

**Complément concernant l'Avis de l'IBPT  
concernant l'offre de référence de Belgacom pour l'accès dégroupé à la  
boucle locale (version 2002), ayant été approuvé par le Ministre des  
télécommunications le 12.12.2001.**

**Ce présent complément concerne la mise en application d'Improved Service  
Level Agreements.**

**Approuvé par le Ministre le 26 novembre 2002.**

## **1. Introduction**

1.1. Du cadre à considérer :

Le texte ci-après doit être considéré comme un complément à l'Avis de l'IBPT concernant l'offre de référence de Belgacom pour l'accès dégroupé à la boucle locale (version 2002) approuvé par le Ministre des télécommunications le 12.12.2001.

Il fait intégralement partie de cet avis.

Il apporte des précisions concernant l'exécution de certains aspects annoncés, ainsi que des précisions et des modulations à certains aspects de cet Avis.

1.2. Des aspects légaux et réglementaires :

L'article 3.1. du Règlement (CE) N° 2887/2000 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale stipule qu'il incombe à Belgacom de mettre à jour régulièrement son offre de référence.

L'article 4.2.a) du Règlement permet à l'IBPT d'imposer des modifications de l'offre de référence, lorsque ces modifications sont justifiées.

L'article 4.3 du Règlement permet à l'IBPT d'intervenir de sa propre initiative, lorsque cela se justifie, pour assurer la non-discrimination, une concurrence équitable ainsi que l'efficacité économique et le plus grand bénéfice pour les utilisateurs.

## **2. Mise en application d'une notion d'"Improved Service Level Agreement".**

2.1. De l'origine et de la motivation d'opportunité :

En application du point 3.2. du chapitre 13 de l'avis de l'IBPT concernant l'offre BRUO 2002, approuvé par le Ministre en date du 12 décembre 2001, une notion de "Premium SLA<sup>1</sup>" est mentionnée.

Dans le cadre de ce texte, l'Institut a été informé de démarches opérées vis à vis de Belgacom de la part de certains bénéficiaires signataires de BRUO 2002 en vue de négocier un SLA premium. Certains de ces bénéficiaires se sont adressés à l'Institut en vue d'en informer l'Institut et en vue de dégager un mode de discussion trilatérale avec Belgacom. Ceci a été l'occasion pour l'Institut pour engager des discussions exploratoires avec Belgacom. Par après, l'Institut a reçu un courrier de la Platform Telecom operators and Service providers demandant formellement l'intervention de l'Institut en vue de la définition d'une offre régulée en matière de premium SLA en vue d'assurer une non-discrimination et une concurrence équitable. Ceci a été le point de départ de discussions et négociations bilatérales intenses et détaillées entre Belgacom et l'Institut en vue de

---

<sup>1</sup> Service level agreement

définir une telle offre, correspondant manifestement à une demande pressante du marché<sup>2</sup>.

Suite à ces négociations, Belgacom a présenté à l'Institut, en date du 06 novembre 2002 des projets de documents finalisés qui représentent le résultat accepté, du chef de Belgacom, des négociations avec l'Institut et la dernière proposition de Belgacom. Ces documents font l'objet du présent complément d'avis en vue de les approuver formellement ou, le cas échéant, d'en imposer les modifications que l'Institut estime indispensable, dans le cadre BRUO 2002.

Il est sans doute important de préciser que la notion de premium Service Level agreement reste inchangée par rapport à la situation existante. Le point 3.2. du chapitre 13 de l'avis de l'IBPT concernant l'offre BRUO 2002, approuvé par le Ministre en date du 12 décembre 2001 reste donc intégralement d'application. Ce dont il est question dans le présent complément d'avis concerne une notion de "premium" Service Level agreement régulé, que l'Institut a trouvé opportun de nommer "Improved" Service Level agreement ("ISLA") pour ne permettre aucune confusion avec la notion définie au point 3.2. du chapitre 13 de l'avis de l'IBPT concernant l'offre BRUO 2002, approuvé par le Ministre en date du 12 décembre 2001. Ceci signifie donc que l' "Improved" Service Level agreement est l'objet ici d'une réponse de l'Institut face à une demande globale et pressante du marché. La notion de "premium" Service Level agreement n'est pas définie dans le cadre d'une telle demande globale mais dans le cadre d'une demande individuelle d'un bénéficiaire ayant signé un contrat BRUO qui continue donc à voir le droit d'exiger de Belgacom l'application du point 3.2. du chapitre 13 de l'avis de l'IBPT concernant l'offre BRUO 2002, approuvé par le Ministre en date du 12 décembre 2001.

## 2.2. Des documents concernés :

Les documents cités au point 2.1. ci-dessus, et concernés par le présent complément d'avis sont :

- a. "Amendment to the Raw Copper/Shared Pair Agreement between \*\*\*/\*\*\* and Belgacom" (version du 05 novembre 2002)
- b. "Raw Copper Improved Service Level Agreement (version 1.4. du 06 novembre 2002)
- c. "Shared Pair Improved Service Level Agreement : Addendum to the Planning and Operations Manual for Shared Pair" (version 1.4. du 06 novembre 2002)
- d. "Rush Provisionning Service : Addendum to the Planning and Operations Manual for Raw Copper and Shared Pair" (version 1.0. du 11 octobre 2002)

---

<sup>2</sup> Il est d'ailleurs incontestable qu'un SLA est un élément particulièrement important pour un client, à tel point même qu'il peut être admis que le SLA d'un service est au moins tout aussi déterminant pour le client que le prix du service en question. La possibilité de pouvoir offrir un SLA avantageux doit par conséquent être considérée comme une condition nécessaire pour permettre une concurrence réelle.

