

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

I B P T

Référence:

**PROJET DE DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 4 DÉCEMBRE 2012
CONCERNANT
LA RÉVISION DES OFFRES DE RÉFÉRENCE BRUO,
BROBA ET WBA VDSL2 (BRXX 2012)
[INCL. PROJET REMAPPING]**

VERSION PUBLIQUE

MODALITÉS DE RÉPONSE AU PRÉSENT DOCUMENT

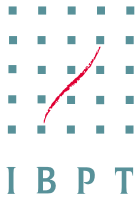
Ce projet de décision est mis en consultation conformément à l'article 140 de la loi du 13 juin 2005 selon les modalités suivantes :

Délai de réponse : jusqu'au **8 février 2013**
Modalité de réponse par e-mail À : **consult01@ibpt.be**
Objet : il contiendra au minimum la référence « **CONS-2012-A1 / 2012-000436** »

Personne de contact : Axel PALMAERS, Ingénieur-conseiller (02 226 88 46)

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 la page suivante.

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



Formulaire de couverture à joindre à la réponse à une consultation publique organisée par l'IBPT

INFORMATIONS GENERALES

Titre de la consultation : *Projet de décision du Conseil de l'IBPT du 4 décembre 2012 concernant la révision des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 (BRxx 2012) [Incl. Projet Remapping]*

A (personne physique qui a été indiquée comme personne de contact au sein de l'IBPT dans le document soumis à consultation): *Axel Palmaers*

Dénomination de la personne morale répondant:

Personne physique de contact du répondant:

CONFIDENTIALITE DES DONNEES

Les informations suivantes sont considérées comme confidentielles par le répondant (cocher les cases appropriées) :

- Rien
- L'identité de la personne morale répondant
- L'identité de la personne physique de contact au sein du répondant
- Certaines parties de la réponse.

Dans ce dernier cas, le répondant fournit une version publique et une version confidentielle de sa contribution. Dans la version confidentielle, les parties confidentielles sont clairement identifiées dans le corps du texte.

En cas de conflit entre le présent formulaire et une indication figurant dans la réponse (en particulier la mention standard en matière de confidentialité contenue dans les e-mails), le répondant reconnaît que l'IBPT ne doit tenir compte que du présent formulaire.

AVERTISSEMENT

Conformément à l'article 140 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les projets de décision de l'IBPT susceptibles d'avoir des incidences importantes sur un marché pertinent font l'objet d'une consultation publique dont les résultats doivent être rendus publics, dans le respect des règles de confidentialité des données d'entreprise.

Il est donc dans l'intérêt du répondant d'identifier de manière exhaustive et précise les informations confidentielles de manière à éviter que ces informations ne soient rendues publiques dans le cadre de la publication des résultats de la consultation publique.

Les répondants sont cependant tenus de ne qualifier d'informations confidentielles que les seules informations qui ont réellement cette qualité, l'IBPT ayant la possibilité de contester le caractère confidentiel d'informations en vertu de l'article 23, §3, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

NOM, DATE ET SIGNATURE

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION	5
1.1	PRÉSENTATION DU PROJET DE DÉCISION	5
1.2	NOTATION ET TERMINOLOGIE	5
1.2.1	<i>Informations confidentielles</i>	5
1.2.2	<i>Références aux offres de référence</i>	6
1.2.3	<i>Nom des offres de référence</i>	6
1.2.4	<i>Abréviations</i>	7
1.2.5	<i>Annotations</i>	7
1.3	QU'EST-CE QU'UNE OFFRE DE RÉFÉRENCE?.....	7
2	PROCÉDURE	8
2.1	PROPOSITION INITIALE DE BELGACOM DU 17 FÉVRIER 2012.....	8
2.1.1	<i>Décision du 11 août 2011</i>	8
2.1.2	<i>Groupes de travail opérationnels</i>	8
2.1.3	<i>Clarification et amélioration de la cohérence des offres de référence</i>	9
2.1.4	<i>Recours de Belgacom à l'encontre de la décision du 11 août 2011</i>	9
2.2	CONSULTATION DU SECTEUR – PREMIÈRE ÉTAPE.....	10
2.2.1	<i>La consultation préalable du 24 février 2012 (proposition initiale de Belgacom)</i>	10
2.3	CONSULTATION DU SECTEUR – SECONDE ÉTAPE.....	11
2.3.1	<i>Groupes de travail bilatéraux IBPT / Belgacom</i>	11
2.3.2	<i>La consultation préalable du 23 juillet 2012</i>	12
2.4	PROPOSITION DE BELGACOM DANS LE CADRE DU PROJET <i>REMAPPING PHASE III</i>	12
2.5	CONSULTATION DU SECTEUR – TROISIÈME ÉTAPE.....	14
2.5.1	<i>La consultation préalable du 21 septembre 2012 concernant Remapping phase III</i>	14
2.5.2	<i>Le groupe de travail opérationnel du 25 octobre 2012 (OWG/1205)</i>	14
2.6	CONSULTATION DU SECTEUR – ÉTAPE FINALE	14
2.6.1	<i>La consultation nationale du DD MM YYYY</i>	14
2.7	CONSULTATIONS INSTITUTIONNELLES.....	16
2.7.1	<i>Consultation des régulateurs médias</i>	16
2.7.2	<i>Consultation européenne</i>	17
3	CADRE JURIDIQUE.....	19
4	GÉNÉRALITÉS	24
4.1	AMÉLIORATION DE LA TRANSPARENCE DES ANNEXES <i>PLANNING & OPERATIONS, (IMPROVED) SLA ET PRICING & BILLING</i>	24
4.2	CONFORMITÉ DES OFFRES DE RÉFÉRENCE À LA DÉCISION CRC DU 1 ^{ER} JUILLET 2011	30
5	INFORMATION AND TECHNOLOGY (IT).....	31
5.1	MISE EN ŒUVRE D'UN NOUVEAU PROFIL DEDICATED VLAN.....	31
5.2	DÉFINITIONS DES ADAPTATIONS IT MINEURES ET MAJEURES.....	33
6	ORDERING.....	38
6.1	CONVERSION DES DEMANDES D'INSTALLATIONS DO-IT-YOURSELF - <i>OVERRULE</i>	38
6.2	INFORMATIONS FOURNIES DURANT LA PHASE D'ÉLIGIBILITÉ.....	41
7	PROVISIONING	46

7.1	RESTRICTION POUR DÉLAI CAUSÉ PAR UNE OBLIGATION EN DOMAINE PUBLIC DES INTERVENTIONS JOINTEURS.....	46
8	REPAIR.....	51
8.1	NOUVEAU PROCESSUS <i>CHANGE TIE CABLE</i>	51
8.2	AMÉLIORATION DES OUTILS REPAIR	52
8.3	ABSENCE DE PRISE EN COMPTE DE LA RÉAPPARITION D'UN PROBLÈME DÉJÀ CONSTATÉ LORS D'UNE ESCALADE.....	55
9	SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA).....	56
9.1	RÉVISION DES CONDITIONS DE DEMANDE ET DU CALCUL DES COMPENSATIONS	56
9.2	APPLICABILITÉ DES COMPENSATIONS OLO PAR OLO ET ERREUR STATISTIQUE.....	61
9.3	CONDITIONS RELATIVES AU BASIC SLA REPAIR	75
9.4	CONDITIONS RELATIVES À L' <i>ISLA REPAIR 4/6/8</i>	77
9.5	CRITÈRES D'APPLICABILITÉ DU SLA <i>APPOINTMENT KEPT</i>	84
9.6	TEMPS DE RÉPONSE DU SYSTÈME OPEN CALENDAR.....	86
9.7	DISPONIBILITÉ DES SERVICES IT DE TYPE E-TOOLS.....	88
9.8	ISLA VALIDATE	97
10	PRICING & BILLING.....	98
10.1	CLARIFICATION DE LA FACTURATION D' ACTIONS INUTILES LORS DE REQUÊTES INJUSTIFIÉES	98
10.2	LIEN ENTRE LES DESCRIPTIONS DE FACTURATION ET LA TERMINOLOGIE UTILISÉES DANS LES OFFRES	101
10.3	REDEVANCES POUR CHANGEMENT DE DATE ET ANNULATION DE COMMANDE APRÈS MODIFICATION DE L'ORDRE DE COMMANDE PAR BELGACOM	102
10.4	REDEVANCE POUR VISITE INUTILE DU TECHNICIEN CHEZ LE CLIENT FINAL.....	105
10.5	COMPENSATIONS TOTAL PROVISIONING TIMER ET DUE DATE RESPECTED.....	106
10.6	FRAIS DE CONVERSION PSTN/ISDN.....	109
11	DÉCISION	110
12	VOIES DE RECOURS.....	112
ANNEXE A. ENGAGEMENT DE BELGACOM QUANT À L'AMÉLIORATION DES OFFRES DE RÉFÉRENCE PAR RAPPORT À LA VERSION SOUMISE À CONSULTATION		113
A.1.	SUITE À LA DEMANDE DE L'IBPT DU 18 SEPTEMBRE 2012.....	113
A.2.	SUITE AUX DISCUSSIONS LORS DU GROUPE DE TRAVAIL DU 25 OCTOBRE 2012 (OWG/1205)	114
A.2.1	<i>Versions des offres de référence des 6, 12 et 17 juillet 2012</i>	<i>114</i>
A.2.2	<i>Version des offres de référence du 17 septembre 2012 (remapping).....</i>	<i>116</i>
ANNEXE B.	TABLEAU COMPARATIF DES DÉCISIONS BRXX 2010 ET 2012.....	116
ANNEXE C.	SYNTHÈSE DES RÉACTIONS.....	116
ANNEXE D.	SIGLES ET ABBREVIATIONS	117
ANNEXE E.	VERSIONS CONSOLIDÉES DES OFFRES DE RÉFÉRENCE SOUMISES À CONSULTATION.....	121
E.1.	DÉTAIL DES VERSIONS CONSOLIDÉES	122
E.2.	COLLECTIONS DE DOCUMENTS.....	123

1 INTRODUCTION

1.1 PRÉSENTATION DU PROJET DE DÉCISION

1. Le 17 février 2012, Belgacom a transmis à l'IBPT une proposition d'adaptation des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2. Sur base de cette proposition, l'IBPT a démarré une procédure d'approbation des offres de référence. Une consultation préalable a été lancée le 24 février 2012 jusqu'au 16 mars 2012. L'IBPT a ensuite donné l'opportunité à Belgacom de réagir aux commentaires formulés par les opérateurs alternatifs dans le cadre de cette consultation préalable. Sur la base des commentaires de Belgacom et des opérateurs alternatifs, l'IBPT a par ailleurs décidé de mettre en place un groupe de travail bilatéral avec Belgacom en mettant l'accent sur l'annexe *Pricing & Billing* et les annexes *SLA (Basic SLA et Improved SLAs)*. Une nouvelle proposition d'adaptation aux offres de référence a été transmise par Belgacom à l'IBPT en juillet 2012. Le 23 juillet 2012, l'IBPT a invité les opérateurs alternatifs à formuler leurs commentaires sur cette proposition pour le 24 août 2012.
2. Le 17 septembre 2012, Belgacom a transmis à l'IBPT une proposition d'adaptation des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 relative à la mise en œuvre du projet *Remapping phase III*. Cette proposition d'adaptation, réalisée à partir de la proposition de juillet 2012, a été soumise à consultation préalable du 21 septembre 2012 au 5 octobre 2012.
3. L'IBPT a ensuite rassemblé l'ensemble des commentaires et des travaux réalisés afin d'établir le présent projet de décision. L'ensemble des acteurs du secteur des télécommunications électroniques sont invités à fournir leurs commentaires dans le cadre de la consultation nationale selon les modalités précisées sur la page de garde.

1.2 NOTATION ET TERMINOLOGIE

4. Pour permettre au lecteur de parcourir plus aisément ce document, les conventions suivantes ont été utilisées.

1.2.1 Informations confidentielles

5. Les informations du présent document considérées comme confidentielles à l'égard des parties autres que celles auxquelles ce document est explicitement destiné, sont marquées d'un surlignage bleu tel qu'utilisé pour le présent paragraphe.

6. Les informations du présent document considérées comme confidentielles à l'égard des parties auxquelles ce document est destiné, sont remplacées par la mention « *[confidentiel]* ».

1.2.2 Références aux offres de référence

7. Au vu du nombre important de versions des documents relatifs aux offres de référence concernées par le présent projet de décision, la convention suivante de renvoi aux offres de référence a été définie au sein de ce document :

A défaut, les versions des documents concernés sont les dernières transmises par Belgacom à l'IBPT **et mentionnées dans la colonne « version » des tableaux de l'Annexe E, section E.1** du présent projet de décision.

Dans les autres cas, la version est précisée par le texte « version du <date> » ou « proposition du <date> », la valeur <date> correspondant à la date à laquelle Belgacom a transmis les documents à l'IBPT. Le lecteur est invité à prendre connaissance de la section 2 pour de plus amples informations.

8. **Les références originelles** aux offres de référence (paragraphe, sections, annexes) **mentionnées par les opérateurs lors des consultations préalables ont donc été conservées et mentionnées explicitement** dans le présent document dans un souci de simplification administrative.

1.2.3 Nom des offres de référence

9. Les offres de référence sont dénommées par les abréviations utilisées généralement par Belgacom, à savoir :
- BRUO : offre de référence relative au dégroupage de la boucle locale.
 - BROBA : offre de référence relative au service de type *bitstream* pour les technologies de type xDSL sur réseau ATM ou Ethernet, à l'exception de la technologie VDSL2.
 - WBA VDSL2 : offre de référence relative au service de type *bitstream* pour la technologie VDSL2 sur réseau Ethernet.
10. Une exception est faite dans ce document pour ce qui concerne la dénomination de l'offre de référence BROBA :
- « BROBA ADSL » représente la version ADSL de l'offre BROBA
 - « BROBA SDSL » représente la version SDSL de l'offre BROBA
 - « BROBA » représente les versions ADSL et SDSL confondues

1.2.4 Abréviations

11. Les abréviations sont dénotées en lettres MAJUSCULES (p.ex. OLO, BRUO, ...), Un glossaire est disponible à l'Annexe D et reprend l'ensemble des abréviations les plus couramment utilisées.

1.2.5 Annotations

12. Les mots et expressions en *italique* représentent soit
 - des mots ou expressions utilisés comme tels par Belgacom (p.ex. *underrun, forecast, screening, ...*) ;
 - le nom des processus utilisés dans les offres de référence (p.ex. *Repair, Provisioning, ...*) ;
 - ou le nom des divers documents constituant l'offre de référence (p.ex. *Main Body, Planning & Operations, ...*)
13. Les expressions en majuscule de type « MOT-CLE XML » représentent les messages échangés entre Belgacom et les opérateurs alternatifs lors des processus de *Provisioning, Repair, ...* Ces messages ont une structure de données bien précise décrite dans les offres de référence dans les documents *Planning & Operations* (P&O) et *XML Content Description*. Ils utilisent le format XML. Ces messages servent différentes fonctions telles que, par exemple, l'émission d'un ordre de commande, la validation d'une commande, etc.

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

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

2 PROCÉDURE

2.1 PROPOSITION INITIALE DE BELGACOM DU 17 FÉVRIER 2012

16. Le 17 février 2012, Belgacom a transmis à l'IBPT une proposition d'adaptation des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 conformément à la décision de l'IBPT du 11 août 2011 concernant la révision des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 relative à l'introduction des projets *Open Calendar* et *Certified Technician*, ainsi que conformément à la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande. Belgacom précise avoir profité de cette adaptation pour y intégrer des modifications résultants soit des discussions avec les opérateurs alternatifs lors des groupes de travail opérationnels, soit d'une volonté propre d'assurer plus de cohérence et de clarté dans les offres de référence. La proposition de Belgacom intègre également des modifications résultant des discussions entre Belgacom et l'IBPT qui ont fait suite au recours de Belgacom devant la cour d'Appel de Bruxelles à l'égard de la décision de l'IBPT du 11 août 2011.

2.1.1 Décision du 11 août 2011

17. Dans sa décision du 11 août 2011 l'IBPT a imposé à Belgacom une série de mesures visant à améliorer l'efficacité des processus opérationnels ainsi que la communication à l'égard des opérateurs alternatifs. Deux des mesures imposées à Belgacom devaient être mises en œuvre 6 mois après l'entrée en vigueur de la décision sus-mentionnée, à savoir pour le 11 février 2012. Ces deux mesures, précisées ci-dessous, ont été introduites par Belgacom dans sa proposition du 17 février 2012.

17.1. Introduction d'une distinction claire entre processus de commande (*ordering*) et processus d'approvisionnement (*provisioning*).

17.2. Description détaillée des processus opérationnels utiles aux opérateurs alternatifs.

18. L'IBPT encourage les opérateurs alternatifs à analyser avec précision les processus opérationnels tels que publiés par Belgacom et de collaborer à l'amélioration de ceux-ci ou à l'amélioration de leurs propres processus.

2.1.2 Groupes de travail opérationnels

19. Des groupes de travail opérationnels ont été mis en place depuis le 26 mai 2011. Ces groupes de travail réunissent, à raison d'environ une fois par mois, des représentants des opérateurs alternatifs et de Belgacom. A ce jour 8 opérateurs

alternatifs ont activement participé aux 11 groupes de travail ayant été organisés depuis le 26 mai 2011. 75 participants différents se sont rencontrés à travers ces groupes de travail dont une bonne vingtaine y participe régulièrement.

20. Les discussions qui se sont tenues entre Belgacom et les opérateurs alternatifs ont permis d'identifier et de traiter les problèmes opérationnels afin d'y apporter des solutions. Ces discussions ont également permis à Belgacom d'affiner le champ d'application de certains projets en cours tels que le projet *Remapping*, de définir les spécifications de nouvelles solutions telles que par exemple la fourniture par les OLOs des conclusions de leurs mesures dans le cadre BRUO, ou encore identifier des nouvelles opportunités telles que le projet *SOAP interface for UTS*, le projet d'amélioration des tests de *provisioning* dans le but de réduire le taux de *Non First Time Right*, ou le projet visant à minimiser l'impact de l'obligation résultant de l'article 192 du R.G.I.E¹.
21. A ce jour, une partie des solutions identifiées a été intégrée dans des projets IT de plus grande ampleur (p.ex. projet *Remapping*). D'autres solutions identifiées ont été intégrées dans des projets IT ne nécessitant pas des adaptations au niveau des offres de référence (p.ex. correction de difficultés observées au niveau de la facturation).
22. Les groupes de travail opérationnels ont permis d'apporter des solutions à certains des problèmes soulevés par les opérateurs alternatifs. D'autres solutions sont toujours en cours d'analyse ou d'élaboration dans le cadre des groupes de travail opérationnels. L'IBPT invite l'ensemble des opérateurs à continuer à participer activement aux groupes de travail opérationnels afin de poursuivre les efforts consentis jusqu'à ce jour.

2.1.3 Clarification et amélioration de la cohérence des offres de référence

23. Belgacom indique avoir également profité de sa proposition du 17 février 2012 pour y intégrer volontairement quelques modifications afin d'assurer plus de cohérence et de clarté dans les offres.

2.1.4 Recours de Belgacom à l'encontre de la décision du 11 août 2011

24. Le 10 octobre 2011, Belgacom a introduit un recours devant la cour d'Appel de Bruxelles sur six points de la décision du 11 août 2011, à savoir :

¹ Règlement Général des Installations Electriques

- le temps de réponse de l'outil *Open Calendar*,
 - l'obligation relative à la disponibilité des *e-tools*,
 - le délai des *Small Network Adaptations* (SNA),
 - l'introduction d'une nouvelle procédure pour la migration d'un *Tie Cable* en cas de défaut d'une porte DSLAM d'un opérateur alternatif,
 - les nouvelles obligations relatives à l'*ISLA Provisioning*,
 - et les rapports documentés pour le calcul des SLAs.
25. Suite aux nouveaux éléments fournis à l'IBPT par Belgacom, l'IBPT a accepté d'amender sa décision du 11 août 2011 sur base d'un canevas définis conjointement entre Belgacom et l'IBPT. L'IBPT a ainsi accordé la possibilité à Belgacom de formuler une nouvelle proposition sur les six points susmentionnés. Dans un souci du respect de la loi sur les communications électroniques, ces adaptations font l'objet d'une consultation dans le cadre de la présente décision. Les changements effectués par rapport à la décision du 11 août 2011 sont justifiés dans la présente décision.
26. Un tableau de comparaison entre la décision du 11 août 2011, ci-après dénommée BRxx 2010, et le présent projet de décision, ci-après dénommé BRxx 2012, est disponible à l'Annexe B.

2.2 CONSULTATION DU SECTEUR – PREMIÈRE ÉTAPE

2.2.1 La consultation préalable du 24 février 2012 (proposition initiale de Belgacom)

27. Le 24 février 2012, l'IBPT a publié sur son site internet la proposition de Belgacom d'adaptation des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 du 17 février 2012. Le délai de réaction a été fixé au 16 mars 2012.
28. La « *Platform Telecom Operators & Service Providers* », ci-après dénommée la Platform, Mobistar et Mobistar Entreprise Services, ci-après dénommés Mobistar, et EDPnet ont réagi à la consultation préalable. Une réunion a été organisée le 3 avril 2012 entre l'IBPT et la Platform afin de clarifier les commentaires formulés.
29. Les commentaires des opérateurs alternatifs ont été transmis à Belgacom le 4 avril 2012. Belgacom y a répondu par voie électronique le 19 avril 2012.
30. Parallèlement, Colt et Mobistar ont transmis à l'IBPT diverses informations complémentaires les 19, 27 et 30 avril 2012 faisant suite à la réunion avec la Platform du 3 avril 2012.

31. Le 20 avril 2012, l'IBPT a rencontré Belgacom afin de discuter des commentaires transmis le 19 avril 2012.

Réactions non traitées dans le présent document

32. Dans leur réaction à la consultation préalable, la Platform, Mobistar et EDPnet ont réagi sur des éléments de coûts. L'IBPT observe que ces réactions ont déjà été formulées dans le cadre du dossier concernant la révision du modèle de coûts. Ces réactions seront donc traitées dans le cadre de ce dossier ou dans le cadre d'une autre décision concernant les éléments quantitatifs des offres de référence si cela s'avère nécessaire.

2.3 CONSULTATION DU SECTEUR – SECONDE ÉTAPE

2.3.1 Groupes de travail bilatéraux IBPT / Belgacom

33. Trois groupes de travail ont été organisés entre Belgacom et l'IBPT ces 22, 23 et 29 mai 2012 ayant les thèmes suivants :
 - 33.1. Restructuration et amélioration de la cohérence des annexes *Planning & Operations, (Improved) SLAs* et *Pricing & Billing*
 - 33.2. Clarification et amélioration des définitions et des critères d'applicabilité des *(Improved) SLAs* ainsi que des compensations qui y sont associées ;
 - 33.3. Clarification des annexes *Pricing & Billing* des différentes offres de référence et élaboration d'un tableau comparatif des prix.
34. Sur base des discussions, Belgacom a formulé de nouvelles propositions d'adaptation des offres de référence. Ces propositions ont été transmises à l'IBPT
 - 34.1. le 6 juillet 2012 pour les annexes *Pricing & Billing* des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2,
 - 34.2. le 12 juillet 2012 pour les annexes *(Improved) SLA* de l'offre de référence WBA VDSL2,
 - 34.3. et le 17 juillet 2012 pour les annexes *Planning & Operations* des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2.

2.3.2 La consultation préalable du 23 juillet 2012

35. Le 23 juillet 2012, l'IBPT a invité les opérateurs alternatifs ayant répondu à la consultation préalable du 24 février 2012 à formuler leurs commentaires sur les nouvelles propositions des offres de référence de Belgacom transmises par cette dernière les 6, 12 et 17 juillet 2012. Le délai de réaction a été fixé au 24 août 2012.
36. Alpha Networks, Colt, Mobistar et Telenet ont transmis une réponse conjointe le 27 août 2012. Mobistar a également transmis une réaction individuelle le 23 août 2012. EDPnet a transmis ses commentaires le 24 août 2012 et le 5 septembre 2012.
37. Sur la base de sa propre analyse ainsi que sur la base des commentaires des opérateurs alternatifs dans le cadre de la consultation préalable du 23 juillet 2012, l'IBPT a invité Belgacom, le 28 septembre 2012, à améliorer davantage les annexes aux offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 transmises à l'IBPT en juillet 2012

Réactions non traitées dans le présent document

38. Dans leur réaction à la consultation préalable, Alpha Networks, Colt, Mobistar, Telenet et EDPnet ont réagi sur des éléments de coûts. Ces réactions seront traitées dans le cadre du dossier relatif à la révision du modèle de coûts ou dans le cadre d'une autre décision concernant les éléments quantitatifs des offres de référence si cela s'avère nécessaire.
39. D'autres commentaires formulés ont pu être directement clarifiés auprès des opérateurs concernés.

2.4 PROPOSITION DE BELGACOM DANS LE CADRE DU PROJET *REMAPPING PHASE III*

40. Le projet *Remapping* est le résultat de nombreux commentaires formulés par les opérateurs alternatifs au niveau des processus opérationnels soit lors de discussions bilatérales, à travers l'audit opérationnel exécuté par l'IBPT en 2008 ou à travers les réactions formulées dans le cadre de la décision de l'IBPT du 11 août 2011. Ce projet est également cohérent avec les obligations imposées par l'IBPT à Belgacom dans sa décision du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande, et notamment l'annexe 5 de cette décision. Son champ d'application est le fruit également d'une collaboration entre Belgacom et les opérateurs alternatifs durant 5 groupes de travail opérationnels s'étalant entre 2011 et 2012.

41. La mise en œuvre du projet a été réalisée à travers plusieurs *release IT* successives. En mars et en juin 2012, Belgacom a notamment apporté des solutions au problème des ordres suspendus (*pending orders*) pour cause de non retour par le client de l'équipement de Belgacom. Belgacom a également amélioré les codes d'informations transmis à l'opérateur à travers les messages XML.
42. Une adaptation majeure des processus opérationnels dans le cadre du projet *Remapping* a également été planifiée dans une troisième phase pour octobre 2012. Elle a finalement été réalisée le 2 décembre 2012 afin de s'assurer d'une mise en production efficace et sans difficulté majeure. Les adaptations apportées par Belgacom à travers cette *release IT* sont notamment :
- L'envoi d'un message de mise en suspens de l'ordre de commande (HOLD XML) sans date de rendez-vous. Cette adaptation permet à l'ensemble des opérateurs alternatifs de garder le contrôle de la date d'exécution de cet ordre en accord avec son client. La mise en œuvre de cette adaptation à nécessité le conversion d'anciens messages de rejet (REJECT XML) par des messages de mise en suspens (HOLD XML) de l'ordre de commande (p.ex. lors d'une annulation par le client final). Des nouveaux messages de rejet ou de mise en suspens ont par ailleurs été développés (p.ex. ordre de travail rejeté automatiquement après 7 jours de suspension).
 - La mise en œuvre d'un rapport du technicien sur la base d'un modèle d'information développé à travers les sessions de groupe de travail. Ce rapport permettra en outre de fournir à l'opérateur alternatif de plus amples informations par exemple sur la localisation du NTP ou la personne ayant été contactée sur place. Les informations transmises par le technicien à travers ce rapport permettront également à l'opérateur d'avoir l'assurance que ce dernier s'est rendu chez le client lorsqu'une notification de client absent est transmise à l'opérateur alternatif.
43. Le 17 septembre 2012, Belgacom a transmis une adaptation des offres de référence relative à la troisième phase du projet *Remapping*, ci-après dénommé *Remapping Phase III*, formalisant ainsi la mise en œuvre du projet dans le cadre des produits régulés BRUO, BROBA et WBA VDSL2.
44. **Note :** dans un soucis de simplification administrative, Belgacom a introduit les modifications aux offres de référence relative au projet *Remapping phase III* sur la base de ses propositions des 6, 12 et 17 juillet 2012.

2.5 CONSULTATION DU SECTEUR – TROISIÈME ÉTAPE

2.5.1 La consultation préalable du 21 septembre 2012 concernant *Remapping phase III*

45. Le 21 septembre 2012, l'IBPT a publié sur son site internet la proposition de Belgacom d'adaptation des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 du 17 septembre 2012 relative à la mise en œuvre du projet *Remapping phase III*. Le délai de réaction a été fixé au 5 octobre 2012.
46. La « *Platform Telecom Operators & Service Providers* », ci-après dénommée la Platform, Mobistar et Mobistar Entreprise Services, ci-après dénommés Mobistar, et EDPnet ont réagi à la consultation préalable.

Réactions non traitées dans le présent document

47. Dans leur réaction à la consultation préalable, la Platform et EDPnet ont réagi sur des éléments de coûts. Ces réactions seront traitées dans le cadre du dossier relatif à la révision du modèle de coûts ou dans le cadre d'une autre décision concernant les éléments quantitatifs des offres de référence si cela s'avère nécessaire.

2.5.2 Le groupe de travail opérationnel du 25 octobre 2012 (OWG/1205)

48. Le 25 octobre 2012, l'IBPT a organisé une session du groupe de travail opérationnel (OWG/1205) dans le but de donner l'opportunité à Belgacom de commenter et/ou de clarifier en présence des opérateurs alternatifs une partie des commentaires formulés lors des consultations préalables, ou de permettre à l'IBPT de se fonder une opinion plus précise sur la position à adopter.
49. Un dialogue a eu lieu lors de ce groupe de travail opérationnel entre Belgacom et les opérateurs alternatifs. Les clarifications demandées ont été apportées par Belgacom. Cette dernière a également accepté de réaliser, sur la base de ce dialogue, des modifications complémentaires aux offres de référence lorsque cela s'avérait pertinent. Le lecteur est invité à consulter l'Annexe A qui reprend l'ensemble des modifications auxquelles Belgacom s'est engagée. Ces modifications seront réalisées dès la publication de la décision définitive.

2.6 CONSULTATION DU SECTEUR – ÉTAPE FINALE

2.6.1 La consultation nationale du DD MM YYYY

Introduction

50. **La version consolidée des offres de référence fournie à l'Annexe E est dès à présent soumise aux commentaires du secteur par l'intermédiaire de la**

consultation nationale moyennant les adaptations décrites dans le présent document que l'IBPT envisage d'imposer à Belgacom.

51. L'IBPT souligne que les adaptations aux offres de référence demandées par l'IBPT le 28 septembre 2012 ainsi que celles discutées lors du groupe de travail opérationnel le 25 octobre 2012 n'ont pas été introduites dans les documents soumis à consultation à travers le présent projet de décision. Néanmoins, Belgacom s'est engagée à effectuer ces modifications reprises à l'Annexe A dès la publication de la décision définitive. Ces modifications font donc partie intégrante du présent projet de décision.
52. Enfin, l'IBPT a accepté que les adaptations aux annexes *SLA* et *Improved SLA* ne soient effectuées que dans le cadre de l'offre WBA VDSL2 afin d'éviter une charge de travail d'adaptation inutile de l'offre tant que la consultation nationale n'a pas eu lieu. L'IBPT souligne néanmoins qu'à l'issue de la décision définitive résultant de la consultation nationale, Belgacom apportera les modifications aux annexes *SLA* et *Improved SLA* des offres de référence BRUO et BROBA de manière identique aux adaptations apportées aux mêmes annexes de l'offre de référence WBA VDSL2.

[Base légale](#)

53. La consultation nationale est basée sur l'article 6 de la Directive Cadre² :

*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.

² 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.

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

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

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

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

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

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

Synthèse des réactions

55. [cette section sera complétée ultérieurement]

2.7 CONSULTATIONS INSTITUTIONNELLES

2.7.1 Consultation des régulateurs médias

56. Après la consultation nationale et compte tenu des réactions qu'elle a suscitées, le projet de décision modifié en date du **DD MM YYYY** a été transmis aux régulateurs médias communautaires conformément à l'article 3, alinéa 1er, de l'accord de coopération du 17 novembre 2006³ :

³ 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.

