



B I P T

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

Référence:

**PROJET DE DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 29 MAI 2015
CONCERNANT
LA RÉVISION DE LA DÉCISION DU 10 DÉCEMBRE 2013
(BRXX 2012 UPDATE)**

VERSION PUBLIQUE

MODALITÉS DE RÉPONSE AU PRÉSENT DOCUMENT

Ce projet de décision est mis en consultation conformément aux articles 139 et 140 de la loi du 13 juin 2005 selon les modalités suivantes :

Délai de réponse : jusqu'au **26 juin 2015**

Modalité de réponse par e-mail : À : **consultation.sg@ibpt.be**

Objet : il contiendra au minimum la référence « **CONSULT-2015-B8 / 15-402** »

Personne de contact : Axel PALMAERS, Ingénieur-conseiller
+32 2 226 88 46 ; axel.palmaers@ibpt.be

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique à l'adresse indiquée. Il est demandé d'utiliser le « *Formulaire de couverture à joindre à la réponse à une consultation publique organisée par l'IBPT* » disponible à l'adresse suivante : <http://www.ibpt.be/public/files/fr/21126/formulaire-de-couverture-a-joindre-a-la-reponse.pdf>

L'IBPT souhaite également que les commentaires fassent référence aux paragraphes et/ou sections qu'ils concernent.

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION	3
2	PROCÉDURE	5
2.1	CONSULTATION NATIONALE – ÉTAPE FINALE.....	5
2.1.1	<i>La consultation nationale du XX/MM/YYYY</i>	5
2.2	CONSULTATIONS INSTITUTIONNELLES.....	6
2.2.1	<i>Consultation des régulateurs médias</i>	6
2.2.2	<i>Consultation européenne</i>	7
3	CADRE JURIDIQUE.....	9
4	OBJETS DU PROJET DE DÉCISION	11
4.1	CONDITIONS RELATIVES À L'ISLA REPAIR 4/6/8.....	11
4.2	CONDITIONS RELATIVES AU BASIC SLA REPAIR	12
4.3	SNA & RESTRICTIONS POUR DÉLAI CAUSÉ PAR UNE OBLIGATION EN DOMAINE PUBLIC DES INTERVENTIONS JOINTEURS.....	13
5	DÉCISION	16
6	VOIES DE RECOURS.....	17
ANNEXE A.	MODIFICATIONS DE LA DÉCISION BRXX 2012	18
A.1.	CONDITIONS RELATIVES À L'ISLA REPAIR 4/6/8.....	18
A.2.	CONDITIONS RELATIVES AU BASIC SLA REPAIR	19
A.3.	SNA & RESTRICTIONS POUR DÉLAI CAUSÉ PAR UNE OBLIGATION EN DOMAINE PUBLIC DES INTERVENTIONS JOINTEURS.....	20
ANNEXE B.	SIGLES ET ABBREVIATIONS	23

1 INTRODUCTION

1. Le 10 décembre 2013, le Conseil de l'IBPT a adopté sa « décision concernant la révision des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 (BRxx 2012) [Incl. Projet Remapping] », ci-après la « décision BRxx 2012 ».
2. Le 17 février 2014, Proximus a introduit un recours devant la Cour d'Appel de Bruxelles. Elle attaquait notamment les points suivants de la décision BRxx 2012 :
 - 2.1. Les obligations imposées à l'égard des *Small Network Adaptations*
 - ✓ l'obligation visant à compléter les rapports de données brutes avec la date de réception des plans¹ ;
 - ✓ l'obligation d'adapter le SLA *Total Provisioning Timer*² ;
 - ✓ l'obligation visant à compléter les rapports e-TIC³ ;
 - 2.2. Le mécanisme de compensation au niveau individuel (c'est-à-dire par opérateur alternatif)⁴
 - 2.3. Les obligations imposées à l'égard de l'ISLA Repair 4/6/8
 - ✓ Les obligations visant à modifier les objectifs de niveau de service (SLO)⁵ et le niveau des compensations⁶ ;
 - 2.4. Les obligations imposées à l'égard du Basic SLA Repair
 - ✓ L'obligation visant à modifier les objectifs de niveau de service (SLO)⁷ ;

¹ Décision du 10 décembre 2013, §279 et §291

² Idem, §283 et §289

³ Idem, §276 et §290

⁴ Idem, section 8.3 « Applicabilité des compensations OLO par OLO et erreur statistique »

