un effet improbable sur la qualité de service.

¹²⁵ Même si l'impact est faible sur les délais d'installation car ces ordres représentent 2% du volume total, cela ne signifie pas que la re-planification des ordres ait peu d'impact sur le client final. En effet, cela signifie que le client final doit attendre le technicien un autre jour que celui initialement prévu. Il arrive, selon les opérateurs alternatifs, que les re-planifications pour un ordre donné soient effectuées plus d'une fois pour ce même ordre.

¹²⁶ La section 8.5 montre que la variation des délais d'installation qui résultent du retrait de la procédure de *early-detection* est négligeable. L'IBPT a montré que, en prenant une marge de sécurité de 400% pour souligner l'impact quasi-négligeable de la procédure d'*early-detection* sur les délais d'installation, ces derniers ne devaient être allongés que de 1 jour (en prenant en compte cette marge de sécurité).

350. En ce qui concerne l'évolution des ressources humaines (techniciens) dont Belgacom dispose à la suite de la mise en œuvre du projet *Certified Technicians*, ceci ne devrait affecter ni positivement ni négativement les délais d'installation. En effet, le volume d'installation qui sera exécuté par des CTs et qui est actuellement exécuté par des techniciens Belgacom sera retiré des *forecasts*, entraînant par conséquent un ajustement des ressources planifiées par Belgacom. Quel que soit le volume réalisé par les CTs, Belgacom a indiqué lors de la réunion du 23 mars 2011 qu'elle adaptera ses ressources en conséquence dans un but d'optimisation des coûts opérationnels
351. L'IBPT note que de nombreux opérateurs alternatifs n'ont pas encore déployé la solution *Open Calendar* (certains d'entre-eux n'ayant apparemment pas encore démarré les développements IT nécessaires). Le volume de commandes traité par *Open Calendar* se fera de manière graduelle, d'autant plus que les opérateurs envisagent de procéder à la migration de manière graduelle également. Dès lors que ce volume évoluera de façon progressive, l'IBPT estime qu'il n'y a pas de raison pour accepter une période de transition. En effet, tant que le volume de commandes passé à travers le système *Open Calendar* reste faible, Belgacom est capable de respecter ses SLA même si ceux-ci s'avéraient trop stricts. Attendu que la période de migration dure plusieurs mois, dès lors que Belgacom observe, pendant cette période de migration, des SLA trop stricts, cette dernière peut demander à l'IBPT, sur base d'une justification détaillée, une adaptation des offres de référence.
352. L'IBPT rappelle que Belgacom a la possibilité à tout moment de demander une adaptation des offres de référence. Belgacom peut ainsi notifier l'IBPT que les délais et SLA ne sont pas conformes à la réalité opérationnelle. L'IBPT analysera à ce moment si les délais et SLA doivent être réadaptés.
353. La nouvelle version des offres de référence discutée dans la présente décision impose également l'utilisation du SLA *Slot Availability* pour les ordres utilisant le système MTS¹²⁷ (cf. sections 4.2.3.2, 4.1.1.3.2 et 4.1.1.3.2 des annexes *Basic SLA* respectivement des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2). Dans sa proposition Belgacom a définit les mêmes délais que ceux applicables dans le cadre *Open Calendar*. Dans le cadre des ordres utilisant le système MTS (système utilisé actuellement pour l'exécution des commandes), les procédures appliquées par Belgacom restent inchangées¹²⁸. Une période de transition est donc non encore moins justifiée dans ce cas.

¹²⁷ Le système MTS (Message Transfer System) est le système de commande utilisé jusqu'à présent. Il fonctionne sur base de l'envoi de messages XML.

¹²⁸ Contrairement au système *Open Calendar* qui permet à l'opérateur alternatif de choisir une date d'installation, Belgacom propose ici elle-même la date d'installation.

354. Sur base de son analyse, l'IBPT conclut que Belgacom est largement capable de continuer à fournir ses services avec le même niveau de qualité qu'avant l'introduction du système *Open Calendar*. En effet, il n'y a aucune raison objective permettant de justifier que les SLA ne pourraient pas être respectés. Par ailleurs, l'expérience acquise suite aux erreurs du passé et aux installations effectuées ces dernières années ne peut que contribuer à une amélioration de la qualité du service fournis. L'IBPT ne peut dès lors pas tolérer une baisse du niveau de service. Les offres de référence ne peuvent donc pas mentionner une période de transition, ni des valeurs cibles pour les SLA. Les valeurs SLA proposées dans la révision des offres de référence dont il est question dans le présent document sont conformes aux valeurs définitives. Elles doivent donc constituer dès à présent des valeurs contraignantes de qualité de service pour s'assurer du respect par Belgacom de ses engagements relatifs à la qualité de service.

Conclusie van het BIPT

355. Les paragraphes justifiant une période de transition pour la fixation définitive des SLA relatifs au *Provisioning* ne sont en aucun cas justifiés. L'IBPT estime donc que les valeurs des SLA relatifs au *Provisioning* spécifiés dans les diverses offres de référence sont conformes aux valeurs définitives et demande à Belgacom de retirer les paragraphes 6, 7 et 7 des annexes *Basic SLA* respectivement des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2. L'IBPT demande également à Belgacom de retirer toute autre mention des offres de référence indiquant que la valeur du SLA est une valeur cible (*target value*).

8.3 VALIDATION TIMER

Problématique

356. Le *Validation Timer*, défini aux sections 4.2.1., 4.1.1.1. et 4.1.1.1. des annexes *Basic SLA* respectivement des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2, a été fixé à 5 jours ouvrables à partir du moment de la réception de l'ordre pour 99% des ordres (*orders*). Ce long délai ne permet pas aux opérateurs d'être avertis suffisamment rapidement d'un éventuel changement de date d'installation.

Analyse de l'IBPT

357. Le nouveau système *Open Calendar* permet aux opérateurs alternatifs de choisir, avec une certaine flexibilité, une date selon les conditions définies par le SLA *Slot Availability*. Sur base des paragraphes¹²⁹ 21, 43, 53 et 56 des annexes P&O respectivement des offres de référence BRUO, BROBA ADSL, BROBA SDSL et WBA VDSL2, Belgacom se réserve toutefois le droit de valider la date d'installation, par l'intermédiaire du SLA *Validation Timer*, dans un délai de 5 jours ouvrables à partir du moment de la réception de l'ordre et pour 99% du nombre total d'ordres (que la commande respective à chaque ordre soit ou non en *overrun*). Cette procédure de validation est justifiée par le fait que les créneaux horaires proposés par le système *Open Calendar* se basent actuellement sur des simplifications et des hypothèses pour permettre à l'opérateur alternatif de convenir avec son client de la date de visite du technicien dans un délai raisonnable¹³⁰. La date définitive de visite du technicien ne peut toutefois être établie qu'après vérification de l'exactitude des simplifications et des hypothèses. La commande ne peut donc être validée qu'à la suite de ces vérifications, ce qui nécessite un délai plus important.
358. Dans son projet de décision du 9 novembre 2010, l'IBPT s'est interrogé sur le délai de 5 jours ouvrables et sur la base sur laquelle il avait été établi. Durant son analyse, suite à l'introduction du système *Open Calendar*, l'IBPT avait observé que le délai nécessaire pour connaître la situation technique complète était en moyenne largement inférieur aux 5 jours ouvrables proposés. L'IBPT avait donc estimé cette proposition comme déraisonnable et qu'un délai de 1 jour ouvrable semblait être un bon compromis.
359. Dans sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010, Belgacom a justifié davantage les raisons qui l'ont conduite à définir un seuil de 5 jours ouvrables.
- 359.1. Tout ordre de commande pouvant être traité de manière totalement automatisée (*flowthrough*) est validé dans un délai d'environ [*confidentiel*].
- 359.2. Belgacom souligne toutefois qu'un ordre peut subir un blocage au sein de ce processus automatisé. Les raisons de ces blocages sont diverses (p.ex. mauvais encodage de l'adresse, nécessité d'octroyer une nouvelle situation technique). Belgacom indique également que certains ordres nécessitent obligatoirement une intervention manuelle (p.ex. les ordres SDSL et les ordres nécessitant l'intervention de l'équipe de gestion du réseau de câbles). Dans ces cas, l'ordre doit être traité manuellement par un service spécifique (*manual order pool*). Le *manual order pool* exécute les ordres selon un schéma FIFO (*first in first out*).

¹²⁹ Le paragraphe 21 de l'annexe P&O de l'offre de référence BRUO est donné ici en guise d'illustration : « *This phase starts by the sending by Belgacom of a validate XML message via the classical xml way ("validate" or "reject" xml). This XML contains the final confirmation of the information exchanged via the Open Calendar interface. If the information exchanged during phase 1 should be modified, this is notified to the OLO by this "Validate" or "Reject" XML.* »

¹³⁰ La section 5.1 traite du temps de réponse du système *Open Calendar* et de son impact sur le processus de commande (*ordering*). Pour information, le délai est à l'heure actuelle de l'ordre des 2 minutes.

360. Sur la base de ces justifications, l'IBPT reconnaît sa position trop stricte quant à l'application d'un délai maximum pour l'ensemble des ordres de commandes. Toutefois, les données quantitatives fournies par Belgacom lors de la consultation du 9 novembre 2010 montrent qu'une amélioration raisonnable du *Validation Timer* est envisageable. En effet, en tenant compte des mesures récentes du *Validation Timer* fournies par Belgacom, trois seuils de *Validation Timer* peuvent être raisonnablement établis.
361. Sur la base de ces données quantitatives relatives au *Validation Timer* fournies par Belgacom, l'IBPT considère les trois seuils suivants comme raisonnables :

Validation Timer	Nombre d'ordres de commande
30 min	50 %
2 jours ouvrables	95 %
5 jours ouvrables	99 %

Conclusion de l'IBPT

362. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter les sections 4.2.1., 4.1.1.1. et 4.1.1.1. des annexes *Basic SLA* respectivement des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 de sorte que le SLA *Validation Timer* soit défini comme dans le tableau ci-dessous. L'IBPT attend aussi de Belgacom que les KPI qui se réfèrent au *Validation Timer* soient adaptés en conséquence.

Validation Timer	Nombre d'ordres de commande (<i>overruns</i> inclus)
30 min	50 %
2 jours ouvrables	95 %
5 jours ouvrables	99 %

8.4 CHANGEMENTS MULTIPLES DE DATES D'INSTALLATION

363. Note : par souci de clarté, l'IBPT a décidé d'isoler dans une section spécifique la problématique soulevée dans le paragraphe 287 de son projet de décision du 9 novembre 2010. Cette problématique ainsi que les réactions s'y référant sont reproduites ci-dessous.

Problématique

364. Lors des réactions aux consultations du 19 mars 2010 et du 25 mai 2010, les opérateurs se sont plaints que Belgacom change fréquemment la date convenue (*Due Date*) pour des raisons qui leurs sont inconnues.

Analyse de l'IBPT

365. En ce qui concerne le respect des dates d'installation, l'IBPT a indiqué dans son projet de décision du 9 novembre 2010 ne pas pouvoir admettre que Belgacom ne respecte pas la date d'installation qu'elle a confirmée par l'intermédiaire du message VALIDATION XML en la modifiant de manière unilatérale ultérieurement à la validation. L'IBPT estimait qu'un tel comportement porte préjudice à l'opérateur alternatif d'une part car il n'est plus en mesure de déterminer avec certitude la date effective d'installation. D'autre part, cela porte préjudice aux clients des opérateurs alternatifs qui peuvent avoir pris un jour de congé inutile ou avoir résilié un contrat chez un autre opérateur pour cette date afin d'éviter une double facturation.
366. Belgacom a réagi lors de la consultation du 9 novembre 2010 en indiquant que les multiples changement de date étaient réalisés dans le but de respecter les SLA à travers la procédure dite de *early-detection*. D'après Belgacom, entre 0 et 2% des ordres sont touchés par cette procédure. Belgacom indique toutefois qu'elle ne sera plus capable de modifier les dates d'installation par l'intermédiaire de la procédure dite de *early-detection* dès le moment où *Open Calendar* sera mis en service chez les opérateurs alternatifs.
367. Elle indique par ailleurs que les autres modifications de date proviennent la plupart du temps de situations rencontrées avec ou provoquées¹³¹ par les clients finals (p.ex. client absent). Dans ces cas, l'opérateur alternatif reçoit, selon Belgacom, un message HOLD XML contenant la raison du blocage. Ces modifications de date seront toujours d'application dans le cadre *Open Calendar*.

¹³¹ Lors de la réunion du 23 mars 2011, Belgacom a reconnu que ces types de modifications de dates peuvent résulter de situations involontairement déclenchées par le client, ou sans que le client ne puisse en connaître les conséquences.

368. En ce qui concerne la procédure dite de *early-detection*, l'IBPT note ici son regret que cette procédure soit encore appliquée à l'heure actuelle par Belgacom, même si à terme elle semble vouée à disparaître, dans le seul but de tenir ses engagements SLA sans tenir compte de l'impact sur l'opérateur alternatif mais aussi, et plus particulièrement, sur le client final. Les replanifications fréquentes des rendez-vous sont contestées depuis longtemps¹³² par les opérateurs alternatifs car elles affectent durablement leur image de marque et génèrent une surcharge administrative (p. ex. ces replanifications nécessitent des envois multiples de lettres par l'opérateur alternatif indiquant à chaque fois au client de nouvelles dates d'installation).
369. L'IBPT estime que les replanifications fréquentes de date causées par la procédure dite de *early-detection* portent préjudice aux clients des opérateurs alternatifs. Comme il a déjà été écrit ci-dessus, au jour prévu d'installation, les clients peuvent avoir pris un jour de congé inutile ou encore avoir demandé la résiliation de leur contrat chez leur opérateur précédent à cette même date afin d'éviter une double facturation. Le report de la date d'installation porte donc préjudice aux clients car il les empêche entre autres de bénéficier du service à la date prévue. Ceci est d'autant plus dramatique lorsque le report de l'installation concerne les clients professionnels pour qui l'accès large bande est vital pour leur activité commerciale. Dans son rapport de responsabilité sociétale de 2010¹³³ Belgacom exprime l'importance du client par son approche de *Customer Centricity*. Elle indique avoir mis en œuvre de nombreuses actions pour améliorer la situation de ses clients. Malheureusement, la procédure dite d'*early-detection* exposée ci-avant va à l'encontre de l'objectif de *Customer Centricity*.
370. Malgré tout, compte tenu du fait que les opérateurs alternatifs vont migrer à moyen terme vers la solution *Open Calendar*, l'IBPT accepte que la procédure dite de *early-detection* reste temporairement d'application pour les opérateurs alternatifs n'ayant pas encore migré vers OC. Il serait en effet peu utile de prendre maintenant des mesures spécifiques sur un système qui ne sera plus utilisé que pour de très faibles volumes à moyen terme. L'IBPT souligne toutefois la remarque de Belgacom concernant la disparition de la procédure dite de *early-detection* en parallèle avec la mise en service d'*Open Calendar* et attend de Belgacom qu'elle respecte cet engagement dans l'intérêt du consommateur. L'IBPT attend dès lors que, pour chaque opérateur alternatif ayant migré vers le système *Open Calendar*, les dates d'installation le concernant ayant été validées par Belgacom ne soient plus modifiées par cette dernière sauf lorsque le client est directement en cause lors de l'installation (p.ex client absent) ou après paiement d'un *Change Date Fee*.

¹³² La problématique des multiples re-planifications unilatérales de Belgacom a déjà entre autres été soulevée lors de l'audit opérationnel réalisé en 2008 à la demande de l'IBPT.

¹³³ http://www.belgacom.com/group/gallery/content/annual_report/2010/2010_AR_csr_long_EN.pdf, page 12.

371. En ce qui concerne la réaction de Belgacom indiquant que l'activation du paiement du *Change Date Fee* impliquerait pour Belgacom d'exiger auprès des opérateurs alternatifs le paiement pour des dates modifiées (Amend), l'IBPT note que l'e-mail de Belgacom envoyé le 30 mars 2011 à l'IBPT indique que ce type de redevances est facturé par Belgacom depuis janvier 2011¹³⁴. Ceci justifie donc, conformément au principe de non-discrimination, que Belgacom doive payer aux opérateurs alternatifs un *Change Date Fee* pour toute date d'installation modifiée par cette dernière pour des raisons indépendantes de l'opérateur alternatif et de son client. L'IBPT renvoie également à la section 6.1 et à l'Annexe A pour plus d'informations concernant les compensations réclamées par Belgacom.

Conclusion

372. L'IBPT estime que les dates de commande introduite dans *Open Calendar* et qui ont été validées (*Due Date*) par Belgacom kunnen enkel nog door deze laatste aangepast worden lorsque le client est directement en cause lors de l'installation (p.ex. client absent) of na het betalen van een *Change Date Fee* (annexes *Pricing & Billing* des diverses offres de référence) die de administratieve werklust van de alternatieve operator compenseert. L'IBPT demande donc à Belgacom d'adapter annexes *Basic SLA* des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 en ce sens.

8.5 DÉLAIS D'INSTALLATION

Problématique

373. Les opérateurs estiment qu'il n'y a pas de raisons objectives qui justifient l'allongement des délais d'installation spécifiés aux sections 4.2.3., 4.1.1.3. et 4.1.1.3. des annexes *Basic SLA* respectivement des offres BRUO, BROBA et WBA VDSL2 par l'intermédiaire du SLA *Slot Availability*. D'après ceux-ci, le processus CT permet à Belgacom de réduire sa charge de travail, ce qui devrait entraîner une réduction des délais d'installation.

¹³⁴ Extrait de l'e-mail de Belgacom du 30 mars 2011 : « Comme communiqué dans notre courrier du 5 novembre 2010, le « Bill Review Board » (contrôle a priori des factures) mis en place par la division Wholesale (« CWS ») en septembre 2009 a évolué, à partir du 2^{ème} trimestre 2010, vers un modèle de « Revenue Assurance » plus élaboré, mettant la priorité et le focus sur les transactions BRUO et BROBA et visant à mesurer la qualité de la facturation de bout en bout.

Il est ressorti de ce processus de « Revenue Assurance » sur le BRxx qu'un certain nombre de charges non récurrentes (« one-time fees ») reprises dans les offres de référence n'étaient pas facturées:

- Cancel Light
- Client Absent
- Change Date (amend)
- Co-ordinated moves

Dès lors que les offres de référence sont plutôt claires sur ces charges, CWS a commencé à les facturer depuis janvier 2011. »

374. Par ailleurs, ils demandent que toutes les lignes soient soumises à un délai d'installation maximum afin d'éviter que certaines installations ne soient jamais, ou très tardivement, réalisées. Ils ont donc demandé lors de la pré-consultation, que la limite actuelle de 95% fixée pour le SLA *Slot Availability* soit augmentée à 100%.