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

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

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

Résultats des consultations des régulateurs médias

57. [cette section sera complétée ultérieurement]

2.7.2 Consultation européenne

58. En date du **DD MM YYYY**, le projet de décision adapté a été transmis 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 »⁴ :

« 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,

⁴ 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.

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. »

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

« Art. 141. §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 Etats membres. »

Résultats des consultations européennes

60. [cette section sera complétée ultérieurement]

3 CADRE JURIDIQUE

61. La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques⁵ 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 transparence⁶ au terme de l'analyse de ce marché.
62. La décision du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande a imposé l'ensemble de ces mesures à Belgacom. 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 2006.⁷ En vertu de l'article 6 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006⁸, 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.
63. La présente décision est 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, et exécute en partie les obligations d'accès, de transparence et de non discrimination. Dans une telle décision, les mesures existantes sont détaillées plus avant sans que de nouvelles obligations soient imposées. Une telle spécification est nécessaire pour veiller à ce que les obligations soient effectives et pour pouvoir assurer le respect de l'obligation de non-discrimination. L'ERG confirme également dans son *Remedies Paper* que des obligations de non-discrimination, même si elles sont bien formulées et comprises, ne peuvent être suffisantes en soi⁹. L'utilisation d'une analyse de marché comme décision cadre contenant la définition générale des mesures qui sont imposées à

⁵ Ci-après « LCE ».

⁶ Art. 58-59 et 62 LCE.

⁷ 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.

⁸ « 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. »

⁹ ERG Common Position (06) 33 on the approach to appropriate remedies in the ECNS regulatory framework, 94.

l'opérateur puissant sur le marché, a déjà été acceptée par la Cour par le passé¹⁰. Le corollaire est que ces obligations de principe peuvent et doivent être élaborées par d'autres décisions.

64. Les quatre obligations présentées ci-avant sont complémentaires. L'IBPT est ainsi attentif à contrôler toute pratique qui serait source de discrimination ou qui restreindrait l'accès de certains opérateurs au marché, notamment via le contrôle des offres de référence.
65. Le but de la publication d'une offre de référence est de fournir des précisions sur les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier des services de l'opérateur puissant sur le marché et évaluer suffisamment à l'avance si ces conditions sont effectivement raisonnables¹¹. Elle doit en outre être suffisamment détaillée pour garantir que les opérateurs ne soient pas tenus de payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service souhaité. L'article 59, § 2, de la loi du 13 juin 2005 précise en outre que l'offre de référence « *comprend une description des offres pertinentes réparties en divers éléments selon les besoins du marché, accompagnée des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs.* »
66. L'offre de référence doit être tenue à jour. Conformément à l'article 59, §4, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT doit pouvoir modifier à tout moment l'offre de référence afin de tenir compte de l'évolution des offres de Belgacom et des demandes des opérateurs alternatifs. Belgacom est tenue de donner suite aux demandes de l'IBPT de publications d'éléments supplémentaires. Par ailleurs l'article 59 §5 de la loi du 13 juin 2005 dispose que « *toute offre de référence est, préalablement à sa publication, approuvée par l'Institut* ». Toute modification de l'offre de référence proposée par Belgacom doit également être approuvée par l'IBPT. L'IBPT peut en outre imposer toutes les

¹⁰ Bruxelles, le 7 mai 2009, 2008/AR/787, cons. 265.

¹¹ La nécessité de disposer de telles informations est également confirmée dans la Décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande, §§ 676-678 et 1166 -1167:

« *Le principe de transparence permet de garantir aux opérateurs alternatifs une lisibilité sur l'architecture technique et les conditions économiques et tarifaires des offres de gros de Belgacom. Il permet également de faciliter les négociations d'accords d'accès car ces négociations peuvent se baser sur des conditions connues de toutes les parties. Il permet par ailleurs de vérifier le respect des autres obligations, notamment celle de non-discrimination.* »

« *La nécessité d'une offre de référence en matière d'accès à un débit binaire a été reconnue afin de permettre le déploiement rapide, efficace et non discriminatoire.* »

adaptations qu'il juge nécessaires¹². Cette considération fait partie des éléments à la base de la présente décision.

67. Conformément à l'article 57 de la loi relative aux communications électroniques, l'IBPT vérifie la conformité des accords en matière d'accès dégroupé ou d'accès à un débit binaire avec les obligations de Belgacom, notamment en matière de non-discrimination. L'IBPT pourra ordonner la modification de tout accord qu'il estime incompatible avec les obligations découlant des présentes dispositions.
68. Enfin, pour autant que nécessaire, il convient de souligner que l'absence de modification de certains éléments des offres de référence qui font l'objet de la présente décision ne signifie nullement que l'IBPT perd sa compétence de les modifier ultérieurement¹³. La présente décision s'attèle à mettre en œuvre les obligations de non-discrimination et d'accès, via l'obligation de transparence comme obligation globale.
69. De plus, l'IBPT tient à attirer plus particulièrement l'attention sur une partie de l'obligation d'accès expliquée à l'article 61, § 1^{er}, 8^o, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques:

« Art. 61. § 1^{er}. 8^o de fournir l'accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels similaires nécessaires en vue de garantir une concurrence équitable dans le cadre de la fourniture de services. »

70. Cette obligation spécifique est aussi imposée par la décision des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande. En lecture conjointe avec les obligations de non-discrimination et de transparence¹⁴ cette obligation constitue la base naturelle pour aborder les problèmes qui existent au niveau des processus opérationnels. Cette décision poursuivra par conséquent l'élaboration de ces mesures afin de garantir une collaboration opérationnelle optimale entre les opérateurs et d'éviter toute discrimination non tarifaire.

¹² Art. 59, § 5, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques: « Toute offre de référence est, préalablement à sa publication, approuvée par l'Institut. Lorsque l'auteur de l'offre de référence souhaite la modifier, il en fait part préalablement à l'Institut. Celui-ci accepte ou refuse la modification souhaitée. Il peut également imposer les adaptations qu'il juge nécessaires. »

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

¹⁴ Ces deux obligations sont imposées et motivées dans la même décision.

71. C'est sur la base du même raisonnement que la décision des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1^{er} juillet 2011 impose une mesure spécifique visant à garantir une collaboration opérationnelle optimale entre Belgacom et les opérateurs alternatifs :

« §745. Dans le cadre de la fourniture de services d'accès dégroupé [...], Belgacom doit continuer à viser l' « excellence opérationnelle ». L' « excellence opérationnelle » consiste à élaborer des processus opérationnels fonctionnels, effectifs et efficaces dans le cadre de l'offre de produits de gros aux opérateurs alternatifs. »¹⁵

« §759. L'IBPT souligne également que l'objectif de l'excellence opérationnelle ne peut pas uniquement se limiter aux problèmes qui sont constatés maintenant. Il est en effet essentiel de tirer un enseignement des erreurs commises par le passé. C'est pourquoi il est nécessaire de définir un objectif général d'excellence opérationnelle pour développer un cadre général d'efficacité. »¹⁶

72. La présente décision développe en partie plus avant les conclusions dressées dans la décision des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande et contribue dans ce sens à approfondir le cadre de l'excellence opérationnelle. Cette décision élabore donc concrètement les obligations existantes de l'analyse de marché du 1^{er} juillet 2011 afin que les processus opérationnels pour l'offre de produits *wholesale* puissent se dérouler de manière plus fonctionnelle, efficace et équilibrée.
73. L'IBPT tient à rappeler que bien qu'il ne puisse se baser sur de simples hypothèses, il peut toutefois se baser sur l'existence d'un risque réel¹⁷. Cet aspect est également confirmé par la Cour, lorsqu'elle stipule que: « *Les ARN devront, en règle générale, s'appuyer sur un ensemble d'hypothèses et d'anticipations [...].*¹⁸ »

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

¹⁶ *Idem*, § 759, 234-235.

¹⁷ Bruxelles, 30 juin 2009, 2006/AR/2332, considérants 111 et 112.

¹⁸ Bruxelles, 7 mai 2009, 2008/AR/787, considérant 241.

C'est justement là que se situe la différence entre une réglementation *ex ante* et la protection *ex post* telle qu'offerte par les règles du droit de la concurrence¹⁹.

« En effet, les mesures ex ante imposées par les ARN aux entreprises puissantes sur le marché visent à atteindre les objectifs spécifiques énoncés dans les directives applicables, alors que les mesures correctives en application du droit de la concurrence visent à sanctionner des ententes ou des comportements abusifs qui restreignent ou faussent la concurrence sur le marché pertinent²⁰ ».

74. Comme confirmé par la Commission européenne, il est suffisant pour une autorité réglementaire nationale de pouvoir démontrer qu'un opérateur puissant sur le marché est incité à exploiter sa position puissante. Dans un contexte de réglementation *ex ante*, il n'est nullement nécessaire qu'un comportement anticoncurrentiel ait déjà été constaté pour pouvoir agir contre cela²¹.

¹⁹ Considérant 70 des Lignes directrices 2002/C 165/03 de la Commission sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques, *JOCE C* 11 juillet 2002, 165, n° 15.

²⁰ *Idem*, Considérant 31, p. 9.

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

4 GÉNÉRALITÉS

4.1 AMÉLIORATION DE LA TRANSPARENCE DES ANNEXES *PLANNING & OPERATIONS, (IMPROVED) SLA ET PRICING & BILLING*

Introduction

75. Une analyse approfondie des commentaires formulés par les opérateurs alternatifs lors des groupes de travail opérationnels (OWGs) organisés depuis le mois de mai 2011 ainsi que des réactions transmises lors de la consultation préalable du 24 février 2012 a permis à l'IBPT d'identifier des problèmes de transparence au sein des offres de référence, et notamment des annexes *Planning & Operations, (Improved) SLA et Pricing & Billing* (voir versions du 17 février 2012) :

75.1. Les critères d'applicabilité de chaque SLA ne sont pas toujours facilement identifiables, ce qui résulte en une contestation fréquente des opérateurs alternatifs par rapport à leur évaluation.

75.2. Les règles régissant les compensations et les méthodes de calcul de ces dernières ne sont pas suffisamment précises ce qui donne lieu à de multiples interprétations et donc des résultats divergents.

75.3. Certains principes sont appliqués sur le terrain or l'offre de référence ne les mentionnent pas de manière suffisamment explicite²².

75.4. Malgré l'introduction volontaire par Belgacom de tableaux récapitulatifs des prix dans les annexes *Pricing & Billing* des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2, la structure non constante de ces annexes rend difficile toute comparaison tarifaire.

75.5. La terminologie utilisée dans les annexes *Pricing & Billing* porte parfois à confusion²³.

75.6. Les annexes *Pricing & Billing* ne font pas apparaître clairement toutes les conditions tarifaires (p.ex. critères d'applicabilités) prévues dans les

²² P.ex. la définition du *stop-clock* qui est détaillée dans les annexes *Improved SLA* (voir version du 17 février 2012) or elle aussi applicable dans le cadre *Basic SLA*

²³ P.ex. le paragraphe 14 de l'annexe *Pricing & Billing* de l'offre de référence BRUO (voir version du 17 février 2012) mentionne une clause spécifique pour l'*Additional Fee to Telecom Installation*, or il s'agit ici de l'*Additional Fee to Telecom Installation detected during repair* qui prévoit un prix largement supérieur.

offres de référence pour l'ensemble des redevances uniques. Par ailleurs, certaines conditions annexes sont prévues dans certaines offres de référence mais pas dans les autres²⁴.

76. Suite à l'identification des divers problèmes de transparence rencontrés par les opérateurs alternatifs en regard des offres de référence, l'IBPT a décidé de profiter de la présente procédure de révision des offres de référence pour réaliser les adaptations nécessaires.
77. Le lecteur est invité à lire la section 2 afin de prendre connaissance de la procédure suivie par l'IBPT. La section suivante précise les modifications majeures apportées aux annexes *Planning & Operations*, *(Improved) SLA* et *Pricing & Billing* des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 dans le cadre de leur amélioration vis-à-vis de la transparence. D'autres adaptations aux offres de référence visant ce même objectif de transparence sont également reprises dans les autres sections de ce document de manière plus détaillées.

Description des modifications effectuées

Structuration du contenu des offres de référence

78. Les annexes des offres de référence (versions du 17 février 2012) formulent en certains endroits du document, et de façon désorganisée, des informations telles que par exemple des critères d'applicabilité d'un SLA, la description d'un processus ou encore des critères d'applicabilité de tarifs. L'IBPT a pu observer également une répétition fréquente de certains paragraphes, ce qui allourdit ces annexes mais ce qui risque également d'introduire des incohérences lors de la révision de celles-ci. Les raisons de ce manque de structure sont diverses. L'IBPT a souhaité avant tout profiter de l'occasion de la présente révision des offres de référence pour restaurer en profondeur la structuration du contenu des offres en collaboration avec Belgacom lors des groupes de travail bilatéraux des 22, 23 et 29 mai 2012.
79. L'IBPT a proposé d'utiliser le canevas suivant pour la **structuration du contenu** des offres de référence.
- Les **annexes SLAs (*Basic SLA* et *Improved SLA*)** décrivent les engagements de Belgacom en termes de qualité de service. Ils ne

²⁴ L'offre de référence BROBA prévoit par exemple un engagement *best effort* en ce qui concerne le *Change Date*, ce qui n'est pas prévu dans l'offre de référence BRUO ou WBA VDSL2 (version du 17 février 2012).

contiennent donc que des éléments susceptibles d'influencer le SLA et/ou son applicabilité (p.ex. définitions, critères d'applicabilité, méthodes de calcul, ...).

- Les **annexes *Basic SLA*** constituent les engagements fondamentaux de Belgacom en termes de qualité de service. Dès lors qu'un élément est applicable aussi bien pour le *Basic SLA* que pour l'*Improved SLA*, cet élément sera à tout le moins fourni dans sa version détaillée au sein de l'annexe *Basic SLA*.
- Les **annexes *Planning & Operations*** décrivent quant à elles les processus opérationnels, les conditions spécifiques relatives à ces processus ainsi que les droits et les obligations de Belgacom.
- Les **annexes *Pricing & Billing*** ne contiennent que les éléments tarifaires à charge des opérateurs alternatifs. Dans sa réaction écrite du 25 juin 2012, Belgacom a proposé d'inclure l'ensemble des éléments tarifaires, qu'ils soient à charge des opérateurs alternatifs ou qu'il s'agisse de compensations, dans une seule et même annexe. Belgacom propose de renommer l'annexe *Pricing & Billing* par *Pricing, Compensations and Billing*. L'IBPT n'est pas opposé à cette proposition.

80. En outre, l'IBPT a indiqué qu'elle souhaitait **éviter la répétition multiple** de paragraphes au sein des offres de référence afin d'assurer leur cohérence et leur clarté. L'IBPT estime préférable que ce type de clause est, lorsque cela s'avère possible, préférentiellement présenté de manière commune en début d'une section ou au sein d'une seule annexe. Une référence à cette section/annexe peut être formulée lorsque cela s'avère nécessaire.
81. Ainsi par exemple, sur la base du canevas défini ci-avant, l'IBPT a souhaité que les sections *Information and test results*, que le principe du *stop-clock* ainsi que la définition du *Wrongful Repair* soient présentés dans les annexes *Planning & Operations* des diverses offres de référence au lieu des annexes SLA.
82. De la même manière, le modèle de résultat de mesure dans le cadre de l'offre de référence BRUO tel qu'imposé par l'IBPT dans sa décision du 11 août 2011 et défini lors du groupe de travail opérationnel du 30 juin 2011, était initialement présenté au sein des annexes *Improved SLA* or ce modèle est applicable également dans le cadre *Basic SLA*. Par ailleurs, la description de ce modèle fait partie intégrante du processus de réparation. L'IBPT a par conséquent demandé à Belgacom de déplacer cette section au sein de l'annexe *Planning & Operations*.

83. Une clause relative à l'applicabilité des compensations était répétée au sein de plus de 5 sections différentes. L'IBPT a demandé à Belgacom de supprimer ces répétitions.
84. Belgacom a procédé à ces adaptations dans ses nouvelles adaptations des annexes *Planning & Operations, (Improved) SLA* et *Pricing, Compensations and Billing* de transmises à l'IBPT les 6, 11 et 17 juillet 2012.
85. Sur la base de sa propre analyse ainsi que sur la base des commentaires des opérateurs alternatifs dans le cadre de la consultation préalable du 23 juillet 2012, l'IBPT a invité Belgacom, le 28 septembre 2012, à améliorer davantage les annexes *Pricing, Compensation & Billing des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2* transmises à l'IBPT en juillet 2012 afin de se conformer davantage au canevas présenté au paragraphe 79.

Amélioration de la structure des annexes SLAs

86. Lors des groupes de travail bilatéraux avec Belgacom, l'IBPT a proposé à cette dernière de revoir en profondeur les annexes SLAs.
- 86.1. L'IBPT a souhaité que la structure des annexes SLAs soit améliorée de sorte à permettre aux opérateurs alternatifs d'identifier les points clés du SLA. L'IBPT a notamment proposé une **structure de définition des SLAs basée sur 4 volets**.
- ✓ **1er volet** : définition du SLO²⁵ – *ce volet définit l'objectif de qualité de service poursuivi par Belgacom*
 - ✓ **2e volet** : définitions et/ou formule pour le calcul des éléments constitutifs du SLO
 - ✓ **3e volet** : les critères d'applicabilité – *ce volet permet d'identifier dans quelles conditions le SLA est applicable*
 - ✓ **4e volet** : le(s) KPI(s) – *il s'agit ici de définir comment le SLA/SLO est mesuré*
- 86.2. L'IBPT a proposé d'**uniformiser les critères d'applicabilité** (p.ex. définir pour chaque SLA s'il est applicable sur l'ordre (*order*), l'ordre de travail (*work order*) ou sur le produit commandé (*ordered product*)).
87. Belgacom a procédé à ces adaptations dans sa proposition du 12 juillet 2012.

²⁵ *Service Level Objective*

88. Dans leur réaction à la consultation préalable du 23 juillet 2012, Alpha Network, Colt, Mobistar et Telenet ont indiqué être favorables à la structuration proposée.
89. Sur la base de sa propre analyse, l'IBPT a invité Belgacom, le 28 septembre 2012, à améliorer davantage les annexes (*Improved*) SLA transmises le 12 juillet 2012 afin d'uniformiser l'ensemble de ces annexes au canevas présenté au paragraphe 86 du présent document.

Clarification des annexes SLAs

90. L'IBPT a également identifié, sur la base des commentaires formulés par les opérateurs alternatifs ainsi que sur la base de sa propre analyse des offres de référence, des éléments des annexes (p.ex. paragraphes, sections, glossaires, ...) à améliorer et/ou à clarifier. Ainsi par exemple, les remarques suivantes ont été formulées (versions du 17 février 2012) :
- 90.1. Selon Belgacom, le SLA *Slot Availability* est applicable sur l'*ordered product* or ceci n'apparaît pas clairement actuellement. Belgacom a accepté de clarifier la définition.
- 90.2. La définition du *SLA Repair* est complexe. L'IBPT suggère l'ajout d'un schéma explicatif. Belgacom y est favorable.
- 90.3. Les dégradations de service ne devraient pas être exclues du calcul *SLA OC Response Time*. Belgacom a confirmé que le libellé de la définition devait être modifié.
- 90.4. L'IBPT a souhaité l'ajout de termes complémentaires aux glossaires des annexes SLA (p.ex. *receipt of the correct order, closure date, actual completion date, out of window time, ...*)
91. Belgacom a procédé à ces adaptations dans sa proposition du 12 juillet 2012.
92. Sur la base de sa propre analyse, l'IBPT a invité Belgacom, le 28 septembre 2012, à améliorer davantage les annexes (*Improved*) SLA transmises le 12 juillet 2012 (p.ex. amélioration du glossaire, ajout d'exemples et de schémas illustratifs, amélioration de la définition du *SLA Slot Availability*).

Etablissement d'un tableau général récapitulatif des prix

93. Dans sa réaction à la consultation préalable du 24 février 2012, la Platform a indiqué voir de manière très positive la proposition de Belgacom d'intégrer des

tableaux récapitulatifs des prix au sein des annexes *Pricing & Billing* (version du 17 février 2012). Elle suggère toutefois la mise en place d'un tableau récapitulatif général entre les trois offres.

94. Lors du groupe de travail du 22 mai 2012, l'IBPT a transmis à Belgacom une proposition de tableau comparatif utilisant une structure légèrement différente de celle prévue dans les offres de référence de sorte à faciliter la comparaison des différents prix. Belgacom a accepté de reprendre la mise à jour de ce tableau.
95. Dans sa réaction écrite transmise le 25 juin 2012, Belgacom a précisé qu'elle estimait que l'élaboration d'un tel tableau relève de la responsabilité des opérateurs alternatifs. Belgacom indique qu'elle se réserve donc le droit d'y mettre fin dans le futur vu les ressources que cela nécessite. Début août 2012, Belgacom a néanmoins publié ce tableau récapitulatif²⁶ sur la page non sécurisée du site Belgacom Wholesale.
96. L'IBPT regrette néanmoins la suite défavorable que Belgacom souhaite réserver à l'élaboration d'un tel tableau comparatif étant donné que la proposition initiale d'élaborer des tableaux récapitulatifs résulte d'une proposition volontaire de celle-ci. L'IBPT encourage dès lors Belgacom à continuer à donner une suite favorable à la demande de la Platform.

Amélioration de la structure des annexes Pricing & Billing

97. Lors du groupe de travail du 22 mai 2012, l'IBPT a indiqué souhaiter la mise en place d'une structure parfaitement cohérente avec les différentes offres de référence afin de permettre à l'ensemble des opérateurs alternatifs une comparaison simple et univoque des différentes conditions tarifaires prévues par les offres de référence. Belgacom a indiqué être favorable à l'amélioration de la structure des annexes *Pricing & Billing* (versions du 17 février 2012).
98. Belgacom a procédé à ces adaptations dans sa proposition du 6 juillet 2012.

Clarification des annexes Pricing & Billing

99. Lors du groupe de travail du 22 mai 2012, l'IBPT a fait part à Belgacom de l'absence de certaines conditions tarifaires au sein des annexes *Pricing & Billing* (versions du 17 février 2012) telles que par exemple la gratuité du changement de date après la validation d'un ordre de commande dans le cadre de l'utilisation du

²⁶ http://www.belgacomwholesale.be/wholesale/en/jsp/dynamic/productCategory.jsp?dcrName=regulatory_offers

système *Open Calendar*. Belgacom a indiqué être favorable aux adaptations proposées.

100. Belgacom a procédé à ces adaptations dans sa proposition du 6 juillet 2012.

Clarification des annexes Planning & Operations, (Improved) SLA et Pricing & Billing suite à la demande de l'IBPT du 28 septembre 2012 et suite au groupe de travail opérationnel du 25 octobre 2012

101. Suite à la demande l'IBPT du 28 septembre 2012 ainsi que suite aux discussions lors de la session de groupe de travail opérationnel du 25 octobre 2012 (OWG/1205), Belgacom a accepté également d'apporter des modifications complémentaires aux offres de référence (p.ex. formulation de paragraphes, définitions, ...) des annexes *Planning & Operations, (Improved) SLAs et Pricing & Billing*. A travers un document publié ce 23 novembre 2012 sur la plateforme de support aux groupes de travail opérationnel²⁷, Belgacom s'est engagée à effectuer les modifications détaillées à l'Annexe A dès la publication de la décision définitive.

Décision de l'IBPT

102. L'IBPT demande à Belgacom d'effectuer les modifications précisées à l'Annexe A du présent document. L'IBPT demande à Belgacom de s'assurer de la cohérence entre les trois offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 lors de ces modifications.
103. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter les annexes *(Improved) SLA* des offres de référence BRUO et BROBA de manière identique aux annexes *(Improved) SLA* de l'offre de référence WBA VDSL2 et en tenant compte des adaptations imposées par l'IBPT à ces mêmes annexes par l'intermédiaire des décisions reprises sous les intitulés « Décision de l'IBPT » du présent document.

4.2 CONFORMITÉ DES OFFRES DE RÉFÉRENCE À LA DÉCISION CRC DU 1^{ER} JUILLET 2011

Problématique

104. Dans leur réaction à la consultation préalable du 24 février 2012, la Platform ainsi que Mobistar estiment que Belgacom n'a pas adapté les offres de référence en adéquation avec les articles 587 et 1061 de la décision CRC du 1^{er} juillet concernant l'analyse des marchés large bande qui précisent que « *l'opérateur PSM peut refuser de satisfaire à une demande d'accès qui ne serait pas raisonnable [...]* ».

²⁷ Plateforme dénommée eBPT : <https://ebpt.e-room.bipt.be>

En cas de refus, l'opérateur PSM doit motiver à suffisance les raisons [...]. Le cas échéant, l'IBPT examinera le bien-fondé du refus éventuel [...]. »

Analyse de l'IBPT

105. Dans sa réponse écrite du 19 avril 2012, Belgacom indique que la nécessité pour Belgacom de motiver son refus est déjà stipulée dans les offres de référence. Ainsi par exemple, les articles 3 et 4 des annexes *General Terms & Conditions* de l'offre de référence BRUO précisent ce qui suit :

3. Belgacom may not refuse to comply with the Beneficiary's request, except on one of the following grounds:

[...]

f) the Customer's request for access to the BRUO Service is unreasonable (as stipulated in the CRC decision of July 1st, 2011 regarding the analysis of the broadband markets) on the basis of other grounds than the ones listed hereabove.

4. In the event of a refusal on one of the grounds listed in article 3 above, Belgacom shall notify within 3 working days the Beneficiary of its decision and the grounds for the decision by ordinary mail. A copy will be sent to the BIPT in the same delay.

106. L'IBPT estime que les articles 3 et 4 des offres de référence satisfont pleinement aux obligations imposées à Belgacom par les articles 587 et 1061, à savoir qu'une motivation du refus est prévue. Il n'y a donc pas de raison d'adapter l'offre de référence.

Décision de l'IBPT

107. Aucune mesure ne doit être imposée sur ce point.

5 INFORMATION AND TECHNOLOGY (IT)

5.1 MISE EN ŒUVRE D'UN NOUVEAU PROFIL DEDICATED VLAN

Problématique

108. Les articles 83 et 46 des annexes *Planning & Operations* (P&O) respectivement des offres de référence BROBA et WBA VDSL2 (voir versions du 17 février 2012) prévoient un délai non garanti de 4 mois pour la mise en œuvre d'un nouveau

profil *Dedicated VLAN*, qu'il soit commun ou propre. La Platform ainsi que Mobistar estiment ce délai trop long et souhaitent qu'un délai plus court soit mis en place afin d'être en mesure de proposer de nouvelles offres commerciales plus rapidement sur le marché. Lors de la réunion du 3 avril 2012, la Platform a proposé de réduire ce délai à 1 mois. Mobistar ajoute que la mise en œuvre ne devrait pas être sujette à la condition de disponibilité IT.

Analyse de l'IBPT

109. Lors de la réunion du 20 avril 2012, Belgacom a précisé qu'elle définissait proactivement des profils *Dedicated VLAN* (profils vides en attente) pour tous les opérateurs alternatifs actifs en BROBA et en WBA VDSL2 et qui ont une grande probabilité d'utiliser des *Dedicated VLANs*. Lorsque l'un de ces opérateurs alternatifs demande à Belgacom d'utiliser un profil et qu'il fournit les paramètres de bande passante et de QoS, Belgacom peut adapter un de ces profils en attente dans un délai d'environ 1 mois après l'approbation des tarifs par l'opérateur alternatif. Belgacom propose par conséquent d'adapter le délai à 1 mois pour les opérateurs alternatifs déjà actifs.
110. Dans le cas d'opérateurs alternatifs nouvellement entrés sur le marché, Belgacom précise que la création de l'identité de cet opérateur alternatif nécessite une *IT release* majeure et que cette demande d'accès doit avoir été formulée au moins 1 mois avant l'*IT release*.
111. Belgacom propose par conséquent de modifier les articles 83 et 46 des annexes P&O respectivement des offres de référence BROBA et WBA VDSL2 (version du 17 février 2012) en tenant compte des objectifs suivants :
 - 111.1. Le délai sera fixé à 4 mois maximum pour les opérateurs alternatifs nouveaux entrants ;
 - 111.2. Le délai sera fixé à 1 mois pour les opérateurs ayant déjà été identifiés dans le réseau de Belgacom ;
 - 111.3. Dans tous les cas, le délai ne court qu'à partir du moment où les tarifs auront été approuvés par l'opérateur alternatif.
112. Suite aux précisions apportées par Belgacom, l'IBPT estime la proposition raisonnable, notamment puisqu'elle rencontre la demande de la Platform.

Décision de l'IBPT

113. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter les articles 83 et 46 des annexes *Planning & Operations* respectivement des offres de référence BROBA et WBA VDSL2 (versions du 17 février 2012) en tenant compte des objectifs précisés au paragraphe 111 du présent document.

5.2 DÉFINITIONS DES ADAPTATIONS IT MINEURES ET MAJEURES

Problématique

114. Lors de sa réaction à la consultation préalable du 24 février 2012, la Platform a demandé une clarification des définitions « adaptations mineures » et « adaptations majeures ». Lors de la réunion du 13 avril 2012 entre la Platform et l'IBPT, la Platform a précisé qu'elle souhaite affiner cette définition de sorte à éviter des interprétations arbitraires.
115. Sur base des commentaires formulés par la Platform lors de la réunion du 13 avril 2012, l'IBPT observe qu'elle estime que tout développement IT nécessitant une révision (*IT release*) auprès des opérateurs alternatifs soit considérée comme majeure. Ainsi, les adaptations aux structures DTD, l'introduction de nouvelles fonctionnalités (p.ex. *Open Calendar*) ou encore le changement de mise en œuvre de processus *wholesale* principaux (p.ex. le changement de MTS à *Open Calendar*) constituent des exemples de telles adaptations considérées comme majeure par la Platform.
116. Par ailleurs, la Platform estime que les ébauches d'*IT protocol* fournies par Belgacom ne sont pas suffisantes pour leurs propres développeurs. Selon la Platform, ces documents permettent d'avoir une idée des changements à effectuer mais ils ne permettent pas de faire une analyse d'impact en interne. Aujourd'hui, ils estiment ne recevoir que des descriptifs (*IT protocol*) et non des documents préliminaires. Les opérateurs alternatifs ont cité à ce propos le projet *Remapping* pour lequel en date de leur réaction (16 mars 2012) ils ne disposaient pas encore de l'information dont ils estimaient avoir besoin.
117. Dans leur réaction à la consultation préalable du 23 juillet 2012, Alpha Networks, Colt, Mobistar et Telenet proposent la mise en place de sessions d'information spécifiques afin de permettre aux personnes IT clés chez les opérateurs alternatifs d'évaluer plus précisément l'impact au niveau IT.

