



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES
TELECOMMUNICATIONS**

**DECISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 21 NOVEMBRE 2007
CONCERNANT
BROBA 2008**

VERSION PUBLIQUE

Table des matières

Description	4
LA PROPOSITION DE BELGACOM.....	4
CONSULTATION NATIONALE	4
ACCORD DE COOPERATION.....	4
AUTRES DECISIONS ET PROJETS DE DECISION AYANT UN IMPACT SUR BROBA 2008	5
REMARQUE GENERALE DE BELGACOM DANS LE CADRE DE LA CONSULTATION NATIONALE.....	6
Aspects juridiques.....	6
CADRE REGLEMENTAIRE APPLICABLE.....	6
NOUVEAU CADRE REGLEMENTAIRE	7
JUGEMENT DE LA COUR D'APPEL	7
Généralités.....	8
BRUO VERSUS BROBA	8
ARRET DES SERVICES BROBA.....	9
<i>Attitude discriminatoire de la part de Belgacom.....</i>	9
<i>Méconnaissance par Belgacom de l'obligation de répondre à des demandes raisonnables d'accès à un débit binaire.....</i>	10
<i>Réactions à la consultation nationale.....</i>	10
NEXT GENERATION NETWORKS.....	11
<i>Suppression progressive d'ATM.....</i>	11
VDSL2.....	12
Nouvelles technologies	12
TRANSPARENCE	12
<i>Description technique des processus.....</i>	12
<i>Définitions nécessaires</i>	13
<i>Approbation trilatérale des adaptations opérationnelles.....</i>	13
Full VP.....	14
Version agrégée.....	15
Main Body	15
IDENTIFICATION DE CLIENTS WITHOUT VOICE.....	15
REMARQUES SPECIFIQUES ADSL	16
REMARQUES SPECIFIQUES SDSL.....	22
Annex 1 - Terms & Conditions.....	23
Annex 2 – Technical Specifications	24
SHAPING	24
MULTI PAIRS	25
VP SWITCHING	25
REMARQUES SPECIFIQUES	26
Annex 3 – Exchange of Information.....	27
XML vs HTTPS	27
REMARQUES SPECIFIQUES ADSL	27
REMARQUES SPECIFIQUES SDSL.....	28
Annex 4 - P&O	29
CLOCKING (SIGNAL D'HORLOGE	29
HEPLDESK	29
PENDING ORDER	30
CRENEAUX HORAIRES POUR LES RENDEZ-VOUS	30
FALL BACK PROFILE.....	31
WRONGFUL REPAIR.....	32
<i>Transparence</i>	32
<i>Outils manquants.....</i>	32
MOVE PROCES.....	33
PROCESSUS NTP	34
REMARQUES SPECIFIQUES ADSL	34
REMARQUES SPECIFIQUES SDSL.....	35

Annex 5 - BASIC SLA	36
REMARQUES SPECIFIQUES	37
Annex ISLA	37
REVISION ISLA REPAIR	37
REMARQUES SPECIFIQUES	39
Annex Pricing & Billing	39
BROBA RENTAL FEE	39
ONE TIME FEES / FULL VP	39
PENDING ORDER DUE TO USELESS END-USER VISIT	40
SNA	40
4 MODIFICATIONS VP GRATUITES PAR AN	41
BILLING.....	41
REMARQUES SPECIFIQUES	42
Annex 7 – Operational Systems SDSL & ADSL	42
ENHANCEMENT IN CHANGE BANDWIDTH & LP SETTINGS: ONE XML FOR BOTH ACTIONS	42
BOOKING TOOLS	43
AGS DATA BASE	43
ACCESS TO THE OSS SYSTEM	43
THE INQUIRY TOOL	44
Annex 9 – ADSL & SDSL VP switching - Guaranteed Positions & Related Migrations, Concentrations and Pricing rules	44
Annex K - Migrations	45
Application de la décision	45
Voies de recours	45

DESCRIPTION

LA PROPOSITION DE BELGACOM

Le 29 septembre 2007, Belgacom a soumis à l'IBPT une proposition d'offre de référence pour l'accès bitstream (BROBA.) qui entre en vigueur à partir du 1^{er} janvier 2008.

L'offre 2008 est en grande partie basée sur l'offre actuelle. Belgacom a toutefois apporté une série de modifications:

- A partir du 1^{er} janvier 2009, Belgacom ne fournira plus de lignes BROBA régulées dans les zones d'Anvers, Gand, Courtrai et Leuven-Hasselt. Fin 2009, il sera mis fin au service et seule une offre commerciale sera encore possible dans ces régions.
- Une clause concernant la suppression possible de l'infrastructure ATM dès 2009 a été ajoutée.
- Un certain nombre de simplifications et précisions qui font correspondre davantage l'offre à la réalité opérationnelle telle que la suppression du processus rush order,...

Le présent projet de décision se penche sur toutes ces adaptations proposées par Belgacom.

CONSULTATION NATIONALE

L'Institut a organisé une consultation préalable du 1^{er} au 3 octobre 2007 à laquelle ont répondu la Plate-forme, Mobistar, Scarlet et EDPnet. Les répondants se sont plaints de la courte période de réaction qui était disproportionnée par rapport au volume de l'offre de référence.

Sur la base des réactions du secteur et de ses propres opinions, l'Institut a rédigé un projet de décision qui a été soumis pour consultation au secteur du 10 au 24 octobre 2007. L'Institut a reçu des réponses de Belgacom, de Colt, de Telenet, de la Plate-forme et de Mobistar. Le 22 octobre 2007, l'IBPT a discuté du projet de décision avec Belgacom.

ACCORD DE COOPERATION

Après avoir traité les réactions du secteur, l'Institut a transmis le 31 octobre 2007 une version adaptée du projet de décision aux régulateurs communautaires conformément aux principes contenus dans l'accord de coopération.

Cette concertation avec les régulateurs communautaires est prescrite par l'article 14, § 2, 5° de la loi du 17 janvier 2003 qui règle les missions de l'Institut : « l'Institut [peut] uniquement prendre des décisions relatives aux réseaux de communications électroniques pour lesquels les Communautés sont également compétentes, après l'entrée en vigueur d'un accord de coopération avec les Communautés portant sur l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques. » L'accord de coopération est entré en vigueur le 29 septembre 2007. Le projet de décision a fait l'objet de la procédure fixée dans l'accord de coopération.

Dans la lettre d'accompagnement, l'Institut a signalé aux régulateurs communautaires que "jusque BROBA 2007 compris, la politique de l'IBPT a été d'exclure explicitement l'utilisation de l'offre des applications audio-visuelles en raison de l'absence de l'accord de coopération mais que depuis la ratification de l'accord de coopération, l'Institut a enlevé cette exclusion,

vu que vous avez la possibilité de vous prononcer sur ce point dans le cadre de cette consultation”.

L'IBPT a reçu une réponse du VRM le 12 novembre 2007 et du CSA le 13 novembre 2007. Aucune réaction n'a été reçue de la part du Medienrat.

Dans sa réaction, le CSA déclare : « Le CSA n'est pas en mesure de s'opposer à la décision de l'IBPT. D'autre part, le CSA ne tient pas non plus à troubler la régulation du marché à court terme »

Le VRM a formulé des objections sur le passage dans lequel l'IBPT déclare qu' « il n'y a par conséquent plus de raison de limiter l'ADSL2+ dans le cadre de BROBA à la fourniture de services d'Internet et de téléphonie à haut débit et d'exclure les éventuelles applications de radiodiffusion sur la base de la technologie xDSL uniquement en raison de la répartition constitutionnelle des compétences. Le VRM estime que l'IBPT dépasse ses compétences. L'accord de coopération précité n'autorise pas l'IBPT à régler des activités de radiodiffusion au sein de la communauté flamande. (...) Il s'agit d'une matière pour laquelle, en ce qui concerne la Communauté flamande, le VRM doit éventuellement prendre l'initiative.” Par conséquent, le VRM a prié l'IBPT de ne pas reprendre dans sa décision des dispositions concernant la fourniture de services de radiodiffusion.

Sans reconnaissance préjudiciable et conformément à l'article 3, troisième alinéa, de l'accord de coopération du 17 novembre 2006, l'IBPT est disposé à tenir compte des remarques des deux autorités de régulation dans le cadre de l'article 3, deuxième alinéa, de l'accord de coopération précité.

L'Institut a divisé le document en deux parties : d'une part, les aspects BROBA 2008 sur lesquels il n'y a pas de commentaire et à propos desquels l'Institut prend déjà une décision maintenant et d'autre part, un projet de décision sur les aspects BROBA ADSL2+. L'IBPT a biffé le paragraphe en question sur la fourniture de services de radiodiffusion et a transmis une version adaptée du projet de décision « BROBA 2008 ADSL2+ » aux régulateurs communautaires.

AUTRES DECISIONS ET PROJETS DE DECISION AYANT UN IMPACT SUR BROBA 2008

Le projet de décision du 3 octobre 2007 relatif au BROBA ReADSL se penche déjà plus avant sur la problématique relative à l'introduction de la technologie Reach Extended ADSL dans BROBA et le nombre de profils de ligne. Les adaptations imposées par la décision seront également d'application à BROBA 2008.

En ce qui concerne SLA & Forecasting, l'Institut a lancé un projet de décision¹ séparé.

La Plate-forme regrette la non-application des décisions de l'IBPT (e.a. Full VP et one time fees) dans l'offre BROBA 2008 tandis que d'autres dossiers tels que BROBA ReADSL2 sont déjà repris alors qu'aucune décision n'a encore été prise à ce sujet. Une version intégrée claire avec une indication de l'impact des consultations en cours et des décisions prises aurait pu faciliter l'analyse et limiter le risque d'adaptations incompatibles.

¹ Projet de décision du Conseil de l'IBPT du 3 octobre 2007 concernant BRUO & BROBA SLA & Forecasting

REMARQUE GENERALE DE BELGACOM DANS LE CADRE DE LA CONSULTATION NATIONALE

Belgacom constate que de nombreux points dont il avait déjà été question et décidé ces dernières années (jusqu'à la période 2001-2003) reviennent dans ce projet de décision et sont à nouveau remis en question. Belgacom a fait de son mieux pour rendre le cadre mature de BROBA le plus stable possible et de formuler ses propositions d'adaptation sur la base de l'offre BROBA 2007 et regrette dès lors d'être confrontée à d'anciennes discussions et de devoir ressasser et réfuter tout cela dans le bref laps de temps qui lui est imparti. Ceci est totalement en opposition avec la continuité à laquelle l'Institut tient tant normalement. Belgacom demande à l'Institut d'y être attentif et d'éviter de remettre en question tous les points ayant déjà fait l'objet de discussions approfondies et ayant déjà été analysés.

L'Institut répond que Belgacom ne semble pas tenir compte dans ses remarques générales du fait que de nombreux points ont en effet déjà "fait l'objet d'une discussion approfondie et ont déjà été analysés" par le passé mais n'ont pas été implémentés par Belgacom. En outre, la continuité ne supplée pas aux obligations légales d'objectivité, de transparence, de non-discrimination et d'orientation sur les coûts.

ASPECTS JURIDIQUES

CADRE REGLEMENTAIRE APPLICABLE

Conformément à l'article 162 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, le projet d'offre de référence de Belgacom est tout d'abord apprécié sur la base des dispositions réglementaires suivantes:

- les articles 106, § 1^{er}, premier alinéa, 4°, et 109ter, § 3, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques;
- l'arrêté royal du 22 juin 1998 relatif aux conditions d'établissement et d'exploitation de réseaux publics de télécommunications.

Le projet BROBA est apprécié par l'IBPT sur la base des exigences légales que doit remplir une offre de référence en matière d'accès à un débit binaire. Ces exigences sont mentionnées aux articles 6septies et 6octies de l'arrêté royal du 22 juin 1998:

Art. 6septies. § 1^{er}. Tout opérateur puissant sur le marché des réseaux téléphoniques publics fixes, publiera au plus tard le 31 décembre de chaque année (...) une offre de référence pour l'accès à un débit binaire. Cette offre de référence respecte les conditions suivantes:

1° elle contient au moins les données suivantes: (...)

2° elle est tenue à jour;

3° elle est suffisamment dégroupée de sorte que celui qui souhaite l'accès à un débit binaire ne doive pas payer pour des éléments de réseau ou des facilités qu'il n'estime pas nécessaires à la fourniture de ses services;

4° elle contient une description des offres et modalités, conditions et prix qui sont associés aux divers éléments;

5° elle est soumise à l'approbation de l'Institut, conformément à l'article 6nonies.

L'Institut est compétent pour imposer les modifications qu'il juge nécessaires dans l'offre de référence.

Art. 6octies. Tout opérateur puissant sur le marché des réseaux de téléphonie publique fixe respectera les obligations suivantes à partir du 1er janvier 2001:

1° il répondra aux demandes d'accès à un débit binaire dans des conditions

transparentes, équitables et non discriminatoires et leur fournira les mêmes ressources qu'à lui-même ou à ses propres filiales, dans les mêmes conditions et délais. Verzoeken mogen enkel geweigerd worden op basis van objectieve criteria met betrekking tot technische haalbaarheid of de noodzaak om de netwerkindegriteit te waarborgen; 2° hij publiceert de tarieven voor toegang tot binair debiet. Ces tarifs sont orientés en fonction des coûts, non discriminatoires et n'entraînent pas de distorsion de la concurrence.

Après approbation par l'IBPT, cette offre de référence BROBA est valable jusqu'au 31 décembre 2008, conformément à l'article 6septies précité de l'arrêté royal du 22 juin 1998 précité, sauf si les obligations imposées à Belgacom suite aux analyses du marché sont applicables avant cette date. Dans ce cas, Belgacom devra remplir ces obligations consécutives au nouveau cadre réglementaire et plus les obligations découlant de l'arrêté royal du 22 juin 1998. Belgacom et les Bénéficiaires doivent tenir compte du fonctionnement dans le temps de l'offre de référence.

[confidentiel]

NOUVEAU CADRE REGLEMENTAIRE

Le nouveau cadre réglementaire est adopté mais les définitions, analyses de marché et mesures correctrices pour sa mise à exécution concrète n'ont pas encore été notifiées. L'accord de coopération a été signé et ratifié et les analyses de marché devraient se terminer les prochains mois. Il va de soi que l'adoption de la décision définitive concernant l'analyse des marchés 11 et 12 entraînera un certain nombre de modifications pour adapter cette offre à ce cadre. La décision de l'Institut concernant le présent projet d'offre de référence n'anticipe nullement sur les analyses de marché réalisées en ce moment par l'Institut.