2.3. Des précisions, corrections et modulations quant au document "Amendment to the Raw Copper/Shared Pair Agreement between \*\*\*/\*\*\* and Belgacom" (version du 05 novembre 2002)

Ce document ne fait l'objet d'aucune modification imposée par l'Institut, et est donc approuvé par l'Institut dans cette version.

2.4. Des précisions, corrections et modulations quant au document "Raw Copper Improved Service Level Agreement (version 1.4. du 06 novembre 2002)

En son point 2. :

Le texte du septième bullet est à supprimer et à remplacer par le texte suivant : "Only troubles in line with the conditions as determined in annex C Technical specifications are in scope of this agreement.". En effet, il convient d'être cohérent par rapport aux dispositions acceptées par Belgacom et prévues dans le Shared Pair Improved Service Level Agreement. De plus, ce texte, tel que proposé par Belgacom, n'est pas acceptable dans la mesure que ce n'est pas à Belgacom de déterminer si une interruption de service est existante ou pas du chef du bénéficiaire, et quelle est la nature de cette interruption de service. Ce texte, tel que proposé par Belgacom, est d'ailleurs non implémentable en pratique, même si l'Institut l'acceptait, quod non, dans la mesure où Belgacom n'est pas au courant de la nature du service fourni par le bénéficiaire à l'utilisateur. Toutefois, l'Institut attire l'attention sur le fait qu'une ouverture d'un Trouble Ticket par le bénéficiaire ne peut se faire que lorsque sa raison d'être ouverte est fondée. Les dispositions reprises au point 3. de ce document sont motivées par la nécessité de cet aspect. Ceci implique donc que le bénéficiaire doit s'être assuré avec une probabilité haute que le dérangement a pour origine un défaut (de coupure ou de qualité défaillante) relatif à la paire dégroupée dans le cadre de l'usage possible de la totalité du spectre de fréquences disponibles, et sous les dispositions prévues dans l'annexe C Technical Specifications.

A cet égard, il est sans doute opportun de préciser au lecteur qu'une ouverture d'un Trouble Ticket implique des actions de test et de réparations opérées du chef de Belgacom sans avertissement, tel que prévu dans l'avant dernier bullet du premier paragraphe du point 3. de ce document. En outre, l'Institut attire également l'attention du lecteur sur les conséquences possibles du cadre "repair due to Beneficiary fault" (tel que prévu au point 4.1.2. de ce document).

En son point 3. :

Avant de détailler les modifications imposées par l'Institut au point 3. de ce document, l'Institut estime opportun de rappeler au lecteur que conformément au Règlement 2887/2000 précité le dégroupage de la boucle locale est un service fourni par Belgacom au bénéficiaire ayant signé un contrat BRUO 2002 et non, comme a semblé le mentionner erronément Belgacom lors des négociations menées avec l'Institut, une location d'infrastructure.

En effet, le dégroupage signifie, conformément à l'article 2, f) et g), du règlement 2887/2000 en matière d'accès dégroupé à la boucle locale, que Belgacom fournit au niveau de la boucle locale, l'autorisation d'utilisation de l'ensemble du spectre des fréquences des paires torsadées métalliques lorsqu'il s'agit d'un accès totalement dégroupé à la boucle locale ou que le bénéficiaire est autorisé par Belgacom à utiliser la partie du spectre des fréquences des paires torsadées métalliques située en dehors de la bande vocale.

Les paires torsadées métalliques elles-mêmes ne sont pas mises à la disposition du bénéficiaire mais bien l'ensemble du spectre des fréquences ou le spectre des fréquences situé en dehors de la bande vocale, selon les cas. En d'autres termes : ce ne sont pas les paires torsadées elles-mêmes qui sont mises à la disposition du bénéficiaire mais bien une capacité de transmission déterminée de ces paires torsadées en question.<sup>3</sup>.

Belgacom ne met pas d'infrastructure à la disposition du bénéficiaire du dégroupage total ou de l'accès partagé à la boucle locale mais bien un service, à savoir la possibilité d'utiliser respectivement l'ensemble ou une partie du spectre des fréquences d'une paire torsadée faisant partie du réseau public de télécommunications de Belgacom, c.-à-d. la fourniture d'une capacité de transmission au bénéficiaire.

Par conséquent, on ne peut que conclure que le dégroupage total ou partiel implique la fourniture d'un service de télécommunications au sens de l'article 68, 8° et 19, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. Selon ces dispositions, la fourniture d'une capacité de transmission doit d'ailleurs être considérée comme un service.

C'est la seule interprétation correcte qui peut découler de la lecture de l'article 2, f) et g), du règlement 2887/2000.

Cette interprétation implique entre autres que le bénéficiaire ne peut jamais porter l'entière responsabilité pour le fonctionnement de la ligne totalement ou partiellement dégroupée. Ceci est d'ailleurs illustré par l'accès restreint au MDF dont le bénéficiaire peut disposer.