Analyse de l'IBPT

Avis de Belgacom sur la réaction de la Platform

118. L'IBPT a transmis à Belgacom la réaction de la Platform à la consultation préalable du 24 février 2012 ainsi que les commentaires formulés lors de la réunion bilatérale du 13 avril 2012. Belgacom a réagi à ces commentaires par écrit le 19 avril 2012 en précisant que les définitions des « adaptations majeures » et « adaptations mineures » sont conformes à la décision CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande. Belgacom se réfère également à la jurisprudence de la Cour d'appel de Bruxelles, et plus particulièrement à l'arrêt BRUO 2004 rendu le 12 mai 2006 (R.G. 2004/AR/174) qui dispose à la page 15, point 19, que les modifications de l'offre de référence que l'IBPT peut imposer à Belgacom doivent reposer sur la constatation d'une absence de conformité de l'offre de référence aux obligations pesant sur Belgacom au titre d'opérateur notifié.
119. Belgacom ajoute par ailleurs que les opérateurs alternatifs sont impliqués dès le départ dans les projets IT et que chaque adaptation du processus fait l'objet d'une discussion afin d'aboutir à un *IT protocol* validé. En étant impliqués depuis le départ, Belgacom estime que les opérateurs alternatifs peuvent prévoir les adaptations à leurs propres systèmes IT suffisamment à l'avance de sorte que les lancements de projets ne doivent pas être retardés. Belgacom souligne que la division IT de Belgacom définit l'impact détaillé au niveau des différents systèmes de Belgacom sur base de l'*IT protocol*. Elle estime en conséquence que les opérateurs alternatifs devraient être capables d'en faire de même.
120. L'IBPT observe néanmoins que la demande de la Platform au regard des définitions « adaptations majeures » et « adaptations mineures » ne vise pas à modifier les obligations imposées par la décision du 1^{er} juillet 2011 mais plutôt à clarifier et à préciser l'interprétation qu'il peut y être donnée. Dès lors qu'il apparaît sur la base des réactions du secteur qu'il existe un manque de précision par rapport aux obligations de Belgacom, la clarification de cette obligation est dès lors recommandée. L'IBPT est dès lors favorable à une plus grande transparence par rapport aux obligations de Belgacom.

Aperçu des obligations définies dans les offres de référence concernant les adaptations IT

121. L'offre de référence impose à Belgacom de respecter des délais spécifiques pour la publication des informations relatives aux adaptations IT selon leur niveau

d'impact sur les opérateurs alternatifs²⁸. Cette obligation est précisée comme suit dans l'offre de référence²⁹ :

Pour tout changement initié par Belgacom qui pourrait avoir un impact significatif sur les systèmes IT du bénéficiaire (nouveaux types de messages ou nouveaux processus d'échange), les bénéficiaires seront notifiés au moins 6 mois à l'avance avec une description à haut niveau de l'impact et avec une structure de la documentation. Belgacom fournira l'impact détaillé et la document 3 mois avant la mise en œuvre.

Pour les plus petits changements (valeurs additionnelles dans les champs existants), les bénéficiaires seront notifiés au moins 3 mois à l'avance avec une description à haut niveau et avec une structure de la documentation. Belgacom fournira l'impact détaillé et la document 1 mois avant la mise en œuvre.³⁰

122. Une lecture littérale de la définition conduit au schéma suivant :

²⁸ L'IBPT note pour information que cette obligation a été supprimée de l'offre de référence dans le cadre de l'approbation de la décision du 11 août 2011 suite à une erreur matérielle reconnue par Belgacom. Cette obligation a été réintroduite dans le cadre de la présente révision des offres de référence.

²⁹ Voir section *Information on IT projects* des annexes *Planning & Operations* des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2.

³⁰ Traduction libre de :

« For any changes initiated by Belgacom which may have a significant impact on the IT systems of the Beneficiaries (new types of messages or new exchange process), Beneficiaries shall be notified at least 6 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. Belgacom will provide detailed impact and documentation 3 months prior start of the modifications.

For smaller changes (additional values in existing fields), Beneficiaries shall be notified at least 3 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. Belgacom will provide detailed impact and documentation 1 month prior start of the modifications. »

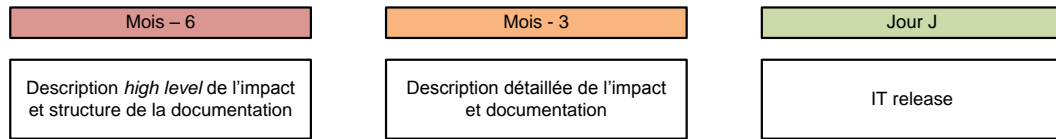
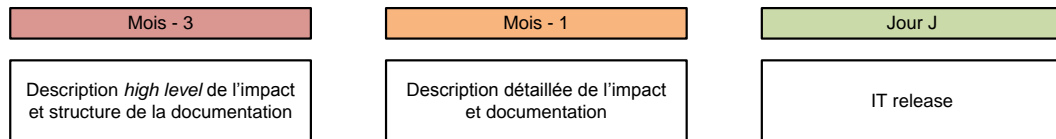
Adaptations majeures**Adaptations mineures**

Figure 1. Retro-planning des projets IT selon les obligations reprises par les offres de référence

Application au projet Remapping

123. Le projet *Remapping* résulte initialement de demandes des opérateurs alternatifs et d'une volonté de Belgacom d'améliorer les codes XML transmis aux opérateurs alternatifs. Ce projet a été discuté durant 5 groupes de travail opérationnel³¹ à travers lesquels son étendue a été redéfinie conjointement entre Belgacom et les opérateurs alternatifs. Les nombreuses discussions ont permis aux différentes parties d'exprimer leur opinion sur le projet et d'en définir les diverses spécifications.
124. Les délais prescrits dans les offres de référence pour les nouvelles adaptations IT s'appliquent à ce projet *Remapping* qui a été unanimement qualifié d'adaptation majeure par l'ensemble des opérateurs.
125. Lors du groupe de travail opérationnel du 20 janvier 2012 (OWG/1106), Belgacom a publié le schéma suivant reprenant l'ensemble des documents que Belgacom ambitionne de fournir aux différentes dates clés du projet.

³¹ OWG/1102 (30 juin 2011), OWG/1105 (22 sept. 2011), OWG/1106 (20 janvier 2012), OWG/1202 (29 mars 2012) et OWG/1104 (28 juin 2012)

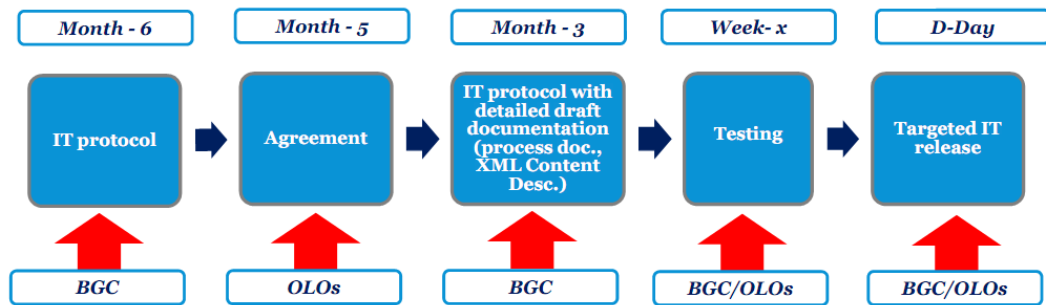


Figure 2. Retro-planning des projets IT – Source : Belgacom OWG/1106

126. Belgacom montre qu'elle envisage de fournir aux opérateurs alternatifs une description *high level* des modifications 6 mois à l'avance par l'intermédiaire de l'*IT protocol*. La description détaillée de l'impact et de la documentation est fournie 3 mois à l'avance par l'intermédiaire de l'*IT protocol* et d'une ébauche de la documentation (*XML content description, DTD, processus, ...*).
127. L'IBPT observe une divergence d'interprétation dans la mise en œuvre de l'obligation concernant la publication des informations en cas d'adaptations IT, et plus particulièrement par rapport au délai de 6 mois prévu par les offres de référence. En effet, la décision prévoit que les opérateurs alternatifs seront notifiés au moins 6 mois à l'avance avec une description *high level* de l'impact et qu'une description de la structure de la documentation sera en outre fournie. Selon les informations dont l'IBPT dispose, cette dernière description ne semble pas avoir été transmise par Belgacom. De plus, Belgacom indique son intention de fournir une ébauche de documentation détaillée à « Mois - 3 » alors que l'obligation de l'offre de référence ne mentionne pas le caractère provisoire des informations détaillées.
128. L'IBPT constate donc une divergence d'interprétation de la part de Belgacom entre l'obligation qui lui est imposée en vertu des offres de référence, comme illustré à la Figure 1, et la Figure 2.

Position de l'IBPT

129. L'IBPT estime néanmoins ne pas disposer à ce stade des éléments nécessaires pour prendre position par rapport aux commentaires de la Platform, à savoir l'amélioration de la précision des définitions « adaptations majeures » / « adaptations mineures » et la spécification des détails fournis aux différentes dates butoirs prévues par la section « *Information on IT projects* » des annexes *Planning & Operations* des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2. L'IBPT invite donc l'ensemble des opérateurs alternatifs ainsi que Belgacom à fournir, à travers la consultation nationale, leurs commentaires sur ce point en

fournissant une liste des adaptations IT effectuées ces 2 dernières années tout en précisant au minimum les informations suivantes :

- 129.1. Les processus et les outils ayant subi un impact
 - 129.2. Le niveau auquel l'IT (p.ex. DTD, ...) a dû être adapté
 - 129.3. L'impact sur le développement en interne (en unité de jours-homme)
130. Sur base des informations reçues, l'IBPT propose d'établir une liste de catégories d'adaptations IT et d'indiquer s'il s'agit, pour chaque catégorie, d'une adaptation mineure ou majeure. Cette proposition sera ensuite soumise à discussion à travers une session du groupe de travail opérationnel mis en place dès la fin de la consultation relative au présent projet de décision. Cette session du groupe de travail opérationnel sera annoncée à travers la plateforme eBPT³² dans les jours suivant la consultation nationale.
131. L'IBPT envisage également d'analyser lors de ce groupe de travail le niveau de détail nécessaire des différents documents transmis actuellement par Belgacom aux différentes dates butoirs ainsi que la mise en place éventuelle de sessions d'information IT comme proposé par Alpha Network, Colt, Mobistar et Telenet. L'IBPT invite par conséquent les opérateurs à réunir leurs propres experts IT lors ce groupe de travail opérationnel de sorte à instaurer un débat constructif.

[Decision de l'IBPT](#)

132. L'IBPT prendra position à l'issue de la consultation nationale.

6 ORDERING

6.1 CONVERSION DES DEMANDES D'INSTALLATIONS DO-IT-YOURSELF - OVERRULE

[Problématique](#)

133. Ces derniers mois, l'IBPT a reçu de nombreux commentaires à l'égard des installations sans visite (dénommées installations *Do-It-Yourself* ou DIY en

³² La plateforme eBPT (*BRxx Processes Tracking* - <https://ebpt.e-room.bipt.be>) supporte la mise en œuvre des sessions du groupe de travail opérationnel. Elle est accessible aux opérateurs préalablement enregistrés. Tout opérateur se fournissant en produits régulés chez Belgacom (BRUO, BROBA et/ou WBA VLDS2) peut solliciter auprès de l'IBPT un accès à la plateforme par simple demande par e-mail à l'adresse owg@ibpt.be

abrégé). Lorsque l'opérateur alternatif commande un tel type d'installation, Belgacom effectue un contrôle en interne pour valider cette demande. Belgacom convertit (*overrule*) cette installation en une installation avec visite du technicien dans plus de 50% de cas selon les informations fournies par EDPnet. Ces derniers se plaignent du taux élevé d'*overrule* et s'interrogent sur les raisons qui mènent à cette conversion de l'installation puisque l'installation avec visite du technicien est plus onéreuse qu'une installation sans visite (*Do-It-Yourself*). EDPnet, pour sa part, estime que l'*overrule* est illégal puisqu'il a pour conséquence la modification du contrat initial avec le client et qu'un *overrule* nécessite de recontacter le client, ce qui peut mener à devoir payer un *cancel fee* pour annuler l'ordre.

Analyse de l'IBPT

134. Suite aux commentaires des opérateurs alternatifs, l'IBPT a mis en place un groupe de travail opérationnel sur le sujet le 3 mai 2012 (OWG/1203). Lors de ce groupe de travail, Belgacom a clarifié auprès des opérateurs alternatifs qu'un *overrule* est dans tous les cas la conséquence d'une analyse technique montrant la nécessité d'un déplacement du technicien chez le client.

135. A la demande de l'IBPT, Belgacom a précisé les raisons techniques menant à la conversion du type d'installation lors d'une réunion organisée le 24 octobre 2012. Belgacom a indiqué avoir automatisé la logique d'assignation des situations techniques (TSI – *Technical Situation*). Sur cette base, le système est capable de générer différentes tâches techniques au niveau du LEX/LDC, du KVD ou chez le client final. Seule la génération de tâches chez le client final implique une visite chez ce dernier. 4 types de tâches spécifiques impliquant la nécessité d'une visite chez le client ont été identifiés par Belgacom et présentés en détail à l'IBPT ce 24 octobre 2012.
 - 135.1. Un raccordement est nécessaire entre le bâtiment et le câble de distribution par l'intermédiaire d'un jointage ou d'un *Distribution Termination Point* (DTP).

 - 135.2. Un NTP doit être installé. Dans le cas des produits régulés, le NTP n'est installé que si un raccordement est nécessaire (voir 135.1) ou si l'opérateur alternatif fait une demande explicite d'une installation avec visite (dénommée *telecom installation* dans les offres de référence) à travers son ordre de commande.

 - 135.3. Le *jumpering* doit être contrôlé dans le cas de bâtiments à appartements multiples et lorsqu'il n'y a pas de reprise d'une situation existante.

- 135.4. Le *jumpering* du NTP ou du LTP doit être modifié.
136. Le 24 octobre 2012, Belgacom a détaillé davantage ces 4 types de tâches à l'IBPT. Belgacom a précisé par ailleurs que la logique de générations des tâches est identique pour Belgacom *retail* et *wholesale*.
137. Selon les informations fournies par Belgacom le 24 octobre 2012, l'IBPT observe que l'*overrule* est effectivement la conséquence d'une analyse approfondie de la situation technique du client. Ceci implique l'exécution de tâches, et donc une visite, chez le client final. L'IBPT observe en outre sur base des informations qui lui ont été communiquées qu'il n'y a pas de discrimination.
138. A propos du commentaire d'EDPnet indiquant que plus de 50% des ordres étaient convertis (*overruled*), Belgacom a indiqué lors de l'OWG/1203 que selon ses propres données, le taux était de 38% pour les mois de janvier et février 2012. Belgacom précise que certains opérateurs alternatifs commandent systématiquement une installation DIY sans contrôler auprès du client si cela est possible, ce qui influence négativement le taux d'*overrule*.
139. L'IBPT observe que sur son site Internet, Belgacom *retail* propose à tous les clients, sans vérification préalable, le choix entre une installation par technicien ou une installation *Do It Yourself*. Le site Internet de Belgacom demande d'ailleurs explicitement au prospect s'il est d'accord de s'assurer du câblage interne de son habitation sans opérer un contrôle du raccordement effectif entre le câble d'introduction et le câblage interne de l'habitation. Cela signifie par conséquent, qu'en dehors des cas nécessitant un raccordement préalable, tout prospect de Belgacom peut demander l'exécution d'une installation *Do It Yourself*. Conformément au principe de non-discrimination, l'IBPT ne voit donc pas d'objection à ce qu'un opérateur alternatif demande également systématiquement une installation *Do It Yourself* puisqu'il prend par ailleurs la responsabilité de l'absence éventuelle du NTP chez le client et de la situation technique dans la zone de responsabilité qui lui incombe conformément aux offres de référence. En effet, si après installation il devait être par exemple établi que le dysfonctionnement de la ligne est dû à l'absence de NTP, un supplément de coût³³ est prévu dans l'offre de référence dans ce cas. L'IBPT est néanmoins favorable à la mise en place ou au

³³ La redevance concernée est dénommée *Additional Fee for EU visit detected after repair*.

Dans son pack Do-It-Yourself, Belgacom transmet à ses clients finals un NTP et une documentation leur permettant d'effectuer le raccordement eux-même. Conformément au principe de non-discrimination, les opérateurs peuvent faire de même afin d'éviter le paiement potentiel de la redevance *Additional Fee for EU visit detected after repair*.

rappel à l'égard des opérateurs alternatifs des procédures permettant à ces derniers d'identifier eux-mêmes lors de la commande certains cas nécessitant une installation avec visite.

Décision de l'IBPT

140. Vu l'analyse établie ci-avant, l'IBPT demande à Belgacom de préciser auprès des opérateurs alternatifs les procédures permettant à ces derniers d'identifier eux-mêmes lors de la commande, lorsque cela est possible, les cas d'installation nécessitant une visite chez le client.
141. Cette précision sera apportée par Belgacom dans le cadre d'une session du groupe de travail opérationnel qui sera planifiée ultérieurement par l'IBPT.

6.2 INFORMATIONS FOURNIES DURANT LA PHASE D'ÉLIGIBILITÉ

Problématique

142. Lors du groupe de travail opérationnel du 9 juin 2011 (OWG/1101), les opérateurs ont fait part à Belgacom de l'absence de fonctionnalités, selon eux nécessaires, des outils de type *e-tools* durant la phase d'éligibilité. Selon les opérateurs alternatifs, les outils utilisés ne permettent pas d'effectuer les opérations suivantes :
 - 142.1. Déterminer si un NTP est installé chez le client alors que Belgacom dispose de cette information dans sa propre base de donnée.
 - 142.2. Déterminer si une paire est libre et directe dans l'outil NATS (*Non Active Technical Situation*)
 - 142.3. Utiliser l'outil ATS (*Active Technical Situation*) sur la base du CID.
 - 142.4. Effectuer un test 4-TEL automatisé des lignes appartenant à d'autres opérateurs alternatifs.
 - 142.5. Connaître le nombre total de paires des câbles d'introduction (même celles qui ne sont pas jointées).
 - 142.6. Etre informé que la paire qui apparaît comme libre est réservée pour une autre commande.

Analyse de l'IBPT

Déterminer la présence d'un NTP

143. Belgacom confirme que l'information concernant la présence d'un NTP est stockée dans une base de donnée mais sous un format non structuré. Belgacom précise en outre que l'information disponible ne concerne que les NTP TF2007 qui est le seul modèle à avoir été et à toujours être répertorié lors des installations.
144. Lors d'une réunion le 6 septembre 2011, Belgacom a proposé d'améliorer l'outil ATS en introduisant un indicateur « Présence de NTP oui / non ». Les opérateurs étaient favorables à cette mise en œuvre mais estimaient que cette solution n'apportait qu'une solution partielle.
145. Par ailleurs, lors des discussions entre Belgacom et les opérateurs alternatifs, ces derniers ont précisé que l'accès à cette information leur était nécessaire afin d'évaluer la nécessité d'une visite client et donc d'estimer le coût d'installation pour un client spécifique.
146. Sur ce dernier point, Belgacom a précisé que l'indication de présence d'un NTP était une condition non suffisante pour garantir la réalisation d'une installation *Do-It-Yourself*. En effet, d'autres éléments techniques doivent être pris en considération dans l'évaluation de la nécessité d'une visite chez le client (voir section 6.1). Belgacom souligne que le système *Open Calendar* permet d'évaluer la nécessité d'une visite chez le client avec une précision nettement plus importante.
147. Lors de la réunion bilatérale du 24 octobre 2012 entre l'IBPT et Belgacom, cette dernière a précisé qu'elle n'utilisait pas les informations de la base de donnée concernant le NTP pour évaluer le type d'installation nécessaire car les informations qu'elle contient ne peuvent être garanties (p.ex. il n'y a aucune garantie qu'un client *retail* installe effectivement un NTP qui lui a été fourni dans un pack *Do-It-Yourself*).
148. Sur la base des informations fournies par Belgacom et de la finalité que les opérateurs alternatifs souhaitent réserver à cette information, l'IBPT estime qu'il est disproportionné d'imposer à Belgacom d'adapter les outils ATS et NATS de l'outil LLU Inquiry Tool dès lors que l'objectif est déjà atteint à travers le système *Open Calendar*.

Déterminer si une paire est libre et jointée dans NATS

149. Selon les informations fournies par Dommel, il n'est pas possible de savoir, dans l'outil NATS (*Non Active Technical Situation*), si une paire jointée est libre et

directe. Dommel indique que sans cette information, il n'est pas possible d'estimer si un SNA sera nécessaire ou non, ce qui est pour Dommel une condition nécessaire dans l'évolution du marché vers le VDSL2.

150. Belgacom précise que l'outil ATS délivre cette information. L'outil NATS donne, quant à lui, une vue précise des chemins utilisés par Belgacom avec une distinction au niveau des paires directes et de retour. Belgacom précise en outre que le système *Open Calendar* permet, par l'intermédiaire de la requête *getWorkOrders*, de déterminer si un SNA est nécessaire.
151. Dommel estime qu'*Open Calendar* ne vise pas à estimer les coûts d'installation et que la requête *getWorkOrders* est trop lente pour être utilisée à cette fin.
152. L'IBPT est d'avis que le système *Open Calendar* permet de répondre au besoin de Dommel, à savoir de déterminer la nécessité d'un SNA ou non. L'IBPT estime par conséquent disproportionné d'imposer à Belgacom la mise en place d'une fonctionnalité déjà existante dans l'outil *Open Calendar*. L'IBPT estime par contre qu'il est davantage proportionné et plus efficace que les futurs objectifs d'améliorations soient dirigés entre autres sur le temps de réaction du système et notamment celui de sa requête *getWorkOrders*.

Utilisation de ATS sur base du CID

153. L'outil ATS (*Active Technical Situation*) permet d'évaluer la situation technique d'une ligne active en vue d'effectuer une action du type PROVIDE CHANGE OWNER XML. L'outil permet à l'opérateur alternatif d'accéder à cette information technique s'il dispose du numéro de téléphone du client. Néanmoins, le système n'accepte que les numéros de téléphone actifs chez Belgacom (VoIP compris), ce qui empêche les opérateurs alternatifs d'effectuer une requête ATS sur les lignes de type *BRUO Raw Copper*.
154. Belgacom a réagit en indiquant qu'elle était opposée à une telle adaptation tant que tous les opérateurs n'apposent pas le CID sur leur facture. L'IBPT estime que la position de Belgacom est contraire au principe de transparence. L'IBPT estime également la position de Belgacom comme déraisonnable puisque la majorité des opérateurs alternatifs utilisant des produits régulés mentionnent le CID sur leurs factures et que ce CID constitue à ce jour la seule référence qu'un opérateur pourrait utiliser pour identifier toute ligne quel que soit l'opérateur.
155. De plus, sur la base des informations contenues dans ses propres bases de données, Belgacom est en mesure d'évaluer la situation technique active d'une ligne *BRUO Raw Copper* même lorsqu'elle ne dispose pas du *Circuit ID* de cette

ligne. La division *retail* de Belgacom fait usage de ces informations et elle est en mesure d'évaluer la situation technique active de la ligne même lorsque le client ne dispose pas du *Circuit ID*. L'IBPT constate donc une discrimination entre Belgacom *retail* et les opérateurs alternatifs.

156. Par conséquent, l'IBPT estime qu'il n'y a pas de raison d'empêcher aux opérateurs alternatifs l'accès à l'outil ATS pour les clients dont le produit qu'ils achètent est basé sur l'offre de dégroupage sans service voix (*BRUO Raw Copper*) de Belgacom.
157. L'IBPT demande dès lors à Belgacom d'adapter l'outil ATS afin de permettre aux opérateurs alternatifs d'effectuer des requêtes sur les lignes *BRUO Raw Copper* par l'intermédiaire du CID. Cette adaptation devra être réalisée pour la *release IT* de février 2012.

Réalisation d'un test 4-TEL automatisé sur des lignes appartenant à d'autres opérateurs

158. Mobistar indique qu'il n'est pas possible d'effectuer un test automatisé sur des lignes actives auprès d'autres opérateurs alternatifs. Mobistar précise que cette fonctionnalité lui permettrait de pouvoir baser ses décisions de configuration sur la base de tests réels et non sur la base d'informations théoriques.
159. Le 1^{er} juin 2012, Belgacom a indiqué que le souhait de Mobistar de pouvoir réaliser un test 4-TEL sur une ligne active appartenant à un autre opérateur (c.-à-d. dans le cadre d'un PROVIDE CHANGE OWNER) est déjà rencontré via l'option « *Circuit Measurement* » de l'outil *LLU Inquiry Tool* qui renvoie un résultat de test réel et non des informations théoriques.
160. Sur la base des informations fournies par Belgacom, l'IBPT observe que la demande de Mobistar semble être satisfaite à travers les fonctionnalités de l'outil *LLU Inquiry Tool*.
161. Sur la base des information dont elle dispose, l'IBPT estime par conséquent qu'aucune obligation ne doit être imposée à Belgacom sur ce point.

Connaître le nombre total de paires des câbles d'introduction

162. EDPnet a fait la demande de pouvoir connaître le nombre total de paires des câbles d'introduction.
163. Selon Belgacom, l'outil NATS (*Non Active Technical Situation*) permet d'identifier le nombre de paires libres (et donc jointées). Par ailleurs, la connaissance des

paires non jointées ne permet pas d'éviter la réalisation d'un SNA lorsqu'il n'y a plus de paires libres. Cette information ne permet donc pas d'identifier la nécessité d'un SNA ou non.

164. Dans un courrier électronique transmis le 12 juin 2012, EDPnet a ajouté que cette information permettrait à ses techniciens d'identifier plus efficacement lequel des câbles d'introduction il doit utiliser.
165. L'IBPT observe par conséquent qu'il s'agit ici avant tout d'un problème lié à l'identification du câble d'introduction. EDPnet ne démontre cependant pas l'impact de ce problème. L'IBPT invite par conséquent Belgacom et EDPnet à analyser ce problème plus en détail. Toutefois, sur la base des informations dont il dispose actuellement, il estime qu'aucune obligation ne doit être imposée.

Information relative au statut de réservation des paires

166. Selon les informations fournies par Belgacom lors du groupe de travail opérationnel, les lignes réservées par un autre ordre de commande restent visibles dans l'outil LLU Inquiry car il subsiste un risque qu'un client annule sa commande. Les lignes ne sont marquées occupées que lorsqu'elles sont techniquement actives.
167. Lors de la réunion bilatérale entre Belgacom et l'IBPT le 6 septembre 2011, Belgacom a précisé que les paires reçoivent en interne un tag indiquant qu'elles sont susceptibles de changer de statut (tags *future* et *future cease*).
168. Les opérateurs alternatifs ont montré un intérêt à disposer de cette fonctionnalité car il existe, selon eux, de nombreuses situations où le nombre de paires est limité. Ils estiment qu'il existe une différence importante entre un client qui ne dispose d'aucune paire libre et un client dont la ligne va bientôt être libérée.
169. Dans un courrier électronique transmis le 26 janvier 2012, Belgacom a indiqué être prête à investiguer la faisabilité d'un tel développement.
170. L'IBPT rappelle à Belgacom qu'elle n'est pas seulement soumise à l'obligation de fourniture d'accès aux systèmes d'assistance opérationnelle ou aux systèmes de logiciels similaires nécessaires pour garantir une concurrence équitable au niveau de la fourniture de services³⁴ mais également à l'obligation de non-discrimination.

³⁴ §§ 649 et 1075 de la Décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande.

L'IBPT invite dès lors Belgacom à lui transmettre les résultats de son analyse et à démarrer la mise en œuvre de ce projet au plus tôt.

Décision de l'IBPT

171. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter l'outil ATS de sorte à permettre l'évaluation des caractéristiques techniques des lignes *BRUO Raw Copper* actives par l'intermédiaire du CID. Cette adaptation devra être réalisée pour la *release IT* de février 2012.
172. L'IBPT demande également à Belgacom de lui transmettre les résultats de son analyse concernant « l'information relative au statut de réservation des paires » et de démarrer la mise en œuvre de ce projet au plus tôt.

7 PROVISIONING

7.1 RESTRICTION POUR DÉLAI CAUSÉ PAR UNE OBLIGATION EN DOMAINE PUBLIC DES INTERVENTIONS JOINTEURS

Problématique

173. En vertu de l'article 192/2 du *Règlement Général sur les Installation Electriques* (RGIE), les techniciens de Belgacom sont dans l'obligation de consulter les plans des installations électriques enfouies installées par d'autres prestataires de service avant d'exécuter tout travail d'excavation en domaine public.
174. Le temps nécessaire pour obtenir ces plans introduit un délai dans le processus d'installation actuel car tout SNA nécessite un travail d'excavation en domaine public. Le délai de remise des plans à Belgacom est tributaire des autres prestataires de service concernés.
175. Par conséquent, l'obligation issue du RGIE qui incombe à Belgacom pose un problème quant à la mise en œuvre du délai fixé à 20 jours ouvrables dans les offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2.
176. Lors de la consultation préalable du 24 février 2012, la Platform a émis l'opinion que la restriction pour délai causé par toute obligation en domaine public telle que prévue aux paragraphes 40, 35 et 34 des annexes *Basic SLA* respectivement des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 (versions du 17 février 2012) n'est acceptable que si Belgacom démontre l'obligation d'exécuter ces travaux et/ou la demande des plans nécessaires.

177. Enfin, lors du groupe de travail opérationnel du 22 septembre 2011 (OWG/1105) concernant l'*ISLA Repair*, EDPnet a demandé qu'une garantie de service soit mise en place sous forme d'un ISLA dans le cadre des interventions jointeurs. EDPnet a également demandé, dans sa réaction du 5 septembre 2012, qu'une compensation soit mise en place afin d'inciter Belgacom à respecter le SLA.

Analyse de l'IBPT

178. Belgacom précise que le délai d'intervention des interventions jointeurs risque d'être soumis à d'importantes variations. Bien que le RGIE prévoie un délai légal de 7 jours ouvrables pour les gestionnaires d'installations électriques pour transmettre les informations nécessaires à Belgacom, Belgacom déclare que, dans la pratique, ce délai est très souvent dépassé de plus de quelques jours. Le RGIE ne prévoit pas de sanction spécifique lorsque ce délai est dépassé. Néanmoins, lors de la réunion du 22 mai 2012 entre l'IBPT et Belgacom, cette dernière a indiqué que [confidentiel] des plans étaient fournis dans un délai de [confidentiel], ce qui lui permet de réserver de manière proactive les ressources humaines (jointeurs) de sorte que la majorité des interventions ne sont que raisonnablement retardées.

179. Lors du groupe de travail opérationnel du 25 octobre 2012 (OWG/1205), Belgacom a indiqué observer une diminution du délai de réception des plans ces derniers mois. Belgacom précise également qu'une amélioration sensible de l'automatisation et de la numérisation de ces plans chez les entreprises de service public est prévue pour 2013, ce qui permettra de réduire davantage le délai de réception de ces plans.

180. Lors du groupe de travail OWG/1205, Belgacom a en outre émis des pistes de réflexion afin de réduire le nombre de SNAs et donc de réduire l'impact de l'obligation imposée par le RGIE.

181. Sur base des informations fournies, l'IBPT estime que le délai garanti d'exécution des SNAs à 20 jours ouvrables doit être conservé. L'IBPT estime néanmoins que Belgacom peut invoquer le cas de force majeure lorsque le délai de réception des plans ne lui permet pas de respecter son engagement de réalisation du SNA dans les 20 jours ouvrables. L'offre de référence va déjà dans ce sens en précisant que le délai de 20 jours ouvrables n'est applicable que s'il n'y a pas de délai additionnel causé par une obligation du domaine public. L'offre de référence est néanmoins davantage restrictive puisqu'elle supprime simplement l'application du SLA. L'IBPT estime que les obligations du domaine public peuvent engendrer un retard dans l'exécution des SNAs mais elles ne peuvent en aucun cas soustraire Belgacom à ses obligations. En cas de délai additionnel causé par une obligation du domaine public, l'IBPT estime donc que Belgacom doit appliquer le

SLA prévu par les offres de référence moyennant la mise en œuvre éventuelle d'une procédure de *stop-clock*³⁵ pour le délai additionnel encouru.