JUGEMENT DE LA COUR D'APPEL

Lorsque la Cour d'appel déclare non valable une décision de l'Institut concernant BROBA, ou une ou plusieurs parties de celle-ci, cela ne signifie pas que la proposition initiale de Belgacom entre en vigueur.

Cela peut dans un premier temps être déduit de la jurisprudence de la Cour d'appel: dans aucun arrêt, la Cour ne déclare que l'annulation de la décision de l'Institut concernant BROBA (ou des parties de celle-ci) implique également une approbation de l'offre initiale de Belgacom. Jusqu'à présent, la Cour d'appel a toujours procédé à des annulations sur la base de critères purement formels (à savoir le non-respect par l'Institut du délai prescrit) et la Cour ne s'est pas prononcée sur le contenu des offres de référence adaptées par l'Institut.

Mais même si la jurisprudence de la Cour était interprétée différemment, ce qui suit devrait être examiné en profondeur: la proposition initiale de Belgacom satisfait-elle aux exigences de l'article 6octies, en d'autres termes, les conditions de cette proposition sont-elles transparentes, équitables et non discriminatoires; et les tarifs sont-ils basés sur les coûts, non discriminatoires et n'entraînent-ils pas de distorsion de la concurrence?

Toutefois, l'on pourra constater que l'Institut a modifié des parties de la proposition initiale de Belgacom justement parce que selon l'Institut celles-ci ne satisfaisaient pas aux conditions de l'article 6octies, de l'arrêté royal du 22 juin 1998.

À moins qu'il soit spécifié explicitement par la Cour que la proposition initiale de Belgacom remplit intégralement les conditions de l'article 6octies, Belgacom devra faire une proposition conforme à l'article 6octies au marché, en cas d'annulation totale ou partielle de la décision de l'Institut concernant BROBA. L'Institut vérifiera la conformité ou non de la proposition de Belgacom avec l'article 6octies, notamment à l'aide des informations qu'il a obtenues de Belgacom et si nécessaire, pourra en demander d'autres.

La clause du projet de BROBA 2008 qui stipule « *The BIPT's decision can be referred to the Court of Appeal of Brussels that can declare it void, in part or totally. In such a case, except otherwise agreed by the parties, the BROBA Contract shall be adapted in accordance with Belgacom's initial offer before its modification by the BIPT* », ainsi que toute clause de ce type, doit par conséquent être supprimée.

Belgacom fait remarquer que l'analyse des jugements de la Cour d'Appel est erronée et revient à dire que l'Institut remédie de manière proactive à une éventuelle annulation de sa décision. Selon Belgacom, une telle attitude fait que l'Institut se soustrait au contrôle d'un tribunal (via une procédure d'appel) et qu'il considère qu'un arrêt d'annulation est sans conséquences pour les actes qu'il pose et les décisions qu'il prend en la matière. Ceci reviendrait à dire que Belgacom ne dispose pas d'un appel effectif contre les décisions de l'Institut et qu'elle ne dispose par conséquent pas d'une garantie essentielle de ses droits prévus dans le cadre réglementaire.

Belgacom ne tient toutefois pas compte à cet égard du fait que l'annulation d'une décision de l'Institut n'implique pas une annulation des obligations légales auxquelles Belgacom est soumise et encore moins une annulation des compétences légales de l'Institut de vérifier si Belgacom respecte bien ses obligations légales.

GENERALITES

BRUO VERSUS BROBA

Le fait que l'accès à un débit binaire soit, du point de vue technique et opérationnel, un complément du dégroupage, permettra d'éviter dans un certain nombre de cas le chevauchement du contenu de BRUO et BROBA. Dans ces cas, (par exemple en ce qui concerne la gestion du spectre, les SLA, les règles de migration, les règles de colocalisation et le backhaul, ...), BRUO a la priorité sur BROBA et les dispositions de BROBA doivent être harmonisées à celles de BRUO. En reprenant les textes en la matière dans BROBA, ceux-ci ne pourraient plus être modifiés, créant un risque considérable de différences entre les deux offres.

La constatation que sur les plans technique et opérationnel, BROBA dérive de BRUO implique que ce qui est typique à BROBA peut être réglé dans BROBA, mais que ce qui est commun aux deux offres de référence (comme les migrations) peut être réglé dans BRUO, ou dans une offre de référence séparée, comme tout ce qui concerne la colocalisation.

Belgacom émet des réserves quant à l'articulation avancée par l'Institut et attire l'attention sur le fait que BRUO et BROBA constituent deux cadre réglementaires différents et ressortent (pourraient ressortir) dans le nouveau cadre comme une obligation de l'analyse des différents marchés.

ARRET DES SERVICES BROBA

A partir du 1^{er} janvier 2009, Belgacom ne fournira plus de lignes BROBA régulées dans les zones d'Anvers, Gand, Courtrai et Leuven-Hasselt. Fin 2009, il sera mis fin au service et seule une offre commerciale sera encore possible dans ces régions.

Tous les répondants sont fortement opposés à une telle décision unilatérale car cela signifierait la fin de la concurrence en matière de large bande en Belgique étant donné que dans une grande partie de la Belgique, les seules options qui restent sont la LLU et la revente.

La Plate-forme souligne le caractère crucial du bitstream pour la dynamique du marché car il s'agit d'une étape essentielle sur l'échelle des investissements, qui est nécessaire en vue d'une couverture nationale.

La Plate-forme ne comprend pas la décision de Belgacom étant donné qu'elle compromet la concurrence DSL sur le plan retail, est contraire à toutes les décisions antérieures de l'IBPT et ne répond pas au cadre réglementaire, où un retrait des obligations n'est possible qu'après une analyse du marché.

L'IBPT ne peut être d'accord avec la proposition de Belgacom de ne plus fournir de lignes BROBA dans certaines régions à partir du 1^{er} janvier 2009 étant donné que cela engendrerait une situation où Belgacom

1/ agit de façon discriminatoire vis-à-vis d'opérateurs et de clients de ces opérateurs qui sont actifs ou établis dans les régions concernées;

2/ n'agit pas conformément à son obligation de répondre à des demandes raisonnables d'accès à un débit binaire.

Attitude discriminatoire de la part de Belgacom

L'article 6 octies de l'arrêté royal du 22 juin 1998 relatif aux conditions d'établissement et d'exploitation de réseaux publics de télécommunications stipule :

Art. 6octies. Tout opérateur puissant sur le marché des réseaux de téléphonie publique fixe respectera les obligations suivantes à partir du 1er janvier 2001:

1° il répondra aux demandes d'accès à un débit binaire dans des conditions transparentes, équitables et non discriminatoires et leur fournira les mêmes ressources qu'à lui-même ou à ses propres filiales, dans les mêmes conditions et délais. Verzoeken mogen enkel geweigerd worden op basis van objectieve criteria met betrekking tot technische haalbaarheid of de noodzaak om de netwerkintegriteit te waarborgen;

2° hij publiceert de tarieven voor toegang tot binair debiet. Ces tarifs sont orientés en fonction des coûts, non discriminatoires et n'entraînent pas de distorsion de la concurrence.

Il est par conséquent interdit à Belgacom d'agir de manière discriminatoire dans le cadre de BROBA.

Selon la jurisprudence constante et la doctrine, une attitude discriminatoire est toutefois permise lorsque les personnes visées se trouvent dans des circonstances identiques.

Pour déterminer ce que sont des circonstances identiques, les conditions suivantes doivent être remplies simultanément:

a) la différence de traitement peut être justifiée objectivement et

- b) la différence de traitement ne va pas plus loin que nécessaire (exigence de proportionnalité) et
- c) le but de la discrimination est acceptable.

Ce que Belgacom propose ne répond nullement à ces conditions. En effet, l'initiative de Belgacom signifierait que les OLO ne peuvent plus faire appel à BROBA pour leurs activités dans les régions en question, ce qui serait catastrophique pour ces opérateurs, vu l'importance des régions en question. Dans ce sens, on peut difficilement soutenir que la différence de traitement n'irait pas plus loin que nécessaire.

[confidentiel]

Méconnaissance par Belgacom de l'obligation de répondre à des demandes raisonnables d'accès à un débit binaire.

En plus d'une infraction à l'interdiction d'agir de manière discriminatoire, la proposition de Belgacom entraînerait également une infraction à l'obligation dans le chef de Belgacom de répondre aux demandes raisonnables d'accès à un débit binaire. Artikel 6octies, 1°, van het koninklijk besluit van 22 juni 1998 voegt aan deze verplichting toe:

"Les demandes ne peuvent être refusées que sur la base de critères objectifs concernant la faisabilité technique ou la nécessité de garantir l'intégrité du réseau"

Il est évident que si Belgacom refusait des demandes d'accès à un débit binaire parce que [confidentiel], il ne s'agit pas de critères "concernant la faisabilité technique ou la nécessité de garantir l'intégrité du réseau".

[confidentiel]

Vu l'illégalité manifeste des propositions en question de Belgacom, celles-ci doivent être supprimées du projet d'offre de référence.

Réactions à la consultation nationale

La Plate-forme soutient la non-acceptation de cette clause par l'IBPT.

Belgacom n'a pas posé la suppression du service bitstream comme principe mais bien le passage d'un service bitstream régulé vers un service bitstream commercial.

[confidentiel]

L'Institut peut répondre aux réactions de Belgacom qu'il ressort d'une analyse de marché que Belgacom est de loin l'opérateur belge le plus grand et le plus dominant. En l'absence de régulation, Belgacom peut déterminer sa position au niveau national sans devoir tenir compte des autres parties sur le marché. La suppression progressive du réseau ATM prévue par Belgacom (voir ci-dessous) en est d'ailleurs une illustration.

NEXT GENERATION NETWORKS

Suppression progressive d'ATM

Une clause concernant la suppression progressive possible de l'infrastructure ATM dès 2009 a été ajoutée par Belgacom dans l'offre de référence BROBA:

Belgacom informs the Beneficiary that ATM is susceptible of being gradually out phased in the Belgacom network and replaced by other technology starting 1st January 2009. As a consequence the current BROBA offering could cease to exist.

Selon tous les répondants, il est inacceptable que l'opérateur historique impose le timing au régulateur du secteur. Belgacom doit entamer des discussions avec tout le monde pour parvenir à un consensus concernant cette matière importante sans compromettre les investissements et les activités des opérateurs alternatifs.

La Plate-forme demande à l'IBPT, comme annoncé début 2007 et à l'instar d'autres régulateurs, de lancer une consultation publique sur la meilleure façon d'implémenter Next Generation Networks en Belgique. La Plate-forme doit constater à son regret qu'à ce jour, elle n'a aucune idée des projets de Belgacom et c'est totalement inacceptable.

Selon un répondant, il faut qu'il y ait une garantie que BROBA ADSL sera encore possible pour de nouveaux raccordements pendant 5 ans au moins. Le service BROBA a tout juste atteint sa maturité. Sa suppression n'est certainement pas encore à l'ordre du jour. La Plate-forme fait remarquer qu'une suppression progressive à partir de 2009 ne leur permet pas d'amortir certains investissements tels que Full VP.

La Plate-forme craint que Belgacom n'abuse de cette suppression progressive pour empêcher les discussions concernant l'introduction de versions bitstream de nouvelles technologies telles que ADSL2+ et VDSL2.

L'IBPT fait remarquer que Belgacom ne peut résilier comme ça un service réglementé, imposé légalement, sans que l'Institut n'ait approuvé de mesures transitoires car les conséquences pour le marché sont énormes. Par conséquent, Belgacom doit également supprimer cette clause de l'offre de référence et entamer une discussion avec l'Institut concernant l'introduction des nouvelles technologies qui sera suivie par une consultation du secteur.

Les implications de l'introduction de technologies Next-Generation sur des produits réglementés seront traitées dans une consultation séparée que l'Institut lancera avant la fin de l'année.

La Plate-forme soutient le point de vue de l'IBPT et lui demande d'obliger Belgacom à fournir une vision à long terme sur l'évolution du réseau et l'impact que celle-ci aura sur les opérateurs alternatifs préalablement à l'implémentation.

Cette partie serait selon Belgacom plus à sa place au chapitre 'transparence' du projet de décision. Pourtant, Belgacom fait remarquer que dans ce cas, l'Institut est opposé à autant de transparence. Refuser à Belgacom le droit de faire évoluer son réseau et communiquer cela au marché conformément aux règles existantes en matière de bitstream est d'autant plus surprenant.

Belgacom est particulièrement contrariée par l'insécurité juridique créée par l'Institut en remettant en question un cadre qui a été créé et qui existe depuis des années, au moment où il risque d'être appliqué.

L'Institut peut y répondre que Belgacom sait que la suppression progressive du réseau ATM a d'importantes conséquences pour les OLO qui utilisent ce réseau dans le cadre de BROBA. C'est donc à Belgacom d'en tenir compte de manière raisonnable plutôt que de placer le secteur devant des faits accomplis.

VDSL2

La Plate-forme renvoie au récent communiqué de presse de Belgacom concernant le lancement de VDSL2 sur le plan retail en 2008. La Plate-forme fait part de son inquiétude concernant la reproductibilité d'une telle offre au niveau national par les OLO et l'impact sur le réseau existant.

L'IBPT communique que cette nouvelle technologie sera traitée dans une consultation séparée que l'Institut lancera avant la fin de l'année.

Nouvelles technologies

La Plate-forme a demandé un certain nombre de nouveaux services dans l'offre de référence BROBA.

- Autoriser des bitrates plus élevés en élargissant BROBA avec le VDSL avec 10 Mbit/s symmetrical bitrate
- Autoriser des bitrates plus élevés en élargissant BROBA avec l'option '4 4 wire' sur les DSLAM existants, qui permet un débit binaire jusqu'à 4 Mbit/s pour les longueurs standards et 2 Mbit/s pour les longues distances.
- L'interconnexion IP est déjà possible au sein du réseau de Belgacom et permettrait aux opérateurs alternatifs de limiter les coûts tout en augmentant la bande passante pour les utilisateurs finals.

L'IBPT communique que ces nouvelles technologies seront traitées dans une consultation séparée que l'Institut lancera avant la fin de l'année.

En ce qui concerne cette partie, Belgacom réserve ses réactions à plus tard étant donné qu'une consultation séparée est annoncée. [confidentiel]

TRANSPARENCE

Description technique des processus

Pour bien comprendre l'impact technique des adaptations apportées à l'offre de référence spécifiquement en ce qui concerne les coûts et le timing, la Plate-forme demande une description claire des tâches exécutées dans les principaux processus (comme l'activation et la désactivation des lignes BROBA) et également si ces tâches sont exécutées on-site ou remotely.

La Plate-forme est d'avis que Belgacom doit expliquer clairement la manière dont les processus et les actions sont reliées entre elles, en particulier pour le processus de conversion concernant lequel la Plate-forme se demande comment il est possible qu'après la clôture de la ligne (cease), un reject ou un hold apparaît lors de la fourniture de la nouvelle ligne (provide).