Belgacom doit tenir compte de ce qui précède lors des mesures que le bénéficiaire doit réaliser avant de notifier un trouble ticket et dont les résultats doivent être annexés au trouble ticket.

Ceci ayant été clarifié, Belgacom est enjoint de modifier les éléments suivants au point 3. de ce document.

Tout d'abord, ce point 3. Conditions est à ventiler en deux sous-points : le point "3.1. Introduction" et le point "3.2. Set-up". En effet, contrairement à l'Improved Service Level Agreement Shared Pair, Belgacom n'a pas prévu de texte précisant le set-up et il y a lieu de corriger cette omission.

Le point 3.1. reprend le texte proposé par Belgacom au point 3. de ce document, adapté selon les éléments suivants :

Au sein du premier bullet du premier paragraphe, le mot "will" est à remplacer par "may". De plus, la phrase suivante est à ajouter un fine : "If test results are provided the timers mentioned in point 4. of present document are valid without limitation. If no test results, or invalid or incomplete ones, are provided the timers valid in case of "connection trouble" mentioned in point 4. of present document are increased by one hour, the other timers being unchanged". En effet, selon la clarification détaillée ci-dessus, et en complément du second paragraphe du texte du présent complément d'avis relatif au point 2. de ce document, l'Institut considère comme pragmatique que le bénéficiaire devrait fournir des résultats de mesure démontrant de manière pratique à Belgacom le bien fondé de l'ouverture d'un Trouble Ticket. Ces résultats de mesure représentent également une aide non négligeable à Belgacom. Ceci est la raison que les Timers "connection trouble" sont à augmenter d'une heure en cas de non-fourniture de résultats de mesure du chef du bénéficiaire, ou au cas où ces

---

<sup>3</sup> D'un point de vue purement technique, c.-à-d. en faisant abstraction du cadre opérationnel, financier et juridique, la différence entre une paire torsadée totalement dégroupée et une ligne louée galvanique est donc inexistante.

résultats sont manifestement incorrects ou incomplets. Cependant, il est clair qu'en cas de "cable trouble", ces résultats de mesure ne sont pas de nature à écourter l'identification et la réparation de ces "cable trouble". En effet, un cable trouble implique un travail<sup>4</sup> sur le câble lui-même que Belgacom, en tant qu'exploitant de ce câble aura de toute façon à identifier en tant qu'exploitant de ce câble.

Les textes des second et troisième bullet du premier paragraphe sont à supprimer et à remplacer par un seul bullet reprenant le texte suivant : "If Beneficiary intends to give test results at opening of a Trouble Ticket a form of standardization of these test results must be obtained bilaterally between Belgacom and Beneficiary. For this purpose, a review of the repair process of Beneficiary and Belgacom must be done so both parties agree on the relevance of the test results the Beneficiary intends to provide. This consist of a high level informative description of steps taken by Beneficiary before forwarding a trouble ticket to Belgacom, and a description of the effective usage, or impossibility of usage, of these test results by Belgacom in the repair process. These reviews and these standardizations will never impede from signing the Raw copper improved Service level agreement and from putting it<sup>5</sup> into effect as from date of signature. In any case, every Trouble Ticket submitted by the Beneficiary will provide Belgacom with information (not necessarily test results) that shows that Beneficiary has taken the necessary steps to ensure that this trouble ticket is submitted in good faith to Belgacom. " En effet, si un bénéficiaire souhaite fournir des résultats de mesure, celles-ci doivent être utiles du chef de Belgacom, mais ces résultats, et la nature de ceux-ci, ne peuvent être imposés par Belgacom. De toute manière, même en l'absence de la fourniture de résultats de mesure, le bénéficiaire doit avoir analysé le dérangement en vue de s'assurer que l'ouverture d'un Trouble Ticket est justifiée du chef de Belgacom. En fin de ce paragraphe, il est donc opportun de résumer la situation comme suit :

"Dans la pratique, le bénéficiaire a donc le choix:

- (a) il ne donne pas de résultats de test : 1 heure est ajoutée aux timers en matière de connection trouble;
- (b) il donne des résultats de tests corrects et complets sous une forme standardisée<sup>6</sup> : les timers en matière de connection trouble restent tels que prévus au point 4.1
- (c) il donne des résultats de test mais ceux-ci sont clairement incomplets ou incorrects<sup>7</sup> ou ne sont pas présentés sous une forme standardisée bien que cela ait été convenu avec Belgacom : 1 heure est ajoutée aux timers en matière de connection trouble;
- (d) il donne des résultats de tests complets et concrets mais n'a pas convenu d'une forme standardisée avec Belgacom : 1 heure est ajoutée aux timers en matière de connection trouble;

Le texte du quatrième bullet ("Delivery of forecast ...") du premier paragraphe est à supprimer et à remplacer par un bullet (qui devient donc le troisième) reprenant le texte suivant :

"Delivery of forecasts on a range of active lines subject to improved SLA is desirable but non mandatory. This delivery of forecasts will never impede from putting into effect<sup>8</sup> the signed Raw copper improved Service Level Agreement as from date of signature. In any case, at the latest at the signing of the Raw Copper improved Service Level Agreement, Beneficiary

---

<sup>4</sup> de réparation, voire de remplacement.