Analyse de l'IBPT

Introduction

375. Comme il a été présenté à la section 8.1, le SLA *Slot Availability* contrôle qu'un minimum d'un créneau horaire soit proposé à l'opérateur alternatif pour chaque ordre de travail dans le délai fixé par les offres de référence sous la définition du *Slot Availability*. Lorsqu'il s'agit d'un ordre de travail nécessitant la visite d'un technicien, les opérateurs alternatifs peuvent, grâce au nouveau système *Open Calendar*, choisir, pour l'exécution de l'installation, un créneau horaire parmi un ensemble de propositions établies sur base de la *Service Requested Date* (SRD). Au moins une des propositions de créneau horaire fournie par Belgacom doit satisfaire aux conditions du SLA *Slot Availability*. L'opérateur peut également choisir un créneau horaire ultérieur à la limite fixée par le SLA *Slot Availability*.
376. Au vu de sa définition, le SLA *Slot Availability* n'est pas, à lui seul, directement comparable¹³⁵ à une limitation du délai d'installation comme il en existait une dans la précédente révision des offres de référence par l'intermédiaire du SLA *Total Provisioning Timer*. Le SLA *Slot Availability* ne garantit qu'une proposition de date qui, d'une part, n'est garantie que pour 95% des ordres de travail et qui, d'autre part, n'est pas garantie comme définitive vu la faculté qu'a Belgacom, par l'intermédiaire du message VALIDATE XML, de modifier la date d'installation demandée par l'opérateur alternatif. En effet, comme exposé à la section 8.3, Belgacom se réserve le droit de valider en une fois l'ensemble des créneaux horaires sélectionnés pour chaque ordre de travail¹³⁶ par l'intermédiaire d'un message VALIDATE XML envoyé à l'opérateur alternatif quelques temps après la confirmation de la commande. En conséquence, il apparaît que le SLA *Slot Availability* ainsi que la procédure de validation tels que définis actuellement empêchent de garantir un délai maximum d'installation contrairement au SLA *Total Provisioning Timer* utilisé jusqu'alors dans les révisions précédentes des offres de référence. En effet, le SLA *Total Provisioning Timer* garantissait que l'installation était effectuée dans un délai maximum pour 100% des cas; des délais maximum d'installations avaient été définis pour 95%, 99% et 100% du volume des installations.

¹³⁵ L'IBPT estime toutefois que sous certaines hypothèses il existe un lien fort entre le SLA *Slot Availability* et la durée d'installation, ce qui a permis à l'IBPT de l'utiliser comme justification dans la section 8.2 relative à la période de transition.

¹³⁶ Pour rappel, lorsqu'il s'agit d'un ordre de travail avec visite client, le créneau horaire aura été sélectionné par l'opérateur alternatif sur base d'un ensemble de propositions établies à partir de la *Service Requested Date* (SRD). Lorsqu'il s'agit d'un ordre de travail sans visite client, le créneau horaire aura été déterminé par Belgacom afin de respecter le SLA *Slot Availability*.

377. Dans sa réaction à la consultation du 9 novembre 2011, Belgacom regrette que l'IBPT n'ait pas tenté de vérifier que la combinaison des trois SLA *Slot Availability*, *Due Date Respected* et *Appointment Kept* conduisent à une limitation de bout-en-bout du délai d'installation comme le faisait le précédent SLA *Total Provisioning Timer*. L'IBPT avait pourtant bel et bien effectué cette analyse en concluant qu'une défaillance au niveau des SLA *Slot Availability* et *Validation Timer* était établie, l'amenant ainsi à réintroduire le SLA *Total Provisioning Timer*. Sur la base des explications fournies par Belgacom lors de sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010 et lors des divers échanges mentionnés dans la section 34, l'IBPT revoit et affine ici sa position.

Analyse du nouveau modèle de SLA

378. Tout d'abord, selon les termes des offres de référence, Belgacom n'est obligée de fournir un créneau horaire (dans le cas des ordres de travail avec visite client) ou une date d'installation (dans le cas des ordres de travail sans visite client) dans le délai déterminé par le SLA *Slot Availability* que pour 95% des ordres de travail. Cela signifie que 5% des ordres de travail peuvent être proposés sans aucune limite temporelle. Par conséquent, l'IBPT estime qu'une limite raisonnable jusqu'à 100% des ordres de travail est ici nécessaire pour assurer aux opérateurs alternatifs une limite maximale aux installations de ligne.
379. Ensuite, Belgacom peut, sans aucune conditions spécifiées dans les offres de référence, modifier le créneau horaire choisi et/ou la date d'installation préalablement proposée à travers la procédure de validation. Belgacom est donc largement en mesure de proposer un créneau horaire rentrant parfaitement dans les conditions du SLA *Slot Availability* et de décider de repousser unilatéralement et sans contrainte quelconque la date d'installation par l'intermédiaire du message VALIDATE XML. Cette défaillance relative à la procédure de validation est illustrée à la figure suivante dans le cas d'un ordre de travail avec visite client¹³⁷. Les SLA définissent en effet une limite quant aux *slots* proposés, mais ne définissent aucune limite quant à la date d'installation effective.

¹³⁷ Ce qui signifie que l'opérateur alternatif doit choisir un créneau horaire pour la visite du technicien chez le client.

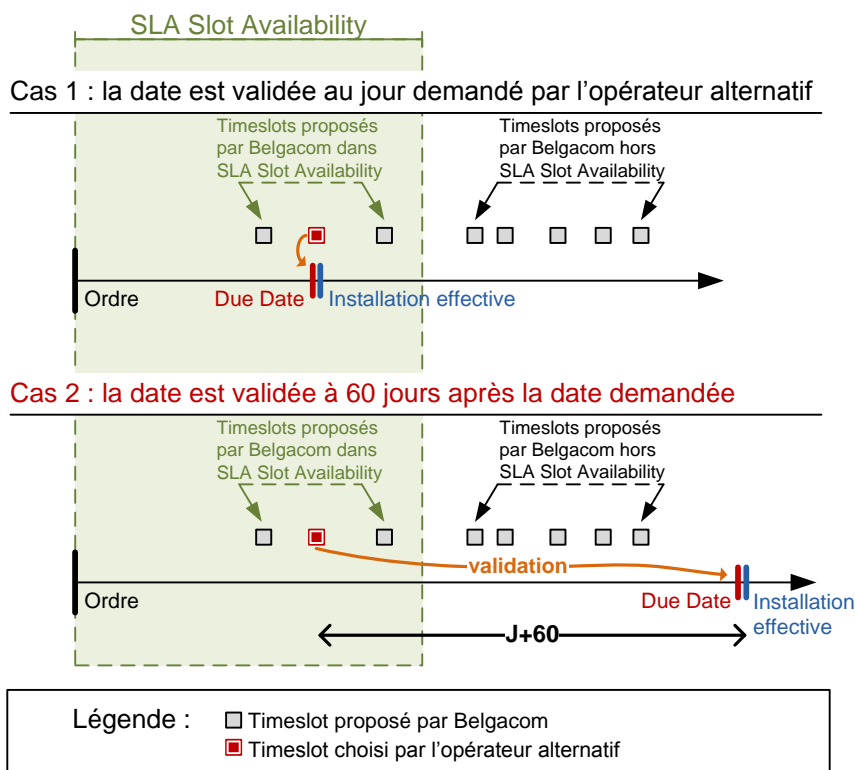


Figure 7. Illustration de la défaillance liée à la procédure de validation

380. Le cas 1 illustre la situation attendue par l'application d'*Open Calendar*¹³⁸. Le cas 2 illustre une situation lors de laquelle Belgacom valide une date à 60 jours (hypothèse utilisée à des fins d'illustration). Ce rejet de date n'est limité par aucun délai. Lors de la réunion bilatérale du 23 mars 2011, l'IBPT a de nouveau fait part à Belgacom de cette défaillance concernant la procédure de validation. Cette dernière n'a pas pu se justifier sur ce point. Malgré la demande de l'IBPT à Belgacom lors de cette réunion bilatérale de pallier cette lacune, Belgacom n'y a pas réagi, même ultérieurement. Par conséquent, l'IBPT estime qu'il se doit d'établir des règles précises régissant la procédure de validation dans le présent projet de décision afin de limiter la portée de la validation.
381. En résumé, la limite de 95% du *SLA Slot Availability* et l'absence de règles claires pour la procédure de validation, empêchent de garantir une durée d'installation de bout-en-bout limitée. Les nouvelles règles appliquées par Belgacom offrent donc moins de garantie que le *SLA Total Provisioning Timer* utilisé jusqu'alors dans les offres de référence. L'IBPT estime donc légitime la requête des opérateurs alternatifs relative aux délais d'installation maximum. Des mesures spécifiques doivent donc être prises pour résoudre les lacunes soulevées ci-dessus, à savoir :

- Garantir une limite à 100% des propositions de créneau horaire par l'intermédiaire du *SLA Slot Availability* ;
- Assurer que les dates d'installation validées soient réalisées dans un délai limité.

¹³⁸ A savoir, l'installation de la ligne à la date choisie.

Analyse des limites fixées par le SLA Slot Availability

382. L'IBPT note que le SLA *Slot Availability* ne définit qu'une seule limite à 95%. Il n'y a donc aucune limite fixée à 100%. Le SLA *Total Provisioning Timer* utilisé jusqu'alors dans les précédentes révisions des offres de référence définissait trois seuils, à savoir 95%, 99% et 100%.
383. L'IBPT s'étonne de la seule limite à 95% ayant été établie par Belgacom alors que le modèle de SLA précédent en contenait trois. Par ailleurs, comme l'explique la section 8.2, il existe de fortes similitudes entre le SLA *Slot Availability* et le SLA *Total Provisioning Timer*. Il n'y a donc pas de raison de justifier le retrait de deux seuils à 99% et 100%. L'IBPT estime donc que Belgacom doit étendre la définition du SLA *Slot Availability* telle qu'elle tienne compte de trois seuils, à savoir 95%, 99% et 100%.
384. La définition d'un seuil à 100% permet ainsi de garantir qu'au moins un créneau horaire est proposé dans un délai maximum.

Analyse de la procédure de validation

385. L'illustration suivante montre que si la date d'installation repoussée suite à la procédure de validation est telle que le délai entre cette date validée et la date d'installation choisie initialement par l'opérateur alternatif (cas des ordres de travail avec visite client) ou proposée par Belgacom (cas de ordres de travail sans visite client) est limité, et sous l'hypothèse que la date validée (*Due Date*) n'est pas modifiée ultérieurement par Belgacom ou par l'opérateur alternatif, un délai maximal de bout-en-bout peut donc être établi. L'illustration ne présente que le cas d'un ordre avec un unique ordre de travail avec visite client.
386. Pour rappel, dès le moment où une commande est confirmée par l'opérateur alternatif, quatre SLA s'appliquent pour chaque ordre (*order*) généré, à savoir les SLA *Validation Timer*, *Appointment Kept*, *Due Date Respected* et *Done Timer*. Le SLA *Slot Availability* s'applique quant à lui pour chaque ordre de travail (*work order*) constitutif d'un ordre (*order*).

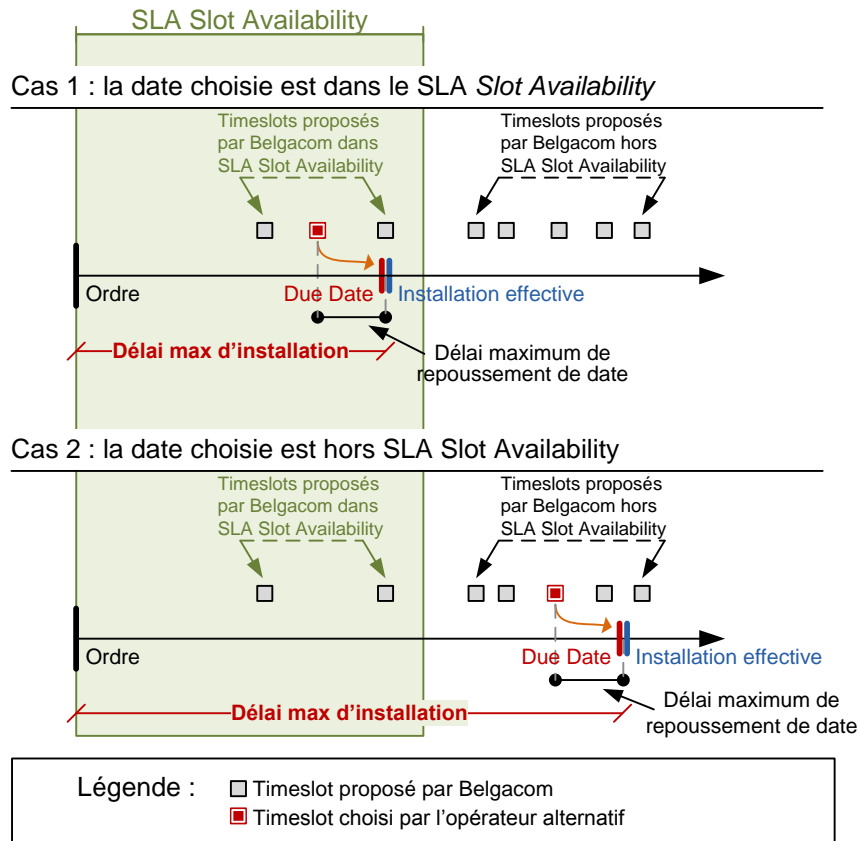


Figure 8. Limitation du délai d'installation par l'utilisation des SLA Slot Availability, Due Date Respected et Appointment Kept

387. Afin de s'assurer que la procédure de validation est telle qu'un délai d'installation maximum puisse être défini, il est nécessaire de lui associer une limite temporelle. Il est logique et raisonnable de ré-utiliser le *SLA Slot Availability* comme limitation du délai de validation puisque ce dernier a pour objectif initial de proposer un créneau horaire, et donc une date, d'installation dans un délai déterminé. Ainsi l'IBPT estime que le créneau horaire validé par Belgacom doit rentrer également dans les conditions du *SLA Slot Availability* (en considérant le début de l'ordre comme référence temporelle). La plage de validation des créneaux horaires sur base du *SLA Slot Availability* est représentée au cas 1 de la figure suivante.

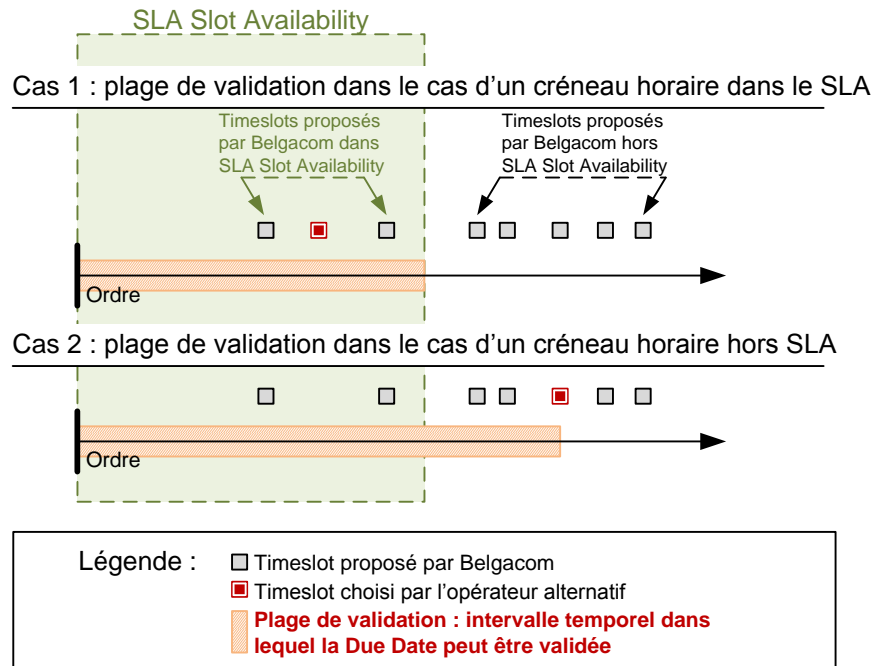


Figure 9. Plage de validation des créneaux horaires

388. Lorsque la date choisie par l'opérateur alternatif est ultérieure au délai maximal imposé par le *SLA Slot Availability*, ce dernier prévoit que le premier créneau horaire proposé est antérieur ou égal à la date SRD. Il est dès lors raisonnable d'imposer à Belgacom que la date validée respecte ce délai limité par la date SRD. En effet, si Belgacom est capable de fournir un créneau horaire validé dans les délais fixés par le *SLA Slot Availability*, Belgacom est aussi capable de fournir un créneau horaire validé dans la plage étendue par la date SRD ultérieure au délai maximum défini par le SLA. Cette situation est illustrée au cas 2 de la figure ci-dessus.
389. L'IBPT profite dès à présent de sa décision pour souligner qu'il attend à tout le moins que le taux de correspondance entre la date choisie et la date validée soit élevé de sorte que les cas de dates validées différentes des *slots* choisis initialement dans l'interface *Open Calendar* soient peu courants. Sans cette condition, le projet *Open Calendar* n'aurait pas lieu d'exister.
390. Les cas d'exception déjà prévus dans les offres de référence tels que par exemple l'installation de ligne avec exécution d'un *Small Network Adaptation* (SNA) qui prévoient un délai d'installation spécifique plus important et limité, ne doivent pas être soumis aux règles de validation prévues ci-dessus. En effet, ces exceptions prévoient déjà un délai maximum bout-en-bout d'installation.

Limitation du délai d'installation

391. Dès lors que la procédure de validation prévoit des limites maximum, et en considérant qu'une limite à 100% du *SLA Slot Availability* a été définie, le délai d'installation maximum est fixé par les formules suivantes (exceptions - SNA, ... - non comprises) :

Délai d'installation maximum si la date est choisie dans SLA Slot Availability = délai du SLA Slot Availability

Délai d'installation maximum si la date est choisie hors SLA Slot Availability = délai entre la date choisie et la date de génération de l'ordre (à la commande)

392. Dans le cas d'ordres de travail avec visite, le délai de bout-en-bout montré ci-dessus n'est pas fixe car il dépend du créneau horaire choisi par l'opérateur alternatif, contrairement au *Total Provisioning Timer*¹³⁹. Toutefois cela ne pose pas de problème puisque dans tous les cas, l'opérateur alternatif dispose au moins d'une possibilité de demander l'installation dans la limite fixée par le *SLA Slot Availability for ordered products with visit*. La garantie d'un délai d'installation maximum raisonnable existe donc comme montré au paragraphe précédent si l'opérateur alternatif accepte une des propositions de créneau horaire rentrant dans le *SLA Slot Availability*. L'IBPT note ici que si Belgacom modifie la date validée (*Due Date*), celle-ci doit, conformément à la décision intervenue à la section 8.4, payer une redevance de type *Change Date Fee* sauf lorsque le client est directement en cause lors de l'installation. Par conséquent, toute modification de date entre la date de validation et la date d'installation sera compensée. Il est également logique que le délai d'installation soit allongé lorsque l'opérateur choisit une date en dehors du *SLA Slot Availability* ou s'il demande la modification (*Amend*) de la date précédemment validée.
393. Dans le cas d'ordres de travail sans visite, le délai de bout-en-bout est limité par le *SLA Slot Availability for ordered products without visit* comme illustré au cas 1 de la Figure 8.
394. L'IBPT note que le délai de bout-en-bout est également prévu lorsque l'installation ne peut avoir lieu pour une raison par exemple de client absent ou de rendez-vous manqué. En effet, dans ces cas spécifiques, un nouvel ordre (*order*) est généré et les cinq SLA¹⁴⁰ s'appliquent de nouveau au nouvel ordre et aux nouveaux ordres de travail générés (cf. section 8.1 pour plus de précisions). Lorsqu'il s'agit d'un rendez-vous manqué (*Appointment Not Kept*) ou d'un non respect de la *Due Date* (*Due Date Not Respected*), vu qu'il s'agit de fautes de Belgacom, les offres de références prévoient des compensations. L'IBPT relève toutefois que ces compensations ne sont applicables que lorsque le pourcentage relatif à ces SLA et défini dans les offres de référence a été dépassé¹⁴¹.

¹³⁹ Le système MTS utilisé jusqu'alors ne permet pas à l'opérateur de choisir la date d'installation. Il peut indiquer une préférence mais le choix de la date reste une décision de Belgacom.

¹⁴⁰ *Validation Timer, Done Timer, Slot Availability, Appointment Kept* et *Due Date Respected*.

¹⁴¹ Les annexes Basic SLA des offres de référence indiquent que l'opérateur alternatif n'est autorisé à réclamer des compensations pour *Due Date Not Respected* et *Appointment Not Kept* qu'à partir du moment où Belgacom n'a pas respecté les pourcentages mensuels définis dans les offres de référence.