182. En ce qui concerne spécifiquement les obligations résultant de l'application de l'article 192/2 du RGIE, l'IBPT est d'avis que la définition d'un délai maximum de réception des plans au-delà duquel Belgacom peut invoquer la mise en œuvre d'une procédure de *stop-clock* est nécessaire. Ainsi, passé ce délai maximum de réception des plans, Belgacom pourrait demander l'allongement du délai garanti d'exécution des SNAs (c.-à-d. 20 jours ouvrables) pour la ligne concernée d'une durée équivalente à la différence entre la date de réception effective des plans et la date correspondant au délai maximum de réception des plans. L'utilisation du délai de 7 jours ouvrables tel que prévu par le RGIE comme critère d'évaluation semble cependant *a priori* trop restrictive. En effet, sur la base des informations fournies par Belgacom, l'IBPT observe que celle-ci est capable d'anticiper la réception des plans en planifiant proactivement une intervention SNA. L'IBPT estime par conséquent qu'un délai raisonnable de réception des plans supérieur à 7 jours ouvrables mais tenant compte des besoins de la planification des jointeurs doit être définis comme critère d'application. L'IBPT invite Belgacom à formuler une proposition sur ce point.
183. En résumé, en cas de délai additionnel engendré par le retard dans la réception des plans faisant suite à l'obligation de l'article 192/2 du RGIE, l'IBPT estime donc que Belgacom peut mettre en œuvre une procédure de *stop-clock* entre la date correspondant au délai maximum de réception des plans visé au paragraphe ci-avant et la date de réception effective des plans. La position de l'IBPT est illustrée à la Figure 3.

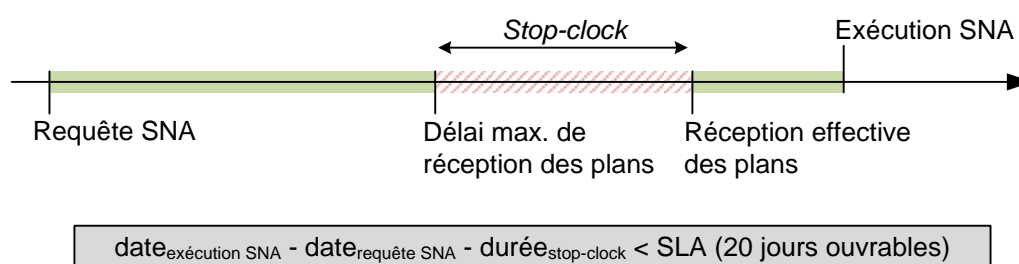


Figure 3. Application de la procédure stop-clock pour les délais additionnels engendrés par l'obligation résultant de l'article 192/2 du RGIE

184. L'IBPT estime qu'un KPI doit être mis en place afin d'évaluer le respect par Belgacom de ses obligations en termes de délai d'exécution des SNAs. Ainsi, l'IBPT

³⁵ Procédure spécifique permettant d'ignorer un délai additionnel variable spécifique.

estime que les données suivantes doivent être contrôlées, que ce soit pour la division *retail* ou la division *wholesale* de Belgacom, et publiées tous les deux mois conformément à la décision CRC du 1^{er} juillet 2011 :

- 184.1. Le pourcentage de SNAs exécutés dans le délai garanti d'exécution des SNAs précisés dans l'offre de référence (à savoir 20 jours ouvrables). Le délai garanti d'exécution des SNAs est évalué moyennant la soustraction des délais *stop-clock* précisés au paragraphe 183 du présent document.
185. Les données relatives à Belgacom *retail* seront fournies à l'IBPT de manière confidentielle.
186. L'IBPT estime également que les rapports documentés à destination des opérateurs alternatifs pour le calcul des SLAs doivent également être adaptés de sorte à permettre aux opérateurs alternatifs d'identifier les ordres nécessitant un SNA ainsi que le délai additionnel causé par toute obligation du domaine public.
187. La transparence et la non-discrimination sont des éléments essentiels pour la promotion de la concurrence et le développement du marché interne. L'IBPT a déjà souligné l'importance et la proportionnalité de l'utilisation des KPI dans la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande³⁶ afin de garantir ces facteurs de la manière la plus efficace possible. A la lumière de ces éléments, elle demande la publication de ces KPI supplémentaires.
188. En ce qui concerne la demande d'EDPnet d'introduire un ISLA pour les interventions des jointeurs ainsi qu'une compensation, l'IBPT est d'avis qu'une telle garantie de service ne peut être mise en place aujourd'hui vu la récente adaptation du processus à l'article 192/2 du RGIE. En effet, l'article 192/2 du RGIE influence également le délai des interventions des jointeurs lors des réparations. L'IBPT estime par conséquent qu'il est préférable d'attendre le temps nécessaire pour avoir l'expérience suffisante de cette obligation nouvellement mise en œuvre. L'IBPT réévaluera donc la demande ultérieurement.

³⁶ §§ 691 et 1181 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011. « Les notions de « transparence » et de « non-discrimination » sont des éléments essentiels de la promotion de la concurrence et du développement du marché intérieur qui doivent sous-tendre l'action des autorités réglementaires nationales en vertu de l'article 8.5 et en particulier 8.5 b) de la directive Cadre. Les obligations de transparence et de non-discrimination sont expliquées aux articles 9 et 10 de la Directive Cadre. Le point 3 de l'article 9 de cette directive précise: « Les autorités réglementaires nationales peuvent préciser les informations à fournir, le niveau de détail requis et le mode de publication. » De son côté, l'ERG, le Groupe des Régulateurs Européens, a examiné les meilleures façons d'assurer la transparence et la vérification de la non-discrimination et a estimé dans le "Remedies paper" de 2006 que la publication d'indicateurs de qualité de service (KPI ou key performance indicators) pouvait être un outil adéquat.

Décision de l'IBPT

189. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter les paragraphes des annexes SLAs des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 concernant le délai garanti d'exécution des SNAs de la manière suivante :
- 189.1. L'IBPT maintient l'obligation de délai garanti d'exécution des SNAs à 20 jours ouvrables tel que défini dans les offres de référence.
- 189.2. Belgacom ne peut refuser l'application du délai garanti d'exécution des SNAs pour les cas résultant d'une obligation du domaine public, et notamment l'obligation imposée par l'article 192/2 du RGIE. Néanmoins Belgacom est en droit de mettre en application une procédure de *stop-clock* en cas de délai additionnel causé par ce type d'obligation.
- 189.3. Un délai maximum de réception des plans est défini dans les offres de référence permettant d'évaluer de manière objective lorsque l'obligation résultant de l'article 192/2 du RGIE peut être invoquée pour la mise en œuvre de la procédure de *stop-clock*. Ainsi Belgacom peut demander l'application de la procédure *stop-clock* pour tout délai de réception des plans supérieur au délai maximum et ce jusqu'à la réception effective des plans. L'IBPT invite Belgacom à formuler une proposition quant au délai maximum de réception des plans à utiliser comme critère d'évaluation.
190. L'IBPT demande à Belgacom d'évaluer, pour la division *retail* et la division *wholesale*, le KPI précisé ci-dessous. Le KPI relatif à la division *wholesale* de Belgacom sera publié conformément à la décision CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande. En ce qui concerne le KPI relatif à la division *retail*, Belgacom les transmettra de manière confidentielle à l'IBPT.
- 190.1. Le pourcentage de SNA réalisés dans le délai garanti prévu par les offres de référence (à savoir 20 jours ouvrables). Le délai garanti d'exécution des SNAs est évalué moyennant la soustraction des délais *stop-clock*.
191. L'IBPT demande à Belgacom d'introduire dans les rapports documentés pour le calcul des SLAs à destination des opérateurs alternatifs les informations suivantes :
- 191.1. Pour chaque ordre (*order*) : SNA nécessaire (o/n), durée *stop-clock* SNA

8 REPAIR

8.1 NOUVEAU PROCESSUS *CHANGE TIE CABLE*

Problématique

192. Dans leurs réactions à la consultation préalable du 16 mars 2012, la Platform et Mobistar ont indiqué que Belgacom donnait une réponse positive à leur requête par l'intermédiaire du processus *Change Tie Cable*.
193. Les opérateurs alternatifs contestent cependant le coût de 100,85€ qui est selon eux fort élevé. Ils demandent également que cette intervention fasse l'objet d'un SLA.

Analyse de l'IBPT

194. Dans sa décision du 11 août 2011 concernant la révision des offres de référence BRUO, BROBA, WBA VDSL2 et BROTSOLL relative à l'introduction des projets *Open Calendar* et *Certified Technician*, l'IBPT avait estimé que Belgacom devait assurer un processus en une étape en cas de porte défectueuse sur le DSLAM d'un opérateur alternatif et qu'elle devait assurer cette prestation à un prix orienté sur les coûts.
195. Cette disposition de la décision du 11 août 2011 a fait l'objet d'un recours devant la Cour d'appel de Bruxelles. Suite à d'autres discussions à ce sujet entre l'IBPT et Belgacom, l'IBPT a décidé de retirer les obligations en question. Ce retrait est motivé par les éléments suivants :
- 195.1. Les interventions en question se produisent à une fréquence relativement faible et par conséquent, l'on peut douter de la proportionnalité d'une obligation incombant à Belgacom de développer un processus totalement neuf à cet effet.
- 195.2. Belgacom a proactivement proposé la mise en place d'un processus en une étape satisfaisant. Belgacom a en outre indiqué être disposée à maintenir ce processus en cas de retrait de l'obligation. Ce processus serait dans ce cas proposé à un tarif commercial
196. Par conséquent, les conditions techniques et tarifaires relatives au processus *Change Tie Cable* doivent être retirées de l'offre de référence BRUO.

Décision de l'IBPT

197. La présente décision modifie la section 7.1 de la décision du 11 août 2011 concernant la révision des offres de référence relative à l'introduction des projets *Open Calendar* et *Certified Technicien*.
198. L'IBPT demande à Belgacom de retirer les conditions techniques et tarifaires relatives au process *Change Tie Cable* de l'offre de référence BRUO.

8.2 AMÉLIORATION DES OUTILS REPAIR

Problématique

199. Lors des groupes de travail opérationnels du 26 mai 2011 (OWG/1100) et du 22 septembre 2011 (OWG/1105), Colt a exprimé le souhait d'améliorer l'outil de support au processus *Repair*, à savoir l'outil e-TS, en y indiquant de manière explicite la durée de *stop-clock* comptabilisée par Belgacom ainsi que les cas de *Wrongful Repair*.

Analyse de l'IBPT

Durées stop-clocks

200. Lors de la réunion du 20 avril 2012, Belgacom a précisé que les changements de statut sur eTS permettent aux opérateurs alternatifs de calculer les durées *stop-clock*. De plus, Belgacom ajoute que la solution *SOAP for UTS* permettra à l'opérateur alternatif d'automatiser ce calcul.
201. L'IBPT émet néanmoins plusieurs réserves à ce propos.
- 201.1. Tout d'abord, les opérateurs alternatifs ne sont pas en mesure d'estimer les compensations s'ils ne disposent pas des informations relatives au *stop-clock*. Dès lors que le nombre de ticket *repair* peut largement dépasser la centaine par mois, il paraît assez déraisonnable d'imposer à un opérateur alternatif de collecter les informations concernant le changement de statut manuellement dans les tickets. En effet, l'extraction manuelle des durées *stop-clock* au sein des tickets *repair* peut vite se révéler laborieuse.
- 201.2. La solution *SOAP for UTS* ne sera pas disponible avant la fin de l'année 2013. Le planning concernant la communication des changements de statut à travers l'interface SOAP n'a d'ailleurs pas encore été défini. En outre, la mise en œuvre de cette solution impose *de facto* un développement disproportionné auprès des opérateurs alternatifs si le

seul objectif est d'automatiser la récupération des durées *stop-clock*. En effet, le champ d'application de la solution *SOAP for UTS* est plus vaste et vise notamment à permettre la gestion des tickets *repair* à travers cette interface.

202. L'IBPT regrette qu'à ce jour les opérateurs alternatifs ne sont toujours pas en mesure d'estimer de façon raisonnable les compensations auxquelles ils ont droit vu l'impossibilité à laquelle ils font face pour déterminer le *stop-clock*. L'importance de ces compensations a toutefois déjà été soulignée dans la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 et un document de l'ERG à ce sujet³⁷.
203. L'IBPT estime par conséquent qu'une solution simple et efficace doit être mise en place rapidement par Belgacom. L'IBPT suggère par exemple la possibilité d'exporter sous un fichier *Excel* ou *CSV*³⁸ la liste des informations pertinentes d'un ensemble de tickets pour une période donnée de sorte à permettre aux opérateurs de traiter ces données de manière semi-automatique. Cette solution est cohérente avec la fonctionnalité d'exportation des tickets *repair* déjà mise en œuvre dans l'environnement *repair* mais à travers laquelle la durée *stop-clock* ne peut être calculée comme précisée par Belgacom dans son email transmis à l'IBPT le 3 août 2012.
204. La liste des informations pertinentes à fournir aux opérateurs alternatifs devrait à tout le moins reprendre les éléments suivants : l'identifiant du ticket, le type de statut (ou tout autre élément pertinent permettant de détecter le démarrage ou l'arrêt du *stop-clock*) ainsi que la date et l'heure de changement de statut. L'IBPT estime en outre nécessaire qu'il soit communiqué par Belgacom aux opérateurs alternatifs les types de changement de statut, ou tout autre élément pertinent, qui permettent à l'opérateur alternatif d'identifier le démarrage ou l'arrêt d'un *stop-clock*.

³⁷ Le § 1437 de la décision de la CRC stipule ainsi que: Le document ERG (07) 53 "Report on ERG Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bitstream Access" confirme que la qualité du service est la question clé au niveau opérationnel. Selon ce document, cette qualité de service a un impact immédiat sur les services fournis à l'utilisateur final mais est aussi un facteur clé pour l'optimisation et pour la rationalisation des processus. Il doit y avoir, selon l'ERG, une certaine assurance que les entrants puissent se battre de manière équitable sur le marché. L'ERG estime donc que l'obligation de non-discrimination n'est pas suffisante et que des contrôles ex-ante additionnels doivent être mis en place, à savoir:

- La nécessité de payer des compensations appropriées pour les services inférieurs aux niveaux convenus »

³⁸ Comma Separated Values

205. Prenant en compte également que la mise en œuvre de cette adaptation ne pourra pas se faire dans un délai suffisamment court après la publication de la présente décision au vu du calendrier des *releases IT* de Belgacom, l'IBPT estime qu'une solution temporaire doit être mise à disposition des opérateurs alternatifs. En effet, ceux-ci doivent être en mesure de calculer les compensations au plus tôt. L'IBPT estime donc que Belgacom doit satisfaire toute demande des opérateurs d'obtenir une liste similaire à celle précisée au paragraphe 202.

Indication Wrongful Repair

206. En ce qui concerne l'indication de *Wrongful Repair* dans les *Trouble Tickets* créés à travers l'outil eTS, Belgacom a précisé lors de la réunion du 20 avril 2012 que cette information est fournie implicitement dans les tickets. Ainsi, Belgacom a expliqué que lorsque le code de clôture ne précise pas qu'il s'agit d'un problème trouvant son origine chez Belgacom, le ticket est considéré comme *Wrongful Repair*, sauf si l'analyse effectuée ultérieurement met en lumière un problème Belgacom dans une période donnée³⁹.

207. Divers opérateurs alternatifs ont déjà contesté directement auprès de l'IBPT, ou lors des groupes de travail opérationnels, le caractère peu explicite et imprécis des messages transmis à l'opérateur à travers l'outil eTS.

208. L'IBPT ne sait cependant pas à ce stade si le code de clôture tel que mentionné par Belgacom lors de la réunion du 20 avril 2012 consiste en un message générique ou non. L'IBPT estime toutefois que Belgacom doit permettre à l'opérateur alternatif d'estimer de manière fiable et univoque si Belgacom a l'intention de considérer une intervention comme un *Wrongful Repair*. L'IBPT suggère trois solutions⁴⁰ :

208.1. Soit l'opérateur *helpdesk* de Belgacom évoque la qualification *Wrongful Repair* lors de la clôture du ticket en précisant qu'elle ne sera établie qu'après analyse ultérieure (cf. paragraphe 206)

208.2. Soit, si les codes de clôture des tickets sont des messages génériques, Belgacom adapte les codes génériques de clôture de sorte que la qualification *Wrongful Repair* soit explicitement précisée.

³⁹ Belgacom effectue une analyse des tickets durant une période de 2 mois (période de *monitoring*) afin d'évaluer si la réapparition d'un problème n'a pas mis en lumière la responsabilité de Belgacom, auquel cas le *wrongful repair* n'est pas facturé.

⁴⁰ L'IBPT souligne toutefois ici que la qualification *wrongful* n'est définitive qu'après l'analyse effectuée par Belgacom durant la période de *monitoring*.

208.3. Ou enfin, Belgacom établit une liste des codes génériques de clôture des tickets pour lesquels la qualification *Wrongful Repair* est automatiquement supposée.

Décision de l'IBPT

209. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter l'outil eTS de sorte qu'une procédure permette aux opérateurs alternatifs de déterminer simplement et efficacement la durée *stop-clock*. L'IBPT invite Belgacom à évaluer la proposition formulée au paragraphe 202 ou à formuler une autre proposition similaire. L'IBPT demande en outre à Belgacom de satisfaire, pendant la période transitoire jusqu'à la mise en production d'une solution IT, à toute demande des opérateurs d'obtenir une liste des informations pertinentes utiles au calcul de ces durées conformément au paragraphe 202.
210. L'IBPT demande à Belgacom d'améliorer la communication des cas de *Wrongful Repair* en évaluant les propositions formulées au paragraphe 208 ou en formulant une autre proposition.
211. L'IBPT estime que les adaptations IT visées ci-avant doivent être mises en œuvre pour l'*IT release* de février/mars 2013 au plus tard.

8.3 ABSENCE DE PRISE EN COMPTE DE LA RÉAPPARITION D'UN PROBLÈME DÉJÀ CONSTATÉ LORS D'UNE ESCALADE

Problématique

212. Lors du groupe de travail opérationnel du 22 septembre 2011 (OWG/1105), Telenet a indiqué que le délai d'escalade reste fixe même dans le cas de *Trouble Tickets* clôturés et réouverts quelques temps après pour un problème similaire ou présentant une forte corrélation avec un autre problème déjà clôturé sur cette même ligne.

Analyse de l'IBPT

213. Lors du groupe de travail opérationnel du 22 septembre 2011, Belgacom a mentionné qu'il était particulièrement difficile de pouvoir corréliser plusieurs *Trouble Tickets*. Pour cette raison, chaque *Trouble Ticket* est traité de manière individuelle même s'il s'agit de *tickets* associés à une seule et même ligne.
214. L'IBPT note également que, selon les informations fournies par Belgacom lors du groupe de travail opérationnel du 22 septembre 2011, les opérateurs alternatifs disposent d'un délai de 24h pour s'assurer auprès de leur client de la réparation

effective de la ligne. Le nombre de cas de problèmes réapparaissant quelques temps après devrait dès lors être marginal. L'IBPT constate d'ailleurs à ce propos que Telenet n'a pas fourni de données chiffrées démontrant l'importance de ce problème.

215. Dans un courrier électronique transmis le 2 mai 2012 à l'IBPT, Telenet précise que le délai de 24h n'est pas suffisant dans le cadre des clients *business* vu que par exemple les bureaux d'entreprises sont fermés le week-end, ce qui oblige Telenet à ouvrir un nouveau ticket.
216. Selon les informations fournies par Belgacom lors du groupe de travail opérationnel du 22 septembre 2011 (OWG/1105), les opérateurs alternatifs ont toujours la possibilité de demander une mise en suspens temporaire du ticket jusqu'à ce que leur client puisse valider la réparation. Dès lors que le problème survient le week-end, Telenet est en mesure de demander à Belgacom la mise en suspens de l'ordre jusqu'au lundi.
217. L'IBPT estime dès lors qu'il n'est pas nécessaire d'adapter le processus.

[Décision de l'IBPT](#)

218. Actuellement et sur la base des données dont on dispose actuellement, il ne semble pas nécessaire à l'IBPT d'intervenir concernant cette question.

9 SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA)

9.1 RÉVISION DES CONDITIONS DE DEMANDE ET DU CALCUL DES COMPENSATIONS

[Problématique](#)

219. Dans leur réaction à la consultation préalable du 24 février 2012, la Platform et Mobistar ont souligné la charge administrative importante demandée par Belgacom aux opérateurs alternatifs. La Platform et Mobistar estime que l'obligation de fournir des informations sur les ordres sur lesquels l'opérateur alternatif réclame des compensations est superflue et inutile car Belgacom connaît cette information.
220. Lors de réunion bilatérale du 3 avril 2012, la Platform a par ailleurs souligné la difficulté à laquelle elle estime devoir faire face pour estimer/calculer les compensations au vu de la complexité des règles définies par Belgacom. A ce propos, Colt a transmis le 19 avril 2012 un document dans lequel elle explique les difficultés rencontrées par la Platform.

Analyse de l'IBPT

Conditions de demande des compensations

221. Suite aux commentaires formulés par la Platform, Mobistar et Colt dans le cadre de la consultation préalable du 24 février 2012, Belgacom a proposé, dans sa réaction écrite du 19 avril 2012, de revoir la procédure de demande des compensations permettant ainsi de répondre à la demande des opérateurs de réduire la charge administrative qui leur est imposée dans ce cadre.
222. Le 12 juillet 2012, Belgacom a transmis à l'IBPT une nouvelle proposition des annexes SLA intégrant une nouvelle proposition de conditions relatives à la demande des compensations. L'IBPT a donné l'opportunité aux opérateurs alternatifs d'y réagir à travers la consultation préalable du 23 juillet 2012.
223. Dans leur réaction à la consultation préalable du 23 juillet 2012, Alpha Network, Colt, Mobistar, Telenet et EDPnet ont souligné une nouvelle fois le caractère disproportionné du nouveau jeu d'informations à fournir.
224. La proposition de Belgacom a été débattue lors du groupe de travail opérationnel du 25 octobre 2012 (OWG/1205). Lors de cette discussion, Belgacom a précisé aux opérateurs alternatifs que toutes les informations demandées dans le cadre *provisioning* sont disponibles dans les rapports documentés pour le calcul des SLAs tels qu'imposés par la décision de l'IBPT du 11 août 2011 concernant la révision des offres référence BRUO, BROBA, WBA VDSL2 et BROTSOLL relative à l'introduction des projets *Open Calendar* et *Certified Technician*. Belgacom a précisé par ailleurs que les informations demandées dans le cadre *repair* sont disponibles à travers la fonctionnalité d'exportation des tickets dans l'outil *e-Troubleshooting* à l'exception des durées *stop-clock*.
225. Suite aux clarifications apportées lors de l'OWG/1205, l'IBPT n'a constaté aucune objection de la part des opérateurs alternatifs quant à la fourniture des informations demandées par Belgacom. En ce qui concerne l'évaluation des données *stop-clocks*, l'IBPT renvoie le lecteur à la section 8.2.
226. L'IBPT estime par conséquent la proposition de Belgacom raisonnable.

Méthodologie de calcul des compensations

227. En ce qui concerne la méthodologie de calcul des compensations, des discussions ont eu lieu entre l'IBPT et Belgacom lors des groupes de travail du 23 et du 29 mai 2012. Belgacom a notamment clarifié auprès de l'IBPT les méthodes de calcul à travers des exemples. Cette clarification a permis à l'IBPT d'observer la complexité

des méthodes de calcul et a ainsi proposé à Belgacom de les simplifier. Aussi, l'IBPT a pu observer que le calcul des compensations ne tenait pas compte des tolérances admises par les SLAs⁴¹ mais qu'un pourcentage de cas considérés comme extrêmes était retiré du calcul sur justification des paragraphes 85, 89 et 83 des annexes *Basic SLA* respectivement des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 (voir version en vigueur au moment de la consultation nationale et précédant la proposition du 17 février 2012).

83. This SLA guarantees 100 % of timers. However all troubles can-not be solved within these timeframes. Compensation request will never be applicable in :

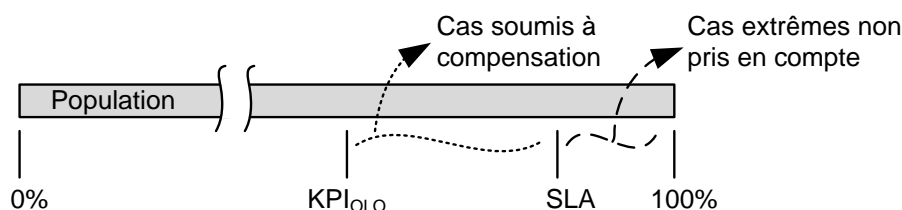
- 5 % of worst cases for the provisioning;
- 10 % of worst cases for the repair.

Figure 4. Extrait du paragraphe 83 (version précédant la proposition du 17 février 2012) de l'annexe Basic SLA WBA VDSL2

228. L'IBPT estime incohérent de fixer un taux SLA et de calculer les compensations sur base d'un autre taux indépendant du SLA.

229. Suite aux clarifications apportées par Belgacom, l'IBPT a invité cette dernière à supprimer ces paragraphes de sorte à généraliser la règle comme suit :

Dans une population de cas soumis au calcul du SLA, ordonnés de manière croissante selon leur respect du SLA, les (100% - SLA%) des cas extrêmes (worst case) sont éliminés du calcul de compensation, les autres cas (SLA% - KPI_{OLO}%) pouvant, eux, être soumis à compensation.



230. En d'autres termes, la simplification proposée par l'IBPT est cohérente avec la définition du SLA et consiste à dire que cette définition détermine le nombre de cas admissibles de non respect du SLA (c.-à-d. 100% - SLA%). La différence entre le SLA et la performance effectivement atteinte (c.-à-d. SLA% - KPI_{OLO}%) détermine le pourcentage de cas pouvant être soumis à compensation. L'IBPT

⁴¹ p.ex. tolérance de 5% dans le cadre d'un SLA fixé à 95%

estime que l'application de cette règle permet d'améliorer la cohérence entre le calcul des compensations et la définition du SLA.

231. D'autres clarifications ont été apportées par Belgacom à l'IBPT et notamment sur le cas de l'*ISLA Repair*. Dans un souci d'efficacité, l'ensemble des explications n'est pas reproduit ici. Pour le cas spécifique de l'*ISLA Repair*, le lecteur est invité à consulter la section 9.4 à ce propos.
232. Suite aux explications fournies par Belgacom, l'IBPT a invité Belgacom à illustrer la section compensation d'exemples concrets de calcul de sorte à clarifier la méthodologie. Les clarifications apportées à la structure du document ainsi qu'aux définitions des compensations devraient permettre aux opérateurs alternatifs de calculer dès aujourd'hui les compensations qu'ils peuvent réclamer. L'IBPT estime en outre que la proposition de Belgacom de simplifier la demande des compensations permettra aux opérateurs alternatifs de confronter leurs propres calculs et ceux effectués par Belgacom, ce qui leur permettra d'acquérir l'expérience nécessaire pour mettre en œuvre correctement les méthodes de calcul. L'IBPT souhaite néanmoins qu'une session du groupe de travail opérationnel soit organisée de sorte à donner l'opportunité à Belgacom d'expliquer, en tenant compte des considérations pratiques, les règles de demande et de calcul des compensations.
233. Le 25 juin 2012, Belgacom a transmis une réaction préliminaire aux discussions qui se sont tenues lors des groupes de travail bilatéraux du 23 et 29 mai 2012. Comme indiqué à la section 4.1, Belgacom a proposé de déplacer les montants relatifs aux compensations dans l'annexe *Pricing & Billing* et de la renommer ainsi *Pricing, Billing & Compensations* de sorte à y retrouver tous les éléments monétaires dans une seule et même annexe. Les règles relatives aux compensations restent quant à elles décrites dans les annexes (I)SLA. L'IBPT n'est pas opposé à cette proposition.
234. Les 6 et 12 juillet 2012, Belgacom a transmis à l'IBPT respectivement les annexes *Pricing, Billing & Compensations* des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 ainsi que les annexes *SLAs* de l'offre WBA VDSL2 telles qu'adaptées sur base des discussions qui se sont tenues entre l'IBPT et Belgacom les 23 et 29 mai 2012. Ces annexes ont été transmises pour consultation préalable le 23 juillet 2012.
235. Lors de la consultation préalable du 23 juillet 2012, Apha Networks, Colt, Mobistar, Telenet et EDPnet ont indiqué regretter l'exclusion des cas les plus grave du calcul des compensations. L'IBPT constate cependant que l'exclusion des

cas les plus graves était déjà prévue dans les offres de référence à travers l'exclusion d'un pourcentage forfaitaire quel que soit le taux du SLA (voir paragraphe 227 du présent document). Par ailleurs, l'IBPT estime incohérent d'imposer en même temps à Belgacom le respect du SLA pour un certain pourcentage et de compenser tous les ordres / ticket *repair* n'ayant pas respecté le SLA. Dès lors que Belgacom doit fournir un service avec un accord de qualité spécifique, il est cohérent d'imposer à Belgacom des compensations uniquement lorsqu'elle ne respecte pas cet accord de qualité de service. L'IBPT estime par conséquent que la méthode générale de calcul des compensations introduite dans sa proposition du 12 juillet 2012 est satisfaisante.

236. Sur la base de sa propre analyse ainsi que sur la base des commentaires des opérateurs alternatifs dans le cadre de la consultation préalable du 23 juillet 2012, l'IBPT a invité Belgacom, le 28 septembre 2012, à clarifier davantage les sections relatives aux compensations des annexes SLAs de l'offre WBA VDSL2 à travers des modifications mineures (p.ex. ajout d'illustrations complémentaires pour le calcul des compensations).

Adaptations finales aux offres de référence

237. Ce 23 novembre 2012, Belgacom s'est engagée à effectuer les modifications demandées par l'IBPT le 28 septembre 2012 et reprises à l'Annexe A dès la publication de la décision définitive.
238. Lors des groupes de travail bilatéraux du 23 et du 29 mai 2012, il a été également convenu conjointement avec Belgacom de travailler de manière préliminaire sur les annexes SLAs en ne considérant que l'offre de référence WBA VDSL2. Belgacom adaptera les annexes SLAs des autres offres de référence de manière identique à l'issue de la consultation relative au présent projet de décision. L'IBPT renvoie le lecteur à ce propos à la section 4.1.

Décision de l'IBPT

239. La décision détaillée aux paragraphes 102 à 103 est considérée ici comme étant entièrement reproduite.
240. L'IBPT demande en outre à Belgacom d'expliquer aux opérateurs alternatifs, lors d'une session du groupe de travail opérationnel qu'il aura planifiée, les règles de demande et de calcul des compensations.

9.2 APPLICABILITÉ DES COMPENSATIONS OLO PAR OLO ET ERREUR STATISTIQUE

Problématique

241. Dans le recours qu'elle a introduit à l'égard de la décision de l'IBPT du 11 août 2011 concernant la révision des offres de référence relative à l'introduction des projets *Open Calendar* et *Certified Technician* Belgacom estime que, contrairement aux conditions décrites dans les offres de référence actuellement en vigueur, les compensations ne peuvent pas être réclamées par les opérateurs alternatifs lorsque leurs KPIs calculés de manière individuelle sont inférieurs au niveau du SLA mais bien lorsque le KPI calculé au niveau du marché est inférieur au SLA. Lors des discussions qui se sont tenues entre l'IBPT et Belgacom dans le cadre de ce recours, l'IBPT s'est fermement opposé à une interprétation erronée de l'offre de référence ; l'IBPT estime que les compensations doivent être applicables au niveau individuel (OLO par OLO) tout comme les offres de référence le prévoient déjà actuellement (voir versions approuvées par l'IBPT le 21 décembre 2011). Suite à ces discussions, Belgacom a souhaité introduire dans sa proposition du 17 février 2012 un volume d'ordres minimum en-deçà duquel les opérateurs ne peuvent pas réclamer des compensations afin de compenser l'erreur d'occurrence statistique qui résulte, selon elle, des petits opérateurs alternatifs. Afin d'atteindre ce volume minimum dans un délai raisonnable, Belgacom a proposé de globaliser pour chaque opérateur alternatif l'ensemble des volumes d'ordres de chaque produit BRxx (BRUO, BROBA et WBA VDSL2) auquel l'opérateur alternatif souscrit.
242. Mobistar, lors de la consultation préalable du 24 février 2012, ainsi que la Platform, lors de la réunion bilatérale du 3 avril 2012, ont contesté l'introduction d'un seuil d'applicabilité des compensations pour des volumes inférieur à 200 ordres (cas des *Basic SLA*) et à 500 ordres (cas des *Improved SLA*). Mobistar estime cette limite hors propos puisque le but du SLA est de garantir un jeu minimum de qualité. Le nombre d'ordres est donc, selon elle, non pertinent. La Platform estime que cette règle est discriminante notamment à l'égard des petits opérateurs alternatifs et des nouveaux entrants. Les deux limitations imposées aux opérateurs alternatifs (à savoir le pourcentage du SLA et le nombre d'ordres) anéantissent, selon la Platform, le but du SLA qui est de garantir un service de qualité.
243. Par ailleurs, quand bien même l'erreur statistique viendrait à introduire une distorsion dans le calcul du SLA pour un opérateur alternatif, la Platform estime qu'au vu du nombre d'ordres en question, il se s'agit pas d'une charge financière importante.