⁵ Idem, §251

⁶ Idem, §253

⁷ Idem, §265

- 2.5. Les obligations imposées à l'égard des défauts de ligne consécutifs à une installation récente (*Non First Time Right* – NFTR)
- ✓ L'obligation visant à modifier les objectifs de niveau de service (SLO)⁸.
- 2.6. Le gel temporaire de la redevance pour visite inutile du technicien chez le client final⁹
3. Suite aux éléments avancés par Proximus dans ses conclusions dans le cadre de ce recours, l'IBPT a accepté de revoir sa position sur les obligations imposées à l'égard :
- des Small Network Adaptations,
 - de l'ISLA Repair 4/6/8,
 - et du Basic SLA Repair.

Les modifications relatives à ces obligations font l'objet du présent projet de décision. L'IBPT a également indiqué que la révision des redevances *one-time-fees* était prévue dans son plan opérationnel de 2015.

4. Sans préjudice des conséquences d'une annulation éventuelle de la décision de la CRC du 18 décembre 2014 portant réfection et correction de la décision de la CRC du 1er juillet 2011 sur l'analyse des marchés à large bande, si une telle annulation était décidée en dernier ressort par les juridictions compétentes, Proximus a accepté d'abandonner toutes poursuites dans ce recours à l'exception des deux obligations suivantes :
- Le mécanisme de compensation au niveau individuel (par opérateur alternatif)
 - La modification des objectifs de niveaux de service afférants aux défauts de ligne consécutifs à une installation récente (*Non First Time Right* – NFTR)

Ces deux obligations ne font pas l'objet de la présente décision.

⁸ Idem, §376

⁹ Idem, section 9.3 « Redevance pour visite inutile du technicien chez le client final »

2 PROCÉDURE

2.1 CONSULTATION NATIONALE – ÉTAPE FINALE

2.1.1 La consultation nationale du XX/MM/YYYY

Introduction

5. Le présent projet de décision est à présent soumis au commentaire du secteur.

Base légale

6. La consultation nationale est basée sur l'article 6 de la Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (ci-après la « Directive Cadre ») :

Sauf dans les cas relevant de l'article 7, paragraphe 9, de l'article 20 ou de l'article 21, les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales, lorsqu'elles ont l'intention, en application de la présente directive ou des directives particulières, de prendre des mesures, ou entendent prévoir des restrictions conformément à l'article 9, paragraphes 3 et 4, ayant des incidences importantes sur le marché pertinent, donnent aux parties intéressées la possibilité de présenter leurs observations sur le projet de mesures dans un délai raisonnable. [...]

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

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

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

« Art. 140. Pour autant qu'un projet de décision de l'Institut soit susceptible d'avoir des incidences importantes sur un marché pertinent, l'Institut organise une consultation publique préalable d'une durée

maximale de deux mois, dans le respect des règles de confidentialité des données d'entreprise.

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

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

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

Résultats de la consultation

8. [à compléter après consultation nationale]

2.2 CONSULTATIONS INSTITUTIONNELLES

2.2.1 Consultation des régulateurs médias

9. Après la consultation nationale et compte tenu des réactions qu'elle a suscitées, l'IBPT adaptera, si cela s'avère nécessaire, le projet de décision et le transmettra aux régulateurs médias communautaires conformément à l'article 3, alinéa 1er, de l'accord de coopération du 17 novembre 2006¹⁰ :

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

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

¹⁰ Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'Etat fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, *M.B.*, 28 décembre 2006, p. 75371 ; également disponible sur www.ibpt.be.

du projet de décision. Cette demande d'envoi immédiat à la CRC est motivée.

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

Au-delà des délais prévus aux alinéas 2 et 3, le projet de décision est présumé, sauf preuve contraire, ne pas porter atteinte aux compétences des autres autorités de régulation. »

Résultats des consultations des régulateurs médias

10. [à compléter après consultation des régulateurs médias]

2.2.2 Consultation européenne

11. Après la consultation des régulateurs médias, l'IBPT adaptera si nécessaire le projet de décision et le transmettra à la Commission européenne, à l'ORECE et aux autorités réglementaires nationales (ARN) des autres Etats membres conformément à l'article 7 de la Directive Cadre :

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

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

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

elle met à disposition de la Commission, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales des autres États membres, simultanément, le projet de mesure ainsi que les motifs sur lesquels la mesure est fondée, conformément à l'article 5, paragraphe 3, et en informe la Commission, l'ORECE et les autres autorités réglementaires nationales. Les autorités réglementaires nationales, l'ORECE et la Commission ne peuvent adresser des observations à l'autorité réglementaire nationale

concernée que dans un délai d'un mois. Le délai d'un mois ne peut pas être prolongé. »