<sup>5</sup> including the applicability of compensations

<sup>6</sup> convenue de manière bilatérale entre le bénéficiaire et Belgacom

<sup>7</sup> au moment où le bénéficiaire a réalisé cette (ces) mesure(s) étant donné que les résultats des mesures peuvent varier en fonction du moment ou du type d'appareil de mesure.

<sup>8</sup> including the applicability of compensations

will provide Belgacom an exhaustive list of lines to start the improved Service Level Agreement. In case forecasts are given by Beneficiary for new lines (or change SLA type), the forecasting method must be agreed upon by Beneficiary and Belgacom. In case no forecast is given by Beneficiary for new lines (or change SLA type), the maximum increase per month of the number of active lines in the improved Service Level agreement is fixed by BIPT at 20% per month, calculated on the number of active lines in the improved Service Level agreement in the preceeding month." En effet, la fourniture de "forecasts" est très utile à Belgacom en vue de dimensionner ses équipes d'intervention. Toutefois, dans le cadre actuel du nombre actuel de paires dégroupées en service, et le volume de croissance actuel, il n'y a, du chef de l'Institut, aucune raison objective pour justifier le caractère indispensable ou obligatoire de fourniture de telles prévisions. En outre, la notion de forecast n'est pas nécessaire de façon continue. En effet, un bénéficiaire pourrait parfaitement avertir Belgacom d'une hausse ponctuelle de demande, auquel cas Belgacom n'aurait pas de raison pour ne pas suivre cette demande si le délai de mention du Bénéficiaire est suffisant. Cet aspect est à tenir en compte, le cas échéant, dans la fixation de la méthode de forecast à convenir entre Belgacom et le Bénéficiaire. De plus, l'Institut tient à souligner que Belgacom n'est nullement tenue de prévoir des équipes d'intervention spécifiques pour réparer des dérangements sur des paires dégroupées. Ces réparations se font également dans le cadre actuel des services retail et wholesale de Belgacom, y compris celui des lignes louées et autres services non PSTN / ISDN, incluant déjà des notions de SLA ayant le même ordre de grandeur des délais de réparation du présent document.

Le texte de l'avant dernier bullet "line is presumed to be out of service" du premier paragraphe est à supprimer et ne pas remplacer. En effet, l'Institut se réfère au second paragraphe du texte du présent complément d'avis relatif au point 2. de ce document.

Le texte du dernier bullet du premier paragraphe "i.e. .... one of the cases below" est à supprimer. En effet, l'Institut se réfère à la motivation donnée en ce qui concerne la modification imposée aux textes des second et troisième bullet du premier paragraphe.

La première phrase du second paragraphe "Beneficiary will include ...." est à modifier en la remplaçant dans sa totalité par la phrase suivante : "In case Beneficiary intends to give test results at opening of a Trouble Ticket a form of standardization of these test results must be obtained bilaterally between Belgacom and Beneficiary. The applicable test methods are proposed by Belgacom but are not mandatory as Beneficiary may provide alternative test methods wich Belgacom may prove inadequate to identify the probable nature of the trouble." La motivation en est évidente, au vu de la motivation donnée plus haut quant aux modifications des textes des second et troisième bullet du premier paragraphe.

Le point 3.2. à ajouter par Belgacom doit reprendre le texte suivant : "Activation of the improved SLA for Raw Copper per line can be done at ordering, the process to activate the SLA will start immediately after the implementation of the Raw Copper service. The request will be included in the remarks field of the XML when ordering. At first, no change is possible through XML. Changing already connected users will be treated on a case by case basis. In any case, every request can also be sended by fax if XML is not available or produced a reject. At the latest at the signing of the Raw Copper improved Service Level Agreement, Beneficiary will provide Belgacom with an exhaustive list of lines to start the improved Service Level Agreement. For these lines the SLA will be in force immediately after its signing."

En son point 4. :

Au sein du tableau repris dans la rubrique "connection trouble", l'étoile "\*" existant après les mots "Repair Timer" est à supprimer. En effet, sa présence est incompatible avec le texte relatif à cette étoile, vu que ce texte, des dires mêmes de Belgacom lors des négociations avec l'Institut, est relatif au cas "60 %" repris dans ce tableau et qu'il est évident (sauf la contradiction observée entre deux parties d'un même tableau) que la notion de repair time (à 60 % des cas) de 4 heures est valable pour tous les Trouble Tickets ouverts pendant les heures de service. Cette notion de 60% est acceptée, dans un souci de compromis avec Belgacom, par l'Institut pour le cadre BRUO 2002, mais ne peut avoir valeur de précédent pour le cadre futur, qui pourrait être adapté en fonction de l'expérience acquise, et en fonction d'une notion de non-discrimination et de concurrence équitable.

In fine de la rubrique "connection trouble", les phrases suivantes sont à ajouter :

"Another feedback will be available within 2 hours after trouble ticket start resolution timer in case of cable trouble. The absence of such feedback is a strong indication there is no cable trouble involved. Successive feedback will be available on demand of the Beneficiary every 4 hours for every trouble ticket." En effet, il y a lieu de rendre cohérent les notions de feedback précisées ici avec celles précisées et proposées par Belgacom dans la rubrique "cable trouble".