244. Dans le cas où une telle règle devrait être appliquée, les opérateurs alternatifs estiment que le principe de l'erreur statistique devrait alors être également applicable pour d'autres situations à l'avantage de l'opérateur alternatif (p.ex. *Wrongful Repair*).
245. Lors des groupes de travail bilatéraux des 23 et 29 mai 2012, l'IBPT a pu observer une différence d'interprétation de la position commune qui avait été retenue lors des discussions bilatérales entre Belgacom et l'IBPT concernant le recours de Belgacom à l'égard de la décision de l'IBPT du 11 août 2011. En effet, Belgacom a indiqué lors de ces groupes de travail qu'elle estimait que les compensations pouvaient désormais être réclamées sur base du KPI individuel mais à la condition suspensive que le KPI calculé au niveau marché était lui-aussi inférieur au SLA. Cette position de Belgacom a été également formalisée à travers un document transmis à l'IBPT le 25 juin 2012.
246. Suite aux groupes de travail bilatéraux des 23 et 29 mai 2012, Belgacom a fait une nouvelle proposition de critères d'applicabilité des compensations dans les offres de référence qu'elle a transmises à l'IBPT le 12 juillet 2012. Cette nouvelle proposition du 12 juillet 2012 prévoit que les compensations ne peuvent être réclamées par l'opérateur alternatif que lorsque le KPI calculé au niveau du marché est inférieur à la valeur du SLA. Belgacom ajoute en outre que les compensations pour *provisioning* et pour *repair* ne sont applicables que si le volume bimestriel agrégé au niveau du marché⁴², tous produits BRxx⁴³ confondus, des ordres de commande ou des tickets *repair* est supérieur, respectivement, à 200 ordres et 100 tickets. Dans le cadre des ISLA, Belgacom a adapté les critères d'applicabilité comme suit :
- *ISLA Provisioning* : compensations applicables si le volume agrégé d'ordres BRxx est supérieur à 500
 - *ISLA Repair* : compensations applicables si le volume agrégé de tickets *repair* est supérieur à
 - ✓ 25 tickets pour le *repair timer* de 4h
 - ✓ 50 tickets pour le *repair timer* de 6h
 - ✓ 200 tickets pour le *repair timer* de 8h

⁴² L'ensemble des ordres provenant des opérateurs alternatifs sont pris en considération dans le calcul

⁴³ Les trois produits BRUO, BROBA et WBA VDSL2 sont pris en considération dans le calcul

247. Lors de la consultation préalable du 23 juillet 2012, Alpha Network, Colt, Mobistar, Telenet et EDPnet ont vivement critiqué les critères d'applicabilité des compensations.

Résumé des propositions de Belgacom

248. Afin de faciliter la lecture de l'analyse de la présente section, le tableau ci-dessous fournit un résumé des propositions de Belgacom. Les fragments de phase en caractère gras représentent les différences fondamentales entre les deux versions proposées par Belgacom.

Basic SLA

	Proposition du 17 février 2012	Proposition du 12 juillet 2012
Applicabilité des compensations en provisioning (Basic SLA)	Si le KPI au niveau du marché est inférieur au SLA (publication tous les 2 mois), si le KPI de l'OLO est inférieur au SLA, et si le volume d'ordres provisioning BRxx de l'OLO est supérieur à 200 par an	Si le KPI au niveau du marché est inférieur au SLA (publication tous les 2 mois), si le KPI de l'OLO est inférieur au SLA, et si le volume d'ordres provisioning BRxx est supérieur à 200 par an (tous OLOs confondus)
Applicabilité des compensations en repair (Basic SLA)	L'offre de référence ne précise pas de restriction	Si le KPI au niveau du marché est inférieur au SLA (publication tous les 2 mois), si le KPI de l'OLO est inférieur au SLA, et si le volume de tickets repair BRxx est supérieur à 100 par an (tous OLOs confondus)
Demandes de compensations	1 fois par an	Tous les 2 mois

Improved SLA (différences par rapport au Basic SLA)

	Proposition du 17 février 2012	Proposition du 12 juillet 2012
Applicabilité des compensations en provisioning (Improved SLA)	500 ordres	500 ordres

Applicabilité des compensations en repair (Improved SLA)	L'offre de référence ne précise pas de restriction	25 tickets pour le repair timer de 4h 50 tickets pour le repair timer de 6h 200 tickets pour le repair timer de 8h
---	--	---

Analyse de l'IBPT

Analyse de l'impact des petits opérateurs alternatifs et du risque statistique lié au faible volume sur le montant des compensations ISLA

249. Dans sa réaction écrite transmise à l'IBPT le 19 avril 2012, Belgacom émet l'avis que l'introduction d'une restriction d'accès aux compensations sur la base du volume n'est pas discriminante car 2 dimensions ont, selon elle, été prises en compte dans sa proposition du 17 février 2012 pour définir les critères de volume minimum. Tout d'abord le volume considéré pour ce minimum de 200 ordres de commande doit être atteint pour l'ensemble des produits régulés (dits produits BRxx) de l'opérateur alternatif. Ensuite, ce volume minimum peut être atteint par l'opérateur alternatif sur une période d'un an. Belgacom estime que cela procure, par conséquent, suffisamment de temps aux petits opérateurs alternatifs et/ou aux nouveaux entrants d'atteindre le volume nécessaire.
250. Suite aux données fournies par Belgacom le 10 février 2012, il s'avère que **[confidentiel]** opérateurs alternatifs sur les **[confidentiel]** opérateurs disposant de produits régulés pourraient ne pas être autorisés à demander des compensations vu les critères d'applicabilité concernant celles-ci introduits par Belgacom dans sa proposition du 17 février 2012. En termes de volume, les **[confidentiel]** opérateurs alternatifs concernés représentent **[confidentiel]** ordres de commande tous produits régulés confondus (BRxx) pour l'année 2011, ce qui représente **[confidentiel]** du volume d'ordres de commande BRxx pour l'année 2011. Ce volume est donc négligeable. L'impact financier sur Belgacom est extrêmement faible. Cet impact financier est par ailleurs d'un ordre de grandeur largement inférieur à l'impact financier, toutes proportions gardées, d'un seul ordre manqué pour ces petits opérateurs. Rappelons en effet que certains opérateurs à faible volume ont fait le choix de travailler sur le segment B2B même s'ils ne font pas nécessairement le choix de souscrire à l'*Improved SLA*.
251. Le volume de **[confidentiel]** ordres de commande mentionné ci-avant souligne le caractère disproportionné de la position de Belgacom transmise le 19 avril 2012 disant qu'une « *charge aussi infime qu'elle soit (hypothèse à ce stade) peut se révéler extrêmement conséquente lorsque cette dernière se trouve multipliée* ». Par ailleurs,

bien que l'IBPT reconnaît l'existence du risque statistique, il est d'avis que la mise en place d'une condition d'applicabilité complémentaire risque de générer un coût nettement plus important que celui que Belgacom subirait dans l'hypothèse où les petits opérateurs alternatifs venaient à réclamer des compensations. La démonstration en est faite à partir du paragraphe 257.

252. En ce qui concerne les ordres soumis aux conditions de l'*Improved SLA provisioning*, l'IBPT est d'avis que la proposition de Belgacom du 17 février 2012 sur ce point est davantage déraisonnable et disproportionnée. En effet, Belgacom demande qu'un volume de 500 ordres soit atteint par chaque opérateur alternatif dans une période d'un an avant de pouvoir réclamer les compensations. La position de Belgacom va, selon l'IBPT, à contre-sens des ordres ISLA, qui par nature⁴⁴, sont en quantité plus faible que les ordres de commande destinés à la clientèle de masse.
253. Vu la jeunesse de l'*ISLA provisioning* et vu qu'il ne s'applique qu'aux ordres transmis à travers *Open Calendar*, le volume d'ordres de commande avec *ISLA provisioning* est inconnu. L'absence de cette information ne permet pas d'effectuer une analyse exacte de la situation. Néanmoins, en première approximation, l'IBPT estime pouvoir faire l'hypothèse que le volume d'ordres de commande avec *ISLA provisioning* est égal au volume d'ordres avec *ISLA repair* afin d'avoir une idée de l'impact d'une telle obligation de volume minimum. Le volume d'ordres *ISLA repair* généré en 2011 représente moins de [confidentiel] du volume d'ordres classiques. En valeur absolue, le volume ISLA se chiffre à [confidentiel] ordres pour l'année 2011. Introduire un critère d'applicabilité basé sur le volume dans le cadre ISLA reviendrait à exclure d'office [confidentiel] opérateurs alternatifs sur les [confidentiel] utilisant l'ISLA. Cela reviendrait également à risquer d'exclure [confidentiel] opérateurs alternatifs supplémentaires dont le volume annuel avec ISLA n'est pas fort éloigné de ce seuil.
254. L'IBPT souligne en outre que l'ISLA est un service rémunéré qui garantit une qualité de service plus élevée. Il ne serait par conséquent pas rationnel de restreindre une partie des engagements du contrat ISLA à certains opérateurs alternatifs sur base de leur volume annuel. Une telle restriction constitue, selon l'IBPT, une entrave à l'accès et un régime discriminatoire entre les différents opérateurs alternatifs qui ont souscrit à l'ISLA. Belgacom pourrait d'ailleurs être tentée de fournir des services de moindres qualités à ces petits opérateurs

⁴⁴ Les ISLA sont généralement destinés à la clientèle *business*.

puisque les règles que Belgacom souhaite introduire suppriment tout incitant à son égard dans le cadre *ISLA repair*.

255. L'IBPT estime également que l'erreur statistique liée aux opérateurs à faible volume et qui pourrait affecter négativement Belgacom reste faible en valeur absolue, même si l'IBPT admet qu'elle est plus élevée⁴⁵ en valeur relative dans le cas ISLA que dans le cas *Basic SLA*. En effet, le volume ISLA est plus faible alors que la niveau de service garanti par Belgacom est quant à lui plus élevé.

Etablissement d'un modèle et analyse du risque statistique lié au volume et au délai de demande des compensations

256. L'IBPT a effectué une analyse d'impact du risque statistique pour l'ISLA *provisioning*, et plus particulièrement l'ISLA *Appointment Kept* qui est le seul ISLA prévu dans le cadre *provisioning*, en tenant compte du volume d'ordres avec *ISLA Repair* de l'année 2011 transmis par Belgacom à l'IBPT le 14 février 2012. L'objectif de ce modèle est de vérifier le caractère proportionné

256.1. d'une obligation de volume minimum pour compenser l'erreur statistique

256.2. et d'une obligation de délai minimum pour la demande des compensations

257. La méthode utilisée par l'IBPT pour réaliser l'analyse d'impact du risque statistique pour l'ISLA *Appointment Kept* est décrite ci-après :

257.1. L'ISLA *Appointment Kept* est celui précisé dans les offres de référence, à savoir que 99% des rendez-vous doivent être respectés. La compensation est fixée à 40€ par rendez-vous manqué.

257.2. Un KPI a été modélisé au niveau marché afin d'estimer le nombre d'ordres (en valeur absolue) n'ayant pas respectés l'ISLA. Pour l'analyse, les KPIs 97% et 99% ont été choisis.

257.3. Le modèle fait les hypothèses suivantes :

257.3.1 Les volumes globalisés (tous produits BRxx confondus) ont été ici considérés.

⁴⁵ Vu que les volumes considérés sont plus faibles, l'erreur statistique relative (en %) par opérateur peut être plus élevée que lorsque les volumes considérés sont importants.

257.3.2 L'ISLA *Appointment Kept* n'étant pas encore utilisé par les opérateurs alternatifs, l'IBPT a utilisé le volume d'ordres avec *ISLA Repair* en 2011 comme hypothèse simplificatrice. Les données fournies par Belgacom sont ventilées par opérateur alternatif. Les volumes ont été adaptés de manière proportionnelle à la période de demande des compensations⁴⁶. Deux périodes de demande des compensations sont étudiées : 2 mois⁴⁷ et 1 an.

257.3.3 Il n'y a qu'un seul rendez-vous manqué par ordre hors ISLA. L'IBPT note cependant que cette hypothèse n'affecte que très peu les conclusions du modèle vu l'hypothèse au paragraphe 257.3.2.

257.3.4 Le critère d'applicabilité des compensations lorsque le KPI calculé au niveau du marché est inférieur au SLA (tel que souhaité par Belgacom) n'est pas appliqué dans le présent modèle. Les compensations peuvent être réclamées par les opérateurs alternatifs dès que leur propre KPI est inférieur à la garantie de service offerte (c.-à-d. le SLA).

257.3.5 L'analyse tient compte de cas extrêmes. C'est ainsi que les très petits opérateurs alternatifs (volume inférieur à environ 10 ordres sur la période considérée de demande des compensations) ont au minimum un ordre manqué.

257.4. Les ordres hors ISLA ont été répartis auprès des différents OLO concernés sur base de deux critères : la part de chaque OLO dans le volume total d'ordres avec ISLA ainsi qu'une composante aléatoire à distribution uniforme permettant de modéliser le risque statistique des petits opérateurs alternatifs⁴⁸.

⁴⁶ Période après laquelle un opérateur alternatif serait autorisé à réclamer des compensations.

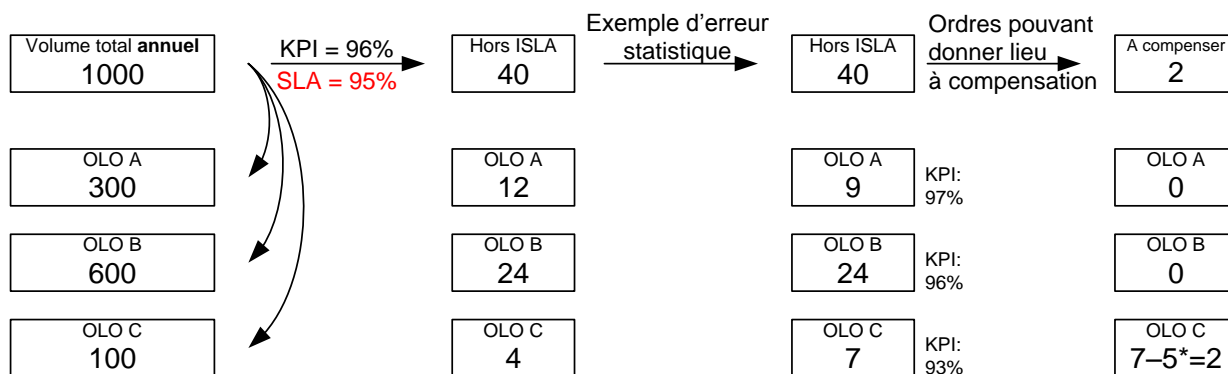
⁴⁷ Cette période correspond à la période de publication des KPIs telle que prévu par la décision CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande.

⁴⁸ La composante aléatoire permet de distribuer les ordres hors ISLA en tenant compte que certains opérateurs alternatifs puissent être davantage lésés par un nombre plus important d'ordres hors ISLA vu leur plus faible volume, et ce même lorsque le SLA calculé au niveau marché a été respecté.

257.5. Un nombre d'ordres pour chaque OLO égal à $[100\% - \text{SLA}\%] \times V_{\text{OLO}}^{49}$ a été retiré auprès de chacun des opérateurs alternatifs afin de tenir compte de la marge d'erreur admise par le SLA⁵⁰. Le résultat donne un nombre d'ordres hors ISLA pour lesquels une compensation peut être réclamée.

257.6. Les compensations ont ensuite été calculées en tenant compte de la compensation par rendez-vous manqué et du nombre d'ordres hors ISLA pour lesquels une compensation peut être réclamée (voir paragraphe ci-avant).

258. La Figure 5 illustre la répartition des ordres hors ISLA auprès des opérateurs alternatifs tel qu'expliqué ci-avant. Dans le cas de l'illustration de la Figure 5, Belgacom devra compenser 2 ordres sur 1000 au lieu de 0 dans un cas idéal.



(*) SLA = 95% → Il est admis de manquer 5 ordres sans qu'il y ait compensation.

Figure 5. Illustration de la répartition des ordres hors ISLA auprès des opérateurs alternatifs

259. **La première analyse effectuée considère une période de demande des compensations égale à 1 an.** Deux cas de figure ont été évalués dans cette analyse. Les opérateurs alternatifs ayant un volume inférieur à 500 ordres ISLA pour l'année 2011 ont été pris en compte dans le premier cas. Dans le deuxième cas, les compensations auxquelles ils devraient pouvoir prétendre ont été retirées du calcul sans que la redistribution des ordres hors ISLA ait été modifiée afin de simuler la situation telle que souhaitée par Belgacom à savoir qu'elle estime ne pas devoir prendre en compte les opérateurs alternatifs à faible volume dans le calcul des compensations. Le montant total des compensations est donc, dans ce deuxième cas, revu à la baisse, à l'avantage de Belgacom.

⁴⁹ V_{OLO} représente le volume d'ordres avec ISLA de chaque opérateur alternatif pour la période de demande des compensations (2 mois ou 1 an)

⁵⁰ P.ex. un SLA fixé à 95% admet une erreur de $100\% - 95\% = 5\%$

260. La seconde analyse effectuée considère une période de demande des compensations égale à 2 mois⁵¹. Dans cette analyse, les petits opérateurs alternatifs ont été pris en compte.

261. Les histogrammes de la Figure 6 et de la Figure 7 ont été établis sur un échantillon de 500 itérations par calcul. L'histogramme montre la distribution statistique (en pourcentage d'occurrence) du montant total des compensations que Belgacom devrait payer aux opérateurs alternatifs. La hauteur d'une barre de l'histogramme représente la probabilité que Belgacom doive payer une compensation égale au montant en abscisse de cette même barre. Le pas de calcul entre chaque barre d'histogramme a été fixé à 1000€.

262. Sur la base de la modélisation présentée ci-avant, l'IBPT fait les observations suivantes :

262.1. Lorsque le $KPI_{\text{marché}}$ est mesuré à 97%

262.1.1 Le montant total des compensations que Belgacom devrait payer aux opérateurs alternatifs s'élève à [confidentiel] lorsque les compensations sont parfaitement distribuées⁵² quelle que soit la période d'analyse.

262.1.2 La réalité s'étend davantage

- ✓ [confidentiel] pour une période de demande des compensations égale à 1 an, ce qui signifie que Belgacom devrait payer des compensations entre [confidentiel].
- ✓ de [confidentiel] pour une période de demande des compensations égale à 2 mois

262.1.3 La variation est issue de la composante aléatoire de distribution des ordres hors ISLA auprès des différents opérateurs alternatifs.

262.1.4 La prise en compte ou non des petits opérateurs alternatifs (volume annuel inférieur à 500 ordres) n'entraîne aucune

⁵¹ Période équivalent à la période de publication des KPIs par Belgacom telle qu'imposée par la décision CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande.

⁵² C'est-à-dire lorsque le KPI de chaque OLO est identique au KPI calculé au niveau du marché.

différence significative comme illustré à la **Figure 6**. En effet, lorsque les petits opérateurs alternatifs ne sont pas compris dans le calcul du montant total de compensation que Belgacom devrait payer aux opérateurs alternatifs, ce montant ne varie que de **[confidentiel]** à l'avantage de Belgacom. Le graphique ci-dessous montre en effet que le montant total des compensations reste dans la fenêtre **[confidentiel]** que les petits opérateurs alternatifs aient la possibilité de réclamer les compensations ou non.

- 262.1.5 La période des demandes de compensation a une influence sur le montant total des compensations. Néanmoins, cette influence n'est pas significative car le montant reste dans l'absolu relativement faible.

[confidentiel]

Figure 6. Scénarios de compensation ISLA_{appointment kept} (97%)

- 262.2. Lorsque le KPI_{marché} est mesuré à 99%

262.2.1 Le montant global des compensations devrait être nul lorsque les compensations sont parfaitement distribuées puisque le KPI est respecté pour chaque opérateur alternatif.

262.2.2 Cependant, le montant des compensations que Belgacom devrait payer aux opérateurs alternatifs s'élève en moyenne plutôt à **[confidentiel]** pour une période de demande des compensations de 1 an. Elle s'élève en moyenne à **[confidentiel]** pour une période de demande des compensations de 2 mois. Ces valeurs restent par conséquent très marginales dans l'absolu.

262.2.3 La prise en compte ou non des petits opérateurs alternatifs n'entraîne aucune différence comme illustrée à la **Figure 7**. En effet, la variation du montant total des compensations reste dans la fenêtre **[confidentiel]**. La comptabilisation des petits opérateurs alternatifs est donc sans impact sur Belgacom.

[confidentiel]

Figure 7. Scénarios de compensation ISLA_{appointment kept} (99%)

263. Sur la base des éléments établis ci-avant, l'IBPT estime que l'impact lié à l'erreur statistique subi par Belgacom n'est pas démontré contrairement à l'impact subi par les petits opérateurs alternatifs lors du non respect de l'ISLA.
264. Une analyse identique peut être effectuée dans le cadre de l'*ISLA Repair*. Cette analyse montre des résultats similaires et ce malgré les adaptations apportées par l'IBPT à l'*ISLA Repair* dans la section 9.4 du présent document. Par ailleurs, l'IBPT estime déraisonnable l'introduction de critères d'applicabilité basés sur le nombre de ticket *repair* telle que demandée par Belgacom dans sa proposition du 12 juillet 2012 puisque cela va dans le sens contraire d'un opérateur efficace. En effet, il est attendu d'un opérateur efficace que le nombre de réparation soit le moins élevé possible. Par ailleurs, imposer une critère sur le nombre de tickets *repair* donnerait un incitant aux opérateurs alternatifs à générer ces tickets. L'IBPT est étonné que Belgacom souhaite mettre en place un tel critère d'applicabilité des compensations notamment vu ses inquiétudes à l'égard du taux, trop élevé selon elle, de *Wrongful Repairs*.
265. L'IBPT estime par conséquent que le volume minimum que Belgacom souhaite imposer aux opérateurs alternatifs dans le cadre de l'ISLA (que ce soit au niveau *Repair* ou au niveau *Provisioning*) est déraisonnable. Cependant, tout comme pour les ordres dans le cadre du *Basic SLA*, l'IBPT admet néanmoins qu'il est préférable de lisser les effets de la distribution statistique en autorisant à Belgacom à calculer les compensations sur un volume globalisé (tous produits BRxx confondus) de sorte à réduire le risque d'erreur statistique puisque cette mesure est simple, applicable facilement et qu'elle n'affecte pas les opérateurs alternatifs. L'IBPT estime par contre qu'il est disproportionné d'imposer aux opérateurs d'attendre un délai supérieur au délai de publication des KPI tel qu'imposé par la décision CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande au vu de l'impact relativement faible observé dans l'analyse effectuée ci-avant.

Analyse de la restriction d'applicabilité des compensations lorsque le KPI du marché est inférieur au SLA

266. En ce qui concerne la position de Belgacom d'introduire une restriction d'applicabilité des compensations basée sur le KPI calculé au niveau marché (c.-à-d. que les compensations sont applicables uniquement lorsque ce KPI est inférieur au SLA), l'IBPT a fait les constatations suivantes concernant l'*ISLA Provisioning* (l'analyse a été réalisée sur la base des résultats du modèle ci-avant) :

266.1. Lorsque le $KPI_{\text{marché}}$ est mesuré à 97%,

- 266.1.1 Pour rappel, le montant total des compensations que Belgacom devrait payer aux opérateurs alternatifs s'élève à **[confidentiel]**.
- 266.1.2 Vu que le $KPI_{\text{marché}}$ est inférieur au SLA fixé à 99%, le montant que Belgacom est prête à compenser est exactement le même.
- 266.2. Lorsque le $KPI_{\text{marché}}$ est mesuré à 99%,
- 266.2.1 Sous cette hypothèse, Belgacom estime qu'elle ne devrait payer aucune compensation aux opérateurs alternatifs.
- 266.2.2 Pour rappel, le montant total des compensations que Belgacom devrait payer aux opérateurs alternatifs en l'absence de clause vis-à-vis du $KPI_{\text{marché}}$ s'élève à environ **[confidentiel]**.
267. Par conséquent, l'IBPT observe que l'impact pour Belgacom, contrairement à celui des opérateurs alternatifs, est négligeable si l'on impose à Belgacom d'accepter toute demande de compensation indépendamment du $KPI_{\text{marché}}$.
268. L'IBPT a effectué une seconde analyse sur base du modèle décrit ci-avant en tenant compte cette fois du *Basic SLA* et en faisant les hypothèses suivantes :
- 268.1. Le SLA utilisé a été fixé à 95%. Dans le modèle, le SLA est un mélange entre le $SLA_{\text{appointment kept}}$ et le $SLA_{\text{due date respected}}$. La compensation a été fixée à 25€ ce qui revient à dire que pour tous les ordres hors SLA, un *appointment not kept* et un *due date not respected* ont été observés. Il s'agit par conséquent d'une situation *worst case*.
- 268.2. Le $KPI_{\text{marché}}$ a été fixé à 95%. Cette valeur est une limite permettant d'analyser la distribution *worst case* du montant total des compensations.
269. Les histogrammes de la **Figure 8** et de la **Figure 9** ont été établis sur un échantillon de 500 itérations par calcul. L'histogramme montre la distribution statistique (en pourcentage d'occurrence) du montant total des compensations que Belgacom devrait payer aux opérateurs alternatifs. La hauteur d'une barre de l'histogramme représente la probabilité que Belgacom doive payer une compensation égale au montant en abscisse de cette même barre. Le pas de calcul entre chaque barre d'histogramme a été fixé à 5000€.

270. Il résulte de l'analyse que les montants totaux des compensations, pouvant être réclamés par les opérateurs alternatifs lorsque la période de demande des compensations est égale à 1 an, peut varier entre [confidentiel] et [confidentiel] (avec une probabilité plus importante dans la fenêtre [confidentiel] lorsque chaque opérateur alternatif est en droit de réclamer des compensations sur base de son propre KPI (c.-à-d. sans condition au niveau du KPI marché) alors que dans l'hypothèse souhaitée par Belgacom (à savoir que les compensations ne peuvent être réclamées si le KPI calculé au niveau du marché est supérieur ou égal au SLA), le montant total des compensations serait nul car le KPI calculé au niveau marché respecte le SLA. Lorsque la période de demande des compensations est réduite à 2 mois, les résultats sont sensiblement les mêmes puisque plus de 95% des situations possibles se situent également dans la fenêtre [confidentiel].

[confidentiel]

Figure 8. Scénarios de compensation SLA_{provisioning} (95%)

271. L'IBPT formule néanmoins les observations suivantes :

- 271.1. Même si le KPI au niveau du marché respecte le SLA, il subsiste tout de même un impact au niveau de certains opérateurs alternatifs quelle que soit leur taille. En effet, même si en moyenne Belgacom atteint une performance de 95%, chaque opérateur alternatif subit un impact proportionnel à la performance qu'il perçoit à son niveau (p.ex. il est possible que malgré le KPI au niveau du marché, le KPI mesuré pour un opérateur alternatifs soit égal par exemple à 85%, ce qui fait apparaître un impact important sur cet opérateur). L'IBPT note par ailleurs que l'impact est d'autant plus important que l'opérateur est petit.
- 271.2. Le cas modélisé ci-avant représente un cas limite. Si le KPI au niveau marché venait à varier d'une fraction d'unité (c.-à-d. $KPI_{\text{marché}} = 94,9\%$), dans sa proposition, Belgacom serait disposée à payer les compensations en tenant compte des erreurs statistiques. Or l'impact sur le marché ne serait pas fondamentalement différent.
- 271.3. Le modèle utilisé fait l'hypothèse d'une distribution statistique uniforme des interventions manquées, ce qui n'est pas à ce stade démontré en pratique. Il est possible que la distribution statistique réelle ait davantage une influence positive sur le montant total des compensations.
- 271.4. Le modèle fait l'hypothèse que tous les opérateurs alternatifs réclament des compensations, ce qui en pratique n'est pas vérifié (p.ex. il est

possible qu'il existe certains arrangements négociés entre Belgacom et certains opérateurs alternatifs).

- 271.5. Le montant limite reste relativement proportionné au montant généré par la location de ces mêmes lignes. Il est par ailleurs largement marginal par rapport au chiffre d'affaire de la division *Service Delivery & Wholesale* s'élevant à 318 M€⁵³ pour l'année 2011.
- 271.6. Le KPI réel publié par Belgacom sur son site Internet⁵⁴ *Carrier and Wholesale* tourne davantage autour des 98%, ce qui signifie un montant total de compensations variant majoritairement entre [confidentiel] et [confidentiel] (le montant total des compensations étant susceptible d'être égal à 0€ dans plus de 70% des cas), ce qui est nettement plus faible que le cas critique modélisé au paragraphe 268.2.

[confidentiel]

Figure 9. Scénarios de compensation SLA_{provisioning} (98%)

272. L'IBPT estime par conséquent qu'il est disproportionné pour Belgacom d'empêcher les opérateurs alternatifs de réclamer des compensations dès que le KPI mesuré au niveau du marché est supérieur au SLA, et ce quel que soit le KPI mesuré au niveau individuel. L'analyse effectuée ci-avant montre une nouvelle fois aussi qu'il est disproportionné d'imposer aux opérateurs alternatif une période de demande des compensations supérieure à 2 mois.

Décision de l'IBPT

273. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter les annexes SLA et *Improved SLA* des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 de la manière suivante :
- 273.1. Toutes les compensations prévues par l'offre de référence peuvent être réclamées de manière individuelle par chaque opérateur alternatif dès lors que le KPI mesuré sur la base de leurs ordres de commande (et/ou ticket *repair*) est inférieur au SLA prévu par cette même offre de référence, peu importe la valeur du KPI calculé au niveau du marché.

⁵³ Presentation results QFY 2011

Voir <http://www.belgacom.com/assets/content/mbimport/%7B9C50650A-B7EA-47A4-AB09-5CEE5E1746BD%7D?transformationID=CustomContent&contentType=content/custom&previewSite=cow>

⁵⁴ Voir http://www.belgacomwholesale.be/wholesale/en/jsp/dynamic/productCategory.jsp?dcrName=perfor_indic

- 273.2. Tous les opérateurs alternatifs peuvent réclamer des compensations sans aucune restriction par rapport au nombre d'ordres de commande et/ou de tickets *repair*.
- 273.3. La période après laquelle les opérateurs alternatifs peuvent réclamer des compensations doit être conforme à la période de publication des KPIs telle qu'imposée à Belgacom dans la décision CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande. Au moment de l'entrée en vigueur de la présente décision, les opérateurs alternatifs peuvent donc réclamer des compensations tous les deux mois.
- 273.4. Belgacom peut imposer le calcul des compensations sur la base du volume globalisé des produits BRxx (c.-à-d. tous produits BRxx confondus) de chaque opérateur alternatif.
274. Sur cette base, l'IBPT demande à Belgacom d'adapter les annexes SLA et ISLA de l'offre de référence WBA VDSL2 transmises le 12 juillet 2012 de la manière suivante. Les annexes SLA et ISLA des offres de référence BRUO et BROBA seront adaptées de la même manière.
- 274.1. *Annexe Basic SLA*
- ✓ supprimer les paragraphes 125, 126 et 127
 - ✓ adapter l'illustration au paragraphe 140
 - ✓ adapter l'illustration au paragraphe 143
- 274.2. *Annexe Improved SLA Provisioning*
- ✓ Adapter le paragraphe 32
 - ✓ Supprimer le paragraphe 33
- 274.3. *Annexe Improved SLA Repair*
- ✓ Adapter le paragraphe 45
 - ✓ Supprimer le paragraphe 46

9.3 CONDITIONS RELATIVES AU BASIC SLA REPAIR

Problématique

275. Lors de la préconsultation du 23 juillet 2012, Alpha Networks, Colt, Mobistar, Telenet et EDPnet ont contesté la définition du *Basic SLA Repair*.