12. L'article 141 de la loi du 13 juin 2005 stipule que la Commission européenne doit être consultée comme suit:

« Art. 141. §1er. Pour autant qu'un projet de décision de l'Institut puisse avoir des incidences sur les échanges entre les États membres et qu'il tende à:

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

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

§ 2. L'Institut tient compte le plus possible des observations qui lui sont adressées dans le mois de la notification du projet de décision par la Commission européenne, l'ORECE et les autorités réglementaires nationales des États membres. »

[Résultats des consultations européennes](#)

13. [à compléter après consultation européenne]

3 CADRE JURIDIQUE

14. La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit que les opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché peuvent se voir imposer (entre autres), des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation sur les coûts et de transparence¹¹ au terme de l'analyse de ce marché.
15. La décision du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande a imposé l'ensemble de ces mesures à Proximus. Cette décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) a été prise sur la base de l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006.¹² En vertu de l'article 6 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006¹³, l'IBPT est responsable de l'exécution de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande.
16. La décision du 1^{er} juillet 2011 précitée a été annulée par la Cour d'appel de Bruxelles par arrêt du 3 décembre 2014, pour deux raisons :
 - une motivation insuffisante concernant la proportionnalité de la régulation imposée à Proximus au regard de ce qui pourrait, le cas échéant, être imposé aux câblo-opérateurs en lien avec les services d'accès à Internet à haut débit qu'ils fournissent en concurrence avec Proximus sur le marché de détail ; et
 - une motivation imprécise quant à la portée, en l'occurrence limitée aux offres multiplay, de l'obligation d'accès aux fonctionnalités multicast imposée à Proximus.

¹¹ Art. 58-59 et 62 de loi du 13 juin 2005.

¹² Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'Etat fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, *M.B.* 28 décembre 2006, 75371.

¹³ « L'autorité de régulation qui avait soumis le projet de décision est responsable de l'exécution de la décision de la CRC. Cette autorité de régulation informe les autres autorités de régulation énumérées à l'article 2, 2°, du présent accord de coopération des mesures prises en exécution de la décision de la CRC. »

La Cour d'appel a invité la CRC à corriger la décision du 1^{er} juillet 2011 en adaptant ou complétant certains de ses motifs, conformément au dispositif de l'arrêt de la Cour d'appel.

17. A la suite de l'arrêt du 3 décembre 2014 précité, la CRC a adopté, le 18 décembre 2014, une décision portant réfection et correction de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 sur l'analyse des marchés à large bande. Cette décision apporte le complément de motivation, les modifications et les précisions demandés par la Cour d'appel et reprend pour le surplus entièrement la décision du 1^{er} juillet 2011. Cette décision rétroagit au 1^{er} août 2011.
18. Proximus a introduit le 3 février 2015 un recours en annulation contre la décision de la CRC du 18 décembre 2014. Ce litige est pendant devant la Cour d'appel de Bruxelles au moment où le présent projet de décision est soumis à consultation.
19. Le présent projet de décision a pour objet de modifier la décision BRxx 2012 citée en introduction, laquelle a été adoptée en exécution de la décision des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande. La décision de réfection et de correction du 18 décembre 2014 n'a à cet égard pas modifié en leur substance les dispositions de la décision du 1^{er} juillet 2011 qui concernaient le cadre de l'excellence opérationnelle, celui-ci n'ayant pas été remis en question par l'arrêt de la Cour d'appel du 3 décembre 2014.

4 OBJETS DU PROJET DE DÉCISION

4.1 CONDITIONS RELATIVES À L'ISLA REPAIR 4/6/8

Problématique

20. Dans sa décision BRxx 2012, l'IBPT a imposé à Proximus les objectifs de niveau de service *ISLA repair* suivants¹⁴ :

	Repair timer / Service Level Objective
Repair timer for Broba II end user line (to be respected by Belgacom)	4 hours (85% of the trouble tickets resolved)
	8 hours (95% of the trouble tickets resolved)
	24 hours (99% of the trouble tickets resolved)

Figure 1. Extrait de la décision BRxx 2012, paragraphe 251

L'IBPT a également imposé à Proximus de remplacer les compensations prévues par une compensation fixe égale à 50% de la redevance de location de ligne, et une compensation variable égale à 25% de la redevance de location de la ligne par unité entière d'heure supplémentaire au-delà de l'objectif.