Selon ses propres dires, Belgacom n'a rien contre une transparence qui peut être utile dans la collaboration avec les parties contractants mais elle s'oppose à une ingérence de preneurs de BROBA dans des affaires qui ne concernent que Belgacom et la ou les autorité(s) de régulation et de contrôle. Vu le manque de précision de la formulation, il est impossible pour Belgacom de se prononcer sur le fond mais il ne peut être question que Belgacom doive partager tous les détails avec le marché. Cela dépasse la transparence selon Belgacom et est contraire aux droits de Belgacom en ce qui concerne la confidentialité des informations qu'elle est tenue de communiquer au régulateur dans le cadre de son obligation réglementaire.

L'Institut estime qu'il s'agit-là d'une demande raisonnable étant donné qu'une plus grande transparence pourrait permettre aux opérateurs alternatifs de mieux comprendre les éventuelles modifications dans BROBA. L'Institut demandera une liste au secteur concernant les processus au sujet desquels il souhaite obtenir plus d'informations et soumettra ensuite les questions à Belgacom pour examiner quelles questions sont proportionnelles, concernent effectivement les OLO et sont nécessaires à leur fonctionnement opérationnel.

Définitions nécessaires

La Plate-forme fait remarquer que certains concepts (tels que SNA & BNA) doivent être clairement définis de manière à ce que toutes les parties intéressées comprennent bien de quoi il s'agit.

Belgacom fait remarquer que la définition de SNA est détaillée dans BRUO "Annex B 1.1 Service Description 2010 Belgacom access to the Raw Copper Loop Existing single pair & Small Network Adaptations", sections 2.2 et 2.3. La section 2.3 est reprise littéralement dans BROBA sous la section 4.6. Belgacom est disposée à insérer la section 2.2 de BRUO dans BROBA également.

Belgacom fait remarquer que les BNA ('Big Network Adaptations') ne relèvent pas du champ des offres et peuvent être définies comme tous les réseaux qui ne sont pas SNA.

L'Institut marque son accord sur ces points.

Approbation trilatérale des adaptations opérationnelles

La Plate-forme fait remarquer que la plupart des membres de la Plate-forme ont implémenté des processus automatisés pour BRUO & BROBA. Belgacom doit dès lors tester suffisamment les nouvelles procédures avant leur lancement et communiquer suffisamment de détails aux OLO. Des améliorations sont toutefois encore nécessaires à ce sujet (comme lors du lancement de PILA) étant donné que les OLO doivent avoir un aperçu suffisant des garanties de service qu'ils peuvent offrir à leurs clients.

La Plate-forme invoque l'exemple de l'implémentation unilatérale par Belgacom d'un nouveau processus où l'utilisateur final est appelé par Belgacom 48 heures avant le rendez-vous d'installation. A cause de cela, les utilisateurs finals ne comprennent pas bien la situation et les opérateurs alternatifs ne sont pas en mesure d'interpréter des messages XML

inattendus. La Plate-forme fait remarquer en outre que même chez Belgacom, tout le monde n'était pas informé correctement de l'introduction et à cause de cela, des informations contradictoires ont été fournies par le personnel opérationnel. La Plate-forme demande dès lors que des informations opérationnelles claires soient fournies le plus rapidement possible.

Belgacom fait remarquer que le processus pour contacter les utilisateurs finals n'a pas été lancé unilatéralement et sans concertation mais a finalement été rendu opérationnel par Belgacom parce que les opérateurs n'enregistraient aucun résultat en matière d'amélioration de la présence des clients lors des installations à domicile. Belgacom fait remarquer qu'une longue concertation a précédé cette implémentation et que le processus avait été expliqué auparavant de manière transparente.

La Plate-forme ne peut plus accepter de telles situations. Pour la Plate-forme, il est essentiel que les OLO soient impliqués dès le départ et que chaque adaptation fasse d'abord l'objet d'une discussion avec la Plate-forme et l'IBPT.

Belgacom est ouverte à une collaboration constructive et une communication transparente mais constate d'autre part qu'il en est parfois abusé en vue de ralentir des processus (on peut par exemple renvoyer ici à l'implémentation du processus NTP qui perdure).

L'Institut a constaté ces derniers mois que la visibilité des adaptations opérationnelles prévues dans la section wholesale de Belgacom constitue un point névralgique où les opérateurs alternatifs et l'IBPT n'ont voix au chapitre dans les adaptations futures qu'à un stade très avancé de sorte qu'il reste peu de flexibilité et que les informations utiles ne peuvent plus être prises en compte.

L'Institut estime qu'une collaboration plus constructive lors de la réalisation de nouveaux processus opérationnels ou d'adaptations de ceux-ci doit être possible et que les différentes parties peuvent être impliquées plus tôt dans le planning de sorte que des corrections des plans de Belgacom soient encore possibles et que la réalité opérationnelle de tous les opérateurs soit prise en compte.

En prévenant plus tôt, les opérateurs peuvent prévoir les adaptations à leur propre système de logiciel suffisamment à l'avance de sorte que les lancements de logiciel ne doivent pas être retardés.

L'Institut organisera une réunion en décembre ou janvier pour discuter de cette problématique et pour examiner de quelle manière l'implémentation de nouveaux processus peut être mieux abordée.

Pour des raisons de transparence, l'Institut demande à Belgacom de transmettre le plus rapidement possible un flash BRUO/BROBA contenant les détails opérationnels du nouveau système de rebooking aux bénéficiaires.

En ce qui concerne les détails opérationnels du système de rebooking, Belgacom a organisé récemment une Platform meeting et le procès-verbal de cette réunion (Minutes of Meeting) est communiqué de manière transparente aux opérateurs qui n'y participent pas.

Full VP

Le lancement du Full VP est prévu pour fin janvier/début février 2008 et les addenda à l'offre de référence BROBA ont été approuvés par l'IBPT dans les décisions du 17 avril 2007 et 23 mai 2007. Ces adaptations n'ont pas été reprises dans la proposition de BROBA 2008.

Pour des raisons de transparence vis-à-vis du marché, l'IBPT demande à Belgacom de mettre également pour le 1er janvier 2008 une seconde version BROBA 2008 adaptée au Full VP à la disposition du marché. Belgacom marque son accord.

Version agrégée

La Plate-forme fait remarquer pendant la consultation que le grand nombre de décisions et d'addenda n'améliorent pas la clarté et la lisibilité de l'offre de référence.

En plus de la version officielle comprenant l'offre de référence et les addenda approuvés par l'IBPT, l'IBPT demande également à Belgacom de mettre en ligne et de tenir à jour une version agrégée officielle où les addenda approuvés par le Conseil de l'IBPT sont intégrés dans l'offre de référence même.

MAIN BODY

IDENTIFICATION DE CLIENTS WITHOUT VOICE

La Plate-forme est opposée à ce que l'on continue à utiliser le circuit ID étant donné que cet identificateur est trop complexe pour expliquer à l'utilisateur où il peut trouver celui-ci sur la facture. La plupart des clients oublient également d'emporter leur facture au magasin. En outre, il n'y a aucune garantie que l'identificateur indiqué sur la facture soit correct. Selon la Plate-forme, une base de données commune est nécessaire pour l'ensemble du marché (semblable à CPS).

La Plate-forme fait remarquer que la manière dont le circuit ID fonctionne après le lancement de PILA n'est pas très claire. Belgacom aurait déclaré oralement à un opérateur que le 'circuitID' ne change plus pendant toute la durée de vie d'un client. La Plate-forme demande plus de transparence à ce sujet.

Belgacom précise que le circuitID ne change pas lors d'un déménagement ('move'). Cela vaut également pour les migrations au sein de la même wholesale offer; par ex. BROBA wv vers BROBA wov, ou SP vers RC/RC+, mais pas BROBA wv vers SP. Ces adaptations suite au nouveau système PILA ont fortement réduit le nombre de modifications de circuitID.

La Plate-forme fait remarquer que malgré les longues discussions, il n'y a pas encore de progrès concernant le dossier sur l'identification de la ligne dans le cas de produits without voice. Un produit without voice peut uniquement être demandé sur la base de l'adresse et est généralement qualifié de nouvelle installation et non comme un change owner parce que le NTP déjà présent n'est pas retrouvé. Ce qui engendre des coûts plus élevés parce qu'un SNA est généralement nécessaire pour installer le client. Selon la Plate-forme, c'est discriminatoire étant donné que la même demande chez Belgacom retail n'engendre pas un SNA mais que Belgacom retail obtient un accès à l'identification du circuit du raccordement déjà existant.

Belgacom réfute ces allégations parce que les OLO disposent des mêmes informations que Belgacom et qu'il y a autant de chances que des SNA se produisent chez Belgacom.

La Plate-forme fait remarquer que tant que les discussions ne sont pas terminées, reprendre le circuit ID sur la facture ne peut être une obligation car ce n'est pas proportionnel d'imposer des adaptations IT sans qu'il n'y ait de solution stable et efficace.

Belgacom trouve que les propos ci-dessus sont alarmants car l'obligation relative à la reprise du CiD sur la facture est déjà reprise depuis plusieurs années dans les contrats des OLO. Sur la base de leur réaction, il semble qu'ils ne remplissent pas cette obligation et ne respectent donc pas leurs engagements ni les dispositions de l'offre de référence en ce qui concerne ce point.

En ce qui concerne le CiD, Belgacom peut seulement déclarer qu'à court et à moyen terme, la solution avec le CiD sur la facture est la seule solution efficace et que d'autres solutions risquent d'entraîner des coûts et des impacts disproportionnés.

Une discussion bilatérale est en cours entre Belgacom et la Plate-forme pour discuter de cette problématique. Cette discussion a pris plusieurs mois de retard en raison de la lenteur de réaction des opérateurs alternatifs. L'Institut souhaite attendre le résultat de ces discussions et continuer de la manière actuelle avant d'emprunter d'autres voies. Dans ce cadre également, l'IBPT examinera si le CiD sur la facture est implémenté correctement.

REMARQUES SPECIFIQUES ADSL

En dehors des adaptations indiquées ci-dessus, il y a encore les points pertinents suivants:

Référence	Remarques/Adaptations et justification
6 – 10	<p>Pour des raisons de transparence et de non-discrimination, Belgacom doit indiquer explicitement quelle identification doit être utilisée dans le cas d'un "Belgacom ADSL without voice service". L'IBPT demande d'ajouter la formulation suivante:</p> <p><i>The Belgacom ADSL without voice service is identified by a circuit ID which can be found on the invoice as the identifier of the paragraph 'internetverbinding'.</i></p>

Référence	Remarques/Adaptations et justification
11 & 92 + annex 1	<p>La Plate-forme trouve que la restriction selon laquelle un bénéficiaire ne peut utiliser BROBA que pour la fourniture de services à des utilisateurs finals est inacceptable. Ce n'est pas à Belgacom d'imposer cette restriction. Par conséquent, ce n'a pas sa place dans l'offre de référence de Belgacom.</p> <p>Selon la Plate-forme, l'article 2, 26°, de la loi sur les télécoms du 13 juin 2005 confirme également cela, aucune référence à l'utilisateur final n'étant faite conformément au cadre européen:</p> <p><i>“accès consistant en la fourniture d'une capacité de transmission digitale (débit binaire) vers un utilisateur pour lequel l'interface chez l'utilisateur est définie par le fournisseur d'accès. ”</i></p> <p>Belgacom fait remarquer que cela concerne une ancienne discussion. Le cadre légal actuel (Arrêté royal du 22 juin 1998) renvoie bel et bien à l'utilisateur final et selon Belgacom, il est tout à fait normal que la restriction soit maintenue. Selon Belgacom, il y a ici une confusion entre les deux cadres légaux. Belgacom renvoie également à des analyses antérieures réalisées par l'Institut au cours des années précédentes, qui ont abouti à la conclusion qu'il s'agit bien ici d'utilisateurs finals.</p> <p>L'Institut est d'avis que Belgacom doit adapter les articles mentionnés (et chaque autre article contenant la même clause) et remplacer "End User" par "User" ou "Customer" dès que l'entrée en vigueur du nouveau cadre réglementaire parce que l'OLO doit être libre de revendre à d'autres opérateurs les services qu'il achète à Belgacom.</p>
15	<p>Mobistar demande de communiquer les informations concernant plusieurs DSLAM releases utilisés.</p> <p>L'Institut est d'accord: une telle publication apporte plus de transparence.</p>
16 -17	<p>Belgacom doit annuler les adaptations. Ce n'est pas à Belgacom de décider si une technologie ou un service retail est pertinent pour BROBA parce que le principe de la neutralité technologique est d'application.</p> <p>Les technologies dont dispose Belgacom dans ses services retail et ceux qui sont par exemple uniquement utilisés pour la radiodiffusion doivent selon la cour d'appel être ouverts aux opérateurs alternatifs s'ils sont adaptés aux services à large bande.</p> <p>L'arrêt de la cour d'appel du 11 mai 2007 stipule au point 20, alinéa 2:</p> <p><i>“(…) Si (Release 5) constitue un upgrade de la version 4 et qu'elle permet d'offrir un service Internet à très haut débit (10 à 20 Mbps), il n'existe aucune raison pour priver les opérateurs alternatif d'avoir accès à ce DSLAM. »</i></p> <p>Belgacom n'est pas d'accord avec l'analyse étant donné que le contrat est uniquement d'applications pour les affaires relevantes. Supprimer le mot n'y change rien et l'interprétation reste identique. En supprimant le mot, l'Institut crée une plus grande insécurité juridique.</p> <p>L'interprétation trop restrictive de l'arrêt en question de la Cour d'Appel par Belgacom a déjà été abordée ci-dessus par l'IBPT.</p>