SLA Appointment Kept et Due Date Respected

395. L'IBPT s'étonne que les SLA *Due Date Respected* et *Appointment Kept* aient été fixés à 90%. En effet, si Belgacom valide une date d'installation, il ne voit pas la raison qui empêcherait Belgacom de réaliser une intervention ce jour là. L'OLO choisit l'un des créneaux horaires encore disponibles pour les interventions du service technique pour fixer le moment de l'installation et sait dès la commande si un technicien est disponible pour la date d'installation choisie. Une certaine tolérance doit toutefois être prévue car il est possible par exemple qu'un technicien tombe malade et empêche Belgacom de respecter son SLA. Dans le cas actuel, il est donc raisonnable de dire que si Belgacom s'engage sur une date, elle doit être capable de la respecter dans 95% des cas. Si l'installation n'est pas réalisée ce jour, cela signifie donc que Belgacom n'a pas été en mesure de planifier suffisamment efficacement les créneaux horaires (*timeslots*).
396. Par ailleurs, lorsque les SLA ne sont pas respectés par Belgacom, malgré les compensations que l'opérateur alternatif reçoit, ce dernier subit un impact conséquent sur le marché ; il risque non seulement de perdre son client car il n'a pas été satisfait du service fourni du fait du retard encouru dans la fourniture du service. Plus globalement et si des retards venaient à se répéter, l'opérateur alternatif risque aussi de voir son image de marque se détériorer, ce qui peut être difficilement estimé et encore moins compensé par un faible dédommagement. Fort heureusement, l'IBPT note toutefois que tant que le message DONE XML n'a pas été envoyé (c'est-à-dire que l'installation n'a pas été clôturée), ni l'installation, ni la ligne ne sont facturés à l'opérateur alternatif.
397. Le client final subit également des conséquences importantes. En effet, il ne sera pas livré dans les délais qui ont été négociés avec l'opérateur qu'il a choisi et il pourrait être amené à subir d'autres désagréments tels que la prise d'un congé inutile par exemple. Il risque donc de rejeter naturellement la responsabilité sur son opérateur alors que ce dernier ne peut en aucune façon intervenir. L'issue d'une telle expérience client est généralement fatale pour l'opérateur ; le client quitte l'opérateur pour retourner chez Belgacom.
398. L'expérience client est un élément primordial du processus de marketing stratégique de tout opérateur. Belgacom ne déroge pas non plus à la règle et indique clairement dans son rapport de responsabilité sociétale 2009¹⁴² qu'elle en fait une de ses priorités par l'intermédiaire de son approche « *Care and Ease* ». Par ailleurs, Belgacom a indiqué à l'IBPT lors de la réunion du 20 mai 2010 que les SLA étant soumis à compensation n'étaient qu'au nombre de deux (*Appointment Kept* et *Due Date Respected*) car ce sont les seuls SLA, selon elle, qui ont un impact sur le client. Dans sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010, Belgacom souligne de nouveau l'importance du client. Ceci conforte l'IBPT dans l'idée que l'expérience client est essentielle et qu'il est nécessaire d'assurer au client une expérience positive.

¹⁴² Le rapport de responsabilité sociétale (RSE) de 2009 est disponible à l'adresse : http://www.belgacom.com/group/7/CSR_reporting/fr/CSR_reporting.html

399. Dès lors, l'IBPT conclut que l'impact sur l'opérateur alternatif et sur le client final pour cause du non-respect des SLA *Due Date Respected* et *Appointment Kept* peut être important. Lors de sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010, Belgacom reconnaît que le SLA à 90% est peu ambitieux et qu'une valeur de 95% lui semble plus réaliste.
400. A l'heure actuelle, même une limite placée à 95% pour les SLA *Due Date Respected* et *Appointment Kept* reste problématique pour mettre en place un délai maximum d'installation car les opérateurs alternatifs n'ont toujours pas une garantie totale quant au délai d'installation pour l'entièreté de leurs demandes d'installation. En effet, pour 5% des ordres, Belgacom peut ne pas les exécuter au délai prescrit, engendrant ainsi dans le chef des opérateurs alternatifs un risque d'une part de voir augmenter le délai d'installation pour 5% des ordres et d'autre part ne pas pouvoir bénéficier d'une compensation lorsque le nombre d'ordres non respectés est inférieur à 5%. L'IBPT ne statue pas sur ce point dans la présente décision mais il y restera très attentif.

L'allongement des délais d'installation

401. En ce qui concerne le délai d'installation, les offres de référence adaptées par Belgacom au processus *Open Calendar* visées par le présent projet de décision définissent un SLA *Slot Availability* comme suit :

Type de commande (ordered product)	SLA Slot Availability
<i>Without visit</i>	10 jours ouvrables pour 95% des ordres de travail
<i>With visit</i>	15 jours ouvrables pour 95% des ordres de travail

402. Dans sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010, Belgacom indique que la Platform souhaitait avoir des règles de volume prévisionnel (*forecast*) plus flexibles en échange desquelles Belgacom pourrait obtenir des règles SLA plus flexibles. C'est pourquoi Belgacom a défini le SLA *Slot Availability* comme ci-dessus. Dans son courrier du 18 mars 2011, la Platform réfute avoir accepté un allègement des SLA pour l'installation de ligne¹⁴³.

¹⁴³ La Platform a répondu à l'IBPT le 18 mars 2011 en faisant références aux commentaires de la Platform à l'IT Protocol concernant *Open Calendar*: « SLA: in their documents, Belgacom is already mentioning the proposed SLA values - which have been discussed during the workshops between, Platform and Belgacom - i.e.: 15 WD for an install with visit - 10 WD for an install without visit. The Platform agreed with Belgacom that this would be the topic of the consultation. Hence these SLA parameters must be defined as indicative. The Platform does not see why the current values for the SLA would change, certainly not for the without visit (8 WD) as there's no change in the processes for these cases. »

403. Dans sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010, Belgacom a également indiqué que dès lors qu'*Open Calendar* était utilisé par les opérateurs alternatifs, elle ne pouvait plus respecter les délais d'installations de 10 et 8 jours ouvrables (respectivement pour les installations avec et sans visite client) prévus par la précédente version des offres de référence car l'introduction d'*Open Calendar* l'empêche d'utiliser la procédure dite d'*early detection*¹⁴⁴. Cette procédure consiste, selon Belgacom, à replanifier des ordres initialement hors SLA de sorte que ces ordres respectent le SLA. Selon les indications fournies par Belgacom dans sa réaction à la consultation du 9 novembre, et confirmées par les chiffres fournis à l'IBPT le 30 mars 2010, l'IBPT observe que le taux maximum d'ordres replanifiés sur la base de la procédure dite de *early-detection* est de l'ordre de 2%. Par conséquent, cela signifie que suite à la disparition de cette procédure, Belgacom estime qu'elle doit pouvoir planifier ces ordres dans une zone non réservée de capacité.
404. Comme Belgacom l'a montré dans les informations fournies à l'IBPT par e-mail le 30 mars 2011, seules deux options sont envisageables :
- soit en prévoyant une surcapacité fixe,
 - soit en augmentant la durée moyenne des délais d'installation.
405. Seule la deuxième option doit être envisagée, selon Belgacom, car la première option semble *a priori* entraîner un gaspillage de capacité.
406. Le taux maximum d'ordres replanifiées par Belgacom est, selon l'IBPT, quasi-négligeable et sa disparition dans le processus de *Provisioning* ne risque d'affecter les délais d'installation que très légèrement. Pour le montrer, l'IBPT utilise une marge de sécurité hypothétique et totalement disproportionnée de 400% pour tenir compte d'une augmentation hypothétique du taux de replanification mentionné ci-dessus. Ainsi, le taux de replanification étant de 2%, en considérant la marge de sécurité de 400%, le délai d'installation devrait être augmenté de $2\% * 400\% = 8\%$. Ceci signifie que le délai d'installation de 8 jours devrait être porté à 8,7 jours, et le délai de 10 jours devrait être porté à 10,8 jours. Cette augmentation de l'ordre de 1 jour ouvrable est nettement inférieure à la demande de Belgacom d'augmenter les délais de 2 et 5 jours ouvrables¹⁴⁵ respectivement dans les cas sans et avec visite client.

¹⁴⁴ Plus de détails concernant cette procédure dite de *early-detection* sont fournis à la section 8.4.

¹⁴⁵ Belgacom souhaite augmenter les délais d'installation de 8 à 10 jours ouvrables pour les installations sans visite et de 10 à 15 jours ouvrables pour les installations avec visite.

407. L'IBPT note également que dans son e-mail du 30 mars 2011, Belgacom justifie l'augmentation de capacité sur base de données fictives contrairement à l'argumentation présentée ici. L'IBPT estime que ces données fictives ne justifient en rien l'augmentation du délai de 2 ouvrables dans le cas des installations sans visite et de 5 jours ouvrables dans le cas des installations avec visite. Par contre, l'utilisation de données chiffrées précises utilisant une marge de sécurité, comme l'IBPT l'établit dans la présente section, démontre le caractère disproportionné et non raisonnable de l'allongement du délai d'installation demandé par Belgacom.
408. Sur la base de la Figure 6, l'IBPT note par ailleurs que le délai d'installation actuellement observé sur le terrain (délai réel) est en moyenne¹⁴⁶ inférieur¹⁴⁷ à 8 jours ouvrables pour 95% des installations sans visites. Il est en moyenne inférieur à 10 jours ouvrables pour 95% des installations avec visites. L'IBPT estime donc que l'allongement du délai de 8% est donc plus que raisonnable.
409. Pour rappel également, les délais d'installation de la version précédente des offres de référence approuvée par l'IBPT ont été imposés par la décision du Conseil de l'IBPT du 21 novembre 2007¹⁴⁸. Dans cette décision de novembre 2007, il a été fait plusieurs fois mention que les délais proposés par Belgacom étaient déjà trop longs et ne reflétaient pas la réalité du terrain. Une analyse statistique a d'ailleurs démontré, dans cette décision, que les temps d'installations réels étaient nettement inférieurs aux valeurs proposées.
410. Cette analyse renforcée par l'introduction et la maturité des projets NTP et *Full VP* a ainsi amené l'IBPT à décider en 2007 que les *Timers* d'installation devaient être revus graduellement à la baisse, jusqu'à atteindre les valeurs mentionnées sous la colonne « *Total Provisioning Timer* » du tableau suivant.
411. Sur la base du calcul établi ci-avant tenant compte de l'impact du retrait de la procédure d'*early-detection*, l'IBPT accepte un allongement des valeurs SLA *Slot Availability* par rapport au précédent SLA *Total Provisioning Timer* d'un taux d'environ 8% pour tenir compte de la disparition de la procédure d'*early detection*. Le SLA est arrondi à un nombre entier.

¹⁴⁶ Considérant les délais d'installation à 95% pour chaque mois de l'année 2010, la moyenne de ces valeurs individuelle est de 8 jours ouvrables.

¹⁴⁷ Un délai de 8 jours à 95% signifie que le délai est inférieur à 8 jours pour 95% des installations effectuées. Certaines peuvent par exemple avoir un délai de 2 jours, mais le délai n'a jamais dépassé 8 jours pour 95% des installations.

¹⁴⁸ Décision de l'IBPT du 21 novembre 2007 concernant BRUO & BROBA Forecasting & SLA : <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=2542&lang=fr>

412. La modification du SLA *Slot Availability* tient compte également de l'analyse effectuée aux paragraphes 382 à 384 montrant la nécessité de continuer à utiliser les trois seuils du SLA *Total Provisioning Timer*, à savoir 95%, 99% et 100%. Les valeurs de ce SLA définies pour chacun de ces seuils ont été adaptées pour tenir compte de l'augmentation de 8% du délai d'installation.

Tableau 2. Adaptation du SLA *Slot Availability*

Type	% ¹⁴⁹	Total Provisioning Timer (jours ouvrables)	Slot Availability (jours ouvrables)
Without visit	95%	8	9
	99%	18	19
	100%	42	45
With visit	95%	10	11
	99%	20	22
	100%	42	45

413. L'IBPT estime que l'augmentation des délais d'installation affectera les opérateurs alternatifs et qu'en échange il attend de Belgacom qu'elle délivre les installations avec une excellente qualité.
414. La nouvelle version des offres de référence discutée dans la présente décision impose également l'utilisation du SLA *Slot Availability* pour les ordres utilisant le système MTS¹⁵⁰ (cf. sections 4.2.3.2, 4.1.1.3.2 et 4.1.1.3.2 des annexes *Basic SLA* respectivement des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2). Dans sa proposition Belgacom a défini les mêmes délais que ceux applicables dans le cadre *Open Calendar*. Sachant que dans le cadre des ordres utilisant le système MTS, les procédures actuellement appliquées par Belgacom restent inchangées¹⁵¹, l'IBPT estime qu'il n'y a aucune raison objective pour Belgacom d'allonger les délais d'installation. L'IBPT estime donc que les délais d'installation imposés jusqu'à présent par l'intermédiaire du SLA *Total Provisioning Timer* devraient s'appliquer également pour le SLA *Slot Availability* pour les ordres ayant été envoyés par le système MTS. Toutefois pour inciter les opérateurs alternatifs à migrer le plus rapidement possible vers la solution *Open Calendar*, l'IBPT accepte de fixer le SLA *Slot Availability* au niveau de celui utilisé dans le cadre *Open Calendar* (cf Tableau 2).

¹⁴⁹ Pourcentage des ordres de travail.

¹⁵⁰ Le système MTS (Message Transfer System) est le système de commande utilisé jusqu'à présent. Il fonctionne sur base de l'envoi de messages XML.

¹⁵¹ Contrairement au système *Open Calendar* qui permet à l'opérateur alternatif de choisir une date d'installation, Belgacom propose ici elle-même la date d'installation.

Conclusion de l'IBPT

415. En conclusion, l'analyse de l'IBPT a démontré que la procédure de validation ainsi que les *définitions actuelles* des nouveaux SLA introduits par Belgacom empêchent de garantir un délai maximum d'installation. *Par ailleurs*, cette même analyse a démontré que l'allongement des délais demandé par Belgacom n'était pas raisonnable. Sur cette base, l'IBPT a défini les adaptations *nécessaires et* demande ainsi à Belgacom de modifier les sections 4.2, 4.1.1 et 4.1.1 (*Provisioning*) des annexes *Basic SLA* respectivement des offres BRUO, BROBA et WBA VDSL2 de la manière suivante :

415.1. La date validée par Belgacom à travers le message VALIDATE XML doit respecter également le *SLA Slot Availability*. Toutefois lorsque l'opérateur alternatif choisit *un créneau horaire* ultérieur au délai maximum fixé par le *SLA Slot Availability*, la date validée doit être antérieure ou égale au créneau horaire choisi.

415.2. Les *timers* des *SLA Slot Availability* définis aux sections 4.2.3.1/4.2.3.2, 4.1.1.3.1/4.1.1.3.2 et 4.1.1.3.1/4.1.1.3.2 des annexes *Basic SLA* respectivement des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 seront modifiés de la manière suivante :

Type	% ¹⁵²	Slot Availability Timer (jours ouvrables)
Without visit	95%	9
	99%	19
	100%	45
With visit	95%	11
	99%	22
	100%	45

416. Enfin, l'IBPT impose à Belgacom que les *SLA Due Date Respected* et *Appointment Kept* soient adaptés en augmentant le pourcentage mensuel cible de 90% à 95%. Cette adaptation sera réalisée aux sections 4.2., 4.1.1. et 4.1.1. des annexes *Basic SLA* respectivement des offres BRUO, BROBA et WBA VDSL2.

¹⁵² Pourcentage des ordres de travail.

8.6 RAPPORTS DOCUMENTÉS POUR LES CALCULS DE SLA

Problématique

417. Selon le cadre réglementaire en vigueur, Belgacom est soumise à une obligation de transparence et doit, par conséquent, publier les valeurs des indicateurs de mesure (KPI) afin de permettre à l'IBPT de vérifier qu'elle respecte bien ses obligations régies par les conditions des SLA établis dans les offres de référence.
418. Toutefois, les données fournies par Belgacom ne permettent pas à l'IBPT de mesurer les KPI par ses propres moyens et ainsi de débattre de la pertinence du calcul effectué par Belgacom.

Analyse de l'IBPT

419. Si l'IBPT était en mesure de calculer par lui-même, en utilisant des données « brutes », les KPI qui concernent les offres de référence BRxx, il pourrait contrôler les valeurs publiées par Belgacom. A l'heure actuelle, il n'est pas en mesure de le faire.
420. Dans l'optique d'améliorer la transparence vis-à-vis de l'IBPT, ce dernier est d'avis qu'un rapport détaillé de l'ensemble des commandes reprenant l'ensemble des informations nécessaires au calcul des KPI soit mis à la disposition de l'IBPT.
421. Lors de la consultation du 9 novembre 2010, l'IBPT avait demandé aux opérateurs alternatifs les types de données qu'il leur semblait nécessaire d'inclure dans les données demandées à Belgacom. Sur cette base, l'IBPT a établi une liste des types de données les plus pertinentes. Le rapport sera établi sous forme d'un tableau structuré et contiendra au minimum les données suivantes :
- **pour chaque ordre (*order*)**: opérateur, CID, order ID, produit, date de commande, visite nécessaire (o/n), Service Requested Date (SRD), date d'envoi du message VALIDATE XML, date d'envoi du message DONE XML
 - **pour chaque ordre de travail (*work order*) faisant partie de l'ordre**: Avec/sans visite (o/n), courte description de l'ordre de travail, premier créneau horaire proposé, date choisie (si avec visite), date confirmée, date d'exécution de l'ordre de travail. Lorsqu'un ordre de travail a été modifié (p.ex. par l'intermédiaire d'un AMEND XML) sans qu'un nouvel ordre de travail n'ait été généré¹⁵³, Belgacom fournira également la nouvelle date proposée, la nouvelle date choisie et la raison de cette modification.

¹⁵³ L'e-mail de Belgacom du 3 mai 2010 confirme qu'une modification de date ne génère pas nécessairement une duplication de l'ordre de travail. Cet e-mail détaille par ailleurs les différents cas possibles.

422. La fourniture des données décrites ci-avant est proportionnée car elles constituent les données minimales nécessaires pour contrôler les SLA relatifs au *provisioning*. En outre, cette demande est raisonnable car elle ne constitue qu'un traitement informatisé d'assemblage des données contenues dans les différents messages XML échangés entre Belgacom et les opérateurs alternatifs ou à tout le moins la date à laquelle ces messages ont été échangés. Belgacom doit d'ailleurs effectuer un traitement similaire pour calculer les KPI publiés.
423. Par ailleurs, dans sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010, Belgacom indique que les opérateurs alternatifs sont capables d'effectuer ces mesures sur base des messages XML échangés. Malgré tout, l'IBPT a observé que les opérateurs n'étaient pas concrètement en mesure de calculer par eux-mêmes l'ensemble des indicateurs de qualité suite aux informations confidentielles transmises à l'IBPT le 27 mai 2011. Dès lors, l'IBPT observe que seule Belgacom est en mesure de réaliser un rapport de donnée brutes.
424. Dans sa réponse du 22 avril 2011 aux questions de l'IBPT du 11 avril 2011, Belgacom a répondu que les rapports KPI qu'elle publie actuellement pour chaque période sont générés sur base des informations contenues dans les XML envoyés et reçus par les opérateurs alternatifs. L'outil *MTS Tracking Tool* est un outil qui effectue une analyse de l'information contenue dans les messages XML. Belgacom donne comme exemple le calcul du *Done Timer* pour lequel elle recherche la date d'entrée du XML et la date d'envoi du message DONE XML. La différence entre ces deux dates constitue le *Done Timer*. Belgacom indique également que le *MTS Tracking Tool* fournit des données brutes qui sont en partie traitées automatiquement ou parfois manuellement. Cette information confirme donc le caractère raisonnable et proportionnel du remède puisqu'un tel outil existe déjà.
425. En outre, dès lors que Belgacom fournit un rapport contenant les données brutes, il est également et facilement envisageable de filtrer ces données par opérateur. Sachant qu'une telle opération ne requiert qu'une très faible charge de travail supplémentaire¹⁵⁴, l'IBPT demande à Belgacom de fournir à chaque opérateur alternatif les données brutes le concernant.
426. Enfin, Belgacom conteste, dans sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010, le transfert de la charge de travail et du coût de cette opération des opérateurs alternatifs vers Belgacom. Belgacom peut faire une proposition de rémunération dans le cadre du nouveau modèle de coûts. Toutefois, l'IBPT note que la remarque du paragraphe 423 devra être prise en compte lors de l'élaboration de la proposition de rémunération.