21. Dans le cadre de son recours contre la décision BRxx 2012, Proximus s'oppose aux nouvelles valeurs des objectifs de niveaux de services telles qu'adaptées par l'IBPT, et particulièrement les objectifs de 4h/85% et de 24h/99%. Proximus s'oppose également à la révision des niveaux de compensation.

Analyse de l'IBPT

22. Durant les conclusions relatives au recours pendant, Proximus a indiqué qu'elle ne pouvait atteindre l'objectif de 24h/99% tel que défini par l'IBPT. Elle a indiqué être prête à maintenir les autres objectifs ainsi que le niveau des compensations imposés si une modification de l'objectif 24h/99% pouvait être envisagée et qu'une révision des redevances uniques (*one-time-fees*) était réalisée par l'IBPT.
23. Suite aux divers échanges qu'il a eu avec Proximus, l'IBPT a accepté de revoir l'objectif de 24h/99% et de le fixer à 48h/98%. L'IBPT a également indiqué que la révision des redevances *one-time-fees* était prévue dans son plan opérationnel de 2015.

¹⁴ Décision BRxx 2012, section 8.5

Décision de l'IBPT

24. L'IBPT accepte de modifier l'objectif de 24h/99% et de le remplacer par un objectif de 48h/98%. Les autres objectifs ainsi que le niveau des compensations sont maintenus.

Les objectifs sont donc désormais fixés comme suit :

	Repair timer / Service Level Objective
Repair timer for Broba II end user line (to be respected by Proximus)	4 hours (85% of the trouble tickets resolved)
	8 hours (95% of the trouble tickets resolved)
	48 hours (98% of the trouble tickets resolved)

25. Les modifications apportées aux paragraphes de la décision BRxx 2012 sont repris à l'Annexe A.

4.2 CONDITIONS RELATIVES AU BASIC SLA REPAIR

Problématique

26. Dans sa décision BRxx 2012, l'IBPT a imposé à Proximus les objectifs de niveau de service *Basic SLA Repair* suivants¹⁵ :

90% des tickets repair seront résolus avant la fin du second demi-jour ouvrable suivant la notification de l'incident

98% des tickets repair seront résolus avant la fin du quatrième demi-jour ouvrable suivant la notification de l'incident

27. Dans le cadre de son recours contre la décision BRxx 2012, Proximus s'oppose au nouvel objectif introduit par l'IBPT visant 98% des réparations dans un délai de 4 demi jours ouvrables (*Half Working Day* - HD).

Analyse de l'IBPT

28. Durant les conclusions relatives au recours pendant, Proximus a indiqué qu'elle ne pouvait atteindre l'objectif de 4HD/98% tel que défini par l'IBPT.

¹⁵ Idem, section 8.6

29. Suite aux divers échanges qu'il a eu avec Proximus, l'IBPT a accepté de revoir l'objectif de 4HD/98% et de le fixer à 4HD/95%.

Décision de l'IBPT

30. L'IBPT accepte de modifier l'objectif de 4HD/98% et de le remplacer par un objectif de 4HD/95%. Les autres objectifs ainsi que le niveau des compensations sont maintenus.

Les objectifs sont donc désormais fixés comme suit :

90% des tickets repair seront résolus avant la fin du second demi-jour ouvrable suivant la notification de l'incident

95% des tickets repair seront résolus avant la fin du quatrième demi-jour ouvrable suivant la notification de l'incident

31. Les modifications apportées aux paragraphes de la décision BRxx 2012 sont repris à l'Annexe A.

4.3 SNA & RESTRICTIONS POUR DÉLAI CAUSÉ PAR UNE OBLIGATION EN DOMAINE PUBLIC DES INTERVENTIONS JOINTEURS

Problématique

32. Dans sa décision BRxx 2012, l'IBPT a imposé à Proximus ce qui suit en matière de SNA¹⁶ :
- Des objectifs de niveaux de service pour les SNAs réalisés dans le cadre *Open Calendar*¹⁷ ;
 - Une obligation visant à compléter les rapports e-TIC ;
 - Une obligation visant à compléter les rapports KPI bimestriels et les rapports de données brutes avec diverses informations ;
 - L'application des compensations pour *Appointment Not Kept* et *Due Date Not Respected* également dans le cas d'installations avec SNA ;
 - L'application des nouveaux objectifs et compensations également dans le cadre du système de commande MTS (traduit par une obligation d'adapter le SLA *Total Provisioning Timer*) ;

¹⁶ Idem, section 8.7

¹⁷ Idem, §274. SLA "Slot Availability after SNA detection" fixé à 20 WD (80%), 29 WD (95%), 39 WD (99%).