Référence	Remarques/Adaptations et justification
17	<p>La Plate-forme n'est pas d'accord avec la clause "<i>The functions not related to ATM are not applicable within the BROBA framework</i>" parce que si le DSLAM soutient un jour une autre fonctionnalité qu'ATM, celui-ci doit devenir disponible dans BROBA.</p> <p>Belgacom fait remarquer que cette clause figure dans le contrat depuis des années déjà et que l'Institut ne peut pas modifier cela ad hoc. Belgacom réserve toutefois le reste de sa réaction pour la consultation annoncée et comprend d'après le présent projet de décision que ce point reste certainement inchangé pour l'instant.</p> <p>L'Institut est d'avis que si les DSLAM actuels peuvent être raccordés par exemple à des IP-routers, la modification proposée est de toute manière pertinente. Que la clause en question soit reprise depuis des années déjà dans l'offre de référence n'a rien à voir là-dedans étant donné que lorsque cette clause a été reprise initialement dans l'offre de référence, il n'était pas encore question d'une suppression progressive du réseau ATM. Les implications de l'introduction de nouvelles technologies sur des produits réglementés seront traitées dans une consultation séparée que l'Institut lancera avant la fin de l'année.</p>
38 & 87	<p>Ce texte peut être interprété selon Scarlet comme si un VP séparé était nécessaire pour le trafic ADSL et le trafic Reach Extended ADSL2. Lorsque les connexions ADSL et Reach Extended ADSL2 sont raccordées au même DSLAM, elles peuvent selon Scarlet utiliser le même VP.</p> <p>Pour des raisons de transparence, l'Institut demande d'adapter l'article en ce sens qu'il s'agit de "ADSL and/or ReADSL2 traffic". Belgacom marque son accord.</p>
39	<p>La diminution du nombre maximal de VP par DSLAM de 12 à 6 est une faute de frappe et doit donc être corrigée.</p>
ADSL 44 SDSL 54	<p>Les profils de ligne et les profils ATM propres ne devraient pas être de 8 en une fois pour l'ADSL et le SDSL combiné mais bien pour chacun séparément selon la Plate-forme. Alternativement, le nombre total devrait être augmenté de 8.</p> <p>Belgacom fait remarquer que pour chaque profil de ligne ajouté, il y a 9 profils de ligne en plus (un pour chaque opérateur BROBA). Etant donné le nombre de profils autorisés actuellement, les DSLAM's ne peuvent plus supporter d'augmentation du nombre de profils propres.</p> <p>L'IBPT accepte les arguments de Belgacom.</p>

Référence	Remarques/Adaptations et justification
45	<p>La Plate-forme propose l'adaptation suivante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - VP VBR-nrt can contain CBR, VBR-rt, VBR-nrt or UBR ATM VC's - VP VBR-rt can contain CBR, VBR-rt, VBR-nrt or UBR ATM VC's - VP UBR cannot contain CBR VC. <p>Mobistar fait remarquer que la dernière ligne empêche que des VC de haute qualité soient transportés en grande priorité dans des VP de faible qualité, ce qui résout l'une des principales objections de Belgacom.</p> <p>Belgacom fait remarquer que ce n'est techniquement pas possible parce que le buffer ne peut soutenir de telles configurations et que cela met en danger le QoS davantage prioritaire. Après des réunions de travail, Belgacom a introduit l'année dernière la possibilité de VC VBR in VP VBR rt dans BROBA 2007 à titre de concession.</p> <p>L'IBPT accepte les arguments de Belgacom.</p>
48	<p>La Plate-forme fait remarquer que pour alarm & PABX, une intervention n'est nécessaire que si le client n'avait pas encore d'ADSL avant et que si les coûts et le retard n'interviennent pas dans le cas d'une migration.</p> <p>Pour des raisons de transparence, l'IBPT propose d'ajouter avant ces deux cas "in case of a new activation".</p>
52	<p>La Plate-forme considère la liste des modems comme non-exhaustive car il y a encore d'autres modems qui répondent aux normes.</p> <p>L'IBPT est d'accord et demande de remplacer la phrase par "list of common modems" étant donné qu'il est disproportionné d'imposer une liste exhaustive.</p>
54	<p>La Plate-forme fait remarquer que "at the Beneficiary expense" implique que Belgacom doit fournir les informations correctes à l'utilisateur final y compris la nécessité de nouveau matériel avant de modifier le service vocal. Par le passé, les opérateurs alternatifs ont connus des problèmes avec des clients qui passaient de PSTN à ISDN étant donné qu'ils n'étaient pas conscients des complications que cela entraînait sur le modem ADSL.</p> <p>Belgacom fait remarquer qu'en raison de 'Chinese walls', Belgacom Retail ne peut pas être au courant de l'existence d'un wholesale xDSL. Les services retails essaient de toute manière de mettre en garde contre des implications possibles.</p> <p>L'Institut ne change rien.</p>
63 et 64 point 2 ^e	<p>Scarlet fait remarquer que le second point n'est pas cohérent avec la décision concernant les BRUO/BROBA one-time fees et le futur NTP-proces.</p> <p>Entre-temps, Belgacom a adapté l'annex dans BROBA 2007.</p>

Référence	Remarques/Adaptations et justification
70	<p>La Plate-forme fait remarquer que Belgacom ne peut pas exclure ces lignes de repair car c'est la responsabilité de Belgacom d'établir une liaison correcte entre LDC et LEX.</p> <p>Belgacom fait remarquer que dans le cadre de BROBA, il est impossible de garantir la même qualité de service au niveau LEX et LCD pour un même client étant donné que la connexion à partir du LEX subit davantage de perturbations.</p> <p>L'IBPT est d'accord avec le maintien de ce paragraphe pour des raisons de transparence et de lisibilité.</p>
71	<p>La Plate-forme fait remarquer qu'il n'existe aujourd'hui qu'un processus BROBA 'move LDC to LEX'. Dans un certain nombre de cas, les opérateurs souhaitent toutefois également déplacer un utilisateur final actuellement relié à un LEX, vers un LDC parce que l'OLO y possède par exemple un VP. Un tel processus n'existe pas selon la Plate-forme. Belgacom fait remarquer qu'il s'agit d'un processus manuel qui peut être demandé en envoyant un mail à CARLLU.</p>
72	<p>Scarlet propose de remplacer le texte par "less than or equal to 6,5dB."</p> <p>Belgacom se réfère au meeting s'étant déroulé dans les locaux de l'institut pendant laquelle Belgacom a précisé que le provisioning du ReADSL se fera entre 6,5 dB & 7,5 dB, les deux valeurs sont comprises dans l'intervalle.</p>
91	<p>Il manque un renvoi à la version XML de l'Inquiry tool</p> <p>Belgacom remarque qu'il y a manifestement ici une confusion entre 2 inquiry. Celle au quelle il est fait allusion dans cet article est l'XML inquiry, requête XML envoyée à Belgacom pour une étude individualisée d'une ligne. Le paragraphe "An utilisation manual ... its output" a été rajouté à tort en 2007, puisqu'il réfère en réalité à l'LLU Inquiry tool. Il n'y a donc pas lieu ici de rajouter la mention d'une version XML de l'LLU Inquiry tool, et pour lever l'ambiguïté, il faudrait supprimer le § traitant de l'LLU Inquiry tool. L'LLU inquiry tool est explicité à la section 6 du P&O.</p> <p>L'IBPT marque son accord sur la suppression.</p>

Référence	Remarques/Adaptations et justification
91	<p>Le paragraphe "In case the advice is negative, Belgacom shall not contact the end-user nor provide itself (retail or wholesale) ADSL on that same line for a period of 6 months." de BROBA 2005 devrait à nouveau être ajouté selon la Plate-forme de sorte que Belgacom n'entreprenne pas de win back.</p> <p>Belgacom fait remarquer qu'en raison de 'chinese walls', Belgacom retail n'est pas au courant de l'existence d'une wholesale Inquiry et que cette inquiry n'a pas nécessairement été demandée par le client même.</p> <p>La situation technique d'un client peut toujours changer suite à des adaptations au réseau ou à une modification de la situation chez le client, il serait par conséquent disproportionné d'exclure un client de services large bande via retail ou wholesale sauf chez cet OLO pendant les 6 prochains mois si tout d'un coup cela devient tout de même possible.</p> <p>Etant donné que l'amélioration de la ligne passe généralement inaperçue, Belgacom demande également de supprimer le dernier paragraphe de l'article 91: "When the situation has improved and the end-user can benefit from broadband services, Belgacom shall inform the Beneficiary at least 1 month before Belgacom itself contacts that end-user with a broadband offer. "</p> <p>Il s'agit d'une ancienne discussion ayant déjà été analysée au cours des années précédentes et il a alors été jugé raisonnable de ne plus accepter ce paragraphe. L'Institut reste de cet avis et autorise dès lors Belgacom à supprimer le dernier paragraphe.</p>
92	<p>Belgacom ne voit pas de raison de modifier la formulation actuelle, "Signed" ne signifiant pas automatiquement "written".</p> <p>L'Institut est d'avis que Belgacom doit adapter le mot "written" étant donné qu'un support durable n'implique pas nécessairement qu'une signature écrite soit apposée et qu'il y a d'autres moyens légitimes pour conclure un contrat.</p>
101	<p>Pour des raisons de transparence, Belgacom doit également informer et donner un feedback aux bénéficiaires concernés.</p>

Référence	Remarques/Adaptations et justification
102	<p>La Plate-forme demande de communiquer les interruptions de réseau prévues au moins 5 jours à l'avance et de mentionner alors également la durée d'interruption maximale estimée, de fournir une description détaillée de l'intervention prévue ainsi qu'une analyse de l'impact 'collateral' qu'il pourrait y avoir.</p> <p>Belgacom fait remarquer qu'elle doit être en mesure d'être flexible pour les adaptations de réseau étant donné que l'entretien n'est pas souvent connu à l'avance et demande dès lors de maintenir le délai à 2 jours. Cela laisse suffisamment de temps pour prévenir des clients critiques, y compris sur le plan retail (Belgacom doute que tous les clients soient informés. Par exemple, elle-même ne prévient pas ses clients résidentiels).</p> <p>L'IBPT maintient le délai de 2 jours. D'autre part, la durée d'intervention estimée et la raison de l'interruption devraient être communiquées de manière à ce qu'il y ait suffisamment de transparence pour les opérateurs alternatifs concernant l'adaptation prévue. Une étude sur l'impact est probablement disproportionnée donc l'Institut ne va pas l'imposer.</p>
104	<p>La Plate-forme fait remarquer qu'il faut revenir au système de demande et d'obtention de l'approbation avant l'envoi de la facture.</p> <p>L'Institut est d'avis qu'en cas de contestation de la facture, l'Institut peut toujours intervenir en tant que régulateur à la demande de l'opérateur alternatif pour vérifier si la facture est exacte. Faire approuver la facture au préalable par l'Institut entraîne des lourdeurs administratives dont Belgacom et l'Institut peuvent se passer. L'IBPT est d'accord avec l'adaptation.</p>
106	<p>Pour des raisons de transparence, il convient de définir ce que l'on entend par perturbation 'anormale'.</p> <p>Belgacom examinera comment cela peut être défini sans que l'on ne puisse toutefois arriver à une énumération exacte des circonstances.</p>
108	<p>Pour des raisons de transparence, la facture détaillée devrait être disponible au même moment que la facture de sorte que l'on puisse établir le lien avec les actions demandées. Par ex., pour SNA, le CID n'est pas indiqué sur la facture.</p>

L'IBPT tient également à attirer l'attention sur le fait que les adaptations demandées dans le main body ont également des conséquences sur certains paragraphes dans les annexes. Il va de soi que Belgacom y apporte également ces adaptations dans les paragraphes concernés étant donné qu'en cas de contradiction, le main body a de toute manière la priorité sur les annexes.

REMARQUES SPECIFIQUES SDSL

Les adaptations déjà évoquées de l'ADSL main body qui apparaissent également dans le SDSL main body sont naturellement également d'application au SDSL main body.

Réf.	Remarques/Adaptations et justification
------	--

Réf.	Remarques/Adaptations et justification
50	<p>La Plate-forme demande d'inclure 2320 Kbps comme profil de ligne.</p> <p>Un débit de 2320 Kbps permet le transport d'un E1 complet et constitue par conséquent un élément essentiel dans les réseaux de télécommunications.</p> <p>L'IBPT renvoie au caractère déraisonnable d'ajouter quelque chose que Belgacom n'utilise pas elle-même sur le plan retail et où des problèmes techniques se posent en outre, comme mentionné dans la décision BROBA 2007:</p> <p><i>« l'implémentation est spécifique et que sa mise en oeuvre nécessite un matériel compatible du côté de l'utilisateur final et que de plus cela pose le problème de la documentation et des procédures de repair. »</i></p>
57	<p>Selon la Plate-forme, le nombre de VC par ligne ne devrait pas pouvoir être limité pour l'ADSL et le SDSL de sorte que plusieurs services puissent être supportés.</p> <p>L'IBPT renvoie à l'impossibilité technique de cette opération indiquée dans la décision BROBA 2007.</p> <p><i>« le nombre total de VCs ne peut être supérieur à 10 car le système de documentation devrait être modifié structurellement. Cela touche l'ensemble des end-user connectés au DSLAM et non juste les nouveaux, une estimation financière même grossière ne peut être faite et les risques encourus sont à classer dans la catégorie maximale »</i></p>

ANNEX 1 - TERMS & CONDITIONS

Réf.	Remarques/Adaptations et justification
12,18	<p>Supprimer "provided they qualify as services of electronic communications as defined in the law of 13 June 2005 (art.2, 5°)"</p> <p>Ce n'est pas à Belgacom d'introduire une limitation que ne prévoient ni l'arrêté royal du 22 juin 1998, ni la loi du 13 juin 2005: l'accès au débit binaire est la fourniture d'une capacité de transmission, pas la détermination ou l'établissement des services pour lesquels cette capacité de transmission sera utilisée, sauf s'il s'agissait de limitations techniques.</p>
42-45	<p>Le délai de réaction du bénéficiaire pour une adaptation de la garantie financière ou la solvabilité est ramené de 20 jours ouvrables à 10 jours ouvrables. Et ce, en conformité avec la communication de l'IBPT du 10 janvier 2007 concernant les addenda BRIO 6 & 7.</p>

Réf.	Remarques/Adaptations et justification
62	<p>Dans le cadre des problèmes PILA et des exigences de compensation qui y sont liées, Belgacom a invoqué, selon la Plate-forme, la Force Majeure comme raison dans un procès pour ne pas payer d'astreintes. L'Institut fait remarquer que le lancement de nouveaux systèmes de logiciels où les implications peuvent être suffisamment testées à l'avance au niveau interne ou via des FUT peuvent réduire drastiquement ce type de problèmes.</p> <p>[confidentiel]</p> <p>L'IBPT demande à Belgacom d'ajouter quelques exemples pour préciser la définition de Force Majeure.</p> <p>Belgacom est d'accord d'adapter la définition: 'any event beyond its reasonable control such as for instance natural disasters and strikes', mais fait remarquer qu'il ne s'agit pas d'une énumération limitative, ce qui de toute manière n'est pas une approche indiquée pour la notion de force majeure. L' IBPT marque son accord sur ce point.</p>
95	<p>La Plate-forme fait remarquer que depuis BROBA 2007, les 'resellers' ont disparu de façon inaperçue de cet article alors qu'il est important que des informations confidentielles soient également mises à la disposition des revendeurs étant donné que c'est nécessaire pour leur fonctionnement opérationnel.</p> <p>Conformément à la décision concernant BRUO-BROBA 2005 du 12 décembre 2004 (page 12), le mot 'resellers' doit être ajouté à l'énumération.</p>

ANNEX 2 – TECHNICAL SPECIFICATIONS

SHAPING

Belgacom utilise actuellement le système de "policing" pour ne pas dépasser la capacité maximale du switch ATM. Les OLO peuvent "shaper" eux-mêmes le trafic downstream de sorte qu'il n'y ait pas de refus de cellules. En cas de upstream, le CPE est directement relié au DSLAM de Belgacom et si ce n'est pas possible, en raison de l'importance croissante du upstream (entre autres grâce au VoIP), davantage de cellules seront refusées par Belgacom. Shaping au lieu de policing apporterait une solution dans ce contexte tout en maintenant la capacité maximale sous contrôle.