¹⁵⁴ Par exemple dans Excel, il est facilement envisageable de filtrer, et donc d'extraire, les données sur base d'une colonne spécifique de la table (p.ex. le nom de l'opérateur).

Conclusion de l'IBPT

427. Afin d'améliorer la transparence et de permettre à l'IBPT, et par la même occasion aux opérateurs alternatifs, de contrôler efficacement les KPI publiés par Belgacom, l'IBPT demande à Belgacom de lui fournir un rapport sous forme d'un tableau structuré dans un fichier Excel ou CSV¹⁵⁵ reprenant l'ensemble des informations nécessaires au contrôle des divers SLA. Les types de données qui seront livrés dans ce rapport sont détaillés au paragraphe 421.
428. Ensuite, ce rapport sera individualisé par opérateur, ne reprenant ainsi que l'ensemble des commandes par opérateur, et lui sera transmis par Belgacom de manière individuelle et confidentielle.
429. Ces rapports seront transmis aux parties visées ci-dessus sur une base mensuelle en même temps que la publication des KPI.
430. Cette décision sera présentée dans les annexes *Basic SLA* des diverses offres de référence.

8.7 DISPONIBILITÉ DES E-TOOLS

Problématique

431. Les opérateurs alternatifs se plaignent que les systèmes de type *e-tools* sont fréquemment indisponibles et que cela leur porte préjudice ainsi qu'à leurs clients. Par exemple, ce cas de figure s'est déjà présenté 5 fois entre janvier et septembre 2010.
432. Ils souhaitent dès lors qu'un SLA voor de beschikbaarheid en nauwkeurigheid van de IT-systemen soit introduit dans les offres de référence.

Analyse de l'IBPT

433. Si les systèmes requis pour la validation d'un consommateur (via LLU Inquiry tool), pour l'établissement d'une commande ou pour l'enregistrement d'un défaut sur la ligne ne sont pas accessibles, une étape cruciale dans les processus des opérateurs alternatifs est bloquée. Dans ce cas, un client potentiel de l'opérateur alternatif pourrait renoncer à la commande d'un abonnement auprès de cet opérateur alternatif.
434. Pour les opérateurs, l'indisponibilité récurrente des systèmes entraîne donc la perte de clients actuels et potentiels. De plus, l'image de l'opérateur alternatif s'en trouve irrémédiablement ternie puisque le client a rencontré des problèmes dès la commande. L'impact sur le marché est considérable.

¹⁵⁵ CSV: Comma Separated Values = fichier structuré dont les valeurs sont séparées par des virgules.

435. Etant donné les effets désastreux que la suppression de ces *e-tools* a sur la procédure de commande et la procédure de réparation des opérateurs alternatifs, l'IBPT se voit dans l'obligation d'également mettre en place un SLA pour la disponibilité des systèmes.
436. Selon Belgacom dans sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010, les chiffres montrent que, contrairement à ce qu'allèguent les opérateurs alternatifs, les systèmes de type *e-tools* ne sont pas fréquemment indisponibles. Elle montre également que les niveaux de service sont meilleurs pour les opérateurs alternatifs que pour le *Retail*. En outre, selon Belgacom, une solution de backup alternative (XML, Internet et *helpdesk*) est toujours disponible en cas de problèmes. Une exigence de SLA n'est dès lors manifestement pas indispensable selon Belgacom. Si la décision finale oblige Belgacom à appliquer un SLA sur les *e-tools*, Belgacom estime qu'elle doit pouvoir introduire la facturation de leur usage aux opérateurs alternatifs et imposer certaines restrictions.
437. Concernant ce dernier point, l'IBPT note que les outils de type *e-tools* sont repris dans un markup IT. Les opérateurs alternatifs contribuent donc financièrement à ces outils par l'intermédiaire des redevances mensuelles de location de lignes.
438. L'IBPT note également que les offres de référence de certains opérateurs historiques européens indiquent des valeurs de disponibilité et/ou de temps de réponse contraignantes (entre autres en France¹⁵⁶ et en Espagne¹⁵⁷), ce que Belgacom n'a pas actuellement.
439. Belgacom note par ailleurs qu'elle a volontairement lancé le 1er septembre 2010 des nouveaux processus de support, de monitoring et de communication spécifiquement pour les opérateurs alternatifs, aussi bien pour les produits *wholesale* régulés que non régulés. En résumé, ces nouveaux processus élargissent le support fourni aux opérateurs alternatifs pour les systèmes IT dits critiques en dehors des heures de travail, renforcent les systèmes d'alarme et outils de monitoring utilisés pour les *e-tools* *wholesale* et rendent la notification des « *outages* » vers les opérateurs alternatifs et leur escalade auprès de Belgacom plus rapide et efficace. L'IBPT apprécie l'introduction de tels processus toutefois ceux-ci n'apportent aucune garantie contraignante aux opérateurs alternatifs quant au niveau de la fiabilité des systèmes d'assistance opérationnelle, et plus particulièrement ceux utilisés pour l'exécution des commandes de lignes.
440. L'IBPT est d'avis qu'il y a un certain nombre de systèmes IT cruciaux avec lesquels le consommateur entre directement en contact:
- LLU Inquiry tool
 - XDSL availability tool

¹⁵⁶ http://www.orange.com/fr_FR/reseaux/documentation/att00016987/Offrededegroupe_24janvier2011.pdf

¹⁵⁷ http://www.cmt.es/es/documentacion_de_referencia/ofertas_mayoristas_reguladas/anexos/Texto_consolidado_OBA_abril_2011.pdf

- Ordering XML
 - E-troubleshooting
 - E-order forms
 - et très prochainement *Open Calendar*
441. Ces systèmes sont également qualifiés de cruciaux par Belgacom dans son courrier du 24 août 2010. Belgacom a mis sur pied un système de monitoring à cet effet. Celui-ci doit veiller à ce que tous les problèmes *downtime* soient résolus dans les 4 heures.
442. L'IBPT est d'avis que l'imposition d'une obligation SLA concernant le *downtime* maximal par mois pour les systèmes avec lesquels le client entre directement en contact est justifié vu l'impact direct sur le client. Un *downtime* mensuel de 4 heures semble raisonnable si l'on ne prend pas en considération les cas de force majeure et les travaux d'entretien (y compris les *software releases*) qui sont annoncés au moins 3 jours à l'avance via le canal de communication Flash. Ces 4 heures correspondent à une seule panne importante par mois ou plusieurs petites pannes selon les délais de réparation déjà prévus par Belgacom pour les systèmes IT cruciaux.
443. L'IBPT estime également que le SLA ne doit être applicable que sur les composantes logicielles et matérielles des *e-tools* susmentionnés. L'indisponibilité liée à des cas de force majeure tels que par exemple le dégat des eaux ou une perturbation sur le réseau Internet n'entrent pas en considération dans le SLA. L'indisponibilité planifiée suite à des travaux de maintenance (*softwarereleases* comprises) n'entre pas non plus en considération dans le calcul du SLA. Par contre, si l'accès aux *e-tools* nécessite obligatoirement le passage par un portail, ce portail est inclus dans le SLA car il constitue un point d'entrée qui ne peut être contourné.

Conclusion de l'IBPT

444. L'IBPT demande donc à Belgacom d'introduire un SLA relatif à la disponibilité van een aantal cruciale *e-tools* dans les annexes *Basic SLA* des diverses offres de référence. Ce SLA sera fixé à 4 heures de *downtime* maximal par mois à l'exception des cas de force majeure ou de travaux d'entretien qui sont annoncés au moins 3 jours à l'avance via le canal de communication Flash. Ce SLA est d'application sur les composantes logicielles et matérielles des *e-tools* critiques suivants (portail inclus si nécessaire pour leur accès) :
- LLU Inquiry tool
 - XDSL availability tool
 - Ordering XML
 - E-troubleshooting
 - E-order forms
 - Open Calendar
445. En outre, un KPI simple et efficace sera introduit pour permettre l'évaluation du SLA.

8.8 UNDERRUN/OVERRUN

Problématique

446. Selon les opérateurs alternatifs, les conséquences d'un *underrun/overrun*, telles que décrites dans l'appendix B.5 « *Description of the forecasting process* » de l'annexe P&O de toutes les offres de référence ne sont pas assez claires.

Analyse de l'IBPT

447. En cas d'*underrun* sérieux, où le volume *réel* est plus de 20% inférieur au volume prévu et dont un bénéficiaire est la cause, Belgacom se réserve le droit d'adapter les *forecasts* de ce bénéficiaire pour les trois prochains mois, si cela devait s'avérer nécessaire.
448. En cas d'un *overrun* où le volume réellement demandé dépasse le volume prévu, tous les bénéficiaires utiliseront jusqu'à la fin du mois le calendrier de livraison *best effort* de Belgacom même.
449. Toutefois, l'IBPT partage l'avis des opérateurs alternatifs par rapport au fait que les définitions des *underruns* et des *overruns* ne sont pas suffisamment explicites et que leurs définitions peuvent être sujettes à interprétation. Par conséquent, l'IBPT est d'avis que Belgacom doit détailler davantage et avec précision les règles de l'*underrun* et de l'*overrun*.

Conclusion de l'IBPT

450. Afin d'éliminer tout risque d'interprétation des définitions et des conséquences des *underruns* et *overruns*, l'IBPT demande à Belgacom d'expliquer davantage, et avec la plus grande précision possible, les sections Appendix B.5. "*Description of the forecasting process*" des annexes P&O des diverses offres de référence.

8.9 DISTRIBUTION UNIFORME (1)

Problématique

451. Le nombre d'ordres de commande effectués par les opérateurs alternatifs pouvant entrer dans les conditions des SLA sont soumis à une limitation journalière de 10% du volume prévisionnel mensuel (*forecast*) suite à la décision de l'IBPT du 21 novembre 2007¹⁵⁸.
452. Durant la pré-consultation relative à OC, les opérateurs ont réagi sur ce point en disant que l'exigence d'une distribution uniforme des ordres de commande comme corrigée à la section 8.10 de ce document est, selon eux, disproportionnée.

¹⁵⁸ Décision de l'IBPT du 21 novembre 2007 concernant BRUO & BROBA Forecasting & SLA, <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=2542&lang=fr>

Analyse de l'IBPT

453. Dans le nouveau système *Open Calendar*, Belgacom fournit à l'opérateur alternatif un ensemble de créneaux horaires (*timeslots*) dans une fenêtre de temps fixée par le SLA *Slot Availability*. Ces créneaux horaires ont été établis par Belgacom sur base d'éléments décisionnels qui lui sont propres tels que, par exemple, les interventions déjà prévues chaque jour, les ordres de travail à réaliser, la disponibilité des techniciens, etc.
454. Grâce à la fenêtre de temps fixée par le SLA *Slot Availability*, Belgacom est donc en mesure, dans une certaine limite, de répartir uniformément l'ensemble des commandes de ligne. Toutefois, si les opérateurs alternatifs commandent un volume de lignes trop important pendant plusieurs jours consécutifs, Belgacom ne pourrait plus être en mesure de distribuer ce volume uniformément sur le mois du fait de la limite imposée par le SLA *Slot Availability*.
455. Par ailleurs, l'introduction de nouveaux mécanismes tels que, par exemple, l'allongement du SLA *Slot Availability* pour les commandes dépassant le seuil de 10%, ou l'utilisation du mécanisme *Service Requested Date* tout en conservant l'application des SLA *Provisioning* à l'exception du *Slot Availability*, n'est pas, selon l'IBPT, proportionnée. En effet, de tels mécanismes entraîneraient une complexité importante dans l'établissement des conditions d'applications ainsi que lors de la mise en œuvre et de la vérification du respect de ces obligations (p.ex. complexité dans les calculs ou dans la détermination des commandes qui sont soumises aux conditions des SLA).
456. L'IBPT estime donc raisonnable de limiter le volume journalier des opérateurs alternatifs. Cette limite journalière a déjà été fixée dans la décision de l'IBPT du 21 novembre 2007 concernant les « *Forecasting et SLA* » sur base de la justification suivante :

« Certains jours de la semaine (comme le samedi), la vente est en effet supérieure aux autres jours rendant irréaliste une répartition égale sur tous les jours ouvrables de la semaine. [...] Les opérateurs alternatifs doivent en outre avoir la possibilité de lancer des campagnes de promotion au moment qu'ils choisissent. Une telle restriction sur les volumes journaliers peut dans cette optique entraver la concurrence sur le marché. [...] Un mois compte en moyenne 21 jours ouvrables; par conséquent, chaque jour ouvrable environ 5% du volume mensuel est demandé. Le lundi et après les jours fériés, ce volume représente sans doute près du double étant donné que la vente est également possible les week-ends et/ou les jours fériés via les magasins ou la vente en ligne et que celle-ci est souvent supérieure à celle de la semaine. »

457. Il a été conclu dans cette décision qu'un volume journalier maximum équivalent à 10% du volume prévisionnel mensuel est un bon compromis permettant de rencontrer la demande des opérateurs alternatifs tout en n'imposant pas une lourde obligation à Belgacom. Les volumes en dehors de ces limites sont traités en régime *Best Effort*.

Conclusion de l'IBPT

458. L'analyse précédente montre la complexité qu'un changement des règles entraînerait. Par ailleurs, les valeurs déjà négociées dans le cadre de la décision du 21 novembre 2007 ont été conservées dans les offres de référence actuelles. L'IBPT est d'avis que cette limite de 10% du volume prévisionnel mensuel (*forecast*) permet une certaine flexibilité aux opérateurs tout en garantissant à Belgacom de pouvoir distribuer ses ressources de manière uniforme. Il n'y a donc pas de raison objective de dire qu'une distribution uniforme est disproportionnée. L'IBPT estime donc qu'aucune modification ne doit donc être apportée pour l'instant sur ce point.

8.10 DISTRIBUTION UNIFORME (2)

Problématique

459. Les paragraphes 14, 12 et 12 dans les annexes *Basic SLA* respectivement des offres BRUO, BROBA et WBA VDSL2 indiquent « *They are applicable as Belgacom receives order requests on a normal distributed basis [...]* ». Les opérateurs alternatifs ont demandé quelle signification ils doivent donner au terme « distribution normale ».

Réaction de Belgacom

460. Belgacom a indiqué lors de la réunion du 20 mai 2010 que le terme « distribution normale » devait être interprété comme étant une « distribution uniforme », c'est-à-dire une répartition journalière proportionnelle des ordres de commande.

Analyse de l'IBPT

461. L'IBPT demande à Belgacom de corriger les paragraphes 14, 12 et 12 de l'annexe *Basic SLA* des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 en modifiant le terme « *normal distributed basis* » par « *uniform distributed basis* ».

8.11 DÉVIATIONS DE VOLUME PRÉVISIONNEL (FORECAST)

Problématique

462. Les opérateurs demandent que les déviations admissibles de volume prévisionnel (*forecast*) soient étendues à 30% au lieu des 20% actuellement indiqués dans les sections *Appendix B.5.1.* des annexes P&O des différentes offres de référence.

Réaction de Belgacom

463. Selon Belgacom, le système de *Forecast* a été simplifié et globalisé. Cette globalisation impliquerait logiquement que les déviations soient plus strictes. L'augmentation de 10% à 20% est donc, selon elle, un avantage supplémentaire accordé aux OLO.

Analyse de l'IBPT

464. Lors de l'audit réalisé par l'IBPT en 2009, une analyse approfondie de la procédure de *forecast* a été effectuée. Un modèle théorique a été développé et a conclu à une marge d'erreur (ME) inversement proportionnelle au volume prévisionnel V selon la loi suivante :

$$\text{Marge d'erreur} = ME = \sqrt{\frac{1}{V}}$$

465. Sur la période allant de mars 2007 à mars 2009, la valeur prévisionnelle moyenne globale relative aux opérateurs alternatifs a été évaluée à environ [confidentiel] du volume prévisionnel total. Cela correspond donc à un volume environ [confidentiel] fois inférieur au volume prévisionnel de *Belgacom Retail*.
466. Selon la loi théorique, la marge d'erreur (ME) des opérateurs alternatifs est donc [confidentiel] fois supérieure à la marge d'erreur de *Belgacom Retail*.
467. Par ailleurs, l'IBPT a analysé les contrats entre Belgacom et ses sous-traitants. Sur base de ces conditions contractuelles et suite à l'analyse théorique réalisée ci-dessus, une variation admissible de 20% du volume prévisionnel est raisonnable et non-discriminatoire.

Conclusion de l'IBPT

468. Au vu de l'analyse réalisée ci-dessus, l'IBPT est d'accord avec la proposition de Belgacom permettant une variation de volume prévisionnel global de 20%.

8.12 SNA

Problématique

469. Lors de certaines installations de ligne (p.ex. nouvelle ligne), Belgacom doit effectuer une intervention technique sur son réseau qu'elle dénomme *Small Network Adaptation* (SNA).
470. Les opérateurs alternatifs demandent que le SLA pour SNA stipulé aux paragraphes 37, 31 et 31 des annexes *Basic SLA* respectivement des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 soit redéfini comme étant 5 jours ouvrables (JO) en sus du délai d'installation.

Analyse de l'IBPT

471. Dans un e-mail adressé à l'IBPT le 17 juin 2010, Belgacom a indiqué que parmi les opérations « *with customer visit* », les opérations sortant de l'ordinaire et impliquant des travaux d'envergure (qualifiées de SNA) doivent pouvoir être planifiées avec un délai supérieur aux opérations simples. Les SNA sont détectés, selon elle, soit lors de la commande – à BGCIN XML – dans la majorité des cas, soit pendant l'intervention – à *Due Date* – dans une minorité des cas.
472. Ces opérations sortant de l'ordinaire nécessitent, selon Belgacom, un investissement en temps beaucoup plus important de la part des jointeurs (p.ex. ouverture du trottoir, installation et branchements de matériels divers...). Elle estime pour cette raison que les SNA doivent pouvoir être planifiés dans les 20 jours ouvrables à partir de leur détection.
473. Dans l'e-mail envoyé le 17 juin à l'IBPT, Belgacom a par ailleurs présenté le tableau suivant pour clarifier les délais d'installation maximum dans le cadre des installations *with customer visit* :

Produit commandé	Slot availability timer	SNA détecté à BGCIN XML	SNA détecté à <i>Due Date</i>
<i>With customer visit</i>	15 jours ouvrables	20 jours ouvrables	35 jours ouvrables

474. L'IBPT base, pour sa part, l'analyse suivante sur les décisions qui ont été prises le 21 novembre 2007¹⁵⁹ et le 29 novembre 2006¹⁶⁰.
475. Comme indiqué dans ces décisions, les *timers* SLA ont été adaptés de « +5 jours ouvrables » pour les versions antérieures à 2007 à 20 jours ouvrables pour la révision 2007 des offres de référence BRUO et BROBA. Cette modification est issue de la décision du 29 novembre 2006 concernant les aspects qualitatifs de l'offre de référence BROBA 2007.
476. L'IBPT souhaite attirer l'attention sur le fait que la décision du 29 novembre 2006 ne mentionne pas explicitement un délai de 20 jours ouvrables prenant effet dès le jour de la découverte du SNA. Elle stipule par contre implicitement un délai de 20 jours ouvrables dès le jour de la commande de la ligne.
477. Les raisons pour lesquelles l'IBPT a fixé la valeur à « 20 jours ouvrables » ont déjà été exposées dans les décisions du 21 novembre 2007 et du 29 novembre 2006.