In fine du point 4.1.1., la phrase "Cases of imitation<sup>9</sup> or degradation ..... from the above repair conditions" est à supprimer et ne pas remplacer. l'Institut se réfère au texte du présent complément d'avis relatif au point 2. de ce document.

En son point 5. :

Au sein de la première phrase, les mots "from the date of signing of agreement" est à inclure entre les mots "year" et "of". En effet, il y a lieu de préciser sans possible équivoque les périodes annuelles à prendre en considération.

Au sein du tableau, les mots "up to 2499" et "up to 4999" sont à supprimer. En effet, ces mots n'ajoutent qu'une limitation artificielle sans raison invoquée par Belgacom. Ceci est illustré par le fait que la notion de "99 %" (telle que proposée par Belgacom) doit être valable pour un nombre de paires dégroupées supérieur à 4999, si les conditions imposées par Belgacom ne sont pas remplies pour un nombre de lignes supérieur à 5000 paires dégroupées en vue de pouvoir définir la notion de "99,7 %" (telle que proposée par Belgacom).

Par ailleurs, les pourcentages proposés par Belgacom sont manifestement trop bas pour être crédibles et acceptables dans un environnement improved SLA. En effet, un "average yearly availability de 97 %" signifie qu'en moyenne, une paire dégroupée pourrait être défectueuse pendant une durée de  $0,03 * 365$  jours-calendriers = 10,95 jours-calendriers, alors même que, suivant les données fournies par Belgacom la levée d'un dérangement a une durée moyenne (toutes causes confondues) de 23,07<sup>10</sup> heures. Ceci

---

<sup>9</sup> sic

<sup>10</sup> chiffre et résultat de calcul non contesté par Belgacom.

impliquerait dans ces conditions qu'une telle paire dégroupée serait en moyenne défectueuse  $(10,95 * 24)_{\text{heures}} / 23,07_{\text{heures}} = 11,39$  fois par année, du chef de raisons imputables à Belgacom. Ceci est manifestement inacceptable et irréaliste. Ce chiffre de 97 % est à modifier en 99,4 %, résultant en une durée de défectuosité moyenne par année du chef de Belgacom de  $0,006 * 365 = 2,19$  jours. Ceci est encore élevé mais est justifié dans un cadre de raison de calcul statistique vu le nombre relativement bas (de 1499 max) de paires concernées. Vu cette motivation objective, le chiffre 98 % est à modifier en 99,5 % et le chiffre 99 % en 99,6 %. Ces chiffres sont fixés dans le cadre de BRUO 2002, et sont à considérer comme des valeurs "plancher". Les chiffres ne peuvent avoir valeur de précédent du chef de Belgacom pour le cadre futur, qui pourrait être adapté en fonction de l'expérience acquise, et en fonction d'une notion de non-discrimination et de concurrence équitable. Le texte in fine de ce point 5, proposé par Belgacom pour reprendre des conditions à remplir par un bénéficiaire pour obtenir une notion garantie d'availability au-delà d'un nombre (5000) de paires dégroupées faisant l'objet d'un improved Raw Copper SLA n'est pas approuvé formellement par l'Institut vu sa non - opportunité au regard du nombre actuel de paires dégroupées en service. Toutefois, l'Institut estime opportun de mentionner qu'il n'est pas opposé, en principe, à la définition de conditions plus strictes à opérer du chef du Bénéficiaire en vue d'obtenir une notion de disponibilité élevée. Toutefois, Belgacom n'a pas le droit de restreindre cette notion de disponibilité garantie sans conditions à remplir du chef du Bénéficiaire à un nombre maximal de paires dégroupées. (voir plus haut la motivation pour la suppression de mots "up to 4999"). Ce texte sera donc examiné en fonction de l'expérience à acquérir.

En son point 6. :

L'Institut estime opportun de préciser que le one-time set-up est à payer une seule fois, en début de contrat. Ceci est important en vue d'éviter tout malentendu.

L'extra monthly rental fee est fixé par l'Institut à 4,3 Euro. En effet, le prix "extra rental fee" pour l'improved SLA Raw copper doit être revu à la baisse. Suite à un courrier de l'Institut arguant que Belgacom ne considère nullement le fait qu'un dérangement doit de toutes façons être levé, indépendamment du fait que la paire dégroupée en dérangement fasse l'objet d'un improved SLA ou d'un basic SLA, Belgacom a réduit sa proposition initiale de 8,01 Euro à sa proposition actuelle de 5,75 Euro. Ceci implique que le travail relatif à la levée même du dérangement ne peut être comptabilisé dans le calcul de cet "extra rental fee" qu'en fonction des heures à comptabiliser en dehors des heures de service. Cette partie est fixée à 30 % par l'Institut<sup>11</sup> dans le cadre de BRUO 2002 comme "extra effort" incluant les coûts "heures en dehors de heures de service".

En son point 7. :

Avant de détailler les modifications imposées par l'Institut au point 7. de ce document, l'Institut estime opportun de préciser le cadre à prendre en considération en ce qui concerne la raison d'être de "compensations" au sein d'un SLA. En effet, un SLA est constitué de trois composantes essentielles : premièrement : Belgacom endosse un certain nombre de responsabilités, notamment in casu, la réalisation de certaines réparations dans un délai déterminé; deuxièmement: le bénéficiaire est prêt à indemniser le surcoût que cela entraîne; troisièmement: si Belgacom ne

---

<sup>11</sup> Belgacom a calculé cette partie à 27,4 % (en fait le calcul exact sur base des hypothèses de Belgacom donne 27,14% !)

remplit pas ses responsabilités, elle paie une compensation au bénéficiaire en question.