DSLAM release 5 supporte de manière standard cette fonctionnalité de shaping. Si le switch ATM ne supporte pas de shaping, un shaper externe peut être introduit. La Plate-forme fait remarquer qu'elle est obligée de prévoir le shaping dans leur propre réseau pour le trafic downstream, donc Belgacom devrait faire le même pour le trafic upstream.

Belgacom fait remarquer que le problème VoIP peut être résolu facilement en prenant un VP spécifique pour voice. Cela se fait déjà avec succès chez plusieurs opérateurs.

L'IBPT estime, qu'étant donné que Belgacom n'utilise pas d'upstream shaping sur le plan retail, il n'est pas raisonnable d'obliger cette fonction sur le plan wholesale. L'ajout de

shaping aurait des conséquences trop importantes selon Belgacom étant donné que les rapports PCR/SCR supérieurs à 1 ne sont plus possibles.

MULTI PAIRS

La Plate-forme fait remarquer que le marché de la large bande est stimulé par une demande de largeurs de bande plus grandes et de services convergents. Pour permettre le groupage de services sur la même ligne, une largeur de bande plus grande est nécessaire. Selon la Plate-forme, Multi pair ADSL est la solution professionnelle la plus appropriée à cet effet; celle-ci permet de commander et d'installer 1, 2 ou 4 paires simultanément pour un accès à des tarifs orientés sur les coûts. En France, France Télécom propose déjà un produit wholesale² de ce type. Une telle décision stimulerait l'innovation et des offres attrayantes au profit du client.

La Plate-forme fait remarquer en outre que dans le BRUO main body, il est déjà renvoyé à des multi pairs et qu'il existe une "Annex B1.8: Service Descriptions 2011 – Belgacom access to the Raw Copper Loop Multiple Pairs and Multiple Single Pair Orders" qui traite de cela. Etant donné que c'est disponible dans BRUO, cela doit également être possible dans BROBA.

Belgacom fait remarquer que ce n'est techniquement pas possible pour l'instant dans ses propres DSLAM et qu'elle-même n'offre pas de services multipair pour ses propres services retail. En outre, l'interopérabilité entre DSLAM et CPE est critique, ce qui engendrera des discussions sur qui est responsable en cas de problèmes éventuels.

Actuellement il n'est pas possible de documenter une telle configuration faute de pouvoir y lier les lignes, Belgacom propose en alternative de recourir au load balancing

Il s'agit de fonctions que Belgacom n'offre pas en retail pour aucun usage; l'IBPT n'a donc pas de base juridique pour imposer à Belgacom leur inclusion dans l'offre de référence.

VP SWITCHING

La Plate-forme demande d'implémenter la fonctionnalité de VP switching dans les DSLAM. Cette fonctionnalité est entièrement supportée depuis release 4.

La Plate-forme fait remarquer que cela donne la possibilité aux OLO de gérer eux-mêmes les VC contenus dans un VP de manière transparente sans que des demandes telles que "add VC" "modify VC" "delete VC" ne soient encore nécessaires. Grâce à la terminaison VP, le nombre de VP par ligne n'est plus limité.

L'IBPT renvoie à l'impossibilité technique de cette opération indiquée dans la décision BROBA 2007.

« le nombre total de VCs ne peut être supérieur à 10 car le système de documentation devrait être modifié structurellement. Cela touche l'ensemble des end-user connectés au DSLAM et non juste les nouveaux, une estimation financière même grossière ne peut être faite et les risques encourus sont à classer dans la catégorie maximale »

² <http://www.francetelecom.com/fr/groupe/initiatives/savoirplus/documentation/offres/#N107BD>

Il s'agit de fonctions que Belgacom n'offre pas en retail pour aucun usage; l'IBPT n'a donc pas de base juridique pour imposer à Belgacom leur inclusion dans l'offre de référence.

REMARQUES SPECIFIQUES

Réf.	Remarques/Adaptations et justification
16-19	<p>La Plate-forme propose de remplacer les tests complexes décrits dans 16 & 17 et qui n'ont jamais été demandés par le test suivant:</p> <p><i>In addition a connectivity test at IP level shall be done on Beneficiary request: an IP interface shall be defined on a equipment (DSLAM or other) in the Belgacom network (beyond the Access Line in test) and the beneficiary shall be able to send IP PING packets to verify the connectivity. IP Ping packets shall be sent by the Belgacom equipment on Beneficiary request for identical IP connectivity test purposes.</i></p> <p>La Plate-forme demande également de rendre gratuits ces nouveaux tests et le test d'IP connectivity défini aux items 18-19.</p> <p>L'IBPT renvoie au projet de décision BROBA 2007:</p> <p><i>Un bénéficiaire demande une procédure de test IP, cela doit être repris dans des négociations bilatérales car hors champ ATM BROBA. Belgacom signale par ailleurs qu'elle n'a pas accès à cette couche.</i></p>
102	<p>La Plate-forme demande une description détaillée des mécanismes de Policing & Tagging tant pour upstream que downstream: location of the policing/tagging function, by which equipment (type, sw version).</p> <p>Belgacom fait remarquer qu'une présentation suffisamment transparente a déjà été donnée à la Plate-forme concernant cette matière il y a quelques mois. Belgacom ne fournira pas plus de détails étant donné qu'il s'agit d'informations d'entreprise confidentielles et le développement du réseau et les choix de Belgacom reviennent à Belgacom d'un point de vue réglementaire.</p>
129	<p>La Plate-forme propose d'ajouter une nouvelle responsabilité pour Belgacom:</p> <p><i>if the insulation resistance is lower than 750kOhm and the resistance lower than 1MOhm, Belgacom is obliged to change the copper. A request procedure should be made available.</i></p> <p>Selon la Plate-forme, il n'est pas justifié que Belgacom dise quelle doit être la qualité minimale de la paire de cuivre mais ne s'engage pas sur ce qu'il faut faire de cette paire de cuivre.</p> <p>Belgacom fait remarquer qu'il s'agit-là d'une discussion qui a déjà été menée il y a quelques années et qui a fait alors l'objet d'une décision de l'Institut, la conclusion à la fin d'une longue discussion étant qu'une telle garantie ne pouvait plus être donnée et aurait un impact important sur les offres de référence et l'organisation opérationnelle.</p> <p>Depuis, aucun nouvel élément n'a changé dans cette affaire, l'analyse et la décision de l'époque restent par conséquent intégralement valables selon l'Institut.</p>

ANNEX 3 – EXCHANGE OF INFORMATION

XML vs HTTPS

Mobistar demande une alternative pour la technologie XML étant donné qu'une série de messages disparaissent actuellement suite à une incompatibilité de XML avec leur pare-feu et système IT. Mobistar a proposé la méthode à Belgacom https-post en parallèle avec XML mais Belgacom refuse d'examiner cette proposition plus avant. Mobistar demande à l'IBPT de prendre cette demande en considération et de la mettre à l'ordre du jour.

Belgacom fait remarquer que XML est la norme dans l'ensemble du secteur et est le système le plus normalisé qui soit possible. Selon Belgacom, développer deux systèmes en parallèle n'est pas efficace, est onéreux et constitue une charge disproportionnée sur le plan opérationnel.

L'IBPT prend note de la demande et la soumettra au cours de la discussion concernant ce qui est faisable et proportionnel pour apporter des améliorations au cours des prochains mois et prochaines années.

REMARQUES SPECIFIQUES ADSL

2.1	<p>Pour accompagner l'implémentation de nouvelles DTD ou d'adaptations de DTD, la Plate-forme souhaiterait créer un forum d'experts au sein duquel des spécialistes IT peuvent résoudre rapidement et facilement les questions non réglées. Pour l'instant, cela peut prendre des jours, voire des semaines avant que l'expert approprié réponde aux questions, selon la Plate-forme.</p> <p>Belgacom se demande quelle est l'utilité d'un tel forum. L'organisation de Belgacom prévoit une structure pour discuter des questions IT et pour traiter des escalades (IT of non-IT). Il n'y a pas de base pour une plate-forme permanente (cela se fait déjà maintenant ad hoc) et au sein de l'organisation CWS³, il y a des personnes qui travaillent spécifiquement sur des matières liées aux IT et qui sont en rapport avec et sont à la disposition du marché si besoin est.</p> <p>L'Institut soumettra ce point à la réunion trilatérale qui traite de la manière dont les nouveaux processus sont implémentés.</p>
2.1	<p>Le planning jusque fin 2008 (et non jusque fin 2007) doit être fourni. L'IBPT propose de reformuler cela et d'écrire "end of the year" de sorte que ce ne soit pas oublié chaque année.</p>

³ Carrier & Wholesale Services

26	<p>L'absence d'interaction concernant des problèmes IT et XML s'amplifie encore après le lancement du tool. La Plate-forme demande de reprendre en plus une escalade IT dans les procédures d'escalade.</p> <p>Belgacom fait remarquer que la structure de l'organisation devrait être redessinée pour une telle procédure d'escalade supplémentaire et que les possibilités d'escalades actuelles permettent déjà de remarquer rapidement des problèmes IT et de les transmettre au niveau supérieur.</p> <p>L'Institut n'adapte rien pour l'instant mais demande à Belgacom de veiller à une bonne communication au secteur en cas de problèmes IT et de fournir suffisamment de feedback concernant le suivi des problèmes.</p>
15	<p>La Plate-forme demande des précisions concernant l'impact du changement de capacité sur la durée du contrat. Concrètement, que se passe-t-il avec les obligations contractuelles pour un contrat de plusieurs années en cas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un upgrade du VP. La Plate-forme part du principe que le contrat se poursuit simplement aux mêmes conditions. - een downgrade van de VP: wat dan? - un cancellation du VP: La Plate-forme est d'avis qu'aucune penalty ne doit être payée si un VP supplémentaire doit être demandé parallèlement. <p>Belgacom précise:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour l'upgrade et le downgrade de VP, le contrat continue bien sous les mêmes conditions. - En cas d'annulation de VP, le contrat est annulé et Belgacom se réserve donc le droit de facturer la réduction illégitimement perçue. Le fait qu'un nouveau VP soit installé en parallèle est indépendant du contrat sur le VP annulé.
17	<p>La Plate-forme fait remarquer que Belgacom ne fournit pas de feedback clair concernant la réalisation de l'implémentation et que l'opérateur alternatif doit partir du principe qu'elle est réalisée dans le laps de temps standard.</p> <p>Belgacom remarque que ce point sera résolu par l'application de Full VP. Les opérateurs recevront alors systématiquement un feedback par XML lors de l'exécution de l'action (mise en service, modification, annulation) demandée sur un VP.</p>
27	<p>L'Institut demande à Belgacom de renvoyer également à la version XML.</p>

REMARQUES SPECIFIQUES SDSL

Les adaptations déjà évoquées de l'annex ADSL qui apparaissent également dans la version SDSL sont naturellement également d'application ici.

2.1	<p>La Plate-forme fait remarquer que SDSL supporte tant le switching VP que VC et qu'il convient donc de mentionner tant PVC que PVP dans ces paragraphes.</p>
2.2	

ANNEX 4 - P&O

CLOCKING (SIGNAL D'HORLOGE)

Après une période de plus de cinq ans au cours de laquelle Telenet pouvait utiliser sans problème le signal d'horloge de Belgacom sur le DSLAM, Telenet est confrontée à des problèmes de clocking depuis avril 2007. Depuis le mois d'août, Belgacom refuse d'entreprendre les actions nécessaires parce que le clocking ne serait pas soutenu par l'offre BROBA.

Telenet fait remarquer que le CBR QoS dans BROBA ADSL implique le clocking étant donné qu'il est impossible d'un point de vue technique d'obtenir un Constant Bit Rate si le réseau de Telenet et le réseau de Belgacom ne fonctionnent pas de façon synchronisée à 100% et soutiennent donc le clocking.

Telenet fait remarquer qu'elle a essayé des alternatives mais qu'une synchronisation totale n'est pas possible sans clocking avec Belgacom entre autres en raison de problèmes de synchronisation sur la partie de la ligne gérée par Belgacom.

Telenet fait remarquer que Belgacom soutient bel et bien le clocking car sa propre documentation SHDSL fait clairement mention de clocking. Il n'y a pas de raison pour que Belgacom soutienne le clocking pour cette technologie DSL et pas pour d'autres technologies DSL.

Telenet souligne une nouvelle fois à cet égard le fait qu'en ce qui concerne le clocking, il n'y a jamais eu de problème pendant plus de 5 ans. Il convient d'en déduire que le clocking était bel et bien soutenu par Belgacom (si ce n'avait pas été le cas, des problèmes seraient en effet survenus beaucoup plus tôt) ou du moins que les Bénéficiaires pouvaient partir légitimement de cette supposition.

Accepter que Belgacom – en l'absence d'un paragraphe spécifique à ce sujet dans l'offre BROBA même – aurait le droit de ne pas (plus) soutenir le clocking (i) reviendrait à méconnaître la réalité et (ii) porterait un coup mortel à tous les produits Telenet basés sur l'utilisation de la qualité CBR sur les lignes ADSL.

Selon Telenet, si Belgacom ne fournit pas de soutien de clocking dans l'offre ADSL BROBA, cela rend impossible une concurrence réelle entre les services voice over ATM et le service ISDN de Belgacom pour le marché business.

Selon Belgacom, le DSLAM reçoit son signal d'horloge via le réseau ATM. Pour le SDSL, l'horloge est transmise au CPE du client final via la fonctionnalité « Extraction Loop Timing » qui rend donc possible sa synchronisation. Par contre elle est impossible avec l'ADSL car l'ADSL n'est pas capable d'offrir de façon transparente le signal de l'horloge. Une réponse structurelle à ce problème n'a donc aucune raison d'être développée. Pour dépanner certains opérateurs et pour permettre au pointeur de rester dans les limites de la plage de synchronisation, Belgacom effectue un « Reset » de la position. L'Institut est d'avis que pour des raisons de non-discrimination (entre autres avec son propre ShDSL) et pour garantir l'accès, dans le cadre duquel Belgacom ne peut pas simplement supprimer l'aspect de clocking après 5 ans d'opérabilité, Belgacom doit reprendre le clocking dans l'offre BROBA.