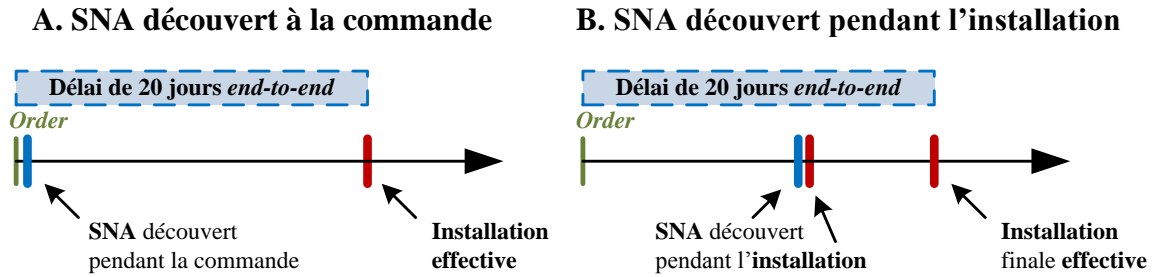
¹⁵⁹ Décision de l'IBPT du 21 novembre 2007 concernant BRUO & BROBA Forecasting & SLA, <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=2542&lang=fr>

¹⁶⁰ Décision de l'IBPT du 29 novembre 2006 concernant les aspects qualitatifs de l'offre de référence BROBA 2007, <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=2134&lang=fr>

478. Dans sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010, Belgacom a souligné le caractère particulier des équipes dédiées à ce type d'opération (techniciens jointeurs). Selon elle, ces équipes se heurtent à des situations non planifiées et nécessitant l'urgence ou par des conditions de travail exceptionnelles. Ces équipes ne sont pas dédiées mais bien leur calendrier. Belgacom indique par ailleurs que les premiers rendez-vous accessibles pour supporter les SNAs des lignes BRxx et WBA se situent en moyenne à J+10, J étant la date à laquelle le SNA est détecté. Belgacom estime qu'un délai de bout-en-bout de 20 jours ouvrables serait compromis lorsque le SNA est détecté lors de l'installation. Sur ce dernier point, Belgacom estime qu'elle ne peut être tenue responsable du fait que les SNA ne sont pas toujours détectés pendant la phase de commande.
479. L'IBPT a une opinion différente de Belgacom. En effet, sachant qu'une installation avec visite est effectuée pour 95% des cas dans un délai inférieur à 10 jours ouvrables (la moyenne étant de 6,5 jours ouvrables), et tenant compte qu'il est possible de réserver un technicien jointeur en moyenne dans les 10 jours, il est donc possible, quel que soit le moment de leur détection, d'exécuter les SNAs dans le délai de 20 jours ouvrables à dater de la date de commande. De même si la date d'installation est telle que Belgacom ne peut pas respecter le délai de 20 jours ouvrables en se basant sur les délais moyens lorsque le SNA est détecté lors de l'installation, la mise en place de *slots* prioritaires dans le calendrier devrait lui permettre de le respecter.
480. Les opérateurs alternatifs ont quant à eux de nouveau souligné l'importance des SNAs. Ils ont indiqué également avoir toujours contesté le fait que le SLA est applicable à partir du moment de la découverte.
481. Suite à une lettre envoyée par Belgacom à l'IBPT le 6 avril 2010 concernant les SNAs, l'IBPT observe que les lignes nécessitant un SNA ne représentent qu'environ 8 à 10% du nombre total d'installations. Dès lors, sachant que Belgacom indique que les SNAs sont détectés majoritairement lors de la commande, le pourcentage de SNAs détectés lors de l'installation doit donc être particulièrement faible. L'IBPT note par ailleurs qu'elle a demandé à Belgacom de lui fournir lors de la réunion bilatérale du 23 mars 2011 des statistiques quant au nombre de SNAs détectés lors de l'installation. Belgacom n'a pas fourni ces données. A défaut de réponse de Belgacom, l'IBPT décide que le délai de 20 jours ouvrables doit être maintenu quel que soit le moment de la détection.

Conclusion de l'IBPT

482. A la lumière de l'analyse faite ci-dessus, l'IBPT demande à Belgacom d'adapter les paragraphes 37, 31 et 31 des annexes *Basic SLA* respectivement des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 en indiquant que le délai de 20 jours ouvrables est calculé dès le moment où l'opérateur alternatif a indiqué vouloir commander la ligne, peu importe le moment de la découverte du SNA (p.ex. BGCIN XML ou à *Due Date*). Ces jours ouvrables sont ainsi spécifiés en valeur « *end-to-end* » comme illustré à la Figure 10 (scénario le plus défavorable au niveau du temps d'installation tout en respectant le SLA).



**Figure 10. Illustration du délai de 20 jours « end-to-end »
Représente le scénario le plus défavorable au niveau du
temps d'installation tout en respectant le SLA**

9 ISLA PROVISIONING

483. L'*Improved SLA (ISLA) Provisioning* constitue un accord de niveau de services offrant un niveau de qualité supérieur aux *Basic SLA* dans le cadre des interventions en installation (*provisioning*). Cet accord est défini dans l'annexe *Improved SLA Provisioning* des offres de référence. Le niveau de service étant amélioré, des redevances uniques et/ou mensuelles sont prévues.

Note : sauf mention contraire, les renvois aux offres de référence mentionnés dans cette section se réfèrent aux versions adaptées par Belgacom dans le cadre OC et CT et envoyées à l'IBPT le 8 mars 2010. Une copie de ces versions est disponible à l'annexe D.1.

Problématique

484. A l'unanimité, les opérateurs apprécient l'introduction des ISLA pour les interventions en installation (*provisioning*). Ils ont toutefois formulé une critique sur la phrase « *Belgacom will take all necessary actions to follow-up this order in the provisioning chain and ensure the appointment on which Belgacom has committed via xml is kept* »¹⁶¹ présentée aux paragraphes 8 des annexes *Improved SLA Provisioning* respectivement des offres BRUO, BROBA et WBA VDSL2 qui, selon eux, reste assez vague et ne leur permet pas de garantir l'installation à la date qu'ils ont eux-même choisie. L'*ISLA provisioning* devrait donc être, selon eux, défini de manière plus large et garantir qu'un ordre soit installé au jour qu'ils ont choisi (c'est-à-dire au *Service Requested Date* – SRD).

Analyse de l'IBPT

485. L'*Improved SLA (ISLA) provisioning* est un accord de niveau de service relatif à l'installation proposant une qualité de service améliorée par l'augmentation des pourcentages (*timers*) et des compensations par rapport aux SLA de base (*Basic SLA*). Ce plus haut niveau de service est offert à l'opérateur en échange de redevances uniques et/ou mensuelles. Généralement, les ISLA visent un type de clients bien particuliers (p.ex. *business*).
486. Le cadre entourant l'*ISLA provisioning* prévoit le respect du rendez-vous avec le client pour 99% des installations. La disponibilité de créneaux horaires (*Slot Availability*) et le respect et la validation de la date effective d'installation (*Due Date Respected*) restent soumis aux conditions des *Basic SLA* modifiées par la présente décision à la section 8.5.

¹⁶¹ Trad. FR : « Belgacom prendra toutes les mesures nécessaires afin d'assurer le suivi de cette commande dans la chaîne de provisionnement et de veiller à ce que Belgacom respecte son rendez-vous via xml ».

487. En outre, comme analysé à la section 5.1, tous les opérateurs alternatifs ont demandé qu'*Open Calendar* fournisse une réponse dans un délai plus court que celui initialement proposé par Belgacom. Celle-ci s'est engagée à fournir, dans le délai fixé à la section 5.1, une réponse fiable dans environ 90% des cas quant à la disponibilité du service et des opérations techniques à réaliser. Belgacom ne semble pas encore techniquement en mesure de fournir une réponse totalement valable dans le délai de réponse actuellement fixé à la section 5.1 vu la composition hétérogène de systèmes requis pour déterminer l'ensemble des ordres de travail à réaliser impliquant, selon Belgacom, de ne fournir qu'une estimation des ordres de travail à accomplir.
488. Différentes phases de négociation entre l'opérateur alternatif et Belgacom sont prévues dans le système *Open Calendar* afin de fournir le détail des ordres de travail à réaliser ainsi que des propositions de *timeslots*. L'information fournie durant la phase de détermination des ordres de travail (*get Work Orders*) résulte d'une estimation de la situation technique du client. Cette estimation est nécessaire, selon Belgacom, afin de fournir une réponse au client selon un principe de *Near Real-Time*¹⁶² ; une analyse complète de la situation technique requiert, selon elle, largement plus de 2 minutes à ses systèmes. Elle a indiqué que le taux de précision dans la détermination des ordres de travail requis pour une installation, sera de l'ordre de 90% dans l'application OC. La date de rendez-vous ne peut donc être garantie qu'une fois tous les ordres de travail d'installation déterminés et validés à travers le message VALIDATE XML. Belgacom indique toutefois que la nécessité de changer la date choisie par l'opérateur alternatif ne se matérialisera que dans une proportion très limitée de cas.
489. Par ailleurs, Belgacom juge inconcevable d'exiger que deux organisations différentes, avec des règles de travail différentes telles que par exemple les jours de travail (semaine vs. week-end, système propre de récupération des congés légaux,...), se synchronisent sur un calendrier avant toute validation. Elle veut pouvoir se réserver la possibilité de changer la date choisie par l'opérateur alternatif si aucune intervention n'est prévue ce jour-là. L'IBPT rejette toutefois cette dernière remarque car c'est Belgacom qui propose un calendrier avec des dates d'installation envisageables. Elle est dès lors libre de ne pas proposer certaines dates au préalable pour des raisons de calendrier interne.
490. A la lumière des éléments énoncés ci-avant, le fait que la date réelle d'installation ne soit confirmée que lors de la réception du message VALIDATE XML semble raisonnable. Toutefois, vu qu'aucune distinction n'est faite entre un ordre sous ISLA et un ordre sous SLA standard en ce qui concerne l'envoi d'un message VALIDATE XML, l'IBPT estime que pour toute commande sous ISLA, l'opérateur alternatif doit disposer d'un avantage distinctif de ses commandes sous SLA standard. Dans ce cas spécifique, l'IBPT estime que cet avantage distinctif doit être la gratuité d'une requête de modification de date (*Amend*) lorsque la date validée est différente de la date initialement demandée (SRD).

¹⁶² Trad. littérale : presque en temps réel.

491. Par ailleurs, dans son projet de décision du 9 novembre 2010, l'IBPT avait conclu, sur la base des indications fournies par Belgacom, qu'un délai de 30 minutes pour valider l'ordre était raisonnable. Toutefois, Belgacom a réagi à cette obligation en indiquant que la durée de 30 minutes ne pouvait être envisagée que dans le cas des ordres passant en *flowthrough*¹⁶³ dans son système de commande. Les autres ordres nécessitent une intervention manuelle. Leur délai de validation varie selon la raison ayant causé le traitement manuel. Belgacom a indiqué par exemple que les ordres pour les produits SDSL subissent automatiquement un traitement manuel. Les autres ordres nécessitant un traitement manuel doivent passer par différents départements et sont traités, d'après Belgacom, selon une méthode FIFO. Certains de ces ordres nécessitent parfois une étude des équipes de gestion du réseau de câble qui nécessite un délai plus important.
492. L'IBPT admet qu'il est difficilement envisageable d'imposer un délai de 30 minutes pour l'ensemble des ordres au vu des explications fournies par Belgacom. Par contre, l'IBPT ne comprend pas pourquoi un ordre avec ISLA serait traité exactement comme un ordre sans ISLA. A chaque étape dans la vie de l'ordre, ce dernier devrait bénéficier d'un traitement prioritaire sur les autres même lorsqu'il s'agit d'un traitement manuel. L'IBPT estime donc que Belgacom devrait mettre en place un panier prioritaire dans lequel les ordres avec ISLA sont traités prioritairement aux autres ordres. A l'intérieur de ce panier, une méthode FIFO (*First In First Out*) est raisonnable.
493. La redevance payée par l'opérateur alternatif ayant souscrit à l'ISLA rémunéré, et qui par ailleurs n'est nullement orientée sur les coûts, justifie la nécessité d'un traitement prioritaire. Le faible volume des ordres sous ISLA justifie également le caractère raisonnable de la mesure. En effet, l'impact de ce traitement prioritaire sur les autres ordres sera faible au vu du volume.
494. Par conséquent, l'IBPT estime que les ordres passant en *flowthrough* peuvent être validés en 30 min. Les autres ordres peuvent être, quant à eux, être validés en 2 jours ouvrables au vu du traitement prioritaire. L'IBPT estime par ailleurs que Belgacom devrait documenter dans ses offres de référence les conditions dans lesquelles les ordres sont traités de manière automatique.

Conclusion de l'IBPT

495. L'IBPT marque son accord quant à la confirmation par Belgacom de la date effective de rendez-vous par l'intermédiaire du message VALIDATE XML. Belgacom doit valider les ordres passant en *flowthrough* maximum 30 min après sa réception. En ce qui concerne les ordres nécessitant un traitement manuel, Belgacom doit mettre en place un panier de traitement prioritaire dans lequel ces ordres (prioritaires) seront traités en mode FIFO. Le délai maximum d'envoi du message de validation est fixé à 2 jours ouvrables après réception de l'ordre dans ce cas.

¹⁶³ Un ordre de commande qui est transféré vers le système de commande de Belgacom passe à travers une série d'étapes de contrôle automatique. Pour des raisons diverses (p.ex. erreur d'encodage de l'ordre ou pour certains types de produits tels que le SDSL), l'ordre reste bloqué à l'une des étapes et une intervention manuelle doit être effectuée par Belgacom.

496. Belgacom devra en outre documenter dans les sections 4.2.1., 4.1.1.1. et 4.1.1.1. des annexes *Basic SLA* respectivement des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 les ordres qui sont traités de manière entièrement automatique. Un renvoi à cette documentation sera formulée également dans les annexes *Improved SLA Provisioning* respectivement des offres BRUO, BROBA et WBA VDSL2.
497. Vu la faculté laissée à Belgacom de pouvoir valider la date de l'intervention, l'IBPT estime que lorsque la date validée (*Due Date*) ne correspond pas à la date initialement demandée (*Service Requested Date*), toute demande raisonnable par l'opérateur alternatif de modification de la date d'intervention ne peut être facturée à ce dernier.
498. Ensuite, comme il a déjà été exposé à la section 8.4 du présent document, Belgacom ne peut modifier la date qui a été validée sauf après dédommagement par le paiement d'un *Change Date Fee*.
499. Enfin, l'ensemble de la décision intervenue dans cette section sera clairement indiquée dans les annexes *Improved SLA Provisioning* respectivement des offres BRUO, BROBA et WBA VDSL2.

10 TARIFS ET FACTURATION

500. Cette section présente une partie des problèmes tarifaires soulevés par la Platform ainsi que d'autres opérateurs alternatifs. Ceux-ci relèvent de l'obligation d'orientation sur les coûts et de l'obligation de transparence.
501. Les autres problèmes nécessitant une analyse plus approfondie, ils seront présentés de manière générale dans le futur modèle de coûts de l'IBPT.

Note : sauf mention contraire, les renvois aux offres de référence mentionnés dans cette section se réfèrent aux versions adaptées par Belgacom dans le cadre OC et CT et envoyées à l'IBPT le 8 mars 2010. Une copie de ces versions est disponible à l'annexe D.1.

10.1 FRAIS DE CONVERSION

Problématique

502. Les opérateurs alternatifs se demandent dans quelle mesure le retrait d'un prix spécifique pour les conversions de lignes, décrit aux paragraphes 35 et 53 des annexes *Pricing & Billing* respectivement des offres BRUO et BROBA II ADSL, est justifié.
503. Les tarifs pour les actions déclenchées par le client final ont été modifiés dans les nouvelles offres de référence adaptées à CT et OC. Les tarifs ont augmenté et sont passés de 0 € à 5,28 €. Les tableaux ci-dessous présentent les tarifs initiaux avant la modification effectuée dans les nouvelles offres de référence.
504. Tarifs initiaux :

- Dans le cadre BROBA

	Euro
BROBA II with voice to BROBA II without voice and reverse, with/ due to Number Portability Request asked by end-user	€ 0
BROBA II with voice to BROBA II without voice and reverse, asked by OLO	€ 5,28

- Dans le cadre BRUO

Physical Migration fee	Price
Change owner/Convert to Raw Copper	€ 36,35
Change owner/Convert to Shared Pair	€ 38,08
Convert from SP to RC+ (asked indirectly by end-user when ceases/ports his voice)	€ 0

Réaction de Belgacom

505. Suite à la réunion du 20 mai 2010, l'IBPT a demandé à Belgacom de clarifier le volet concernant les conversions de lignes. Belgacom a répondu le 10 juin 2010 pour clarifier les facteurs justifiant les corrections et pour demander un alignement des offres de référence au niveau de la conversion de ligne.
506. Dans ce document, Belgacom indique que la suppression ou le portage du service voix génère un ordre automatique de modification de la ligne BROBA *with voice* (ou BRUO *Shared Pair*¹⁶⁴) fournie. La ligne BROBA *with voice* (ou BRUO *Shared Pair*) est donc transformée en ligne BROBA *without voice* (ou BRUO *Raw Copper* ⁺¹⁶⁵). Il s'agit d'une « migration virtuelle », qui provoque une modification de la description de la ligne dans les systèmes IT de Belgacom, et l'envoi vers l'opérateur alternatif, propriétaire de la ligne, de messages XML décrivant l'action réalisée.
507. La situation inverse, c'est-à-dire l'addition d'un service voix (BROBA *without voice* / BRUO *Raw Copper* vers BROBA *with voice* / BRUO *Shared Pair*) génère également les mêmes ordres automatiques. Les systèmes IT de Belgacom sont dès lors également adaptés et des messages XML sont envoyés à l'opérateur alternatif.
508. Selon Belgacom, le coût de ce type de conversion a été modélisé par elle et approuvé par l'IBPT dans sa décision BRUO/BROBA *One Time Fee* du 4 septembre 2007¹⁶⁶. Ce coût couvre l'adaptation technique et administrative du produit, et doit donc être supporté par l'opérateur alternatif qui possède la ligne. Elle juge d'ailleurs qu'elle ne doit pas le supporter car ce coût n'existerait pas en l'absence du produit de l'opérateur alternatif.

¹⁶⁴ *Shared Pair* : dans ce type de connexion, le service voix est fourni par Belgacom et le service DSL est fourni par un opérateur alternatif. La paire est dite partagée car les deux services (voix et données) partagent le même support physique mais des bandes de fréquences différentes. La séparation des services est réalisée au LEX tout comme chez le client par un équipement dédié : le *splitter*.

¹⁶⁵ *Raw Copper* : dans ce type de connexion, l'opérateur alternatif est l'unique utilisateur de la paire de cuivre par opposition au type *Shared Pair*.

Raw Copper+ : ce type de connexion n'existe que virtuellement par la clôture par le client final de son abonnement au service voix chez Belgacom.

¹⁶⁶ Décision de l'IBPT du 4 septembre 2007 concernant "one time fees" pour BRUO & BROBA, <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=2490&lang=fr>

509. Au vu des explications ci-dessus, Belgacom a demandé à l'IBPT dans son courrier du 10 juin 2010 d'approuver les formulations présentées dans les nouvelles offres de référence adaptées pour OC et CT, avec les adaptations présentées ci-dessous.