Les compensations doivent par conséquent être considérées comme un élément essentiel du SLA.

Si Belgacom n'applique pas comme il se doit les obligations qu'elle s'est engagée à respecter dans le cadre du présent SLA, Belgacom ne respecte pas les conditions du SLA qu'elle a signé et il peut être raisonnablement admis que le bénéficiaire subit des dommages suite à cela. En cas de réparation tardive des liaisons défectueuses, de coupure de la ligne, et autres, celui-ci devra d'ailleurs indemniser son client pour la qualité diminuée ou interrompue du service convenu, conformément aux dispositions contractuelles qu'il a conclues avec celui-ci. En outre, l'absence de réparation des liaisons ou des câbles peut entraîner une altération de l'image de marque du bénéficiaire ou même à une situation où le client qui ne souhaite plus être confronté à un service insuffisant résilie son contrat avec le bénéficiaire.

Dans ce cadre, on ne peut pas perdre de vue le fait que le SLA dont il est question dans le présent avis, est un SLA qui vu le prix plus élevé de celui-ci par rapport à que l'on appelle le "basic"-SLA, sera d'abord utilisé par le bénéficiaire pour garantir, en cas de manquement, une réparation du manquement dans un court délai aux plus gros clients ou aux clients avec des exigences spécifiques. On peut imaginer que les clients pour lesquels le bénéficiaire conclut ce SLA plus onéreux avec Belgacom, sont plus intéressants pour lui d'un point de vue financier que la majorité des clients ordinaires. La perte d'un tel client peut donc avoir de sérieuses implications pour le bénéficiaire.

Le présent Improved SLA est par conséquent un stimulant important pour arriver à une concurrence réelle et pour permettre aux utilisateurs de disposer de garanties de réparation les plus optimales possibles pour le service souhaité par eux.

Quel que soit le but des compensations en question, c.-à-d. un moyen de pression pour Belgacom de remplir le mieux possible les obligations reprises dans le Improved SLA, ou une indemnité totale ou partielle des dommages encourus par le bénéficiaire en raison d'une application incorrecte du SLA par Belgacom, les compensations devront de toute façon être telles qu'elles n'empêchent pas ou ne rendent pas inutile une application correcte du Improved SLA. Cela implique d'une part que les compensations ne peuvent pas être à ce point élevées que le bénéficiaire verrait un intérêt dans une application insuffisante du Improved SLA et que sa situation serait plus avantageuse en cas de non respect du Improved SLA par Belgacom, qu'en cas d'application correcte de celui-ci. D'autre part, les compensations ne peuvent pas être à ce point restreintes qu'elles deviendraient insignifiantes pour Belgacom (et pour le bénéficiaire).

Ceci ayant été clarifié, Belgacom est enjoint de modifier les éléments suivants au point 7. de ce document.

L'IBPT tient à attirer l'attention sur le fait que le paiement des compensations par Belgacom au bénéficiaire doit se faire sans mise en demeure formelle de la part du bénéficiaire.

L'alinéa 3 du point 7.1 (commençant par "The Beneficiary will submit a detailed request...") doit être réécrit dans ce sens : le bénéficiaire doit naturellement fournir les informations nécessaires à Belgacom en ce qui concerne la réparation tardive ou quelque manquement de Belgacom que ce

soit donnant lieu aux compensations décrites dans l'ISLA, et Belgacom a bien entendu la possibilité de vérifier ces informations. Toutefois lorsqu'il ressort de la vérification que les informations du bénéficiaire révèlent en effet un manquement de la part de Belgacom donnant lieu au paiement d'une compensation, ce paiement doit être effectué immédiatement et automatiquement.

Le 5e paragraphe et le tableau y correspondant doit être supprimé et non remplacé. Les "deviation limits" dont il est question à l'alinéa 5 du point 7.1 (commençant par "In case of repair timer escalations Beneficiary is entitled to (...)") et dans le tableau correspondant, ne semblent avoir d'autre but que de créer des conditions plus clémentes pour Belgacom dans le cadre de l'application de ce Improved SLA. Les "deviation limits" proposées par Belgacom impliquent d'ailleurs que dans 5% des cas où les réparations ont été réalisées trop tardivement par Belgacom, le bénéficiaire n'a pas droit à des compensations.

Lorsque lors de la discussion relative au projet du Improved SLA, l'attention des représentants de Belgacom avait été attirée là-dessus, ceux-ci avaient déclaré que les "deviation limits" comportaient une notion de raisonabilité.

Belgacom n'a cependant pas précisé quel serait le but de cette notion de raisonabilité, en d'autres termes, quel est l'aspect déraisonnable que ces "deviation limits" devraient annuler. Rien ne laisse d'ailleurs présumer que les délais dans lesquels Belgacom doit effectuer les réparations en question ne seraient pas raisonnables. Quoi qu'il en soit, Belgacom n'a fait aucune remarque à ce sujet et les délais acceptés par l'IBPT sont d'ailleurs les délais que Belgacom a elle-même proposés. Cela ne semble pas plausible que Belgacom propose des limites à l'IBPT qu'elle considérerait elle-même déraisonnables.