- L'introduction de nouveaux objectifs en cas d'intervention jointeurs dans le cadre du processus *repair*.
33. Dans le cadre de son recours contre la décision BRxx 2012, Proximus a demandé le retrait des obligations suivantes :
- l'obligation visant à compléter les rapports de données brutes avec la date de réception des plans¹⁸ ;
 - l'obligation d'adapter le SLA *Total Provisioning Timer*¹⁹ pour les installations avec SNA ;
 - l'obligation visant à compléter les rapports e-TIC²⁰ ;

Analyse

34. Proximus a formulé des observations complémentaires lors des conclusions du recours.

Concernant la date de réception des plans

35. La date de réception des plans est une information difficile à collecter pour plusieurs raisons. Notamment, le processus actuel ne permet pas d'identifier la date de façon automatisée (p.ex. cas de plans reçus lors d'une intervention passée). En outre, les plans sont réceptionnés par les sous-traitants en charge des interventions jointeurs et non par Proximus. Un protocole complémentaire d'échange d'informations avec les sous-traitants devrait être mis en place.
36. La mesure visant collecter la date de réception des plans nécessiterait donc des développements IT importants. L'IBPT accepte donc que cette obligation soit retirée.

Objectifs SNA dans le cadre du système MTS (SLA Total Provisioning Timer)

37. La comptabilisation, à travers le SLA *Total Provisioning Timer* dans le système MTS, des nouveaux objectifs (SLO) pour l'exécution des SNA, nécessite des développements IT complémentaires.

¹⁸ Idem, §279 et §291

¹⁹ Idem, §283 et §289

²⁰ Idem, §276 et §290

38. Le projet *Open Calendar* a été lancé en 2010 et est depuis lors utilisé par de plus en plus d'opérateurs alternatifs.
39. Le 25 octobre 2012, Proximus a annoncé aux opérateurs alternatifs son intention de développer une nouvelle interface de commande baptisée MSO (*multi-service ordering*).

Le 19 mars 2014, Proximus a notifié à l'IBPT son intention de mettre hors service l'interface de commande MTS dès la fin de l'année 2016.

L'IBPT ne s'est pas opposé au retrait de ce système pour autant que les opérateurs alternatifs soient en mesure de participer à la définition du champ d'application du nouveau système MSO.

Des sessions techniques ont été mises en place dans le cadre du groupe de travail opérationnel (OWG).

40. Un planning de mise en production du projet MSO a été déterminé et notifié aux opérateurs alternatifs lors des sessions techniques.
41. Etant donné les éléments repris ci-avant, l'IBPT accepte que la garantie en termes de délais d'exécution des SNA dans le cadre du système MTS soit réalisée dans le cadre d'un régime du meilleur effort. Cette garantie sera traduite par un objectif indicatif unique à 20 jours ouvrables et il sera décrit dans l'offre de référence comme suit :

"If a SNA is required, then it will be planned between Proximus and Beneficiary within 20 working days as from receipt of the end-user line order. This last timing is indicative on a best effort basis".

Concernant l'extension des rapports e-TIC

42. La décision menant à détecter un SNA lors de l'intervention du technicien ne relève généralement pas de la décision de ce dernier, mais plutôt d'une décision *a posteriori* d'une équipe *back-office*. Le technicien clôture son intervention puisqu'il constate ne pas être en mesure de réaliser les tâches assignées sans nécessairement savoir qu'un SNA doit être réalisé.
43. Le technicien n'est donc pas toujours en mesure de notifier les raisons menant à la réalisation d'un SNA dans le rapport e-TIC. L'IBPT accepte pour cette raison de

retirer l'obligation de compléter les rapports e-TIC avec les raisons justifiant un SNA.

Décision de l'IBPT

44. L'IBPT modifie sa décision du 10 décembre 2013 (décision BRxx 2012) comme suit.
 - 44.1. L'IBPT supprime l'obligation de délivrer la date de réception des plans dans les rapports de données brutes.
 - 44.2. L'IBPT supprime l'obligation relative à l'extension du rapport e-TIC dans le cas de la découverte d'un SNA lors de l'intervention du technicien.
 - 44.3. L'IBPT accepte que l'exécution des SNA dans le cadre du système MTS soit réalisée sur une base du meilleur effort. L'IBPT supprime l'obligation de compensation y afférente.
45. Les modifications apportées aux paragraphes de la décision BRxx 2012 sont repris à l'Annexe A.