HEPLDESK

Les délais d'attente du helpdesk LLU ont toujours été problématiques selon la Plate-forme et ont empiré pendant l'été 2007, avec des délais d'attente de plus d'une heure avant d'avoir

quelqu'un au bout du fil. Pour garantir une qualité suffisante, Belgacom devrait selon la Plate-forme mettre en œuvre davantage de personnel pour améliorer de manière substantielle les délais d'attente.

La Plate-forme fait remarquer que Belgacom doit prévoir une formation et du personnel suffisants en cas d'importantes adaptations des IT et/ou processus. Belgacom en connaît le planning suffisamment à l'avance pour prévoir cela.

Dans sa décision du 23 mai 2007 concernant l'obligation de publication d'indicateurs de performance wholesale pour BRUO et BROBA, l'IBPT a fixé deux indicateurs permettant de mieux suivre la performance du helpdesk à partir de fin octobre 2007:

- Average call duration wait LLU helpdesk
- Percentage of helpdesk calls with wait duration higher than 15 min

Si les délais d'attente prennent des proportions problématiques, l'Institut demandera à Belgacom de prendre les mesures nécessaires.

Belgacom fait remarquer que les délais de réponses sont corrects aujourd'hui et que les opérateurs helpdesk sont en mesure d'offrir des services qualitatifs.

PENDING ORDER

La Plate-forme demande de réaliser une scission entre les processus administratifs des services retail et le provisioning des services wholesale.

Actuellement, Belgacom refuse souvent des demandes pour cause de 'DN not active' alors que l'utilisateur final a déjà un service vocal actif chez Belgacom. Les processus administratifs sur le plan retail (e.a. régler une domiciliation) en sont la cause alors que cela n'a rien à voir avec la fourniture technique de l'ADSL via BROBA. Pour la Plate-forme, c'est une raison valable pour refuser la fourniture BROBA car les opérateurs alternatifs sont maintenant obligés d'introduire à nouveau la demande tous les x jours, en espérant que la situation ait changé entre-temps.

Il peut y avoir plusieurs raisons pour un pending order mais tant qu'il ne s'agit pas de raisons techniques, comme effectuer un déménagement ou une installation de services supplémentaires, l'installation d'un service wholesale ne peut subir de retard. Que les OLO doivent attendre que la facturation du service vocal retail soit réglée, ralentit la concurrence et constitue un avantage déloyal de Belgacom retail.

Belgacom fait remarquer qu'une adaptation n'est pas possible étant donné qu'un order dans les systèmes ne peut pas être effectué pour une nouvelle action si une action est encore en cours. Il peut s'agir d'orders de 2 OLO ou d'un OLO et Belgacom. Belgacom a des doutes concernant la pertinence et l'exactitude de l'exemple.

L'Institut demande à Belgacom de transmettre un résumé à l'Institut concernant les actions pouvant entraîner une situation de 'order pending'. L'Institut étudiera cette liste et examinera si des solutions peuvent être développées pour certains points au cas où cela entraverait la concurrence.

CRENEAUX HORAIRE POUR LES RENDEZ-VOUS

La Plate-forme demande la possibilité de placer les rendez-vous dans des créneaux horaires afin que l'utilisateur final ne doive pas prendre un jour de congé entier et de diminuer le

risque d'un customer absent. La Plate-forme fait remarquer que Belgacom retail offre déjà la possibilité de choisir entre AM et PM.

La Plate-forme propose les 4 créneaux horaires suivants pour les rendez-vous avec un chevauchement: AM (08h00 – 12h00) / 11h00 – 14h00 / PM (13h00 – 16h30) / After 16 (special)

La Plate-forme demande que Belgacom upgrade ses processus de manière à ce que le matin, l'utilisateur final reçoive une confirmation de l'heure exacte à laquelle le technicien passera pour réduire le nombre de clients absents.

Belgacom n'est pas d'accord étant donné que cela augmente le risque de missed appointments. Plus il y a de windows et de types de créneaux calendrier, plus la complexité est grande et plus il y a de risque de missed appointment. Belgacom pense que l'alternative trouvée dans l'action actuelle "j'appelle le client" est une meilleure solution. Cette solution existe déjà et doit simplement être soulignée et implémentée dans les processus de provisioning.

Il est difficile à l'Institut d'imposer une règle dans ce domaine ne connaissant pas l'impact opérationnel que cela peut avoir. L'IBPT invite les parties à en discuter.

FALL BACK PROFILE

La Plate-forme fait remarquer que le processus de "Fall Back Profile" proposé par Belgacom comme alternative au processus de réparation standard n'est pas mentionné dans BROBA 2008. Ce manque de transparence fait que l'utilisation du processus par un opérateur déterminé dépend de l'implication de cet opérateur dans les discussions bilatérales, ce qui est inacceptable pour la Plate-forme.

La Plate-forme demande de reprendre le processus existant dans BROBA 2008 de manière à ce que ce processus réponde aux obligations réglementaires de Belgacom et que le processus soit aligné sur le processus existant sur le plan retail.

Tout ce qui a été convenu de manière bilatérale au niveau opérationnel ne doit pas être repris dans BROBA. Les informations et la manière de travailler sont communiquées de manière transparente aux acheteurs qui ne sont pas présents dans la Plate-forme (2 dans le cas de BROBA) et traitées dans les concertations bilatérales entre personnes opérationnelles. Si des processus opérationnels comme ceux-ci sont repris dans BROBA, ils perdent selon Belgacom en flexibilité car il y a alors tout un processus régulateur afin de modifier un paramètre opérationnel. C'est disproportionné et dépasse le contrôle réglementaire. Pour des raisons de transparence, l'IBPT demande à Belgacom de mentionner ce processus existant dans l'offre de référence. Ce ne doit pas être une description opérationnelle complète du processus opérationnel mais il faudrait toutefois mentionner brièvement l'existence d'un Fall Back Profile.

Outre le Fall Back Profile existant (ADSL 1120_192_32_32) –qui est uniquement d'application pour des lignes jusqu'à +-4 Km - la Plate-forme demande également un profil supplémentaire pour les distances plus longues. L'IBPT invite les parties à en discuter.

WRONGFUL REPAIR

En 2007, le nombre de wrongful repairs a encore été considéré comme problématique. Belgacom a alors procédé à la facturation de ces wrongful repairs aux opérateurs alternatifs pour les inciter à réduire ces demandes de réparations inutiles.

Transparence

Sur la base des discussions avec les opérateurs alternatifs, l'IBPT a remarqué la volonté des opérateurs alternatifs d'aborder ce problème plus avant. Il manque toutefois certaines informations aux OLO pour pouvoir faire une analyse suffisamment détaillée du problème et l'IBPT a par conséquent demandé à Belgacom de transmettre plus de détails concernant les wrongful repair tickets aux OLO de manière à ce qu'ils puissent identifier les problèmes et développer des solutions éventuelles.

Les opérateurs alternatifs demandent ce qui suit:

- une liste détaillée des wrongful repairs deux fois par semaine de manière à ce que les OLO puissent réagir rapidement si des corrections opérationnelles sont nécessaires.
- une liste détaillée au moment de la facturation des wrongful repairs de manière à pouvoir en contrôler l'exactitude
- permettre aux OLO d'ajouter leur propre code de clôture dans l'e-tic de sorte que cela soit enregistré en cas d'une interprétation différente lors de la clôture d'un TT.

La Plate-forme fait remarquer que lors de la conclusion d'un trouble ticket, Belgacom ne communique pas de manière standard la cause ou la responsabilité; ce manque de transparence fait qu'il est impossible pour les OLO d'une part d'avoir une idée précise des wrongful tickets et d'autre part de pouvoir les réfuter. Par conséquent, la Plate-forme rejette cette wrongful repair fee unilatérale.

Belgacom est convaincue que les OLO disposent de suffisamment de transparence:

- Les OLO reçoivent un feedback via un code dans le TT pour la clôture (l'OLO peut alors encore réagir s'il pense que ce n'est pas wrongful); ensuite, il reçoit également le message wrongful lors de la clôture d'un wrongful TT et enfin, il peut également retrouver les informations dans les webbased repair tools.

L'OLO reçoit une liste détaillée des tickets facturés. Ceux-ci sont toutefois désormais transmis via l'account manager et non avec la facture. Belgacom vérifiera si le détail peut être joint à la facture même.

Belgacom n'est pas d'accord avec la troisième suggestion. La contestation est incluse dans le processus pour la clôture du TT. Une contestation ultérieure après la clôture n'a pas de sens tant qu'il n'y a pas de facturation et doit avoir lieu dans le cadre de ce processus (non dans le repair tool). Belgacom ne procède à la clôture que lorsqu'il est établi de manière univoque que le ticket a été ouvert à tort.

Sur la base d'une réunion trilatérale, l'Institut veut examiner si davantage de transparence doit être créée concernant ces wrongful repairs de sorte que les OLO disposent de suffisamment d'informations pour diminuer le nombre de wrongful repairs.

Outils manquants

Les OLO font remarquer qu'ils ne disposent pas des mêmes mécanismes de contrôle que Belgacom pour tout vérifier. Belgacom pourrait mettre ces outils à la disposition via le wholesale OSS de sorte que les OLO ait un meilleur aperçu de leurs propres lignes et de cette manière, le nombre de demandes de réparation inutiles pourrait diminuer.

Les opérateurs alternatifs souhaiteraient obtenir un accès spécifique à ce qui suit (par ordre de priorité):

- For BROBA: historic DSLAM synchronization measures (which makes it easy to identify if there was an issue on the line in the past)
- Cu-pair line measurement with interpretation of the values (line seems OK / not OK)
- An historic of the line measures (which makes it easy to identify if there was an issue on the line in the past)

D'autres adaptations telles que le contrôle online des données de configuration BROBA peuvent en outre être envisagées pour permettre des vérifications supplémentaires des paramètres.

La Plate-forme fait en outre remarquer qu'un accès XML au 'synchro tool' permettrait une intégration automatique de cette vérification dans tous les processus de réparation.

La Plate-forme fait remarquer que les tools doivent être corrects et fiables. Selon la Plate-forme, l'ATM reporting tool actuel n'est pas suffisamment fiable parce que tous les VP de l'OLO n'étaient pas présents et que des rapports ont même été reçus concernant des VP qui n'appartenaient pas à cet OLO.

Belgacom maintient que les OLO disposent de suffisamment d'outils pour leur permettre d'exécuter leur tâche et de vérifier leur partie. Belgacom ne voit pas quelle est la valeur ajoutée des outils indiqués dans la liste et les considère comme 'nice to have' et non comme 'must have'. Belgacom demande à l'Institut de demander d'abord aux OLO, dans le cadre d'une concertation telle que prévue dans le projet de décision, de définir clairement l'outil qu'ils veulent, pourquoi ils en ont besoin et quelle est la fonctionnalité que cela leur apporte, dont ils ne disposent pas aujourd'hui et de quelle façon ils pensent que cela aura un impact positif sur les wrongful repairs.

Ensuite, il convient de vérifier selon Belgacom qui doit normalement être cautionner cet investissement (Belgacom ou OLO); cela dépend de qui est responsable de cet aspect de la connectivité de bout-en-bout.

L'Institut comprend qu'un grand nombre de ces outils peuvent aider les opérateurs alternatifs en cas de réparation et éventuellement réduire le nombre wrongful repairs mais mettre directement tous ces outils à la disposition des OLO n'est pas réaliste et est disproportionné. Au cours d'une réunion trilatérale mensuelle, l'Institut souhaite dès lors examiner et discuter de ce qui peut être réalisé à court terme des deux côtés pour diminuer le nombre de wrongful repairs et quels sont les outils supplémentaires pouvant être mis à la disposition facilement et à court terme pour résoudre les principaux besoins.

MOVE PROCES

Lorsqu'un client déménage, Belgacom décide actuellement seul sur quelle position BRUO ou BROBA VP ce client se retrouve sans concertation avec l'OLO et il n'est ainsi pas tenu compte de la réalité opérationnelle chez l'OLO. L'OLO est alors obligé de faire réaliser une correction par Belgacom de manière à ce que la fourniture à l'utilisateur final soit correcte.

En outre, il n'est actuellement pas possible d'un point de vue opérationnel de switcher entre BROBA et BRUO lors du déménagement, obligeant l'OLO à maintenir des services BROBA dans les LEX alors qu'ils sont actifs dans BRUO. Cela engendre des frais supplémentaires pour les opérateurs alternatifs.

L'Institut comprend qu'une certaine flexibilité est nécessaire, permettant à un client de switcher entre BRUO et BROBA lors de son déménagement, en fonction du produit utilisé par l'OLO pour fournir des services à large bande dans la zone vers laquelle le client déménage. La manière de travailler actuelle n'est pas efficace et augmente la charge opérationnelle et les coûts tant pour Belgacom que pour les opérateurs alternatifs.

La Plate-forme a invité Belgacom à examiner sa proposition d'adaptation du Move-proces de manière à ce que plusieurs possibilités (BRUO<->BROBA) soient couvertes en un seul processus. Belgacom n'est pas disposée en ce moment à entrer dans un processus où l'OLO peut lui-même choisir quel service est le plus approprié pour le client à sa nouvelle adresse. Au cas où Belgacom ne peut proposer de solution implémentable, la Plate-forme demande confirmation à l'IBPT que les coûts supplémentaires pour pouvoir facturer les frais supplémentaires liés à la conservation des BROBA VP sur un BRUO-LEX à Belgacom.

Une discussion bilatérale a été entamée entre Belgacom et la Plate-forme en vue de convenir d'un nouveau processus mais celle-ci n'a pas encore débouché sur un consensus. L'Institut préfère que cette discussion bilatérale se poursuive et continuera à suivre la progression de cette discussion au cours des réunions de suivi trilatérales concernant BRUO-BROBA. S'il s'avère qu'aucune solution ne peut être trouvée, l'Institut organisera une table ronde avec les deux parties pour discuter des différentes propositions et de trancher finalement lui-même la question au début 2008 sur la base d'une consultation et d'un arrêté d'exécution.

La Plate-forme n'est pas d'accord avec cette vision de l'IBPT. La discussion bilatérale dure depuis longtemps déjà et Belgacom refuse d'apporter les modifications à leur proposition ou de chercher des solutions constructives. La Plate-forme demande de lancer déjà une consultation cette année concernant le 'move proces'.

Belgacom a encore transmis une proposition en trois étapes à la Plate-forme à la mi-octobre.

L'IBPT accompagnera ces négociations et les sanctionnera par une décision de modification de l'offre de référence.