510. Nouveaux tarifs et nouvelle formulation proposés par Belgacom :

- BROBA II ADSL, Annexe 6, tableau du §53

	Euro
BROBA II with voice to BROBA II without voice (Resp.: and reversely), due to Number Portability towards an OLO or cease of the Belgacom voice service (Resp.: Number Portability towards Belgacom, or activation of a Belgacom voice service)	€5,28

- BRUO, Annexe H, tableau du §35

Physical Migration fee	Price
Change owner/Convert to Raw Copper, installed by Belgacom	€ 36,35
Change owner/Convert to Raw Copper, installed by a Certified Technician	€ 8,19
Change owner/Convert to Shared Pair	€ 38,08
Conversion from SP to RC+ (due to Number Portability towards an OLO or cease of the Belgacom voice service)	€ 5,28

[Analyse de l'IBPT](#)

511. La problématique soulevée ici concerne le cas de clients disposant d'une connexion large bande chez un opérateur alternatif ainsi que d'une ligne téléphonique fixe chez Belgacom. Le client résilie son abonnement de téléphonie fixe auprès de Belgacom et choisit éventuellement de migrer¹⁶⁷ son numéro de téléphone vers un autre opérateur.

512. Belgacom estime qu'elle ne doit pas supporter le coût de conversion car il n'existerait pas en l'absence du produit de l'opérateur alternatif. Pour sa part, l'IBPT estime que sous l'hypothèse qu'un client Belgacom souhaite clôturer son abonnement de téléphonie fixe pour, par exemple, souscrire à un abonnement de téléphonie mobile (dès lors sans nécessairement migrer vers un autre opérateur), Belgacom sera tout de même contrainte à effectuer des interventions techniques et administratives visant à désactiver le service voix. En effet, sans ces interventions, le client final serait toujours dans la possibilité d'utiliser gratuitement sa ligne téléphonique fixe.

¹⁶⁷ Dans ce cas, la migration se fera automatiquement vers un service de type VoIP puisque seule Belgacom exploite les fréquences basses de la ligne téléphonique.

513. De même, si un client souhaite annuler son abonnement de téléphonie fixe sans souscrire aucun autre abonnement ou pour migrer son abonnement téléphonique chez un opérateur câble, il n'est pas raisonnable de réclamer une compensation à l'opérateur alternatif pour les interventions techniques et administratives que Belgacom a dû réaliser.
514. Par conséquent, lors de la clôture d'abonnement par l'un de ses clients, Belgacom subit, dans tous les cas, un coût lié à la désactivation de la ligne. Elle ne peut donc pas affirmer qu'en l'absence des opérateurs alternatifs, elle n'aurait subi aucun coût.
515. Contrairement à l'avis de Belgacom, l'IBPT estime que cette dernière devrait plutôt réclamer cette compensation à son client puisqu'il est initiateur (et donc en partie responsable) de l'acte de cessation. L'IBPT estime que Belgacom veut, par sa proposition, transférer illégitimement un coût vers les opérateurs alternatifs pour ne pas porter préjudice à son image de marque.
516. L'IBPT ne peut admettre qu'une action de l'utilisateur final, si elle est indépendante de l'opérateur alternatif fournissant la connexion large bande, soit dédommée par ce dernier alors que la responsabilité incombe pour une partie à Belgacom et pour l'autre partie à son client. En effet, à la condition que l'opérateur alternatif n'en soit pas la cause, Belgacom est responsable de cette action du client car elle n'a pas été suffisamment capable d'empêcher son client de renoncer à son service voix. Un opérateur alternatif, indépendant au processus de décision de l'utilisateur final et donc sans lien de causalité, ne peut subir un coût pour lequel la responsabilité incombe en partie à Belgacom. Il s'agit d'un échec du service commercial de Belgacom et l'opérateur alternatif ne doit pas être contraint de le compenser. En d'autres mots, faire payer la conversion de la ligne à l'opérateur alternatif reviendrait pour Belgacom à lui faire payer ce qui ressort à sa responsabilité. Ceci est donc favorable à Belgacom et engendre une distorsion de concurrence.
517. De même, il est difficilement acceptable qu'un opérateur alternatif subisse un coût de 5,28€ lorsque la conversion résulte en l'activation d'un service de téléphonie fixe chez Belgacom (et donc pour cette dernière l'acquisition d'un client). En effet, il est étonnant d'observer que la proposition de Belgacom prévoit une compensation pour toute conversion résultant pour Belgacom en l'acquisition d'un client. Imaginons qu'un opérateur alternatif perde son client au profit de Belgacom, non seulement cet opérateur subit une perte de revenu mais en plus il devrait dédommager Belgacom. Selon le principe de non-discrimination, l'IBPT note par ailleurs que si cette perte du client venait à engendrer pour l'opérateur alternatif la nécessité d'effectuer des interventions techniques et administratives, les opérateurs alternatifs devraient être en mesure de réclamer un dédommagement à Belgacom tout comme Belgacom estime pouvoir le faire dans le cas contraire. A l'inverse, en imputant les coûts aux parties initiatrices et directement responsables de la conversion, aucune compensation ne doit être réclamée auprès de la partie adverse et le principe de non-discrimination est respecté.

518. L'IBPT a d'ailleurs observé que la situation pourrait être encore plus favorable pour Belgacom. En effet, si un client décide de renoncer à son service de téléphonie fixe chez Belgacom au bénéfice d'un service de téléphonie mobile chez Proximus, d'une part Belgacom conserve son client, et d'autre part elle perçoit un « dédommagement » pour la « perte (fictive) de son client ». L'IBPT ne peut tolérer ce genre de situation.
519. Par contre, lorsque l'opérateur alternatif effectue une démarche commerciale pour capter le client, obligeant ce dernier à annuler son service voix auprès de chez Belgacom, il est logique que Belgacom soit compensée pour les frais engagés puisqu'ils résultent d'une action de l'opérateur alternatif. Une telle situation peut être très facilement matérialisée par la demande de portabilité du numéro qui est initiée par l'opérateur alternatif et son client. En effet lorsqu'un opérateur alternatif capte un client de Belgacom, une demande de portabilité du numéro est générée afin de permettre au client de conserver son numéro d'appel. Cette demande de portabilité démontre l'acquisition d'un client donné par l'opérateur alternatif.
520. En conclusion, l'IBPT estime que les opérateurs alternatifs ne peuvent pas contribuer à la rétribution d'une opération de conversion du service voix d'une ligne donnée dès le moment où ils n'en sont pas directement responsables. Belgacom n'est donc pas en droit de réclamer aux opérateurs alternatifs une compensation lorsque la conversion résulte d'une action initiée par le client sans bénéfice à l'opérateur alternatif ou lorsqu'elle résulte en l'activation d'un service voix au bénéfice de Belgacom. Dans ce dernier cas, Belgacom doit supporter entièrement le coût de la conversion ou le faire supporter par la partie responsable de la conversion (c'est-à-dire le client ou Belgacom elle-même). Par contre, Belgacom est en droit de réclamer une compensation lorsque la conversion résulte directement d'une action initiée par un opérateur alternatif et qui est matérialisée par une demande de portabilité du numéro.
521. L'IBPT note que la conclusion décrite ci-avant est raisonnable puisqu'elle impose aux parties responsable de la conversion de supporter les coûts qu'elles engendrent. D'autre part, le principe de non-discrimination est respecté et elle permet d'éviter toute distorsion de concurrence.
522. La version précédente des offres de référence distinguait le cas de conversion demandé par un opérateur alternatif du cas de conversion demandé par un client final. La version précédente des offres de référence prévoyait la gratuité de ce dernier cas (*conversion asked by end-user*). L'IBPT estime que cette tarification était plus raisonnable que la proposition établie au paragraphe 510. Toutefois, l'IBPT estime que la version précédente des offres de référence n'est pas suffisamment précise et ne cadre pas entièrement avec la conclusion du paragraphe 520. L'IBPT a rédigé une adaptation des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 de sorte à satisfaire à cette conclusion. Cette adaptation est disponible à l'Annexe B. L'IBPT a profité de cette adaptation pour assurer la cohérence entre les quatre offres de référence ainsi que la clarté du texte.

Conclusion de l'IBPT

523. Au vu de son analyse, l'IBPT est d'avis que la nouvelle proposition de Belgacom présentée au paragraphe 510 du présent document n'est pas acceptable et qu'elle constitue une distorsion de concurrence. En conséquence, l'IBPT impose à Belgacom d'adapter les offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 comme présenté à l'Annexe B. Cette annexe remplace, respectivement,
- la section 8.1 jusqu'au paragraphe 36 (non inclus) de l'annexe H de l'offre de référence BRUO
 - la section 1.4 jusqu'au paragraphe 58 (non inclus) de l'annexe 6 de l'offre de référence BROBA II ADSL
 - la section 1.5 jusqu'au paragraphe 33 (non inclus) de l'annexe 6 de l'offre de référence BROBA II SDSL
 - la section 1.7 jusqu'au paragraphe 64 (non inclus) de l'annexe 6 de l'offre de référence WBA VDSL2
 - la section 1.8 jusqu'au paragraphe 74 (non inclus) de l'annexe 6 de l'offre de référence WBA VDSL2
524. L'IBPT demande également à Belgacom de distinguer et adapter si nécessaire les cas BROBA Shared VLAN et BROBA Dedicated VLAN.

10.2 LLU ET XML INQUIRY TOOLS

Problématique

525. Selon un des opérateurs alternatifs, le prix applicable pour l'exécution d'un *XML Inquiry* à la section 1.2. des annexes *Pricing & Billing* des offres BROBA ADSL et SDSL n'est pas clair. La décision IBPT *One Time Fee* du 4 septembre 2007 impose un prix de 9.94€ pour l'*Inquiry Fee (manual check)* et 0€ pour le *LLU Inquiry tool*. Les offres de référence BROBA présentent, quant à elles, les mêmes prix sans toutefois spécifier que l'*XML Inquiry* est applicable en cas de contrôle manuel.
526. Par ailleurs, le paragraphe 2 de ces mêmes annexes n'indique pas clairement les conditions dans lesquelles le prix n'est pas applicable.

Analyse de l'IBPT

527. Selon la décision du 4 septembre 2007, l'outil *LLU Inquiry Tool* permet de réaliser un test totalement automatique et est de ce fait gratuit. Par contre, dès que certains points doivent être contrôlés manuellement par l'intervention d'un technicien (via l'outil *XML Inquiry*), le prix de 9.94€ doit être supporté par l'opérateur si les deux conditions suivantes sont satisfaites :
- Belgacom a indiqué que l'installation demandée est possible,
 - et l'opérateur n'introduit pas la commande ferme (i.e. commande effective) dans les 45 jours ouvrables

528. Durant la réunion bilatérale du 23 mars 2011, Belgacom a détaillé davantage à l'IBPT le *LLU Inquiry tool* et le *XML Inquiry*. Le *LLU Inquiry tool* est un outil de type *e-tool* utilisé par les opérateurs alternatifs afin de déterminer les paramètres de ligne pour une adresse ou un Circuit ID donné. L'accès à cet outil *LLU Inquiry* peut se faire à l'aide de l'interface web ou à l'aide de messages XML. Le *XML Inquiry*, quant à lui, est un message XML différent de celui envoyé pour faire une requête *LLU Inquiry*¹⁶⁸. Il est utilisé pour effectuer certaines demandes de faisabilité spécifiques pour une adresse donnée. Cette demande est ensuite traitée par un service dédié de Belgacom. Belgacom a précisé lors de la réunion bilatérale du 23 mars 2011 que cet outil n'a jamais été utilisé. Seul l'envoi d'e-mails a été utilisé, essentiellement pour les offres de référence BROBA ou BRUO lorsqu'il s'agissait d'une demande de faisabilité relative à la technologie SDSL. Ces mails sont, selon Belgacom, gratuits.

Conclusion de l'IBPT

529. L'IBPT demande à Belgacom de clarifier la section 1.2. (*Tariffs applicable for the End User line*) des annexes *Pricing & Billing* des offres de référence BROBA ADSL et SDSL afin de permettre aux opérateurs alternatifs d'identifier clairement que le *XML Inquiry* est différent de l'outil *LLU Inquiry* même lorsque l'échange d'information dans *LLU Inquiry* se fait à travers des messages XML. Par ailleurs, l'IBPT demande à Belgacom de spécifier clairement que le *XML Inquiry* n'est applicable que dans le cas de demandes particulières de faisabilité nécessitant des opérations manuelles (p.ex SDSL).

10.3 SPLITTER INSTALLATION SOUS BROBA SDSL

Problématique

530. Le paragraphe 5 de l'annexe *Pricing & Billing* de l'offre de référence BROBA SDSL spécifie une installation de *splitter* alors qu'aucun service de voix ne peut être fourni avec le service SDSL.

Réaction de Belgacom

531. Lors de la réunion bi-latérale du 20 mai 2010, Belgacom a indiqué qu'il s'agissait d'une erreur de recopiage entre les offres.

Conclusion de l'IBPT

532. L'IBPT demande à Belgacom de modifier le paragraphe 5 de l'annexe *Pricing & Billing* de l'offre de référence BROBA SDSL en retirant toute note relative à une installation de *splitter* vu qu'elle n'est pas d'application dans le cadre SDSL.

¹⁶⁸ Il ne faut donc pas confondre le *XML Inquiry* avec le *LLU Inquiry* dont la requête se fait à travers des messages XML.

10.4 CHANGEMENT DE CONDITIONS DE PAIEMENT APRÈS MIGRATION VERS BRXX

Problématique

533. Certains opérateurs ont indiqué avoir changé de modalités de paiement lors de la migration des lignes *Carrier DSL* vers les offres de référence BRUO et/ou BROBA. Plus concrètement, le paiement sous *Carrier DSL* doit s'effectuer au plus tard 30 jours après facturation (avec parfois davantage de flexibilité encore) tandis que les offres de référence BRUO et BROBA sont soumises à des modalités de paiement plus contraignantes comme indiqué ci-dessous.

Analyse de l'IBPT

534. Le système actuel proposé par Belgacom dans le cadre des offres de référence est détaillé dans les annexes *General Terms and Conditions (GT&C)* sous la section « *Financial Guarantees > General Principle - Pre-payment* ». Plus spécifiquement, dans le cadre des offres de référence BRUO et BROBA, un système de prépaiement est imposé jusqu'au moment où l'opérateur fournit une garantie financière équivalente à 3 mois de facturation permettant à Belgacom de réduire le risque de non-paiement. Dès que l'opérateur alternatif fournit cette garantie financière sous forme de *rating*, de garantie bancaire ou de compte bloqué, le post-paiement est accepté et des modalités classiques de paiement à 30 jours sont offertes.
535. L'IBPT estime qu'il est légitime pour un opérateur puissant de se protéger contre le risque de non-paiement et d'exiger une forme de garantie à cet effet. En effet, Belgacom n'est tenue de répondre aux demandes d'accès que dans la mesure où ces demandes sont raisonnables.

Conclusion de l'IBPT

536. L'IBPT estime que les modalités contractuelles de paiement dans le cadre *Carrier DSL* et dans le cadre des offres de référence BRUO et BROBA sont suffisamment similaires au niveau des délais de paiement. Par ailleurs, l'IBPT estime que la garantie exigée par Belgacom en cas de post-paiement est raisonnable.

10.5 DÉLAI D'ADAPTATION DU MONTANT DE LA GARANTIE

Problématique

537. Aux articles 56, 41 et 28 des annexes *General Terms and Conditions (GT&C)* respectivement des offres de référence BROBA, WBA VDSL2 et BROTSOLL, Belgacom a réduit le délai d'adaptation du montant de la garantie dans le cas où la révision trimestrielle indiquerait une inadéquation entre consommation prévue et réelle de l'opérateur alternatif. Le délai a été fixé à 3 jours ouvrables. Précédemment, il était de 10 jours ouvrables.

Analyse de l'IBPT

538. Dans le cadre de la décision du Conseil de l'IBPT du 21 novembre 2007¹⁶⁹ concernant BROBA 2008, l'IBPT avait marqué son accord sur la réduction du délai de révision du montant de la garantie bancaire de 6 à 3 mois et sur la réduction du délai de réaction du bénéficiaire pour effectuer cette adaptation de 20 à 10 jours ouvrables. Cet accord répondait à la nécessité de prendre en compte le risque financier encouru par Belgacom, tout en fixant un délai praticable pour le bénéficiaire.
539. Dans sa proposition actuelle, Belgacom demande de réduire le délai de réaction du bénéficiaire de 10 à 3 jours ouvrables. Compte tenu du fait que cette question avait déjà été débattue par le passé et que la solution envisagée répondait à la nécessité de prise en compte du risque financier encouru par Belgacom et du caractère praticable du délai pour le bénéficiaire, l'IBPT n'accepte pas cette modification. Aucun élément nouveau relatif au risque financier de Belgacom ne vient en effet justifier une telle adaptation.

Conclusion de l'IBPT

540. Au vu de l'analyse présentée ci-dessus, l'IBPT demande à Belgacom de modifier les articles 56, 41 et 28 des annexes GT&C respectivement des offres de référence BROBA, WBA VDSL2 et BROTSOLL en indiquant un délai de 10 jours ouvrables au lieu de 3 jours ouvrables.

¹⁶⁹ Décision de l'IBPT du 21 novembre 2007 concernant BROBA 2008, <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=2543&lang=fr>

11 BROBA ETHERNET DEDICATED VLANS

541. Le 12 mai 2010, Belgacom a proposé une adaptation à l'offre de référence BROBA permettant des *Ethernet Dedicated VLAN*¹⁷⁰.
542. L'IBPT a lancé une pré-consultation à cet égard. Les remarques reçues de la part de la Plateforme concernant cette adaptation sont analysées ci-après.

Note : les références indiquées dans cette section renvoient aux versions des offres BROBA adaptées dans le cadre de la consultation BROBA *Ethernet Dedicated VLAN*. Une copie de ces versions est disponible à l'annexe D.2.

Belgacom a par ailleurs indiqué dans sa lettre du 12 mai que les modifications relatives aux règles de déploiement ADSL2+ et OC/CT n'ont pas été intégrées dans l'addendum *BROBA Ethernet* car ces modifications n'ont toujours pas été approuvées par l'IBPT. Par contre, les modifications ayant fait l'objet d'une décision de l'IBPT depuis la dernière version ont déjà été incorporées.

11.1 REFUS DE COMMANDES

Problématique

543. Selon certains opérateurs, l'acceptation des adaptations des profils VLAN, telles que décrites dans BROBA ADSL Annex *Planning & Operations* (P&O) §82 et §84, ne peut, pas être refusée sur la base de motifs non techniques. Les opérateurs alternatifs estiment que les demandes du marché déraisonnablement élevées laissent tant de possibilités d'interprétation que cela peut entraver la stratégie de l'opérateur alternatif.

Réaction de Belgacom

544. Selon Belgacom, la formulation des paragraphes 82 et 84 de l'annexe P&O de l'offre de référence BROBA *Ethernet* révisée pour *Dedicated VLAN* ainsi que la formulation des paragraphes 17, 24, 32 et 40 de l'annexe *Planning & Operations* (P&O) de l'offre de référence WBA VDSL2 sont identiques à ce qui a été demandé par l'IBPT respectivement dans sa décision du 30 septembre 2009 concernant l'offre WBA VDSL2.

¹⁷⁰ Pour rappel, un *Dedicated VLAN* est un VLAN dont toute la bande passante est consacrée à une seule ligne d'utilisateur final, par opposition au *Shared VLAN* dont la bande passante est partagée par tous les utilisateurs d'un même *Local Exchange* (LEX) et d'un même opérateur alternatif.