276. Ces opérateurs alternatifs contestent notamment la définition basée sur des intervalles de temps (matin, après-midi) plutôt que sur des heures, ce qui complexifie, selon eux, le calcul du SLA.
277. Ces opérateurs contestent en outre de l'exclusion de 10% des cas les plus graves, ce qui, selon eux, n'était pas d'application auparavant.
278. Belgacom conteste pour sa part le taux élevé de *wrongful repair* qui est supérieur à 30%.

Analyse de l'IBPT

279. La définition du *Basic SLA Repair* a été clarifiée par Belgacom auprès des opérateurs alternatif lors du groupe de travail opérationnel du 25 octobre 2012 (OWG/1205). L'IBPT n'a constaté aucune objection de la part des opérateurs alternatifs par rapport à la définition du SLA suite à cette clarification.
280. En ce qui concerne l'exclusion de 10% des cas les plus graves (*worst cases*), l'IBPT renvoie le lecteur à la section 9.1 qui précise que le SLA visait une performance à 100% alors que les compensations ne pouvaient être réclamées qu'en déduction forfaitaire de 10% des cas les plus graves. Il n'y a dès lors pas de changement dans l'application des compensations.
281. L'IBPT note néanmoins le taux de *wrongful repair* contesté par Belgacom. Entre le mois de janvier 2012 et le mois de juin 2012, le taux de *wrongful repair* dans le cadre *Basic SLA Repair* est de l'ordre de 34%. L'IBPT estime ce taux relativement élevé vu les obligations qui pèsent sur les opérateurs alternatifs de contrôler au préalable que le problème n'est pas localisé dans leur zone de responsabilité. L'IBPT estime que l'opérateur alternatif est en mesure d'effectuer cette vérification au préalable pour les contrats basés sur le *Basic SLA Repair* vu l'impact modéré qu'un tel contrôle préalable pourrait avoir sur le délai de résolution effective du problème.
282. Par conséquent, l'IBPT juge intéressant de mettre en œuvre un incitant individuel à l'égard des opérateurs alternatifs afin de réduire le taux de *wrongful repair* comme suit : tout opérateur ayant un taux *wrongful repair* inférieur à 20% se verra attribuer un bonus par rapport à la performance *Basic SLA Repair* exécutée par Belgacom.

Taux <i>Wrongful Repair</i> observé auprès de l'opérateur alternatif	Taux de respect du <i>Basic SLA Repair</i> applicable à l'opérateur alternatif
--	--

WR < 10 %	99%
10% ≤ WR < 20 %	95%
WR > 20 %	90%

Décision de l'IBPT

283. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter le taux de respect du *SLA Repair* des annexes *Basic SLA* des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 comme précisé au tableau du paragraphe 282.

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

Problématique

284. Dans sa proposition d'adaptation des offres de référence du 8 mars 2010, Belgacom a uniformisé la garantie de service ISLA pour les interventions *repair* (ci-après dénommé modèle 4/6/8) comme suit dans les trois offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 :

Repair timer	
Repair timer for Broba II end user line (to be respected by Belgacom)	4 hours (60% of the trouble tickets resolved) 6 hours (80% of the trouble tickets resolved) 8 hours (95% of the trouble tickets resolved)

285. La proposition d'adaptation des offres de référence du 8 mars 2010 a été approuvée par la décision de l'IBPT du 11 août 2011 moyennant les adaptations prévues par la décision. Aucun commentaire n'avait toutefois été formulé par les opérateurs alternatifs quant à l'adaptation de l'*ISLA Repair*.

286. Dans sa réaction à la consultation préalable du 24 février 2012, la Platform a indiqué son désaccord quant à l'alignement des *ISLA Repair* des différentes offres sur le modèle 4/6/8. La Platform observe qu'il n'y a plus aujourd'hui de garantie à 100%.

287. La Platform souligne que la plupart des contrats business sont basés sur la définition précédente des ISLAs (à savoir un délai de réparation de 4h pour 100% des cas). Elle estime donc que les opérateurs alternatifs ne sont plus capables de concurrencer Belgacom *retail* au niveau B2B, ce qui est contraire, selon elle, au principe de non-discrimination.

288. Lors de la réunion du 13 avril 2012, la Platform a indiqué estimer que Belgacom dispose aujourd'hui d'une carte blanche pour se permettre de fournir des

prestations de moins bonne qualité qu'avant. La Platform estime par ailleurs qu'il n'est pas justifié d'aligner les *ISLA Repair* des offres BRUO et BROBA. Les opérateurs alternatifs souhaitent revenir vers une valeur de SLA unique pour toutes les offres et que 100% des cas soient considérés. Ils soulignent qu'il importe peu pour un client de savoir qu'il se situe dans les 60% des cas résolus dans les 4 heures. Ce client souhaite, selon eux, une valeur qui doit être respectée. Un des opérateurs membre de la Platform a par ailleurs mentionné la publicité de Belgacom dans laquelle cette dernière offre un SLA de 8h à ses clients finaux dans le cadre B2B.

289. Dans un courrier transmis le 24 septembre à l'IBPT, Mobistar fait référence à la publicité radiophonique de Belgacom concernant l'offre *Office & Go* qui garantit une réparation dans la journée. Mobistar estime qu'il n'existe aucun SLA équivalent au niveau des produits régulés.
290. Lors de la consultation préalable du 23 juillet 2012, EDPnet a pour sa part regretté l'incohérence qui existe entre le modèle 4/6/8 de l'*ISLA Repair* et l'offre de référence qui impose à l'opérateur alternatif de s'assurer de la présence de son client dans les 4 heures.

[Analyse de l'IBPT](#)

Position de Belgacom

291. Belgacom a réagi sur ce point de manière écrite le 19 avril 2012. Dans sa réaction, elle précise que la définition ISLA applicable dans les offres de référence avant la mise en place du modèle 4/6/8 n'était pas « mesurée » en raison, selon elle, de sa trop grande complexité. D'autre part, Belgacom précise que le processus de réparation dans le cadre ISLA a été établi depuis plusieurs années pour viser un délai cible de 4 heures.
292. Belgacom estime par ailleurs qu'en dépit du fait qu'elle se base sur le *timer* le plus court mentionné dans les offres (c.-à-d. 4 heures), ce *timer* est, selon elle, inatteignable dans un nombre de cas sans que Belgacom soit pour autant fautive.
293. En ce qui concerne BRUO, Belgacom estime qu'il n'y a aucune raison de définir des *timers* plus courts que BROBA dès lors qu'elle n'a aucune vue sur les lignes *Raw Copper* et qu'elle doit donc envoyer un technicien sur place pour localiser le problème.
294. Belgacom rejette également la comparaison faite entre un SLA commercial lié à un produit commercial présentant une certaine marge et un ISLA lié à une offre

régulée orientée sur les coûts. Belgacom souligne en outre les particularités techniques et commerciales dans ses offres commerciales à la base de tels SLAs qui ne font pas nécessairement partie de l'offre de service BRxx (p.ex. l'utilisation de solutions de secours, la gestion de bout en bout de la ligne qui n'existe pas dans le cadre BRUO *raw copper*, ...).

Niveau de garantie ISLA Repair

295. L'ISLA fait partie intégrante des produits régulés BRxx et son coût a été fixé avec une orientation sur les coûts. La révision des coûts BRxx réalisée dans le cadre du modèle de coûts NGN/NGA actuellement développé par l'IBPT poursuit le même objectif d'orientation sur les coûts des ISLAs. L'IBPT estime en effet qu'il n'est pas raisonnable dans le cadre de produits régulés d'imposer au fournisseur de l'ISLA, à savoir Belgacom, de prendre un risque commercial déraisonnable à la place de l'opérateur alternatif. Dans l'élaboration de leurs SLAs au niveau commercial, il appartient tant à Belgacom qu'aux opérateurs alternatifs de déterminer une probabilité de risque de ne pas pouvoir respecter leurs engagements et de répercuter ce risque sur leurs prix de détail.
296. Le coût ISLA prend en compte un certain risque mais principalement lorsque celui-ci est indépendant des choix commerciaux de l'opérateur fournisseur du service final. Ainsi par exemple l'absence inopinée des techniciens (p.ex. maladie) est pris en compte dans l'évaluation du *Hourly Man Cost* (HMC) utilisé dans l'évaluation du coût du service ISLA. Par contre, si Belgacom propose un SLA commercial très ambitieux (plus ambitieux que l'ISLA), c'est à elle qu'il appartient de mettre en place les ressources nécessaires (p.ex. en prévoyant une solution de secours), de supporter les coûts de ces ressources et de tenir compte de ces coûts dans la fixation de son prix de détail. Lorsqu'elle propose ce type de SLA commercial ambitieux, Belgacom doit cependant veiller à ce que le tarif qu'elle pratique ne crée pas d'effets de ciseaux tarifaires.
297. Le 25 juin 2012, Belgacom a transmis à l'IBPT une figure de performance des délais de réparation des produits régulés BRxx pour lesquels un *ISLA Repair* a été demandé (voir [Figure 10](#) et [Figure 11](#)). La période d'analyse s'étend de janvier 2009 à avril 2012. L'IBPT observe une stabilité dans la performance atteinte dans le cadre BROBA, à savoir qu'en moyenne [\[confidentiel\]](#) des réparations sont effectuées dans un délai inférieur ou égal à 4h. Dans le cadre BRUO, la performance moyenne des réparations effectuées dans un délai inférieur à 4h affiche une tendance progressive pour atteindre une performance proche de [\[confidentiel\]](#) ces derniers mois.

298. Les données fournies par Belgacom démontrent par ailleurs l'alignement de la performance atteinte en BRUO et en BROBA, ce qui justifie un jeu de valeurs unique pour l'ensemble des offres de référence.

[confidentiel]

Figure 10. Evolution ISLA BROBA (de janvier 2009 à avril 2012) – Source : Belgacom

[confidentiel]

Figure 11. Evolution ISLA BRUO (de janvier 2009 à avril 2012) – Source : Belgacom

299. L'IBPT estime par conséquent justifié de définir une garantie définie sur la base d'un pourcentage raisonnable inférieur à 100% pour tenir compte de la réalité du terrain. L'IBPT estime néanmoins raisonnable et proportionné de réviser les *timers* de l'*ISLA Repair* afin de les rapprocher des niveaux de performances effectivement constatés.

300. Le 6 juillet 2012, Belgacom a transmis à l'IBPT une figure de performance des délais de réparation pour son produit *retail* orienté vers la clientèle business dénommé *Explore* (voir **Figure 12**). Une discussion a eu lieu entre Belgacom et l'IBPT afin de ne sélectionner que les données démontrant un niveau de comparabilité acceptable⁵⁵ avec les cas de réparation BRxx ISLA. Le résultat de cette analyse montre une performance légèrement supérieure à [confidentiel] pour les durées d'intervention *repair* inférieures ou égales à 4h. L'IBPT observe donc qu'il n'y a pas de discrimination à l'égard des opérateurs alternatifs quant au délai de réparation des lignes de type *business*.

[confidentiel]

Figure 12. Evolution SLA BGC Explore (de janvier 2009 à avril 2012) – Source : Belgacom

Règles de calcul des compensations

301. Lors du groupe de travail bilatéral du 29 mai 2012 entre l'IBPT et Belgacom, cette dernière a expliqué à l'IBPT la méthode de calcul des compensations relatives à l'*ISLA Repair*. L'IBPT a pu constater le niveau de complexité extrêmement élevé de cette méthode de calcul. En effet, selon la proposition de Belgacom, les tickets *repair* sont préalablement ordonnés en fonction du délai de réparation. Chaque ticket faisant partie de la catégorie des 60% de ticket résolus les plus rapidement peut donner lieu à une compensation égale à 50% de la redevance mensuelle de la ligne (environ 5€) si le délai de réparation du ticket est supérieur à 4h. Chaque ticket faisant partie de la catégorie des 60% à 80% de la liste ordonnée peut

⁵⁵ [confidentiel]

donner lieu à une compensation égale à 100% de la redevance mensuelle (environ 10€) si le délai de réparation est supérieur à 6h. Enfin, la catégorie 80% à 95% prévoit une compensation égale à 150% de la redevance mensuelle (environ 15€). La méthode de calcul est illustrée à la Figure 13.

302. L'IBPT constate que la méthode de calcul expliquée par Belgacom le 29 mai 2012 ne transparaît pas clairement des critères d'applicabilité de l'*ISLA Repair* et de la méthode de calcul de la compensation définis dans les offres de référence. Le montant exact de la compensation diffère par ailleurs selon s'il s'agit d'une ligne avec ou sans service voix. Dans sa proposition initiale, Belgacom estime enfin que le calcul de ces sous-groupes doit se faire à partir des tickets *repair* au niveau du marché. Cela a pour conséquence que les opérateurs alternatifs ne seraient en aucun cas en mesure d'estimer (et/ou de contrôler) eux-mêmes le montant des compensations auxquelles ils pourraient prétendre. La décision intervenue à la section 9.2 du présent document supprime cette incohérence. La méthode reste néanmoins très complexe.

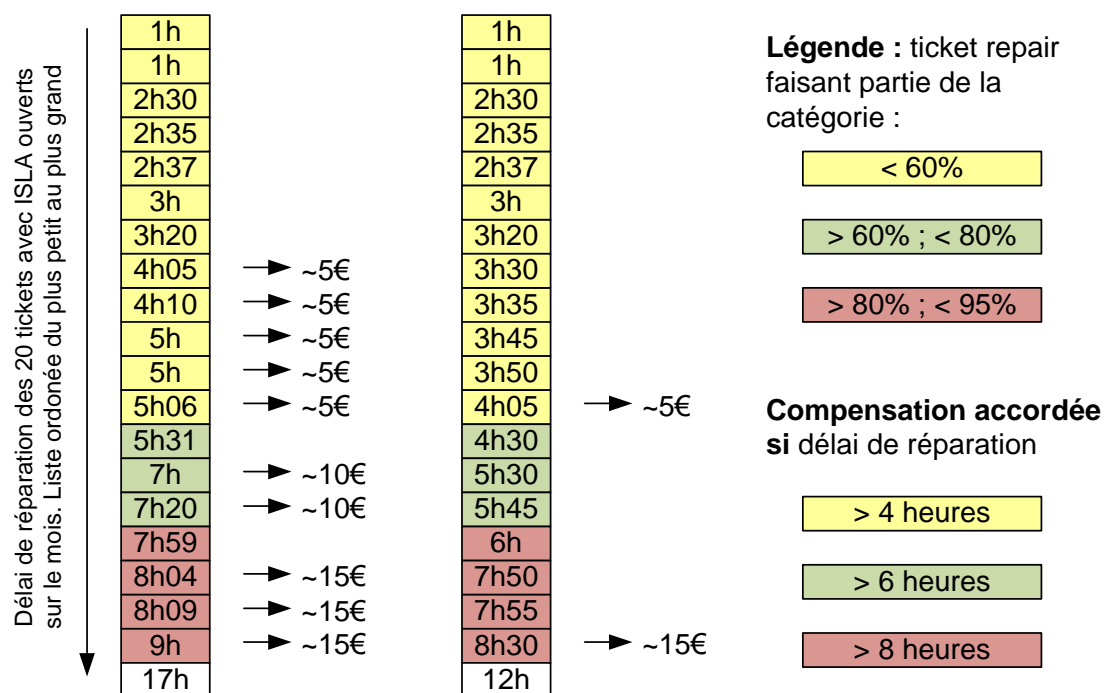


Figure 13. Illustration de la méthode de calcul des compensations ISLA Repair

303. L'IBPT estime que le niveau de complexité introduit par Belgacom pour le calcul des compensations n'apporte aucune valeur ajoutée. Au contraire, la complexité risque de décourager les opérateurs alternatifs voire même, les empêcher de contester tout calcul réalisé par Belgacom, ce qui est contraire à l'objectif des SLAs et des compensations.

304. L'IBPT rappelle la remarque d'EDPnet présentée sous l'intitulé « problématique » de la présente section qui souligne l'incohérence entre l'objectif de Belgacom de viser un délai de 4 heures et en même temps définir une garantie jusqu'à 8 heures dans 95% des cas. L'IBPT est d'avis qu'une définition simple et cohérente est une nécessité absolue.

Révision de la définition ISLA Repair

305. Sur la base de l'analyse effectuée ci-avant, l'IBPT est d'avis de mettre en œuvre une seule garantie pour l'*ISLA Repair* fixée à 4 heures. Au vu des performances atteintes aujourd'hui par les équipes d'intervention *repair* et afin de donner à Belgacom un incitant à respecter son engagement des 4 heures, l'IBPT estime que l'objectif de performance de l'*ISLA Repair* doit être fixé comme suit :

<i>90% des ordres de réparation sont exécutés dans les 4h</i>

Montant des compensations

306. Sur le volet des compensations, l'IBPT constate qu'à ce jour un opérateur peut réclamer :

306.1. une compensation entre 5€ à 15€ selon le cas et si les conditions sont remplies (voir paragraphe 301) pour la réparation d'une ligne pour laquelle un *ISLA repair* a été demandé ;

306.2. et une compensation de 40€ pour l'installation d'une ligne pour laquelle un *ISLA provisioning* a été demandé lorsque le rendez-vous n'a pas été respecté. La compensation ne peut être réclamée pour 5% des cas les plus graves.

307. L'écart entre ces deux compensations est important et l'impact sur le client est en réalité aussi différent selon le cas. Néanmoins, les compensations accordées par Belgacom vont dans le sens contraire de l'impact sur le client. En effet, un client *business* qui dispose d'un service d'accès à Internet tombant subrepticement en panne subit un impact commercial non négligeable dès lors que les technologies d'information et de communication occupent, au sein des entreprises modernes, une place de plus en plus prépondérante. L'impact subi par le client *business* dans le cadre de l'installation d'une ligne large bande est différent voire plus faible que lorsqu'il s'agit d'une ligne active qui ne tombe en panne. En effet, il est courant, dans le cadre des clients *business*, de garantir l'absence d'interruption du service lors de l'installation d'une ligne large bande auprès d'un nouvel opérateur par la

mise en service d'une seconde ligne en parallèle pendant la phase transitoire de migration du service d'un opérateur A vers un opérateur B.

308. Par conséquent, l'IBPT estime que la compensation prévue par Belgacom dans le cadre de l'*ISLA Repair* doit être établie dans une proportion raisonnable à celle proposée dans le cadre *provisioning*.
309. En outre, l'IBPT observe que l'impact de l'interruption d'une ligne déjà active est directement proportionnel avec le temps. En effet, l'impact financier et commercial que subit le client et qui résulte de cette interruption est directement proportionnel avec la durée de l'interruption.
310. L'IBPT estime donc nécessaire de modifier les compensations prévues dans le cadre de l'*ISLA Repair* pour tenir compte de l'impact sur le client vu le non respect du délai de 4h mais également pour tenir compte de l'effet de cette interruption avec le temps. Un montant forfaitaire de 20€ sera donc prévu pour compenser le non-respect de la réparation, et très probablement le non-respect du rendez-vous, dans les 4 heures. En outre, un montant de 10€ par heure sera prévu en supplément pour compenser tout délai de réparation supérieur à 4 heures. L'évaluation de l'allongement du délai de réparation par rapport au délai seuil de 4 heures sera arrondi aux unités entières d'heures comme illustré à la Figure 14.

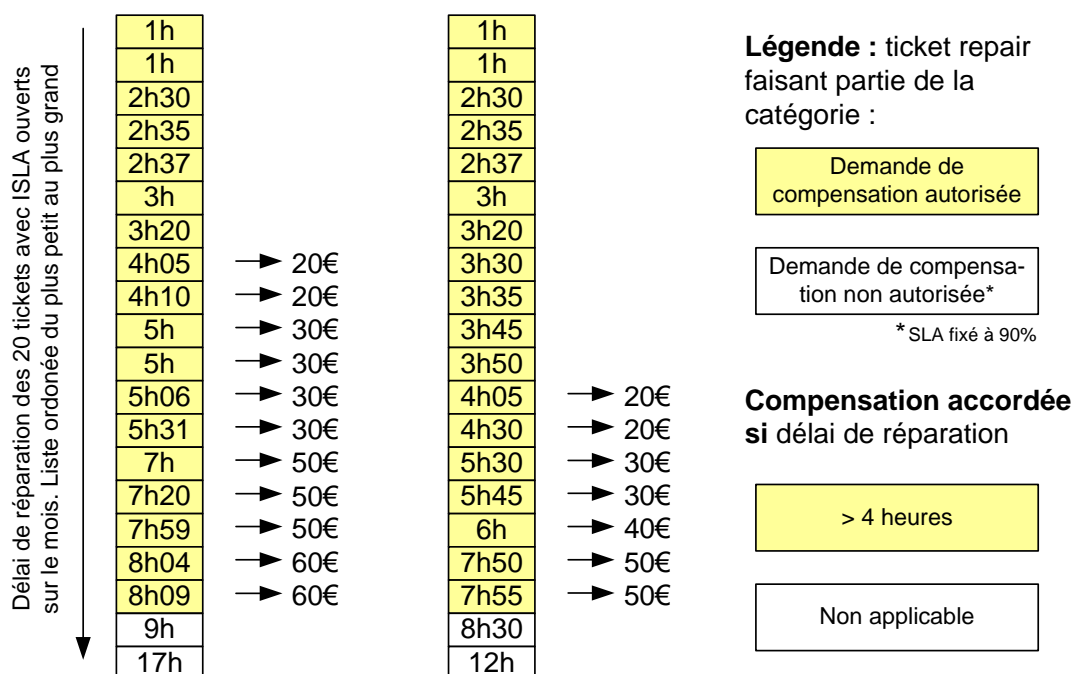


Figure 14. Illustration du calcul des compensations selon la formule envisagée par l'IBPT

Décision de l'IBPT

311. L'IBPT demande à Belgacom 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 :

Repair timer	
Repair timer for Broba II end user line (to be respected by Belgacom)	4 hours (90% of the trouble tickets resolved)

312. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter le KPI en ce sens.
313. L'IBPT demande à Belgacom 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 :
- 313.1. Le bénéficiaire peut réclamer une compensation forfaitaire de 20€ pour toute intervention en réparation disposant d'un *ISLA Repair* lorsque la garantie de service définie ci-avant (c.-à-d. 4 heures pour 90% des tickets repair) n'est pas respectée.
- 313.2. Le bénéficiaire peut réclamer, en complément à la compensation forfaitaire, une compensation variable de 10€ par heure pour tout délai de réparation supplémentaire au délai seuil de 4 heures. Ce délai supplémentaire sera arrondi à l'unité d'heures.
314. L'IBPT rappelle que le calcul des compensations relatives à l'*ISLA Repair* est effectué sur la base des données propres à l'opérateur alternatif tel qu'imposé à la section 9.2.

9.5 CRITÈRES D'APPLICABILITÉ DU SLA *APPOINTMENT KEPT*

Problématique

315. Dans leur réaction à la consultation préalable du 23 juillet 2012, Alpha Networks, Colt, Mobistar et Telenet estiment déraisonnable la clause qui précise que le rendez-vous de tout ordre nécessitant de multiples visites chez le client final et planifiées le même jour est considéré comme réalisé (*appointment is kept*) si au moins une des interventions a démarré à la date planifiée (voir paragraphe 55 de

l'annexe 4 *Basic SLA* de l'offre de référence WBA VDSL2 – version du 12 juillet 2012).

55. Si de multiples visites client sont planifiées à la même date pour l'installation d'une ligne, le rendez-vous est considéré comme réalisé si au moins une des interventions a démarré le jour planifié, p.ex. une intervention jointage suivie d'une installation standard.⁵⁶

316. Dans sa réaction à la consultation préalable du 23 juillet 2012, EDPnet estime que l'ordre doit être considéré comme réalisé (*appointment is kept*) si le technicien s'est présenté dans le *timeslot* prévu et non au jour du rendez-vous comme le précise le paragraphe 54 de l'annexe 4 *Basic SLA* de l'offre de référence WBA VDSL2 (version du 12 juillet 2012).

54. Un rendez-vous est considéré comme réalisé si le technicien est sur site au jour du rendez-vous comme communiqué au bénéficiaire.⁵⁷

Analyse de l'IBPT

317. L'IBPT observe que la clause au paragraphe 55 de l'annexe 4 *Basic SLA* visée ci-avant est en contradiction avec les fonctionnalités introduites par le système *Open Calendar* qui permet à l'opérateur alternatif de sélectionner un créneau horaire d'une demi-journée. La clause au paragraphe 54 de l'annexe 4 *Basic SLA* de l'offre de référence WBA VDSL2 (version du 12 juillet 2012) précisant que le rendez-vous est considéré comme réalisé si le technicien est sur le site le jour du rendez-vous est également erronée pour les mêmes raisons.

318. Néanmoins, lors du groupe de travail opérationnel du 25 octobre 2012 (OWG/1205), Belgacom a précisé que le paragraphe 55 mentionné ci-avant n'avait plus de raison d'exister dans l'offre de référence puisqu'une seule intervention est réalisée quelles que soient les actions effectuées. Belgacom est favorable à la suppression de ce paragraphe.

⁵⁶ Traduction libre du paragraphe 55 de l'annexe SLA de l'offre de référence WBA VDSL2 (version du 12 juillet 2012) :

« *If multiple end-user visits are scheduled on the same date for considered as kept if at least 1 intervention has started on the scheduled date by a standard installation.* »

⁵⁷ Traduction libre du paragraphe 54 de l'annexe SLA de l'offre de référence WBA VDSL2 (version du 12 juillet 2012) :

« *An appointment is considered as Kept if the technician is on site on the day of the appointment as it was communicated to the Customer.* »

319. En ce qui concerne le paragraphe 54, Belgacom a précisé lors de l'OWG/1205 avoir mis en œuvre cette définition pour tenir compte dans l'évaluation des KPIs des cas lors desquels le technicien, en accord avec le client, effectuait l'intervention à un autre moment de la journée que celui initialement planifié. Telenet estime que cette définition risque d'être défavorable à l'opérateur alternatif puisque le cas de non respect par Belgacom du *timeslot* planifié sont eux-aussi comptabilisés.
320. A cet égard, l'IBPT estime qu'une réévaluation du paragraphe 54 doit être opérée afin d'éliminer tout risque de biais dans l'évaluation de ce KPI. L'IBPT estime que le rendez-vous peut être considéré comme avoir été respecté si le technicien s'est rendu chez le client dans le *slot* planifié préalablement ou, dans la négative à la précédente affirmation, si l'intervention du technicien a été clôturée de façon positive le jour du *slot* planifié préalablement.

Décision de l'IBPT

321. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter le paragraphe 54 de l'annexe *Basic SLA* de l'offre de référence WBA VDSL2 (version du 12 juillet 2012) conformément au paragraphe 320 du présent document.
322. L'IBPT demande à Belgacom de supprimer le paragraphe 55 de l'annexe *Basic SLA* de l'offre de référence WBA VDSL2 (version du 12 juillet 2012).

9.6 TEMPS DE RÉPONSE DU SYSTÈME OPEN CALENDAR

Problématique

323. Dans sa décision du 11 août 2011, l'IBPT a introduit un SLA relatif au temps de réponse du système *Open Calendar*.
324. Belgacom estime cependant que ce temps de réponse ne peut être garanti dès à présent pour l'ensemble du marché puisque celui-ci a été établi sur la base d'analyses théoriques et qu'elle ne dispose pas actuellement d'une expérience suffisante pour l'appliquer à l'ensemble du marché. Belgacom demande par conséquent l'introduction d'un *glide path* afin de lui permettre de faire évoluer la garantie de temps de réponse en tenant compte de l'évolution de son expérience sur le système *Open Calendar*.
325. Par ailleurs, Belgacom souhaite que le SLA relatif au temps de réponse du système prenne en compte le risque de défaillance en fixant son taux de respect à 95%.

Analyse de l'IBPT

326. Lors des discussions concernant le recours introduit à l'égard de la décision du 11 août 2011, Belgacom a davantage expliqué à l'IBPT la mise en place du système *Open Calendar*. A ce jour, seul un opérateur alternatif utilise le système.
327. Belgacom estime que les temps de réponse du système *Open Calendar* proposés par Belgacom ne peuvent pas faire l'objet d'une garantie de service pour l'ensemble du marché à ce stade puisqu'ils ont été établis sur base d'une analyse théorique des diverses composants qui le constitue. Par ailleurs, Belgacom estime qu'il n'est pas possible d'estimer à ce stade de manière totalement fiable l'impact de l'utilisation massive du système sur le temps de réponse.
328. Lors des discussions entre l'IBPT et Belgacom, le *glide path* suivant a été proposé :
- 328.1. Si le volume des ordres de commande exécutés à travers OC est inférieur à 50% des ordres totaux de commande mais qu'il est supérieur à 1500 en valeur absolue, le temps de réponse doit être respecté pour 75% des ordres OC.
- 328.2. Dès le moment où le nombre d'ordres de commandes exécutés à travers OC dépasse le seuil de 50% défini ci-avant, le temps de réponse doit être respecté
- 328.2.1 pendant les 3 premiers mois, pour 75% des ordres OC
- 328.2.2 pendant les 3 mois suivants, pour 85% des ordres OC
- 328.3. A l'issue de cette période de transition, le temps de réponse devra être respecté pour 95% des ordres OC
329. Belgacom a introduit ce *glide path* dans sa proposition d'offre de référence du 17 février 2012 (voir annexes SLA des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2).
330. L'IBPT estime la formule proposée au paragraphe 328 raisonnable pour les raisons suivantes :
- 330.1. Le système *Open Calendar* est relativement nouveau. Belgacom ne dispose actuellement d'aucune expérience sur le terrain.

- 330.2. La prise en compte d'un risque est cohérent avec les autres garanties de service actuellement en application. Un taux de respect du SLA égal à 95% est raisonnable dans le cadre *Basic SLA*.
- 330.3. Le *glide path* tient compte du volume d'ordres introduits à travers *Open Calendar*.
331. L'IBPT estime néanmoins qu'un KPI doit être mis en place dès à présent indépendamment des critères d'applicabilité du SLA afin de permettre aux opérateurs alternatifs et à l'IBPT de contrôler la performance déjà atteinte aujourd'hui.

Décision de l'IBPT

332. L'IBPT approuve la formule proposée au paragraphe 328 du présent document relatif au SLA *OC Time Response* introduit par Belgacom aux annexes SLAs des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2.
333. L'IBPT demande à Belgacom de mettre en place et à publier dès aujourd'hui, conformément à la décision CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande et indépendamment des critères d'applicabilité du SLA *OC Time Response*, un KPI évaluant le temps de réponse du système *Open Calendar*.