Belgacom n'a pas non plus précisé pourquoi les "deviation limits" doivent s'élever à 5% et pourquoi pas plus ou moins. Il n'apparaît pas non plus clairement comment ces "deviation limits" devraient être appliqués: selon le projet de Improved SLA, le bénéficiaire n'a droit à des compensations que lorsque "the number of the cases of timer escalations passes the (5%) deviation limit." Le projet ne donne cependant aucune indication concernant les cas qui tombent ou non sous la limite des 5% alors que la détermination de ceux-ci est tout de même importante étant donné que les différents cas peuvent donner lieu à des compensations différentes.

Pour les raisons susmentionnées, l'IBPT ne peut pas accepter les "deviation limits". L'alinéa 5 du point 7.1 ainsi que le tableau correspondant doivent dès lors être supprimés.

Pour le point 7.2., l'Institut estime tout d'abord indispensable de préciser ce qui suit. A la lumière de ce qui précède, les montants proposés par Belgacom dans son projet d'ISLA peuvent être qualifiés d'à peine suffisants:

1. la "total monthly rental fee" s'élève à +/- 20 euros; cela implique que dans le cas d'une réparation qui aurait par exemple dû être effectuée dans les 8 heures et qui a été effectuée de manière effective après 46 heures par exemple, et donc de facto un jour et demi trop tard, le bénéficiaire a droit à une compensation de +/- 40 euros. Ce n'est pas grave.
2. Bien que pour 60% des cas<sup>12</sup> en matière de "connection trouble", Belgacom promet de les réparer dans les 0 à 4 heures (voir point 4.1.1., premier tableau), aucune compensation n'est prévue par Belgacom pour les cas où Belgacom ne respecte pas cette obligation. Ce n'est pas grave non plus.
3. Aucune compensation n'est prévue pour les cas où le bénéficiaire ne parviendrait pas à notifier correctement un "trouble ticket" à cause de

---

<sup>12</sup> "if Trouble Ticket created during working hours".

<sup>13</sup> "if Trouble Ticket created during working hours".

Belgacom. Il va de soi que cela peut cependant avoir des conséquences particulièrement fâcheuses pour l'intéressé. En outre, la réception d'un "trouble ticket" par Belgacom équivaut au début du délai dans lequel Belgacom doit effectuer la réparation en question, de sorte que le fait de rendre impossible (intentionnellement ou non) la remise d'un "trouble ticket" mine totalement le but de l'ISLA.

4. Aucune compensation n'est prévue non plus pour les cas où Belgacom négligerait de donner le feedback nécessaire concernant le processus de réparation en cours. De cette manière, Belgacom ne remplirait non seulement pas ses obligations imposées en vertu de ce ISLA, mais cela peut également être désavantageux pour le bénéficiaire étant donné que celui-ci fait peut-être une mauvaise impression auprès de son client lorsqu'il ne peut pas lui dire où en est la réparation en cours.

Les compensations prévues au point 7.2. doivent par conséquent être remplacées comme suit:

1. Si Belgacom ne parvient pas à terminer<sup>14</sup> 60% des réparations en matière de "connection trouble" dans les 4 heures et 100% dans les 8 heures après la réception du "trouble ticket", une compensation d'un montant de 30 euros doit être payée pour chacun de ces cas. Ces 60 % et 100% sont calculés par mois-calendrier.
2. Si Belgacom ne parvient pas à terminer la réparation en matière de "connection trouble" avant la fin du jour-calendrier suivant le jour de la réception du "trouble ticket", ou avant la fin du jour où un arrangement avait été convenu avec le bénéficiaire pour effectuer la réparation, Belgacom doit payer une compensation de 150 euros par jour. Toute journée commencée est comptée comme une journée entière. Cette compensation est cumulable avec les compensations susmentionnées.
3. Si Belgacom ne parvient pas à terminer<sup>16</sup> 80% des réparations en matière de "cable trouble" dans les 48 heures et 100% dans les 72 heures après la réception du "trouble ticket", une compensation de 150 euros doit être payée pour chacun de ces cas. Ces 80 % et 100% sont calculés par mois-calendrier. Une compensation de 150 euros doit être payée pour chaque retard supplémentaire de 24 heures pour chacun de ces cas.
4. Si suite à un manquement de Belgacom, le bénéficiaire n'est pas en mesure de fournir un trouble ticket à Belgacom après avoir constaté le manquement et après avoir réalisé les mesures nécessaires, Belgacom doit payer une compensation de 200 euros. Cette compensation est cumulable avec les compensations susmentionnées.
5. Si Belgacom néglige de fournir le feedback mentionné dans le Improved SLA, elle doit payer au bénéficiaire une compensation de 20 euros pour manquement. Cette compensation est cumulable avec les autres compensations.

Les montants des compensations visées aux points 1. et 2. se situent dans la lignée des compensations octroyées par Belgacom à ses clients dans le cadre de l'offre "Belgacom Office". Etant donné qu'il s'agit là de compensations fixées par Belgacom dans le cadre de l'offre mentionnée, et donc hors du cadre d'une offre de référence réglementée, on peut supposer que ces compensations sont également considérées comme raisonnables par Belgacom. Les montants des compensations mentionnées au point 3. sont très comparables et remplacent le tableau "Repair Timer Escalations for cable troubles" au point 7.2 in fine.