Analyse de l'IBPT

545. Les paragraphes cités par la Plateforme issus de l'annexe P&O traitent de l'adaptation des largeurs de bande des profils VLAN. Etant donné que cela n'arrive pas tellement souvent ou que celle-ci doit être planifiée suffisamment à l'avance par l'OLO en ce qui concerne les adaptations à grande échelle, l'IBPT ne voit pas pourquoi il serait déraisonnable pour Belgacom d'ajouter une telle clause. Au cas où un grand nombre d'adaptations sont prévues par l'OLO, il est justifié de prévenir Belgacom suffisamment à l'avance de manière à ce que Belgacom puisse s'y préparer techniquement.
546. Ceci est conforme à la décision du 30 septembre 2009 concernant l'offre WBA VDSL2. Dans cette décision, l'IBPT a demandé à Belgacom de clarifier le paragraphe relatif aux larges demandes en ajoutant la phrase « *that could not be foreseen* » pour définir explicitement des périodes de croissance inattendues des demandes autres que celles qui sont susceptibles d'être prévues chaque année (p.ex. Noël, ...).

Conclusion de l'IBPT

547. Sur la base de ces éléments, l'IBPT marque son accord sur le paragraphe proposé par Belgacom.

11.2 ADAPTATIONS DE CONFIGURATIONProblématique

548. Afin d'éviter toute confusion, l'Annex *Planning and Operations* (P&O) §85 BROBA ADSL doit être adaptée pour stipuler clairement que Belgacom ne peut pas procéder à des adaptations de configuration sans l'approbation préalable de l'opérateur alternatif.

Réaction de Belgacom

549. Belgacom précise qu'il est évident que les changements des profils de VLAN sont effectués à la demande des opérateurs. Afin d'éviter tout malentendu à ce sujet, Belgacom suggère de préciser « *on demand of the beneficiary* » dans le paragraphe 85 de l'annexe P&O de l'offre de référence BROBA ADSL de la manière suivante :

§ 85 : « When a dedicated VLAN profile is modified by Belgacom, on demand of the Beneficiary, the Beneficiary will be provided with all the necessary information in order to configure the related dedicated VLAN at his side of the network.»

Analyse de l'IBPT

550. L'IBPT est d'avis que la proposition de Belgacom va dans le sens de la demande des opérateurs alternatifs et marque son accord pour l'adaptation du paragraphe 85 de l'annexe P&O de l'offre de référence BROBA ADSL comme proposé ci-dessus.

12 DECISION

551. La décision susmentionnée fournit des éléments qui doivent être observés afin d'harmoniser l'offre de référence BRUO/BROBA/WBA aux obligations réglementaires à respecter par Belgacom.
552. L'offre de référence, sur la base de laquelle a été rédigée la présente décision, doit être adaptée intégralement aux remarques contenues dans la présente décision.
553. Les obligations imposées entrent en vigueur 2 mois après la publication de la présente décision, sauf lorsqu'il en est disposé autrement à titre dérogatoire dans la présente décision.

13 VOIES DE RECOURS

554. Conformément à la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'interjeter appel de cette décision devant la Cour d'appel 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.
555. La requête est déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause. La requête contient, à peine de nullité, les indications de l'article 2, §2, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Charles Cuveliez
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Luc Hindryckx
Président du Conseil

ANNEXE A. ANALYSE DES REDEVANCES DE TYPE UNIQUE

556. Le 20 mai 2011, l'IBPT a envoyé une liste de questions à divers opérateurs alternatifs concernant les redevances de type unique suivantes : *Change Date*, *Customer Absent*, *Cancel Light* et *Cancel Heavy*.
557. Cinq opérateurs alternatifs y ont répondu en détaillant les cas réels de facturation de ces redevances uniques. Les données transmises à l'IBPT ont été aussi illustrées d'exemple d'ordres de commandes (par l'intermédiaires de messages XML) ainsi que de factures reçues par l'opérateur concernant ces ordres de commande. Un résumé des réponses des opérateurs est fourni dans le tableau ci-dessous.
558. A travers les données reçues, l'IBPT observe de manière générale que, contrairement au tableau qu'elle a élaboré aux pages 5 et 81 de sa réaction à la consultation du 9 novembre 2010, Belgacom a déjà réclamé par le passé des compensations pour clients absents. Aujourd'hui, Belgacom a davantage étendu les compensations réclamées aux opérateurs alternatifs et les facture de manière systématique. L'IBPT note ici qu'il s'est borné à analyser uniquement quatre types de compensations. D'autres types de compensations sont aussi facturés par Belgacom tels que par exemple les *Wrongful Repair*.
559. L'IBPT observe également une divergence entre la réalité des redevances facturées et la facturation théorique qui devrait résulter de la définition dans les offres de référence. Belgacom semble facturer des compensations non dues, voire même réclamer des compensations pour des erreurs qu'elle a elle-même provoquées.
560. Ainsi par exemple, les opérateurs alternatifs indiquent que Belgacom réclame un *Change Date Fee* lorsque le client est absent alors que dans ce cas un *Useless End User Visit* sera réclamé également (il y a donc double compensation). De même, des cas de facturation de *Appointment Missed* (rendez-vous manqué par le technicien Belgacom) ont été facturés comme *Change Date Fee*. Assez étonnant également, les messages AMEND XML en provenance de la division CWS de Belgacom, qui devraient plutôt être des HOLD XML¹⁷¹, qui sont facturés en tant que *Change Date Fee*.
561. Les *Cancel Light* semblent être réclamés aux opérateurs alternatifs indépendamment de l'origine de l'annulation (opérateur alternatif, client ou Belgacom) or ceux-ci, selon les offres de référence, ne peuvent être réclamés que pour des cas d'annulation demandés par l'opérateur alternatif. Des cas d'annulation pour lesquels l'opérateur ne peut relier les factures et les références de ligne dans ses bases de données ont été également rapportés.

¹⁷¹ Le fait qu'un AMEND est envoyé au lieu d'un HOLD a été confirmé par Belgacom lors de la réunion bilatérale IBPT-Belgacom du 23 mars 2010. Belgacom a indiqué dans cette réunion que tout report de l'intervention provenant des équipes de terrain (*field*) génère un HOLD alors que tout report de l'intervention provenant de Belgacom CWS Division génère un AMEND.

562. Les *Cancel Heavy* semblent également surprenants puisque Belgacom en réclame même lorsque le message XML indique clairement qu'il s'agit d'un *Cancel Light*¹⁷². Des cas ont également été rapportés par les opérateurs indiquant qu'ils ne pouvaient retrouver aucune trace d'un message CANCEL XML bien que ceux-ci aient été facturés. L'IBPT s'étonne également de la facturation de *Cancel Heavy* à la suite de la découverte d'un SNA alors que l'ordre indiquait clairement *SNA Not Allowed*. L'IBPT est surpris de ce genre de facturation puisque la nouvelle procédure *SNA Not Allowed* a été mise en place pour justement éviter aux opérateurs alternatifs de devoir annuler un ordre pour lequel un SNA était nécessaire. L'IBPT note enfin que des cas de facturation rétroactive (jusqu'à 6 ans avant) ont été mentionnés.
563. L'IBPT souligne brièvement que le système présente beaucoup de petits défauts et des défauts plus importants, causés volontairement ou non par Belgacom, mais qui sont en tous les cas préjudiciables pour les opérateurs alternatifs. Ce qui est présenté sous un autre jour le tableau de Belgacom figurant à la page 5 et 81 de sa réaction au document de consultation du 9 novembre 2010. Tout ceci combiné au fait que depuis janvier 2011 et donc bien avant l'entrée en vigueur de la présente décision, et le fait que Belgacom demande déjà des compensations supplémentaires aux opérateurs alternatifs, montre que Belgacom n'offre pas vraiment un exemple de collaboration opérationnelle avec les opérateurs alternatifs.

Type de compensation	Description offre de référence ¹⁷³	Facturation réelle aux opérateurs alternatifs	Facturé depuis
Change Date Fee	Quand l'OLO demande de changer la date d'implémentation <ul style="list-style-type: none"> • 6,59€ si change avant Due Date - 1 (12pm) • Activation+ Deactivation Fees si change après Due Date - 1 (12pm) 	<ul style="list-style-type: none"> • Lors d'une demande OLO • Lors d'un client absent • Lors d'un <i>Appointment Missed</i> par Belgacom sans qu'un changement de date n'ait été demandé • Fait référence à des ordres inconnus à l'OLO • A la suite d'un HOLD¹⁷⁴ postposant la date loin dans le temps et dont l'OLO 	Janvier-Février 2011 Un OLO indique recevoir des demandes de compensation depuis au moins 2009

¹⁷² La différence de prix entre un *Cancel Heavy* et un *Cancel Light* est importante. Elle peut avoisiner la centaine d'euros.

¹⁷³ Annexes Billing and Price List des diverses offres de référence.

¹⁷⁴ Le message HOLD est transmis à l'opérateur alternatifs lorsque l'intervention ne peut continuer pour des raisons liées à Belgacom ou au client final.

		<p>veut modifier la date</p> <ul style="list-style-type: none"> • Belgacom CWS envoie un AMEND au lieu d'un HOLD¹⁷⁵ et le facture 	
Useless End User (customer absent) Visit	<p>Lorsque le client final de l'opérateur alternatif du bénéficiaire n'est pas présent à son domicile le jour du rendez-vous</p> <ul style="list-style-type: none"> • 20,04€ par intervention inutile 	<ul style="list-style-type: none"> • Facturé pour chaque Customer Absent dont les ordres ont été clôturés avec un DONE • Pour les ordres qui n'ont pas été clôturés avec un DONE, un Cancel est généré. Il n'y a pas de paiement de Useless EU Visit 	<p>Janvier-Février 2011</p> <p>Un opérateur indique avoir été facturé en 2008 d'une série de Customer Absent car Belgacom estimait que le nombre de Customer Absents était trop élevé</p>
Cancel Light	<p>Ce que doit payer le bénéficiaire lorsqu'il souhaite stopper l'ordre en cours</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6,99€ si Cancel avant Due Date - 1 (12pm) 	<ul style="list-style-type: none"> • Belgacom facture ce type de Cancel que ce soit un Cancel par l'OLO, le client ou Belgacom lorsque le Cancel ne suit pas une action du technicien • Un série d'exemple de Cancel Lights fait référence à des circuits ID inconnus • Lors d'une installation DIY, si Belgacom indique finalement qu'une Telecom Installation est nécessaire et que l'OLO annule l'ordre car il ne souhaite pas faire pas payer le prix d'une visite technicien 	<p>Dépend pour chaque OLO ayant répondu : 2008, 2009, 2010 ou 2011</p>

¹⁷⁵ Le fait qu'un AMEND est envoyé au lieu d'un HOLD a été confirmé par Belgacom lors de la réunion bilatérale IBPT-Belgacom du 23 mars 2010. Belgacom a indiqué dans cette réunion que tout report de l'intervention provenant des équipes de terrain (*field*) génère un HOLD alors que tout report de l'intervention provenant de Belgacom CWS Division génère un AMEND.

Cancel Heavy	<p>Ce que doit payer le bénéficiaire lorsqu'il souhaite stopper l'ordre en cours</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activation + Deactivation Fees si Cancel après Due Date - 1 (12pm) 	<ul style="list-style-type: none"> • Des CANCEL XML indiquant qu'il s'agit de cancel light sont facturés comme des cancel heavy • Des cas de Cancel Heavy sont facturés alors qu'aucun CANCEL XML n'a été reçu par l'OLO • Lorsque Belgacom découvre un SNA lors de l'installation même si l'opérateur a indiqué lors de la commande SNA Not Allowed • Lors d'un Cancel by le client final bien avant la date d'installation • Si le technicien estime que l'installation ne peut être réalisée pour cause d'impossibilité d'accès à l'intro • Belgacom a facturé rétroactivement en 2011 des cancel datant de 2005, 2006 et 2008 	<p>Dépend pour chaque OLO ayant répondu : 2008, 2009, 2010 ou 2011</p>
---------------------	---	---	--

ANNEXE B. ADAPTATION DES OFFRES DE RÉFÉRENCE AU REGARD DES FRAIS DE CONVERSION

B.1. BRUO

8.1 Migration Fees

32. This section only refers to migrations towards a BRUO service. The tariffs for migrations

- towards a WBA VDSL2 service are described in Annex 6 of WBA VDSL2
- towards a BROBA ADSL service are described in Annex 6 of BROBA II ADSL.
- towards a BROBA SDSL service are described in Annex 6 of BROBA II SDSL.

8.1.1. Single Line Migration fees

33. The migration fee includes both the activation and the deactivation part of the migration, and will be entirely invoiced to the party requesting for migration.

34. The migration fee is applicable in the following cases:

- Change of ownership:** transfer of a line from Beneficiary 1 to Beneficiary 2. The fee is invoiced to the party requesting for transfer (i.e Beneficiary 2).
- Convert:** product modification from any product to Raw Copper or Shared pair. The line remains at the ownership of the Beneficiary (no transfer of ownership). The fee is invoiced to the party requesting for conversion.
- A combination of a. and b.**

35. This migration fee includes the deactivation of the source service.

8.1.1.1 Conversion resulting in any change on the Belgacom Voice service (from BRUO with voice to BRUO without voice, or conversely)

36. The following tariffs are applicable to the OLO requesting for conversion in accordance with the scenario of conversion from BRUO Shared Pair to BRUO Raw Copper (and conversely) presented in the following table.

37. Note: in case of cease or porting of a Belgacom voice service on a Shared Pair line type, the line will be per default converted into a Raw Copper+ line type. A conversion to Raw Copper must directly been asked by Belgacom or by the OLO.

Conversion fees with change on the Belgacom Voice service for a BRUO product	Price
Convert to Shared Pair asked by Belgacom following a request of the end-user to a Belgacom voice service	€ 0
Convert to Shared Pair asked by OLO	€ 38.08
Convert from Shared Pair to Raw Copper+ indirectly asked by OLO through a Number Portability request	€ 5.28
Convert from Shared Pair to Raw Copper+ asked by Belgacom following a request of the end-user to cease/port his Belgacom voice service	€ 0
Convert to Raw Copper asked by OLO and installed by Belgacom	€ 36.35
Convert to Raw Copper asked by OLO and installed by Certified Technician	€ 8.19

8.1.1.2. Other migration fees (change owner and/or any other scenario of conversion)

38. The following tariffs are applicable to the OLO requesting for migration in accordance with the scenario of migration to BRUO presented in the following table (except cases in 8.1.1.1).

Other Migration fees to BRUO Shared Pair or Raw Copper	Price
Change of owner/Convert to Raw Copper, installed by Belgacom	€ 36.35
Change of owner/Convert to Raw Copper, installed by a Certified Technician	€ 8.19
Change of owner/Convert to Shared Pair	€ 38.08

B.2. BROBA II ADSL

1.4. Migration fees

52. This section only refers to migrations towards a BROBA ADSL service. The tariffs for migrations

- towards a WBA VDSL2 service are described in Annex 6 of WBA VDSL2
- towards a BROBA SDSL service are described in Annex 6 of BROBA II SDSL.
- towards a BRUO service are set in Annex H "Price List" of BRUO.

1.4.1. Single Line Migration fees

53. The migration fee includes both the activation and the deactivation parts of the migration, and will be entirely invoiced to the party requesting for migration.

54. The migration fee is applicable in the following cases:

- Change of ownership:** transfer of a line from Beneficiary 1 to Beneficiary 2. The fee is invoiced to the party requesting for transfer (i.e Beneficiary 2).
- Convert:** Product modification from any product to BROBA II ADSL, BROBA II ADSL2 Reach Extended or BROBA II ADSL2+. The line remains at the ownership of the Beneficiary (no transfer of ownership). The fee is invoiced to the party requesting for conversion.
- A combination of a. and b.**

1.4.1.1. Conversion resulting in change on the Belgacom Voice service (from BROBA II xDSL with voice towards BROBA II xDSL without voice, or conversely), for the same BROBA II xDSL product

55. The following tariffs are applicable to the OLO requesting for conversion from BROBA II xDSL with voice towards BROBA II xDSL without voice (or conversely) in accordance with the scenario of conversions presented in the following table.

Conversion fees with change on the Belgacom Voice service for the same BROBA II xDSL product	Price
BROBA II with voice to BROBA II without voice asked by Belgacom following a request of the end-user to cease/port his Belgacom voice service	€ 0
BROBA II with voice to BROBA II without voice and reverse asked indirectly by OLO through a Number Portability request	€ 5.28
BROBA II without voice to BROBA II with voice	€ 0

1.4.1.2. Migration fees to ADSL or ADSL2 Reach Extended (change of owner and conversions)

56. The following tariffs are applicable to the OLO requesting for migration in accordance with the scenario of migration to BROBA II ADSL or ADSL2 Reach Extended presented in the following table (except cases in 1.4.1.1).

Migration fees to ADSL or ADSL2 Reach Extended	Price
Change of owner/Convert to BROBA II ADSL or ADSL2 Reach Extended with voice	€ 21.78
Change of owner/Convert to BROBA II ADSL or ADSL2 Reach Extended without voice, installed by Belgacom	€ 24.11
Change of owner/Convert to BROBA II ADSL or ADSL2 Reach Extended without voice, installed by certified technician	€ 10.29

1.4.1.2. Migration fees to ADSL2+ (change of owner and conversions)

56. The following tariffs are applicable to the OLO requesting for migration in accordance with the scenario of migration to BROBA II ADSL2+ presented in the following table (except cases in 1.4.1.1).

Migration fees to ADSL2+	Price
Change of owner/Convert to BROBA II ADSL2+ with voice	€36.30
Change of owner/Convert to BROBA II ADSL2+ without voice, installed by Belgacom	€ 38.30
Change of owner/Convert to BROBA II ADSL2+ without voice, installed by certified technician	€ 10.29

B.3. BROBA II SDSL

1.5. Migration fees

30. This section only refers to migrations towards a BROBA SDSL service. The tariffs for migrations

- towards a WBA VDSL2 service are described in Annex 6 of WBA VDSL2
- towards a BROBA ADSL service are described in Annex 6 of BROBA II ADSL.
- towards a BRUO service are described in Annex H "Price List" of BRUO.

1.5.1. Single Line Migration fees

31. The migration fee includes both the activation and the deactivation parts of the migration, and will be entirely invoiced to the party requesting for migration.

32. The Migration fee is applicable in the following cases:

- a. **Change of ownership:** transfer of a line from Beneficiary 1 to Beneficiary 2. The fee is invoiced to the party requesting for transfer (i.e Beneficiary 2).
- b. **Convert:** Product modification from any product to BROBA II SDSL. The line remains at the ownership of the Beneficiary (no transfer of ownership). The fee is invoiced to the party requesting for conversion.
- c. **A combination of a. and b.**

33. The following tariffs are applicable to the OLO requesting for migration in accordance with the scenario of migration to BROBA II SDSL presented in the following table.

Migration fees to SDSL	Price
Change of owner/Convert to BROBA II SDSL, installed by Belgacom	€ 63.98
Change of owner/Convert to BROBA II SDSL, installed by certified technician	€ 41.06

B.4. WBA VDSL2 SHARED VLAN

1.7. Migration fees for WBA VDSL2 line with shared VLANs

59. This section only refers to migrations towards a WBA VDSL2 Shared VLAN service. The tariffs for migration

- towards a BROBA ADSL service are described in Annex 6 of BROBA II ADSL.
- towards a BROBA SDSL service are described in Annex 6 of BROBA II SDSL.
- towards a BRUO service are described in Annex H "Price List" of BRUO.

1.7.1 Single Line Migration fees

60. The migration fee includes both the activation and the deactivation parts of the migration, and will be entirely invoiced to the party requesting for migration.