9.7 DISPONIBILITÉ DES SERVICES IT DE TYPE E-TOOLS

Problématique

334. La décision du 11 août 2011 impose à Belgacom le respect d'un SLA pour indisponibilité des services IT de type *e-tools* fixé à 4h par mois (maintenance et force majeure exclus).
335. Belgacom conteste le niveau élevé de cette obligation et des investissements importants qui en découlent. Suite aux discussions qui se sont tenues entre l'IBPT et Belgacom dans le cadre du recours contre la décision du 11 août 2011, Belgacom souhaite que le SLA soit fixé à 12h par mois.
336. La Platform estime que des outils aussi critiques que ceux mentionnés ci-avant ne peuvent pas être mis hors service pendant une durée continue allant jusqu'à 12h. Mobistar estime par ailleurs que le délai actuel de 4h est davantage justifié vu le caractère critique des outils en question.
337. Lors la consultation préalable du 24 février 2012, la Platform a indiqué n'observer aucune amélioration de la disponibilité des outils de type *e-tools*. Cette dernière a

transmis à ce propos un détail des relevés SIF⁵⁸ annonçant l'indisponibilité des services de type e-tools pour une durée cumulée de 43 jours ouvrables depuis novembre 2011.

338. Les outils les plus fréquemment indisponibles sont, selon la Platform, le *LLU Inquiry Tool*, le *CWS Website* et *e-Troubleshooting*. L'information fournie à travers le message SIF reste par ailleurs, selon elle, fort vague.

Analyse de l'IBPT

Garantie relative à l'indisponibilité des e-tools

339. Lors de la demande d'approbation par l'IBPT des offres de référence faisant suite à la décision du 11 août 2011, Belgacom a demandé de pouvoir effectuer l'évaluation du SLA *e-tools availability* par type d'outil, par type d'accès (GUI, XML), du lundi au samedi de 8 à 20 heures et de manière cohérente avec la fréquence de publication des KPIs telle qu'imposée par la décision CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande. Cette demande a été approuvée par l'IBPT le 21 décembre 2011.
340. Lors des discussions entre l'IBPT et Belgacom concernant le recours à l'égard de la décision du 11 août 2011, Belgacom a également demandé l'extension du SLA relatif à l'indisponibilité des *e-tools* à 12 heures au lieu de 4 heures.
341. L'IBPT observe qu'une indisponibilité maximale de 12 heures revient à accorder aux opérateurs alternatifs une disponibilité par service IT de type *e-tool* égale à 96%⁵⁹. L'IBPT observe donc que ce taux de disponibilité est largement inférieur à celui que Belgacom démontre atteindre, **[confidentiel]**, dans sa réaction du 13 décembre 2010 relative au projet de décision du 9 novembre 2010 concernant la révision des offres de référence BRUO, BROBA, WBA VDSL2 et BROTSOLL relative à l'introduction des projets *Open Calendar* et *Certified Technician*.
342. Le Tableau 1 présente les durées d'indisponibilité mesurées des *e-tools* contrôlés dans le cadre du SLA *e-tools availability*. L'IBPT observe que les durées d'indisponibilité mesurées et publiées par Belgacom sur son site Internet *Carrier & Wholesale*, section *regulatory* sont largement inférieures à 12 heures, voire

⁵⁸ Service Impact Flash – Annonce par courrier électronique transmise par Belgacom annonçant une interruption ou une dégradation potentielle de service.

⁵⁹ Durée de contrôle de disponibilité : (6 jours/semaine x 52 semaines/an ÷ 12 mois/an) x (20 heures – 8 heures)/jour = 312 heures/mois. Cette valeur de 312 heures/mois correspond à une disponibilité de 100%. Cela signifie que 12 heures d'indisponibilité correspond à 96% = (312 – 12) / 312.

même inférieures à 4 heures, pour l'ensemble des e-tools à l'exception d'*Open Calendar* qui présente une durée d'indisponibilité relativement variable.

Tableau 1. KPI Disponibilité e-tools - Source: Belgacom⁶⁰

Type	Jan	Fev	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct
LLU GUI	00:37	01:45	01:00	01:52	06:52	05:22	05:45	05:00	09:07	02:52
LLU XML	00:00	00:45	00:15	01:30	01:00	04:22	01:28	00:00	00:00	08:45
DSL availability GUI	00:00	01:45	00:05	00:00	04:00	18:45	01:15	01:15	02:15	02:45
DSL availability XML	01:45	00:45	02:30	03:45	00:45	17:15	00:00	00:00	00:00	02:45
MTS (XML ordering)	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
E-TS (repair)	00:00	02:00	00:00	00:30	05:45	03:00	04:00	03:00	06:00	01:00
Open Calendar	06:30	01:15	09:45	19:30	04:00	09:30	16:45	15:15	07:45	06:15

343. Dans son courrier du 31 octobre 2012, Belgacom souligne le caractère très hétérogène des services IT fournis aux opérateurs alternatifs dans le cadre des produits régulés, ce qui justifie, selon elle, la nécessité d'un SLA fixé à 12 heures. Belgacom estime que la complexité des services et la multitude de systèmes interdépendants, que ces services utilisent, conditionnent le taux de disponibilité global.

344. Afin de comparer les performances atteintes par Belgacom par rapport aux standards de l'industrie IT, l'IBPT a transmis, le 15 octobre 2012, un courrier à diverses organisations dans le secteur des télécommunications et des technologies de l'information (ICT). Le courrier de l'IBPT demandait aux répondants de préciser les performances mesurées et les garanties offertes notamment aux services IT reposant sur des architectures fortement hétérogènes. L'IBPT a reçu les réponses de la Smals, Beltug, Mobistar, Telenet et Win. La durée d'indisponibilité mesurée et garantie par ces organisations (ou par les entreprises membres de ces organisations) pour les services IT fortement hétérogènes est, pour l'ensemble, majoritairement inférieure à 4 heures par mois. Ces organisations ont toutefois précisé que les valeurs mesurées excluaient les interventions pour maintenance et les cas de force majeure. Certaines organisations précisent également proposer la garantie dans une fenêtre

⁶⁰ http://www.belgacomwholesale.be/wholesale/en/jsp/dynamic/productCategory.jsp?dcrName=perfor_indic#eTools

temporelle spécifique bien que plus de la moitié des réponses mentionne une garantie 24/7.

345. Le 18 octobre 2012, l'IBPT a reçu de la part de Cullen International un comparatif des niveaux de garantie relatifs à la disponibilité des services IT (et plus particulièrement pour les systèmes permettant la commande de lignes comme le permet *Open Calendar*) auxquels s'engagent les opérateurs *wholesale* européens analysés. Ce comparatif permet d'observer le haut niveau de disponibilité proposée dans le cadre des services IT critiques. Un niveau de garantie de l'ordre de 99% est généralement proposé, ce qui est supérieur au niveau de garantie que Belgacom souhaite mettre en œuvre, à savoir 96% comme précisé au paragraphe 341. L'IBPT observe par ailleurs que la majorité des pays dans lesquels une garantie concernant la disponibilité des services IT est prévue, une compensation est également généralement offerte.

Tableau 2. Comparatif des niveaux de garantie relatifs à la disponibilité des services IT en Europe. Source: Cullen International

Pays	Système visé	Niveaux de disponibilité	Compensations
Autriche	✘ -	-	-
France	✓ Serveur d'éligibilité	99,5% par mois	Jusqu'à 2 mois d'abonnement en dessous de 99,5%
Allemagne	✓ ECASS	98% par trimestre pendant les heures ouvrables Réparation dans les 12h	Inconnu
	✓ IP Bistream Ordering Interface	99% par trimestre pendant les heures ouvrables	Inconnu
Irlande	✓ Unified Gateway Interface	99% par trimestre pendant les heures ouvrables	1000€ par heure ouvrable hors garantie
Italie	✘ -	-	-
Pays-Bas	✘ -	-	-
Suède	✓ Netbusiness OSS	Réparation dans les 4h si panne. 6h si disfonctionnement. Disponibilité garantie à 99% par mois	Compensation de 100 SEK par heure de réparation supérieure à 4h Compensations de 500 SEK à 2500 SEK en dessous de 99%

Royaume- Uni	✓ Equivalent Management Platform	24/7 100%	Compensation dès la première heure d'indisponibilité (calcul complexe non reproduit ici)
-------------------------	----------------------------------	-----------	--

346. L'IBPT a transmis, le 15 octobre 2012, un courrier à l'ensemble des opérateurs alternatifs régulés afin de connaître leurs intentions quant à l'utilisation du système *Open Calendar* en relation directe avec le client. [confidentiel] ont indiqué qu'ils n'envisagent pas à l'heure actuelle d'utiliser *Open Calendar* en relation directe avec le client. L'information sera fournie au client final dans un délai [confidentiel].
347. Destiny indique pour sa part que l'indisponibilité du système *Certified Technician*, système partageant la plateforme *Open Calendar*, est davantage problématique. Mobistar souligne également cette relation directe qui existe entre le client final et le *Certified Technician* durant la phase de *provisioning*. En effet, sans ce système, les techniciens de l'opérateur alternatif ne sont pas en mesure d'effectuer les installations prévues. Destiny précise par ailleurs que Belgacom ne dispose pas de solutions de secours dans ce cas.
348. L'IBPT souligne que l'impact d'une durée d'indisponibilité de plus de 4 heures sur un journée de travail est considérable car durant ce temps, les opérateurs alternatifs ne sont plus en mesure de traiter les commandes et/ou les installations. Cette indisponibilité provoque un handicap concurrentiel important dans le chef des opérateurs alternatifs, ce qui porte davantage atteinte à leur image de marque qu'à Belgacom en tant qu'opérateur historique. Lors d'une entrevue le 27 novembre 2012, un représentant de Beltug a précisé à l'IBPT qu'une durée d'indisponibilité de 4 heures correspond à un niveau de performance très fréquemment proposé par l'industrie dès lors qu'il s'agit de systèmes critiques d'un point de vue commercial.
349. Dans leur réponse au courrier de l'IBPT du 15 octobre 2012, [confidentiel] ont indiqué que l'impact financier d'une indisponibilité d'*Open Calendar* et de *Certified Technician* s'élevait chez eux entre [confidentiel] par heure d'indisponibilité. L'IBPT rappelle ainsi le caractère critique des *e-tools* dans les processus de commande et de réparation et l'importance de garantir un taux de disponibilité élevé même si des solutions manuelles sont prévues pour certains systèmes.
350. Par conséquent, au vu des éléments présentés ci-avant, l'IBPT estime raisonnable et proportionné d'imposer à Belgacom de garantir la disponibilité des services IT de type *e-tools* de la manière suivante :

- 350.1. La durée d'indisponibilité maximale est fixée à 4 heures par mois pour l'ensemble des *e-tools* à l'exception d'*Open Calendar / Certified Technician*.
 - 350.2. La durée d'indisponibilité maximale pour *Open Calendar / Certified Technician* est fixée à 12 heures par mois. Elle est cependant limitée à 4 heures par jour.
 - 350.3. La durée maximale d'indisponibilité est garantie du lundi au samedi de 8 à 20 heures.
351. En résumé, l'IBPT justifie sa position de la manière suivante :
- 351.1. Belgacom atteint une performance d'indisponibilité majoritairement inférieure à 4 heures pour l'ensemble des *e-tools* à l'exception d'*Open Calendar*.
 - 351.2. Les systèmes visés sont considérés comme critiques dans le processus commercial des opérateurs alternatifs. La garantie imposée à Belgacom est cohérente avec la garantie offerte par les opérateurs *wholesale* européen lorsque ceux-ci la prévoit. Elle est également cohérente avec les performances garanties par les organisations (ou membres de ces organisations) ayant répondu aux questions de l'IBPT.
 - 351.3. Les opérateurs alternatifs ayant répondu aux questions de l'IBPT n'envisagent pas d'utiliser à court terme le système *Open Calendar* en relation directe avec le client. Néanmoins, le système *Certified Technician*, qui utilise la plateforme *Open Calendar*, est un système extrêmement critique. Il est nécessaire pour l'approvisionnement physique des lignes par les techniciens. Une indisponibilité supérieure à 4 heures par jour est dès lors déraisonnable.
 - 351.4. Une indisponibilité supérieure à 4 heures par jour des outils de commande, d'approvisionnement et de réparation peut engendrer un handicap commercial plus important pour les opérateurs alternatifs que pour Belgacom. Ce délai de 4 heures est par ailleurs un standard de performance dans l'industrie lorsqu'il s'agit de systèmes critiques.
 - 351.5. Les systèmes sont majoritairement utilisés pendant les heures ouvrables (samedi compris).

352. L'IBPT souligne que l'adaptation du SLA *e-tools availability* nécessite également une adaptation des KPIs publiés par Belgacom sur son site Internet dès lors que la définition du SLA est modifiée.

Indisponibilité vs Dégradations

353. Ce 21 novembre 2012, Destiny et EDPnet ont souligné le caractère récurrent d'une augmentation sensible de l'indisponibilité et/ou de la dégradation des systèmes à la suite de *release IT* chez Belgacom. En effet, la *release IT* du mois de juin a causé une indisponibilité du système *xDSL Availability* de plus de 16 heures. Plus récemment, Belgacom a mis en production une *release IT* le 11 novembre 2012. Les opérateurs alternatifs ont été notifiés de plus d'une dizaine de dégradations de service depuis cette mise en production. Les 20 et 21 novembre 2012, une indisponibilité d'environ 16 heures a été par ailleurs constatée par les opérateurs alternatifs.

354. Sur le plan de l'indisponibilité, l'IBPT renvoie aux paragraphes ci-avant. Par contre, sur le plan des dégradations, l'IBPT constate un nombre important de communications à l'égard des opérateurs alternatifs mentionnant des dégradations probables des services IT. Du 12 novembre au 21 novembre 2012, sept notifications SIF ont été transmises aux opérateurs alternatifs les informant d'une dégradation potentielle des outils *LLU Inquiry Tool*, *e-Troubleshooting* et *xDSL Availability*. Indépendamment de la question de la représentativité des notifications transmises aux opérateurs alternatifs (voir sous-section « Notifications Service Impact Flash (SIF) » ci-après), l'IBPT estime que la frontière entre la dégradation et l'indisponibilité du service reste relativement ténue. En effet, il est fortement probable qu'une dégradation du service affecte l'opérateur alternatif de manière similaire à une indisponibilité du service.

355. L'IBPT constate par ailleurs qu'aucune définition exhaustive de la dégradation de service n'a été précisée par Belgacom dans ses offres de référence.

356. L'IBPT estime que dès lors qu'une dégradation affecte une proportion représentative des opérateurs alternatifs, celle-ci doit être considérée au même titre qu'une indisponibilité du service. Ce type de dégradation doit dès lors être comptabilisé dans le calcul du KPI relatif à la disponibilité des systèmes IT.

357. Afin de prendre une position définitive sur ce point, l'IBPT invite l'ensemble des opérateurs à formuler une proposition des critères permettant de distinguer les dégradations de service majeures devant être prises en compte dans l'évaluation du KPI et les dégradations de service mineures ne devant pas être prises en compte dans le KPI.

Notifications Service Impact Flash (SIF)

358. Belgacom explique que l'« indisponibilité » annoncée par l'intermédiaire des notifications SIF (*Service Impact Flash*) ne représente en aucun cas l'indisponibilité réelle puisque la notification SIF est envoyée dès l'enregistrement auprès d'un opérateur alternatif d'un problème potentiel, que le problème ait un impact faible ou important, et sans qu'aucune analyse ait encore été entreprise par Belgacom. Par ailleurs, Belgacom indique que la clôture de l'incident n'est pas effective lorsque le problème est résolu, mais bien lorsque la cause principale du problème a été identifiée. Belgacom ajoute également que les problèmes reportés par les opérateurs alternatifs et notifiés à travers les notifications SIF ne concernent pas nécessairement des problèmes d'indisponibilité ou de dégradation. L'IBPT observe par conséquent que les notifications SIF ne sont pas représentatives de l'indisponibilité et/ou de la dégradation réelle subies par les services en question.
359. Néanmoins, l'IBPT note le caractère imprécis des informations transmises lors d'une notification SIF comme le mentionne la Platform dans sa réaction à la consultation préalable du 24 février 2012. En effet, lors de l'enregistrement d'un problème potentiel, une notification *SIF open* (voir Figure 15) est transmise aux opérateurs alternatifs mentionnant les informations suivantes : une information de référencement (ID), le type de service subissant un impact, le type de problème et la date d'enregistrement. La notification de clôture – *SIF close* – (voir Figure 16) reprend des informations similaires. Les informations fournies par Belgacom concernant le type de problème restent vagues. Le type de problème est mentionné comme suit : « *Business Critical Service Degraded* » ou « *Business Critical Service Unavailable* ».

Probable general outage notified by customer complaint

Infrastructure Ticket Reference :	4213536
Customer ticket reference :	1837558
Service Type :	LLU inquiry tool
Problem Type :	Business Critical Service Degraded
Start date :	2012-11-21 15:34:30

Figure 15. Exemple de notification SIF Open

Probable general outage notified by customer complaint

Infrastructure Ticket Reference :	
Customer ticket reference :	1837558
Service Type :	LLU inquiry tool
Problem Type :	Business Critical Service Degraded
End date :	2012-11-22 07:13:58

Figure 16. Exemple de notification SIF Close

360. L'IBPT estime que ces descriptions ont un caractère trop générique et qu'elles n'apportent pas assez de valeur ajoutée aux opérateurs alternatifs. En effet, une description plus détaillée du problème potentiel, ou à tout le moins un résumé du problème notifié à Belgacom, permettrait aux opérateurs alternatifs de recouper les informations reçues en interne et le problème déjà notifié à Belgacom. L'IBPT estime en outre qu'une description sommaire des actions entreprises par Belgacom ainsi qu'une estimation de la durée d'indisponibilité devrait être fournie lorsque cela est possible.

Décision de l'IBPT

361. L'IBPT rejette la demande de Belgacom d'étendre l'ensemble de la garantie relative à la disponibilité des *e-tools* de 4 heures à 12 heures par mois. L'IBPT demande par contre à Belgacom d'adapter, aux sections *e-tools availability* des annexes SLAs des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 la garantie relative à l'indisponibilité comme suit :

361.1. 4 heures maximum par mois pour l'ensemble des *e-tools* visés au Tableau 1, à l'exception d'*Open Calendar / Certified Technician*.

361.2. 12 heures maximum par mois pour *Open Calendar / Certified Technician* et limité à 4 heures maximum par jour

362. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter la publication des KPIs relatifs au SLA *e-tools availability* en tenant compte de la nouvelle obligation ci-avant.

363. L'IBPT rappelle sont invitation à l'ensemble des opérateurs à formuler une proposition des critères permettant de distinguer les dégradations de service majeures devant être prises en compte dans le calcul du KPI relatif au SLA *e-tools availability* et les dégradations de service mineures ne devant pas être prises en compte dans ce KPI. L'IBPT prendra position sur le sujet dans le cadre de la décision définitive.

364. Enfin, l'IBPT demande à Belgacom de formuler une proposition d'amélioration des notifications SIF en tenant compte de sa position reprise aux paragraphes ci-avant.

9.8 ISLA VALIDATE

Problématique

365. La décision de l'IBPT du 11 août 2011 a imposé à Belgacom de modifier la définition de l'ISLA validate en lui introduisant 2 limites temporelles, à savoir 30 minutes pour les ordres *flowthrough* et 2 jours ouvrables pour les ordres traités manuellement.

366. Dans son recours à l'encontre de la décision de l'IBPT du 11 août 2011, Belgacom a contesté le caractère trop rigide⁶¹ de la limite temporelle relative aux ordres traités manuellement ainsi que le caractère imprécis des termes *flowthrough* et *ordres traités manuellement*.

Analyse de l'IBPT

367. Lors des discussions concernant le recours, Belgacom a précisé davantage à l'IBPT les capacités de Belgacom à traiter la validation des ordres de commande sous ISLA. Belgacom a souhaité par ailleurs simplifier la définition de l'ISLA *Validate* en supprimant les références aux termes *flowthrough* et *ordres traités manuellement*.

368. Belgacom a par conséquent proposé d'adapter la définition de l'ISLA en se basant sur le délai de validation mesuré effectivement sur le terrain (voir **Figure 17**).

[confidentiel]

Figure 17. Délais de validation (WH) – Source Belgacom

369. Belgacom s'engage à respecter les valeurs SLA suivantes pour tous les ordres à l'exception des ordres nécessitant une adaptation significative du réseau (c.-à-d. toute modification du réseau autre qu'un SNA) :

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

⁶¹ La définition de l'ISLA *Validate*, telle qu'imposée par la décision du 11 août 2011, prévoit une performance de 2 jours ouvrables pour 100% des cas d'ordres traités manuellement.

5 jours ouvrables	100 %
-------------------	-------

370. En outre, Belgacom transmettra tous les 6 mois à l'IBPT les informations suivantes :

370.1. Le nombre de cas dont le délai de validation est supérieur à 5 jours ouvrables.

370.2. La valeur médiane du délai de validation des ordres dont ce délai est supérieur à 5 jours ouvrables.

371. L'IBPT observe une cohérence entre les délais de validation effectivement mesurés sur le terrain et la définition de l'ISLA *Validate* telle que proposée par Belgacom. L'IBPT estime par conséquent cette proposition raisonnable et proportionnée.

372. Afin de soumettre cette proposition au commentaire des opérateurs alternatifs, Belgacom a introduit cette modification dans sa proposition du 17 février 2012 (sections *Validation XML Timer* des annexes *Improved SLA Provisioning* des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2). L'IBPT constate que l'adaptation est en ligne avec la proposition formulée au paragraphe 369 du présent document et qu'il n'y a pas eu de réactions des opérateurs alternatifs sur ce point.

Décision

373. L'IBPT accepte la proposition de Belgacom telle qu'énoncée au paragraphe 369 du présent document et transposée dans l'offre de référence au sein des sections *Validation XML Timer* des annexes *Improved SLA Provisioning* des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2.

10 PRICING & BILLING

10.1 CLARIFICATION DE LA FACTURATION D' ACTIONS INUTILES LORS DE REQUÊTES INJUSTIFIÉES

Problématique

374. Mobistar a indiqué ne pas comprendre pourquoi les tarifs *wrongful request* (p.ex. paragraphe 78 de l'annexe *Basic SLA* de l'offre BRUO – version du 17 février 2012)

et les *useless actions* (p.ex. paragraphe 79 de l'annexe *Basic SLA* de l'offre BRUO – version du 17 février 2012) sont cumulatifs⁶² :

78. Belgacom facturera au bénéficiaire la redevance concernant le SLA Wrongful Repair Requests (voir Annexe H – Price List) si la faute est attribuable à Belgacom ou si la faute résulte d'une utilisation anormale de la ligne ou de toute autre faute du bénéficiaire (ou de son client final).

79. Si, durant le processus de réparation, Belgacom a effectué des actions inutiles en complément à la demande du bénéficiaire, c.-à-d. en cas d'absence du client final au rendez-vous ou information fournie incorrecte, Belgacom se réserve le droit de facturer le coût de ces actions au bénéficiaire.

Analyse

375. Belgacom a précisé lors des groupes de travail opérationnels qu'elle se réserve le droit de facturer des actions inutiles qui ne sont pas rétribuées par la compensation pour *Wrongful Repair request*. L'IBPT note néanmoins que les actions inutiles en question ne sont pas précisées de manière exhaustive dans l'offre de référence. Dans sa réaction du 19 avril 2012, Belgacom a fourni le tableau comparatif suivant afin de donner une idée des actions qu'elle envisage éventuellement de facturer.

⁶² Traduction libre des paragraphes 78 et 79 de l'annexe *Basic SLA* de l'offre BRUO (version du 17 février 2012) :

« *78. Belgacom will charge the Beneficiary with the fee related to SLA Wrongful Repair Requests (see Annex H- Price List) if the fault is not attributable to Belgacom or if the fault results from the abnormal use of the line or any other Beneficiary - or end user of the Beneficiary - fault.*

79. In case during the repair process, Belgacom performed useless actions further to Beneficiary's request, i.e. in case of absence of end-user at the appointment, incorrect information provided, Belgacom reserves the right to charge the Beneficiary with the costs of those actions. »

Prix ou pénalités relatifs au service après vente des accès dégroupés (processus « Repair »)	France Télécom	Belgacom
Signalisation transmise à tort par l'opérateur (Wrongful Repair Request)	125,77 €	104,61 €
Absence du client final lors de l'intervention de réparation	60,00 €	0 €
Pénalité de signalisation abandonnée par l'opérateur	41,00 €	0 €
Pénalité concernant l'absence ou la mauvaise prélocalisation du défaut par l'opérateur.	A l'étude	0 €

376. L'IBPT note que les coûts ne sont pas comptabilisés à l'identique en France et en Belgique. Belgacom ne démontre par conséquent pas que les coûts sont comparables. L'IBPT rappelle par ailleurs que toute facturation de coût doit faire l'objet d'une approbation conformément aux paragraphes 545 et 1161 de la décision de l'IBPT du 1^{er} juillet 2011.
377. L'IBPT estime par ailleurs que la clause invoquée à travers le paragraphe 79 de l'annexe *Basic SLA* de l'offre BRUO (version du 17 février 2012) ne devrait pouvoir être invoquée qu'aux conditions suivantes :
- 377.1. les coûts réclamés n'ont pas été prévus dans le modèle de coût,
 - 377.2. les coûts réclamés sont orientés sur les coûts,
 - 377.3. il peut être admis de manière univoque que la responsabilité est portée par l'opérateur alternatif concerné, par l'un de ses sous-traitants ou par son client,
 - 377.4. les actions entreprises n'auraient pas pu être raisonnablement évitées.
378. L'IBPT invite Belgacom à formuler une proposition d'adaptation de cette clause afin d'éliminer tout risque d'interprétation qui peut en résulter.

Décision de l'IBPT

379. L'IBPT demande à Belgacom de formuler une proposition d'adaptation des paragraphes relatifs aux sections *Wrongful Repair Request* conforme aux conditions posées au paragraphe 377.

10.2 LIEN ENTRE LES DESCRIPTIONS DE FACTURATION ET LA TERMINOLOGIE UTILISÉES DANS LES OFFRES

Problématique

380. Dans un courrier électronique adressé à l'IBPT le 27 avril 2012, Mobistar a exprimé son souhait d'obtenir une clarification quant au lien qui existe entre les description de facturation utilisés par Belgacom et la terminologie utilisée dans les offres de référence.

Analyse

381. L'IBPT a transmis à Belgacom un tableau descriptif de facturation fourni par Mobistar à l'IBPT le 27 avril 2012. Ce tableau, dont un extrait est présenté ci-dessous, reprend les *Product Code* et *Description* utilisés par Belgacom dans ses factures. Belgacom y a réagi le 1^{er} août 2012 et le 6 août 2012.

Productcode	Description
ATM transport	Rental (Subscription + recurring maintenance)
administrative correction	One time charges
administrative correction	Penalty
ATM transport	Rental (Subscription + recurring maintenance)
Broba 2 ADSL W/V	One time charges
Shared Pair WOV	Rental (Subscription + recurring maintenance)
Shared Pair	Penalty
SNA splicing	One time charges

382. Dans sa réaction du 1^{er} août 2012, Belgacom souligne qu'il n'y a pas de relation univoque entre les éléments du tableau fourni par Mobistar ; plusieurs dimensions interviennent pour déterminer le prix d'un élément. Par exemple, le produit, le type d'intervention ou la période de facturation (partielle ou pour le mois entier) sont des éléments qui peuvent influencer le lien. Belgacom a fourni un tableau dont un extrait est repris ci-après.

"Product code"	"Description"	Type d'intervention	Prix HTVA	
			BRxx	WBA
administrative correction	One time charges	Change date	6,59	6,78
administrative correction	One time charges	Cancel Light	6,99	7,20
LP xxxx Kbps	One time charges	One time charges	Depends on SDSL kind of orders: provide new, migrate, SNA, amend, cancel, ...	
ISLA	Rental (Subscription + recurring maintenance)	Rental	7,11	

383. Le 6 août 2012, Belgacom a davantage précisé que le type d'intervention est mentionné pour chaque intervention et que les montants sont détaillés par CID. Les opérateurs alternatifs reçoivent par ailleurs une version détaillée de la facture. Ils sont donc en mesure de voir pour quelle ligne le montant est d'application.
384. L'IBPT observe que la combinaison du *Product Code*, de la *Description* et du type d'intervention permet à l'opérateur d'identifier l'élément de coût précisé dans l'offre de référence. L'IBPT estime donc que le niveau de détail est suffisant pour permettre une comparaison entre les prix réelles facturés et prix prévus dans les offres de référence.

Décision de l'IBPT

385. Sur la base des informations dont il dispose, l'IBPT estime qu'aucune décision n'est nécessaire sur ce point.

10.3 REDEVANCES POUR CHANGEMENT DE DATE ET ANNULATION DE COMMANDE APRÈS MODIFICATION DE L'ORDRE DE COMMANDE PAR BELGACOM

Problématique

386. EDPnet estime, dans sa réaction relative à la consultation du 23 juillet 2012, qu'une demande de changement de date ne devrait pas être facturée si Belgacom change la date de manière unilatérale :

386.1. en *provisioning*, par l'intermédiaire de ou après le VALIDATE XML

386.2. en *repair*, lors de ou après la confirmation du rendez-vous

387. EDPnet estime par ailleurs que toute demande d'annulation après toute action entreprise unilatéralement par Belgacom ne devrait pas être facturée au même titre que la demande de changement de date (par exemple après un *overrule*. Voir section 6.1).

Analyse de l'IBPT

388. Le système *Open Calendar* permet à l'opérateur alternatif de détecter par exemple la nécessité d'un *overrule* ou d'un SNA avant d'effectuer la commande ferme (techniquement la frontière se traduit par la requête *getTimeSlots* ; tout ordre annulé avant cette requête ne sera pas comptabilisé). Cela signifie que toute commande pour laquelle un opérateur alternatif ne voudrait pas supporter le coût de l'installation avec visite peut être annulée sans frais par l'intermédiaire de ce système permettant ainsi aux opérateurs alternatifs de faire le choix de satisfaire ou non la demande de leur client de fournir un service large bande. Par ailleurs, la procédure *SNA Not Allowed* permet d'assurer à l'opérateur alternatif que l'ordre soit annulé sans frais lorsqu'un SNA est détecté.

389. A travers sa réaction au projet de décision du 9 novembre 2010 concernant la révision des offres de référence relative à l'introduction des projets *Open Calendar* et *Certified Technician*, Belgacom avait précisé que le système *Open Calendar* ne pouvait fournir une réponse fiable dans le temps de réponse garanti d'environ 2 minutes que pour environ 90% des cas. Il subsistait par conséquent un certain risque que Belgacom doive modifier la date lors de l'envoi du message VALIDATE XML même dans le cadre du système *Open Calendar*. Ce 26 novembre 2012, Belgacom a informé l'IBPT que suite à des améliorations importantes apportées à *Open Calendar*, le taux de fiabilité de l'évaluation des ordres de travail a atteint 98,8% ces 12 derniers mois. Le taux de replanification des ordres de commande après avoir effectué la commande ferme est donc relativement faible.

390. Dans sa décision du 11 août 2011 faisant suite au projet de décision du 9 novembre 2010, l'IBPT a imposé à Belgacom d'accorder la gratuité pour tout changement de date d'installation d'un ordre ISLA demandé par un opérateur alternatif en réaction au changement de date opéré par Belgacom à travers le message VALIDATE XML.