PROCESSUS NTP

La Plate-forme demande le plus rapidement possible une description claire du nouveau processus NTP à Belgacom de sorte que les OLO puissent réagir et commencer l'implémentation de celui-ci étant donné que cela ne présente pas seulement des avantages financiers mais diminuera également la charge opérationnelle liée aux nombreuses visites chez le client pour l'ensemble du secteur.

La Plate-forme est prête à implémenter la dernière proposition pour un processus NTP de Belgacom. La Plate-forme insiste dès lors auprès de Belgacom pour détailler au plus vite la proposition avec tous les XML pertinents de manière à éviter toute confusion lors de l'implémentation du nouveau processus manuel.

L'IBPT demande à Belgacom de transmettre au plus vite les détails concernant tous les XML pertinents pour le nouveau processus NTP au secteur.

REMARQUES SPECIFIQUES ADSL

15,22,31	Pour des raisons de transparence, Belgacom doit selon la Plate-forme
----------	--

	<p>préciser ce qu'elle entend par "large demand that could not be foreseen" étant donné que le mécanisme de forecasting actuel donne une bonne visibilité des volumes entrants à Belgacom.</p> <p>Belgacom ne peut mieux définir les expressions "large demand that could not be foreseen": les §15, 22 et 31 se réfèrent aux commandes d'Access Lines et de VP, pour lesquelles Belgacom ne reçoit pas de forecasts des opérateurs.</p> <p>L'Institut ne demande pas que le texte soit précisé davantage.</p>
41	L'Institut demande à Belgacom de renvoyer également à la version XML.
42	L'Institut suppose qu'il convient d'ajouter également l'adresse ici comme input pour les lignes without voice; autrement, ces lignes ne peuvent pas être identifiées.
49	<p>La Plate-forme estime qu'un aperçu complet et mis à jour des fichiers XML et DTD doit être disponible sur le site sécurisé de Belgacom.</p> <p>L'Institut demande à Belgacom de vérifier manuellement si le contenu XML est complet et de le mettre à jour le cas échéant.</p>
56	<p>Pour être complet, il conviendrait également d'ajouter 'Migrate' selon la Plate-forme.</p> <p>Belgacom signale que "Migrate" n'est pas un "order message" mais correspond au message "CONVERT" ou "CHANGE OWNER", dépendant du fait que le client migre entre le product ou OLO.</p>
56	<p>La Plate-forme se demande si la procédure "Convert: new connection or an import of the voice" est utilisée et quelles sont les spécifications exactes de ce message.</p> <p>Pour "Convert from line with voice to without voice", la Plate-forme demande également un délai acceptable (par ex. 5 WD) entre 'validate' et 'done' de manière à ce que le convert puisse encore être refusé lorsqu'une faute a été commise. Actuellement, les deux messages arrivent souvent en même temps.</p> <p>Belgacom fait remarquer que cela concerne des AUTO-ORDERS (auto-convert) suite à une action de l'utilisateur final ou d'un OLO (ou Belgacom) sur la partie voice (ex. : NP, clôture du voice par l'utilisateur final ou par Belgacom); pour ces orders, AUCUN REFUS – aucun CANCEL – du DSL OLO ne peut être envoyé. Si le DSL OLO ne souhaite pas conserver le produit without voice, il doit envoyer un CEASE order après le traitement du auto-convert order (DONE message).</p>
124	Le nom du fichier est encore rédigé selon la version précédente (4 digits par jour au lieu de 6 digits aujourd'hui): "name=WDC_ID999999999_yyyymmdd_nnnnnn.xml"

REMARQUES SPECIFIQUES SDSL

43	Pour plus de transparence, la Plate-forme demande à Belgacom d'examiner si un 'hold code' ne peut être communiqué comme remarque de manière à ce qu'il apparaisse clairement quelle est la raison du hold et que cela puisse également être communiqué au client.
----	---

49-57	<p>La Plate-forme fait remarquer qu'il est disproportionné d'introduire une même procédure de forecasting stricte pour les faibles volumes de SDSL que pour l'ADSL.</p> <p>Dans la décision BROBA 2007, il était stipulé: <i>SDSL représente de faibles volumes, probablement souvent sous la forme de projets. Les moyens nécessaires sont différents de ceux pour l'ADSL et cela ne peut donc pas être repris dans le service ADSL sans voix. Egalement en raison de l'écart minimal de 50 lignes, chaque SDSL-forecast ne signifierait quasi plus rien. L'Institut estime qu'un forecast pour le service SDSL est en effet superflu. Le point de vue peut être revu si les volumes de cette technologie augmentaient considérablement. (...)</i></p> <p><i>Belgacom accepte l'exclusion du SDSL sous réserve d'évolution de demande de ce produit. L'Institut précise la signification de sa dernière phrase: dans le calcul des coûts BROBA, l'Institut constate une importante quantité de positions libres SDSL qui se justifient par le fait qu'il s'agit d'un produit business dont l'acquisition est moins prévisible. Toutefois, l'Institut invite Belgacom et les principaux preneurs de ce produit à réfléchir à une éventuelle procédure ou échange d'informations permettant de réduire ce nombre de positions libres.</i></p> <p>Belgacom demande un non-binding forecast pour SDSL et la trouve utile pour son planning. Il a en effet été convenu avec l'Institut (comme traduit dans la décision de l'année dernière) que les volumes sont trop petits pour permettre un binding SLA system. Toutefois, au cas où ce volume changerait et augmenterait tout à coup, un système de forecasting devrait devenir contraignant et pour cela également, il est utile actuellement de travailler avec un système non-binding.</p> <p>L'IBPT demande à Belgacom de souligner clairement dans le document le caractère non contraignant de la procédure de forecasting pour SDSL.</p>
-------	--

ANNEX 5 - BASIC SLA

La plupart des aspects concernant SLA & Forecasting sont déjà traités dans le projet de décision du Conseil de l'IBPT du 3 octobre 2007 concernant RUO & BROBA SLA & Forecasting.

Suite à la proposition BROBA 2008 et aux réactions reçues au cours de la consultation préalable, des aspects SLA supplémentaires sont toutefois apparus, qui ont été traités au cours de la consultation nationale dans le projet de décision BROBA 2008, mais qui pour des raisons de cohérence, sont maintenant traités dans le projet de décision BRUO & BROBA SLA & Forecasting de sorte que ces aspects valent également pour BRUO.

REMARQUES SPECIFIQUES

28-29	<p>La Plate-forme fait remarquer que les commandes ATM VP se font via e-mail avec un XLS-order sheet en attachment. Cette commande n'est ni confirmée ni validée par Belgacom. Il n'y a pas non plus de contact régulier avec le bénéficiaire pour lui communiquer l'état d'avancement de la demande. Ce processus devrait se faire de manière plus détaillée avec une indication claire de l'état d'avancement. De cette manière, le nombre d'interventions manuelles et les repair tickets potentiellement erronés et rejets pour 'wrong VP' diminueront. Ce processus devrait être adapté selon la Plate-forme lors du lancement du Full VP. En raison d'une plus grande automatisation, la Plate-forme s'attend à ce que les provisioning timers puissent diminuer.</p> <p>Quant au point de la possibilité de transmettre les ordres des VPs via XML, Belgacom explique qu'il sera possible comme Belgacom l'avait présenté à l'époque, lors de l'activation du projet Full VP.</p>
33	<p>Dans le cadre de la consultation, l'IBPT demande plus de précisions à Belgacom concernant ce que comprend la notion 'incomplete information'</p> <p>Belgacom remarque que les mêmes informations sont requises pour l'introduction d'un repair ticket dans le cadre du SLA et de L'ISLA, et la liste est reprise à la section 6 du documents ISLA BROBA.</p> <p>Pour des raisons de transparence, l'IBPT demande d'y faire référence.</p>
	<p>La Plate-forme se demande si les BROBA-repair timers sont conformes aux repair timers de Belgacom retail. La Plate-forme demande un audit et un rapport régulier qui compare les produits wholesale et retail.</p>
34-35	<p>EDPnet et la Plate-forme font remarquer qu'un "outage of a ATM VP" a un impact sur les différents utilisateurs finals au même moment. C'est pourquoi les OLO ne peuvent accepter que les interventions se fassent uniquement pendant les heures de bureau et qu'un délai de réparation de plus d'un jour ouvrable soit fixé. Un timer de 4/8 heures (remote/on-site) est inacceptable selon Mobistar et conforme au DSLAM repair timer.</p> <p>Belgacom note que dans le cadre du ISLA une option « Repair Timer Extra ATM Transport » est prévu dans l'offre.</p>
41	<p>L'IBPT fait remarquer que cet article doit être supprimé dès que le mécanisme stop-clock est opérationnel.</p>
49	<p>L'IBPT est d'avis que Belgacom doit supprimer 'only for standard offers not for batch orders' étant donné que toutes les commandes passent maintenant via le processus XML et doivent pouvoir bénéficier de la même qualité de service étant donné qu'il n'y a plus de différence de traitement. Belgacom marque son accord.</p>

ANNEX ISLA

REVISION ISLA REPAIR

La problématique relative au ISLA repair sera examinée par l'Institut dans le courant de 2008.

Les points suivants seront également examinés au cours de cette discussion:

- EDPnet fait remarquer que dans un certain nombre de cas, la réparation est ralentie quelques heures parce que le profil de la ligne est trop élevé pour la réparation. Dans le cas d'un ISLA, un "downgrade" devrait automatiquement être réalisé selon EDPnet de manière à pouvoir continuer à chercher la solution.
- La Plate-forme estime que la tranche horaire des heures de travail est beaucoup trop courte. Etant donné que des coûts supplémentaires sont facturés, une intervention devrait être possible plus longtemps et certainement jusqu'à 17h30. Si Belgacom considère le samedi comme un jour de travail pour ses propres utilisateurs finals, le samedi doit également être repris dans le repair de Wholesale.
- La Plate-forme n'est pas d'accord avec le fait que le 'degraded service' ne soit pas couvert par ce ISLA étant donné que pour les clients business, un service dégradé est inacceptable et les OLO paient un supplément pour cela justement.
- La Plate-forme demande une définition claire et une date d'implémentation de la procédure stop-clock. La Plate-forme fait remarquer que Belgacom ne procède pas à toutes les analyses nécessaires de son côté lorsqu'il est clair que la présence du côté de l'utilisateur final n'est pas garantie pour la durée totale potentielle de l'intervention.
- Selon la Plate-forme, une "**recurrent** temporary disruption" a un impact sur le trafic de données et devrait par conséquent être résolu immédiatement.
- Pour les interruptions dans interruption complète de la ligne, Belgacom devrait fournir davantage d'efforts. La Plate-forme propose de prévoir une cellule de crise entre les experts level 2 de Belgacom et l'OLO à la demande de l'OLO en vue d'une meilleure coordination des réparations.
- Les opérateurs alternatifs trouvent inacceptable la diminution drastique des repair timers et de la 'committed yearly availability'. Il convient également de préciser le calcul du critère de disponibilité, qui doit se faire sur la base d'un rapport détaillé.
- La Plate-forme n'accepte pas les conditions SLA relatives à l'availability timer pour des volumes supérieurs à 5000 lignes. Les conditions indiquées par Belgacom ne relèvent certainement pas de la responsabilité de l'OLO et ne sont par conséquent pas pertinentes pour l'application ou non de l'availability timer.
- La Plate-forme demande de remplacer working hours par hours dans le DSLAM repair timer étant donné que l'impact est trop grand.
- La Plate-forme n'accepte pas la méthode de calcul des compensations étant donné qu'un maximum n'incite pas suffisamment Belgacom à respecter les obligations ISLA.

REMARQUES SPECIFIQUES

25	<p>Scarlet fait remarquer que Belgacom a rendu obligatoire la fourniture d'un nombre important de données au lieu de "recommended". Cette modification est inacceptable pour Scarlet parce que celle-ci sera alors utilisée comme une excuse pour un "stop clock".</p> <p>Belgacom souhaite pouvoir réagir à la réaction des OLO. Belgacom pense que les tests pourraient en effet permettre une meilleure réparation. Les tests sont d'ailleurs essentiels vu le caractère précis des ISLA timers. L'Institut pense que la fourniture de plus de données obligatoires fera peut-être diminuer le nombre de wrongful repairs.</p>
32	<p>Cette modification est inacceptable pour la Plate-forme étant donné que ce n'est pas à Belgacom de décréter un "stop clock" unilatéralement sans droit de parole. Belgacom doit annuler l'adaptation.</p> <p>Belgacom n'est pas d'accord avec la demande. Belgacom doit informer le bénéficiaire de la mise en stop clock d'une réparation, mais ne peut attendre l'accord de celui-ci sous peine d'être pris en otage par un OLO. En cas de contestation, c'est à l'OLO de démontrer ensuite que le stop clock n'était pas applicable.</p> <p>L'Institut n'apporte pas de modification.</p>

ANNEX PRICING & BILLING

BROBA RENTAL FEE

Belgacom a conservé dans BROBA 2008 les tarifs orientés sur les coûts fixés dans la décision du 29 novembre 2006 par l'IBPT pour la BROBA rental fee.

L'Institut réexaminera ces tarifs à une date ultérieure lorsque les modèles des coûts relatifs à la colocalisation et aux lignes louées seront terminés, étant donné qu'ils peuvent avoir un impact important sur le prix de location mensuel. Il est plus avantageux pour le marché d'attendre ceux-ci de manière à ne pas devoir réaliser trois modifications tarifaires en peu de temps, pouvant engendrer un effet de yoyo et perturber la concurrence.

Les tarifs orientés sur les coûts pour la BROBA rental fee fixés par la décision du 29 novembre 2006 restent donc en vigueur jusqu'à la révision des tarifs orientés sur les coûts.

ONE TIME FEES/FULL VP

Le 4 septembre 2007, le Conseil de l'IBPT a pris une décision concernant les one time fees. Les 17 avril 2007 et 23 mai 2007, l'IBPT a pris des décisions concernant le Full VP. Ces décisions n'ont pas été traduites dans la proposition BROBA 2008.

Belgacom est légalement tenue de respecter cette décision et de l'appliquer dans son offre de référence BROBA 2008. Par conséquent, Belgacom doit mettre le plus rapidement possible une nouvelle annex 6 de BROBA 2008 à disposition, qui soit adaptée aux décisions qui ont déjà été prises.

PENDING ORDER DUE TO USELESS END-USER VISIT

Belgacom a supprimé les exigences pour l'acceptation de ces compensations en l'absence de l'utilisateur final:

Tariff due only if Belgacom has notified, in writing, the appointment date (including hour with a precision of 30') and if the Beneficiary has had the opportunity if necessary to propose an alternative date hour. The same is applicable to Belgacom if the appointment commitment is not respected.