---

<sup>14</sup> "if Trouble Ticket created during working hours"

<sup>15</sup> "if Trouble Ticket created during working hours"

<sup>16</sup> "if Trouble Ticket created during working hours"

<sup>17</sup> "if Trouble Ticket created during working hours"

En outre, il s'agit de montants qui répondent davantage aux exigences pouvant être requises pour les compensations dans un SLA (cf. ci-dessus) que les montants proposés par Belgacom dans son projet d'Improved SLA.

En outre, au point 7.2., dans le texte au-dessus du tableau "repair Timer escalations for connection troubles", les mots "interruptions of service" doivent être supprimés et remplacés par "Troubles in line with the conditions as determined in annex C Technical specifications and". Le mot "interruption" doit être remplacé par "trouble in line with the conditions as determined in annex C Technical specifications". La dernière phrase "Compensations in ..... are not cumulative." doit être supprimée. Il n'y a d'ailleurs aucune raison objective pour laquelle les compensations ne seraient pas cumulables: le bénéficiaire a d'ailleurs droit à des compensations, conformément aux dispositions de l'ISLA lorsque Belgacom ne respecte pas les conditions de l'ISLA, et il n'y a aucune raison pour réduire les compensations lorsqu'elles se rapportent à différents manquements et/ou des manquements plus graves de la part de Belgacom. En ce qui concerne le remplacement des mots "interruptions of service..." et "interruption", l'Institut renvoie à la motivation donnée au sujet des adaptations à apporter au point 2. de ce document. En ce qui concerne la suppression de la dernière phrase, l'Institut renvoie aux adaptations imposées en ce qui concerne les compensations (voir points 1 à 4 ci-dessus).

Pour le point 7.3., il est clair que la compensation de 5% proposée par Belgacom est faible, surtout en cas de nombre faible de paires concernées. En effet, ceci correspond à :  $0,05 * 4,3 * 12 = 2,58$  euros par paire dégroupée concernée. L'Institut est cependant sensible au fait que la notion de disponibilité doit être couverte également par une notion d'effet statistique. Ceci signifie que cette notion ne saurait être applicable qu'à partir d'une situation de référence, qui a été présentée oralement à Belgacom lors de la dernière réunion de négociation bilatérale, sans être retenue par Belgacom dans sa proposition finale. En conséquence, dans un esprit de compromis, l'Institut enjoint Belgacom de remplacer le tableau du point 7.3. par le tableau suivant :

<b>Availability Compensation</b>	
<i>number of related pairs</i>	<i>Compensation (in EURO)</i>
< 100 or < 2 LEX/LDC concerned	0
> 100 and > 1 LEX/LDC concerned, up to 1499 related pairs	5% of yearly extra rental fee for Raw Copper pairs with improved SLA, with a minimum of 1.000 EURO
As from 1500 related pairs	5% of yearly extra rental fee for Raw Copper pairs with improved SLA
As from 2500 related pairs	5% of yearly extra rental fee for Raw Copper pairs with improved SLA
As from 5000 related pairs (independently of the conditions mentioned in point 5. which only determine the % of guaranteed availability )	5% of yearly extra rental fee for Raw Copper pairs with improved SLA

2.5. Des précisions, corrections et modulations quant au document "Shared Pair Improved Service Level Agreement : Addendum to the Planning and Operations Manual for Shared Pair" (version 1.4. du 06 novembre 2002)

En son point 1. :

Le mot "ads" de la troisième ligne du premier paragraphe est à modifier en "adds", pour motif de raison grammaticale de la langue anglaise.

En son point 5. :

L'Institut estime opportun de préciser que le one-time set-up est à payer une seule fois, en début de contrat. Ceci est important en vue d'éviter tout malentendu.

En son point 7. :

Dans le premier paragraphe, les mots "that affects the continuity of the loop" sont à modifier en "concerning the conditions in Annex C Technical Specifications". En effet, ceci est nécessaire en vue d'être cohérent avec le point 3. de ce document et corrige une omission de correction en ce point 7. alors que cette correction a été opérée et acceptée du chef de Belgacom au point 3. de ce document lors des négociations avec l'Institut.

2.6. Des précisions, corrections et modulations quant au document "Rush Provisioning Service : Addendum to the Planning and Operations Manual for Raw Copper and Shared Pair" (version 1.0. du 11 octobre 2002)

Ce document ne fait pas l'objet du présent complément d'avis. Il fera l'objet de l'avis de l'IBPT relatif à la proposition d'offre de référence pour l'accès dégroupé à la boucle locale introduite par Belgacom pour l'année 2003.

### **3. Conclusion**

Belgacom est enjoint de modifier les documents mentionnés aux points 2.2.a., 2.2.b. et 2.2.c. endéans les cinq jours ouvrables à dater de la publication du présent complément d'avis, et de les publier dans leur forme modifiée endéans le même délai.

L'applicabilité des divers documents mentionnés ci-dessus est immédiate à dater de la publication du présent complément d'avis.

Des situations imprévues peuvent en tout temps être soumises à l'IBPT.

<p>Pour accord</p>  <p>Rik Daems</p> <p>Date : 26_11_2002</p>
---