391. La décision du 11 août 2011 accordait également à Belgacom le droit d'étendre le *SLA Slot Availability* mais en précisant que tout changement de date unilatéral de la part de Belgacom après la validation de la commande ne pouvait s'effectuer que par le paiement d'une compensation égale à la redevance *Change Date Fee*. L'IBPT souligne néanmoins que le projet *Remapping Phase III* nécessite de préciser la décision du 11 août 2011. En effet, désormais dans le cadre du projet *Remapping*,

Belgacom ne demandera plus de manière unilatérale une modification de la date d'installation : lorsqu'un changement de date sera nécessaire, l'opérateur alternatif recevra un message HOLD XML l'invitant à modifier la date d'installation. La décision de l'IBPT du 11 août 2011 doit par conséquent être étendue aux cas résultants du projet *Remapping*, c'est-à-dire les cas dans lesquels Belgacom transmettrait à l'opérateur alternatif de manière unilatérale (c'est-à-dire lorsque cette demande ne résulte pas d'une demande formelle de l'opérateur alternatif ou d'une action indirecte de l'opérateur alternatif ou de son client - p.ex. lorsque le client est absent) un message HOLD XML l'invitant à modifier la date d'installation. La proposition de Belgacom du 17 septembre 2012 précise déjà que les changements de date faisant suite à un rendez-vous manqué par le technicien de Belgacom ne seront pas facturés. Ce 29 novembre 2012, Belgacom a par ailleurs assuré à l'IBPT que « suite à la mise en œuvre de la phase 3 du projet *Remapping*, elle ne transmettra pas aux opérateurs alternatifs un message HOLD XML sans nouvelle date de manière unilatérale ». Belgacom précise toutefois qu'une « garantie à 100% ne peut être donnée dès lors qu'une erreur humaine de manipulation ne peut jamais être exclue ». L'IBPT estime, sur base des informations qui lui ont été communiquées, que le problème est suffisamment marginal que pour ne pas nécessiter une adaptation de l'offre de référence. Néanmoins, lors de toute contestation des opérateurs alternatifs concernant de tels cas, l'IBPT invite Belgacom à tenir compte de sa position exposée ci-avant.

392. L'IBPT estime que, suite aux informations fournies par Belgacom, le système *Open Calendar* ainsi que la procédure *SNA Not Allowed* permettent à l'opérateur alternatif de choisir librement et sans frais d'annuler l'ordre avant d'effectuer la commande ferme (ou lorsque le SNA est détecté dans le cas du processus *SNA Not Allowed*). L'IBPT observe par ailleurs que le taux élevé de fiabilité du système *Open Calendar* dans l'évaluation des ordres de travail permet de garantir à l'opérateur alternatif un nombre relativement marginal de cas nécessitant une replanification. Par ailleurs, la décision de l'IBPT du 11 août 2011 apporte une garantie complémentaire dans le cas des ISLAs. Enfin, Belgacom a assuré qu'il n'y aurait plus de situations lors desquelles une modification de la date d'installation serait demandée unilatéralement par Belgacom à l'exception des cas de techniciens ayant manqué leur rendez-vous. Dans ce dernier cas, l'offre de référence prévoit déjà la gratuité du changement de date. Il n'y a donc pas lieu d'introduire de nouvelles obligations à cet égard.
393. En ce qui concerne le processus de *repair*, l'opérateur propose à travers l'outil e-TS un ou deux *timeslots*. Selon les informations dont dispose l'IBPT, si Belgacom ne peut effectuer la prestation dans le *timeslot* demandé, celle-ci propose une nouvelle date. Une contre-proposition peut être formulée par l'opérateur

alternatif. Cette contre-proposition n'est pas facturée. L'offre de référence ne prévoit d'ailleurs pas de tarif à ce niveau. Aucun changement n'est donc nécessaire en ce qui concerne le processus *repair*. Lors du groupe de travail du 25 octobre 2012 (OWG/1205), Belgacom a confirmé ne pas facturer les changements de date opérés dans le cadre des interventions *repair*.

Décision de l'IBPT

394. Sur la base des informations dont il dispose actuellement, l'IBPT estime qu'aucune décision n'est nécessaire sur ce point.

10.4 REDEVANCE POUR VISITE INUTILE DU TECHNICIEN CHEZ LE CLIENT FINAL

Problématique

395. Dans sa proposition d'adaptation des offres de référence du 17 septembre 2012 dans le cadre de la mise en œuvre du projet *Remapping phase III*, Belgacom a introduit un nouveau type de redevance pour visite inutile sans déplacement du technicien (c.-à-d. après contact par téléphone avec le client) pour un montant de 13,71€. Belgacom a en outre adapté la redevance pour visite inutile avec déplacement du technicien. Cette redevance a été relevée par Belgacom à un montant de 62,07€ en invoquant un écart important entre la réalité des coûts supportés par Belgacom lors d'une visite inutile et le coût de 20,59€ précédemment approuvé par l'IBPT.

Analyse de l'IBPT

396. La distinction entre les redevances pour visite inutile avec déplacement et sans déplacement du technicien a été proposée par Belgacom dans le cadre des différentes sessions de groupe de travail opérationnel⁶³ concernant le projet *Remapping*. Il n'y a pas eu de commentaire des opérateurs alternatifs sur ce point. La distinction proposée peut donc être mise en œuvre.
397. En ce qui concerne la révision du tarif pour visite inutile avec déplacement et l'introduction d'un tarif pour visite inutile sans déplacement, l'IBPT souligne que l'ensemble des *one-time-fees* des différentes offres de référence est en cours de révision dans le cadre du dossier concernant la révision du modèle de coût. L'IBPT estime par conséquent inopportun de valider ces tarifs dans le cadre de la présente décision parce qu'elle ne traite que des aspects opérationnels et non de

⁶³ Groupes de travail opérationnels OWG/1102 (30 juin 2011), OWG/1105 (22 septembre 2011), OWG/1106 (20 janvier 2012), OWG/1202 (29 mars 2012) et OWG/1204 (28 juin 2012)

la détermination des tarifs. L'IBPT invite Belgacom à formuler sa proposition dans le cadre du dossier concernant la révision du modèle de coûts.

398. L'IBPT estime donc à ce stade qu'il est préférable de conserver le prix de 20,59€ pour les deux types de redevances pour visite inutile jusqu'à la prise d'une décision quantitative par l'IBPT dans le cadre du dossier relatif à la révision du modèle de coût.

Décision de l'IBPT

399. L'IBPT approuve la proposition de distinction des redevances pour visites inutiles. L'IBPT demande toutefois à Belgacom de fixer temporairement les deux tarifs au tarif de 20,59€ en vigueur jusqu'à ce jour.

10.5 COMPENSATIONS TOTAL PROVISIONING TIMER ET DUE DATE RESPECTED

Problématique

400. Dans sa réaction à la consultation préalable du 23 juillet 2012, EDPnet estime que la limite de compensation à 120€ pour *Total Provisioning Timer* doit être retirée car elle enlève tout incitant pour Belgacom. EDPnet estime par ailleurs que la compensation devrait être calculée sur la base de la *Due Date* validée par Belgacom et non pas sur la base de la *Due Date* fictive basée sur le SLA à 95%.

Analyse de l'IBPT

401. La compensation visée par EDPnet est utilisée dans le cadre du système MTS. Ce système de prise de commande sera à terme remplacé par le système *Open Calendar* qui améliore la flexibilité des opérateurs alternatifs dans la prise de rendez-vous et améliore l'information fournie aux opérateurs en termes de tâches à réaliser (p.ex. il permet de déterminer si une intervention chez le client final est nécessaire). Un mécanisme de SLAs et de compensations spécifique a été développé pour les ordres de commande transmis à travers le système *Open Calendar*.
402. L'IBPT rappelle que Belgacom ne peut dégrader l'ancien système MTS tant qu'une décision sur ce point n'a pas été prise à ce sujet par l'IBPT. Néanmoins, vu le retard encouru par les opérateurs alternatifs dans la mise en production du système *Open Calendar*, l'IBPT n'est pas opposé ce que les opérateurs alternatifs soient incités à migrer vers ce système. L'IBPT est d'ailleurs davantage favorable à porter les efforts d'amélioration en priorité sur le système le plus efficace, à savoir *Open Calendar*, conformément au principe de proportionnalité.

403. Par conséquent, l'IBPT n'est pas opposé au maintien de la limitation de compensation pour le SLA *Total Provisioning Timer* telle que proposée par Belgacom dès lors que cette limitation vise un objectif d'incitation.
404. Parallèlement, l'IBPT observe que le système de SLAs mis en place dans le cadre du système *Open Calendar* prévoit deux compensations différentes. Une compensation forfaitaire de 20€ est attribuée à l'opérateur alternatif par rendez-vous manqué et une compensation forfaitaire de 5€ est attribuée à l'opérateur alternatif par *Due Date* non respectée.
405. L'IBPT note par conséquent que les compensations attribuées à l'opérateur alternatif en cas de non respect de la *Due Date* n'incitent en aucun cas ce dernier à migrer vers le système *Open Calendar* notamment vu le très faible montant octroyé mais également vu le caractère forfaitaire de cette compensation. En effet, quel que soit le retard encouru par l'opérateur alternatif dans le respect de cette *Due Date*, le montant de la compensation est fixe.
406. Contrairement à l'impact d'un rendez-vous manqué qui est lié à un (non) évènement spécifique dans le temps, l'impact du non respect de la *Due Date* a un effet proportionnel avec le temps. En effet, lors d'un rendez-vous manqué, l'impact subi par le client est traduit par exemple par la prise d'un jour de congé inutile. Le non respect de la *Due Date* implique que le client ne pourra faire usage du service qu'avec un certain délai par rapport à la date initialement prévue.
407. L'IBPT estime que la compensation pour non respect de la *Due Date* devrait donc être rendue dépendante du délai encouru par l'opérateur alternatif dans la livraison de sa commande⁶⁴ tout en tenant compte des caractéristiques particulières du système *Open Calendar*, à savoir qu'il permet à l'opérateur alternatif de choisir un rendez-vous conjointement avec son client. Par conséquent, dès lors que Belgacom n'a pas respecté la *Due Date*, l'opérateur alternatif doit pouvoir prétendre à une compensation proportionnelle au retard dans l'approvisionnement de la commande, déduction faite de l'allongement du délai choisi consciemment par le client final ou l'opérateur alternatif dans le but de définir une date de rendez-vous qui leur convient.
408. L'IBPT estime qu'une compensation pour non respect de la *Due Date* équivalant à 10€ par jour ouvrable, conformément à la compensation *Total Provisioning Timer*

⁶⁴ Cette logique est d'ailleurs d'application dans les offres de référence en vigueur.

actuellement en vigueur, doit être mise en œuvre. L'IBPT estime en outre que la règle de calcul de cette compensation doit viser l'objectif suivant :

Le calcul de la compensation pour non respect de la Due Date est basé sur la différence de temps entre la réalisation effective de la commande et la date initialement planifiée et validée par Belgacom, déduction faite, si applicable, des allongements de délai attribuables à l'opérateur alternatif par le choix d'un timeslot ultérieur au premier timeslot proposé par Belgacom pour chaque nouvelle intervention à planifier.

409. En pratique, le calcul de la base temporelle de compensation est représenté comme suit :

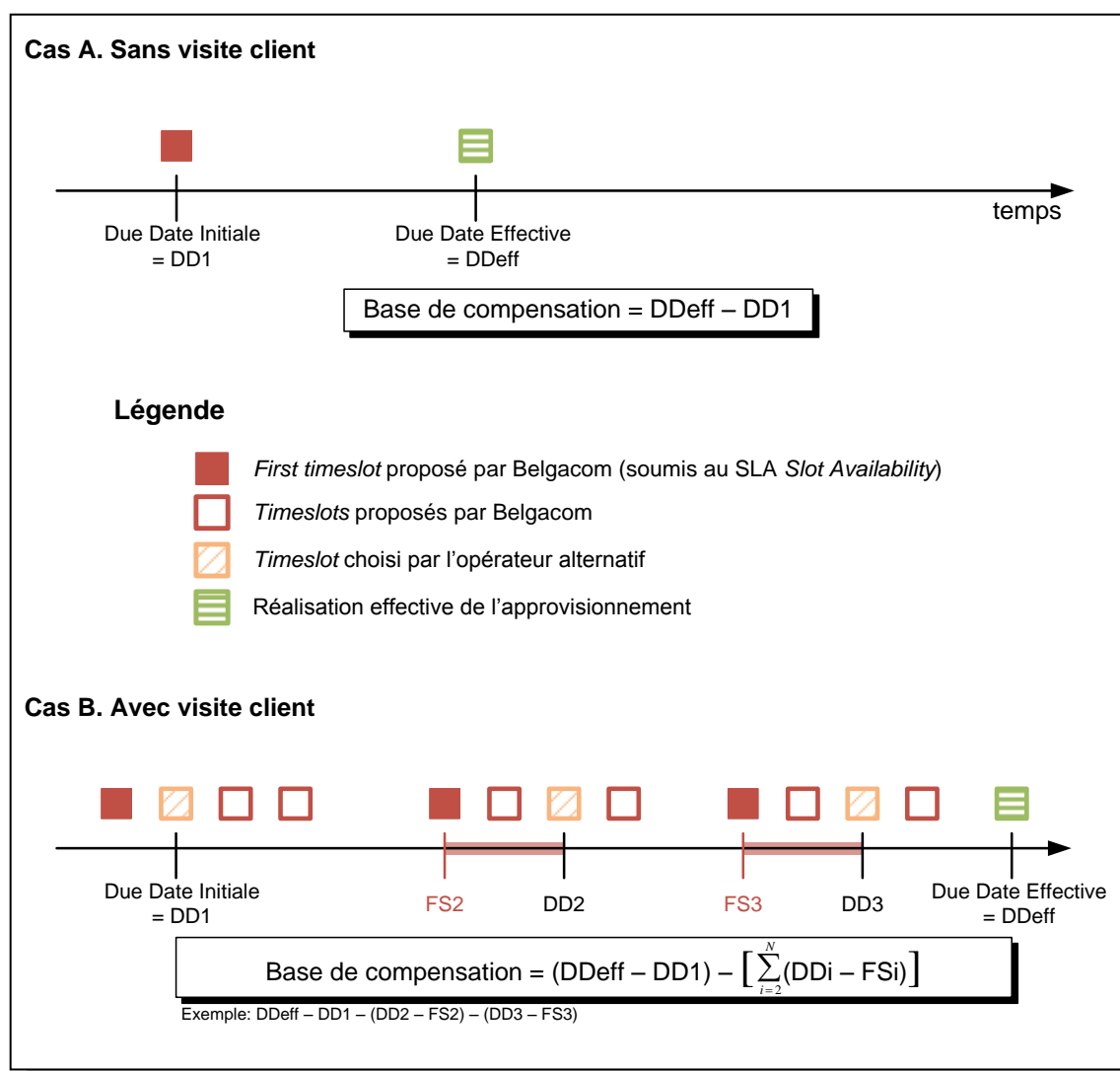


Figure 18. Illustration du calcul de la compensation Due Date Not Respected

410. La compensation est donc évaluée comme suit :

Compensation = base (temporelle) de compensation en jours x 10€/jour

411. L'IBPT justifie l'adaptation de cette règle de compensation comme suit :
- 411.1. L'impact du non respect de la *Due Date* sur l'opérateur alternatif est proportionnel au délai de retard encouru lors de l'approvisionnement.
 - 411.2. Belgacom ne peut être pénalisée par le choix de l'opérateur alternatif ou de son client de choisir un *slot* ultérieur au premier proposé par Belgacom.
 - 411.3. L'adaptation des compensations vise à inciter les opérateurs à migrer vers le système *Open Calendar* en fournissant des conditions équivalentes au système MTS en termes de compensations.
 - 411.4. Les opérateurs alternatifs disposent des informations nécessaires pour le calcul de cette compensation dans le rapport SLA tel que prévu dans les offres de référence.

Décision de l'IBPT

412. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter les annexes SLAs et les annexes *Pricing & Billing* des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 de la manière suivante :
- 412.1. La compensation pour non respect de la *Due Date* est fixée à 10€ par jour ouvrable.
 - 412.2. La base temporelle utilisée pour le calcul de la compensation représente la différence de temps entre la réalisation effective de la commande et la *Due Date* choisie initialement, déduction faite des allongements du délai attribuables à l'opérateur alternatif par le choix d'un *slot* ultérieur au premier *slot* proposé par Belgacom.

10.6 FRAIS DE CONVERSION PSTN/ISDN

Problématique

413. Une redevance de l'ordre de 35€ est facturée à l'opérateur alternatif lorsqu'une conversion de la technologie voix (PSTN/ISDN) est réalisée. La facturation de cette conversion est contraire au paragraphe 520 de la décision de l'IBPT du 11 août 2011 concernant la révision des offres de référence qui précise ce qui suit :

En conclusion, l'IBPT estime que les opérateurs alternatifs ne peuvent pas contribuer à la rétribution d'une opération de conversion du service voix d'une ligne donnée dès le moment où ils n'en sont pas directement reponsables. Belgacom n'est donc pas en droit de réclamer aux opérateurs alternatifs une compensation lorsque la conversion résulte d'une action initiée par le client sans bénéfice à l'opérateur alternatif ou lorsqu'elle résulte en l'activation d'un service voix au bénéfice de Belgacom.

Analyse de l'IBPT

414. Dans sa décision du 11 août 2011 concernant la révision des offres de référence BRUO, BROBA, WBA VDSL2 et BROTSOLL, l'IBPT a émis l'opinion que le coût devait être supporté par la partie qui détient la responsabilité de la conversion, résultant en la modification des conditions relatives aux frais de conversion. Par conséquent, dès lors que la conversion d'un produit est initiée par le client final, l'opérateur avec qui le client a signé un contrat pour ce produit doit supporter les conséquences des actions de son client.
415. Conformément au paragraphe 520 de sa décision du 11 août 2011, l'IBPT estime que le coût de la conversion PSTN/ISDN ne peut être facturé aux opérateurs alternatifs que lorsque cette conversion est initiée par une demande de l'opérateur alternatif de porter le numéro de téléphone.

Décision de l'IBPT

416. L'IBPT demande à Belgacom de modifier la redevance pour conversion PSTN/ISDN des annexes *Pricing, Compensations & Billing* des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 en précisant que celle-ci n'est applicable que lorsqu'elle est indirectement demandée par l'opérateur alternatif à travers une demande de portabilité du numéro.

11 DÉCISION

417. Belgacom doit mettre en œuvre la présente décision 2 mois après sa publication sur le site Internet de l'IBPT, sauf pour les dispositions pour lesquelles la présente décision prévoit expressément un autre délai.
418. Belgacom devra également fournir à l'IBPT, 2 mois après la publication de la présente décision, une proposition d'adaptation des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 tenant compte des décisions intervenues dans le présent

document, et ce même lorsque ces décisions prévoient explicitement une révision des systèmes IT (*IT release*) à une date ultérieure.

419. **Les références originelles** aux offres de référence (paragraphe, sections, annexes) mentionnées par les opérateurs lors des consultations préalables **ont été conservées et mentionnées explicitement** dans le présent document dans un souci de simplification administrative. Les décisions reprises sous les intitulés « Décision de l'IBPT » restent néanmoins applicables moyennant la transposition de ces références originelles dans les dernières versions des annexes aux offres de référence telles que reprises à l'Annexe E du présent document (version consolidée).
420. Enfin, comme prévu par l'article 59, § 5, alinéa 1, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 telles que modifiées par Belgacom pour se conformer à la présente décision devront être approuvées par l'IBPT préalablement à leur publication.

12 VOIES DE RECOURS

421. Conformément à la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'interjeter appel de cette décision devant la Cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la Cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.
422. 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.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Luc Hindryckx
Président du Conseil

ANNEXE A. ENGAGEMENT DE BELGACOM QUANT À L'AMÉLIORATION DES OFFRES DE RÉFÉRENCE PAR RAPPORT À LA VERSION SOUMISE À CONSULTATION

A.1. SUITE À LA DEMANDE DE L'IBPT DU 18 SEPTEMBRE 2012

423. Le 18 septembre, l'IBPT a demandé à Belgacom d'apporter des modifications complémentaires aux offres de référence (versions de juillet 2012). Belgacom s'est engagée à effectuer les adaptations suivantes.
424. L'IBPT souligne que ces adaptations seront également réalisées aux annexes des offres de référence BRUO et BROBA.

[WBA VDSL2 Annexe 4 Basic SLA](#)

425. **Section 5** : Belgacom s'engage à étoffer le glossaire notamment avec les définitions suivantes (*receipt of order, closure date, actual completion date, ready for service date, due dates, out of window time, ...*)
426. **Paragraphe 42** : l'IBPT estime que cette définition doit permettre d'identifier les deux points dans le temps qui permettent l'évaluation de la définition. Belgacom s'engage à améliorer la définition.
427. **Paragraphe 101** : Belgacom s'engage à améliorer le référencement par l'introduction d'un lien explicite.
428. **Section 6.3.1** : Belgacom s'engage à utiliser la structure en 4 volets pour la définition des SLAs.
429. **Paragraphe 140** : Belgacom s'engage à généraliser la figure de l'exemple à la suite du paragraphe 124.

[WBA VDSL2 Annexe 4A ISLA Repair](#)

430. **Paragraphe 39** : Belgacom s'engage à utiliser la structure en 4 volets pour la définition des SLAs.
431. **Paragraphe 39** : Belgacom s'engage à ajouter un exemple illustrant le calcul de la compensation *ISLA Repair*.

A.2. SUITE AUX DISCUSSIONS LORS DU GROUPE DE TRAVAIL DU 25 OCTOBRE 2012 (OWG/1205)

432. Suite aux discussions entre Belgacom et les opérateurs alternatifs lors de l'OWG/1205 du 25 octobre 2012, l'IBPT a demandé à Belgacom d'indiquer les modifications qu'elle accepte de réaliser au sein des offres de référence.
433. L'IBPT souligne que les références aux paragraphes et sections ci-après sont données à titre d'exemple. L'IBPT invite Belgacom à s'assurer de la cohérence entre les offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2.

A.2.1 Versions des offres de référence des 6, 12 et 17 juillet 2012

Général

434. Belgacom accepte d'adapter l'ensemble des offres de référence sorte à n'utiliser que les termes *beneficiary* et *end-user* ainsi que de mentionner dans le préambule général de l'annexe *General terms and conditions* que tout opérateur alternatif peut revendre ses services de gros à un autre opérateur.

Annexes Pricing, Billing & Compensations

435. Belgacom accepte d'effacer les paragraphes 1 et 2 de l'offre BRUO.
436. Belgacom est d'accord de modifier les paragraphes 79, 112 et 103 respectivement des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 de la manière suivante : « *Belgacom will charge the Beneficiary with the fee related to Wrongful Repair Requests (see above) if the fault is not attributable to Belgacom or Belgacom's third party* ».
437. Le paragraphe 13 de l'offre BROBA renvoyant au jugement de la Cour sera supprimé. Une clause générale sera introduite dans l'annexe *General terms and conditions*.
438. Belgacom accepte de facturer l'*ISLA Provisioning* par *order* et non plus par visite client. Belgacom adaptera les paragraphes concernés.
439. Belgacom accepte d'inclure dans les annexes *Planning & Operations* une définition générale des *useless actions* pour le *provisioning* et le *repair* mais elle estime que, pour des raisons de transparence, l'annexe *Pricing, Billing & Compensations* doit continuer à mentionner explicitement tous les cas qui peuvent être facturés.

440. Belgacom accepte de clarifier la méthode utilisée pour le calcul des *Dedicated VLANs* comme cela est déjà fait pour le *Shared VLAN* (voir par exemple section 1.2.1 de l'offre WBA VDSL2).
441. Belgacom accepte d'améliorer les liens de référence aux autres documents de l'offre de référence en précisant les titres des sections mais pas leur numéro afin d'éviter les problèmes de synchronisation des offres lors de futures révisions.

[Annexes Planning & Operations](#)

442. Belgacom accepte de préciser (voir p.ex. au paragraphe 91 de l'offre WBA VDSL2) que la redevance pour activation standard est facturée lorsqu'une demande de *rush provisioning* n'a pas pu être réalisée par Belgacom.

[Annexes Basic SLA](#)

443. Belgacom indique que le terme « *may use* » utilisé notamment dans le paragraphe 85 de l'offre de référence WBA VDSL2 doit être remplacé par « *will use* ».
444. Belgacom accepte de clarifier la section 6.2.1.1 en indiquant que le problème n'est pas situé dans la partie « *high bandwidth* » mais bien sur la « *end-user line* ».
445. Belgacom accepte d'introduire la définition des parties tierces afin de clarifier notamment la section 6.2.4 de l'offre WBA VDSL2 en distinguant les 3 types de tiers qui peuvent intervenir dans les opérations de manière générale : tiers de l'opérateur alternatif, tiers de Belgacom et tiers indépendants (p.ex. commune).
446. Belgacom indique qu'elle se base sur le *timestamp* de l'XML IN (MTS) ou du *ReserveTimeslot* (OC) pour définir la réception de l'ordre (*receipt of order*). Belgacom est prête à clarifier ce point dans les offres de référence. Par ailleurs, Belgacom indique que le terme « *correct* » de la définition « *receipt of correct order* » devra être supprimé car aussi bien les VALIDATE que les REJECT XML sont pris en compte dans le calcul du KPI.

[Improved SLA](#)

447. Afin de préciser le « *complete information set* » notamment du paragraphe 25 de l'offre WBA VDSL2, Belgacom propose de faire une référence à la section de l'annexe *Planning & Operations* concernée.

A.2.2 Version des offres de référence du 17 septembre 2012 (*remapping*)

SLA

448. Belgacom accepte de supprimer le terme *for example* notamment des sections 6.1.4 et 6.2.4 de l'annexe 4 de l'offre de référence WBA VDSL2 et de compléter la liste (p.ex. *stop clock* en cas d'absence du client final).

ANNEXE B. TABLEAU COMPARATIF DES DÉCISIONS BRxx 2010 ET 2012

449. Le tableau suivant identifie les sections de la décision du 11 août 2011, ci-après dénommée BRxx 2010, ayant été modifiées à travers les sections « décision » du présent document, ci-après dénommé BRxx 2012.

450. *[A compléter après consultation nationale]*

ANNEXE C. SYNTHÈSE DES RÉACTIONS

451. *[A compléter après consultation nationale]*

ANNEXE D. SIGLES ET ABBREVIATIONS

A	
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
ASAM	ATM Subscriber Access Multiplexer (<i>ATM DSL Access Mutliplexeur</i>)
ATM	Asynchronous Transfer Mode
B	
B2B	Business-to-Business
B2C	Business-to-Consumer
BAS / BRAS	Broadband (Remote) Access Server
BBN	Backbone Network
BROBA	Belgacom Reference Offer Bitstream Access
BROTSoLL	Belgacom Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines
BRUO	Belgacom 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 Belgacom 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 Belgacom 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 Belgacom 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
------------	----------------------------

ANNEXE E. VERSIONS CONSOLIDÉES DES OFFRES DE RÉFÉRENCE SOUMISES À CONSULTATION

452. Ce 7 novembre 2012, l'IBPT a demandé à Belgacom de produire une version consolidée des offres de référence intégrant l'ensemble des propositions transmises dans le cadre du présent dossier⁶⁵. Cette version consolidée a été transmise par Belgacom les 28 et 30 novembre 2011. **Les documents qui composent cette version consolidée constituent les offres de référence soumises à consultation dans le cadre du présent projet de décision.**
453. Des modifications ont été apportées aux offres de référence et approuvées par l'IBPT en dehors du cadre du présent dossier, c'est-à-dire entre la première proposition de Belgacom dans le cadre de ce dossier (17 février 2012) et la présente consultation⁶⁶. Belgacom a souhaité intégrer ces adaptations approuvées par l'IBPT à travers des procédures parallèles dans la version consolidée qui est soumise ici à consultation.
454. Les tableaux ci-dessous précisent, à la colonne « version », la date de la dernière proposition⁶⁷ de Belgacom pour chaque annexe des offres de référence⁶⁸.
455. Pour rappel, les adaptations précisées à l'Annexe A ne sont pas prises en compte dans les versions consolidées des offres de référence.
456. Deux collections de documents sont fournies en annexe à cette décision. **La première collection contient les marques de révisions (*track changes*) consolidées** des paragraphes qui ont fait l'objet de modifications dans le cadre du présent dossier. Belgacom précise avoir utilisé la dernière version des offres de référence approuvée par l'IBPT (c.-à-d. le 3 avril 2012 pour BRUO et BROBA et le 21 novembre 2012 pour WBA VDSL2). Les adaptations aux offres de référence d'avril, septembre et novembre 2012 ne sont néanmoins pas reprises dans les marques de révision puisqu'elles ont déjà été approuvées. **La deuxième**

⁶⁵ La version consolidée combine les adaptations proposées le 17 février 2012, le 6 juillet 2012, le 12 juillet 2012, le 17 juillet 2012 et le 17 septembre 2012.

⁶⁶ Notamment en avril 2012 pour les offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2. En septembre et novembre 2012 pour l'offre de référence WBA VDSL2.

⁶⁷ Les versions des 28 et 30 septembre ne sont pas de nouvelles propositions en ce sens qu'elles n'apportent aucune modifications aux offres de référence. Il s'agit uniquement des documents consolidés. Ces deux dates ne sont donc pas reprises dans le tableau.

⁶⁸ Tenant compte que les adaptations réalisées dans la version du 17 septembre 2012 ont été produites sur la base des versions de juillet 2012, cette version du 17 septembre remplace donc intégralement les versions de juillet.

collection est une version nettoyée de ces marques de révision. Ces deux collections de documents sont disponibles à l'adresse <http://www.ibpt.be/extra/brxx/121204/BRxx 2012 Draft Decision Annex D.zip>

457. Les versions intermédiaires non consolidées des annexes aux offres de référence transmises par Belgacom à l'IBPT peuvent être obtenue par simple demande à l'adresse axel.palmaers@ibpt.be.

E.1. DÉTAIL DES VERSIONS CONSOLIDÉES

BRUO

Annexe(s)	Version	Commentaire
Main Body	17 février 2012	
A - General Terms & Conditions	17 février 2012	
B - Service Description	17 février 2012	
C - Technical Specifications	17 février 2012	
D - Billing & Accounting	17 février 2012	
E - Planning & Operations	17 sept. 2012	
F - OSS	17 février 2012	
G1 - Basic SLA	17 février 2012	Les annexes SLA de l'offre BRUO seront révisées de la même manière que les annexes SLA de l'offre WBA VDSL2 après décision définitive
G2 - Improved SLA Repair	17 février 2012	
G3 - Improved SLA Prov.	17 février 2012	
H - Pricing & Compensations	17 sept. 2012	
J	17 février 2012	
K - Migrations	17 février 2012	

BROBA

Annexe(s)	Version	Commentaire
Main Body	17 février 2012	
1 - General Terms & Conditions	17 février 2012	
2 - Technical Specifications (SDSL)	17 février 2012	
2A - Technical Specifications	17 février 2012	
3 - Exchange of information	17 février 2012	
4 - Planning & Operations	17 sept. 2012	
5 - Basic SLA	17 février 2012	Les annexes SLA de l'offre BRUO seront révisées de la même manière que les annexes SLA de l'offre WBA VDSL2 après
5A - Improved SLA Repair	17 février 2012	
5B - Improvement SLA Prov.	17 février 2012	

décision définitive	
6 – Pricing, Billing & Compens. (ADSL)	17 sept. 2012
6 – Pricing, Billing & Compens. (SDSL)	17 sept. 2012
8 – Prepayment Terms & Condit.	17 février 2012

WBA VDSL2

Annexe(s)	Version	Commentaire
Main Body	6 juillet 2012	
1 – General Terms & Conditions	17 février 2012	
2 – Technical Specifications	17 février 2012	
3 – Planning & Operations	17 sept. 2012	
4 – Basic SLA	17 sept. 2012	
4A – Improved SLA Repair	12 juillet 2012	
4B – Improved SLA Prov.	12 juillet 2012	
5 – Pricing, Billing & Compensation	17 sept. 2012	
6 – Prepayment Terms & Condit.	17 février 2012	
7 – OLO CPE (Public version)	17 février 2012	

E.2. COLLECTIONS DE DOCUMENTS

458. Disponibles à l'adresse

http://www.ibpt.be/extra/brxx/121204/BRxx_2012_Draft_Decision_Annex_D.zip