5 DÉCISION

46. Proximus doit mettre en œuvre la présente décision 1 mois après sa publication sur le site Internet de l'IBPT.
47. L'IBPT demande à Proximus, conformément à l'article 59, §6, alinéa 4, de la loi du 13 juin 2005, de lui fournir la version adaptée de son offre de référence 1 mois après la publication de la présente décision. L'IBPT contrôlera la conformité de cette version amendée, préalablement à sa publication.

6 VOIES DE RECOURS

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

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Jack Hamande
Président du Conseil

ANNEXE A. MODIFICATIONS DE LA DÉCISION BRXX 2012

50. La présente annexe reprend l'ensemble des modifications que l'IBPT effectue à l'égard de sa décision du 10 décembre 2013 concernant la révision des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 (BRxx 2012) [Incl. Projet Remapping].

A.1. CONDITIONS RELATIVES À L'ISLA REPAIR 4/6/8

51. La section « Décision de l'IBPT » est adaptée comme suit :

251. L'IBPT demande à [Proximus] d'adapter les sections Trouble Ticket resolution timer des annexes Improved SLA Repair des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 de la manière suivante :

	<i>Repair timer / Service Level Objective</i>
<i>Repair timer for Broba II end user line (to be respected by [Proximus])</i>	<i>4 hours (85% of the trouble tickets resolved)</i>
	<i>8 hours (95% of the trouble tickets resolved)</i>
	<i>24 48 hours (99% 98% of the trouble tickets resolved)</i>

252. L'IBPT demande à [Proximus] d'adapter les KPIs de façon cohérente avec la nouvelle définition de l'ISLA repair.

253. L'IBPT demande à [Proximus] d'adapter la section « Repair End User Line Timer Escalations (ISLA for Repair) » du chapitre « Compensations » de l'annexe « Pricing, Billing & Compensations » des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 de la manière suivante : L'IBPT renvoie le lecteur à la section 8.2 pour plus de détails sur la détermination des interventions donnant droit à une compensation et sur le calcul du montant des compensations.

1. Le bénéficiaire peut réclamer, pour toute intervention en réparation donnant droit à une compensation, une

compensation forfaitaire égale à 50% de la redevance de location de la ligne.

2. Le bénéficiaire peut réclamer, en complément à la compensation forfaitaire, et ce pour chaque objectif, une compensation égale à 25% de la redevance de location de la ligne par unité entière d'heure supplémentaire au-delà de l'objectif.

52. La section « Analyse de l'IBPT » est adaptée comme suit :

52.1. Le paragraphe 238 est supprimé et remplacé par le texte suivant :

238. Selon les informations fournies par Proximus le 20 juin 2013 (voir Figure 9), la fixation d'un objectif complémentaire de clôture des ordres dans les 48 heures, avec une tolérance de 98%, est raisonnable.

52.2. Le paragraphe 239 est supprimé et remplacé par le texte suivant :

239. Sur la base des éléments fournis ci-avant, l'IBPT définit donc l'ISLA repair comme suit :

85% des ordres de réparation sont clôturés dans les 4 heures

95% des ordres de réparation sont clôturés dans les 8 heures

98% des ordres de réparation sont clôturés dans les 48 heures

52.3. Le paragraphe 243 est supprimé et remplacé par le texte suivant :

243. Tout d'abord, le régime de compensation a été établi par Proximus sur la base d'objectifs fixés à 4h, 6h et 8h or la présente décision définit de nouveaux objectifs à 4h, 8h et 48h.

A.2. CONDITIONS RELATIVES AU BASIC SLA REPAIR

53. La section « Décision de l'IBPT » est adaptée comme suit :

265. L'IBPT adapte les objectifs du Basic SLA Repair comme suit :

a. 90% des tickets repair seront résolus avant la fin du second demi-jour ouvrable suivant la notification de l'incident.

b. ~~98%~~ 95% des tickets repair seront résolus avant la fin du quatrième demi-jour ouvrable suivant la notification de l'incident.

266. La compensation prévue dans les offres de référence à l'égard du Basic SLA Repair s'applique pour ces deux objectifs.