Et les a remplacées par la clause suivante :

This fee is due when an end-user of the Beneficiary is not present at his premises on the appointment date.

L'IBPT ne peut marquer son accord sur cette adaptation étant donné que dans certains cas, Belgacom est également responsable d'un 'useless end-user visit'. Cela peut par exemple être lorsque l'opérateur alternatif n'a pas été informé ou a été informé beaucoup trop tard du rendez-vous fixé et n'a plus eu le temps de prévenir le client.

L'Institut doit toutefois admettre que les exigences imposées à Belgacom sont relativement lourdes. A l'occasion de la consultation nationale, l'Institut a demandé dès lors une proposition alternative à Belgacom concernant la charge de la preuve où par exemple, ce tarif peut être facturé uniquement pour les installations qui tombent pendant ce timer de validation et où un XML a donc été transmis à temps à l'OLO.

Un lien avec une validation temporaire semble acceptable pour Belgacom mais Belgacom doit d'abord examiner la faisabilité d'un tel système avant de se prononcer définitivement. Ce système ne peut en effet pas déboucher sur une situation où une facturation ne peut être établie pour les clients réellement absents parce que le filtrage ne peut être réalisé.

Belgacom fait remarquer en outre que le nombre élevé de customer absents est un problème et que Belgacom en appelant le client deux jours à l'avance essaie de continuer à maîtriser le problème mais il est clair pour eux qu'un effort devra également être fourni par les OLO.

Selon la Plate-forme, il doit en outre y avoir un principe de réciprocité car un OLO subit également un préjudice lorsqu'un technicien de Belgacom ne passe pas le jour convenu, comme par exemple la mise en œuvre inutile d'un propre technicien ou une image de marque ternie. Belgacom doit par conséquent ajouter la clause suivante pour éviter toute discrimination:

The same is applicable to Belgacom if the appointment commitment is not respected.

La Plate-forme demande qu'il soit précisé que les OLO ne doivent pas payer lorsque le rendez-vous n'a pas été communiqué à temps.

Un mécanisme de réciprocité n'est pas acceptable pour Belgacom (la fee couvre le déplacement qu'il n'y a pas chez l'OLO). Le principe de réciprocité a d'ailleurs été rejeté par la Cour d'Appel et ne peut donc pas être introduit. L'IBPT confirme cela.

SNA

Belgacom a supprimé les exigences relatives à la facturation de ce type de tarif:

This fee, applicable (if any) only in case of ADSL without voice, will only be billed after having given to the Beneficiary the proof of the effective need and execution (with number of pairs introduced) of the Small Network Adaptations. This has to be done in written form. If no proof is given, the relevant fee is not due by the Beneficiary. Only the number of pairs related to the request are due, on a pro-rata base.

La Plate-forme demande une définition claire et de la documentation concernant les travaux réalisés sous un SNA ainsi que la date de détection et d'exécution et la raison pour laquelle celle-ci n'a pas été détectée dans le provisioning.

[confidentiel]

L'IBPT ne peut marquer son accord sur l'adaptation proposée par Belgacom étant donné qu'il faut donner suffisamment de transparence aux bénéficiaires concernant l'établissement de la facture. Belgacom doit dès lors insérer une clause alternative et fournir, pour plus de transparence, suffisamment d'informations à l'OLO lors de la facturation du SNA de sorte que l'OLO sache clairement quelles adaptations ont été réalisées et chez quel client cela a eu lieu.

Mobistar fait remarquer lors de la consultation que le nombre de SNA augmente de manière drastique et demande dès lors à l'IBPT de surveiller cette évolution et de demander à Belgacom de prouver qu'il n'y a pas de discrimination avec Belgacom retail. Selon Mobistar, il y a également un price squeeze étant donné que la définition SNA dans BROBA couvre moins de points que dans retail et coûte quand même plus cher. L'IBPT s'assurera qu'il n'y a pas de discrimination.

4 MODIFICATIONS VP GRATUITES PAR AN

La Plate-forme demande d'obtenir annuellement 4 modifications gratuites par VP comme prévu dans les anciennes versions BROBA. Surtout dans le cadre du Full VP, où il est difficile de maintenir un équilibre entre le nombre de clients prévus par VP et la taille du VP, les adaptations VP seront plus fréquentes. Les adaptations VP se font également automatiquement dans le cadre du Full VP et par conséquent, il y a moins de coûts qui y sont liés.

L'IBPT fait remarquer que le principe de l'orientation sur les coûts doit être appliqué et qu'actuellement, une seule modification est prévue. Dans le cadre du Full VP, l'Institut vérifiera certains éléments quantitatifs pour examiner si les tarifs sont encore orientés sur les coûts.

BILLING

Les OLO font remarquer qu'ils n'ont pas une idée précise des processus opérationnels de BGC, des triggers et actions. Cela engendre une facturation imprécise qui crée une confusion chez les OLO qui sont alors dans l'impossibilité de contester la facture.

L'IBPT estime qu'il doit y avoir suffisamment de transparence pour que l'OLO puisse vérifier la facture. L'Institut incite le secteur à discuter bilatéralement du niveau de détail de la facture.

REMARQUES SPECIFIQUES

17	<p>Ce paragraphe renvoie au point 4.2.4 de l'Annex 5 mais celui-ci n'existe plus. Belgacom doit faire une proposition d'adaptation dans le cadre de cette consultation.</p>
17	<p>Scarlet fait remarquer que Belgacom introduit une modification de sorte que la mention "fault in customer domain" soit suffisante pour facturer une wrongful request. A ce jour, Scarlet considère qu'il y a trop de repair requests qualifiées erronément de "wrongful request" pour pouvoir accepter qu'une simple mention par Belgacom soit suffisante.</p> <p>Belgacom n'est pas d'accord avec la demande du BIPT. La formulation figurant dans la version 2007 est contraire aux principes du Droit. L'IBPT a déjà signalé plus haut qu'il doit y avoir suffisamment de transparence concernant wrongful repair de manière à ce que l'OLO puisse vérifier la facture. L'Institut ne peut marquer son accord sur l'adaptation proposée par Belgacom et demande de l'annuler ou de proposer une alternative qui garantisse suffisamment de transparence concernant la facture.</p>
17	<p>Pour des raisons de transparence, Belgacom doit selon la Plateforme ajouter la phrase suivante: <i>in case a valid TT is opened within one month after a wrongful repair, the initial "wrongful" repair is not considered as wrongful</i></p> <p>Belgacom fait remarquer que deux TT ne sont pas nécessairement liés et peuvent avoir plusieurs origines. L'Institut est d'accord pour dire qu'un tel lien n'est pas justifié.</p>
23	<p>Scarlet merkt op dat Belgacom hier impliciet een verhoging met 2,4% van de ATM-transporttarieven invoert. Cette modification n'est possible que si les tarifs par Mbit/s pour le transport ATM diminuent avec le même facteur pour rendre cette modification neutre au niveau des coûts.</p> <p>Belgacom s'étonne des considérations de l'Institut ... c'est lui-même qui a imposé à Belgacom cette erreur de normalisation et à son application dans le calcul du prix depuis le début de l'offre BROBA (2001). L'IBPT examinera les implications de l'adaptation proposée dans le cadre des tarifs BROBA 2008 mais l'Institut ne peut donc marquer son accord sur une adaptation de ce paragraphe sans que les tarifs ne soient adaptés.</p>

ANNEX 7 – OPERATIONAL SYSTEMS SDSL & ADSL

ENHANCEMENT IN CHANGE BANDWIDTH & LP SETTINGS: ONE XML FOR BOTH ACTIONS

Dans la procédure actuelle, l'OLO doit envoyer deux messages XML différents dans un ordre spécifique, qui dépend de l'augmentation ou de la diminution de la largeur de bande. Si l'OLO ne respecte par l'ordre, la demande n'est pas acceptée. C'est pourquoi la Plate-forme demande un seul message XML pour les deux actions.

Pour Belgacom, cela se rapporte à un aspect purement opérationnel qui doit être traité dans les meetings opérationnels bilatéraux et bilatéralement avec la Plate-forme, mais n'a certainement pas sa place dans une offre de référence.

L'Institut estime qu'il s'agit d'une demande raisonnable étant donné que cela réduit la complexité opérationnelle. L'Institut demande à Belgacom d'entamer une discussion bilatérale à ce sujet avec la Plate-forme.

BOOKING TOOLS

La Plate-forme demande l'accès au booking tools des techniciens de Belgacom de manière à ce qu'elle puisse proposer elle-même à leur utilisateur final, une date dont elle est sûre qu'elle est disponible et de manière à ce qu'il ne soit plus nécessaire d'effectuer des messages XML ou des communications helpdesk inutiles entre Belgacom et l'OLO jusqu'à ce qu'une date ait été trouvée, qui soit possible tant pour l'utilisateur final que pour Belgacom.

L'Institut estime qu'il s'agit-là d'une demande raisonnable étant donné qu'elle réduit la complexité opérationnelle de part et d'autre et qu'il n'y a plus de discrimination entre le retail et le wholesale sur ce plan.

Belgacom est disposée à examiner cette demande mais ne peut pas promettre de solution à court terme. Ce type d'affaires dépend des modalités et du détail de la réalisation.

AGS DATA BASE

La Plate-forme fait remarquer que lors de demandes d'installation en XML, le format de l'adresse doit correspondre à ce qui est utilisé dans la base de données de Belgacom (AGS) car autrement, la commande est refusée.

La Plate-forme est partie à la recherche d'une base de données répondant au format imposé et une vérification automatique et permettant une correction de l'adresse par les systèmes IT mais elle a dû constater qu'il n'y a pas d'alternative acceptable pour cette base de données AGS, l'obligeant à acheter la base de données à € 14 580 hors TVA, coûts uniques avec un coût d'upgrade annuel de € 2000 hors TVA.

La Plate-forme trouve cela disproportionné étant donné qu'il n'existe pas d'alternative et demande dès lors à l'IBPT d'avoir tout comme Belgacom un accès retail gratuit à cette base de données capitale.

Belgacom devrait en outre elle-même répondre au format standard car les OLO reçoivent régulièrement le message 'invalid address' en retour parce que les bases de données internes de Belgacom ne sont pas alignées à 100%.

[confidentiel]

L'Institut clôture cette discussion parce que la mise à la disposition gratuite de cette base de données perturberait le marché concurrentiel des bases de données de rues.

ACCESS TO THE OSS SYSTEM

Via le système OSS de Belgacom, la Plate-forme souhaiterait mieux suivre le statut de demandes spécifiques de manière à décharger le helpdesk et pour plus de clarté concernant les rendez-vous manqués. Cela pourrait se faire via une interface Internet automatisée où,

sur la base du CID/CLI, ou de la référence (Mobi-broba-adsl-xxx), les informations suivantes sont mises à la disposition:

- Full line details, CID / LP/ATM profile, VCI in case of Broba, Belgacom TieCable ref and position in case of Bruo.
- Status of line (+all relevant info for appointment date, SRD, due date, actual completion date), timestamp of XML.
- XML file name from Belgacom for all queries.
- Indication of reject reason.
- Provide last XML with contents sent for a particular request.

L'accès au OSS donnerait également un meilleur aperçu du statut du réseau et réduirait le nombre de trouble tickets ouverts.

Belgacom a des doutes étant donné que les développements demandés sont 'nice to have' mais n'apportent pas de réelle valeur ajoutée, faisant qu'il est disproportionné d'imposer ces demandes comme obligation à Belgacom.

L'Institut demande au secteur de formuler plus clairement sa demande et de l'argumenter. Le cas échéant, l'Institut soumettra ensuite à nouveau la demande à Belgacom.

THE INQUIRY TOOL

La Plate-forme demande un SLA concernant la disponibilité du LLU inquiry tool étant donné qu'il s'agit d'un outil indispensable pour vérifier la faisabilité technique d'une installation. Selon la Plate-forme, les SLA suivants sont nécessaires:

- availability of the tool: MTTR of 2 hours to have the site up and running again
- response time: the same response time as the web-based Inquiry Tool –at least, should be guaranteed

Belgacom trouve que la demande d'obtenir un SLA sur un tool gratuit n'est pas sérieuse. [confidentiel] Une telle demande n'est pas raisonnable selon Belgacom.

L'IBPT n'imposera pour l'instant pas d'obligations SLA pour cela mais surveillera le statut de ce tool.

ANNEX 9 – ADSL & SDSL VP SWITCHING - GUARANTEED POSITIONS & RELATED MIGRATIONS, CONCENTRATIONS AND PRICING RULES

5.	<p>Ce paragraphe n'est pas conforme aux principes SLA de l'Annex K – migrations.</p> <p>Néanmoins, tenant compte que les conditions applicables lors de migration ne sont pas les mêmes que hors migration, Belgacom préfère adapter le texte dans le sens suivant :</p> <p>"dans le cas de migration, le SLA s'applique suivant les modalités définies dans l'annexe K"</p> <p>L' IBPT marque son accord sur ce point.</p>
----	---

ANNEX K - MIGRATIONS

La Plate-forme se demande pourquoi l'Annex K concernant les migrations ne figure pas dans la proposition BROBA 2008.

L'Institut a décidé par le passé de prévoir une annexe migration commune pour BRUO et BROBA. Celle-ci est reprise dans BRUO comme annex K mais est également d'application pour BROBA.

Belgacom a introduit cet été une nouvelle proposition d'Annex K concernant laquelle un projet de décision sera lancé par l'IBPT lorsque toutes les informations des différents acteurs du marché auront été reçues.

Certaines remarques apparaissant dans la consultation préalable sur BROBA 2008 concernant cette Annex seront alors traitées dans ce projet de décision.

APPLICATION DE LA DECISION

La décision ci-dessus aborde des éléments devant être observés afin d'harmoniser l'offre de référence aux obligations réglementaires à respecter par Belgacom.

La présente décision a force contraignante pour Belgacom, conformément aux dispositions légales applicables. L'offre de référence BROBA sur la base de laquelle a été formulée la présente décision doit être adaptée intégralement aux remarques contenues dans la présente décision. L'Institut estime qu'un délai d'un mois est raisonnable pour apporter ces adaptations à l'offre de référence BROBA 2008.

Le texte BROBA publié par Belgacom mentionnera explicitement que celui-ci a été adapté à la présente décision et a été approuvé par l'IBPT ou, le cas échéant, que cette approbation n'a pas été donnée.

VOIES DE RECOURS

Conformément à la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des 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 dans un délai de soixante jours à compter de la notification de celle-ci. L'appel est formé 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie; 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe; 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause. Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité, les indications de l'article 1057 du code judiciaire.

M. VAN BELLINGHEN
Membre du Conseil

G. DENEFF
Membre du Conseil

C. RUTTEN
Membre du Conseil

E. VAN HEESVELDE
Président du Conseil