61. The Migration fee is applicable in the following cases:

- Change of ownership:** transfer of a line from Customer 1 to Customer 2. The fee is invoiced to the party requesting for transfer (i.e Customer 2).
- Convert:** Product modification from any product to WBA VDSL2 Shared VLAN. The line remains at the ownership of the Beneficiary (no transfer of ownership). The fee is invoiced to the party requesting for conversion.
- A combination of a. and b.**

1.7.1.1 Conversion resulting in any change on the Belgacom Voice service (from WBA VDSL2 Shared VLAN with voice towards WBA VDSL2 Shared VLAN without voice, or conversely)

62. The following tariffs are applicable to the OLO requesting for the conversion from WBA VDSL2 Shared VLAN with voice towards WBA VDSL2 Shared VLAN without voice (or conversely) in accordance with the scenario of conversion presented in the following table.

Conversion fees with change on the Belgacom Voice service for WBA VDSL2 Shared VLAN	Price
WBA VDSL2 Shared VLAN with voice to WBA VDSL2 Shared VLAN without voice, asked by Belgacom following request of the end-user to cease/port his Belgacom Voice service	€ 0
WBA VDSL2 Shared VLAN with voice to WBA VDSL2 Shared VLAN without voice, indirectly asked by OLO through a Number Portability request	€ 5.42

WBA VDSL2 Shared VLAN without voice to WBA VDSL2 Shared VLAN with voice	€ 0
---	-----

1.7.1.2. Other Migration fees (change owner and/or any other scenario of conversion)

63. The following tariffs are applicable to the OLO requesting for migration in accordance with the scenario of migration to WBA VDSL2 Shared VLAN presented in the following table (except cases in 1.7.1.1).

Migration to WBA VDSL2 Shared VLAN without End-User Visit Price	Price
Change of owner/Convert to WBA VDSL2 Shared VLAN with voice	€ 88.81
Change of owner/Convert to WBA VDSL2 Shared VLAN without voice, installed by Belgacom	€ 90.48
Change of owner/Convert to WBA VDSL2 Shared VLAN without voice, installed by certified technician	€ 13.14

B.5. WBA VDSL2 DEDICATED VLAN

1.8. Migration fee for WBA VDSL2 line with dedicated VLANs

69. This section only refers to migrations towards a WBA VDSL2 Dedicated VLAN service. The tariffs for migration

- towards a BROBA ADSL service are described in Annex 6 of BROBA II ADSL.
- towards a BROBA SDSL service are described in Annex 6 of BROBA II SDSL.
- towards a BRUO service are described in Annex H "Price List" of BRUO.

1.8.1. Single Line Migration fees

70. The migration fee includes both the activation and the deactivation parts of the migration, and will be entirely invoiced to the party requesting for conversion.

71. The Migration fee is applicable in the following cases:

- Change of ownership:** transfer of a line from Customer 1 to Customer 2. The fee is invoiced to the party requesting for transfer (i.e Customer 2).
- Convert:** Product modification from any product to WBA VDSL2 Dedicated VLAN. The line remains at the ownership of the Beneficiary (no transfer of ownership). The fee is invoiced to the party requesting for conversion.
- A combination of a. and b.**

1.8.1.1. Conversion resulting in any change on the Belgacom Voice service (from WBA VDSL2 Dedicated VLAN with voice towards WBA VDSL2 Dedicated VLAN without voice, or conversely)

72. The following tariffs are applicable to the OLO requesting for the conversion from WBA VDSL2 Dedicated VLAN with voice towards WBA VDSL2 Dedicated VLAN without voice (or conversely) in accordance with the scenario of conversion presented in the following table.

Conversion fees with change on the Belgacom Voice service	Price
WBA VDSL2 Dedicated VLAN with voice to WBA VDSL2 Dedicated VLAN without voice asked by Belgacom following a request of the end-user to cease/port his Belgacom Voice service	€ 0
WBA VDSL2 Dedicated VLAN with voice to WBA VDSL2 Dedicated VLAN without voice indirectly asked by the OLO through a Number Portability request	€ 5.42

WBA VDSL2 Dedicated VLAN without voice to WBA VDSL2 Dedicated VLAN with voice	€ 0
---	-----

1.8.1.2. Other Migration fees (change of owner and/or any other scenario of conversions)

73. The following tariffs are applicable to the OLO requesting for migration in accordance with the scenario of migration to WBA VDSL2 Dedicated VLAN presented in the following table (except cases in 1.8.1.1).

Migration fee	Price
Change of owner/Convert to WBA VDSL2 with voice	€172.72
Change of owner/Convert to WBA VDSL2 without voice, installed by Belgacom	€174.33
Change of owner/Convert to WBA VDSL2 without voice, installed by Certified Technician	€ 44.96

ANNEXE C. ABBREVIATIONS

A	
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
ASAM	ATM Subscriber Access Multiplexer (<i>ATM DSL Access Mutliplexer</i>)
ATM	Asynchronous Transfer Mode
APK	SLA « Appointment Kept » (<i>accord de niveau de service mis en place par Belgacom. Il mesure le nombre de commandes avec visite pour lesquelles le rendez-vous a été respecté</i>)
B	
B2B	Business-to-Business
B2C	Business-to-Consumer
BAS / BRAS	Broadband (Remote) Access Server
BBN	Backbone Network
BIQ	Belgacom access Installation Quality tool (<i>test de contrôle physique et opérationnel effectué lors de l'installation ou la réparation d'une ligne</i>)
BROBA	Belgacom Reference Offer Bitstream Access
BROTSoLL	Belgacom Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines
BRUO	Belgacom Reference Unbundling Offer
BRxx	BRUO, BROBA, BROTSoLL & WBA VDSL2
BW	Bandwidth
C	
CBR	Constant Bit Rate (ATM)
CID	Circuit Identification (<i>numéro d'identification de la ligne dégroupée</i>)
CPE	Customer Premises Equipment (<i>modem</i>)
CSA	Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (<i>régulateur de l'audiovisuel de la Communauté française de Belgique</i>)
CSD	Customer Support Desk (<i>support technique client Carrier ou Wholesale chez Belgacom</i>)
CT	Certified Technicians (<i>technicien certifié par Belgacom effectuant des interventions pour le compte d'un opérateur alternatif</i>)
D	
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol
DSL	Digital Subscriber Line
DSLAM	Digital Subscriber Line Access Multiplexer
DWDM	Dense Wavelength Division Multiplexing
DDR	SLA « Due Date Respected » (<i>accord de niveau de service mis en place par Belgacom. Il mesure le nombre de commandes avec/sans visite pour lesquelles la dernière Due Date donnée à l'OLO a été respectée</i>)
DN	Dial Number (<i>numéro de téléphone</i>)
E	
E2E	End-to-End

ERG	European Regulators Group
ETH	Ethernet
e-tool	Outil ou application web sécurisé
e-TS	<i>e-tool</i> TroubleShouting (<i>e-tool</i> permettant à un opérateur alternatif de signaler un incident de ligne à Belgacom)
ETSI	European Telecommunications Standard IBPTE

F

FAC	Fixed Access Carriers (organisatie)
FNP	Fixed Number Portability (<i>portabilité du numéro de téléphonie fixe</i>)
FTR	First Time Right
FFTB	Fibre To The Building
FFTC	Fibre To The Curb / Cabinet
FTTH	Fiber To The Home
FTTN	Fiber To The Node
Full VP	Full Virtual Path
FUT	Friendly User Test (<i>test mis en place par Belgacom pour permettre aux nouveaux OLO de se familiariser avec les outils et techniques des offres de référence</i>)

G

GE	Gigabit Ethernet
GT&C	Annexe « General Terms and Conditions » (<i>document annexe des offres de référence</i>)
GRE	Groupe des Régulateurs Européens (ERG)

H

HDTV	High Definition TV
HMC	Hourly Man Costs

I

IEEE	IBPTE of Electrical and Electronics Engineers
IP	Internet Protocol
IPTV	Internet Protocol TeleVision
IRG	Independent Regulators Group
ISAM	Intelligent Services Access Manager
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISLA	Improved Service Level Agreement (<i>accord de niveau de service plus strict que le SLA « de base »</i>)
ISP	Internet Service Provider
ITU	International Telecommunication Union

K

Kbps	kilobits per second
KPI	Key Performance Indicator
KVD	Kabelverdeler / Cabine de rue

L

LAN	Local Area Network
LDC	Local Distribution Center
LEX	Local EXchange (<i>bâtiment Belgacom dans lequel s'effectue l'interconnexion entre le réseau</i>)

LL	<i>local et le réseau cœur BBN)</i> Leased Line
LLU	Local Loop Unbundling <i>(dégrouper de la boucle locale)</i>

M

MAC	Media Access Control
MB	Document « Main Body » <i>(document principal des offres de référence)</i>
Mbps	Megabits per second
MDF	Main Distribution Frame <i>(réparateur localisé dans le LEX sur lequel se termine la boucle locale)</i>
MNP	Mobile Number Portability <i>(portabilité du numéro de téléphonie mobile)</i>
MPLS	Multi-Protocol Label Switching <i>(protocole réseau par commutation de packet utilisé généralement sur les réseaux Ethernet/IP)</i>

N

NGA	Next Generation Access
NGN	Next Generation Network
NP	Number Portability <i>(portabilité des numéros de téléphonie)</i>
NTP	Network Termination Point <i>(réfère généralement à la prise Belgacom installée chez le client final)</i>

O

OC	Open Calendar <i>(nouveau système de commande de lignes BRUO, BROBA et WBA VDSL2)</i>
OAL	OLO Access Line <i>(lien d'interconnexion entre les équipements de Belgacom et ceux de l'opérateur alternatif. On parle généralement de NNI – Network-to-Network Interconnection)</i>
OAM	Operations, Administration, and Maintenance
ODF	Optical Distribution Frame
OLO	Other Licensed Operator (opérateur alternatif)
OSS	Operational Support System

P

P&B	Annexe « Pricing & Billing » <i>(document annexe des offres de référence)</i>
P&O	Annexe « Planning & Operations » <i>(document annexe des offres de référence)</i>
PCR	Peak Cell Rate
P2P	Point-to-Point Telecommunication
POI	Point of Interconnection
PON	Passive Optical Network
PoP	Point of Presence
POTS	Plain Old Telephone Network
PPP	Point-to-Point Protocol
PSTN	Public Switched Telephone Network
PTP	Point to Point Network

Q

QoS	Quality of Service
------------	--------------------

R

RC	Raw Copper <i>(type de connexion BRUO. L'opérateur alternatif est l'unique utilisateur de la paire de cuivre par opposition au type Shared Pair)</i>
ReADSL	Reach Extended ADSL
ROP	Remote Optical Platform

S

SA	SLA « Slot Availability »
SC	Street Cabinet (KVD)
SCR	Sustainable Cell Rate
SDH	Synchronous Digital Hierarchy
SDLC	Software Development Life Cycle
SDSL	Symmetric DSL
SDTV	Standard Definition TV
SELT	Single-Ended Line Testing for DSL lines
SLA	Service Level Agreement
SLU / SLLU	Sub-Loop (Local) unbundling
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol
SMS	Short Message Service
SNA	Small Network Adaptation
SRD	Service Requested Date
SP	Shared Pair <i>(type de connexion BRUO. L'opérateur alternatif exploite la bande de fréquence supérieure pour le service de données et Belgacom exploite la bande de fréquence inférieure pour le service voix)</i>
STM	Synchronous Transport Module (ATM)

T

TT	Trouble Ticket <i>(billet généré par un opérateur alternatif dans l'application e-TS pour signaler à Belgacom un incident sur une ligne)</i>
-----------	---

U

UBR	Unspecified Bit Rate
UIT	Union internationale des télécommunications

V

VBR	Variable Bit Rate
VBR-nrt	Variable Bit Rate non real-time
VBR-rt	Variable Bit Rate real time
VC	Virtual Circuit Virtual Connection
VDSL	Very High Rate DSL
VLAN	Virtual LAN
VPLS	Virtual private LAN service
VoB	Voice over Broadband
VOD	Video-On-Demand
VoIP	Voice over IP
VP	Virtual Path
VRM	Vlaamse Regulator voor de Media <i>(régulateur de l'audiovisuel de la Communauté flamande de Belgique)</i>

W

WACC	Weighted Average cost of capital
WAN	Wide Area Network
WBA	Wholesale Broadband Access
WBT	Wholesale Broadband Toegang
WD	Working Days (<i>jours ouvrables</i>)
WDM	Wavelength Division Multiplexing
WLR	Wholesale Line Rental
wov	Without Voice
wv	With Voice

X

XML	eXtensible Markup Language
------------	----------------------------

ANNEXE D. PROPOSITIONS DE REVISION DES OFFRES DE RÉFÉRENCE

D.1. PROPOSITION TRANSMISE LE 8 MARS 2010 CONCERNANT LES EXTENSIONS OC ET CT

564. Une copie de la proposition de Belgacom du 8 mars 2010 est fournie à la suite de ce document.

D.1.1. Liste des documents relatifs à l'offre de référence BRUO

Type	Titre	Adapté ?
Document principal	BRUO_MAIN_BODY_Submitted to BIPT on 08032010	oui
Conditions générales	BRUO_GT&C_Submitted to BIPT on 08032010	oui
Annexe	BRUO_Annex B1.1_RC_SD_2010_Submitted to BIPT on 08032010	oui
Annexe	BRUO_Annex B1.5_RC_SD_2015_Submitted to BIPT on 08032010	oui
Annexe	BRUO_Annex C_Technical Specifications_Submitted to BIPT on 08032010	oui
Annexe	BRUO_Annex D1_RC_B&A_Submitted to BIPT on 08032010	oui
Annexe	BRUO_Annex D2_SP_B&A_Submitted to BIPT on 08032010	oui
Annexe	BRUO_Annex E_P&O_Submitted to BIPT on 08032010	oui
Annexe	BRUO_Annex F_OSS_Submitted to BIPT on 08032010	oui
Annexe	BRUO_Annex G1_Basic_SLA_RC_SP_Submitted to BIPT on 08032010	oui
Annexe	BRUO_Annex G2_Improved_SLA_Repair_RC_SP_Submitted to BIPT on 08032010	oui
Annexe	BRUO_Annex G3_Improved_SLA_Provisioning_RC_SP_Submitted to BIPT on 08032010	oui
Annexe	BRUO_Annex H_Pricelist_Submitted to BIPT on 08032010	oui
Annexe	BRUO_Annex B1.2_RC_SD2030_301105	non
Annexe	BRUO_Annex B1.3_RC_SD2035_301105	non
Annexe	BRUO_Annex B1.4_B2.4_301105	non
Annexe	BRUO_Annex B1.4_B2.4_Appendix_A_301105	non
Annexe	BRUO_Annex B1.4_RC_SD2040_301105	non
Annexe	BRUO_Annex B1.6_RC_SD2045_301105	non

Annexe	BRUO_Annex B1.7_RC_SD2050_301105	non
Annexe	BRUO_Annex B2.1_SP_SD3010_Submitted to BIPT on 08032010	non
Annexe	BRUO_Annex B2.2_SP_SD3030_301105	non
Annexe	BRUO_Annex B2.3_SP_SD3035_301105	non
Annexe	BRUO_Annex B2.4_SP_SD3040_301105	non
Annexe	BRUO_Annex B2.5_SP_SD_3015_Submitted to BIPT on 08032010	non
Annexe	BRUO_Annex B2.6_SP_SD3045_301105	non
Annexe	BRUO_Annex D3_RC_SP_B&A_301105	non
Annexe	BRUO_Annex Ja_Intro_301105	non
Annexe	BRUO_Annex Jb_NDA_301105	non
Annexe	BRUO_Annex Jc_TS_Tie Cabling_301105	non
Annexe	BRUO_Annex Jd_Type1_Pair Selection_301105	non
Annexe	BRUO_Annex Je_Type2_Pair Selection_301105	non
Annexe	BRUO_Annex Jf_SP_Pair Selection_301105	non
Annexe	BRUO_Annex Jg_TS_Cables_301105	non
Annexe	BRUO_Annex Jh_KVD-Streets_301105	non

D.1.2. Liste des documents relatifs à l'offre de référence BROBA

Type	Titre	Adapté ?
Document principal	ADSL_Main_body_100305	oui
Conditions generals	ADSL_SDSL_Annex_1_General terms and Conditions_100305	oui
Annexe	ADSL_Annex_2_Technical_Spec_080428	oui
Annexe	ADSL_Annex_3_Exchange_of_Information_100305	oui
Annexe	ADSL_Annex_4_P&O_100305	oui
Annexe	ADSL_Annex_6_Pricing_and_Billing_100305	oui
Annexe	ADSL_SDSL_Annex_5A_Improved_SLA_100305	oui
Annexe	ADSL_SDSL_Annex_5B_Improved_SLA_100305	oui
Annexe	ADSL_SDSL_Annex_5_Basic_SLA_100305	oui
Annexe	ADSL_SDSL_Annex_8_Prepayment_Terms_Conditions_100305	oui

Annexe	SDSL_Annex_3_Exchange_of_Information_100305	oui
Annexe	SDSL_Annex_4_P&O_100305	oui
Annexe	SDSL_Annex_6_Pricing_and_Billing_100305	oui
Annexe	SDSL_Main_Body_100305	oui

D.1.3. Liste des documents relatifs à l'offre de référence WBA VDSL2

Type	Titre	Adapté ?
Document principal	WBA VDSL2_Main Body_100305	oui
Conditions generals	WBA VDSL2_Annex_1_General terms and Conditions_100305	oui
Annexe	WBA VDSL2_Annex 2_Tec Spec_090416	oui
Annexe	WBA VDSL2_Annex_4_PO_100305	oui
Annexe	WBA VDSL2_Annex_5B_Improved_SLA_100305	oui
Annexe	WBA VDSL2_Annex_5_Basic_SLA_100305	oui
Annexe	WBA VDSL2_Annex_6_Pricing and Billing_100305	oui
Annexe	WBA VDSL2_Annex_8_Prepayment_Terms_Conditions_100305	oui

D.1.4. Liste des documents relatifs à l'offre de référence BROTSOLL

Type	Titre	Adapté ?
Annexe	08032010_Annex 01_GTC_reworked to be align with BRXX offers	oui
Annexe	Brotsoll_Pricing and Billing_Annex 02_01032010	oui

D.2. PROPOSITION TRANSMISE LE 12 MAI 2010 CONCERNANT L'EXTENSION BROBA ETHERNET DEDICATED VLAN

565. Une copie de la proposition de Belgacom du 12 mai 2010 est fournie à la suite de ce document.

D.2.1. Liste des documents

Type	Titre	Adapté ?
Document	ADSL_Main_body_100507	oui

principal				
Document principal	SDSL_Main_Body_100507			oui
Conditions generals	ADSL_SDSL_Annex_1_General Conditions_090716	terms	and	oui
Annexe	ADSL_Annex_2_Technical_Spec_090717			oui
Annexe	ADSL_Annex_6_Pricing_and_Billing_100507			oui
Annexe	ADSL_SDSL_Annex_2A_Technical_Spec_100507			oui
Annexe	ADSL_SDSL_Annex_3_Exchange_of_Information_100507			oui
Annexe	ADSL_SDSL_Annex_4_P&O_100507			oui
Annexe	ADSL_SDSL_Annex_5A_Improved_SLA_100507			oui
Annexe	ADSL_SDSL_Annex_5_Basic_SLA_100507			oui
Annexe	ADSL_SDSL_Annex_7_Operational_Systems_090717			oui
Annexe	ADSL_SDSL_Annex_8_Prepayment_Terms_Conditions_0907 17			oui
Annexe	ADSL_SDSL_Escalation_Procedure_090717			oui
Annexe	SDSL_Annex_2_Technical_Spec_100507			oui
Annexe	SDSL_Annex_6_Pricing_and_Billing_100507			oui