54. La section « Analyse de l'IBPT » est adaptée comme suit :

54.1. Le paragraphe 264 est supprimé et remplacé par le texte suivant :

Sur la base des données fournies par Proximus le 20 juin 2013, l'IBPT estime raisonnable de fixer un objectif complémentaire comme suit :

95% des tickets repair seront résolus avant la fin du 4e demi-jour ouvrable suivant la notification de l'incident.

A.3. SNA & RESTRICTIONS POUR DÉLAI CAUSÉ PAR UNE OBLIGATION EN DOMAINE PUBLIC DES INTERVENTIONS JOINTEURS

55. La section « Décision de l'IBPT » est adaptée comme suit :

287. Vu les nouveaux développements concernant les SNA et les obligations y afférentes pour [Proximus], l'IBPT abroge la section 8.12 « SNA » de sa décision du 11 août 2011.

288. L'IBPT demande à [Proximus] d'adapter les paragraphes des annexes SLAs des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 conformément à sa proposition présentée au paragraphe 274.a. Les annexes SLAs distingueront les garanties de service pour les SNAs dans le cadre du processus provisioning et les SNAs dans le cadre du processus de repair. ~~L'IBPT demande également à [Proximus] d'adapter le SLA Total Provisioning Timer dans le cadre des interventions avec SNA conformément au paragraphe 283.~~

289. Dans le cadre des commandes réalisées à travers le système Open Calendar, les compensations prévues dans les SLAs Appointment Kept et Due Date Respected restent applicables. ~~Dans le cadre des commandes réalisées à travers le système MTS, la compensation prévue pour les~~

~~interventions classiques est également applicable pour les interventions jointeurs. Néanmoins dans le cas présent, cette compensation est applicable pour les deux objectifs fixés à 80% et 95%. Enfin, l'IBPT demande également à [Proximus] de faire une proposition de mise en œuvre dans le cadre du processus de repair de la compensation pour non respect des objectifs visés à l'égard des interventions nécessitant un SNA.~~

~~290. L'IBPT demande à [Proximus] de s'assurer que les opérateurs alternatifs disposent dans les rapports e-TIC des informations leur permettant de déterminer les raisons pour lesquelles un SNA a été détecté lors de l'installation.~~

290. Dans le cadre des commandes réalisées via le système MTS, l'IBPT accepte que les modalités relatives aux SNA soient formulées comme suit dans le cadre du système MTS :

"If a SNA is required, then it will be planned between [Proximus] and Beneficiary within 20 working days as from receipt of the end-user line order. This last timing is indicative on a best effort basis"

291. L'IBPT demande à [Proximus] de compléter ses rapports KPIs et ses rapports de données brutes conformément à la description présentée au paragraphe 279.

56. La section « Analyse de l'IBPT » est adaptée comme suit :

56.1. Le paragraphe 279.c. sera adapté dans le sens suivant :

279. Afin d'assurer le contrôle par l'IBPT de la performance de [Proximus], et permettre également aux opérateurs alternatif d'évaluer la qualité du service qui leur est délivrée, l'IBPT estime que [Proximus] doit compléter ses rapports KPIs et ses rapports de données brutes tels qu'imposés par la décision CRC du 1er juillet 2011 avec les informations suivantes :

[...]

c. Pour les rapports de données brutes à destination de l'IBPT et des opérateurs alternatifs, pour chaque ordre de commande nécessitant un SNA.

- *Date de détection du SNA*
- *Date de réception des plans*
- *Date d'exécution du SNA*

56.2. Le paragraphe 276 sera adapté dans le sens suivant :

276. [Proximus] précise dans son courrier du 28 mai 2013 que les raisons pour lesquelles un SNA a été détecté lors de l'installation sont déjà précisées dans le rapport e-TIC⁷². Néanmoins, malgré les améliorations réalisées sur ce rapport dans le cadre du projet remapping, les commentaires des techniciens, à l'égard des causes menant à un SNA, ne sont pas structurés. L'IBPT estime donc que [Proximus] doit s'assurer que les techniciens fournissent aux opérateurs alternatifs un commentaire précis et structuré sur les raisons ayant mené à la détection d'un SNA.

56.3. Le paragraphe 283 est supprimé et remplacé par le texte suivant :

283. Sur la base des informations fournies par Proximus, l'IBPT estime qu'il est raisonnable que les SNA réalisés dans le cadre du système MTS ne soient pas soumis à une garantie de service. L'IBPT estime néanmoins que le délai de 20 jours ouvrables doit rester un objectif indicatif dans le chef de Proximus. L'IBPT accepte par conséquent que les modalités relatives aux SNA dans le cadre du système MTS soient formulées comme suit :

"If a SNA is required, then it will be planned between Proximus and Beneficiary within 20 working days as from receipt of the end-user line order. This last timing is indicative on a best effort basis"

56.4. Le paragraphe 284 est complètement supprimé.

ANNEXE B. SIGLES ET ABBREVIATIONS

A	
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
ASAM	ATM Subscriber Access Multiplexer (<i>ATM DSL Access Mutliplexer</i>)
ATM	Asynchronous Transfer Mode
B	
B2B	Business-to-Business
B2C	Business-to-Consumer
BAS / BRAS	Broadband (Remote) Access Server
BBN	Backbone Network
BROBA	Proximus Reference Offer Bitstream Access
BROTSoLL	Proximus Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines
BRUO	Proximus Reference Unbundling Offer
BRxx	BRUO, BROBA, WBA VDSL2
BW	Bandwidth
C	
CBR	Constant Bit Rate (ATM)
CPE	Customer Premises Equipment (souvent appelé <i>modem</i>)
CSA	Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (<i>régulateur de l'audiovisuel de la Communauté française de Belgique</i>)
D	
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol
DSL	Digital Subscriber Line
DSLAM	Digital Subscriber Line Access Multiplexer
DWDM	Dense Wavelength Division Multiplexing
DN	Dial Number (<i>numéro de téléphone</i>)
E	
E2E	End-to-End
ERG	European Regulators Group
ETH	Ethernet
ETSI	European Telecommunications Standard Institute
F	
FAC	Fixed Access Carriers (organisatie)
FTTB	Fibre To The Building
FTTC	Fibre To The Curb / Cabinet
FTTH	Fiber To The Home
FTTN	Fiber To The Node
G	

GE	Gigabit Ethernet
GRE	Groupe des Régulateurs Européens (ERG)

I

IEEE	Institute of Electrical and Electronics Engineers
IP	Internet Protocol
IRG	Independent Regulators Group
ISAM	Intelligent Services Access Manager
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISP	Internet Service Provider
ITU	International Telecommunication Union

K

Kbps	kilobits per second
KVD	Kabelverdeler / Cabine de rue

L

LAN	Local Area Network
LDC	Local Distribution Center
LEX	Local EXchange <i>(bâtiment Proximus dans lequel s'effectue l'interconnexion entre le réseau local et le réseau cœur BBN)</i>
LL	Leased Line
LLU	Local Loop Unbundling <i>(dégrouper de la boucle locale)</i>

M

MAC	Media Access Control
Mbps	Megabits per second
MDF	Main Distribution Frame <i>(réparatiteur localisé dans le LEX sur lequel se termine la boucle locale)</i>
MPLS	Multi-Protocol Label Switching <i>(protocole réseau par commutation de packet utilisé généralement sur les réseaux Ethernet/IP)</i>

N

NGA	Next Generation Access
NGN	Next Generation Network
NTP	Network Termination Point <i>(réfère généralement à la prise Proximus installée chez le client final)</i>

O

OAM	Operations, Administration, and Maintenance
ODF	Optical Distribution Frame
OLO	Other Licensed Operator <i>(opérateur alternatif)</i>
OSS	Operational Support System

P

PCR	Peak Cell Rate
P2P	Point-to-Point Telecommunication

POI	Point of Interconnection
PON	Passive Optical Network
PoP	Point of Presence
POTS	Plain Old Telephone Network
PPP	Point-to-Point Protocol
PSTN	Public Switched Telephone Network
PTP	Point to Point Network

R

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

S

SC	Street Cabinet (KVD)
SCR	Sustainable Cell Rate
SDH	Synchronous Digital Hierarchy
SDSL	Symmetric DSL
SELT	Single-Ended Line Testing for DSL lines
SLU / SLLU	Sub-Loop (Local) unbundling
SP	Shared Pair <i>(type de connexion BRUO. L'opérateur alternatif exploite la bande de fréquence supérieure pour le service de données et Proximus exploite la bande de fréquence inférieure pour le service voix)</i>
STM	Synchronous Transport Module (ATM)

U

UBR	Unspecified Bit Rate
UIT	Union internationale des télécommunications

V

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

W

WAN	Wide Area Network
WBA	Wholesale Broadband Access
WDM	Wavelength Division Multiplexing
WLR	Wholesale Line Rental

X

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